



## **KLACHTENREGELING INDEX CAPITAL**

### **Inleiding**

Index Capital doet er alles aan om het vertrouwen dat u ons geeft volledig waar te maken. Integriteit en transparantie zijn daarbij voor ons leidende kernwaarden. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over onze dienstverlening. In dat geval kunt u een klacht indienen. Hieronder vindt u hierover nadere informatie.

### **Hoe kunt u een klacht indienen?**

Indien u een klacht heeft met betrekking tot onze dienstverlening kunt u die schriftelijk of per email bij ons indienen. Een klacht dient binnen een jaar nadat het feit zich heeft voorgedaan te worden ingediend. Index Capital stuurt binnen een week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging in de vorm van een email. Onze contactgegevens treft u aan op onze website bij Contact. Wij streven ernaar uw klacht zo spoedig mogelijk en naar volle tevredenheid af te handelen.

### **Niet eens met de afhandeling?**

Bent u het niet eens met de klachtafhandeling door Index Capital dan kunt u twee dingen doen.

#### **1. U kunt een klacht indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Index Capital is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (hierna KiFid). U kunt pas een klacht indienen bij het KiFid nadat u de betreffende klacht eerst aan Index Capital heeft voorgelegd. Wordt uw klacht niet naar tevredenheid afgehandeld of bent u het niet eens met de uitkomst, dan kunt u zich wenden tot het KiFid. U kunt zich wenden tot het KiFid wanneer u per brief op de hoogte bent gebracht dat Index Capital geen oplossing ziet voor uw probleem of als Index Capital binnen zes weken niet heeft gereageerd op uw klacht. Binnen KiFid doorloopt de klacht vervolgens een aantal fasen. Lees meer over de procedure op de website van het KiFid ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)).

#### **2. U kunt naar de rechter stappen**

Bent u het niet eens met het oordeel van KiFid dan kunt u naar de rechter stappen. U kunt ook meteen naar de bevoegde rechter gaan, zonder eerst naar het KiFid te gaan. Belangrijk te weten: als u meteen naar de rechter gaat, kunt u na een oordeel van de rechter niet meer naar het KiFid. Het klachteninstituut mag namelijk geen klachten in behandeling nemen die al door een bevoegde rechter behandeld zijn.