

Klachten

We willen graag dat jij tevreden bent over onze dienstverlening. Jammer dat je ontevreden bent. We zoeken graag samen naar een oplossing. Lukt dit niet? Dan kun je eventueel een klacht indienen. Hieronder lees je hoe.

Aan de slag met jouw klacht

Je kunt je klacht mailen naar ckm@stater.nl. Per post kan dit ook. Stuur je klacht samen met de kopieën van de documenten of de informatie die je klacht verduidelijken naar:
Stater N.V. Afdeling Centraal Klachtenmanagement Postbus 2686 3800 GE Amersfoort.

Per E-mail

- ckm@stater.nl

Per post

- Stater N.V.
Afdeling Centraal Klachtenmanagement
Postbus 2686
3800 GE Amersfoort

Wat gebeurt er daarna?

Op werkdagen bevestigen wij de ontvangst van je klacht binnen 24 uur. Deze bevestiging ontvangt je van de afdeling Centraal Klachtenmanagement. In de ontvangstbevestiging staat het dossiernummer, datum waarop je uiterlijk antwoord krijgt en contactgegevens voor eventuele vragen.

Ben je niet tevreden met onze reactie op je klacht?

Dan kun je, tot zes weken nadat je het antwoord op je klacht hebt ontvangen, in beroep gaan. Je vraagt ons dan per e-mail of brief je klacht nogmaals te beoordelen. Vermeld daarbij het dossiernummer van je klacht en stuur indien mogelijk kopieën van gegevens mee als die je klacht verduidelijken.

Wat gebeurt er nadat je in beroep bent gegaan?

De afdeling Centraal Klachtenmanagement verstuurt op werkdagen binnen 24 uur een ontvangstbevestiging van je klacht en geeft aan wanneer je een reactie krijgt. Je klacht en het gegeven antwoord worden opnieuw onderzocht en beoordeeld. Deze beoordeling wordt altijd gedaan door een andere medewerker dan degene die je klacht in eerste instantie heeft beoordeeld. Je ontvangt opnieuw een reactie van ons of wij ons eerdere standpunt herzien.

Is je klacht hiermee toch niet opgelost?

Al je toch niet tevreden bent met de afhandeling van de klacht, dan kun je binnen drie maanden na onze reactie je klacht voorleggen bij het financiële klachteninstituut KiFiD via www.kifid.nl. Een uitspraak van KiFiD is bindend.