



Klachtenprocedure Wilgenhaege Capital Markets B.V.

Bij Wilgenhaege Capital Markets B.V. (Hierna; Wilgenhaege) staat persoonlijke en deskundige klantbediening centraal. Wij doen er alles aan om u optimaal te adviseren en van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ergens ontevreden over bent. In dat geval nodigen wij u uit om uw klacht bij ons te melden, zodat we samen tot een passende oplossing kunnen komen.

Uw klacht indienen

Heeft u een klacht over onze dienstverlening? Wij waarderen het dat u dit aan ons meldt. U kunt uw klacht schriftelijk bij ons indienen, bijvoorbeeld per brief of e-mail. Om uw zaak zo snel mogelijk te behandelen, dient de klacht binnen één jaar na het voorval bij ons aan te komen.

Adres voor klachten:

Wilgenhaege Capital Markets B.V.

T.a.v. Directie

Boeingavenue 251

1119 PD Schiphol-Rijk

Na ontvangst krijgt u binnen één week een bevestiging van uw klacht. Wij streven ernaar om uw klacht zorgvuldig en vlot af te handelen zodat u snel duidelijkheid heeft.

Transparantie en zorgvuldigheid

Wilgenhaege werkt onder het toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Dit betekent dat wij ons houden aan hoge eisen op het gebied van transparantie, integriteit en zorgvuldige klantbehandeling. Uw klacht is voor ons een waardevolle mogelijkheid om onze dienstverlening te verbeteren.

Wat als u niet tevreden bent met onze reactie?

Mocht u niet tevreden zijn met de uitkomst van onze behandeling, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Het KiFiD is een onafhankelijke instantie die zich inzet voor een rechtvaardige afhandeling van financiële klachten.



U kunt contact opnemen met KiFiD via:

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

www.kifid.nl

Let op: U moet uw klacht binnen drie maanden na ontvangst van onze reactie bij KiFiD indienen.

Wilgenhaege accepteert uitspraken van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening in principe als niet-bindend, maar kan in individuele gevallen besluiten deze wel als bindend te respecteren.

Met deze klachtenprocedure waarborgen wij een transparante en klantgerichte aanpak, conform de richtlijnen van de AFM, met als doel uw vertrouwen in Wilgenhaege te versterken