

Interne Klachtenprocedure UVEO Financiële Dienstverlening

Inleiding

Bij UVEO doen we er alles aan om onze klanten goed te helpen en onze dienstverlening zorgvuldig uit te voeren. Toch kan het gebeuren dat u niet helemaal tevreden bent. Wij vinden het belangrijk dat u dat met ons deelt — klachten zien wij als een kans om onze service te verbeteren.

Deze klachtenprocedure geldt voor alle onderdelen van onze dienstverlening, waaronder particulier en zakelijk verzekeringsadvies, inkomens- en pensioenadvies, hypotheeken, vermogens- en lijfrenteadvies, boekhouding, administratie en financieel advies.






Wat verstaan we onder een klacht?

Een klacht is elke uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van UVEO of over de manier waarop u door ons bent behandeld. Een klacht kan betrekking hebben op ons advies, onze communicatie of de uitvoering van een opdracht.

Hoe kunt u een klacht indienen?

U kunt uw klacht indienen door een e-mail te sturen naar: directie@uveo.nl

Vermeld hierbij uw naam, adres en contactgegevens, een korte omschrijving van de klacht en eventuele relevante informatie of bijlagen. U ontvangt binnen drie werkdagen een bevestiging van ontvangst van uw klacht. In deze bevestiging worden de volgende dingen opgenomen:

-  De datum waarop de klacht werd ontvangen.
-  Korte omschrijving van de inhoud van de klacht.
-  Wijze waarop de directie de klacht gaat onderzoeken.
-  Termijn waarop verwacht wordt dat er nader contact met de klager zal worden opgenomen.
-  De wijze waarop de directie voor verdere contacten over de klacht door de klager benaderd kan worden.

Behandeling van de klacht

De klacht wordt binnen UVEO behandeld door de directie. We streven ernaar uw klacht binnen twee weken inhoudelijk te beantwoorden. Lukt dat niet, dan laten we u dat weten en geven we aan wanneer u een reactie kunt verwachten. Wij behandelen uw klacht zorgvuldig en vertrouwelijk. U krijgt altijd een gemotiveerde reactie met een toelichting op de beoordeling en eventuele vervolgstappen.

Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Indien de klacht zou kunnen leiden tot een aansprakelijkheidsstelling dan wordt terstond de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar geïnformeerd. Alle verdere stappen in de behandeling van de klacht vinden vervolgens plaats na overleg met de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar.

Beoordeling

Wanneer UVEO voldoende informatie heeft ingewonnen om de klacht verantwoord te beoordelen, zullen wij contact met u opnemen. Dit kan een persoonlijk gesprek zijn óf u kan hierover schriftelijk in kennis worden gesteld. In de reactie op de klacht, worden minimaal de volgende punten genoemd:

- 📄 De datum waarop de klacht werd ontvangen
- 📄 Korte omschrijving van de klacht
- 📄 Informatie dat de klacht door de directie direct in behandeling is genomen.
- 📄 Resultaten van het onderzoek die de directie naar aanleiding van het onderzoek heeft ingesteld.
- 📄 Het oordeel van de directie over de klacht
- 📄 De eventuele vervolgacties die de financiële dienstverlener richting klager zal ondernemen.
- 📄 Mogelijkheid om over het standpunt van de directie te communiceren.
- 📄 Informatie over de geschillencommissie (Kifid) waartoe de klager zich kan wenden indien deze meent dat de klacht niet correct is behandeld.

Niet eens met de uitkomst?

Als u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht, kunt u uw klacht vervolgens voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
www.kifid.nl

U kunt uw klacht binnen drie maanden na onze definitieve reactie aan Kifid voorleggen.
Ons aansluitnummer bij het Kifid is 300.017986.
Ons aansluitnummer bij de AFM is 12048087.

Interne registratie en evaluatie

Alle binnengekomen klachten worden intern geregistreerd. De directie van UVEO evalueert periodiek de ontvangen klachten om te leren van signalen en verbeterpunten in onze dienstverlening. Het klachtendossier zal vervolgens minimaal 60 maanden bewaard blijven vanaf het moment dat de klacht is afgewikkeld.

Slotbepaling

Deze interne klachtenprocedure is van kracht vanaf 22 januari 2026 en wordt periodiek geëvalueerd. De meest recente versie is te vinden op www.uveo.nl/ of kan op verzoek per e-mail worden toegestuurd.