

Klachtenregeling BeSmart

Versie 2026

1. Inleiding

BeSmart hecht groot belang aan een zorgvuldige, transparante en tijdige behandeling van klachten. Wij zien een klacht niet als last, maar als een signaal dat ons helpt om onze dienstverlening te verbeteren en het vertrouwen van cliënten te behouden.

Deze klachtenregeling beschrijft hoe cliënten een klacht kunnen indienen en hoe BeSmart hiermee omgaat. De regeling is opgesteld in overeenstemming met de Wet op het financieel toezicht (Wft), het Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen (Bgfo) en relevante toezichtverwachtingen.

2. Wat is een klacht?

Een klacht is iedere uiting van ontevredenheid van een cliënt over:

- de dienstverlening van BeSmart;
- het handelen of nalaten van BeSmart of haar medewerkers;
- de wijze waarop een product of dienst is geleverd.

Ook wanneer het woord "klacht" niet wordt gebruikt, kan er sprake zijn van een klacht.

3. Hoe kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht op de volgende manieren bij ons indienen:

- mondeling (telefonisch of in een gesprek);
- schriftelijk per brief;
- per e-mail via info@besmart.nl.

Schriftelijke klachten kunnen worden gericht aan:

BeSmart B.V.
T.a.v. de directie
Werfkade 3
1033 TA Amsterdam

Wij vragen u om uw klacht zo duidelijk mogelijk te omschrijven en, indien relevant, ondersteunende informatie mee te sturen.

4. Behandeling van uw klacht

Ontvangstbevestiging:

Na ontvangst van uw klacht sturen wij u binnen 5 werkdagen een bevestiging.

Inhoudelijke reactie:

Wij streven ernaar om binnen 15 werkdagen een inhoudelijke reactie te geven.

Indien meer tijd nodig is om uw klacht zorgvuldig te beoordelen, informeren wij u hierover tijdig en geven wij aan wanneer u een reactie kunt verwachten.

Zorgvuldige afweging:

Bij de behandeling van klachten luisteren wij zorgvuldig naar uw situatie en wegen wij de betrokken belangen op een eerlijke en objectieve wijze af.

5. Vastlegging en verbetering

Alle klachten worden vastgelegd en zorgvuldig behandeld. Wij gebruiken klachten ook om onze dienstverlening en processen waar mogelijk te verbeteren.

6. Niet tevreden over de uitkomst?

Bent u niet tevreden over de uitkomst van uw klacht, dan kunt u het geschil voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD).

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Website: www.kifid.nl

Voordat u een klacht bij het KiFiD kunt indienen, dient u eerst onze interne klachtenprocedure te hebben doorlopen.

U behoudt daarnaast altijd het recht om het geschil voor te leggen aan de bevoegde burgerlijke rechter.

7. Tot slot

Wij nemen iedere klacht serieus en doen ons best om samen met u tot een passende oplossing te komen.

Heeft u vragen over deze klachtenregeling, dan kunt u contact met ons opnemen via info@besmart.nl.