



## Klachtenprocedure

### Heeft u een klacht of bent u niet tevreden?

Als u vindt dat u niet naar behoren bent behandeld en/of geadviseerd door een van onze medewerkers, dan bieden wij u allereerst onze oprechte excuses aan. U kunt uw ongenoegen kenbaar maken aan onze klantenservice.

### Hoe dient u een klacht in bij Today's Tomorrow/GFH Giro

U kunt uw klacht indienen op de volgende wijze:

U stuurt ons een brief:	Today's Tomorrow/GFH Giro T.a.v. Klantenservice Witte kruislaan 6 1217 AP Hilversum
U mailt ons:	<a href="mailto:info@gfhgiro.nl">info@gfhgiro.nl</a>
U belt ons:	088-8810188

### Tevreden klanten

Wij willen dat u tevreden bent over ons. Wij doen ons uiterste best om u snel en goed van dienst te zijn. Wij willen u een dienstverlening en product bieden dat het beste past bij u. Dat is ons doel en daar streven wij naar.

### Niet tevreden

Helaas lukt ons niet altijd dat onze klanten tevreden zijn, want anders had u geen klacht. Zie het maar als een time out van vijf (5) minuten in een hockeywedstrijd. Wij zullen er dan ook alles aan doen om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Daarnaast is uw klacht een aanleiding om na te gaan of wij onze dienstverlening kunnen verbeteren. Want het is de belangrijkste informatie om onze dienstverlening aan u en al onze andere klanten verder te verbeteren. En om dezelfde klachten in de toekomst te voorkomen.

### Wat kunt u van ons verwachten?

U ontvangt een (e-mail)ontvangstbevestiging van uw klacht. Normaal doen wij dit binnen drie (3) werkdagen, daar streven wij naar. Soms is dat helaas niet mogelijk, omdat wij bijvoorbeeld informatie bij een derde partij moeten inwinnen. In dat geval laten wij u binnen tien (10) werkdagen weten dat wij uw klacht in behandeling hebben genomen en wanneer u uiterlijk een antwoord van ons krijgt.

### Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Bent u niet tevreden met de afhandeling van uw klacht?

Dan kunt u zich ook tot het [Kifid](#) – Postbus 93257, 2509 AN Den Haag – richten.

Het Kifid neemt klachten in behandeling als de consument en de aanbieder er samen niet uitkomen.