

Klachtenprocedure

- I. Indien een cursist rechtstreeks in zijn of haar belang wordt getroffen door het besluit van de directie van Financial Bridge B.V., dan wel door een behandeling van de docent of een medecursist, heeft de cursist het recht zich daarover te beklagen bij de directie van Financial Bridge B.V.
- II. De klacht wordt vertrouwelijk behandeld door de directie van Financial Bridge B.V. Alleen de direct betrokkenen zullen geïnformeerd worden over de klacht.
- III.
 1. De klacht moet zo spoedig mogelijk worden ingediend doch uiterlijk binnen 6 weken nadat het betreffende besluit is genomen of de betreffende behandeling is verricht.
 2. De aangeklaagde wordt over de klacht geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld verweer te voeren. De klacht moet digitaal worden toegestuurd aan de directie van Financial Bridge B.V. via info@financialbridge.nl. Of per post naar Financial Bridge B.V., t.a.v. de directie, Lieven de Keylaan 16, 2101 VE HEEMSTEDE.
- IV. De directie registreert de ontvangst van uw klacht, stuurt u binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging en zal de klacht direct behandelen. De bewaartermijn van de klacht bedraagt 1 jaar.
- V.
 1. Over de uitkomst van het onderzoek dat naar aanleiding van de klacht wordt ingesteld wordt de klager binnen vijf werkdagen schriftelijk geïnformeerd. Mocht de klacht niet binnen vijf werkdagen behandeld kunnen worden dan ontvangt u hiervan voortijdig een schriftelijke bevestiging. Daarbij zal er een indicatie worden gegeven wanneer er wel uitsluitsel over uw klacht zal worden gegeven.
 2. Uiteraard kan de klager zich richten tot een bevoegde rechter voor een vervolgpprocedure.
- VI. Indien partijen niet tot overeenstemming komen, danwel de afhandeling van de klacht niet naar uw tevredenheid geschied, kan de klacht voorgelegd worden aan de heer mr. A. Schepen. Hij zal als onafhankelijk beoordelaar zich buigen over de klacht en hierover een uitspraak doen. Deze uitspraak is bindend voor Financial Bridge B.V. Eventuele consequenties zullen zo snel mogelijk worden afgehandeld.

Verdere informatie over de klachtenprocedure kan verkregen worden via:
info@financialbridge.nl of via telefoon: 06 – 54 63 01 49.