

# Hoe te klagen

Wij streven ernaar u de hoogste servicenormen te bieden. Toch kan het voorkomen dat onze dienstverlening niet aan uw verwachtingen voldoet — als u ons dit laat weten, geeft dat ons de kans om het recht te zetten.

Wij willen:

- Het u gemakkelijk maken om een klacht in te dienen
- Naar uw klacht luisteren
- Overwegen hoe u wilt dat wij uw klacht verhelpen
- Ervoor zorgen dat u tevreden bent over de manier waarop uw klacht is behandeld
- Waar mogelijk lering trekken uit de klacht, om de kans op herhaling te minimaliseren

## Hoe neemt u contact met ons op

Per e-mail: [support@modura.io](mailto:support@modura.io)

## Wat wij nodig hebben

Geef ons zoveel mogelijk informatie wanneer u een klacht indient. Dit helpt ons om het probleem te begrijpen en snel op te lossen. Vermeld in ieder geval:

- Uw naam en adres
- Uw accountgegevens
- Een omschrijving van uw klacht en de gevolgen daarvan voor u
- Wanneer het probleem zich heeft voorgedaan
- Uw contactgegevens en hoe u door ons benaderd wilt worden

## Wat u vervolgens kunt verwachten

### Ontvangstbevestiging

Ons doel is om uw klacht zo snel mogelijk op te lossen, maar u ontvangt binnen 2 werkdagen een reactie van ons zodat u weet dat wij uw klacht hebben ontvangen. Deze bevat uw klachtreferentienummer voor uw administratie en helpt ons om uw gegevens snel terug te vinden mocht u contact met ons willen opnemen.

### 15 werkdagen

In de meeste gevallen kunnen wij uw klacht binnen 15 werkdagen oplossen. Als wij de klacht niet binnen 15 werkdagen hebben opgelost, nemen wij contact met u op om u te informeren over de voortgang en te laten weten hoeveel langer wij verwachten nodig te hebben.

### Tot 35 werkdagen

Wij blijven u schriftelijk op de hoogte houden en laten u weten wanneer u van ons kunt horen.

Hoewel wij tot 35 werkdagen de tijd hebben, sturen wij u ons definitieve antwoord zodra wij het onderzoek naar uw klacht hebben afgerond.

In het onwaarschijnlijke geval dat wij ons onderzoek niet binnen 35 werkdagen hebben kunnen afronden, sturen wij u een definitief antwoord en informeren wij u over de vervolgstappen die u kunt nemen.

## Wat als u niet tevreden bent met ons antwoord?

U kunt het probleem voorleggen aan de uitgever van uw account of kaart (Orenda FS B.V.).

Als u het niet eens bent met ons antwoord en u de zaak verder wilt voortzetten, dient u in eerste instantie contact op te nemen met de Klachtenafdeling van Orenda FS B.V. door te schrijven naar [compliance@orenda.finance](mailto:compliance@orenda.finance) voor verdere assistentie.

In het onwaarschijnlijke geval dat Orenda FS B.V. uw probleem niet naar tevredenheid kan oplossen, heeft u het recht om uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) op het volgende adres:

Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, Nederland

Telefoon: 070 - 333 8 999 · [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Als u nog geen contact heeft opgenomen met Orenda FS B.V., zal Kifid u vragen dit eerst te doen, zodat Orenda FS B.V. de kans krijgt om de zaak recht te zetten.