

Klachtenregeling

Wij doen ons best om je zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat je niet tevreden bent over onze dienstverlening. In deze klachtenregeling lees je hoe je een klacht kunt indienen en hoe wij hiermee omgaan. Deze regeling voldoet aan de eisen van de Autoriteit Financiële Markten (AFM).

1. Wat verstaan wij onder een klacht?

Een klacht is iedere uiting van ontevredenheid over onze dienstverlening, onze producten of onze medewerkers.

2. Hoe kun je een klacht indienen?

Heb je een klacht? Neem dan zo snel mogelijk contact met ons op. Dat kan op de volgende manieren:

- **Per e-mail:** info@hypothekenlokaal.nl
- **Schriftelijk:** Het Hypotheken Lokaal, t.a.v. klachtenafhandeling, Beatrixpark 2, 7101 BN Winterswijk

Om je klacht goed te kunnen behandelen, vragen wij je om in ieder geval het volgende te vermelden:

- Je naam en contactgegevens
- Een duidelijke omschrijving van je klacht
- Eventueel relevante documenten

3. Behandeling van je klacht

Na ontvangst van je klacht ontvang je binnen **5 werkdagen** van ons een bevestiging.

Wij behandelen je klacht zorgvuldig en objectief. Daarbij houden wij rekening met alle relevante feiten en omstandigheden.

Wij streven ernaar om binnen **14 werkdagen** inhoudelijk op je klacht te reageren. Mocht dit niet lukken, dan informeren wij je tijdig over de reden van de vertraging en geven wij aan wanneer je alsnog een reactie kunt verwachten.

4. Oplossing

Wij zoeken samen met jou naar een passende oplossing. Ons doel is om je klacht naar tevredenheid op te lossen. Komen we hier samen uit, dan wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.

5. Niet tevreden over onze afhandeling?

Ben je niet tevreden over de afhandeling van je klacht of komen wij er samen niet uit? Dan kun je je klacht voorleggen aan een onafhankelijke instantie:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Website: www.kifid.nl

Je kunt je klacht bij het Kifid indienen binnen **3 maanden** nadat je van ons een definitief standpunt hebt ontvangen.

6. Kosten

Het indienen van een klacht bij ons is kosteloos. Ook de procedure bij het Kifid is voor consumenten in principe kosteloos.

7. Bewaartermijn

Wij bewaren alle gegevens die betrekking hebben op je klacht zorgvuldig en niet langer dan noodzakelijk (minimaal 5 jaar), conform de geldende wet- en regelgeving.

8. Vragen?

Heb je vragen over deze klachtenregeling? Neem dan gerust contact met ons op. Wij zijn op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) van 8:30 uur tot 17.00 uur geopend en bereikbaar via 0543 – 729 270 of info@hypothekenlokaal.nl. Bij noodgevallen, 's avonds en in het weekend zijn wij telefonisch te bereiken onder de volgende telefoonnummers; 06 - 42 47 4400 en/of 06 - 14 15 20 27. Als wij niet (direct) bereikbaar zijn, kun je de aanwijzingen van de voicemail volgen. Ook kun je gebruik maken van de Whatsapp button op onze website www.hypothekenlokaal.nl.

Deze klachtenregeling is opgesteld conform de Wet op het financieel toezicht (Wft) en de richtlijnen van de Autoriteit Financiële Markten (AFM).