



HARTVOL HYPOTHEKEN
FINANCIËLE DIENSTEN MET PASSIE

KLACHTPROCEDURE

Bent u niet tevreden over onze dienstverlening?

Wij streven er naar om u naar wens te helpen. Indien u ontevreden bent over onze dienstverlening, vernemen wij dit graag. Wij zullen ons best doen om onze dienstverlening te verbeteren en samen te zoeken naar een oplossing.

Stap 1

U heeft de mogelijkheid uw klacht telefonisch en/of per e-mail aan ons kenbaar te maken. Vermeld duidelijk dat het om een klacht gaat. Wij zullen in uiterlijk twee werkdagen contact met u opnemen om samen te zoeken naar een oplossing. Het is voor ons belangrijk dat u, uw klacht zo duidelijk en volledig mogelijk omschrijft, zodat wij goed kunnen achterhalen wat er gebeurd is. Indien u aanvullende documentatie heeft, ontvangen wij deze graag. Op deze manier kunnen de klacht het beste afwikkelen.

Stap 2

Indien u er niet met ons uitkomt, kunt u besluiten het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) in te schakelen via www.kifid.nl. Dit is een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen indien deze binnen 3 maanden na het laatste contact met ons bij het KiFiD indient. Hierbij dient u ons KiFiD aansluitnummer te vermelden.

Stap 3

U staat altijd vrij naar de rechter te stappen. Ook als het KiFiD een bindend advies heeft gegeven. De rechter zal de klacht alleen procedureel bekijken. Hiervoor verwijzen wij u naar www.rechtspraak.nl.

Wij registreren uw klacht, de persoonsgegevens en die van partijen die betrokken zijn bij de klacht. Voor een juiste afwikkeling van de klacht verwerken en delen wij mogelijk uw gegevens met derde partijen indien noodzakelijk. We zijn verantwoordelijk voor een juiste opvolging en registratie hiervan. Hoe wij omgaan met persoonsgegevens en derde partijen kunt u vinden in onze privacyverklaring.