Erich Berfelo Hypotheken streeft er naar haar klanten zo goed mogelijk te adviseren en te informeren. Mocht u ondanks onze inspanningen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn en te ondersteunen, niet tevreden zijn, dan kunt u een klacht indienen. Dit document bevat informatie over hoe u uw

klacht kunt indienen en binnen welke termijn u een reactie mag verwachten.

Met deze klachten procedure willen wij benadrukken veel waarde te hechten aan de relatie

met onze klanten. Een uiting van ontevredenheid nemen wij dan ook uiterst serieus en zien wij

tegelijkertijd als kans om onze bedrijfsvoering te optimaliseren.

• Definities

• Indienen van een klacht

• Behandeling van een klacht

• Afhandeling van uw klacht

• Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

• Toezicht en beheer

1. Definities

**Klacht:**

Elke schriftelijke uiting van een klant waaruit blijkt dat aan zijn of haar verwachting niet is

voldaan door Erich Berfelo Hypotheken.

**Klager:**

Degene die de klacht heeft ingediend.

**Klachtenfunctionaris:**

Degene die binnen Erich Berfelo Hypotheken zorg draagt voor de afhandeling en registratie van de klacht

Klachten inventarisatieformulier: Het formulier dat door Erich Berfelo Hypotheken wordt gebruikt ter afhandeling en registratie van de klacht. Hierop worden de volgende gegevens vermeld:

• NAW- gegevens van de klager

• Datum indiening klacht

• Aard van de klacht

• De naam van de medewerker die de klacht in behandeling heeft genomen

• De datum en wijze van afhandeling van de klacht

• De gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht

• Status van de klacht

Klachtenregistratie:

Intern systeem van Erich Berfelo Hypotheken waarin de klachten worden geregistreerd en waarin de voortgang van de afhandeling zal plaatsvinden.

Medewerker:

Iedereen die voor, al dan niet in dienstverband, werkzaamheden verricht voor Erich Berfelo Hypotheken.

2. Indienen van een klacht

U kunt uw klacht schriftelijk kenbaar maken. U kunt uw klacht sturen naar:

**Erich Berfelo Hypotheken BV**

T.a.v. klachtenfunctionaris

Prinsenweg 2

7625 PJ Zenderen

Om uw klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen vragen wij van u de volgende zaken op te

nemen in uw brief.

• Uw naam, adres en woonplaats

• Een eventueel referentienummer, hypotheeknummer, polisnummer of bankrekeningnummer.

• De datum waarop u de brief verstuurt

Klachtenprocedure

• Een beschrijving van uw klacht

• Eventuele relevante kopieën van documenten die de klacht verduidelijken

Hoe meer relevante informatie u verstrekt, hoe beter wij in staat zijn uw klacht te beoordelen.

3. Behandeling van de klacht

Binnen 1 week na ontvangst van uw klacht, ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging.

In deze brief wordt u geïnformeerd over degene bij wie uw klacht in behandeling is en over de

periode waar binnen uw klacht wordt beoordeeld. De behandelaar zal eerst proberen de klacht

zelf op te lossen en rapporteert aan de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris zal de klacht registreren door middel van het invullen van het klachten

inventarisatieformulier.

Indien de behandelaar de klacht niet zelf naar tevredenheid kan oplossen volgt er een

schriftelijke procedure. In dat geval ontvangt de klager binnen 2 werkdagen na ontvangst

van de klacht een schrijven van de klachtenfunctionaris.

Indien uw klacht gericht is tegen een specifieke medewerker, dan wordt uw klacht beoordeeld

door de klachtenfunctionaris. Zo kunt u erop rekenen dat uw klacht zo objectief mogelijk wordt

beoordeeld.

Degene die uw klacht behandelt kan u tijdens de beoordeling vragen om extra informatie.

Wanneer nodig zullen wij (een) externe deskundige(n) raadplegen.

4. Afhandeling van uw klacht

Gedurende veertien dagen na verzending van de ontvangstbevestiging wordt de klager in de

gelegenheid gesteld om zijn klacht hetzij mondelinge hetzij schriftelijk nader toe te lichten.

De klachtenfunctionaris heeft een periode van 4 weken de tijd na verzending van de

ontvangstbevestiging om een besluit te nemen. Dit besluit komt niet eerder tot stand dan na

informatie te hebben ingewilligd bij de direct betrokkenen. De termijn waarbinnen het besluit

wordt genomen, kan worden verlengd met vier weken indien extern advies moet worden

ingewilligd. Van de verlenging wordt de klager schriftelijk geïnformeerd.

De klachtenfunctionaris neemt de beslissing of de klacht (gedeeltelijk) gegrond of ongegrond is.

Deze beslissing zal schriftelijk gemotiveerd aan de klager bekend worden gemaakt.

Wij doen er alles aan om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Toch kan het zo zijn dat u

het niet eens bent met de afwikkeling . U heeft dan de mogelijkheid om zich te wenden tot:

• Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

5. Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Indien u het niet eens bent met de afwikkeling van uw klacht, dan kunt u binnen drie maanden

na behandeling, uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

U kunt daarvoor het volgende adres gebruiken:

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)**

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Voordat u de stap naar het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening zet, dient u de

klachtenprocedure van Erich Berfelo Hypotheken te hebben doorlopen. De klacht wordt door het

klachteninstituut alleen in behandeling genomen als het bedrag dat met de klacht gemoeid is,

hoger is dan € 100,-.

6. Toezicht en beheer

Binnen Erich Berfelo Hypotheken is er een klachtenfunctionaris die toeziet op de naleving

van de klachtenprocedure.

Alle gegevens die te maken hadden met de behandeling van uw klacht, worden 5 jaar nadat de

klacht is afgehandeld bewaard.