

Klachtenprocedure DC Hypotheken

Ik hecht sterk aan een goede relatie met u als klant en wil dan ook dat u tevreden bent over de dienstverlening van DC Hypotheken. Toch kan het gebeuren dat zaken anders lopen dan gewenst.

Bent u niet tevreden over de dienstverlening, dan hoop ik dat u dat op tijd kenbaar wilt maken. Indien uw ontevredenheid een klacht wordt, ontvang ik dit graag schriftelijk van u.

U kunt uw klacht schriftelijk indienen via het volgende adres;

DC Hypotheken
Edo Bergsmastraat 12
7009 BK Doetinchem

Als u uw klacht indient, vermeldt u in ieder geval het volgende:

- Uw naam – en adres gegevens en het telefoonnummer waarop u te bereiken bent
- De datum waarop u uw klacht indient
- De datum waarop de klacht is ontstaan
- Omschrijving van uw klacht
- Wat u wilt bereiken/ wanneer is in uw ogen uw klacht opgelost?
- Voeg eventuele kopieën toe van relevante informatie over uw klacht

DC Hypotheken beschikt over een klachtenprocedure, waarmee uw klacht wordt geregistreerd en afgehandeld. De procedure die gevolgd wordt, is als volgt:

- U ontvangt binnen 5 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging dat uw klacht is ontvangen en in behandeling is genomen. (indien ik met vakantie ben, zal dit max. 15 werkdagen bedragen)
- Ik zal de klacht inhoudelijk beoordelen en eventueel nadere informatie inwinnen bij u of bij derden.
- De klacht wordt als volgt behandeld:
 - Dossier wordt bestudeerd
 - Informatie wordt vergaard
 - Dossier wordt beoordeeld
 - Dossier wordt indien nodig met derden besproken
 - Formuleert het definitieve besluit
 - Informeert u per brief over dit besluit en de onderliggende motivatie
 - Een kopie van het besluit wordt in opgenomen in de klachtenregistratie
- Indien u akkoord bent met het besluit, dan wikkelen wij de klacht af.
- Bent u niet akkoord met het besluit, dan wordt dit genoteerd in de klachtenprocedure. Evt. neem ik dan nog contact met u op om e.e.a. toe te lichten.

- Uitgangspunt is dat de behandeling van uw klacht binnen uiterlijk binnen 1 maand gemotiveerd en schriftelijk zal worden afgehandeld. Blijkt dit niet haalbaar te zijn, omdat het inwinnen van extra informatie meer tijd vergt of wegens andere omstandigheden, dan ontvangt u zo snel mogelijk bericht hierover en gaat een nieuwe afhandelingstermijn van 1 maand in.
- Wanneer uw klacht niet binnen de gestelde termijn van 1 maand, of binnen maximaal 2 maanden, is afgehandeld, kan u de klacht ongegrond verklaren vanwege het uitblijven een reactie. In dit geval kunt u uw klacht indienen bij het Klachteninstituut Financiële Diensten(KIFID).
- Indien u het niet eens bent met het schriftelijke besluit, en dit ook schriftelijk kenbaar heeft gemaakt, kunt u uw klacht ook voorleggen bij het Klachteninstituut Financiële Diensten(KIFID). U kunt dan uw klacht en onze correspondentie hierover daar naar toe sturen. U dient dit wel binnenn 3 maanden na het schriftelijk besluit te doen.
- Zodra de klacht naar uw tevredenheid en die van mij is afgehandeld, kan in iedere fase de klachtenprocedure de verplichting tot het verder toepassen van de procedure vervallen.

DC Hypotheken is aangesloten bij Klachteninstituut Financiële Diensten.

Klachteninstituut Financiële Diensten
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Tel. 0900-3552248