

## Klachtenprocedure

We zetten ons in om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht er sprake zijn van een klacht, en we komen er samen niet uit, dan kunt u het Kifid contacteren. Dit is een onafhankelijke instantie die problemen helpt op te lossen tussen consumenten en hun financieel dienstverlener.

Wat te doen als u een klacht heeft?

1. U dient een klacht kenbaar te maken bij de desbetreffende adviseur. Dit kan per mail, per post of mondeling.
2. De adviseur zal uw klacht schriftelijk vastleggen en aan u bevestigen. Hierbij maken we onderscheid in algemene punten van kritiek en overige klachten. Indien de kritiekpunten structureel voor blijken te komen, zullen er maatregelen getroffen worden om verbetering aan te brengen. In geval van overige klachten dient er nader onderzoek plaats te vinden.
3. Binnen 5 werkdagen ontvangt u een mail van uw adviseur met de bevestiging van uw klacht. Het kan voorkomen dat we aanvullende informatie nodig hebben.
4. We streven er naar om binnen 3 weken een inhoudelijke reactie te geven. Ook hier kan het voorkomen dat we meer informatie van u nodig hebben.
5. Vervolgens kunnen we u uitnodigen voor een persoonlijk overleg en/of meer informatie in winnen om zo spoedig mogelijk tot een overeenstemming te komen.

Wat als u er niet uitkomt met Ingenius Hypotheekadvies?

Ingenius Hypotheekadvies B.V. is aangesloten bij het Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening). Dit instituut kan onafhankelijk uw klacht beoordelen. Voor meer informatie hierover verwijzen we u naar de website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). U kunt zich ook tot de burgerlijke rechter wenden.