Klachtenprocedure HypoTakeCare BV.

Wij hechten veel waarde aan tevreden klanten. Mocht je onverhoopt ontevreden zijn over onze dienstverlening, dan horen wij dat graag. Hieronder vindt je de stappen van onze klachtenprocedure:

---

Stap 1: Indienen van de klacht

Je kan je klacht bij ons indienen via één van de volgende kanalen:

1. Schriftelijk (per post):
   Stuur een brief met je klacht naar:

   HypoTakeCare BV
   T.a.v. Klachtencoördinator
   Vinkenlaan 29
   3722 AH Bilthoven

2. Per e-mail:
   Stuur je klacht naar info@hypotakecare nl.
3. Telefonisch:
   Neem contact op met ons kantoor via 030- 6017303. Wij registreren je klacht en vragen mogelijk om aanvullende informatie.
4. Persoonlijk gesprek:
   Je kunt ook een afspraak maken om je klacht persoonlijk met ons te bespreken.

---

Stap 2: Wat vragen wij je te vermelden in je klacht?

Om je klacht correct te behandelen, verzoeken wij je de volgende informatie te vermelden:

- naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres.
- Een duidelijke omschrijving van de situatie waarover je ontevreden bent.
- De naam van de medewerker/adviseur waarmee je contact hebt gehad (indien van toepassing).
- De datum waarop de situatie heeft plaatsgevonden.
- Eventuele bijlagen of bewijsstukken, zoals e-mails, offertes of andere documenten die de klacht verduidelijken.
- Je gewenste oplossing.

---

Stap 3: Bevestiging van ontvangst

Na ontvangst van je klacht ontvangt je binnen 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging. Hierin staat:

- Dat wij je klacht in behandeling hebben genomen.
- Wie je klacht behandelt (contactpersoon).
- Een indicatie van de tijd die nodig is om je klacht af te handelen.

---

Stap 4: Behandeling van de klacht

1. Onderzoek:

   Je klacht wordt onderzocht door een onafhankelijk team binnen ons kantoor. Indien nodig nemen wij contact met je op voor aanvullende informatie.

2. Reactie:
   Wij streven ernaar om binnen 10 werkdagen een inhoudelijke reactie te geven. Mocht dit niet lukken, dan informeren wij je over de voortgang en de verwachte termijn.

---

Stap 5: Uitkomst en oplossing

Na afronding van het onderzoek ontvang je:

- Een schriftelijke reactie met onze bevindingen.
- Indien van toepassing: een voorstel om de klacht op te lossen.

---

Stap 6: Niet tevreden met de uitkomst?

Als je niet tevreden bent met onze reactie, kan je je klacht escaleren naar een onafhankelijke instantie:

1. Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening):
   Je kan je klacht voorleggen aan het Kifid. Dit is een onafhankelijke klachteninstantie voor consumenten die een geschil hebben met een financieel dienstverlener.

   Kifid
   Postbus 93257
   2509 AG Den Haag
   Telefoon: 070 - 333 89 99
   Website: www.kifid.nl

2. Rechterlijke stappen:
   Als je het niet eens bent met de aangedragen oplossing kan je je klacht voorleggen aan de rechter.

---

Belangrijke aandachtspunten interne klachtenprocedure

- Deze klachtenprocedure is kosteloos.
- Wij behandelen alle klachten vertrouwelijk.
- Wij streven ernaar om klachten niet alleen op te lossen, maar ook onze processen te verbeteren.

---

Met deze klachtenprocedure bieden wij een transparante, klantvriendelijke en efficiënte afhandeling van klachten. Mocht je vragen hebben over deze procedure, dan kan je altijd contact met ons opnemen via ons email adres info@hypotakecare.nl