

Klachtenprocedure – JHV Hypotheekadvies

Bij JHV Hypotheekadvies streven wij naar optimale klanttevredenheid. Toch kan het voorkomen dat je ergens niet tevreden over bent. We nemen elke klacht serieus en gebruiken deze om onze dienstverlening verder te verbeteren.

1. Indienen van een klacht

Heb je een klacht over onze dienstverlening? Dan kun je deze als volgt indienen:

- **Per post**
JHV Hypotheekadvies
Tuinslak 32
3824 HV Amersfoort
- **Per e-mail:**
info@jvhypotheekadvies.nl
- **Telefonisch:**
06-15006547 (Op werkdagen bereikbaar tussen 13.00 en 17.00)

Vermeld bij je klacht in ieder geval:

- Je naam en contactgegevens
- De datum waarop het probleem zich voordeed
- Een duidelijke omschrijving van de klacht
- Eventueel relevante documenten of correspondentie

2. Bevestiging van ontvangst

Binnen **5 werkdagen** na ontvangst van je klacht ontvang je een bevestiging. Daarin staat:

- Dat wij je klacht hebben ontvangen
- Wie de klacht in behandeling neemt
- Een indicatie van de termijn waarbinnen je een inhoudelijke reactie kunt verwachten

3. Behandeling van de klacht

Wij streven ernaar om je klacht **binnen 10 werkdagen** na ontvangst inhoudelijk af te handelen. Indien meer tijd nodig is voor onderzoek, stellen wij je daarvan op de hoogte en geven we aan wanneer je een reactie kunt verwachten.

4. Uitkomst en oplossing

Je ontvangt van ons een gemotiveerde reactie op je klacht en, indien van toepassing, een voorstel tot oplossing.

5. Niet tevreden over de afhandeling?

Indien je niet tevreden bent over de afhandeling van je klacht, kun je je wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Website: www.kifid.nl

Telefoon: 070 - 333 8 999

JHV Hypotheekadvies is aangesloten bij Kifid onder registratienummer 300.019256.