

Klachtenregeling Syfers Hypotheek & Vermogen B.V.

Als je een klacht hebt:

Wij behartigen je belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat je een klacht hebt.

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons:

Indien je een klacht hebt, vragen wij je dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. Dit kan schriftelijk of via een e-mail (hypotheken@syfers.nl). Je klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor jou waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Binnen 48 uur zullen wij schriftelijk reageren op je klacht. Wij stellen uiteraard alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee je kunt instemmen.

Daarna eventueel naar het klachteninstituut:

Indien wij er samen niet uitkomen en je klacht betrekking heeft op onze financiële diensten dan kun jij je wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die je klacht verder zal beoordelen. Op de website van het Kifid (www.kifid.nl) kun je zien hoe de route van de procedure verloopt.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoonnummer 070-333 08 999

E-mail: consumenten@kifid.nl

Internet: www.kifid.nl

Aan de behandeling van je klacht zijn geen kosten verbonden.

Heb je een klacht met betrekking tot de verwerking van je persoonsgegevens door ons, dan kun jij je wenden tot de:

Autoriteit Persoonsgegevens

Postbus 93374

2509 AJ Den Haag

Telefoonnummer: 088-180 52 52

E-mail: info@autoriteitpersoonsgegevens.nl

Internet: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl

Aan de behandeling van je klacht zijn geen kosten verbonden.

Nog vragen?

Mocht je naar aanleiding van bovenstaande informatie nog vragen hebben, bel of mail ons gerust even.