

## Concepttekst Website

<b>Procedure</b>	Informereren van de klant omtrent de klachtenprocedure	
<b>Versie</b>	2.0	
<b>Datum</b>	190731	
<b>Beheerder</b>	H.J. Eising heeft de onderliggende procedure goedgekeurd en is verantwoordelijk voor het actueel houden van deze procedure en het aanbrengen van relevante wijzigingen.	
<b>Eigenaar</b>	Jouw Hypotheek B.V.	<b>KvK dossier</b> 74539248

---

### Doel

Het doel van dit document is om de klant van de onderneming zo goed mogelijk te informeren over de te volgen procedure bij klachten en de geldende responstermijnen. Daarbij is met name van belang dat klant wordt geïnformeerd bij wie binnen de onderneming de klacht kan worden ingediend.

### Definities

De definities in deze tekst sluiten aan bij de definities zoals deze worden gehanteerd in de klachtenprocedure van de onderneming en het klachtenregister.

### Bereik

Deze informatie is van toepassing op de door ons verleende financiële diensten en op de door ons verleende service in welke vorm dan ook.

## Concepttekst Website

### Concept tekst

Niets is leuker en geeft ons meer voldoening dan een goede samenwerking met u als klant. Informeren, adviseren en besluiten nemen, lopen dan soepel in elkaar over en dat leidt tot tevredenheid aan beide kanten. Tegelijkertijd weten wij ook dat dit niet altijd lukt. Er kan om verschillende redenen een gevoel van ontevredenheid ontstaan die een goede samenwerking in de weg staat.

Bent u om één of andere reden ontevreden, laat het ons weten ! We kunnen dan proberen het zo goed mogelijk op te lossen.

### **Uw opmerking of klacht**

U kunt uw opmerkingen of klachten mondeling of schriftelijk richten aan :

Jouw Hypotheek B.V.  
Henk Eising  
Weerdingerstraat 42  
7815SC Emmen  
0591-239345  
henk@jouwhypotheek.nu

U ontvangt in ieder geval binnen 2 dagen een ontvangstbevestiging thuis, waarin ook wordt uitgelegd wat de verdere procedure is.

### **Onafhankelijk Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)**

Gelukkig zijn we in staat de meeste klachten of opmerkingen naar volle tevredenheid op te lossen. Maar er zijn toch situaties waar we er niet uitkomen. Blijft uw klacht bestaan dan is er het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, in het kort Kifid. Dit instituut is een erkende en onafhankelijke instelling. Hier kunt u uw klacht laten toetsen. De termijn, waarbinnen u uw klacht bij dit klachteninstituut kunt indienen is drie maanden nadat wij onze beslissing schriftelijk aan u kenbaar hebben gemaakt. Uiteraard staat het u ook vrij uw klacht aan de Burgerlijke rechter voor te leggen.

Informatie over Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) : [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Het aansluitnummer, waaronder ons kantoor bij Kifid bekend is : .....

Ons AFM-vergunningnummer : 12043772

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ( KIFID)  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Tel. 0900 - 3552248  
E-mail : [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)