

Klachten

Zuiver HypotheekAdvies doet iedere dag zijn uiterste best om jou als klant zo goed en duidelijk mogelijk van dienst te zijn.

Desondanks kan het voorkomen dat je niet tevreden bent over onze diensten of producten. Om die reden kennen wij een klachtenprocedure. Hieronder wordt puntsgewijs aangegeven hoe deze werkt.

1. Klachten kunnen het beste worden ingediend via een mailbericht. Stuur deze naar info@zuiverhypotheekadvies.nl. Vermeld in het onderwerp dat het om een klacht gaat.
2. Wij bevestigen de ontvangst van je klacht binnen 5 werkdagen.
3. Jouw klacht wordt aandachtig bestudeerd en wij zoeken uit hoe deze is ontstaan. We beoordelen je klacht in alle redelijkheid. Als we tot de conclusie komen dat wij een fout hebben gemaakt dan bekijken wij samen met jou hoe wij ons kunnen verbeteren, en hoe wij jou alsnog tevreden kunnen stellen. Je ontvangt binnen een redelijke termijn (maximaal 4 weken) definitief een antwoord met een oplossing
4. Zijn wij er na alle inspanningen toch niet in geslaagd om jouw klacht naar tevredenheid te herstellen? Zuiver HypotheekAdvies is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Daar kan je opnieuw je klacht voorleggen en laten beoordelen. Zuiver HypotheekAdvies is geregistreerd onder nummer 300.018082.