

U heeft een klacht?

Wij willen dat u tevreden bent over onze dienstverlening. Zijn er dingen niet goed gedaan? Dit vinden wij erg vervelend. Neem contact met ons op. Dan zoeken we samen naar een oplossing.

Stap 1 Wat kunt u doen als u niet tevreden bent over onze dienstverlening?

Neem eerst telefonisch contact op met onze klantenservice. Bel ons, u kunt ons bereiken op telefoonnummer: 085-2100811. Anders kunnen wij u niet helpen en onze dienstverlening verbeteren. Of bespreek de situatie met uw adviseur. Die kan u helpen om een oplossing te vinden. Wij zullen altijd ons best doen om het samen op te lossen, beloofd! Als dat nodig is sturen wij een schriftelijke bevestiging van wat wij hebben afgesproken.

Stap 2 U heeft een klacht?

Het is ons niet gelukt om (telefonisch) samen een goede oplossing te vinden? U bent het niet eens met onze oplossing? U kunt uw klacht op verschillende manieren schriftelijk aan ons doorgeven:

- Stuur een email naar: <klacht@sociohypotheek.nl>
- Stuur een brief naar:

SocioHypotheek
T.a.v. de directie / klacht
Hooghoudtstraat 2
9723 TG Groningen

Wat doen wij met uw klacht?

U ontvangt van ons een ontvangstbevestiging van uw klacht en wij geven een termijn waarbinnen wij gaan reageren. Meestal is dat binnen een maand. Duurt het langer? Dan laten wij u dat schriftelijk weten.

Wij nemen contact met u op om de klacht op te lossen. Wij doen u dan bijvoorbeeld een voorstel of leggen uit waarom het zo is gelopen. Wij zullen u na ons contact een schriftelijke bevestiging sturen van de uitkomst.



Stap 3 Waar kunt u naartoe als u vindt dat wij uw klacht niet goed hebben oplost?

Soms komen wij er samen niet uit. U kunt dan contact opnemen met de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

De beslissing van het Kifid is bindend. Wij moeten ons daaraan houden. U moet zich er dan ook aan houden. Voordat het Kifid de klacht in behandeling neemt moeten beide partijen het er mee eens zijn of de uitspraak bindend of niet bindend is.

U moet binnen 3 maanden beslissen of u uw klacht aan het Kifid wil voorleggen. Na het verstrijken van deze termijn zal SocioHypotheek ervan uitgaan dat uw klacht is opgelost.

U kunt uw klacht op verschillende manieren aan het Kifid voorleggen:

- Een klachtenformulier downloaden via kifid.nl
- Het klachtenformulier telefonisch bij het Kifid opvragen (telefoonnummer: 070 - 333 8 999).

Uw klachtenformulier stuurt u naar: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) Postbus 93257, 2509 AG 's-Gravenhage.

Voor meer informatie over het KiFiD kijkt u op www.kifid.nl of neemt u telefonisch contact op via telefoonnummer: 070 - 333 8 999. Heeft u een rechtsbijstandsverzekering? Dan kunnen die u misschien ook helpen.

Mag ik mijn klacht ook aan de rechter voorleggen?

Ja dat mag. U kunt ervoor kiezen om het Kifid niet in te schakelen.



Heeft u een klacht over uw registratie bij het BKR?

Ook dan volgt u de procedure zoals wij die bij stap 1 en 2 hebben beschreven. Bent u niet tevreden over hoe wij uw klacht hebben afgehandeld? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan:

Geschillencommissie BKR, Diepenbrockstraat 54, 1077 WB te Amsterdam.

Op de website van het BKR staat meer informatie over de geschillencommissie. Ook kunt u daar een brochure inzien waarin het BKR u precies uitlegt hoe het werkt.

Let op!

Op Internet kunt u allerlei bedrijven vinden die voor veel geld beloven uw registratie te verwijderen. Alleen het bedrijf dat de registratie heeft geplaatst kan deze verwijderen. De geschillencommissie van het BKR kan het bedrijf dat de registratie heeft geplaatst opdracht geven deze te verwijderen.

De klachtenprocedure bij SocioHypotheek is gratis. Wij helpen u graag. De onafhankelijke Geschillencommissie van het BKR vraagt u om een bijdrage van 50 euro die u terugkrijgt als uw klacht gegrond wordt verklaard.

Heeft u een klacht over uw adviseur?

De adviseur heeft een eigen AFM vergunning, is aangesloten bij het Kifid en heeft een eigen klachtenprocedure. Neem bij klachten contact op met uw adviseur. Komt u er niet uit? Wij zullen dan proberen om u te helpen bij het oplossen van uw klacht.

Onze toezichthouder is de Autoriteit Financiële Markten (AFM).

U kunt bij de AFM geen klacht indienen. De AFM geeft u wel de mogelijkheid om signalen kenbaar te maken. Op de website van de AFM vindt u hierover meer informatie.