

Klachtenbeleid - TopZeker Hypotheken

TopZeker Hypotheken

Geestersingel 61-A, 1815 BB Alkmaar

Tel: 072-7810333 | E-mail: info@topzeker.nl | Website: www.topzeker.nl

AFM: 12050434 | KVK: 96067233 | KiFiD: 300.019113

Uw klacht is voor ons waardevol

Bij TopZeker Hypotheken streven we naar persoonlijke en deskundige dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent. Wij nemen klachten serieus en zien ze als een kans om onze service te verbeteren.

1. Hoe kunt u een klacht indienen?

U kunt uw klacht op de volgende manieren bij ons indienen:

- Per e-mail: info@topzeker.nl
- Telefonisch: 072-7810333
- Postadres: TopZeker Hypotheken, Geestersingel 61-A, 1815 BB Alkmaar
- Online: via het contactformulier op www.topzeker.nl

2. Wat vermeldt u in uw klacht?

Om uw klacht correct te kunnen behandelen, vragen wij u om:

- Uw naam en contactgegevens
- Een duidelijke omschrijving van uw klacht
- Eventuele relevante documenten of communicatie
- Uw wens of verwachting m.b.t. een oplossing

3. Wat gebeurt er met uw klacht?

- Bevestiging ontvangst: Binnen 5 werkdagen ontvangt u een ontvangstbevestiging.
- Behandeling: Wij streven ernaar om binnen 10 werkdagen inhoudelijk te reageren. Mocht dit langer duren, dan informeren wij u tijdig.

Uw klacht wordt beoordeeld door een medewerker die niet direct betrokken is geweest bij de aanleiding van de klacht, om objectiviteit te waarborgen.

4. Niet tevreden over onze reactie?

Als u het niet eens bent met de afhandeling, kunt u uw klacht voorleggen aan:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Postbus 93257, 2509 AG Den Haag

Tel: 070-333 8 999 | www.kifid.nl

Aansluitnummer: 300.019113

Let op: u dient dit binnen 1 jaar na onze definitieve reactie te doen.

5. Interne evaluatie

Elke klacht wordt intern besproken en geëvalueerd. Indien nodig verbeteren wij onze processen om herhaling te voorkomen en de klanttevredenheid te verhogen.

Vragen?

Neem gerust contact met ons op. Wij helpen u graag.