

KLACHTENPROCEDURE VAN ZEKER WONEN FINANCIËEL ADVIES

Indien u als relatie relatie van Zeker Wonen onverhoopt niet tevreden bent over de dienstverlening met mogelijk (financiële) schade als gevolg dan kunt u voor behandeling hiervan wenden tot het onafhankelijke Klachten Instituut Financiële Dienstverlening (hierna KIFID) genaamd. U dient dan de navolgende procedure aan te houden.

Relatie	Hypotheekadviseur	Opmerkingen	Tijdslijn
U meldt de klacht bij uw HA	1) Klacht vastleggen in klachtenboek 2) Ontvangst klacht bevestigen aan u	Zie klacht formulier	1) direct 2) binnen drie dagen Binnen 14 dagen
	Hypotheekadviseur zoekt klacht uit	U krijgt met redenen omkleedde reactie van HA	Binnen 3 dagen
	1) HA bevestigt u de ontvangst van uw reactie. 2) Indien u niet tevreden bent met de aangeboden oplossing, meldt u dit onverhoopt alsnog aan uw hypotheekadviseur. 3) HA gaat nu gezamenlijk met relatie een oplossing proberen te verkrijgen.	Indien HA hierna niet binnen drie dagen oplossing heeft gegeven en relatie (onderzoek), bevestigt HA dat de reactie hierop op de bepaalde datum zal worden verstrekt.	Uiterlijk 14 dagen
	Indien u er met de HA niet uitkomt, meldt u de HA dat u zich zal gaan wenden binnen 30 dagen na uitspraak van de HA tot het KIFID of een burgerrechter.	3) HA meldt relatie dat hij de klacht niet kan oplossen en dat relatie zich moet wenden tot het KIFID of de burgerrechter.	1) Binnen drie dagen 2) Binnen 14 dagen 3) Binnen 5 dagen
KIFID U neemt actie richting KIFID Klachten instituut Financiële Dienstverlening Postbus 93257 2509 AG DEN HAAG U kunt zich ook tot de burgerrechter wenden. Overleg vooraf uw mogelijkheid met uw vermogen.	1) Uw klacht wordt door KIFID geregistreerd in het register 2) KIFID meldt de ontvangst klacht aan u, HA	KIFID probeert tot oplossing te komen. Indien dit niet lukt wordt de klacht voorgelegd aan het College van Beroep.	
College van Beroep KIFID	College van Beroep KIFID onderzoekt de klacht op basis van de gedragsregels van KIFID met hypotheekadviseur een bindende uitspraak.	Melding afwikkeling naar alle partijen.	De klachtenprocedure zal binnen een totaal tijdsbestek van 8 weken vanaf het moment dat deze is aangemeld door de verantwoordelijk adviseur te zijn afgewikkeld.