



Klachtenprocedure The HypotheekCompany B.V.

Splickr is een merknaam van The HypotheekCompany B.V.

Bent u ontevreden over de dienstverlening van HypotheekCompany? Laat het ons dan weten!

Wij willen graag dat u tevreden bent over de dienstverlening van HypotheekCompany. Toch kan het voorkomen dat het anders loopt en in dit geval verzoeken wij u bij ons aan te geven wat u klacht is. Wij zullen er dan alles aan doen om naar een passende oplossing te zoeken.

Om een klacht zo goed mogelijk te behandelen vragen wij u om de volgende gegevens achter te laten bij ons;

- Omschrijving van uw klacht zo kort en bondig mogelijk
- Geef hierin ook duidelijk aan waar het volgens u in onze dienstverlening niet goed is verlopen
- Als laatste zou u nog kunnen aangeven hoe u verwacht dat uw klacht opgelost zal moeten worden door HypotheekCompany

Na ontvangst van uw klacht krijgt u van ons binnen een week een bevestiging van ontvangst. Hierin zullen wij tevens een termijn aangegeven waarbinnen wij verwachten uw klacht te kunnen afhandelen.

Uw klacht doorgeven kan zowel telefonisch als schriftelijk:

Telefonisch

Uw klacht kunt u telefonisch aan ons doorgeven op werkdagen van 9.30 uur tot 17.00 uur op telefoonnummer 053-4802400.

Schriftelijk

Laat ons uw klacht weten en stuur een brief aan;

HypotheekCompany Centrale Organisatie
Lasondersingel 105
7514 BN Enschede

of een e- mail naar supportcenter@hypotheekcompany.nl



Bent u het niet eens met de afhandeling van uw klacht?

Indien u niet tevreden bent met de afhandeling van de klacht door HypotheekCompany dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) Maximaal drie maanden na het doorlopen van de klachtenprocedure bij HypotheekCompany of na ontvangst van de laatste reactie van HypotheekCompany, kunt u uw klacht voorleggen aan dit instituut. Kijk voor meer informatie op de site: www.KiFiD.nl