

## Klachtenprocedure De Financiële Planner

### Onze gegevens

Naam organisatie: De Financiële Planner  
Adres: Diamantplein 14  
1625 RR Hoorn  
Telefoonnummer: 0229-247 587  
Email: [info@definancieleplanner.nu](mailto:info@definancieleplanner.nu)  
Kvk nr.: 58560564  
Bankrekeningnr.:

U kunt op afspraak ons kantoor bezoeken. De openingstijden zijn op werkdagen van 09:00 tot 17:00 en 's avonds en in het weekend op afspraak.

In geval van nood zijn wij buiten kantoortijden bereikbaar via telefoonnummer:

Roy Bekkink                      06-24283081

### Registratie AFM

De Financiële Planner staat geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12043925.

### Als u een klacht hebt

Wij behartigen uw belangen op het gebied van hypothecaire kredieten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan er toe leiden dat u een klacht heeft.

De klachtenprocedure is als volgt

#### Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst bij ons kenbaar te maken. Alle klachten worden door de directie behandeld en vastgelegd. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel verhelpen. Binnen twee werkdagen ontvangt u een bevestiging dat we de klacht goed hebben ontvangen. Binnen twee weken ontvangt u een inhoudelijke reactie op uw klacht.

#### Klacht ongegrond

Mochten wij in de veronderstelling zijn dat de klant ongegrond is, dan zullen wij u dit via email doorgeven. Waarbij we ook aangeven waarom wij van mening zijn dat de klacht in onze ogen ongegrond is.

Uiteraard kunt u het niet eens zijn met onze beslissing. In dit geval kunt u zich wenden tot het klachteninstituut financiële dienstverlening.

#### Klacht gegrond / Of reden tot tegemoetkoming

Mochten wij van mening zijn dat een klacht gegrond is, dan zullen wij in overleg met de klant gaan hoe we dit gezamenlijk het beste kunnen oplossen.

Het kan zijn dat de klacht niet terecht is, maar er wel sprake van schade is door een fout van onze leveranciers. In dit geval erkennen we de klacht niet, maar zullen wel in gesprek met klant gaan om

te kijken of we tot een oplossing kunnen komen. Uiteraard zullen wij onderzoeken of we in dit geval de betreffende leverancier kunnen aanspreken.

**Klachteninstituut financiële dienstverlening (KiFiD)**

Indien we er samen niet uitkomen kunt u zich wenden tot het klachteninstituut financiële dienstverlening (KiFiD), dit is een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. U kunt het KiFiD bereiken via

KiFiD  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
0900-3552248  
[info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

**Tot slot**

Wij hopen u met deze informatie van dienst te zijn. Heeft u nog vragen? Stel ze ons gerust, we helpen u graag verder.