Klachtenbrochure

Uw tevredenheid staat voorop.

1. Uw mening telt

Bij Mortgage for You staat persoonlijke aandacht en goede dienstverlening centraal. Ik doe mijn uiterste best om u gedurende het gehele hypotheektraject zo goed mogelijk te begeleiden.

Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over mijn dienstverlening. Dat vind ik vervelend. Ik hoor het graag wanneer iets niet naar wens verloopt, zodat ik samen met u naar een passende oplossing kan zoeken.

2. Hoe kunt u een klacht indienen?

Bent u niet tevreden over mijn dienstverlening? Dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen. U kunt uw klacht richten aan:

Mortgage for You B.V.
Tarwekamp 37
3828 HZ Hoogland
Nederland
Website: www.mortgageforyou.nl
E-mail: stephanie@mortgageforyou.nl

Vermeld bij uw klacht bij voorkeur:

- Uw naam en contactgegevens.
- Een duidelijke omschrijving van uw klacht.
- De datum of periode waarop uw klacht betrekking heeft.
- Eventuele documenten die uw klacht ondersteunen.
- Wat volgens u een passende oplossing zou zijn.

3. Hoe behandelen wij uw klacht?

Zodra wij uw klacht ontvangen, nemen wij deze zorgvuldig in behandeling. Wij hanteren de volgende werkwijze:

1. **Ontvangstbevestiging:** u ontvangt binnen 5 werkdagen na ontvangst een bevestiging van uw klacht.
2. **Onderzoek:** wij bekijken uw klacht en verzamelen indien nodig aanvullende informatie.
3. **Beoordeling:** wij beoordelen de situatie zorgvuldig en bekijken welke oplossing mogelijk is.
4. **Terugkoppeling:** u ontvangt binnen 14 dagen een inhoudelijke reactie en, indien van toepassing, een voorstel voor een passende oplossing. Mocht het niet mogelijk zijn om binnen deze termijn een inhoudelijke reactie te geven, dan informeren wij u hierover en geven wij aan wanneer u onze reactie kunt verwachten. De maximale behandeltermijn bedraagt 8 weken.

4. Bent u niet tevreden over de afhandeling?

Komen wij er samen niet uit of bent u niet tevreden met de uitkomst van uw klacht? Dan kunt u, indien van toepassing, uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Kifid – Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Aansluitnummer: 300.019645
Website: www.kifid.nl

Via Kifid kunt u nagaan of uw klacht in aanmerking komt voor behandeling. Hiervoor gelden bepaalde voorwaarden en termijnen.

5. Onze belofte

Bij Mortgage for You geloven wij in persoonlijke aandacht, eerlijk advies en transparante communicatie.

Uw vertrouwen is voor ons belangrijk. Daarom nemen wij iedere klacht serieus en gebruiken wij uw feedback om onze dienstverlening waar mogelijk te verbeteren.

Mortgage for You

Guiding You Home