

## **Klachtenprocedure Hypotheekadvies Bussum B.V. h.o.d.n. Camelot Adviesgroep**

### **Klacht over ons**

Wanneer u niet tevreden bent over onze dienstverlening, kunt u een klacht bij ons indienen door het klachtenformulier in te vullen. Uw klacht wordt daarna meteen toegewezen aan een klachtverantwoordelijke medewerker. Die persoon neemt binnen drie werkdagen telefonisch of per mail contact met u op en zal u laten weten hoe lang het ongeveer zal duren om uw klacht af te handelen.

Als de klacht door ons niet naar tevredenheid wordt opgelost dan kunt u nog terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) of de civiele rechtbank. Te uwer informatie: Indien u een klacht indient bij het Kifid, dan heeft u te maken met een beroepstermijn van 3 maanden.

### **Klacht over een verzekeraar**

Wanneer u een klacht hebt over een verzekeraar, kunt u het beste terecht bij de directie van de desbetreffende organisatie zelf. Als de klacht door de verzekeraar niet naar tevredenheid wordt opgelost dan kunt u nog terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Het Kifid is bedoeld om consumenten één loket te bieden voor bemiddeling in (dreigende) conflicten met financiële dienstverleners. U kunt alleen terecht bij het Kifid als u niet tevreden bent met de manier waarop een financiële dienstverlener uw klacht heeft afgehandeld.

### **Kifid**

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

E-mail: [consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl)

Tel.: 0900-3552248