

KLACHTENPROCEDURE SELECTIEF HYPOTHEKEN B.V.

U heeft een klacht ingediend of u wilt een klacht indienen over Selectief Hypotheken B.V. (hierna: Selectief Hypotheken). In dit document vindt u meer informatie over de procedure met betrekking tot de behandeling van uw klacht.

Indienen van een klacht

Een klacht moet schriftelijk, dat wil zeggen per brief, e-mail of fax, aan ons worden toegestuurd. Wij raden u aan om de klacht zo volledig mogelijk te omschrijven en met feiten te onderbouwen. Met 'feiten' bedoelen wij onder andere kopieën van brieven of e-mails tussen u en ons of andere documenten die van belang kunnen zijn voor een goede behandeling van uw klacht. Deze documenten kunt u als bijlage(n) bij uw klacht meesturen.

Let op! Als uw klacht niet schriftelijk (dus telefonisch) aan ons wordt gemeld, kunnen wij de klacht niet in behandeling nemen. U krijgt dan dus ook geen (schriftelijke) reactie.

Klachttermijn

Een klacht dient zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen twee maanden na het ontstaan ervan, te worden ingediend bij Selectief Hypotheken. Als standaardregel geldt dat klachten, die na deze termijn worden ingediend, inhoudelijk niet worden behandeld en dus niet worden beantwoord. U ontvangt hierover wel een brief van ons. Selectief Hypotheken kan in uitzonderingsgevallen besluiten om af te wijken van deze standaardregel. Uw klacht wordt dan toch in behandeling genomen, ook als deze te laat is ingediend. Selectief Hypotheken kan hieraan dan wel voorwaarden stellen. Ook in dit geval sturen wij u een brief.

Ontvangstbevestiging

Selectief Hypotheken zal de ontvangst van uw klacht binnen 2 weken na het indienen hiervan schriftelijk aan u bevestigen. In deze bevestiging wordt een indicatie geven binnen welke termijn u, onder normale omstandigheden, een antwoord op uw klacht kunt verwachten. Mocht het onderzoek naar uw klacht onverwacht langer duren dan de gegeven termijn, dan ontvangt u hiervan eveneens schriftelijk bericht. Dit kan bijvoorbeeld voorkomen bij complexe klachten of klachten waarbij derde partijen betrokken zijn. Wij vragen bij voorbaat uw begrip hiervoor.

Het is ook mogelijk dat u geen ontvangstbevestiging krijgt, maar dat u direct een brief krijgt waarin Selectief Hypotheken u niet-ontvankelijk in uw klacht verklaart. Er zal dan geen inhoudelijke behandeling van uw klacht plaatsvinden.

Dossieronderzoek

Selectief Hypotheken zal direct na ontvangst van uw klacht een onderzoek instellen en de betrokken afdeling(en) en/of derde partij(en) informeren. Als alle benodigde informatie in het dossier aanwezig is, zal door de behandelaar van uw klacht een standpunt worden ingenomen. Dit standpunt wordt vervolgens door (minimaal) twee personen afzonderlijk beoordeeld. Selectief Hypotheken waarborgt hiermee een zorgvuldige en objectieve behandeling van uw klacht. Als wij nog gegevens of documenten missen in het dossier en wij van mening zijn dat deze informatie wel nodig is om uw klacht correct te behandelen, dan kunnen wij u verzoeken om meer informatie aan te leveren.

Beantwoording

U ontvangt het antwoord op uw klacht schriftelijk per gewone post. Op uw verzoek kan het antwoord ook per fax of per e-mail aan u worden verstuurd. U kunt in uw klacht aangeven hoe u door ons benadert wenst te worden. Nogmaals wijzen wij u erop dat er telefonisch geen reactie zal worden gegeven op uw klacht. Wij vragen om uw begrip hiervoor.

Herzieningsverzoek

Indien u het niet eens bent onze reactie op uw klacht, dan kunt u Selectief Hypotheken vragen om haar standpunt te herzien. Met name wanneer er sprake is van nieuwe of gewijzigde informatie en/of omstandigheden, raden wij u aan om zo'n herzieningsverzoek bij ons in te dienen. Wij zullen uw klacht in dat geval opnieuw beoordelen. Dit kan tot het resultaat leiden dat wij ons standpunt herzien, maar dit is geen garantie. Als er niets is veranderd in uw situatie, bijvoorbeeld als er geen nieuwe informatie is, dan zal een herzieningsverzoek weinig kans van slagen hebben.

Reactietermijn

Uw herzieningsverzoek of reactie op de brief van Selectief Hypotheken, moet binnen vier weken na de datum op de brief van Selectief Hypotheken met het schriftelijke antwoord te zijn ontvangen. Reacties of herzieningsverzoeken die na deze termijn worden ingediend, worden helaas niet inhoudelijk behandeld en beantwoord.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Selectief Hypotheken is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (hierna: KiFiD) onder het nummer 300.015936. Het KiFiD biedt u als consument één loket voor beslechting van geschillen over alle financiële diensten. De procedure is als volgt.

U kunt uw klacht in principe vanaf 6 weken na het indienen van uw oorspronkelijke klacht bij Selectief Hypotheken voorleggen aan het KiFiD, indien u gedurende deze 6 weken geen reactie heeft ontvangen van Selectief Hypotheken. Bij uw klacht moet u vermelden op welke datum u bij Selectief Hypotheken heeft geklaagd en aangeven dat Selectief Hypotheken niet binnen 6 weken heeft gereageerd.

Ook kunt u een klacht indienen, nadat de interne klachtenprocedure bij Selectief Hypotheken volledig is doorlopen en dit heeft geleid tot een definitieve afwijzing en u het met deze afwijzing niet eens bent. De klacht moet in dat geval worden ingediend binnen een jaar nadat u uw klacht aan Selectief Hypotheken heeft voorgelegd of binnen drie maanden na dagtekening van de brief waarin Selectief Hypotheken haar standpunt over uw klacht aan u kenbaar heeft gemaakt. De langste van deze twee termijnen geldt.

Indien Selectief Hypotheken u bij een schriftelijke afwijzing niet heeft gewezen op de mogelijkheid uw klacht aan KiFiD voor te leggen, moet u de klacht indienen binnen een redelijke termijn nadat u begreep of had behoren te begrijpen dat u met uw klacht bij KiFiD terecht kon. Dit geldt ook als Selectief Hypotheken in de interne klachtprocedure niet binnen zes weken heeft gereageerd op de klacht.

Indien Selectief Hypotheken u bij de schriftelijke afwijzing wel heeft gewezen op de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij het KiFiD, maar niet op de termijn van drie maanden, moet u de klacht indienen binnen een redelijke termijn na de afwijzing. Als uitgangspunt geldt daarbij een termijn van

maximaal één jaar, maar hiervan kan het KiFiD op grond van de omstandigheden van het geval afwijken.

Voor het indienen van uw klacht bij het KiFiD dient u gebruik te maken van het formulier dat beschikbaar is op de website van het KiFiD, www.kifid.nl. Nadat uw klacht is geregistreerd, zal het KiFiD beoordelen of uw klacht in behandeling kan worden genomen en zo ja, op welke wijze. In voorkomende gevallen zal de Ombudsman van het KiFiD proberen om tussen de partijen te bemiddelen. Indien de Ombudsman hier geen mogelijkheid toe ziet of als de bemiddeling mislukt, behandelt de Geschillencommissie van het KiFiD de klacht. De Geschillencommissie van het KiFiD bepaalt of uw klacht door middel van de reguliere behandeling, of door middel van een vereenvoudiging in behandeling wordt genomen. Selectief Hypotheken heeft ervoor gekozen om alle uitspraken van de Geschillencommissie van het KiFiD bindend te verklaren. U heeft de mogelijkheid om ervoor te kiezen dat de uitspraak niet bindend is. Voor Selectief Hypotheken is de uitspraak dan ook niet bindend. Als u het niet eens bent met de uitspraak van de Geschillencommissie van het KiFiD, kunt u in beroep gaan tegen deze uitspraak bij de Commissie van Beroep.

Aan de dienstverlening van de Ombudsman en de Geschillencommissie van het KiFiD zijn voor u geen kosten verbonden. Voor een procedure bij de Commissie van Beroep is een bijdrage verschuldigd van € 500,00. Om uw klacht in te dienen bij het KiFiD, moet u de regels volgen. Op de website van het KiFiD staat het Reglement van het KiFiD. Ook kunt u hier het klachtenformulier vinden. De contactgegevens van het KiFiD zijn:



Postbus 93257
2509 AG Den Haag

Telefoon : 0900 – 35 52 248

E-mail : info@kifid.nl

Website : <http://www.kifid.nl>

Indien u géén gebruik wenst te maken van de diensten van het KiFiD of wanneer u door het KiFiD niet-ontvankelijk in uw klacht bent verklaard, heeft u het recht om het geschil voor te leggen aan de burgerlijke rechter.

Correspondentie

De klacht die u aan Selectief Hypotheken stuurt, wordt behandeld door de afdeling Customer Service van Selectief Hypotheken B.V.. Uw klachtbrief en alle overige correspondentie kunt u ongefrankeerd zenden naar:

Selectief Hypotheken B.V.
Afdeling Customer Service
Antwoordnummer 84233
2508 WB DEN HAAG

Telefoon : 088 – 7337 880

E-mail : info@selectiefhypotheken.nl

Website : www.selectiefhypotheken.nl