

## KLACHTENPROCEDURE VAN BRUGGEN ADVIESGROEP

Indien u als relatie van Van Bruggen Adviesgroep onverhoopt niet tevreden bent over de dienstverlening met mogelijk (financiële) schade als gevolg dan kunt u zich voor de behandeling hiervan wenden tot het onafhankelijke Klachten Instituut Financiële Dienstverlening (hierna KIFID genaamd) U dient dan de navolgende procedure aan te houden.

Relatie	Hypotheekadviseur	Opmerkingen	Tijdslijn
U meldt de klacht bij uw HA	<p>1) Klacht vastleggen in klachtenboek</p> <p>2) Ontvangst klacht bevestigen aan u als relatie</p> <p>Hypotheek adviseur zoekt klacht uit (al dan niet in overleg met centrale organisatie).</p>	<p>Zie klacht formulier</p> <p>U krijgt met redenen omkleedde reactie van HA.</p> <p>Indien HA hiertoe niet binnen de afgesproken tijd in staat is (gezien het vereiste onderzoek), bevestigt HA dat de reactie uiterlijk op een bepaalde datum zal worden verstrekt.</p>	<p>1) direct</p> <p>2) binnen drie dagen</p> <p>Binnen 14 dagen</p> <p>Binnen 5 dagen</p> <p>Uiterlijk 14 dagen</p>
U bent niet tevreden met de aangeboden oplossing dan wel tegemoetkoming van de HA. U meldt dit bij de hypotheekadviseur	<p>1) HA bevestigt u de ontvangst van uw reactie.</p> <p>2) HA doet voor zover mogelijk nogmaals een poging de ontevredenheid weg te nemen en meldt dit dan aan u.</p> <p>3) HA voorziet dat hij geen oplossing met relatie zal kunnen verkrijgen.</p> <p>Indien u er met de HA niet uitkomt dan zal de HA u er op wijzen dat u zich zal kunnen wenden <b>binnen 30 dagen na uitspraak van de HA</b> tot het KIFID of een burgerrechter.</p>	<p>3) HA meldt relatie dat hij de klacht niet kan oplossen en dat relatie zich moet wenden tot de KIFID of de burger rechter</p>	<p>1) Binnen drie dagen</p> <p>2) Binnen 14 dagen</p> <p>3) Binnen 5 dagen</p>

<p><b>KIFID</b></p>	<p>U neemt actie richting KIFID Het adres is: Klachten Instituut Financiële Dienstverlening Postbus 93257 2509 AG Den Haag U kunt zich ook tot de burgerrechter in de regio waar u woonachtig bent vervoegen.</p>	<p>1)Uw klacht wordt door KIFID geregistreerd in het register 2)KIFID meldt de ontvangst klacht aan u, HA, centrale organisatie VBA</p>	<p>KIFID probeert tot oplossing te komen. Indien dit niet lukt wordt de klacht voorgelegd aan het College van Beroep</p>	
<p><b>College van Beroep KIFID</b></p>	<p>College van Beroep van KIFID onderzoekt de klacht <b>op basis van hoor en wederhoor</b> en doet – voor hypotheekadviseur een bindende uitspraak.</p>		<p>Melding afwikkeling naar alle partijen.</p>	<p>De klachtprocedure zal binnen een totaal tijdbestek van 8 weken vanaf het moment dat deze is aangemeld door de verantwoordelijk adviseur te zijn afgewikkeld.</p>