



Informatie  
**Klachtenregeling**  
KR2017



## Toelichting Klachtenregeling

---

**Heeft u een klacht?** Beukers Hypotheken wil graag dat u tevreden bent. Heeft u toch een klacht, dan vragen wij u om dit aan ons te laten weten. Wij doen ons best om een passende oplossing te zoeken. In deze regeling leggen wij uit hoe u een klacht indient en welke stappen doorlopen kunnen of moeten worden.



## Inhoudsopgave

---

Wat bedoelen we met klachten?	4
Hoe kunt u een klacht indienen?	5
Klachtenprocedure bij Beukers Hypotheken	5
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)	6



## Wat bedoelen we met klachten?

---

Een klacht is elke telefonische of schriftelijke melding of reactie van u aan ons waaruit blijkt dat aan uw verwachting niet is voldaan. De belangrijkste voorbeelden:

- klachten over een beslissing die wij hebben genomen;
- klachten over onze dienstverlening;
- privacyklachten. Dit zijn alle klachten over hoe we omgaan met uw persoonsgegevens.

Een misverstand dat wij snel kunnen verhelpen valt niet onder een klacht.



## Hoe kunt u een klacht indienen?

---

Geef uw klacht eerst aan Beukers Hypotheken door. Verwachtte u een andere oplossing of komen wij er samen niet uit dan kunt u terecht bij een onafhankelijke partij. De klachtenprocedure is:

### **Stap 1: bij de behandelende adviseur van Beukers Hypotheken**

U kunt een klacht telefonisch, schriftelijk of via e-mail bij ons indienen.

### **Stap 2: bij de directie van Beukers Hypotheken**

Wanneer u niet tot een oplossing komt met uw adviseur, dan is het mogelijk om uw klacht voor te leggen aan de directie. Dit kan telefonisch, schriftelijk of via e-mail. Wij doen opnieuw onderzoek naar uw klacht en bekijken het antwoord dat eerder is gegeven.

### **Stap 3: naar een onafhankelijke klachtenorganisatie**

Is uw klacht niet opgelost? Dan kunt u het geschil voorleggen aan een klachtenorganisatie.

## Klachtenprocedure bij Beukers Hypotheken

---

Als u een klacht heeft vragen wij om uw klacht binnen 4 weken na de gebeurtenis te melden via Beukers Hypotheken.

Voor de afhandeling van uw klacht hebben wij de volgende gegevens nodig:

- uw contactgegevens (adres, telefoon en e-mailadres);
- uw klantnummer;
- een omschrijving van uw klacht.

Heeft u informatie die uw klacht duidelijker maakt? Stuur dan kopieën van de informatie mee. De contactgegevens van Beukers Hypotheken zijn:

### **Beukers Hypotheken**

Vredenoord 147

1852 WL Heiloo

Nederland

Telefoon: +31 (0)6 53157466

E-mail: [info@beukershypotheke.nl](mailto:info@beukershypotheke.nl)

[www.beukershypotheke.nl](http://www.beukershypotheke.nl)

### **Wat gebeurt er daarna?**

Wij nemen uw klacht zo snel mogelijk in behandeling.

U krijgt altijd binnen 10 werkdagen bericht met:

- het antwoord; of
- een ontvangstbevestiging. Hierin staat ook wanneer u inhoudelijk antwoord krijgt.



## Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

---

Het KiFiD behandelt klachten over de financiële dienstverlening die u heeft afgenomen bij Beukers Hypotheken. Ons KiFiD aansluitnummer is 300.016534

KiFiD is als volgt te bereiken:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoon: +31 (0)70 3338999  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) (u kunt uw klacht online indienen)