

## Klachtenprocedure Prefin Hypotheken

Prefin Hypotheken wil u graag zo goed mogelijk van dienst zijn. Toch is het mogelijk dat u een klacht heeft. Bijvoorbeeld over een hypotheek advies, de afhandeling van een schade, over onze werkwijze of over onjuiste informatie. Als u een klacht heeft, laat het ons dan weten. Dan kunnen we het probleem oplossen en onze dienstverlening voor u én voor onze andere klanten verbeteren.

Alle klachten over de dienstverlening van Prefin Hypotheken worden in behandeling genomen door de directie. Heeft u een klacht? U kunt die schriftelijk richten aan Prefin Hypotheken, t.a.v. de Directie, Oostersingel 13 9401-JZ te Assen. Een e-mail sturen kan ook. Het e-mailadres is [info@prefin.nl](mailto:info@prefin.nl).

Wij vragen u om de klacht duidelijk en volledig te omschrijven en -indien mogelijk- te onderbouwen met bewijzen. Nadat uw klacht in behandeling is genomen, nemen we contact met u op om tot een oplossing te komen. Negen van de tien keer komen we er zo uit.

Komen we er samen toch niet uit? Het kan natuurlijk voorkomen dat we het een keer niet eens worden. In dat geval is er **voor particuliere klanten** het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Kifid is een onafhankelijk klachtenloket dat zich bezig houdt met het oplossen van geschillen tussen consumenten en financiële dienstverleners.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG 's-Gravenhage

Telefoon: [0900 355 22 48](tel:09003552248)

e-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)

Het meldingsnummer Kifid van Prefin Hypotheken is: 300.004409