

In onze dienstverlening staat u als klant centraal. Wij staan voor u klaar op het moment dat u advies of informatie nodig heeft op het gebied van hypotheeken, verzekeringen of uw oudedagsvoorziening. Daarbij willen wij u uiteraard zo goed mogelijk van dienst zijn.

Omdat een goed advies mensenwerk is en wij ook met andere partijen samenwerken, bestaat er altijd een mogelijkheid dat u niet tevreden bent over het verloop van uw adviestraject. In dat geval vernemen wij dit graag van u. Samen kunnen we proberen tot een oplossing te komen en waar nodig onszelf verder te verbeteren.

Bij klachten of onvrede kunt u zich in eerste instantie richten tot uw adviseur bij Wilms Hypotheken. Komt u samen niet tot een oplossing, dan kunt u gebruikmaken van onze klachtenprocedure.

Het melden van een klacht

Via ons klachtenformulier kunt u uw klacht schriftelijk aan ons kenbaar maken. Het klachtenformulier kunt u onderaan deze pagina downloaden. Zodra wij het getekende klachtenformulier hebben ontvangen, ontvangt u van ons een ontvangstbevestiging. Uw klacht wordt geregistreerd in ons klachtenregister. Hierin wordt ook de voortgang bijgehouden.

- **1. Bespreking klacht met adviseur**

Onder toezicht van de directie van Wilms Hypotheken wordt uw klacht besproken met de desbetreffende adviseur.

- **2. Bespreking klacht met u**

Voor zover noodzakelijk of wenselijk zal Wilms Hypotheken, nadat de klacht met de adviseur is besproken, de klacht met u bespreken.

- **3. Beoordeling klacht**

Indien de klacht objectief te beoordelen is, zal Wilms Hypotheken binnen twee weken na de laatste bespreking een objectieve oplossing uitspreken. Mocht de klacht niet objectief te beoordelen zijn, dan wordt onder toezicht Wilms Hypotheken een bespreking gehouden met zowel u als de adviseur. In dit gesprek zoeken we gezamenlijk naar een oplossing die voor beide partijen acceptabel is.

- **4a. Beroep uitspraak objectieve oplossing**

Mocht u het niet eens zijn met de door het bestuur uitgesproken oplossing, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID). Voor meer informatie over het reglement behandeling klachten en geschillen, zie www.kifid.nl. U heeft dit recht ook als er binnen vier weken na ontvangst van de klacht nog geen oplossing is.

- **4b. Geen gezamenlijke subjectieve oplossing**

Wanneer blijkt dat het niet mogelijk is om binnen vier weken een gezamenlijke subjectieve oplossing te vinden, heeft u het recht om uw klacht voor te leggen aan het KIFID. Voor meer informatie over het reglement behandeling klachten en geschillen zie www.kifid.nl. U heeft dit recht ook als er binnen vier weken na ontvangst van de klacht nog geen oplossing is.