

KLACHTENREGELING KREDIET.ONLINE

U heeft een klacht?

Krediet.online is eerlijk over lenen. Wij hechten waarde aan een goede dienstverlening, kwaliteit en betrouwbaarheid. Daarom besteden wij veel zorg en aandacht aan onze dienstverlening en aan een goede relatie met onze klanten. Mocht u onverhoopt niet tevreden zijn, laat het ons weten. Uw mening geeft ons een waardevolle toevoeging om daar waar nodig onze dienstverlening te verbeteren.

Als een klacht al langer geleden is ontstaan, kan het moeilijker worden om alle benodigde informatie te achterhalen. Neem daarom, zodra u een klacht heeft, zo snel mogelijk contact op met onze klantenservice. Voor de juiste gang van zaken is het belangrijk dat u onderstaande procedure volgt.

Klachtenprocedure

1. Melden bij de klantenservice

Op de eerste plaats dient u uw klacht kenbaar te maken aan onze klantenservice. Dit kunt u zowel telefonisch als via e-mail doen. Zij beoordelen samen met u uw klacht en proberen een passende oplossing voor u te vinden. U kunt ze bereiken via T: 088 080 1515 of klantenservice@krediet.online.

2. Schriftelijk melden bij de directie

Is de oplossing via de klantenservice onbevredigend, dan kunt u uw klacht schriftelijk kenbaar te maken aan de directie. Indien u een ontvangst bevestiging verlangt, kunt u dit in uw bericht kenbaar te maken.

Uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van uw klacht ontvangt u van Krediet.online schriftelijk (of via e-mail) een inhoudelijke reactie.

U kunt uw klacht richten aan:

Bedrijfsnaam: Krediet.online t.a.v. de directie
Adres: Markt 43
Postcode & Plaats: 5554 CA Valkenswaard

3. Klacht voorleggen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Krediet.online is (wettelijk) verplicht aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Het Kifid is een onafhankelijk loket voor het beslechten van geschillen tussen consumenten en financiële dienstverleners.

U legt uw klacht voor aan het Kifid op het moment dat het geschil niet zonder tussenkomst oplosbaar is. U heeft uw klacht dus al voorgelegd aan Krediet.online. Én u heeft een antwoord ontvangen. Uw klacht dient u uiterlijk binnen 3 maanden na ontvangst van de reactie (stap 2) voor te leggen bij het Kifid.

Bedrijfsnaam: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Adres: Postbus 93257 Postcode & Woonplaats: 2509 AG Den Haag
E-mail / Internet: info@kifid.nl / www.kifid.nl

Ons aansluitnummer bij Kifid is: 300.016061

De procedure treft u aan op www.kifid.nl, onderdeel consumenten, procedure.

Ieder kantoor is individueel bevoegd om een keuze te maken tussen of zij het bindende advies volgen, dan wel het niet bindende advies. Ons kantoor heeft zich niet geconformeerd aan de bindendheid van de uitspraken van de Geschillencommissie Kifid.