

Klachtenregeling

Hier leest u hoe u een klacht kunt indienen.

U wilt een klacht indienen. Wij vinden het vervelend dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. Samen met u zoeken wij naar een goede en verantwoorde oplossing. Daarom helpen we u met het indienen van uw klacht. En gebruiken wij uw klacht om van te leren. Hier leest u hoe u een klacht indient en wat u kunt verwachten.

Hoe dient u een klacht in?

U kunt uw klacht per e-mail of per post bij ons indienen. Zodra uw klacht bij ons binnenkomt start de klachtenprocedure.

- 1) U ontvangt uiterlijk één week nadat uw klacht bij ons binnen is een ontvangstbevestiging. Daarin leest u hoe wij de klacht afhandelen.
- 2) Wij nemen uw klacht in behandeling.
- 3) Uiterlijk vier weken nadat wij de ontvangstbevestiging hebben gestuurd, ontvangt u van ons een schriftelijke reactie.
- 4) Wij bewaren de gegevens van de klacht minimaal één jaar nadat de klacht is afgehandeld.

Waar dient u uw klacht in?

U kunt uw klacht per e-mail sturen naar klachtenregistratie@alfam.nl. Vermeld bij het indienen van een klacht altijd uw contractnummer. U kunt uw klacht ook per post sturen naar:

DEFAM
t.a.v. Klantenservice
Antwoordnummer 2045
3970 VD BUNNIK

Bent u niet tevreden over de uitkomst van de klacht?

Dan kunt u het volgende doen:

- 1) U kunt uw klacht binnen 3 maanden indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Postbus 93257, 2509 AG, Den Haag, www.kifid.nl.
- 2) U kunt uw klacht direct voorleggen aan de civiele rechter. U doorloopt dan niet eerst het traject van geschillenbeslechting.

Uw klacht indienen bij het Kifid

Het Kifid neemt klachten en geschillen tussen u en financiële dienstverleners in behandeling. Geschillen en/of klachten die Kifid niet in behandeling neemt zijn:

- geschillen en/of klachten waarvoor een andere geschillencommissie bestaat;
- geschillen en/of klachten die al aan de rechter zijn voorgelegd.

Heeft u een klacht over de registratie bij Bureau Krediet Registratie (BKR)?

Heeft u bij ons een klacht ingediend met betrekking op de registratie bij het BKR en u bent niet tevreden over de uitkomst van de klacht? Dan kunt u uw klacht alsnog indienen bij de onafhankelijke geschillencommissie BKR. Kijk voor de werkwijze en contactgegevens op www.bkr.nl

Vragen?

Heeft u vragen over deze klachtenregeling? Dan kunt u contact opnemen met onze medewerkers van Klantenservice (030) 659 66 00. Wij zijn bereikbaar op werkdagen van 8:00 uur tot 17:00 uur.

DEFAM. Specialist in verantwoord lenen.

Bezoekadres	Postadres	T (030) 659 66 00
Schoudermantel 2a	Postbus 178	E info@defam.nl
Bunnik	3980 CD Bunnik	I www.defam.nl

Volg ons:  

DEFAM B.V., Handelsregister Utrecht nr. 30081840. Staat onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten en beschikt over een vergunning (nr. 12012683) om Consumptief Krediet te mogen aanbieden. Deze aanleverinstructie is bestemd voor distributiepartners. DEFAM B.V. is onderdeel van ALFAM Consumer Credit. ALFAM is 100% dochter van ABN AMRO Bank N.V. Wijzigingen voorbehouden.