Klachtenregeling.

Ontevreden? Zo lossen we het samen op.

ADRES
Rigtersbleek-Zandvoort 10-103, 7521 BE Enschede

KVK-NUMMER
08102678

AFM-VERGUNNING
12007985

KIFID-AANSLUITNUMMER
300004854

TELEFOON
053-4362525

E-MAIL
info@attentas.nl

WEBSITES
www.slimmehypotheek.nl · www.attentas.nl

VERSIE
november 2026

Slimme Hypotheek is een handelsnaam van Atténtas Financieel Adviseurs V.O.F. Deze klachtenregeling geldt voor Atténtas Financieel Adviseurs en al haar handelsnamen, waaronder Slimme Hypotheek.

01 Waarom deze klachtenregeling

We doen ons best om je goed te helpen. Toch kan het gebeuren dat je ergens niet tevreden over bent. Dat horen we graag, want alleen dan kunnen we het oplossen en ervan leren. In deze klachtenregeling lees je hoe je een klacht indient, hoe wij die behandelen en wat je kunt doen als we er samen niet uitkomen.

Deze regeling geldt voor Atténtas Financieel Adviseurs V.O.F. en al haar handelsnamen, waaronder Slimme Hypotheek. Met deze regeling voldoen wij aan de eis uit de Wet op het financieel toezicht (artikel 4:17 Wft) om een interne klachtenprocedure te hebben.

02 Wat is een klacht?

Een klacht is iedere uiting van ontevredenheid over onze dienstverlening, over een medewerker of over de manier waarop wij je hebben behandeld. Het maakt niet uit of je klacht over het advies, de bemiddeling, de communicatie of onze nota gaat.

03 Stap 1: je klacht melden bij de directie

Een klacht meld je bij de directie. Zo weet je zeker dat je klacht op het juiste niveau wordt bekeken. Dat kan op de volgende manieren:

- per e-mail: **info@attentas.nl**, onder vermelding van “Klacht – t.a.v. de directie”;
- per post: Atténtas Financieel Adviseurs, t.a.v. de directie, Rigtersbleek-Zandvoort 10-103, 7521 BE Enschede;
- telefonisch: **053-4362525**. Wij leggen je klacht dan schriftelijk vast en sturen je die vastlegging toe.

Vermeld in je klacht in elk geval:

- je naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres;
- waar je klacht over gaat en wanneer het is gebeurd;
- welke oplossing je verwacht;
- eventuele stukken die je klacht onderbouwen.

Het indienen en behandelen van een klacht is voor jou kosteloos.

04 Zo behandelen wij je klacht

Binnen 5 werkdagen
We bevestigen schriftelijk dat we je klacht hebben ontvangen en laten je weten wie hem behandelt.

Binnen 14 dagen
Je krijgt een inhoudelijke reactie, of we laten je weten wanneer je die kunt verwachten en waarom we meer tijd nodig hebben.

Uiterlijk binnen 8 weken
Je ontvangt ons definitieve, gemotiveerde standpunt op schrift.

Je klacht wordt behandeld door een lid van de directie. Waar mogelijk is dat iemand die niet zelf bij je dossier betrokken was. We horen jou en de betrokken medewerker, bekijken het dossier en zoeken samen met je naar een passende oplossing. In ons definitieve standpunt wijzen we je op de mogelijkheid om naar Kifid te gaan en op de termijn die daarvoor geldt.

05 Stap 2: Kifid

Ben je het niet eens met ons definitieve standpunt? Of heb je na 8 weken nog geen definitief standpunt van ons ontvangen? Dan kun je je klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Wij zijn bij Kifid aangesloten onder nummer **300004854**.

Kifid
Postbus 93257, 2509 AG Den Haag
www.kifid.nl · 070-333 8 999

Volgens het reglement van Kifid dien je je klacht in binnen drie maanden nadat wij ons definitieve standpunt schriftelijk hebben gegeven, of binnen één jaar nadat je de klacht voor het eerst bij ons hebt ingediend. De termijn die voor jou het gunstigst is, geldt. Kifid neemt je klacht pas in behandeling als je deze eerst bij ons hebt ingediend.

06 Niet-bindend advies van Kifid

Wij hebben ervoor gekozen ons niet vooraf te binden aan de uitspraken van Kifid. Het reglement van Kifid laat die keuze uitdrukkelijk toe. De uitspraak van Kifid is daarmee een niet-bindend advies: een zorgvuldig en onafhankelijk oordeel dat wij serieus nemen en meewegen, maar dat voor beide partijen niet verplichtend is, voor zover het reglement van Kifid niet anders bepaalt.

Wij maken deze keuze bewust. Wij vinden dat bij een geschil de Nederlandse rechter de uiteindelijke beslisser hoort te zijn. Zo houden zowel jij als wij altijd de mogelijkheid om een geschil aan de rechter voor te leggen, met alle waarborgen die daarbij horen.

07 Stap 3: de rechter

Je kunt een geschil altijd voorleggen aan de bevoegde rechter in Nederland, ook zonder eerst naar Kifid te gaan of na een advies van Kifid. Op onze dienstverlening is Nederlands recht van toepassing. Woon je als consument in Nederland, dan mag je ook kiezen voor de rechter bij jou in de buurt.

08 Registratie en verbetering

Iedere klacht registreren wij, met de inhoud, de behandeling en de uitkomst. De directie bespreekt de klachten periodiek en ten minste één keer per jaar, om te zien of we onze werkwijze kunnen verbeteren. Je gegevens gebruiken we alleen voor de behandeling van je klacht en we gaan er vertrouwelijk mee om.

09 Slotbepaling

Deze klachtenregeling is vastgesteld door de directie van Atténtas Financieel Adviseurs V.O.F. in november 2026 en staat op onze websites. Op verzoek sturen we je de regeling kosteloos per e-mail of per post toe.