



## Klachtenprocedure

Om een goede behandeling van klachten te waarborgen, hanteert Hof Hoorneman Bankiers N.V. (hierna Hof Hoorneman) een klachtenprocedure. Wanneer een klant een klacht heeft over de dienstverlening van Hof Hoorneman of niet tevreden is over de wijze waarop een klacht door Hof Hoorneman is afgehandeld, moet de klachtenprocedure worden gevolgd.

U kunt uw klacht op vier verschillende manieren aan ons doorgeven:

**1. Telefonisch**

Op werkdagen tussen 09.00 en 17.00 uur kunt u uw klacht doorgeven via +31 (0)182-597777.

**2. Internet**

Geef uw klacht aan ons door via [info@hofhoorneman.nl](mailto:info@hofhoorneman.nl).

**3. Vestiging Arnhem, Blaricum, 's-Hertogenbosch en Maastricht**

Bespreek uw klacht met een medewerker van een van onze vestigingen.

**4. Schriftelijk**

U kunt uw klacht richten aan het hoofdkantoor. Het correspondentieadres van het hoofdkantoor is: Postbus 3155, 2800 CG Gouda. Fax: +31 (0)182-597759.

U kunt uw klacht ook schriftelijk indienen bij een van onze vestigingen:

- Arnhem  
Postbus 30303, 6803 AH Arnhem. Fax: +31 (0)26-3619691
- Blaricum  
Binnendoor 5, 1261 EG Blaricum. Fax: +31 (0)35-5436794
- 's-Hertogenbosch  
Verwersstraat 26, 5211 HW 's-Hertogenbosch. Fax: +31 (0)73-7513185
- Maastricht  
Postbus 4287, 6202 WC Maastricht. Fax: +31 (0)43-3256026

Een klacht kan aan Hof Hoorneman worden voorgelegd tot uiterlijk twaalf maanden nadien, te rekenen vanaf het moment waarop het feit waarover de klant zich wil beklagen heeft plaatsgevonden, of tot uiterlijk twaalf maanden nadien, te rekenen vanaf het moment dat de klant redelijkerwijs van dat feit kennis had kunnen nemen.

In de klacht die u aan ons richt dienen in ieder geval de volgende punten opgenomen te worden:

- omschrijving van de klacht;
- uw naam- en adresgegevens, telefoonnummer en eventueel e-mailadres;
- uw rekeningnummer;
- kopieën van informatie die relevant is voor uw klacht.

Hof Hoorneman bevestigt de ontvangst en neemt uw klacht in behandeling. Er wordt een onderzoek ingesteld. Vervolgens informeert Hof Hoorneman u over haar bevindingen binnen de termijn die aan u is doorgegeven.

Als u niet tevreden bent met de reactie van Hof Hoorneman, dan kunt u het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFid) inschakelen.

De gegevens van het KiFiD zijn:

KiFiD

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: + 31 (0)70-3338999

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

[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)