



Klachtenregeling Hypotheken

Stichting Algemeen Pensioenfonds Aruba - 10 juli 2025
Seroe Blanco 4, Oranjestad, Aruba | (297) 525 2732 | www.apfaruba.org

Wat is een klacht?

APFA streeft naar een zorgvuldige en klantgerichte dienstverlening op het gebied van hypotheeken. Toch kan het voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent. In dat geval kunt u een klacht indienen.

Een klacht kan bijvoorbeeld gaan over:

- de wijze waarop u bent behandeld door een medewerker van APFA;
- onjuiste of onvolledige informatie;
- administratieve fouten;
- gebrekkige communicatie of uitblijven van een reactie.

Hoe dient u een klacht in?

U kunt uw klacht indienen op de manier die u het prettigst vindt:

- ❖ **via onze website:** www.apfaruba.org
- ❖ **per brief:** Stichting APFA, T.a.v. de Manager Hypotheken, Sero Blanco 4, Oranjestad, Aruba
- ❖ **per e-mail:** klachtenhypotheken@afparuba.org
- ❖ **telefonisch:** 525 2732

(Telefonische klachten worden door ons vastgelegd, zodat wij ze zorgvuldig kunnen behandelen.)

Vermeld bij uw klacht altijd:

- uw naam, adres en contactgegevens (bij voorkeur uw e-mailadres en telefoonnummer);
- een duidelijke omschrijving van uw klacht, en – indien mogelijk – een toelichting op de wijze waarop u de klacht graag opgelost zou zien;
- eventuele relevante documenten (indien van toepassing).

Hoe behandelen wij uw klacht?

U ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging. Wij behandelen uw klacht zorgvuldig en streven ernaar u binnen 15 werkdagen een gemotiveerde reactie te geven. Als we meer tijd nodig hebben, zullen wij u hierover tijdig informeren.

Herbeoordeling door de Directie

Als u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht, of als u geen tijdige reactie ontvangt, kunt u binnen 4 weken de Directie vragen om uw klacht opnieuw te beoordelen. U doet dit verzoek op dezelfde manier als waarop u een klacht indient.

De Directie beoordeelt uw klacht opnieuw en neemt binnen 4 weken een gemotiveerde beslissing. Ook hier geldt dat als er meer tijd nodig is, wij u daarvan tijdig op de hoogte zullen brengen.

Vertrouwelijkheid

APFA behandelt alle klachten strikt vertrouwelijk. Gegevens worden uitsluitend gedeeld met betrokken partijen en verwerkt volgens de geldende privacywetgeving.