

Klachtenprocedure HypotheekPoint B.V.

Deze klachtenprocedure is opgesteld conform de richtlijnen van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Het doel is om klachten van klanten op een zorgvuldige, transparante en tijdige manier te behandelen, waarbij het klantbelang centraal staat.

1. Definitie klacht

Een klacht is iedere uiting van ontevredenheid van een klant over de dienstverlening van HypotheekPoint B.V., ongeacht de wijze van indiening (schriftelijk, mondeling, digitaal).

2. Indienen van klachten

Klachten kunnen worden ingediend via e-mail (klachten@hypotheekpoint.nl), telefonisch, schriftelijk of via de website. Mondelinge klachten worden schriftelijk vastgelegd.

3. Ontvangstbevestiging

Binnen 5 werkdagen na ontvangst wordt de klacht schriftelijk bevestigd, inclusief uitleg over de procedure en verwachte afhandelingstermijn.

4. Behandeling

De klacht wordt objectief behandeld door iemand die niet direct bij de klacht betrokken is. Het doel is een inhoudelijke reactie te geven binnen 4 weken.

5. Escalatie

Als de klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, wordt de klant gewezen op de mogelijkheid om zich te wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

6. Klachtenregister

Alle klachten worden geregistreerd in een klachtenregister volgens AFM-richtlijnen. Minimaal worden naam, adres, datum ontvangst, omschrijving en afhandeling vastgelegd.

7. Rapportage en evaluatie

Jaarlijks wordt een overzicht van klachten opgesteld en via het AFM-portaal gerapporteerd. De directie evalueert jaarlijks de klachtenprocedure en doet verbeteringen waar nodig.