

Klachtenprocedure – Hypotheekpoint

1. Doel en uitgangspunt

Deze klachtenprocedure beschrijft hoe PolisPoint omgaat met klachten van klanten over haar dienstverlening. Wij vinden het belangrijk dat klanten tevreden zijn en dat klachten serieus, zorgvuldig en zo snel mogelijk worden afgehandeld. Klachten worden gebruikt om onze dienstverlening te verbeteren.

2. Wat verstaan wij onder een klacht?

Een klacht is:

Iedere schriftelijke of mondelinge uiting van ontevredenheid van een klant over onze dienstverlening, medewerker of werkwijze.

3. Indienen van een klacht

Een klacht kan op de volgende manieren worden ingediend:

- Per e-mail: klacht@polispoint.nl
- Schriftelijk: PolisPoint, t.a.v. klachtenafhandeling, Merwekade 71 3311 TH Dordrecht
- Telefonisch: 078 200 56 46

De volgende informatie dient te worden verstrekt:

- Naam en contactgegevens van de klant
- Omschrijving van de klacht
- Datum en (indien van toepassing) betrokken medewerker
- Eventuele gewenste oplossing of reactie

4. Behandeling van de klacht

1. Ontvangstbevestiging:

- De klant ontvangt binnen 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de klacht.
- Hierbij wordt aangegeven wie de klacht in behandeling neemt en binnen welke termijn de klant een inhoudelijke reactie mag verwachten.

2. Onderzoek en beoordeling

- De klacht wordt beoordeeld door de directie of een daarvoor aangewezen klachtencoördinator.
- Er wordt hoor en wederhoor toegepast indien nodig.
- De medewerker over wie de klacht gaat, wordt geïnformeerd maar neemt niet zelf de afhandeling op zich.

3. Reactie

- Binnen 15 werkdagen ontvangt de klant een inhoudelijke reactie.
- Indien er meer tijd nodig is, wordt dit met toelichting aan de klant gecommuniceerd.

5. Afronding en vervolg

- Indien de klant tevreden is met de uitkomst, wordt de klacht gesloten.
- De klacht en afhandeling worden vastgelegd in een klachtenregister.
- Indien de klant ontevreden blijft, wordt gewezen op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan een externe partij.

Zodra Hypotheekpoint is aangesloten bij Kifid, geldt:

"Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht? Dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) via www.kifid.nl."

6. Interne vastlegging en analyse

- Alle klachten worden geregistreerd in een klachtenoverzicht met:
- Datum van ontvangst
- Onderwerp
- Betrokken dienst/medewerker
- Maatregelen/uitkomst
- Jaarlijks vindt er een analyse plaats op klachten om structurele verbeterpunten te signaleren.

7. Verantwoordelijkheden

- De directeur (Robert Jongejan) is eindverantwoordelijk voor correcte klachtenafhandeling.
- Een aangewezen medewerker houdt het register bij en zorgt voor terugkoppeling aan de klant.