




28 FEBRUARI 2022

# KLACHTENPROCEDURE

YOUR HYPOTHEKEN & VERZEKERINGEN  
Havinghastraat 32, 1817DA Alkmaar



## 1. Definities

De in deze klachtenprocedure begrippen hebben de volgende betekenis.

Your Hypotheken & Verzekeringen De financiële dienstverlener.

Klager Degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde.

Klacht Elke uiting welke door klager wordt bedoeld als zijnde een klacht.

Medewerker Een ieder die onder verantwoordelijkheid van de financiële dienstverlener werkzaamheden binnen de financiële dienstverlening verricht.

## 2. Melding aan directie

Alle uitingen van derden die als klacht kunnen worden uitgelegd worden terstond ter kennis gebracht van de directie.

## 3. Klachtbehandeling

De behandeling van elke klacht geschiedt door de directie.

## 4. Klachtendossier

Voor elke klacht wordt door de directie een speciaal klachtendossier gemaakt.

## 5. Bevestiging

Binnen 48 uur na ontvangst van de klacht wordt de consument schriftelijk bevestigd dat de klacht is ontvangen en door de directie in behandeling is genomen. In de bevestiging wordt opgenomen:

- De datum waarop de klacht werd ontvangen
- Korte omschrijving van de inhoud van de klacht
- Wijze waarop de directie de klacht gaat onderzoeken
- Termijn waarop verwacht wordt dat er nader contact met de klager zal worden opgenomen. In beginsel dient getracht te worden elke klacht binnen maximaal 6 weken af te handelen
- Naam directielid dat klacht in behandeling heeft
- De wijze waarop de directie voor verdere contacten over de klacht door klager benaderd kan worden.

## 6. Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Indien de klacht zou kunnen leiden tot een aansprakelijkstelling dan wordt terstond de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar geïnformeerd. Alle verdere stappen in de behandeling van de klacht vinden vervolgens plaats na overleg met de beroepsaansprakelijkheids-verzekeraar.

## 7. Wederhoor

Indien de klacht betrekking heeft op personen die onder verantwoordelijkheid van de financiële dienstverlener werken informeert de directie betrokkene(n) over de ontvangen klacht en vraagt hen commentaar. Van de reactie van betrokkene(n) wordt een schriftelijke samenvatting gemaakt en na ondertekening door betrokkene(n) in het klachtdossier gevoegd.

## 8. Beoordeling

Nadat de directie meent voldoende informatie te hebben ingewonnen om tot een verantwoord oordeel te komen over de ingediende klacht wordt contact opgenomen met de klager. Bij voorkeur wordt getracht om te komen tot een persoonlijk gesprek met klager. Indien klager hier geen prijs op stelt wordt klager schriftelijk geïnformeerd over het oordeel van de directie. Indien de directie klager schriftelijk informeert over haar oordeel dan bevat de brief minimaal de volgende gegevens:

- De datum waarop de klacht werd ontvangen
- Korte omschrijving van de klacht
- Informatie dat de klacht door de directie direct in behandeling is genomen
- Resultaten van het onderzoek dat de directie naar aanleiding van de klacht heeft ingesteld
- Het oordeel van de directie over de klacht van klager
- De eventuele vervolgacties die de financiële dienstverlener richting klager zal ondernemen.
- Mogelijkheid om over standpunt van directie verder contact te hebben
- Informatie over de ombudsman verbonden aan KIFID (Stichting Klachteninstituut Financiële dienstverlening) alsmede over de geschillencommissie KIFID waartoe klager zich kan wenden indien deze meent dat de klacht niet correct is behandeld

## 9. Doorverwijzing

Indien de klacht niet naar tevredenheid van klager wordt afgehandeld, zal de directie klager actief wijzen op de mogelijkheden om zich te wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) of tot de burgerlijke rechter.

#### 10. Structurele maatregelen

De directie beraadt zich na afhandeling van elke klacht over de vraag of en zo ja welke mogelijkheden er zijn om herhaling van dit type klachten te voorkomen. Indien hiertoe concrete maatregelen worden genomen worden deze in het klachtendossier aangetekend.

#### 11. Archivering

Elk klachtendossier wordt minimaal 12 maanden bewaard te rekenen vanaf het moment dat de klacht is afgewikkeld. Indien klager zich wendt tot een geschillencommissie dan wordt het klachtendossier bewaard tot minimaal 12 maanden nadat de geschillencommissie uitspraak heeft gedaan.

#### 12. Inwerkingtreding

Deze klachtenprocedure treedt op 28 februari 2022 in werking.

## Model klachtenregistratie

*Registreren van de klacht\* in de administratie*

Klachtnummer: \_\_\_\_\_

Meldingsdatum: \_\_\_\_\_

Wijze waarop de klacht is binnengekomen:  mondeling/telefonisch  
 schriftelijk  
 email  
 fax

o Klantgegevens:

Naam: \_\_\_\_\_

Adres: \_\_\_\_\_

PC/Woonplaats: \_\_\_\_\_

Telefoonnummers: Overdag \_\_\_\_\_

's Avonds \_\_\_\_\_

Mobiel \_\_\_\_\_

E-mail adres \_\_\_\_\_

Omschrijving van de klacht in korte bewoordingen

Betrokken adviseur: \_\_\_\_\_

Behandelaar klacht: \_\_\_\_\_

Klager informeren over de te volgen klachtenprocedure en/of verwijzen naar informatie daarover. Klager attenderen op het bestaan van Kifid ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)).

\* Een klacht is elke uiting van ontevredenheid van een klant en dient als zodanig te worden vastgelegd, waardoor deze gegevens later mede als basis kunnen dienen voor het opstellen van een verbeterplan.

- Checklist voor de te nemen stappen:
  - Binnen vijf dagen schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht met
    - vermelding wie de klacht in behandeling heeft genomen;
    - binnen welke termijn klager een reactie kan verwachten (ten hoogste drie weken);
  - Registreren van de klacht in het klachtenregistratiesysteem;
  - Bestuderen van het dossier:
    - betreft de "klacht" een punt van kritiek die geen speciale behandeling nodig maakt?
      - ⇒ Klacht telefonisch of schriftelijk afhandelen met klant;
  - Serieuze klacht? ⇒ Horen van de dossierbehandelaar/adviseur;
  - Eventueel nadere informatie van klager en/of horen klager;
  - Interne bespreking van de klacht;
  - Indien van toepassing: bespreking aansprakelijkheidsverzekeraar;
  - Formuleren van de eindbeslissing, uiterlijk drie weken na ontvangst van de klacht.

Genomen beslissing en motivatie

- Datum beslissing: \_\_\_\_\_
- Datum schriftelijke bevestiging klager: \_\_\_\_\_
- Diverse relevante documenten in kopie gebruikt voor de beslissing:
  - 
  -
- Klant is het niet eens met de aangedragen oplossing:  
Doorverwijzen naar Kifid.

Uitkomst van de eventuele verdere stappen van de klant

Wijze van uitvoering geven aan deze uitkomst

- Datum van afsluiten van het klachtdossier: \_\_\_\_\_

**Directe verbetermaatregelen naar aanleiding van deze klacht**