

Interne Klachtenprocedure

HypoMaxx Hypotheken & Verzekeringen

1. Doel en reikwijdte

Deze klachtenprocedure beschrijft de wijze waarop HypoMaxx Hypotheken & Verzekeringen klachten van relaties zorgvuldig, transparant en tijdig behandelt. Het doel is het herstellen van vertrouwen, het waarborgen van kwaliteit van dienstverlening en het voorkomen van herhaling.

Deze procedure is van toepassing op alle klachten met betrekking tot de dienstverlening, advisering en bemiddeling door HypoMaxx Hypotheken & Verzekeringen.

2. Definitie van een klacht

Onder een klacht wordt verstaan:

Elke schriftelijk kenbaar gemaakte uiting van ontevredenheid van een relatie over de dienstverlening van HypoMaxx Hypotheken & Verzekeringen of een medewerker daarvan.

3. Indienen van een klacht

Een klacht dient **schriftelijk** te worden ingediend en bevat minimaal:

- Naam, adres, woonplaats en contactgegevens van de relatie;
- Duidelijke omschrijving van de klacht;
- Eventueel relevant polis- of dossiernummer;
- Datum en handtekening (bij e-mail volstaat duidelijke identificatie).

Klachten kunnen worden ingediend via:

- **E-mail:** klachten@hypomaxx.nl
- **Post:**
HypoMaxx Hypotheken & Verzekeringen
Aalsterweg 89B
5615 CB Eindhoven
t.a.v. U. Kaya (klachtenverantwoordelijke)

4. Ontvangst en registratie

- Elke ontvangen klacht wordt **onverwijld geregistreerd** in het klachtenregister;
- Aan iedere klacht wordt een **uniek klachtregistratienummer** toegekend;
- De klacht wordt toegewezen aan een onafhankelijke behandelaar (niet direct betrokken bij het dossier).

In het klachtenregister worden minimaal vastgelegd:

- Klachtregistratienummer;
- NAW-gegevens en relatiekenmerk;
- Omschrijving van de klacht;
- Datum ontvangst;
- Data van correspondentie en standpuntbepaling;

- Datum afsluiting.

Daarnaast wordt per klacht een **klachtbegeleidingsformulier** aangemaakt waarin alle relevante informatie, correspondentie, besluiten en uitkomsten worden vastgelegd.

5. Ontvangstbevestiging

Binnen **drie werkdagen** na ontvangst van de klacht ontvangt de relatie een schriftelijke ontvangstbevestiging. Hierin wordt vermeld:

- Dat de klacht in behandeling is genomen;
- Een toelichting op de interne klachtenprocedure;
- De verwachte afhandelingstermijn van **maximaal 8 weken**;
- De mogelijkheid om aanvullende informatie aan te leveren;
- Informatie over de externe geschilleninstantie (Kifid).

6. Behandeling van de klacht

De behandeling bestaat uit de volgende stappen:

1. Analyse van het dossier en de klacht;
2. Indien nodig, het opvragen van aanvullende informatie bij de relatie of betrokken medewerkers;
3. Objectieve beoordeling van de klacht aan de hand van wet- en regelgeving, interne richtlijnen en zorgplicht;
4. Formuleren van een gemotiveerd standpunt.

De voortgang en bevindingen worden vastgelegd op het klachtbegeleidingsformulier.

7. Besluit en communicatie

Uiterlijk binnen **8 weken** na verzending van de ontvangstbevestiging ontvangt de relatie een schriftelijk en gemotiveerd standpunt. Deze brief bevat:

- De beoordeling van de klacht;
- Het standpunt van HypoMaxx Hypotheken & Verzekeringen;
- Eventuele corrigerende maatregelen of oplossingen;
- Informatie over vervolgstappen indien de relatie het niet eens is met het besluit.

8. Escalatie en externe geschilleninstantie

Indien de relatie het niet eens is met het standpunt, kan hij of zij de klacht binnen **3 maanden** na dagtekening van de beslissingsbrief voorleggen aan:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Website: www.kifid.nl

Telefoon: 0900 – 355 22 48

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

9. Afsluiting en archivering

- Een klacht wordt als afgesloten beschouwd wanneer de relatie instemt met het standpunt óf wanneer de klacht extern is afgehandeld;
- Het volledige klachtdossier wordt **minimaal vijf jaar** bewaard;

- Klachten worden periodiek geëvalueerd om structurele verbeteringen in de dienstverlening door te voeren.

10. Verantwoordelijkheden

- De klachtenverantwoordelijke is verantwoordelijk voor correcte toepassing van deze procedure;
- Het bestuur ziet toe op naleving en ontvangt periodiek een overzicht van klachten en verbetermaatregelen;
- Alle medewerkers zijn verplicht klachten onverwijld door te geven aan de klachtenverantwoordelijke.