

Interne klachtenprocedure Quick Facts B.V. / HypotheekVitaal

Deze klachtenprocedure is gericht op klachten die per e-mail of brief zijn ingediend.

Definitie klacht

Een klacht is iedere formele uiting van ontevredenheid met betrekking tot het handelen van Quick Facts B.V. / HypotheekVitaal of één van haar medewerkers of van derden die in opdracht van Quick Facts B.V. / HypotheekVitaal werkzaamheden heeft verricht.

Schriftelijke indiening van klachten

Klachten zijn er in een grote verscheidenheid. Een klacht ontstaat meestal omdat de klager teleurgesteld is in zijn verwachting en dit uit zich dan in ontevredenheid. Vaak worden klachten direct opgelost. Deze klachtenprocedure is gericht op klachten die schriftelijk (per e-mail of brief) zijn ingediend.

Coördinatie en behandeling van klachten

Quick Facts B.V. / HypotheekVitaal stelt een klachtencoördinator aan. Quick Facts B.V. / HypotheekVitaal legt in de klachtenprocedure vast door wie de klacht wordt behandeld. Dat kan de directie zijn maar ook een speciale klachtencommissie. De klacht wordt niet behandeld door de medewerker(s) die direct betrokken zijn bij de betreffende zaak.

Bevestiging aan klager

De klager ontvangt binnen 7 dagen een bevestiging. Klager wordt gewezen op de mogelijke vervolgstappen richting Kifid wanneer het niet lukt om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

Inhoudelijke behandeling van de klacht

De inhoudelijke behandeling van de klacht wordt binnen 14 dagen afgerond. Klager ontvangt binnen 21 dagen een schriftelijke motivering van het ingenomen standpunt. Indien de klacht ongegrond wordt verklaard, wordt klager gewezen op de mogelijke vervolgstappen.

Vervolgstappen

Binnen drie maanden nadat klager een definitieve reactie heeft gekregen, kan klager de klacht voorleggen aan de onafhankelijke Ombudsman Financiële Dienstverlening. De ombudsman maakt deel uit van het Kifid en bemiddelt tussen partijen.

Indien het geschil niet door bemiddeling van de Ombudsman tot een bevredigende oplossing is gebracht, is het mogelijk om binnen drie maanden na het advies van

Ombudsman, de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie van het Kifid. Uitzonderingen daargelaten, moet dan wel meer dan € 100,- in het geding zijn. De Geschillencommissie doet meestal een bindende uitspraak voor beide partijen. De behandeling van de klacht door de Geschillencommissie kost € 50,- en als het Kifid de klacht ongegrond heeft bevonden, zijn de kosten € 100,-.

Accepteert klager de beslissing van de Geschillencommissie niet, dan kan de klacht onder voorwaarden bij de laatste instantie van het Kifid, de Commissie van Beroep, worden ingediend. Meer informatie staat op www.kifid.nl.