



HYPOTHEKEN EN FINANCIËEL ADVIES

Klachtenregeling MP hypotheke en Financieel Advies

Uiteraard doe ik er alles aan om u naar volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat ergens door mij een fouten wordt gemaakt. Bent u niet tevreden over de dienstverlening dan verneem ik dit graag. Vervolgens zal de interne klachtenprocedure in werking gezet worden.

Hoe kunt u uw klacht indienen?

Ik vraag u om schriftelijk uw klacht in te dienen via info@mphypotheke.nl. In uw mail komen de volgende onderdelen aan bod; uw NAW gegevens, omschrijving van uw klacht en de gewenste oplossing van uw klacht.

Interne klachtenprocedure

Na ontvangst van uw klacht zal de volgende procedure gestart worden:

- Van elke klacht wordt een digitaal dossier aangelegd waarin gedetailleerd en chronologisch de voortgang van de behandeling van de klacht wordt vastgelegd;
- Binnen 2 werkdagen na schriftelijke ontvangst van de klacht ontvangt u een schriftelijke bevestiging dat de klacht is ontvangen en dat deze in behandeling is genomen. In de bevestiging wordt opgenomen:
 - o de datum waarop de klacht is ontvangen;
 - o korte omschrijving van de inhoud van de klacht;
 - o wijze waarop de klacht onderzocht wordt;
 - o termijn waarop verwacht wordt dat er nader contact met u zal worden opgenomen. Doelstelling is de klacht zo snel mogelijk, echter binnen maximaal 6 weken af te handelen;
- De behandeling van de klacht doorloopt de door ons gehanteerde standaardprocedure.
 - o Bestudering van het gehele dossier waarop de klacht betrekking heeft;
 - o Bespreking van de klacht met de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar en melding indien de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar dit wenselijk acht;
 - o Uitvoeren wederhoor. Van de reactie van betrokkene(n) wordt een schriftelijke samenvatting gemaakt en na ondertekening door betrokkenen in het klachtdossier gevoegd;
 - o Inwinnen informatie wanneer er onduidelijkheden zijn of ontbrekende informatie nodig is;
 - o beoordeling van het dossier en de nader verkregen informatie en bekijken of deze in verhouding is tot uw argumenten;
 - o formulering van het definitieve besluit en informeren van u per e-mail over dit besluit en de onderliggende argumentatie. Ook wordt de informatie over de geschillencommissie waartoe u zich kan wenden indien u meent dat de klacht niet correct is behandeld;
 - o opnemen van dit schrijven op in het digitale dossier.



HYPOTHEKEN EN FINANCIËEL ADVIES

- Ik neem uiterlijk 14 dagen na het verzenden van de e-mail contact met u op om een toelichting te geven en na te vragen in hoeverre u het eens bent met het genomen besluit;
- Een verslag van dit gesprek wordt opgenomen in het digitale dossier;
- Indien klager akkoord gaat met het genomen besluit wordt de klacht afgewikkeld conform voorstel. Hiermee is de klacht voor wat betreft de klager en dienstverlener afgewikkeld en wordt alles gearhiveerd.
-

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Indien u niet akkoord bent met het besluit en/of de oplossing wordt dit vastgelegd in het dossier en wordt schriftelijk aangegeven dat u uw klacht kunt voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Bij deze instantie kunt u uw klacht voorleggen binnen 3 maanden nadat u op de hoogte bent gesteld van het standpunt.

MP Hypotheken en Financieel Advies is aangesloten bij het KiFiD onder aansluitnummer 300.018449. Contactgegevens van het KiFiD zijn hieronder weergegeven.

Postbus 93257
2509 AG Den
Haag
Tel. 070 - 333 8 999
consumenten@kifid
.nl www.kifid.nl

Na ontvangst van een uitspraak van het KiFiD is MP Hypotheken en Financieel Advies in de persoon van M.C. Paul verantwoordelijk voor de inhoudelijke en financiële afwikkeling van de uitspraak.