

Externe klachtenprocedure

Algemeen

Nationaal Hypotheek Loket wil graag continu de kwaliteit van haar dienstverlening verbeteren. Uw mening is daarom heel belangrijk. Als u niet tevreden bent over onze dienstverlening, dan horen wij dit graag van u.

Onder een klacht verstaan we een uiting van ontevredenheid over onze dienstverlening of één van onze medewerkers.

Wat doen wij met uw melding? Uw melding geeft ons belangrijke informatie over de kwaliteit van onze dienstverlening. Daarom wordt bij iedere melding intern bekeken welke verbeterpunten er zijn. Zo kunnen wij veranderingen doorvoeren om de dienstverlening te verbeteren en herhaling te voorkomen.

Werkwijze

Als u niet tevreden bent met de kwaliteit van onze dienstverlening kunt u ons een bericht sturen. Dit kunt u doen per e-mail of per post.

Wat gebeurt er met uw klacht?

Bij Nationaal Hypotheek Loket is de klachtencoördinatie onderdeel van de afdeling Risk & Compliance.

- Na ontvangst van uw brief of e-mail, wordt uw klacht geregistreerd.
- Als u uw klacht stuurt per e-mail zullen wij ook reageren per email. Stuurt u uw klacht via de post? Dan reageren wij per post.
- U ontvangt uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst, of zoveel eerder als mogelijk, een ontvangstbevestiging per e-mail of post.
- Uitgangspunt is dat uw klacht uiterlijk binnen twee weken door ons wordt behandeld. U ontvangt dan van ons een inhoudelijke reactie op uw klacht.
- Lukt het niet om binnen twee weken te reageren? Dan laten wij u dat op tijd weten.

De behandeling van uw klacht doorloopt bij ons een standaard klachtenprocedure;

- Er wordt een dossier aangemaakt.
- De klachtbehandelaar bestudeert het hele dossier waarop uw klacht betrekking heeft.
- Er wordt informatie opgevraagd bij de medewerker die tot het moment van uw melding verantwoordelijk was voor het betreffende dossier.
- Er wordt eventueel informatie opgevraagd bij u en/of de geldverstrekker wanneer er onduidelijkheden zijn of aanvullende informatie gewenst is.
- Uw klacht wordt beoordeeld samen met de informatie die wij van u en/of geldverstrekker hebben gekregen. Het dossier wordt besproken met de eindverantwoordelijke en als het nodig is met anderen binnen de organisatie.
- U ontvangt per post of e-mail van ons een inhoudelijke reactie op uw klacht.
- Als u het niet eens bent met ons standpunt dan kunt u dit binnen twee weken aan ons laten weten.
- Ontvangen wij binnen twee weken geen bericht van u dan sluiten wij het klachtdossier.
- Na afwikkeling wordt het klachtdossier afgesloten.
- Uw klacht moet volgens de wet vijf jaar worden bewaard. Deze bewaartermijn houden wij dus aan.

Voorwaarden

Omdat Nationaal Hypotheek Loker uw klacht zo goed mogelijk wil kunnen beoordelen, is het van belang dat u rekening houdt met de volgende voorwaarden:

- De klacht is ingediend per post of per e-mail.
- De klacht bestaat uit:
 - een duidelijke en gemotiveerde omschrijving van de feiten, de situatie en toedracht,
 - voorzien van data, namen, organisaties etc.,
 - naam adviseur,
 - naam klant,
 - dossiernummer en geldverstrekkeergegevens,
 - uw voorstel voor een oplossing.

Wanneer nemen wij uw klacht niet in behandeling?

Wij kunnen uw klacht niet in behandeling nemen indien:

- Uw klacht al eerder is ingediend en afgehandeld volgens onze procedure en u heeft hier een bevestiging van ons ontvangen.
- Uw klacht betrekking heeft op een dossier of aanvraag waarvan de behandeldatum (aanvraagdatum c.q. passeerdatum) drie maanden of langer geleden is, dan datum ontvangst klacht.

Hoe bereikt u ons?

We ontvangen uw klacht het liefst per e-mail via klachten@linkassetsservices.nl

U mag uw klacht ook per post sturen. Ons adres is:

Nationaal Hypotheek Loker
T.a.v. afdeling Risk & Compliance
Postbus 240
3600 AE Maarssen

2

Toch niet tevreden?

Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht? Dan heeft u het recht om binnen 3 maanden na ontvangst van ons standpunt een klacht in te dienen bij het Klachten Instituut Financiële Dienstverlening, kortweg: Kifid. Hoe u dit moet doen kunt u lezen op hun website: www.kifid.nl

Mocht tijdens de behandeling van de klacht blijken dat de klacht zou kunnen leiden tot een aansprakelijkheidsstelling, dan wordt de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar hierover direct geïnformeerd. Vervolgstappen en communicatie zullen dan uitsluitend plaatsvinden in overleg met de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar.