

# Klachtenprocedure

Indien u een klacht heeft over onze dienstverlening dan is de onderstaande klachtenprocedure van toepassing. De klacht zelf kunt u ook via onze website indienen.

## Doelstelling

Het voeren van een adequate klachtenbehandeling, zodat:

- Klachten optimaal bijdragen aan ons streven tot het verbeteren van de klanttevredenheid en de kwaliteit van onze dienstverlening
- Wordt voldaan aan de wettelijke eisen ingevolge de Wet financieel Toezicht (WfT)

## Definities

In deze klachtenprocedure wordt verstaan onder:

- UWHypotheek Consultant en/of UWPensioen Consultant BV: de financiële dienstverlener
- De klager: degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde.
- Klacht: iedere (schriftelijke) melding of reactie van een klant waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan. Dit kunnen zowel klachten zijn die betrekking hebben op onze dienstverlening als op de dienstverlening van door ons ingeschakelde derden.
- Medewerker: een ieder die onder verantwoordelijkheid van UWHypotheek Consultant BV en/of UWPensioen Consultant BV werkzaamheden binnen de financiële dienstverlening verricht.

## Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

De directie is verantwoordelijk voor de behandeling van klachten.

De medewerker die de klacht heeft aangenomen/ontvangen, is verantwoordelijk voor de invulling van het klachtenformulier en de overdracht aan de directie.

## Klachtendossier

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

## Bevestiging

Binnen 48 uur na ontvangst van de klacht wordt klager 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 4 weken af te handelen.
- Naam lid directie die klacht in behandeling heeft.
- De wijze waarop de directie voor verdere contacten over de klacht door klager benaderd kan worden.

### **Beroepsaansprakelijkheidsverzekering**

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

### **Wederhoor**

Indien de klacht betrekking heeft op personen die onder verantwoordelijkheid van UWHypotheek Consultant BV en/of UWPensioen Consultant BV werken informeert de directie betrokkenen over de ontvangen klacht en vraagt hen commentaar. Van de reactie van betrokkene wordt een schriftelijke samenvatting gemaakt en na ondertekening door betrokkenen in het klachtdossier gevoegd.

### **Beoordeling**

De inhoudelijke behandeling van de klacht door de directie wordt binnen 14 dagen afgerond. Klager ontvangt binnen 4 weken een motivering van het ingenomen standpunt. 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 afhandeling van de klacht door ontbrekende informatie niet mogelijk is, wordt klager binnen de termijn van 4 weken hiervan in kennis gesteld.

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 die de directie naar aanleiding van het onderzoek 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 geschillencommissie waartoe klager zich kan wenden indien deze meent dat de klacht niet correct is behandeld.

### **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 klachtdossier aangetekend.

### **Archivering**

Elk klachtdossier wordt 5 jaar bewaard te rekenen vanaf het moment dat de klacht is afgewikkeld. Indien klager zich wendt tot een geschillencommissie dan wordt het klachtdossier bewaard tot 5 jaar nadat de geschillencommissie uitspraak heeft gedaan.

### **Inwerkingtreding**

Deze klachtenprocedure is op 1 september 2024 in werking getreden.