

Klachtenreglement

Procedure voor de behandeling en afhandeling van klachten van klanten of externe partijen

Artikel 1 Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- 1.1 Klager: degene die gebruik maakt van de diensten van GH Verzekeringen & Hypotheken en hierover een klacht heeft.
- 1.2 Klacht: een "klacht" is een schriftelijke uiting van ontevredenheid of ongenoegen van een (externe) klant, over de diensten of gedragingen van een medewerker van GH Verzekeringen & Hypotheken. Klanten worden altijd geadviseerd mondeling(en/of telefonische) klachten schriftelijk vast te leggen.

Artikel 2 Ontvangst/ontvankelijkheid van een klacht

- 2.1 De klachtenbehandelaar van GH Verzekeringen & Hypotheken bevestigt schriftelijk de ontvangst van elke klacht rechtstreeks naar de klant. Dit moet gebeuren binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht middels het klachtenformulier.
- 2.2 Een klacht is slechts dan ontvankelijk indien:
 - deze klacht betrekking heeft op gebeurtenissen die niet langer dan zes maanden voor de datum van ontvangst van de klacht door de klachtencommissie hebben plaatsgevonden.
 - deze klacht niet reeds eerder volgens de regels is afgehandeld.

Artikel 3 Inhoud van een klacht

- 3.1 Een schriftelijke klacht moet de volgende informatie bevatten:
 - naam en adres en handtekening van de klager.
 - datum van schriftelijk vastleggen van klacht(dagtekening waarop klacht wordt geschreven).
 - uitvoerige omschrijving van de klacht tegen GH Verzekeringen & Hypotheken of een van haar medewerkers.
 - datum en tijdstip van incident waarover een klacht wordt ingediend.
 - de klacht moet zijn opgesteld in de Nederlandse of Engelse taal.

Artikel 4 Registratie van een klacht

- 4.1 Alleen een schriftelijke klacht wordt in het Klachtenregister van GH Verzekeringen & Hypotheken vastgelegd.

Artikel 5 Behandeling van een klacht

- 5.1 Het onderzoek naar en de behandeling van de klacht wordt gedaan door de klachtenbehandelaar van GH Verzekeringen & Hypotheken.
- 5.2 De medewerker van GH Verzekeringen & Hypotheken op wie de klacht betrekking heeft, ontvangt een afschrift van de klacht en eventueel daarbij mee gezonden stukken.
- 5.3 De klachtenbehandelaar van GH Verzekeringen & Hypotheken stelt zowel de klant als de medewerker van GH Verzekeringen & Hypotheken in de gelegenheid te worden gehoord.
- 5.4 Van deze gesprekken wordt een verslag gemaakt.

Artikel 6 Afhandeling van een klacht

- 6.1 De afhandeling van een klacht vindt plaats binnen zes weken na ontvangst van de klacht, waaronder is begrepen dat de periode van zes weken ingaat op de datum van ontvangst van de klacht door GH Verzekeringen & Hypotheken.
- 6.2 De directie van GH Verzekeringen & Hypotheken laat de klager schriftelijk en gemotiveerd weten wat het resultaat is van het onderzoek naar de klacht, en van de eventuele conclusies die GH Verzekeringen & Hypotheken aan het onderzoek verbindt.
- 6.3 De klachtenbehandelaar van GH Verzekeringen & Hypotheken wijst de klager in bovengenoemde antwoordbrief op de mogelijkheid van het melden van deze klacht aan de Autoriteit Financiële Markten (AFM), Postbus 11723, 1001 GS AMSTERDAM. Uw klacht kan zo nodig worden doorgeleid aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Het klachtreglement van GH Verzekeringen & Hypotheken kunt u raadplegen op www.ghvh.nl onder "Documenten & Downloads". Het klachtenreglement van de AFM vindt u op www.afm.nl. Uiteraard staat het u (daarna) vrij zich te wenden tot de burgerlijke rechter.
- 6.4 Voor het geval de klager de afhandeling van de klacht onbevredigend vindt kan hij/zij de behandeling van de klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening zoals genoemd in artikel 7.1. Het melden van een klacht dient binnen dertig dagen na ontvangst van het onderzoeksresultaat te worden gezonden aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

Artikel 7 Behandeling van de klacht door het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

- 7.1 De ingediende klacht wordt door het Kifid verder behandeld. De uitspraak van het College van Beroep is bindend voor GH Verzekeringen & Hypotheken.