

Interne Klachtenprocedure voor MPM Advies B.V.

Versie 1.0 | Datum: 17-05-2024

1. Inleiding:

Bij MPM Advies B.V. streven we naar uitstekende dienstverlening op het gebied van hypotheeken en verzekeringen. Ondanks onze inspanningen kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. Uw feedback is waardevol voor ons om onze diensten te verbeteren. Daarom hebben we een interne klachtenprocedure opgesteld die voldoet aan de eisen van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD).

2. Definities:

- **Klacht:** Elke uiting van ontevredenheid van een klant over de dienstverlening van MPM Advies B.V.
- **Klager:** De persoon of organisatie die een klacht indient.
- **Klachtenfunctionaris:** De aangewezen medewerker die verantwoordelijk is voor de behandeling van klachten.

3. Indienen van een Klacht:

Klachten kunnen op de volgende manieren worden ingediend:

- **Schriftelijk:** Stuur uw klacht naar: MPM Advies B.V. T.a.v. M.P.M. Maas - Lindestraat 36 5521 EK Eersel
- **E-mail:** Stuur uw klacht naar martijn@mpmadvies.nl
- **Telefonisch:** Bel ons op 06-22447277

In uw klacht verzoeken wij u de volgende informatie te vermelden:

- Uw naam en contactgegevens.
- Een duidelijke omschrijving van uw klacht.
- Relevante gegevens zoals polisnummer, hypotheeknummer of dossiernummer.
- Eventuele bijlagen die uw klacht ondersteunen.

4. Ontvangstbevestiging:

Binnen 5 werkdagen na ontvangst van uw klacht, ontvangt u van ons een schriftelijke bevestiging waarin we aangeven dat we uw klacht hebben ontvangen. In deze bevestiging zullen we tevens de verdere procedure en de verwachte afhandelingstermijn uitleggen.

5. Behandeling van de Klacht:

- De klachtenfunctionaris, M.P.M. Maas, zal uw klacht onderzoeken. Dit kan inhouden dat we aanvullende informatie bij u opvragen of intern overleggen met de betrokken medewerkers.

- We streven ernaar om binnen 15 werkdagen na ontvangst van uw klacht een inhoudelijke reactie te geven. Indien dit niet mogelijk is, zullen we u informeren over de reden van de vertraging en een nieuwe termijn aangeven.
- Indien u het niet eens bent met de oplossing die wij voorstellen, kunt u dit binnen 14 dagen na ontvangst van ons antwoord kenbaar maken. De klacht zal dan herbeoordeeld worden door een senior manager.

6. Afsluiting van de Klacht:

- Zodra we tot een oplossing zijn gekomen, ontvangt u hiervan schriftelijk bericht. In dit bericht beschrijven we de uitkomst van ons onderzoek en eventuele maatregelen die we nemen om uw klacht op te lossen.
- We beschouwen de klacht als afgesloten indien u akkoord gaat met de voorgestelde oplossing of als u niet binnen de gestelde termijn reageert op ons voorstel.

7. Externe Klachtenprocedure:

Mocht u niet tevreden zijn met de uitkomst van onze interne klachtenprocedure, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid):

- **Kifid:** Postbus 93257, 2509 AG Den Haag
- **Telefoonnummer:** 070 - 333 8 999
- **Website:** www.kifid.nl

8. Evaluatie en Verbetering:

- Alle klachten worden geregistreerd en periodiek geanalyseerd om trends en verbeterpunten te identificeren.
- Op basis van deze analyses nemen we maatregelen om onze dienstverlening continu te verbeteren.

9. Contactgegevens:

Voor vragen over deze klachtenprocedure kunt u contact opnemen met onze klachtenfunctionaris:

- **Naam:** M.P.M. Maas
- **Telefoonnummer:** 06-22447277
- **E-mailadres:** martijn@mpmadvies.nl

Bij MPM Advies B.V. staan wij altijd open voor uw feedback en willen wij samen met u werken aan een oplossing. Wij danken u voor uw medewerking en vertrouwen.

Met deze interne klachtenprocedure voldoet MPM Advies B.V. aan de eisen van het Kifid en zorgt ervoor dat klachten op een transparante en effectieve manier worden afgehandeld. MPM Advies is aangemeld bij de Kifid onder nummer: 300.018828