



Klachtenbeleid

Doel van het beleid

Bij Bijmolt Hypotheken en Verzekeringen streven we naar de hoogste kwaliteit van klantenservice en producten. Wij nemen eventuele klachten zeer serieus en zien ze als een kans om onze diensten te verbeteren.

Definitie van een klacht

Een klacht is elke vorm van ontevredenheid over onze diensten of producten, of over de manier waarop we hebben gecommuniceerd of gehandeld.

Hoe een klacht indienen

Als u niet tevreden bent met onze service, horen we dit graag zo snel mogelijk. U kunt uw klacht indienen:

- Per e-mail aan info@bijmolthypotheeken.nl
- Via het klachtenformulier op onze website
- Telefonisch via 023 – 56 509 56

Bij het indienen van uw klacht, vragen we u de volgende informatie te verstrekken: uw naam, contactgegevens, de aard van de klacht en eventuele relevante details.

Procedure na het indienen van een klacht

Na ontvangst van uw klacht nemen wij binnen 5 werkdagen contact met u op om te bevestigen dat we uw klacht hebben ontvangen. Vervolgens zullen we uw klacht onderzoeken en proberen een oplossing te vinden. We streven ernaar om binnen 15 werkdagen te reageren met een oplossing of een update over de status van uw klacht.

Communicatie tijdens het proces

We houden u op de hoogte van de voortgang van uw klacht. Als we meer tijd nodig hebben om uw klacht te onderzoeken, zullen we u laten weten wanneer u een antwoord kunt verwachten.

Escalatieprocedure

Als u niet tevreden bent met de manier waarop uw klacht is behandeld of met de voorgestelde oplossing, kunt u vragen dat uw klacht wordt geëscaleerd. In dat geval zal een hoger niveau van management de klacht opnieuw beoordelen. Als u nog steeds niet tevreden bent, kunt u uw klacht indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Postbus 93257, 2509 AG, Den Haag (www.kifid.nl)

Privacy

We respecteren uw privacy en zullen uw persoonlijke gegevens veilig bewaren en uitsluitend gebruiken om uw klacht te behandelen.

Toezegging om te verbeteren

We waarderen uw feedback en gebruiken klachten om onze diensten te verbeteren. We zijn toegewijd aan voortdurende verbetering en waardeert uw bijdrage aan dit proces.