

## procesbeschrijving

### **Klachtenbehandeling en –registratie Brandt Hypotheken & Assurantiën**

1. De directeur is verantwoordelijk voor het (aansturen van het) proces klachtenbehandeling. Het kantoor is aangesloten bij de volgende erkende klachteninstantie(s):
  - a. KiFiD
2. De directeur bepaalt hoe de interne klachtenprocedure verloopt:
  - a. de klacht wordt behandeld door de directie van Brandt Hypotheken en Assurantiën;
  - b. een klacht wordt binnen 3 weken afgehandeld of zoveel sneller als mogelijk (maximaal 8 weken);
  - c. de consument ontvangt binnen twee weken een bevestiging van de ontvangst van de klacht en wordt bericht over de termijn waarop de klacht wordt afgewikkeld;
  - d. als een klacht wordt afgewezen wordt de consument geïnformeerd over de mogelijkheden de klacht in te dienen bij het KiFiD of de burgerlijke rechter, onder vermelding van de termijnen die hiervoor gelden.
3. De directeur zorgt ervoor dat de klachtenprocedure beschikbaar is voor alle medewerkers.
4. Dossier van afgehandelde klachten worden tenminste gedurende zeven jaar (digitaal) bewaard.

De directeur zorgt voor een goede uitvoering van bovenstaande procedure.