



build

Klachtenbeleid

FEBRUARI 2022

Definitie

Build staat voor tevreden klanten. Natuurlijk staan wij ook voor u klaar als u vindt dat het beter kan en een klacht indient. Ook intermediairs of andere partijen kunnen een klacht bij ons indienen. Onder een klacht verstaan we elke blijf van onvrede over de producten of diensten van Build als Buy to Let hypotheekverstrekker die schriftelijk is ingediend bij Build.

Klachtenbehandeling

Build heeft een heldere regeling voor het behandelen van klachten en gaat hier zorgvuldig en snel mee aan de slag. Wij leggen alle klachten vast in ons klachtenregister. We evalueren en analyseren de klachten en passen waar nodig ons werkproces of onze werkwijze aan om nieuwe klachten te voorkomen. We zien een klacht als een mogelijkheid onze producten en diensten te verbeteren.

Een goede klachtafhandeling begint met het geven van de juiste aandacht aan u als klant. Uw klacht wordt binnen 2 werkdagen telefonisch bevestigd door ons. Wij streven ernaar om klachten binnen 5 werkdagen op te lossen. Kunnen wij uw klacht oplossen? Dan doen we dat. Heeft u geen gelijk, dan doen we onze uiterste best dit met heldere communicatie aan u toe te lichten en beschikbaar te zijn bij eventuele vragen en opmerkingen.

Betrokken medewerkers & directie

Klantvriendelijkheid van medewerkers van Build staat centraal bij het behandelen van klachten. Houding en gedrag van medewerkers van Build beïnvloeden het resultaat van de klachtbehandeling positief. Daadwerkelijk aandacht hebben voor de klacht van een klant - zoals respect tonen, moeite doen, de klant invoelen en bereid zijn om te luisteren - is daarbij essentieel. De directie van Build is betrokken bij het klachtenproces. In sommige gevallen vindt er een persoonlijk overleg plaats of belt de directie met u.

Leren en verbeteren

Een klacht is voor ons een kans om klanten te behouden en om onze dienstverlening te verbeteren. Wij staan open voor kritiek en leren van klachten. Een klacht wordt altijd besproken met en teruggekoppeld aan de betrokken medewerker. Daarnaast worden klachten besproken in teamverband. Ook evalueren we het klachtenbeleid iedere twee jaar. Vanuit de analyse van de resultaten stellen wij het beleid waar nodig bij.

Klacht indienen

Build ontvangt uw klacht graag per e-mail of brief. U kunt ons per email een bericht sturen naar info@build-finance.com. U kunt ons ook een brief sturen naar: Build Finance, Mgr. C. Veermanlaan 1G, 1131 KB Volendam. Vermeld in uw correspondentie duidelijk het onderwerp, omschrijf uw klacht kort en bondig en geef hierbij duidelijk aan waarom volgens u de dienstverlening niet juist is verlopen. Wellicht kunt u ook een suggestie doen van hoe uw klacht kan worden opgelost. Vermeld uw contactgegevens, zodat we contact met u kunnen opnemen.

Contactpersoon

Voor de afhandeling van uw klacht wijst Build een contactpersoon aan. Uw contactpersoon houdt u op de hoogte van de afhandeling van de klacht. Ook kunt u altijd zelf contact opnemen via het telefoonnummer dat u van uw contactpersoon heeft gekregen. Voor overige vragen of opmerkingen kunt u contact opnemen met Build: 085-1303540. Wij helpen u graag op werkdagen van 08.30 uur tot 17.00 uur.

באטל

KLACHTENBELEID BUILD FINANCE