

Kwaliteitsverklaring van GABA Verzekeringen, Makelaardij en Hypotheken.

Wij willen u ontzorgen

Wij hechten er veel waarde aan uw zaken goed te regelen en u hierover te informeren: Ontzorgen noemen we dat. Elk bedrijfsonderdeel geeft hieraan een eigen invulling. Deze luidt als volgt:

GABA Verzekeringen – Wij willen onze relaties ontzorgen door hen te informeren over risico's waaraan zij bloot staan en aan te geven wat zij kunnen doen om deze risico's te beperken. Ook willen wij risico's welke zij zelf niet kunnen of willen dragen voor hen adequaat verzekeren. Op deze wijze zorgen wij dat onze relaties verder kunnen als één van deze risico's zich onverhoopt voor mag doen.

GABA Makelaardij – Wij willen onze relaties ontzorgen door hen te begeleiden bij het aan- of verkopen van hun woning en het gehele traject tot een goede en leuke ervaring maken. Door een gedegen advies te geven willen wij onze relatie behoeden voor fouten welke financieel nadeel opleveren of veel (juridische) rompslomp.

GABA Hypotheken – Wij willen onze relaties ontzorgen door voor hen de passende financiering te regelen. Wij willen dit bereiken door ingewikkelde vraagstukken duidelijk en eenvoudig aan onze relatie te presenteren en deze zijn eigen keuzes laten maken. Door deze keuzes op een juiste wijze te vertalen naar een financieringsvorm voorkomen wij fouten welke later financieel nadeel op zouden leveren.

Transparantie en vertrouwen centraal

Om u te ontzorgen is het noodzakelijk dat wij uw vertrouwen hebben en dat kunnen wij winnen door te doen wat we beloven en volledig transparant te zijn. Dat borgen wij op verschillende manieren.

Zo staan al onze bedrijfsonderdelen onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en de Nederlandse Bank (DNB). Uiteraard beschikken wij over alle verplichte vergunningen en voeren wij periodiek de vereiste self-assessments uit.

Al onze medewerkers hebben de bankierseed afgelegd en verstrekken ons periodiek een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). De medewerkers welke een adviesfunctie hebben (23 van de 34) volgen een programma van permanente educatie en behalen de door de AFM vereiste PE punten.

Ook zijn wij aangesloten bij de standsorganisaties Adfiz, NVM en Stichting Erkend Hypotheekadviseur (SEH) en het klachteninstituten KIFID en geschillen commissie makelaardij van de NVM.

Hoe meten wij kwaliteit?

Wij meten onze kwaliteit door wekelijkse (steekproefsgewijze) audits van onze administratieve functies en dagelijkse rapportages betreffende onderstaande principes aan de directie. Deze principes, welke voor al onze medewerkers gelden, zijn:

- **Binnen één werkdag reactie.**

Voor elke nieuwe vraag (hoe dan ook gesteld) geldt dat wij binnen één werkdag een reactie willen geven. Of het nu om een schademelding gaat, een taxatie van uw woning of een andere auto. De meest geschikte medewerker zal binnen 24-uur contact met u opnemen ... met het juiste antwoord of om duidelijk afspraken te maken wat wij voor u gaan doen.

- **Nooit in een wachtrij.**

Als u contact met ons zoekt via de telefoon komt u eerst bij de juiste afdeling, maar als deze niet binnen 6 keer opnemen schakelen wij u door naar al onze 34 medewerkers. Wij laten u niet wachten en de medewerker die u treft heeft de opdracht u te ontzorgen. Door het juiste antwoord te geven of u zo snel mogelijk op een geschikt tijdstip terug te laten bellen.

- **Altijd een agenda en status beschikbaar.**

Ondanks het feit dat we op elke nieuwe vraag snel reageren en u nooit in een wachtrij staat kan het voorkomen dat u even niet weet hoe het er voor staat. Ook in dat geval kan elke medewerker u informeren over de status: Alle offertes, woningverkoop, schades en taxaties worden geagendeerd en wij verstrekken u deze informatie op eerste verzoek.

Aanpassing van de kwaliteitsverklaring

Wij kunnen deze kwaliteitsverklaring aanpassen. Dit kunnen wij doen bij nieuwe ontwikkelingen, bijvoorbeeld als er iets verandert in onze bedrijfsactiviteiten of in de wet of in de rechtspraak. Deze tekst is voor het laatst aangepast op 25 mei 2018.

Hebt u vragen of klachten?

Hebt u vragen over deze kwaliteitsverklaring? Of hebt u klachten over hoe wij zaken voor u regelen? Dan kunt u contact met ons opnemen. Stuur een mail naar cj@gaba.nl of pj@gaba.nl of een brief naar:

GABA Verzekeringen, Makelaardij, Hypotheken.

t.a.v. de directie (Kwaliteit)

Postbus 5070

6802 EB Arnhem