

KLACHTENPROCEDURE

Heeft u een klacht?

Bij InsingerGilissen streven wij ernaar om u de best mogelijke dienstverlening te bieden. Maar er kunnen zich situaties voordoen waarin wij niet voldoen aan uw verwachtingen. U kunt dan een klacht bij ons indienen.

Hoe dient u een klacht in?

Om uw klacht zo goed mogelijk te kunnen behandelen, vragen wij u de klacht per brief of per e-mail aan ons te richten. Wij vragen u de volgende informatie in uw klacht op te nemen:

- Uw naam, adres, telefoonnummer en rekeningnummer
- Een duidelijke omschrijving van uw klacht
- Uw verzoek of voorstel
- Kopieën van relevante documenten/bijlagen

U kunt uw klacht richten aan de afdeling Business Risk Management:

InsingerGilissen

Ter attentie van: BRM
Herengracht 537
1017 BV Amsterdam

of via e-mail: brm.nl@insingergilissen.nl

Procedure

Wij doen ons best om uw klacht zo spoedig mogelijk op te lossen.

1. Na ontvangst van uw brief of email, sturen wij u binnen 5 werkdagen een bevestiging van uw klacht. Wij geven u zo snel mogelijk en in ieder geval binnen één maand* na ontvangst een antwoord op uw klacht.
2. In ons antwoord zullen wij aangeven of wij het wel of niet (gedeeltelijk) met u eens zijn en welke stappen wij voorstellen te nemen. Als wij uw klacht niet binnen één maand kunnen afhandelen dan informeren wij u. Wij vertellen u dan waarom wij uw klacht niet binnen deze termijn kunnen afhandelen, en wanneer u een reactie van ons kunt verwachten.
3. Soms zullen wij uw klacht niet inhoudelijk in behandeling nemen. Bijvoorbeeld als er meer dan een jaar is verstreken tussen het tijdstip waarop u van de feiten kennis heeft genomen of redelijkerwijs had kunnen nemen en het tijdstip waarop u de klacht bij ons heeft ingediend. Ook dan ontvangt u van ons een bericht.

* Betaaldiensten: een reactie binnen 15 werkdagen na ontvangst van de klacht; in uitzonderlijke situaties, vanwege redenen die de betaaldienstverlener niet verwijtbaar zijn, kan deze termijn worden verlengd tot uiterlijk 35 werkdagen.

Vervolgstappen

Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent met de uitkomst. Binnen drie maanden na de beantwoording van uw klacht kunt u zich wenden tot het KiFiD.

KiFiD is een onafhankelijk instituut dat klachten behandelt wanneer wij er samen niet uit komen.

Wilt u niet bij het KiFiD een klacht indienen? Dan kunt u ook bij de rechtbank in Amsterdam een rechtszaak tegen ons beginnen. U hoeft in dat geval niet eerst een klacht bij het KiFiD in te dienen.

Adres Kifid:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG

Informatie over het KiFiD en de te volgen procedure kunt u vinden op www.kifid.nl.