

KLACHTENPROCEDURE

Heeft u een klacht?

Bij InsingerGilissen streven wij er naar 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.

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.