

NIBC KLACHTENPROCEDURE



1. NIBC BANK N.V. KLACHTENPROCEDURE

NIBC hecht veel waarde aan de relatie met haar klanten en doet er alles aan om ervoor te zorgen dat deze wordt weerspiegeld in de diensten die zij levert. De belangen van andere stakeholders worden ook hoog in het vaandel gedragen. Daarom kan elke externe stakeholder die wordt beïnvloed door producten of diensten die door NIBC worden aangeboden, zijn klacht of bezorgdheid bij ons kenbaar maken.

Bij het aanbieden van dit klachtenmechanisme laat NIBC zich leiden door internationale normen zoals de OECD Guidelines for Multinational Enterprises on Responsible Business Conduct, de UN Guiding Principles on Business and Human Rights en andere best practices voor verantwoord zakendoen. Onze kerncriteria omvatten legitimiteit, toegankelijkheid, voorspelbaarheid, billijkheid en transparantie die aansluiten bij deze normen. NIBC zet zich volledig in om mee te werken aan legitieme externe klachten- en herstelprocessen, voor zover redelijk en praktisch.

Om een klacht in te dienen, kiest u een van de onderstaande opties:

- Door een e-mail te sturen naar klachten@nibc.com
- Door een klachtenbrief te sturen naar NIBC Bank N.V. op het volgende adres:

NIBC Bank N.V.
Ter attentie van: Klachten afhandeling
Postbus 380
2501 BH Den Haag

Vermeld het volgende in uw klacht:

- een duidelijke beschrijving van de klacht.
- uw naam, adres, telefoonnummer en uw e-mailadres;
- kopieën van alle informatie, zoals een screenshot of een document, die relevant is voor uw klacht.

Klachten met betrekking tot NIBC Bank worden binnen 6 weken afgehandeld door NIBC Bank en u wordt schriftelijk op de hoogte gesteld van de uitkomst. Indien het antwoord langer dan 6 weken duurt, wordt u daarvan op de hoogte gesteld en krijgt u de verwachte reactietijd.

Wanneer u niet tevreden bent met het antwoord van de klachtenafdeling van de betreffende NIBC Bank-bedrijfsonderdeel, kunt u de redenen voor uw ontevredenheid schriftelijk indienen. De klachtencommissie van NIBC Bank N.V. zal uw klacht opnieuw beoordelen en u daarna schriftelijk op de hoogte stellen van haar antwoord.

Klachten die bij de andere dochterondernemingen van NIBC Holding binnenkomen, worden doorgestuurd naar de processen en procedures van die dochterondernemingen en gerapporteerd aan de secretaris van de onderneming van NIBC.

1.1 Alternatieve geschillenbeslechting

Particuliere klanten die niet tevreden zijn met de uitkomst van de klachten die door NIBC zijn behandeld, kunnen gebruikmaken van alternatieve geschillenbeslechtingsmechanismen. De bevoegdheid hiervoor is afhankelijk van het land waarin de producten en diensten worden geleverd.

- [Nederland: Nederlands Instituut voor Financiële Geschillen \(KiFiD\)](#)

Particuliere klanten die niet tevreden zijn met de uitkomst van de door NIBC behandelde klachten, kunnen hun klacht indienen bij het Nederlands Instituut voor Financiële Geschillen (KiFiD), binnen drie maanden na ontvangst van de beslissing van NIBC. KiFiD biedt consumenten, kleine bedrijven en zelfstandigen (zzp'ers) die een klacht hebben over een financiële dienstverlener, eenvoudig toegang en deskundig advies.

Zakelijke klanten hebben niet de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij KiFiD, maar kunnen een klacht indienen bij het Nederlands Nationaal

- [Contactpunt België: Ombudsfin](#)

Bent u niet tevreden met het antwoord dat u kreeg of heeft u niet binnen een redelijke termijn (30 dagen) een antwoord gekregen? Dan kunt u een klacht indienen bij Ombudsfin. Elke cliënt van een financiële instelling, die als natuurlijk persoon handelt in zijn eigen belang, kan een klacht indienen bij Ombudsfin wanneer hij van zijn financiële instelling geen bevredigende oplossing voor zijn probleem heeft gekregen. Ombudsfin is een onafhankelijke bemiddelingsdienst.

Bedrijven hebben niet de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij Ombudsfin, maar kunnen een klacht indienen bij het Belgische Nationaal Contactpunt.

[Duitsland: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht - BaFin](#)

Bent u niet tevreden met het antwoord dat u hebt ontvangen? De klant heeft op elk moment de mogelijkheid om een klacht schriftelijk of voor het dossier in te dienen bij de Federale Financiële Toezichthouder (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht - BaFin).

- [UK: Financial Ombudsman Service](#)

Bent u niet tevreden met het antwoord dat u hebt ontvangen of hebt u niet binnen een redelijke termijn antwoord gekregen? Dan kunt u als natuurlijk persoon die in eigen belang handelt, een klacht indienen bij de Financial Ombudsman Service.

Zakelijke klanten hebben niet de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Financial Ombudsman Service, maar kunnen een klacht indienen bij het UK National Contact Point

Klachten kunnen ook rechtstreeks bij een civiele rechtbank of andere legitieme, niet-gerechtelijke externe klachtenmechanismen worden ingediend, in overeenstemming met artikel 46 van de [OECD Guidelines for Multinationals](#)