

Klachtenprocedure Kredietbank Nederland

Ben je niet tevreden over onze dienstverlening? Dan kun je een klacht bij ons indienen. Kredietbank Nederland neemt klachten zeer serieus: het geeft ons de mogelijkheid onze dienstverlening te verbeteren. Naast deze klachtenprocedure heeft Kredietbank Nederland aparte klachtenprocedures voor WSNP bewindvoering en beschermingsbewind.



Indienen van de klacht

Je kunt een klacht indienen als je niet tevreden bent over de uitvoer van onze dienstverlening of gedraging van onze medewerkers. Klachten kun je uitsluitend schriftelijk, voorzien van handtekening, indienen:

-  Per post
Kredietbank Nederland
T.a.v. de directie
Postbus 7695
8903 JR Leeuwarden
-  Per e-mail directiesecretariaat@kbnl.nl

Je ontvangt binnen één week een schriftelijke ontvangstbevestiging.



Behandeling van de klacht

- Jouw klacht wordt onderzocht en behandeld.
- Wij kunnen je, en de persoon over wie de klacht gaat, vragen om een (telefonische) toelichting.
- De klacht wordt binnen 1 maand na ontvangst schriftelijk afgehandeld.
- Wij informeren je altijd over de uitkomst van het onderzoek naar jouw klacht.
- We laten je schriftelijk weten welke (eventuele) maatregelen wij hebben genomen of gaan nemen.



Registratie van de klacht

De directie registreert de klachten. Vastgelegd wordt:

- de naam en het adres van de persoon die een klacht heeft ingediend;
- datum ontvangst klacht en omschrijving van de klacht;
- datum afhandeling klacht met beschrijving van de wijze van afhandeling;
- de getroffen maatregelen naar aanleiding van de klacht.



Niet tevreden

- Ben je niet tevreden over de uitkomst van het onderzoek naar de klacht? Laat het ons weten. Ook staat het je vrij om je met je klacht te wenden tot de lokale Ombudsman of de gemeente.

Deze klachtenprocedure is vastgesteld door de directie van Kredietbank Nederland op 22 september 2020.