

Klachtenprocedure Kredietbank Nederland Beschermingsbewind

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 beschermingsbewind** heeft Kredietbank Nederland een **algemene klachtenprocedure** en een aparte klachtenprocedure voor WSNP bewindvoering.



Indienen van de klacht

Je kunt een klacht indienen als je niet tevreden over de uitvoering van onze dienstverlening of gedraging van onze beschermingsbewindvoerders. 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.
- De klacht wordt niet in behandeling genomen, of de behandeling wordt gestaakt, als je met de klacht naar de kantonrechter bent gegaan.
- Wij kunnen je, en de beschermingsbewindvoerder over wie de klacht gaat, vragen om een (telefonische) toelichting.
- De klacht wordt binnen 1 maand na ontvangst schriftelijk afgehandeld.
- We 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 klachten

De directie registreert de klachten. Vastgelegd wordt:

- de naam en het adres van de persoon die de 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? Dan kun je als onderbewindgestelde de kantonrechter vragen de behandeling van jouw klacht te onderzoeken.

Deze klachtenprocedure is vastgesteld door de directie van Kredietbank Nederland op 24 september 2019.