

## Klachtenprocedure

(aangepast in augustus 2019)

Wanneer u niet tevreden bent over de dienstverlening van Chaabi Bank, kunt u een klacht indienen. Om uw klacht op een goede manier te behandelen, hebben we een klachtenprocedure. Hierna staat deze procedure uitgelegd. In de procedure staat ook, wat u kunt doen als u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht.

### Een klacht indienen bij Chaabi Bank

U kunt uw klacht op verschillende manieren aan ons doorgeven:

- telefonisch, via 020 716 4930
- via internet, met het formulier op [chaabibank.nl/contact/contactformulier](http://chaabibank.nl/contact/contactformulier);
- op een kantoor van Chaabi Bank;
- schriftelijk, stuur uw brief naar Chaabi Bank, De Clercqstraat 55, 1053 AD AMSTERDAM

In de brief vermeldt u:

- een omschrijving van uw klacht;
- uw naam;
- uw adresgegevens;
- uw telefoonnummer;
- uw handtekening.

### Termijn

U kunt uw klacht indienen tot dertien maanden nadat het feit waarover u een klacht wilt indienen, heeft plaatsgevonden. Of tot dertien maanden nadat u van dat feit kennis had kunnen nemen.

### Reactie

Zodra wij uw klacht hebben ontvangen, ontvangt u zo snel mogelijk een reactie van ons. Als u uw klacht via internet heeft ingediend, ontvangt u binnen 15 werkdagen maar uiterlijk binnen 35 werkdagen een volledige 1<sup>ste</sup> reactie.

### Uw klacht voorleggen aan de directie

Als u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht, kunt u een brief sturen aan de directie van Chaabi Bank.

In de brief vermeldt u:

- uw klacht, en geeft u aan waarom u het niet eens bent met de eerdere reactie van Chaabi Bank op deze klacht;
- uw naam;
- uw adresgegevens;
- uw telefoonnummer;
- uw handtekening.

### Adres

Het adres van de directie van Chaabi Bank is:  
Directie Chaabi Bank, De Clercqstraat 55, 1053AD  
AMSTERDAM

### Termijn

U kunt naar de directie van Chaabi Bank schrijven tot zes weken nadat u onze reactie op uw klacht heeft ontvangen. Of nadat u een reactie had moeten ontvangen.

### Reactie

U ontvangt zo snel mogelijk een ontvangstbevestiging. Binnen 15 werkdagen maar uiterlijk binnen 35 werkdagen krijgt u een volledige 1<sup>ste</sup> reactie.

### Uw klacht voorleggen aan een andere partij

Wanneer u niet tevreden bent met het standpunt van de directie van Chaabi Bank, dan kunt u de klacht voorleggen aan een onafhankelijke partij. Afhankelijk van het onderwerp van uw klacht, is dat het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), de Geschillencommissie van het Bureau Krediet Registratie (BKR) of de Geschillencommissie informatie-dienstaanbieders. Daarnaast kunt u ook naar de rechter gaan.

### Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Als uw klacht over een product van Chaabi Bank gaat, dan kunt u terecht bij het KiFiD. Op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) vindt u hierover meer informatie.

### Bureau Krediet Registratie

Heeft u een klacht over uw registratie bij het Bureau Krediet Registratie (BKR)? Dan kunt u terecht bij de Geschillencommissie van het BKR. Op [www.bkr.nl](http://www.bkr.nl) vindt u hierover meer informatie.

### Geschillencommissie Informatiedienstaanbieders

Heeft u een klacht over de tarieven van de informatiedienst-nummers (= telefoonnummers) van Chaabi Bank of over de informatiedienst zelf? Dan kunt u terecht bij de Geschillencommissie Informatiedienstaanbieders. Kijk hiervoor op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

### Rechter

U kunt uw klacht ook voorleggen aan de daartoe bevoegde rechter.