Klachtenprocedure

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 twee manieren aan ons doorgeven:

- via internet, met het klachtenformulier op chaabibank.nl/contact/klachtenformulier
- schriftelijk, stuur uw brief naar Chaabi Bank, De Clercqstraat 55, 1053 AD Amsterdam

In uw klacht vermeldt u:

- een omschrijving van uw klacht
- uw naam
- uw adresgegevens
- uw telefoonnummer
- uw handtekening (als u een brief stuurt)

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 ontvangstbevestiging. U ontvangt binnen 15 werkdagen, maar uiterlijk binnen 35 werkdagen, een volledige eerste 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 u geeft 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, 1053 AD 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 reactie.

Uw klacht voorleggen aan een andere partij

Wanneer u niet tevreden bent met het standpunt van de directie van Chaabi Bank, kunt u uw klacht voorleggen aan een onafhankelijke partij. Dit is het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Daarnaast kunt u ook naar de rechter gaan.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Als uw klacht over een product of dienst van Chaabi Bank gaat, dan kunt u terecht bij Kifid. Op www.kifid.nl vindt u hierover meer informatie.

Rechter

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