



U HEEFT EEN KLACHT

Bij Insinger de Beaufort streven wij er continu naar om de best mogelijke service te leveren. Echter, er kunnen zich ook situaties voordoen waarin wij niet voldoen aan uw verwachtingen.

Uw mening is vanzelfsprekend erg belangrijk voor ons. Dit helpt ons om onze dienstverlening verder te verbeteren. Indien u een klacht heeft of een suggestie wilt doen op welke wijze onze dienstverlening verbeterd kan worden, verzoeken wij u vriendelijk ons dit te laten weten.

HOE DIENT U EEN KLACHT IN?

U kunt uw klacht schriftelijk (per brief of e-mail) met vermelding van het volgende indienen:

- Uw naam, adres, telefoonnummer en rekeningnummer
- Een duidelijke omschrijving van uw klacht
- Uw verzoek of voorstel
- Kopieën van relevante documenten/bijlagen

Hieronder vindt u het adres waar u uw klacht aan kunt richten:

Adres

Bank Insinger de Beaufort N.V.
Herengracht 537
1017 BV Amsterdam
Ter attentie van: Compliance & Business Integrity

GANG VAN ZAKEN

We zullen ons best doen om uw klacht zo spoedig mogelijk op te lossen.

1. Ons streven is om uw klacht binnen 48 uur te behandelen. Mocht dit niet lukken, dan sturen wij u binnen drie werkdagen een schriftelijke bevestiging van uw klacht.
2. Afhankelijk van de aard van de klacht, zullen wij u zo snel mogelijk maar in ieder geval binnen vier weken een schriftelijke reactie op uw klacht sturen.
3. Indien wij uw klacht niet binnen vier weken hebben kunnen afhandelen, zullen wij u schriftelijk informeren over de stand van zaken en u mededelen wanneer wij verwachten dat wij onze reactie op uw klacht kunnen geven. In onze schriftelijke reactie op uw klacht zullen wij aangeven of wij het wel of niet (gedeeltelijk) met u eens zijn en welke stappen wij voorstellen te nemen.

VERDERE STAPPEN

Mocht u niet tevreden zijn met de uitkomst, dan kunt u contact opnemen met uw relationship manager om deze kwestie verder te bespreken. Indien u met uw relationship manager niet tot een voor u bevredigende oplossing komt, kunt u een klacht indienen bij de Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Kifid is een onafhankelijk instituut dat klachten behandelt wanneer het voor partijen niet mogelijk is om een oplossing voor de klacht te vinden.

Adres

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
www.kifid.nl