

# Klachtenprocedure



Friesland Bank hecht veel waarde aan een goede relatie met u als klant. Het opbouwen van een relatie is mensenwerk. Wij willen dat u tevreden bent over onze service. Daarom werken wij voortdurend aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Als u een klacht hebt waarmee wij onze service kunnen verbeteren, laat ons dat dan weten. Immers: uw klacht biedt ons de kans om onze service te verbeteren of om te zoeken naar een passende oplossing. Hierna leest u hoe de Interne Klachtenprocedure (IKP) bij Friesland Bank geregeld is.

## Stap 1

### Afhandeling van uw klacht via de Interne Klachtenprocedure

Als u op kantoor, telefonisch, per e-mail of brief een klacht ingediend heeft, proberen wij deze direct op te lossen. Lukt dat niet, dan ontvangt u binnen 3 werkdagen een schriftelijke bevestiging van het indienen van uw klacht.

Vervolgens werken we aan een passende oplossing. Zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 15 werkdagen na ontvangst van uw klacht ontvangt u antwoord. Het kan voorkomen dat we langer dan 15 dagen nodig hebben voor een passende oplossing. Mocht dit het geval zijn dan wordt u daarvan schriftelijk op de hoogte gesteld. In deze brief vermelden wij ook de datum waarop wij u weer informeren.

### Afstemmen met direct betrokkenen

Onze Interne Klachtenprocedure is erop gericht om de direct betrokkenen en/of de commercieel verantwoordelijke medewerker te betrekken bij de beantwoording van de klacht. Daarnaast wordt altijd de verantwoordelijke Regiodirecteur geïnformeerd over klachten binnen de betreffende regio.

### Manager Klachtafhandeling

De Manager Klachtafhandeling van Friesland Bank ziet erop toe dat uw klacht vanuit verschillende invalshoeken wordt bekeken en conform de Interne Klachtenprocedure wordt afgehandeld.

## Stap 2

### Financiële Ombudsman

Bent u van mening dat uw klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld? Dan kunt u uw klacht tot drie maanden na ontvangst van de beslissing van Friesland Bank voorleggen aan de Financiële Ombudsman, onderdeel van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Beursplein 1  
Postbus 1  
8900 AA Leeuwarden  
T (058) 299 55 99  
F (058) 299 45 91  
frieslandbank.nl

Statutair gevestigd te Leeuwarden  
Handelsregister 01002411

De Ombudsman bemiddelt tussen u en Friesland Bank. De Ombudsman behandelt alleen klachten van particuliere klanten. Aan het inschakelen van de Ombudsman zijn geen kosten verbonden.

### Stap 3 Geschillencommissie

Bent u ondanks de bemiddeling door de Ombudsman niet tevreden? Dan kunt u binnen drie maanden na de uitspraak van de Ombudsman het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, onderdeel van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Uw klacht moet dan wel een bedrag of belang van minstens € 100,- betreffen. De Geschillencommissie geeft meestal een bindend advies voor beide partijen. Het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie brengt kosten met zich mee.

### Stap 4 Commissie van Beroep

Als u het niet eens bent met de bindende beslissing van de Geschillencommissie, kunt u het geschil binnen 6 weken voorleggen aan de Commissie van Beroep. Er moet dan wel meer dan € 25.000,- in het geding zijn.

Het adres en contactgegevens van zowel de Ombudsman, de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening als de Commissie van Beroep zijn:

Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoon (0900) 355 22 48  
E-mail [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)  
Internet [kifid.nl](http://kifid.nl)

#### Friesland Bank, realistisch en betrokken

Friesland Bank NV is een zelfstandige bank die persoonlijke dienstverlening combineert met professionele expertise. Friesland Bank is er voor particulieren, instellingen en ondernemers die hechten aan een bank waar advies en maatwerk op de eerste plaats komen. Friesland Bank is door erkende rating agencies gewaardeerd. Deze ratings vindt u op internet: [frieslandbank.nl](http://frieslandbank.nl). Daar vindt u ook de adressen van onze kantoren.

Friesland Bank NV valt onder het toezicht van De Nederlandsche Bank en is in het bezit van een vergunning op grond van de Wet op het financieel toezicht. Friesland Bank is als aanbieder van financiële producten geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten.

Friesland Bank heeft een klachtenprocedure, die u vindt op [frieslandbank.nl/klacht](http://frieslandbank.nl/klacht) en die u op verzoek wordt toegezonden. Friesland Bank is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Informatie hierover kunt u vinden in onze klachtenprocedure.

## Klachtenprocedure Friesland Bank

Uw klacht komt binnen

Uw klacht wordt geregistreerd

De klacht wordt direct behandeld of de klacht wordt doorgestuurd naar een andere behandelaar

Binnen 3 dagen ontvangt u een bevestiging

U ontvangt binnen 15 werkdagen een antwoord