

### **NIBC Bank N.V. Klachtenprocedure**

NIBC Bank hecht grote waarde aan een goede relatie met haar klanten. NIBC Bank hoopt dat dit zich reflecteert in de dienstverlening aan haar klanten. Mocht u onverhoopt toch een klacht hebben, dan kunt u dit schriftelijk aan NIBC Bank kenbaar maken. Uw brief kunt u richten aan:

NIBC Bank N.V.  
ter attentie van: de Klachtencommissie  
Postbus 380  
2501 BH Den Haag

Let in uw communicatie in ieder geval op de volgende punten:

- o duidelijke omschrijving van de klacht;
- o uw naam- en adresgegevens, telefoonnummer en eventueel e-mailadres;
- o kopieën van informatie die relevant is voor de behandeling van uw klacht.

Uw klacht wordt binnen 6 weken door de klachtencommissie van NIBC Bank behandeld en schriftelijk aan u gecommuniceerd. Indien bij de beoordeling van uw klacht vast komt te staan dat de hierboven toegezegde termijn niet kan worden gerealiseerd, dan wordt u hiervan terstond schriftelijk op de hoogte gesteld.

Mocht u niet tevreden zijn met het besluit van de klachtencommissie, dan biedt NIBC Bank u de mogelijkheid om de klachtencommissie van repliek te dienen en aan te geven waarom u niet tevreden bent met het resultaat. De klachtencommissie zal op grond van uw reactie een heroverweging maken en haar besluit wederom schriftelijk aan u kenbaar maken.

### **Het Financiële Klachteninstituut**

Indien u niet tevreden bent met de uitkomst van de klachtenprocedure van NIBC Bank, dan kunt u binnen drie maanden na de uitspraak van de klachtencommissie, uw klacht voorleggen aan het KiFiD. Het KiFiD is een onafhankelijke instelling die klachten behandelt van natuurlijke personen, niet handelend in de uitoefening van hun beroep of bedrijf. U dient wel, volgens de reglementen van het KiFiD, in aanmerking te komen voor een beroepsprocedure bij het KiFiD. Deze procedure kan alleen worden gestart, nadat u de interne klachtenprocedure bij NIBC Bank heeft doorlopen.