

Triodos Bank. Klachtenregeling

Vragen?

Heeft u vragen over deze regeling, neemt u dan contact op met de mensen van Triodos Bank via telefoon 030 693 65 53.

Hebt u een klacht?

Triodos Bank hecht veel belang aan een goede en transparante relatie met al haar stakeholders. Wij proberen u dan ook zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. Wij horen dit graag van u, zodat wij een passende oplossing kunnen zoeken en onze dienstverlening kunnen verbeteren.

Deze klachtenregeling is van toepassing op alle producten en diensten van Triodos Bank. Klachten over beslissingen van Triodos Investment Management, de beheerder van de Triodos beleggingsfondsen, kunt u ook op de hieronder beschreven wijze melden. Vermeldt u dan wel even dat de klacht bestemd is voor Triodos Investment Management.

1. Uw klacht melden

U kunt uw klacht op de volgende manieren aan ons doorgeven:

- **Schriftelijk:** stuur uw brief (een postzegel is niet nodig) samen met eventuele kopieën van documenten of informatie die uw klacht verduidelijkt naar:

Triodos Bank
Afdeling Kwaliteitszorg
Antwoordnummer 170
3700 VB Zeist

- **Telefonisch:** neem contact op met de mensen van Triodos Bank via telefoonnummer 030 693 65 53. Zij staan u graag te woord op werkdagen van 8.00 - 18.00 uur.
- **E-mail:** stuur een e-mail met uw klacht naar kwaliteitszorg@triodos.nl.

Wat gebeurt er daarna?

De afdeling Kwaliteitszorg bevestigt de ontvangst van uw klacht binnen vijf werkdagen. In de ontvangstbevestiging informeren wij u wanneer u een antwoord op uw klacht ontvangt. Wij

beantwoorden uw klacht meestal binnen 15 werkdagen, maar uiterlijk binnen acht weken nadat u uw klacht hebt ingediend. Soms is er meer tijd nodig om een oplossing te vinden. U ontvangt hierover dan bericht van ons. Mochten wij meer informatie van u nodig hebben om uw klacht te kunnen behandelen, dan kan dit leiden tot een verlenging van de hiervoor genoemde termijnen. Wij zullen u hier dan over informeren.

2. In beroep gaan

Bent u niet tevreden over de afhandeling of oplossing van uw klacht, dan kunt u in beroep gaan. Dit houdt in dat u de directie per brief laat weten dat u het niet eens bent met het antwoord en graag een andere oplossing wilt. Dit kan tot zes weken nadat u het antwoord op uw klacht hebt ontvangen. Belangrijk is dat u in uw brief schrijft waarom u nog niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht en welke oplossing u voorstelt. Stuur uw brief (een postzegel is niet nodig) samen met eventuele kopieën van documenten of informatie die uw klacht verduidelijkt naar:

Triodos Bank (bij de fondsen:
Triodos Investment Management)
T.a.v. de Directie
Antwoordnummer 170
3700 VB Zeist

Wat gebeurt er daarna?

De directie bevestigt de ontvangst van uw brief binnen vijf werkdagen. In de ontvangstbevestiging informeert de directie u wanneer u een antwoord op uw brief ontvangt. Meestal beantwoordt de directie uw brief binnen 15 werkdagen, maar uiterlijk binnen acht weken nadat uw brief is ontvangen. Uw klacht wordt opnieuw onderzocht en het antwoord dat eerder aan u is gegeven wordt beoordeeld. Deze beoordeling wordt altijd gedaan door een andere medewerker dan degene die uw klacht in eerste instantie heeft beoordeeld.

3. Het KiFiD, Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Het KiFiD is een onafhankelijke organisatie die klachten behandelt van consumenten, kleinzakelijke ondernemers en zzp'ers over financiële producten en financiële diensten.

Is uw klacht na de beroepsprocedure bij de directie van Triodos Bank niet opgelost, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het KiFiD. Dit moet u doen binnen drie maanden nadat u het antwoord van de directie van Triodos Bank hebt ontvangen.

Als het KiFiD uw klacht na de intake in behandeling kan nemen, zal de behandelend jurist bij KiFiD telefonisch contact met u opnemen om uw klacht te bespreken en eventueel aanvullende stukken op te vragen.

De behandelaar onderzoekt in eerste instantie of er via zijn bemiddeling alsnog een oplossing tussen u en Triodos Bank gevonden kan worden. Als dat niet lukt, zal de Geschillencommissie zich op basis van de stukken een oordeel over de kwestie vormen en al dan niet via een hoorzitting bekijken of een minnelijke oplossing tot de mogelijkheden behoort. Zo niet, dan zal de Geschillencommissie een uitspraak doen, meestal in de vorm van een bindend advies.

Als u het niet eens bent met de uitspraak van de Geschillencommissie, dan kunt u onder bepaalde voorwaarden binnen zes weken beroep instellen bij de Commissie van Beroep. Kijk voor meer informatie over de procedure bij het KiFiD op www.kifid.nl, of neem contact op met:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: 070-333 8 999

Belangrijk:

- > Het KiFiD neemt uw klacht niet in behandeling als u niet eerst de interne klachtenprocedure

bij Triodos Bank hebt doorlopen. Als Triodos Bank binnen acht weken na het indienen van uw klacht niets van zich heeft laten horen, dan kunt u uw klacht direct bij het KiFiD indienen. De behandeling van de klacht door KiFiD is kosteloos. In beroep gaan bij de Commissie van Beroep kost € 500,--.

Het BKR, Bureau Krediet Registratie

Heeft uw klacht te maken met uw registratie bij het BKR en is uw klacht na de beroepsprocedure bij de directie van Triodos Bank niet opgelost? Dan kunt u een herbeoordeling vragen bij de Geschillencommissie van het BKR. Dit kan tot uiterlijk twee maanden nadat u het antwoord van de directie van Triodos Bank heeft ontvangen. De kosten bedragen € 50,--. Kijk voor meer informatie over de procedure bij het BKR op www.bkr.nl, of neem contact op met:

Bureau Krediet Registratie (BKR)
Klantcontactcentrum
Postbus 6080
4000 HB Tiel
Telefoon: 088 1502 500

Burgerlijke Rechter

U kunt er ook voor kiezen om uw klacht niet voor te leggen aan het KiFiD, maar direct aan de burgerlijke rechter.

Het KiFiD behandelt geen klachten van bedrijven, tenzij het om kleinzakelijke ondernemers of zzp'ers gaat. Heeft u als bedrijf een klacht over de dienstverlening van Triodos Bank, dan kunt u deze voorleggen aan de burgerlijke rechter.

Online Dispute Resolution

Als u een product van Triodos Bank online gekocht heeft, kunt u een klacht voorleggen bij het Online Dispute Resolution (ODR). ODR is een vorm van alternatieve geschillenbeslechting: een alternatief voor de gang naar de rechter. Meer informatie over de procedure vindt u op <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Triodos Bank

Triodos Bank NV
Utrechtseweg 44
Postbus 55
3700 AB Zeist
Telefoon 030 693 65 11
www.triodos.nl

AV 6130-1 1808