

# Klachtenregeling

## Vragen?

Heb je vragen over deze regeling,  
mail ons dan via [kwaliteitszorg@triodos.nl](mailto:kwaliteitszorg@triodos.nl).

# Heb je een klacht?

Triodos Bank hecht veel belang aan een goede en transparante relatie met al haar klanten. Wij proberen je dan ook zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat je niet tevreden bent. Wij horen dit graag van je, 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, kun je ook op de hieronder beschreven wijze melden. Vermeld dan wel even dat de klacht bestemd is voor Triodos Investment Management.

## 1. Klacht melden

Je kunt je klacht op de volgende manieren aan ons doorgeven:

- E-mail: stuur een e-mail met je klacht naar [kwaliteitszorg@triodos.nl](mailto:kwaliteitszorg@triodos.nl).
- Schriftelijk: stuur een brief (een postzegel is niet nodig) samen met eventuele kopieën van documenten of informatie die je klacht verduidelijkt naar:

Triodos Bank  
Afdeling Kwaliteitszorg  
Antwoordnummer 170  
3700 VB Zeist

### Wat gebeurt er daarna?

De afdeling Kwaliteitszorg bevestigt de ontvangst van je klacht binnen vijf werkdagen. Je ontvangt binnen 6 weken na indiening een reactie op je klacht. Soms is er meer tijd nodig om een oplossing te vinden. Je ontvangt hierover dan bericht van ons. Mochten wij meer informatie van je nodig hebben om je klacht te kunnen behandelen, dan kan dit leiden tot een verlenging van de hiervoor genoemde termijn. Wij zullen je hier dan over informeren.

## 2. In beroep gaan

Ben je niet tevreden over de toe- of afwijzing van je klacht, dan kun je in beroep gaan. Dit kan tot drie maanden nadat je het antwoord op je klacht hebt ontvangen. Belangrijk is dat je in je bericht schrijft waarom je de toe- of afwijzing van je klacht onjuist of onterecht vindt. Stuur je e-mail of brief samen met eventuele kopieën van documenten of informatie die je klacht verduidelijkt naar:

E-mail: [beroep@triodos.nl](mailto:beroep@triodos.nl)

Brief:

Triodos Bank (bij de fondsen: Triodos Investment Management)  
T.a.v. Afdeling Beroep  
Antwoordnummer 170, 3700 VB Zeist  
(een postzegel is niet nodig)

### Wat gebeurt er daarna?

De Afdeling Beroep bevestigt de ontvangst van je brief binnen vijf werkdagen. Je ontvangt binnen 6 weken na indiening een reactie op je beroep. Je beroep wordt opnieuw onderzocht en het antwoord dat eerder aan je is gegeven wordt 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 je klacht na de beroepsprocedure bij de Afdeling Beroep niet opgelost, dan kun je je klacht voorleggen aan het KiFiD. Dit moet je doen binnen drie maanden nadat je het antwoord van de Afdeling Beroep van Triodos Bank hebt ontvangen.

Kijk voor meer informatie over de procedure bij het KiFiD op [www.kifid.nl](http://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 je klacht niet in behandeling als je niet eerst de interne klachtenprocedure bij Triodos Bank hebt doorlopen. Als Triodos Bank binnen acht weken na het indienen van je klacht niets van zich heeft laten horen, dan kunt je je klacht direct bij het KiFiD indienen. De behandeling van de klacht door het KiFiD is kosteloos. In beroep gaan bij de Commissie van Beroep kost € 500,-.

#### Het BKR, Bureau Krediet Registratie

Heeft je klacht te maken met je registratie bij het BKR en is je klacht na de beroepsprocedure van Triodos Bank niet opgelost? Ook dan kun je je klacht voorleggen aan het KiFiD. Dit kan tot uiterlijk drie maanden nadat je antwoord van Triodos Bank hebt gekregen.

### 4. Burgerlijke Rechter

Je kunt er ook voor kiezen om je 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. Heb je als bedrijf een klacht over de dienstverlening van Triodos Bank, dan kun je deze voorleggen aan de burgerlijke rechter.

#### Online Dispute Resolution

Als je een product van Triodos Bank online gekocht hebt, kun je 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 vind je op <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

### 5. Bankierseed

Vind je dat een medewerker in strijd met de Bankierseed heeft gehandeld? Kijk op [www.tuchtrechtbanken.nl](http://www.tuchtrechtbanken.nl) hoe je hiervan melding kunt maken.

Triodos Bank NV  
Hoofdweg 10, Driebergen-Rijssenburg  
Postbus 55, 3700 AB Zeist  
Telefoon 030 693 65 11 (klantcontact)  
[www.triodos.nl](http://www.triodos.nl)

AV 6130-1 2205