Klachtenregeling

Juli 2026
Heb je vragen over deze regeling?
Neem dan contact met ons op
via kwaliteitszorg@triodos.nl.

Triodos Bank

Heb je een klacht?

We vinden een goede en duidelijke relatie met jou belangrijk. Daarom helpen we je graag zo goed mogelijk. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent over onze producten of onze service. Laat het ons dan weten. Zo kunnen we samen zoeken naar een oplossing en onze dienstverlening verbeteren.

1 Klacht melden

Je kunt je klacht via e-mail of per post aan ons doorgeven. Stuur je e-mail of brief samen met kopieën van documenten of informatie die je klacht verduidelijkt naar:

- E-mail: kwaliteitszorg@triodos.nl
- Post: stuur een brief (een postzegel is niet nodig) naar:

Triodos Bank
Afdeling Kwaliteitszorg
Antwoordnummer 170
3700 VB Zeist

Wat gebeurt er daarna?

De afdeling Kwaliteitszorg bevestigt binnen vijf werkdagen dat we je klacht hebben ontvangen.
Je krijgt binnen 20 werkdagen na het indienen een reactie op je klacht. Gaat je klacht over een betaling? Dan ontvang je binnen 15 werkdagen een reactie.

Hebben we meer tijd nodig om een oplossing te vinden? Dan laten we je dat tussentijds weten. Hebben we extra informatie van je nodig om je klacht goed te kunnen beoordelen? Dan kan de termijn langer worden. Ook dat geven we aan je door.

2 In beroep gaan

Ben je het niet eens met 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 uitlegt waarom je ons antwoord onjuist of onterecht vindt. Stuur je e-mail of brief samen met kopieën van documenten of informatie die je klacht verduidelijkt naar:

- E-mail: beroep@triodos.nl
- Post: stuur een brief (een postzegel is niet nodig) naar:

Triodos Bank
T.a.v. Afdeling Beroep
Antwoordnummer 170
3700 VB Zeist

Wat gebeurt er daarna?

De Afdeling Beroep bevestigt binnen vijf werkdagen dat we je beroep hebben ontvangen. Je beroep wordt opnieuw onderzocht en het eerdere antwoord op je klacht wordt beoordeeld. Je krijgt binnen 20 werkdagen na het indienen een reactie op je beroep. Gaat je beroep over een betaling? Dan ontvang je binnen 15 werkdagen een reactie.

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 diensten.

Is je klacht na de beroepsprocedure bij de Afdeling Beroep niet opgelost? Dan kun je je klacht voorleggen aan het KiFiD. Dit moet binnen drie maanden nadat je het antwoord van de Afdeling Beroep van Triodos Bank hebt gekregen.

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

Belangrijk:
Het KiFiD behandelt je klacht alleen als je eerst de interne klachtenprocedure bij Triodos Bank hebt doorlopen.

Doen onze afdeling Kwaliteitszorg en onze afdeling Beroep er samen langer dan acht weken over voordat je een definitief antwoord krijgt op je klacht? Dan kun je je klacht direct bij het KiFiD indienen. De behandeling van je klacht door het KiFiD is kosteloos. In beroep gaan bij de Commissie van Beroep brengt kosten met zich mee. Kijk voor de actuele kosten op www.kifid.nl.

4 Het BKR, Bureau Krediet Registratie

Gaat je klacht over 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 het antwoord van de afdeling Beroep van Triodos Bank hebt gekregen.

5 Burgerlijke rechter

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

Het Kifid behandelt geen klachten van bedrijven. Er zijn wel uitzonderingen. Kleinzakelijke ondernemers en zzp'ers kunnen soms wel terecht met klachten over financieringen en grensoverschrijdende betalingen. Heb je als bedrijf een klacht over de dienstverlening van Triodos Bank, dan kun je deze voorleggen aan de burgerlijke rechter.

6 Bankierseed

Denk je dat een medewerker in strijd met de Bankierseed heeft gehandeld?
Kijk dan op www.tuchtrechtbanken.nl hoe je hiervan melding kunt maken.

7 Discriminatie

Ervaar je discriminatie door Triodos Bank? Dat is heel vervelend. Fijn als je dit met ons wilt delen. In deze klachtenregeling lees je hoe je een klacht kunt indienen. Met jouw melding kunnen we onze dienstverlening verbeteren en samen (ervaren) discriminatie tegengaan.

Wil je jouw ervaring liever niet bij ons melden? Neem dan contact op met Discriminatie.nl via de website, e-mail, telefoon of het lokale bureau. Je kunt ook het College voor de Rechten van de Mens vragen om jouw ervaring te beoordelen.

Deze klachtenregeling geldt voor alle producten en diensten van Triodos Bank.

Triodos Bank NV
Hoofdstraat 10
Driebergen-Rijsenburg
Postbus 55
3700 AB Zeist
Nederland

KVK 30062415
www.triodos.nl