

## **Klachtenprocedure Nationale Waarborg**

Onder een klacht verstaat Nationale Waarborg:

*Iedere melding van een relatie waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie.*

De klacht dient schriftelijk, per e-mail of telefonisch ingediend te worden, voorzien van naam, NAW-gegevens en het e-mailadres van de relatie, omschrijving van de klacht, de datum en (voor zover mogelijk) een (digitale) handtekening.

De relatie ontvangt binnen twee werkdagen per e-mail een bevestiging dat de klacht in behandeling genomen is.

De medewerker klachtafhandeling van Nationale Waarborg onderneemt de volgende stappen:

- Het aanmaken van een klachtendossier met de gegevens van de relatie
- Inwinning van informatie en verdere toelichting van de relatie en eventueel van andere betrokken partijen.
- Formulering van een standpunt met betrekking tot de klacht.

De medewerker stelt vervolgens binnen tien werkdagen na het indienen van de klacht de relatie per e-mail op de hoogte van het standpunt.

Twee dagen later neemt de medewerker klachtafhandeling telefonisch contact op met de relatie om te vragen of deze akkoord gaat met het standpunt. Indien de relatie akkoord gaat, wordt het klachtdossier gesloten.

Indien de relatie niet akkoord gaat, kan deze de klacht voorleggen aan de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID). Nationale Waarborg zal haar volledige medewerking verlenen.

### Contactgegevens Nationale Waarborg:

Telefoonnummer: 030 - 220 55 46

E-mailadres: info@nationalewaarborg.nl