

Klachtenprocedure bij Handelsbanken

Handelsbanken neemt klachten van haar klanten bijzonder serieus. Door een klacht kan een niet goed functionerend bedrijfsproces aan het licht komen. Daardoor kunnen wij de kwaliteit van onze dienstverlening continu verbeteren.

Uw klacht wordt in behandeling genomen door onze kantoren

Wij stellen uw mening zeer op prijs, ook als deze onverhoopt niet positief is. Bent u niet tevreden over een onderdeel van onze dienstverlening, heeft u een klacht of wilt u iets anders met ons delen? Neemt u dan eerst contact op met uw kantoor.

Het beleid van Handelsbanken omtrent klachten is om deze zo snel en efficiënt mogelijk te behandelen. U krijgt altijd een ontvangstbevestiging. U heeft recht op een beargumenteerde, schriftelijk antwoord. Wij streven ernaar om binnen twee weken tot een oplossing naar tevredenheid te komen.

U bent niet tevreden met de oplossing van uw kantoor

Indien u zich niet kunt vinden in de oplossing van uw kantoor, dan zal uw klacht worden behandeld door het Hoofdkantoor van Handelsbanken in Nederland. Het Hoofdkantoor doet opnieuw onderzoek naar uw klacht. U kunt ons een e-mail sturen via klachten@handelsbanken.nl.

Ontevreden met de beslissing van Handelsbanken?

Wij zullen er alles aan doen om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Indien u de klachtenprocedure doorlopen heeft en u nog steeds ontevreden bent over onze beslissing, dan kunt u het geschil binnen drie maanden nadat u de definitieve beslissing van ons Hoofdkantoor heeft ontvangen, voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KlFID). Voor meer info kunt u terecht op de website van het KlFID (www.kifid.nl).

U kunt uw klacht online bij het KlFID indienen via mijn.kifid.nl. Hier kunt u ook de status van uw klacht volgen en alle relevante bestanden uploaden. Het is ook mogelijk om het klachtformulier te downloaden en uw klacht per post op te sturen:

KlFID
Postbus 93257
2509 AG Den Haag

U kunt uw klacht ook voorleggen aan de burgerlijk rechter.



handelsbanken.nl