

## BEGINSELEN VOOR KLACHTENBEHANDELING

Mocht u als klant ooit reden tot ontevredenheid hebben, dan zoeken wij samen met u naar oplossingen om u weer tevreden te stellen. Daartoe behoort het begrijpen van uw klacht, het corrigeren van fouten en het vinden van een eerlijke oplossing die voor beide partijen acceptabel is. Met ons klachtenmanagement hebben wij een uitgebreid klachtensysteem opgezet dat zorgt voor een effectieve en transparante procedure om een begrijpelijke en objectieve oplossing voor uw klachten te bieden.

Als u een klacht bij ons wilt indienen, kunt u dit op een aantal manieren doen, bijv.:

- elektronisch via het feedbackformulier (<https://www.flatex.nl/service/contact/>)
- per e-mail naar het volgende adres [beschwerde@flatex.com](mailto:beschwerde@flatex.com)
- schriftelijk aan flatex Bank AG, Beschwerdemanagement, Postfach 10 05 51, D-41405 Neuss

Om uw klacht te onderzoeken en zo snel en transparant mogelijk te kunnen beantwoorden, vragen wij u om de volgende informatie:

- uw contactgegevens
- tijdstip waarop het probleem zich heeft voorgedaan
- rekening, product en dienst waarop uw ontevredenheid betrekking heeft
- beschrijving van het probleem en wat het gevolg voor u als klant is

Wilt u, als u niet over alle informatie beschikt, de situatie zo nauwkeurig mogelijk uitleggen.

Wij zullen uw klacht snel behandelen. Als wij uw klacht niet direct op de dag van ontvangst van uw klacht kunnen oplossen, sturen wij u een ontvangstbevestiging. Het is ons streven om alle bezwaren zo snel mogelijk te beantwoorden. Wanneer wij vaststellen dat het onderzoek naar uw klacht langer duurt, informeren wij u over de verwachte responstijd.

Wij behandelen elke klacht individueel en onderzoeken de door u beschreven feiten diepgaand. U ontvangt ons schriftelijke antwoord met de details en resultaten van ons onderzoek en zo nodig ons voorstel voor een oplossing. De behandeling van uw klacht is uiteraard kosteloos.

Helaas kan het ook gebeuren dat wij geen bevredigende oplossing voor u vinden. Dan heeft u altijd de mogelijkheid om uw verzoek te richten tot een ander orgaan, bijvoorbeeld de arbitragecommissie van de Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, of gebruik te maken van de gewone juridische procedures. In dit verband verwijzen we ook naar paragraaf I, nr. 21 van onze Algemene Voorwaarden, die op het internet op [www.flatex.nl](http://www.flatex.nl) kunnen worden opgevraagd.

Onze beginselen voor de behandeling van klachten controleren wij regelmatig en maken deze openbaar op onze website.