

ING FM Algemeen Klachtenbeleid (ING FM Global Complaints policy)

1. Heeft u een klacht?

We hechten grote waarde aan onze relatie met u en vinden het belangrijk u te helpen eventuele problemen op te lossen. We streven er dan ook naar om uw ING-ervaring te ondersteunen op een eerlijke, heldere en feitelijke manier. We raden u daarom aan ons te verwittigen indien u niet tevreden bent over een door ons geleverde dienst of product. Indien u een klacht heeft over één van onze diensten of producten, deel uw probleem dan onmiddellijk met ons, zodat we u kunnen helpen en uw klacht zo snel mogelijk kunnen oplossen.

2. Hoe dient u een klacht in

Indien u een klacht heeft, kunt u contact opnemen met ons klachtenteam voor klanten. U kunt dit team bereiken via ons webformulier, of door een e-mail of brief te sturen. We vragen u vriendelijk tijdens het indienen van uw klacht om ons, voor zover relevant voor de oplossing van uw klacht, de volgende informatie te verstrekken:

- Uw naam of bedrijfsnaam en de naam van een contactpersoon.
- Uw contactgegevens - postadres, e-mailadres en telefoonnummer(s).
- Informatie over uw klacht - datum, product, probleem, onderhandelingsreferenties.
- Oplossing - hoe u graag zou zien dat uw klacht wordt opgelost.
- De naam van uw ING-salesvertegenwoordiger of contactpersoon.

Deze informatie zal ons klachtenteam helpen uw klacht te onderzoeken en snel op te lossen.

We vragen u tevens vriendelijk uw klacht binnen redelijke termijn te melden na het ontdekken van het probleem met één van onze diensten of producten waarop uw klacht betrekking heeft. Het is mogelijk dat we een klacht ouder dan 13 maanden of langer nadat u het probleem met één van onze diensten of producten ontdekt heeft niet meer in behandeling kunnen nemen. Het indienen van een klacht is gratis.

3. Wanneer kunt u een reactie op uw klacht verwachten?

Wanneer we uw klacht via het webformulier, per e-mail of brief ontvangen, sturen we u een ontvangstbevestiging. Binnen vier weken na onze bevestiging sturen we u een voorlopige of definitieve reactie.

Indien we een voorlopige reactie sturen betekent dit dat we meer tijd nodig hebben om uw klacht goed te onderzoeken. In zulke gevallen zullen we uitleggen waarom we niet tijdig op uw klacht kunnen reageren, en zullen we aangeven wanneer we verwachten u een definitieve reactie met de oplossing van uw klacht te kunnen sturen. Over het algemeen streven we erna u binnen acht weken na ontvangst van uw klacht een definitieve reactie te hebben gestuurd.

Mocht het zo zijn dat uw klacht niet binnen acht weken kan worden opgelost, dan stellen we u daarvan op de hoogte en leggen we uit waarom we uw klacht niet in het gestelde termijn konden oplossen. Tevens zullen we aangeven wanneer we u een definitieve reactie kunnen geven.

4. Bent u niet tevreden met onze reactie op uw klacht?

Indien een particuliere klant bent volgens de definitie van de Markets in Financial Instruments Directive' ('MiFID II') en u bent niet tevreden met onze definitieve reactie, dan kunt u zich met uw klacht tot uw lokale Ombudsman voor financiële zaken wenden. Onafhankelijk van uw MiFID klantclassificatie staat het u vrij juridische stappen tegen ons te ondernemen.

5. Contactgegevens

Postadres: ING Bank N.V.
FMCC - Complaints, TRC 00.052
Postbus 1800
1000 BV Amsterdam
Nederland

Website: www.ingwb.com/mifid
E-mail: MediationService-Klachten@ing.be