

Als u niet tevreden bent over de dienstverlening van ING, kunt u een klacht indienen. Om uw klacht op een goede manier te behandelen, hebben we een klachtenprocedure. Hierna is deze procedure uitgelegd. In de procedure staat ook wat u kunt doen als u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht.

Een klacht indienen bij ING

U kunt uw klacht op verschillende manieren aan ons doorgeven:

- telefonisch, via 020 22 888 88
- via internet, met het formulier op ing.nl/klantenservice
- op een ING-kantoor of ING-servicepunt
- schriftelijk; stuur uw brief naar:
ING Klantenservice
Antwoordnummer 6135
8900 VC Leeuwarden

In de brief vermeldt u:

- een omschrijving van uw klacht
- uw naam
- uw adresgegevens
- uw telefoonnummer
- uw handtekening

Termijn

U kunt uw klacht indienen tot 13 maanden nadat het feit waarover u een klacht wilt indienen, heeft plaatsgevonden. Of tot 13 maanden nadat u van dat feit kennis had kunnen nemen.

Reactie

Zodra wij uw klacht hebben ontvangen, ontvangt u zo snel mogelijk een reactie van ons. Als u uw klacht via internet heeft ingediend, ontvangt u binnen 48 uur reactie. Als u een brief heeft gestuurd, ontvangt u binnen 2 weken een reactie.

Uw klacht voorleggen aan de directie

Als u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht, kunt u een brief sturen aan de directie van ING. In de brief vermeldt u:

- uw klacht, en geeft u aan waarom u het niet eens bent met de eerdere reactie van ING op deze klacht
- uw naam
- uw adresgegevens
- uw telefoonnummer
- uw handtekening

Adres

Het adres van de directie van ING is:

Directie ING
Antwoordnummer 6135
8900 VC Leeuwarden

Termijn

U kunt naar de directie van ING schrijven tot 6 weken nadat u onze reactie op uw klacht heeft ontvangen, of nadat u een reactie had moeten ontvangen.

Reactie

U ontvangt zo snel mogelijk een ontvangstbevestiging. Uiterlijk binnen zes weken na de ontvangstbevestiging handelt de directie van ING uw klacht af. Of, bij complexe zaken, binnen de termijn die we met u hebben afgesproken.

Uw klacht voorleggen aan een andere partij

Als u niet tevreden bent met het standpunt van de directie van ING, kunt u de klacht voorleggen aan de daartoe bevoegde rechter. Afhankelijk van het onderwerp van uw klacht kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie van het Bureau Krediet Registratie (BKR) of de Geschillencommissie informatiedienstaanbieders. In bepaalde gevallen kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). U vindt hierover meer informatie www.kifid.nl.

Bureau Krediet Registratie

Heeft u een klacht over uw registratie bij het Bureau Krediet Registratie (BKR)? Dan kunt u terecht bij de Geschillencommissie van het BKR. Op www.bkr.nl vindt u hierover meer informatie.

Geschillencommissie Informatiedienstaanbieders

Heeft u een klacht over de tarieven van de informatienummers (= telefoonnummers) van ING of over de informatiedienst zelf? Dan kunt u terecht bij de Geschillencommissie Informatiedienstaanbieders. Kijk hiervoor op www.degeschillencommissie.nl.

ING Bank N.V., statutair gevestigd te Amsterdam onder handelsregisternummer 33031431, is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Neem voor informatie over het toezicht van de AFM op ING Bank N.V. contact op met de AFM (www.afm.nl).