

## Klachtenregeling

We proberen je altijd de best mogelijke producten en diensten aan te bieden. Toch kan het gebeuren dat je niet helemaal tevreden bent. In dat geval kun je een klacht bij ons indienen.

### Hoe dien ik een klacht in?

Stuur een e-mail naar [complaint@fibrbank.com](mailto:complaint@fibrbank.com). Vermeld hierbij zo veel mogelijk details, zoals wanneer het probleem zich heeft voorgedaan, wat er is gebeurd, aan welke verwachting er niet werd voldaan.

### Wat kan ik verwachten?

We bevestigen de ontvangst van de klacht. Hiervoor gebruiken we het e-mailadres dat bij ons bekend is. We beginnen een onderzoek en proberen binnen 6 weken met een oplossing te komen.

### Niet tevreden met de oplossing?

Ben je niet tevreden met onze oplossing dan kun je je klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid): Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening T.a.v. De Financiële Ombudsman Postbus 93257 2509 AG 's-Gravenhage [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)