



KLACHTENPROCEDURE

Urbanic B.V.

Klachtenprocedure

Urbanic BV beschikt over een klachtenprocedure.

Urbanic volgt deze klachtenprocedure indien een zakelijke relatie een klacht indient over een haar dienstverlening. U kunt eveneens een klacht indienen indien u niet tevreden bent over de manier waarop Urbanic uw klacht heeft afgehandeld.

Alvorens u een klacht schriftelijk indient kunt u ons uiteraard ook bellen via telefoonnummer +31 (0)20 737 32 96. Wij zullen dan proberen om de gronden van uw klacht weg te nemen. Indien dit niet lukt of tot een voor u bevredigend resultaat leidt, dan kunt u uw klacht schriftelijk bij ons indienen.

U kunt uw klacht richten aan:

Urbanic BV
Klachtencommissie
Amsteldijk 131H
1078 RT Amsterdam

U kunt een klacht aan de klachtencommissie voorleggen tot twaalf maanden na het moment waarop het feit waarover u zich wilt beklagen heeft plaatsgevonden, of tot uiterlijk twaalf maanden na het moment waarop u redelijkerwijs van dat feit kennis heeft kunnen nemen.

Uw klacht dient tenminste de volgende informatie te bevatten:

- uw naam- en adresgegevens, telefoonnummer en eventueel e-mailadres;
- volledige omschrijving van de klacht; en
- schriftelijke bescheiden (kopieën) die relevant zijn voor uw klacht of de klacht ondersteunen

Onze klachtenmanager zal uw klacht binnen twee weken na ontvangst aan u bevestigen en opnemen in ons klachtenregister. Vervolgens stelt Urbanic een onderzoek in en zal u daarover uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht informeren.

Indien noodzakelijk, zal Urbanic u vragen uw klacht aan te vullen of nadere (noodzakelijke) informatie te verstrekken. Binnen vier weken nadat de ontvangstbevestiging aan u is verzonden, informeert Urbanic u over haar bevindingen. Indien Urbanic nadere informatie van u heeft gevraagd, wordt deze laatste termijn opgeschort tot het moment waarop u de aanvullende informatie heeft verstrekt.

Urbanic is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Indien u niet tevreden bent met de beslissing van Urbanic, dan kunt u uw klacht bij dit instituut voorleggen.

U kunt het KiFiD bereiken middels onderstaande gegevens.

KiFiD
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: +31 (0)70-3338999 E-mail: info@kifid.nl www.kifid.nl