

Klachtenprocedure

Dit beleid beschrijft hoe klanten een klacht kunnen indienen bij INSIFR, hoe wij klachten behandelen, welke termijnen van toepassing zijn en hoe klachten eventueel kunnen worden geëscaleerd. Hiermee waarborgen we een eerlijke behandeling en naleving van regelgeving, waaronder de verplichtingen van onze partner, Transact Payments Limited (TPL).

Hoe dien je een klacht in?

Als er iets mis is gegaan en je een probleem wilt melden, staan wij klaar om je te helpen. De meeste kwesties kunnen snel worden opgelost door contact op te nemen met ons supportteam.

Je kunt op twee manieren een klacht indienen:

- (i) via e-mail: support@insifr.com, of
- (ii) via de app.

Vermeld hierbij alsjeblieft:

- (i) je volledige naam,
- (ii) het telefoonnummer en e-mailadres dat gekoppeld is aan je account,
- (iii) een beschrijving van het probleem en wanneer het is opgetreden, en
- (iv) hoe je zou willen dat wij het probleem oplossen.

Wat gebeurt er nadat je een klacht hebt ingediend?

Wij streven ernaar om alle klachten snel, eerlijk en consistent af te handelen.

- (i) bevestiging: Binnen 3 werkdagen ontvang je van ons een bevestiging dat we je klacht hebben ontvangen, en
- (ii) afhandeling: We doen ons best om je klacht binnen 15 werkdagen volledig af te handelen.

Lukt het ons niet om je klacht binnen 15 werkdagen op te lossen, dan brengen we je hiervan op de hoogte. We geven dan ook aan waarom er vertraging is, en wanneer je uiterlijk een definitieve reactie van ons kunt verwachten. In uitzonderlijke gevallen kan deze termijn oplopen tot maximaal 35 werkdagen.

Wat kun je van onze reactie verwachten?

Zodra ons onderzoek is afgerond, ontvang je een definitieve reactiebrief met daarin:

- (i) een samenvatting van je klacht,
- (ii) de resultaten van ons onderzoek,
- (iii) ons definitieve standpunt, en
- (iv) indien van toepassing: informatie over hoe je de klacht verder kunt escaleren.

Hoe wij klachten registreren en monitoren

Om transparantie en naleving van regelgeving te garanderen, houden wij een klachtenregister bij met daarin onder andere:

- (i) referentienummer,
- (ii) datum van ontvangst,
- (iii) ernst van de klacht,
- (iv) voor- en achternaam van de klager,
- (v) beschrijving van het probleem,

- (vi) geboden oplossing,
- (vii) financiële impact (indien van toepassing),
- (viii) datum van afhandeling,
- (ix) toegewezen verantwoordelijke medewerker, en
- (x) eventuele vervolgspraken of -data.

Bewaartermijn en goedkeuringsproces

- (i) alle klachtenrapporten worden onderworpen aan een zogenaamd "vier-ogenprincipe", waarbij zowel de behandelend medewerker als onze Head of Compliance de klacht beoordelen, en
- (ii) klachtenregistraties worden minimaal 5 jaar bewaard na het beëindigen van de klantrelatie, conform wettelijke en toezichthoudende vereisten.

Waar vind je dit beleid?

Ons klachtenbeleid is openbaar beschikbaar via: insifr.com/klachten