



Klachtenprocedure

**Excellente dienstverlening met persoonlijke aandacht.
Dat is het streven van Bank ten Cate & Cie. Toch kan
het gebeuren dat u niet tevreden bent over onze
dienstverlening en hierover een klacht wilt indienen.**

Een klacht dient binnen een redelijke termijn te worden ingediend. Bank ten Cate & Cie hanteert een termijn van uiterlijk 12 maanden te rekenen vanaf het moment dat het feit waarover u zich wil beklagen heeft plaatsgevonden of 12 maanden te rekenen vanaf het moment dat u redelijkerwijs van het feit waarover u zich wilt beklagen, kennis had kunnen nemen.

Om een adequate behandeling van uw klacht te kunnen waarborgen, verzoeken wij u vriendelijk uw klacht schriftelijk (per brief) in te dienen. De klacht dient in ieder geval de onderstaande informatie te bevatten:

- Uw naam- en adresgegevens en telefoonnummer
- Uw rekeningnummer bij Bank ten Cate & Cie
- Een omschrijving van uw klacht
- Kopieën van relevante documenten

U kunt uw klacht sturen naar:

Bank ten Cate & Cie
T.a.v. directie
Postbus 3960
1001 AT Amsterdam

Na ontvangst van uw schriftelijke klacht, stuurt Bank ten Cate & Cie u binnen zeven werkdagen een ontvangstbevestiging waarin tevens de termijn voor beantwoording van uw klacht wordt aangegeven. In de regel is dit binnen zes weken na het versturen van de ontvangstbevestiging, tenzij veel onderzoek moet worden gedaan.

Mocht u niet tevreden zijn met de reactie van Bank ten Cate & Cie, dan kunt u het geschil direct aanhangig maken bij de burgerlijke rechter of u kunt zich binnen drie maanden na de beantwoording van uw klacht wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

De gegevens van het Kifid zijn:

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

Bank ten Cate & Cie N.V.,
Amsterdam