

KLACHTENPROCEDURE

In werking getreden op 01.01.2025

We willen dat u tevreden bent over de diensten die Bondora biedt. Als dit echter niet het geval is en u ontevreden bent over de door u gevraagde diensten of geleverde diensten, of de voorwaarden of kwaliteit, dan willen we dat graag weten. Voordat u een klacht indient, moet u eerst de onderstaande klachtenprocedure raadplegen, zodat we uw klacht zo snel en efficiënt mogelijk kunnen behandelen.

Hoe kan ik een klacht indienen?

De klantenservice van Bondora is 100% digitaal. Hierdoor kunnen wij klachten snel en veilig afhandelen en oplossen. U kunt een klacht indienen bij Bondora door het formulier te gebruiken onder het gedeelte "FAQ" op Bondora's website.

Welke informatie moet ik in mijn klacht vermelden?

U moet alle relevante feiten vermelden zodat we uw klacht zo efficiënt mogelijk kunnen oplossen. Beschrijf en licht uw klacht zo gedetailleerd mogelijk toe. U moet ook de claim of het verzoek vermelden, dat Bondora moet schikken.

Voeg alle relevante documenten toe aan uw klacht, als deze niet gemakkelijk beschikbaar zijn voor Bondora.

Als uw vertegenwoordiger namens u een klacht indient, voeg dan een document bij dat zijn recht op vertegenwoordiging bevestigt. Dit document moet digitaal worden ondertekend.

Hoe verwerkt Bondora klachten?

Bondora behandelt alle klanten met respect en zonder vooroordelen. We stellen de specifieke omstandigheden van uw klacht vast en analyseren het probleem tot in de kern om het zo goed mogelijk op te lossen. Indien nodig kunnen we u om aanvullende informatie of documenten vragen met betrekking tot de klacht.

Als uw klacht terecht is, zullen we eventuele misstanden snel herstellen of een andere voor u aanvaardbare oplossing voorstellen. Maar als wij het niet geheel of gedeeltelijk eens zijn met uw klacht, zullen wij onze beslissing in ons antwoord aan u rechtvaardigen.

Wanneer mag ik een antwoord verwachten?

We sturen u een automatische melding wanneer we uw klacht hebben ontvangen (meestal binnen één werkdag).

Over het algemeen behandelen we klachten binnen vijf werkdagen na ontvangst, maar het kan tot 15 dagen duren. Als we uw klacht niet binnen 15 dagen kunnen oplossen, laten we u weten waarom het langer duurt en stellen we een nieuwe datum vast waarop u een antwoord kunt verwachten.

Wat moet ik doen als ik niet tevreden ben met de voorgestelde oplossing?

We zullen ons best doen om de beste oplossing voor uw klacht te vinden. Maar als u niet tevreden bent met onze suggestie, kunt u opnieuw contact met ons opnemen en onze beslissing aanvechten.

Als u nog steeds niet tevreden bent met onze oplossing, kunt u uw rechten beschermen door contact op te nemen met de volgende autoriteiten:

- Consumer Protection and Technical Regulatory Authority (www.ttja.ee, adres: Endla 10a, 10142 Tallinn; email: info@ttja.ee; telefoonnummer: +3726201707)
- Financial Supervision and Resolution Authority (www.fi.ee, adres: Sakala 4, 15030 Tallinn; e-mail: info@fi.ee; telefoonnummer: +3726680500)
- Rechtbank (www.kohus.ee, contactgegevens volgens rechtsgebied)
- Commissie consumentengeschillen (www.komisjon.ee, adres: Endla 10A, 10142 Tallinn; e-mail: avaldu@komisjon.ee; telefoonnummer: +3726201707). Klachten die voortvloeien uit overeenkomsten op afstand kunnen ook worden ingediend bij de Commissie consumentengeschillen, meer informatie kunt u vinden op <https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/>.
- Inspectie voor gegevensbescherming (klachten met betrekking tot persoonlijke gegevens, www.aki.ee; adres: Tatari 39, 10134 Tallinn; e-mail: info@aki.ee; telefoonnummer: +3726274135)
- Autoriteit Persoonsgegevens (<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl>; adres: Hoge Nieuwstraat 8, 2514 EL Den Haag; portaal om een klacht te melden: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/zelf-doen/gebruik-uw-privacyrechten/klacht-melden-bij-de-ap>; telefoonnummer: 070-8888 500)
- Je kunt voor begeleiding en hulp ook contact opnemen met de volgende organisaties:
 - Autoriteit Consument & Markt (De Autoriteit Consument & Markt, <http://www.acm.nl/nl>, Muzenstraat 41, 2511 WB The Hague, telefoonnummer: 088 0707 070).
 - Netwerk voor financiële geschillenbeslechting FIN-NET, je vindt hier meer info: https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_nl.