



VRAGEN EN KLACHTEN VAN CONSUMENTEN

1. Procedure:
 - (a) Voor vragen of klachten kunt u een e-mail sturen naar openbanking.inquiries@jpmorgan.com
 - (a) Een toegewezen servicemedewerker ontvangt uw vragen of klachten
 - (b) In geval van een klacht wordt een klachtbehandelaar toegewezen aan de klacht voor beoordeling , vaststelling en beantwoording van de klacht.
2. Voor alle vragen en klachten wordt een case aangemaakt door het aangewezen servicepersoneel voor traceringsdoeleinden.
3. We streven ernaar het volgende tijdsbestek in acht te nemen voor het onderzoeken van en reageren op uw klacht:
 - (a) Een ontvangstbevestiging van vragen en klachten wordt binnen 24 uur verzonden.
 - (b) Elke klacht op met betrekking tot de Diensten zal worden opgelost en er zal binnen 15 werkdagen een definitief antwoord, per brief of e-mail, naar de klager worden gestuurd.
 - (c) In uitzonderlijke omstandigheden, als een klacht niet binnen deze termijn kan worden opgelost en afgesloten, zal het aangewezen servicepersoneel de klager vóór dag 15 een update geven met een voorlopige oplossing, met vermelding van de redenen voor de vertraging in de oplossing en met een periode waarbinnen de klager de definitieve oplossing zal ontvangen. De definitieve oplossing zal niet meer dan 35 werkdagen vanaf de datum van ontvangst van de klacht in beslag nemen.