**Toetredingsdossier Ombudsfin vzw**

**Bestemd voor financiële instellingen en tussenpersonen**

**die lid willen worden van Ombudsfin vzw**

Ombudsfin vzw is een gekwalificeerde entiteit[[1]](#footnote-1) die klachten[[2]](#footnote-2) behandelt tegen financiële instellingen die aangesloten zijn bij Ombudsfin.

De financiële instellingen die lid zijn van de Belgische Federatie van de financiële sector (Febelfin) zijn automatisch aangesloten bij Ombudsfin.

Voor de kredietgevers en kredietbemiddelaars voorziet de nieuwe erkenningsprocedure bij de FSMA eveneens de aansluiting bij Ombudsfin vzw. Vanaf november 2015 wordt de kredietgever of kredietbemiddelaar die zijn erkenning bekomt bij de FSMA, lid van Ombudsfin.

De aangesloten instellingen (vennootschap of natuurlijk persoon) dragen bij tot het budget van Ombudsfin en verbinden zich ertoe hun volledige medewerking te verlenen aan de buitengerechtelijke geschillenregeling.

In dit dossier vindt u meer informatie omtrent de toetreding bij Ombudsfin vzw, het procedurereglement, de toetredingsaanvraag en de checklists die de financiële instellingen moeten hanteren bij het opstellen van een antwoord aan Ombudsfin binnen een bepaald klachtendossier.

U kan tevens onze website [www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be) raadplegen. Daar treft u meer bepaald de oprichtingsakte van Ombudsfin vzw, de jaarverslagen, de gedragscodes, het procedurereglement, een overzicht van de beslissingen en een lijst van de aangesloten financiële instellingen aan.

Steeds meer regelgevingen[[3]](#footnote-3) of gedragscodes binnen de sector verplichten of raden de financiële instellingen aan om toe te treden tot een alternatieve geschillenregeling voor de behandeling van klachten van particuliere cliënten. Om een goed beheer van deze klachten te verzekeren, nodigen wij u uit om binnen uw instelling een persoon aan te duiden die verantwoordelijk is voor de behandeling van de klachten en die dan ook onze contactpersoon wordt. **Mogen wij o.a. hiervoor vragen de bijgevoegde toetredingsaanvraag in te vullen en ons terug te sturen.**

Mocht u nog verdere vragen hebben over de rol van Ombudsfin, die ook belangrijk is voor het imago van de financiële instellingen in België, kan u altijd contact met ons opnemen (02/545 77 70, [ombudsman@ombudsfin.be](mailto:ombudsman@ombudsfin.be)).

Françoise SWEERTS

Ombudsman

**Artikel 7 uit de statuten (extract)**

« Elke financiële instelling die de statuten en het huishoudelijk reglement van Ombudsfin vzw onderschrijft, kan worden toegelaten als toegetreden lid van Ombudsfin vzw.

De kandidaat-toegetreden leden richten hun kandidaatstelling schriftelijk aan de Ombudsman.

De raad van bestuur zal beslissen over de aanvaarding van de kandidaat als toegetreden lid op zijn eerstvolgende vergadering. De beslissing wordt genomen met een meerderheid van de aanwezige en vertegenwoordigde leden van de raad van bestuur.

De raad van bestuur kan naar eigen inzicht en zonder bijzondere motivering beslissen dat een kandidaat niet wordt aanvaard als toegetreden lid.

De entiteiten die lid zijn van de Stichtende leden en die daartoe uitdrukkelijk of stilzwijgend hun wil te kennen geven, zullen echter automatisch door de raad van bestuur als toegetreden lid van de vereniging worden aanvaard.

De Financiële Instellingen voor dewelke de toetreding tot een buitengerechtelijke geschillenregeling een essentiële voorwaarde is voor de uitoefening van het bedrijf, en aldus voor (het behoud van) hun erkenning/vergunning, en die daartoe uitdrukkelijk of stilzwijgend hun wil te kennen geven, zullen automatisch door de raad van bestuur als toegetreden lid van de vereniging worden aanvaard.»

Onder « financiële instelling » worden volgende entiteiten bedoeld (artikel 4 van de statuten) : een betalingsdienstaanbieder, een kredietgever, een kredietbemiddelaar (makelaar, agent), een verlener van bankdiensten, aanbieders van beleggingsdiensten, andere instellingen of personen actief in de financiële sector.

**Informatieplicht**

Wanneer een onderneming door een wettelijke of reglementaire bepaling, door een gedragscode die ze heeft onderschreven, als gevolg van het lidmaatschap van een handelsvereniging, een beroepsorganisatie of een beroepsorde of op grond van een bepaling uit haar eigen algemene voorwaarden gehouden is tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen, brengt zij de consument hiervan op de hoogte op een heldere, begrijpelijke en makkelijk toegankelijke manier. De bedoelde inlichtingen vermelden de contactgegevens en het adres van de website van de betrokken gekwalificeerde entiteit (Wetboek Economisch Recht, art. XVI.4).

Wanneer een consumentengeschil binnen een redelijke termijn (1 maand) geen oplossing krijgt op het niveau van de onderneming, verstrekt de onderneming op eigen initiatief aan de consument de inlichtingen over de gekwalificeerde entiteit waartoe zij is toegetreden (Ombudsfin). De onderneming heeft de plicht aan te tonen dat zij aan die informatieplicht voldoet (Wetboek Economisch Recht, art. XVI.4).

**Verbintenis tot medewerking**

De financiële instelling die toetreedt tot Ombudsfin vzw verbindt er zich toe haar volledige medewerking te verlenen aan de buitengerechtelijke geschillenregeling en in te gaan op elk verzoek om informatie dat zij ontvangt van Ombudsfin overeenkomstig het procedurereglement.

Een gebrek aan medewerking (niet antwoorden binnen de termijnen; weigering om documenten over te maken,…) kan een schriftelijke ingebrekestelling als gevolg hebben. Indien het gebrek aan samenwerking voortduurt, kan deze gemeld worden aan de Raad van Bestuur en desgevallend aan het controleorgaan (FSMA). Een gebrek aan medewerking kan leiden tot de schrapping van de erkenning. (Wetboek Economisch Recht, art. VII.166 en art. VII.181).

De adviezen van de Ombudsman zijn niet bindend. Zonder een formele verbintenis aan te gaan omtrent het volgen van de adviezen, erkennen de financiële instellingen dat het volgen van adviezen een algemene regel moet zijn en een belangrijk element zal uitmaken in de evaluatie van het systeem door de organen van Ombudsfin en de overheidsinstanties.

**Verbintenis tot financiering**

De financiële instelling die toetreedt tot Ombudsfin vzw verbindt er zich toe bij te dragen tot haar financiering.

Om te voldoen aan de voorwaarden van onafhankelijkheid en onpartijdigheid moet Ombudsfin vzw beschikken over een eigen en specifiek budget dat toereikend is voor de vervulling van haar taken (KB 16/02/2015, art. 2, 3°).

De financiële bijdrage wordt jaarlijks vastgelegd in het kader van de begroting. De bijdrage bestaat uit een vast en een variabel gedeelte.

Het vaste gedeelte betreft de solidaire bijdrage voor de werking van de dienst, inclusief het beheer van de informatievragen alsook de administratie van de klachten waarvoor Ombudsfin niet of nog niet bevoegd is (in geval van doorsturen in eerste lijn). Het totaal van de vaste bijdragen van de leden vertegenwoordigt ongeveer 50% van het jaarlijks budget van Ombudsfin.

De variabele bijdrage wordt berekend in functie van het aantal klachtendossiers (ontvankelijke en volledige) die behandeld worden door Ombudsfin. Het tarief wordt per dossier en per herinnering bepaald.

Het niet betalen van de bijdrage (na herinnering) kan een schriftelijke ingebrekestelling tot gevolg hebben. Indien de bijdrage onbetaald blijft, kan dit gemeld worden aan de Raad van Bestuur en desgevallend aan het controleorgaan (FSMA). Het niet betalen van de bijdrage kan leiden tot schrapping van de erkenning (Wetboek Economisch Recht, art. VII.166 en art. VII.181)

**Tarieven**

De tarieven kunnen individueel opgevraagd worden via [ombudsman@ombudsfin.be](mailto:ombudsman@ombudsfin.be)

**Aanvullende informatie**

Voor bijkomende informatie (oprichtingsakte, jaarverslagen,…) : zie [www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be)

**Procedurereglement van Ombudsfin VZW**

**HOOFDSTUK I: BEVOEGDHEID**

Artikel 1 – Bevoegdheid ratione materiae et personae

Ombudsfin is een onafhankelijke en onpartijdige gekwalificeerde entiteit in de zin van het wetboek van economisch recht, belast met de buitengerechtelijke regeling van geschillen tussen een consument en een financiële instelling, aangesloten bij Ombudsfin[[4]](#footnote-4), met betrekking tot de uitvoering van een verkoop- of dienstenovereenkomst of tot het gebruik van een product, in het kader van zijn privé bankzaken en financiële verrichtingen.

Naast consumentengeschillen, behandelt Ombudsfin eveneens geschillen tussen een ondernemer en een financiële instelling. De bevoegdheid van Ombudsfin is daarbij beperkt tot geschillen betreffende:

* de uitvoering van een krediet,
* grensoverschrijdende betalingen tot 50.000 EUR en
* MIF’s (Multilateral Interchange Fees of afwikkelingsvergoedingen die worden aangerekend in het kader van betalingstransacties met kaart).

Dit procedurereglement is mutatis mutandis eveneens van toepassing op geschillen tussen een ondernemer en een financiële instelling, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.

Artikel 2 – Schuldbemiddeling

Ombudsfin treedt niet op als schuldbemiddelaar.

**HOOFDSTUK II: VOORAFGAANDELIJKE KLACHT**

Artikel 3 – Voorafgaandelijke klacht bij de financiële instelling of bij de makelaar

Vooraleer de consument zich tot Ombudsfin wendt, dient hij het geschil schriftelijk aan de bevoegde dienst van de betrokken financiële instelling voor te leggen teneinde een minnelijke oplossing te bekomen. De bevoegde dienst binnen de financiële instelling is de dienst die de financiële instelling zelf aanwijst en/of de dienst die op de website van Ombudsfin is opgenomen als de dienst die instaat voor de klachtenbehandeling.[[5]](#footnote-5)

Indien de financiële instelling verschillende niveaus en diensten van klachtenbehandeling voorziet, volstaat het voor Ombudsfin dat de cliënt zich tot één van die diensten heeft gewend.

Wanneer het een klacht over een makelaar betreft, moet de consument voorafgaandelijk getracht hebben het geschil rechtstreeks te regelen met de makelaar.

Indien de consument een aanvraag tot bemiddeling indient bij Ombudsfin zonder aan te tonen dat hij zijn aanvraag voorafgaandelijk aan de bevoegde dienst van de financiële instelling heeft voorgelegd, zal Ombudsfin, indien de betrokken financiële instelling kan worden geïdentificeerd, aan de consument de concrete contactgegevens bezorgen van de bevoegde dienst.

Ombudsfin behandelt de klacht wanneer de consument meent dat het antwoord van de financiële instelling geen voldoening geeft of wanneer de financiële instelling niet binnen een redelijke termijn antwoordt, waarbij Ombudsfin nagaat wat als redelijke termijn kan worden beschouwd, rekening houdend met de toepasselijke gedragscodes (beschikbaar op de website). In principe is deze termijn één maand, maar deze kan ook korter of langer zijn in de gevallen waarin wetgeving uitdrukkelijk een afwijkende termijn voorziet.

**HOOFDSTUK III: ONTVANKELIJKHEID EN PROCEDURE**

Artikel 4 – Taal van indiening van de aanvraag en van de procedure

Zowel aanvragen in het Nederlands, Frans, Duits als Engels worden aanvaard. Het advies van de Ombudsman of het voorstel tot oplossing zal, in de mate van het mogelijke, in de taal van de aanvraag worden opgesteld.

Artikel 5 - Indienen van de aanvraag – onderzoek van ontvankelijkheid

De aanvragen worden ingediend per brief, per fax, via elektronische post of via het online klachtenformulier beschikbaar op de website van Ombudsfin ([www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be)). Ombudsfin bezorgt de consument een ontvangstbevestiging, waarin in voorkomend geval reeds de onbevoegdheid van Ombudsfin of de onontvankelijkheid van de aanvraag wordt opgeworpen.

Het wetboek van economisch recht bepaalt op uitputtende wijze welke de motieven zijn om de behandeling van een aanvraag te weigeren:

* De betreffende klacht werd niet voorafgaandelijk bij de betrokken financiële instelling ingediend;
* De aanvraag wordt anoniem ingediend of de tegenpartij is niet geïdentificeerd of gemakkelijk identificeerbaar;
* De betreffende aanvraag wordt ingediend na het verstrijken van één jaar na het indienen van de klacht bij de betrokken financiële instelling;
* De aanvraag is verzonnen, kwetsend of eerrovend;
* De aanvraag valt niet onder de consumentengeschillen waarvoor Ombudsfin bevoegd is;
* De aanvraag betreft de regeling van een geschil dat het voorwerp uitmaakt of heeft uitgemaakt van een vordering in rechte of van een buitengerechtelijke geschillenregeling bij een andere gekwalificeerde entiteit;
* De behandeling van het geschil zou de effectieve werking van Ombudsfin ernstig in het gedrang brengen.

Artikel 6 – Volledige aanvraag

Ombudsfin vat de geschillenregeling aan zodra de aanvraag volledig is, d.i. wanneer Ombudsfin beschikt over een duidelijk omschreven aanvraag, alsook over alle gegevens en documenten die noodzakelijk zijn om de ontvankelijkheid van de aanvraag te onderzoeken.

Ombudsfin stelt een lijst ter beschikking met gegevens en documenten via dewelke de consument kan nagaan of zijn aanvraag volledig is (*zie infra* p.9: bijlage 1 - Checklist volledige aanvraag). De lijst is raadpleegbaar op de website van Ombudsfin ([www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be)) of kan, op vraag van de consument, per post worden overgemaakt. Ombudsfin zal de lijst overmaken aan de consument wanneer hij meent dat een aanvraag onvolledig is.

Ombudsfin informeert alle betrokken partijen over de datum van ontvangst van een volledige aanvraag.

Ombudsfin beschikt over een termijn van 3 weken na ontvangst van de volledige aanvraag om de betrokken partijen te informeren over de aanvaarding of weigering van het dossier. Een weigering kan enkel gebaseerd zijn op de in artikel 5, alinea 3 vermelde motieven.

Artikel 7 – Schorsing van de behandeling en terugtrekkingsrecht

Indien een strafonderzoek loopt (waaronder een onderzoek door de FOD Economie) of in afwachting van een beslissing van de Raad van State of van het Grondwettelijk Hof, behoudt Ombudsfin zich het recht voor het uitspreken van zijn advies op te schorten. Ombudsfin informeert de Raad van toezicht regelmatig over dossiers waarin het advies werd opgeschort.

De consument heeft het recht zich in elk stadium terug te trekken uit de procedure. Desgevallend moet de consument Ombudsfin hiervan schriftelijk op de hoogte brengen. Ombudsfin sluit daarop het dossier af en informeert de betrokken partijen hierover.

Artikel 8 – Behandeling van de aanvraag – meedelen van de standpunten, opgeworpen argumenten en feiten

De regeling van het geschil gebeurt binnen een termijn van 90 kalenderdagen na ontvangst van de volledige aanvraag. Uitzonderlijk kan deze termijn eenmalig met eenzelfde periode worden verlengd op voorwaarde dat de partijen daarvan zijn geïnformeerd voor het verstrijken van de eerste termijn, en dat deze verlenging wordt gemotiveerd.

De Ombudsman onderzoekt de volledige aanvraag en maakt deze over aan de betrokken financiële instelling. De Ombudsman mag, om zijn standpunt te vormen, beroep doen op andere informatiebronnen dan de documenten bezorgd door de partijen. Doordat de consument beroep doet op Ombudsfin, machtigt hij Ombudsfin om alle bijkomende informatie en documentatie omtrent zijn cliëntschap op te vragen die nuttig en noodzakelijk is om een globaal beeld te krijgen en een correcte analyse te kunnen doen van het dossier.

Tijdens de analyse van de volledige aanvraag, houdt de Ombudsman rekening met relevante wetgeving, uitvoeringsbesluiten, administratieve circulaires, gedragscodes, *best practices*, marktpraktijken, deontologische codes van toepassing op de betrokken sector, algemene voorwaarden, contractsvoorwaarden en met elke andere factor die dienstig is voor de beslechting van het geschil.

In voorkomend geval kan de Ombudsman vragen zich ter plaatse te begeven of camerabeelden te bekijken.

De Ombudsman kan, alvorens een advies te geven, beroep doen op één of meerdere externe experten. Wanneer de Ombudsman dit doet, informeert hij de partijen op voorhand en meldt hij welke experten zullen worden geconsulteerd. De experten zullen kennisnemen van het dossier en zullen de gegevens vertrouwelijk behandelen, binnen de strikte grenzen van de opdracht die de Ombudsman hen geeft. De consument krijgt de mogelijkheid zich te verzetten tegen het voorleggen van zijn dossier aan de experten.

De Ombudsman heeft als doel een onderlinge regeling tussen partijen uit te werken.

Elke partij heeft de mogelijkheid zijn standpunt via mail of post mee te delen binnen de maand na de mededeling van de datum van ontvangst van de volledige aanvraag, voorzien in artikel 6, alinea 3 van dit procedurereglement. De standpunten, de opgeworpen feiten en argumenten worden aan elke partij meegedeeld met de mogelijkheid erop te reageren.

Zolang het onderzoek van de aanvraag loopt, vraagt Ombudsfin aan alle betrokken partijen niet langer rechtstreeks met elkaar te communiceren over de aanvraag.

De Ombudsman is niet beperkt door de aanvraag en de argumenten van de partijen. Partijen zullen steeds de mogelijkheid hebben en gelegenheid krijgen te reageren op nieuwe vragen en argumenten alvorens de Ombudsman een advies uitreikt.

Wanneer in de loop van de bemiddelingsprocedure een voorstel wordt geformuleerd door de financiële instelling, informeert Ombudsfin de consument over dit voorstel.

Vooraleer de consument een beslissing neemt, wijst Ombudsfin de consument erop:

- dat hij vrij is het voorstel te aanvaarden of te weigeren,

- dat het voorstel kan afwijken van een gerechtelijke beslissing,

- dat het deelnemen aan de bemiddelingsprocedure hem niet verhindert een gerechtelijke procedure op te starten.

Indien de consument beslist het voorstel te aanvaarden, wordt het geschil definitief beëindigd via een schrijven van de Ombudsman dat het akkoord van de cliënt herneemt. Dit schrijven wordt overgemaakt aan de betrokken partijen.

Artikel 9 – Advies[[6]](#footnote-6) van de Ombudsman, verlenging en afsluit van de procedure

Na onderzoek van de volledige aanvraag, stelt de Ombudsman een advies op.

Binnen 90 kalenderdagen na ontvangst van de volledige aanvraag, wordt ofwel het resultaat van de regeling meegedeeld ofwel de verlenging van de behandelingstermijn met maximum 90 kalenderdagen wegens complexiteit aangekondigd. De mededeling van het resultaat gebeurt schriftelijk via duurzame drager, aan alle betrokken partijen, als volgt:

* Ofwel bevestiging van een minnelijke regeling en de vaststelling van afsluiting van het dossier;
* Ofwel bevestiging dat een minnelijke regeling niet kon worden bereikt, eventueel gepaard gaand met het formuleren van een aanbeveling aan de betrokken financiële instelling. De financiële instelling laat Ombudsfin binnen de 30 dagen weten of ze de eventueel geformuleerde aanbeveling volgt of niet.

Artikel 10 – Schriftelijke procedure en vertegenwoordiging

De consument kan zelf met Ombudsfin contact opnemen of via een raadsman of, mits voorlegging van een volmacht en kopie (recto-verso) van zijn identiteitskaart, een andere vertegenwoordiger, maar steeds schriftelijk. Wanneer een consument zich in de klachtenprocedure laat vertegenwoordigen door een derde (andere dan raadsman) machtigt hij Ombudsfin de vertegenwoordiger kennis te laten nemen van alle nuttige informatie en stukken die worden verkregen in het kader van de klachtenbehandeling. Het advies wordt ook enkel overgemaakt aan de vertegenwoordiger.

Op verzoek van de consument kan worden afgeweken van deze handelswijze.

De partijen worden in principe niet gehoord door Ombudsfin. De Ombudsman kan steeds beslissen hiervan af te wijken.

Artikel 11 - Vertrouwelijkheid

De Ombudsman en zijn medewerkers, dienen de vertrouwelijkheid in acht te nemen.

Ombudsfin waarborgt het confidentieel karakter van de meegedeelde informatie door de partijen.

Artikel 12 – Bewaren van documenten

Ombudsfin bewaart de documenten die hem worden toevertrouwd gedurende drie jaar. Ingeval de consument originele stukken aan Ombudsfin heeft bezorgd, zal de dienst, indien mogelijk en redelijk gezien de omvang en vorm ervan, de stukken kopiëren/digitaliseren en, op verzoek terugbezorgen aan de consument.

De elektronische gegevens zullen gedurende vijf jaren worden bewaard, tenzij de consument vraagt zijn gegevens sneller te verwijderen.

Artikel 13 – Bescherming van persoonsgegevens

De bescherming van de persoonsgegevens is belangrijk voor Ombudsfin.

De Privacyverklaring van Ombudsfin is terug te vinden op de website [www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be) en biedt gedetailleerde informatie in verband met de behandeling en bescherming van de persoonsgegevens van de consument door Ombudsfin.

Het doel van de Verklaring is uit te leggen hoe en waarom Ombudsfin de persoonsgegevens van de consument verwerkt, i.e. verzamelt, registreert, gebruikt en bewaart. Ook wordt informatie gegeven over hoe lang de persoonsgegevens worden bewaard en wat de rechten zijn van de consument en hoe hij zijn rechten kan uitoefenen.

Vragen over de bescherming van persoonsgegevens kunnen steeds worden gesteld via [privacy@ombudsfin.be](mailto:privacy@ombudsfin.be).

**HOOFDSTUK IV: VERJARING EN INVORDERING (enkel van toepassing op consumentengeschillen)**

Zodra Ombudsfin de partijen de ontvangst van een volledige aanvraag ter kennis brengt, worden de verjaringstermijnen van gemeen recht, alsook de eventuele invorderingsprocedures opgeschort tot op de datum van mededeling van weigering van behandeling van de aanvraag of van het resultaat van de buitengerechtelijke geschillenregeling door Ombudsfin aan de betrokken partijen (zoals hiervoor toegelicht).

**HOOFDSTUK V: VARIA**

Artikel 13 - Kosten

De tussenkomst van Ombudsfin is gratis voor de consument.

Artikel 14 – Volgen van de adviezen

Behalve wat de basisbankdienst betreft, zijn de adviezen van Ombudsfin niet bindend. Ze zijn niet vatbaar voor beroep.

Zonder een formele verbintenis aan te gaan omtrent het volgen van de adviezen, erkennen de financiële instellingen dat het volgen van adviezen een algemene regel moet zijn en een belangrijk element zal uitmaken in de evaluatie van het systeem door de Raad van toezicht.

Artikel 15 – Belangenconflicten

De personen die belast zijn met een procedure van buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen delen zonder verwijl aan de betrokken partijen elke omstandigheid mee die van die aard is of kan zijn om te worden beschouwd als hun onafhankelijkheid en hun onpartijdigheid aan te tasten of als aanleiding te geven tot een belangenconflict met een van de partijen.

Desgevallend voorziet Ombudsfin:

* Dat een andere natuurlijke persoon binnen de entiteit wordt belast met de buitengerechtelijke regeling van het geschil;
* Of, indien dit onmogelijk is, dat Ombudsfin de partijen voorstelt om het geschil voor te leggen aan een andere gekwalificeerde entiteit voor behandeling;
* Of, indien het niet mogelijk is om een geschil aan een andere gekwalificeerde entiteit voor te leggen, dat deze onmogelijkheid ter kennis wordt gebracht van de partijen die de mogelijkheid hebben bezwaar te maken tegen het verder zetten van de procedure door de natuurlijke persoon die zich in de genoemde omstandigheid bevindt.

**BIJLAGE 1 – CHECKLIST VOLLEDIGE AANVRAAG**

**Wanneer zal mijn aanvraag verder worden behandeld door Ombudsfin? (indicatief)**

**Wanneer mijn aanvraag:**

* niet korter dan één maand en niet langer dan één jaar geleden werd voorgelegd bij de bevoegde klachtendienst van de betrokken financiële instelling(en). De communicatie tussen mij en de bevoegde dienst is toegevoegd aan mijn aanvraag;
* niet anoniem wordt ingediend en de betrokken financiële instelling voldoende geïdentificeerd is;
* niet verzonnen, kwetsend of eerrovend is;
* binnen de bevoegdheid van Ombudsfin valt, met name wanneer het een geschil betreft tussen een consument en een financiële instelling die lid is van Ombudsfin en/of Febelfin, en betrekking heeft op de uitvoering van een verkoop- of dienstenovereenkomst of tot het gebruik van een product, in het kader van zijn privé bankzaken en financiële verrichtingen;
* geen schuldbemiddeling betreft;
* geen voorwerp is of heeft uitgemaakt van een gerechtelijke procedure of van een buitengerechtelijk geschillenregeling bij een andere gekwalificeerde entiteit;
* de effectieve werking van Ombudsfin niet ernstig in het gedrang brengt;
* volledig is:
  + **Voorwaarden voor een volledige aanvraag:**
    - Heb ik mijn naam, voornaam, geboortedatum, adres, telefoonnummer, eventueel mailadres, vermeld?
    - Heb ik het productnummer vermeld van het product waarop mijn klacht betrekking heeft?
    - Heb ik mijn klacht voldoende duidelijk omschreven?
    - Heb ik alle nuttige en noodzakelijk documenten bezorgd (o.a. contracten, afrekeningen, uittreksels,…) die mijn klacht ondersteunen en verder kunnen verduidelijken?
    - Heb ik de communicatie tussen mezelf en de bevoegde klachtendienst toegevoegd?
    - Heb ik voldoende aangegeven wat ik verlang van de tussenkomst van Ombudsfin? Wat stel ik concreet voor als mogelijke oplossing(en) van het geschil?
    - Indien ik een schadevergoeding vraag: heb ik de schade concreet begroot en heb ik mijn schade voldoende bewezen?
    - Indien ik mij laat vertegenwoordigen door een derde voor het indienen van een klacht: heb ik een volmacht toegevoegd aan het dossier waaruit blijkt dat ik toestemming geef aan die derde om mij te vertegenwoordigen in deze klachtenprocedure en waaruit mijn akkoord blijkt om de communicatie rechtstreeks met deze derde persoon te voeren?

T.a.v. de Ombudsman in financiële geschillen

Ombudsfin vzw

North Gate II – Koning Albert II-laan 8 bus 2, 1000 Brussel

Ik, ondergetekende :

|  |  |
| --- | --- |
| Naam : | ……………………………………………………………………………………………………… |
| Correspondentie-adres : | ……………………………………………………………………………………………………… |
|  | ……………………………………………………………………………………………………… |
| Tel : | ……………………………………………………………………………………………………… |
| Fax : | ……………………………………………………………………………………………………… |
| e-mail : | ……………………………………………………………………………………………………… |

vraag de inschrijving van de vennootschap/natuurlijk persoon [[7]](#footnote-7):  
…………………………………………………………………………………………………………………  
Ondernemingsnummer : …………………………………………………………………………

onder het statuut (in te vullen op pagina 14)

De vennootschap/ik1 verbind(t) er zich/mij toe:

* volledig mee te werken aan de klachtenbehandeling van Ombudsfin vzw zoals bepaald in het procedurereglement
* de bijdrage te betalen die mij wordt aangerekend overeenkomstig het tarief dat ieder jaar vastgelegd wordt door de Raad van Bestuur.

De contactpersoon voor de behandeling van de klachten is :

|  |  |
| --- | --- |
| Naam : | ………………………………………………………………………………………………………… |
| Correspondentie-adres : | ………………………………………………………………………………………………………… |
|  | ………………………………………………………………………………………………………… |
| Tel : | ………………………………………………………………………………………………………… |
| Fax : | ………………………………………………………………………………………………………… |
| e-mail : | ………………………………………………………………………………………………………… |

Ik onderschrijf de statuten van Ombudsfin vzw en verklaar kennis genomen te hebben van de financiële voorwaarden en van het procedurereglement.

Gedaan te……………………………………… op………………………………………………………… Handtekening

**NAAM** van de financiële instelling of tussenpersoon waarvoor de toetreding tot Ombudsfin vzw wordt aangevraagd**: ……………………………………………………………………………**

**STATUUT** van toetreding:

1. **Financiële instelling, lid Febelfin :**

🞎 Kredietinstelling

🞎 Instelling voor elektronisch geld

🞎 Betalingsinstelling

🞎 Kredietgever

🞎 Beleggingsonderneming

🞎 (Beheervennootschap van) ICB’s

🞎 Onafhankelijk financieel planner

🞎 Betalingsinstelling (MIFS, PSD)

1. **Financiële instelling, geen lid Febelfin :**

🞎 Kredietinstelling

🞎 Instelling voor elektronisch geld

🞎 Betalingsinstelling

🞎 Kredietgever

🞎 Beleggingsonderneming

🞎 (Beheervennootschap van) ICB’s

🞎 Onafhankelijk financieel planner

🞎 Betalingsinstelling (MIFS, PSD)

1. **Tussenpersoon in bank- en beleggingsdiensten :**

🞎 Agent

🞎 Makelaar

1. **Bemiddelaar in consumentenkrediet :**

🞎 Verbonden agent

🞎 Agent in nevenfunctie  (bijkomende informatie : in te vullen hieronder of toe te voegen als bijlage):

* + Aantal inschrijvingsnummers bij FSMA :……………………….
  + Aantal PCP’s per inschrijvingsnummer :………………………..

🞎 Makelaar : (bijkomende informatie : in te vullen hieronder of toe te voegen als bijlage):

* + Aantal inschrijvingsnummers bij FSMA :………………………
  + Aantal PCP’s per inschrijvingsnummer :………………………..

1. **Bemiddelaar in hypothecair krediet :**

🞎 Verbonden agent

🞎 Subagent

🞎 Makelaar : (bijkomende informatie : in te vullen hieronder of toe te voegen als bijlage):

* Aantal inschrijvingsnummers bij FSMA :………………………
* Aantal PCP’s per inschrijvingsnummer :………………………..

**ALGEMENE CHECKLIST voor de financiële instellingen, te volgen bij elke klacht:**

* Is er een weigeringsgrond van toepassing (bv. gerechtelijke procedure)?
* = allereerste check bij ontvangst dossier
* Binnen de week melden aan Ombudsfin
* Worden alle stellingen of handelswijzen van de F.I. die werden opgenomen in het antwoord, gestaafd aan de hand van regelgeving, algemene voorwaarden,…?
* Is er een kopie aanwezig van elk document of elke regel waarnaar verwezen wordt in het standpunt?
* Kopie aangehaalde wettelijke of contractuele bepalingen
* Kopie + datum brieven
* Contracten
* …
* Gaat het standpunt concreet in op elk element van de klacht (klacht zelf + voorgestelde oplossing)?
* Is rekening gehouden met specifieke checklist Ombudsfin?
* Is de naam en het telefoonnummer van de dossierbeheerder toegevoegd?
* Is het antwoord zo opgesteld dat Ombudsfin het antwoord integraal (zonder aanpassingen) kan overmaken aan de cliënt?

**CHECKLIST Frauduleuze verrichtingen via verloren/gestolen kaarten:**

* Is de fraude via de kredietkaart eveneens behandeld?
* Is P.V. toegevoegd?
* Is betwistingsformulier toegevoegd?
* Zijn locatie en tijdstip van laatste rechtmatige verrichting en van de frauduleuze verrichtingen vermeld?
* Werd de geheime code via post verzonden?
* Werd de initiële geheime code gewijzigd door de cliënt?
* Is de leeftijd van de cliënt vermeld?
* Maakt de cliënt veel gebruik van de kaart(en)?
* Is de historiek van de verrichtingen op de rekening in de periode vóór en na de fraude toegevoegd?
* Zijn journaalbanden toegevoegd?
* Is het aantal pogingen voor het invoeren van de correcte pincode vermeld?
* Heeft cliënt andere kaarten bij de F.I. die de cliënt net voor de fraude heeft gebruikt?
* Wat is het tijdstip van het begin van de oproep naar Card Stop + wat is het tijdstip van de effectieve blokkering?
* Werd enkel de kaart gestolen of werd portefeuille gestolen?
* Is grove nalatigheid bewezen?
* Kan vermoeden van grove nalatigheid voldoende worden gestaafd?

**CHECKLIST Consumentenkredieten:**

* Zijn alle relevante documenten toegevoegd?
* Aanvraag
* Overeenkomst + algemene voorwaarden
* Raadpleging NBB (ten tijde van aangaan van krediet)
* SECCI-afdruk
* Loonfiches of details over welke en hoe financiële gegevens zijn opgevraagd en gecontroleerd
* Kopie brieven en rappelbrieven (gewone en aangetekende) + naar welk adres werden ze verzonden?
* Kopie bezoekverslagen
* …
* Huidige status dossier
* Achterstand?
* Beslagen?
* Brieven die werden verzonden?
* Duidelijke afrekening + toelichting bij bedragen
* …

**CHECKLIST Hypothecaire kredieten:**

* Zijn alle relevante documenten toegevoegd?
* Kredietaanvraag
* Consultatie NBB
* Loonfiches of details over welke en hoe financiële gegevens zijn opgevraagd en gecontroleerd
* Ondertekend aanbod
* Notariële akte
* Algemene voorwaarden + specifieke voorwaarden krediet
* Aflossingstabel
* Uitwisseling mails tussen bank en cliënt
* Kopie brieven en rappelbrieven (gewone en aangetekende) + naar welk adres werden ze verzonden?
* Kopie bezoekverslagen
* Tijdslijn: verloop dossier van aanvraag tot akte
* …
* Huidige status dossier
* Achterstand?
* Beslagen?
* Brieven die werden verzonden?
* Duidelijke afrekening + toelichting bij bedragen
* Volledige verloop ctx-dossier
* …

**CHECKLIST Beleggingen :**

* Corporate action:
* Bewijs corporate action (tekst beslissing RvB of AV)
* Kopie verzonden brieven/mails
* Fiscale impact bewijzen aan hand van fiscale regelgeving (kopie bezorgen)
* Fiscaliteit:
* bewijzen aan hand van fiscale regelgeving (kopie toepasselijke regels bezorgen)
* Advies/vermogensbeheer:
* Kopie ondertekende beleggingsprofielen (vragenlijst met antwoorden)
* Technische fiche product
* Prospectus (of link naar prospectus)
* Publiciteit + folder
* Ondertekende borderellen
* Ondertekende overeenkomsten
* Overzicht effectenrekening volledige relevante periode
* Uitwisseling van mails
* Bezoekverslagen
* Bewijs dat zorgplicht werd nageleefd

1. Wetboek van Economisch Recht, art. XIV. 24 e.v. [↑](#footnote-ref-1)
2. Klachten van particulieren : elke bank- of financiële transactie (behalve verzekering)  
   Klachten van ondernemingen : krediet [↑](#footnote-ref-2)
3. Zie in het bijzonder de MiFID-regelgeving die specifieke bepalingen bevat over de behandeling van klachten van cliënten; alsook het Wetboek van Economisch Recht. [↑](#footnote-ref-3)
4. Alle financiële instellingen die lid zijn van Febelfin, zijn aangesloten bij Ombudsfin. Alle tussenpersonen in bank- en beleggingsdiensten, kredietbemiddelaars en kredietgevers, erkend door de FSMA, alsook de meeste betalingsinstellingen en instellingen voor elektronisch geld, erkend door de NBB, zijn in principe aangesloten bij Ombudsfin. [↑](#footnote-ref-4)
5. Definitie opgenomen in de notulen van de raad van bestuur van 30 oktober 2009, in de beslissingen van het Begeleidingscomité van 21 november 2007 en 23 december 2009. [↑](#footnote-ref-5)
6. Advies van de Ombudsman: drager via dewelke het resultaat van de procedure wordt meegedeeld aan de partijen. [↑](#footnote-ref-6)
7. Schrappen wat niet past. [↑](#footnote-ref-7)