

Wat doen we als we uw klacht behandelen?

Als we uw klacht behandelen doen we het volgende:

1. We lezen uw klacht en alle informatie die u ons heeft gestuurd.
2. Hebben we van u meer informatie nodig? Dan vragen we die aan u.
3. We vragen ook aan de financieel dienstverlener wat hij van uw klacht vindt.
4. Daarna bekijken we hoe we uw klacht behandelen:

- We gaan bemiddelen tussen u en de financieel dienstverlener.
- Of we sturen uw klacht naar de Geschillencommissie.

Wat doen we bij bemiddeling?

Bij bemiddeling gaat de Ombudsman met u en de financieel dienstverlener praten. Hij bespreekt dan met u en de financieel dienstverlener of u de klacht samen op kunt lossen. Als dat lukt, is uw klacht opgelost. En als dat niet lukt, sturen we uw klacht naar de Geschillencommissie.

Wat doet de Geschillencommissie met uw klacht?

Denken we dat bemiddeling geen zin heeft? Of is de bemiddeling mislukt? Dan sturen we uw klacht naar de Geschillencommissie. Als we dat doen, moeten u en de financieel dienstverlener vooraf beslissen of u zich aan de beslissing van de Geschillencommissie zult houden. Dan gebeurt er het volgende:

1. De Geschillencommissie kan u en de financieel dienstverlener om meer informatie vragen.
2. De Geschillencommissie kan u en de financieel dienstverlener uitnodigen voor een gesprek.
3. Daarna neemt de Geschillencommissie een beslissing over uw klacht.