

[Klager]
[Adres]
[Postcode Woonplaats]

Mijn kenmerk
16.05176/NK

Uw kenmerk

Datum
9 november 2016

Betreft: Uw klacht over Aegon Bank/Aegon Bemiddeling

Geachte heer [Klager],

Op 2 november 2016 ontvingen wij uw klacht over Aegon.

Wij hebben uw klacht voorshands in behandeling genomen en Aegon op de hoogte gesteld.

Wij gaan ervan uit dat u ons alle relevante documentatie heeft gestuurd. Wellicht vragen wij u in een later stadium nog om aanvullende informatie. Mochten zich in de tussentijd relevante ontwikkelingen voordoen wilt u ons dit dan laten weten? Dit kan via consumenten@kifid.nl. Wilt u daarbij bovengenoemd kenmerk vermelden? In het geval u een document wilt uploaden verzoeken wij u dit via bovengenoemd e-mailadres kenbaar te maken. Dit kan ook telefonisch: 070-3338999.

Op dit moment verzoeken wij u ons uw **telefoonnummer** door te geven. Wij constateren dat u onder **uw** gegevens het nummer van de heer Terpstra heeft ingevuld. Na ontvangst van uw telefoonnummer kan de klacht inhoudelijk verder worden besproken met de behandelend secretaris.

Meer informatie over de procedure vindt u in de bijgevoegde beschrijving en in het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (zie www.kifid.nl).

Met vriendelijke groet,
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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.