

De heer

**Mijn kenmerk**  
18.01205/ESc

**Uw kenmerk**

**Datum**  
11 april 2018

**Betreft:** Uw klacht over Aegon Bank N.V.

Geachte heer

Op 10 april 2018 ontvingen wij uw kopie van de brief die u 20 april 2017 naar Aegon heeft gestuurd. Of u een reactie op uw brief heeft ontvangen, is ons niet duidelijk.

Uit uw brief kunnen wij niet opmaken dat de interne klachtprocedure bij Aegon is afgerond. Daarom handhaven wij ons standpunt van 4 april 2018 en nemen wij uw klacht nog niet in behandeling.

Indien de interne klachtprocedure naar uw mening wel is afgerond, dan ontvangen wij graag alsnog binnen twee weken een kopie van *de volledige* klachtcorrespondentie.

Zo niet, dan adviseren wij u nogmaals om uw klacht voor te leggen aan de *klachtafdeling* van Aegon. U dient uw klacht duidelijk te omschrijven en gemotiveerd aan te geven *wat* Aegon volgens u verkeerd heeft gedaan en *waarom* u dat vindt. U kunt uw klacht indienen via het klachtformulier dat u op de website van Aegon vindt:  
<https://www.aegon.nl/particulier/klantenservice/klacht-melden>

Nadat u de interne klachtprocedure volledig heeft doorlopen en als u er samen niet uitkomt, kunt u ons dat schriftelijk laten weten. Wij ontvangen dan graag kopieën van de aanvullende klachtcorrespondentie en van de eventuele overige relevante stukken en correspondentie (voor zover nog niet door u meegestuurd).

We ontvangen ook graag een actuele klachtomschrijving, waarin u reageert op het standpunt van de financieel dienstverlener en aangeeft waarom u het daar niet mee eens bent.

*Let erop dat u uw klacht op tijd aan ons voorlegt. U moet uw klacht binnen drie maanden na de definitieve reactie van Aegon aan ons toesturen, óf binnen één jaar nadat u de klacht voor het eerst bij de financieel dienstverlener heeft ingediend.*

Voorlopig bewaren wij uw gegevens in ons dossier met bovenstaand kenmerk. Wilt u bij verdere correspondentie dit kenmerk vermelden?

Als u de klacht binnen acht weken aan ons voorlegt, kunt u bovenstaand kenmerk gebruiken om extra informatie toe te sturen. Anders vragen wij u om een nieuwe digitale klacht aan te maken en hierbij te verwijzen naar dit kenmerk.

Op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) vindt u alle informatie over het indienen van een klacht en ons reglement.