

Mevrouw

AACHEN
DUITSLAND

Mijn kenmerk
16.04367/NK

Uw kenmerk

Datum
4 oktober 2016

Betreft: Uw klacht over Aegon Bank N.V.

Geachte mevrouw

Op 4 oktober 2016 ontvingen wij uw klacht over Aegon Bank.

Uit de documentatie die wij ontvingen, maken wij op dat u de klacht nog niet heeft voorgelegd aan de financiële onderneming. Een van de voorwaarden om een klacht te kunnen behandelen, is dat de interne klachtprocedure bij de betrokken financiële dienstverlener is afgerond; dit is vastgelegd in artikel 10.1 van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening. Wij kunnen uw klacht dus pas in behandeling nemen, nadat u deze heeft voorgelegd aan Aegon Bank. Deze moet een redelijke termijn hebben gekregen om inhoudelijk op de klacht te reageren. De andere eisen kunt u zien wanneer u de snelst op www.kifid.nl doet.

Wij adviseren u dan ook eerst uw klacht per brief voor te leggen aan de directie of klachtafdeling van Aegon Bank. Dit kan (ook) digitaal via onderstaande link:

<https://www.aegon.nl/particulier/klantenservice/klacht-melden>

In uw brief dient u duidelijk aan te geven:

1. dat u een klacht heeft,
2. wat Aegon volgens u verkeerd heeft gedaan, en
3. wat zij volgens u kan doen om de gevolgen van haar fout goed te maken.

Wij adviseren u uw klacht uit te printen voor uw administratie.

Daarna zijn er twee mogelijkheden.

1. Als u na zes weken geen reactie heeft ontvangen, kunt u de klacht aan Kifid voorleggen. Bij het indienen van uw klacht moet u vermelden op welke datum u bij de financiële dienstverlener heeft geklaagd en dat deze niet binnen zes weken heeft gereageerd. De maximale termijn hiervoor is één jaar nadat u uw klacht aan Aegon heeft voorgelegd.

2. Als u de klacht heeft voorgelegd en u krijgt een definitief antwoord waarmee u het niet eens bent, kunt u de klacht binnen drie maanden na ontvangst van dit standpunt voorleggen aan Kifid.

Wij ontvangen in beide gevallen graag kopieën van alle relevante documentatie, waaronder de volledige klachtcorrespondentie.

Het best kunt u de volgende keer alle stukken (opnieuw) in één keer aan ons versturen. De reeds verstuurd stukken zijn deels dubbel en voor een groot deel niet geheel leesbaar; er is tekst aan de rechterzijde van de pagina's weggevallen.

Wilt u bij eventuele verdere correspondentie dit kenmerk vermelden?

Als u de klacht opnieuw aan ons voorlegt dan kunt u aanvullende informatie onder bovengenoemd kenmerk toevoegen. Na zes weken vervalt dit kenmerk. In het geval u de klacht na zes weken opnieuw aan ons voorlegt, verzoeken wij u een nieuwe digitale klacht aan te maken. Wij ontvangen dan graag een actuele klachtomschrijving en alle relevante documentatie voor zover u deze nog niet aan ons heeft opgestuurd. U kunt in dat geval verwijzen naar de eerder door u opgestuurde bijlagen door bovengenoemd kenmerk te vermelden.

Op de website www.kifid.nl vindt u alle informatie over het indienen van een klacht. Ook vindt u daar het reglement.

Met vriendelijke groet,
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening



N. Krekt
Medewerker intake