

|
(
.....

Mijn kenmerk

18.01921/A.C.

Uw kenmerk

Datum

24 januari 2019

Betreft: Uw klacht over Aegon Bank N.V.

Geachte mevrouw

Uw schrijven d.d. 21 december 2018 heb ik in goede orde ontvangen. Allereerst wil ik opmerken dat communicatie verloopt via de portal. Wanneer stukken benodigd zijn zullen deze via de portal worden opgevraagd en u dient de stukken op de portal te uploaden.

Ik zal, naar aanleiding van uw brief, uw klacht zo lezen dat u ook klaagt over de door u afgesloten Koersplan- en bonusplan overeenkomsten met Aegon. Aegon zal ik in de gelegenheid brengen om, in het kader van hoor en wederhoor, een reactie te geven op uw klacht. Zij krijgt hier een termijn van vier weken voor met een uitstelmogelijkheid van twee weken. Wanneer ik het verweerschrift van Aegon heb ontvangen zal ik deze inzichtelijk maken op de portal en u informeren over het vervolg van de procedure.

Ervan uitgaande u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

mr. A.C. de Bie

Secretaris Geschillencommissie Financiële

Dienstverlening