



BIJLAGE 1 – CHECKLIST VOLLEDIGE AANVRAAG

Wanneer zal mijn aanvraag verder worden behandeld door Ombudsfin? (indicatief)

Wanneer mijn aanvraag:

- ✓ niet anoniem wordt ingediend en de betrokken financiële instelling voldoende geïdentificeerd is;
- ✓ niet korter dan één maand en niet langer dan één jaar geleden werd voorgelegd aan de betrokken financiële instelling(en) (voor zover dergelijke klacht werd ingediend);
- ✓ niet verzonnen, kwetsend of eerrovend is;
- ✓ binnen de bevoegdheid van Ombudsfin valt;
- ✓ geen schuldbemiddeling betreft;
- ✓ geen voorwerp is of heeft uitgemaakt van een gerechtelijke procedure (behoudens toepassing van artikel 1734, §1/1 laatste lid van het Gerechtelijk Wetboek) of van een buitengerechtelijk geschillenregeling bij Ombudsfin of een andere gekwalificeerde entiteit;
- ✓ de effectieve werking van Ombudsfin niet ernstig in het gedrang brengt;
- ✓ volledig is.

Voorwaarden voor een volledige aanvraag:

- ✓ Heb ik mijn naam, voornaam, geboortedatum, adres, telefoonnummer, eventueel mailadres, vermeld?
- ✓ Heb ik het nummer vermeld van het product waarop mijn klacht betrekking heeft (nummer zichtrekening, kredietcontract)?
- ✓ Heb ik mijn klacht voldoende en duidelijk omschreven?
- ✓ Heb ik alle nuttige en noodzakelijk documenten bezorgd (o.a. contracten, afrekeningen, uittreksels, eerdere communicaties met de financiële instelling...) die mijn klacht ondersteunen en verder kunnen verduidelijken?
- ✓ Heb ik voldoende aangegeven wat ik verlang van de tussenkomst van Ombudsfin? Wat stel ik concreet voor als oplossing(en) van het geschil?
- ✓ Als ik een schadevergoeding vraag: heb ik de schade concreet begroot en heb ik mijn schade voldoende onderbouwd of bewezen?
- ✓ Als ik mij laat vertegenwoordigen door een derde voor het indienen van een klacht: heb ik een volmacht toegevoegd aan het dossier waaruit blijkt dat ik toestemming geef aan die derde om mij te vertegenwoordigen in deze klachtenprocedure en waaruit mijn akkoord blijkt om de communicatie rechtstreeks met deze derde persoon te voeren?
- ✓ Als ik een rechtspersoon vertegenwoordig: heb ik een bewijs bezorgd dat ik de rechtspersoon geldig kan vertegenwoordigen (bijvoorbeeld via de statuten, een publicatie in de Bijlagen bij het Belgisch Staatsblad en/of een bijzondere volmacht)?
- ✓ Als ik een vennootschap vertegenwoordig: heb ik een verklaring op eer¹ bezorgd over de categorie waartoe de vennootschap behoort (micro-vennootschap, kleine vennootschap, of andere)?

¹ U kunt dergelijke verklaring downloaden via deze [link](#) (of op onze website www.ombudsfin.be/nl/procedure) om deze in te vullen en te ondertekenen.