



## **Procedurereglement van Ombudsfin VZW**

### **OVER OMBUDSFIN**

Ombudsfin is de dienst voor bemiddeling in financiële aangelegenheden. De oprichting, opdrachten en bevoegdheden van deze dienst zijn in hoofdzaak geregeld in hoofdstuk VI van de wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten (hierna de 'Wet financieel toezicht').

Overeenkomstig artikel 128/1, §1 van de Wet financieel toezicht is de dienst voor bemiddeling in financiële aangelegenheden een buitengerechtelijke regeling voor de oplossing van geschillen tussen een financiële instelling en haar cliënten of potentiële cliënten die zijn ontstaan tijdens de uitoefening van de activiteiten van die financiële instelling in verband met haar gereguleerd statuut.

Ombudsfin is een erkende, onafhankelijke en onpartijdige gekwalificeerde entiteit zoals bedoeld in boek XVI "Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen" in het Wetboek van economisch recht.

### **HOOFDSTUK I: OPDRACHTEN EN BEVOEGDHEDEN VAN OMBUDSFIN INZAKE BUITENGERECHTELIJKE GESCHILLENREGELING**

#### **Artikel 1 – Opdrachten van Ombudsfin**

Ombudsfin heeft als opdracht het behandelen van klachten over een geschil tussen een (potentiële) cliënt van een financiële instelling en die financiële instelling, door middel van bemiddeling of door de verstrekking van een advies om het geschil op te lossen.

Verder voorziet de Wet Financieel Toezicht volgende opdrachten voor Ombudsfin:

- het uitoefenen van specifieke bevoegdheden, als vastgelegd in hoofdstuk VI van de Wet Financieel Toezicht, welke aan Ombudsfin zijn toegekend door het Wetboek van Economisch Recht of door enige andere wettelijke of reglementaire bepaling die hem deze bevoegdheden zou verlenen;
- het formuleren van adviezen en aanbevelingen van algemene aard voor de overheid, consumenten, ondernemingen en financiële instellingen. Het is evenwel niet aan Ombudsfin om algemene vragen of verzoeken om informatie van een individuele (potentiële) cliënt van een financiële instelling te beantwoorden of de (potentiële) cliënt algemeen advies te geven; en



- het verstrekken van de nodige informatie aan de FSMA voor de uitoefening van haar wettelijke opdrachten, hetzij op eigen initiatief, hetzij op verzoek van de FSMA.

#### Artikel 2 – Materiële bevoegdheid – Aard van de geschillen

Ombudsfin behandelt aanvragen tot regeling van geschillen welke zijn ontstaan tijdens de uitvoering van de activiteiten van de betrokken financiële instelling in verband met haar gereguleerd statuut zoals vastgelegd in hoofdstuk VI van de Wet Financieel Toezicht.

De geïndiceerde activiteiten zijn deze die een financiële instelling in het kader van haar gereguleerd statuut mag uitvoeren. Het betreft niet de activiteiten die financiële instellingen naast hun gereguleerde activiteiten uitvoeren.

Geschillen over deze activiteiten betreffen in het bijzonder geschillen over de onderhandeling (precontractuele fase) of uitvoering van een verkoop- of dienstenovereenkomst, over het gebruik van een product of dienst of over financiële verrichtingen.

Wanneer een geschil onder de bevoegdheid lijkt te vallen van zowel Ombudsfin als een andere ombudsdienst (erkend als entiteit voor buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen), dan is het aan de respectievelijke ombudsmannen om *prima facie* het belangrijkste onderwerp van het geschil te bepalen en, in voorkomend geval, naar de bevoegde dienst door te verwijzen.

De geschillen die betrekking hebben op verzekeringsovereenkomsten behoren niet tot de bevoegdheid van Ombudsfin<sup>1</sup>.

Ombudsfin is evenmin bevoegd om op te treden als schuldbemiddelaar.

#### Artikel 3 – Persoonlijke bevoegdheid – Financiële instellingen

Ombudsfin behandelt aanvragen tot regeling van geschillen met de volgende financiële instellingen, voor zover deze naar Belgisch Recht zijn of in België zijn gevestigd<sup>2</sup>:

- 1) Kredietinstellingen;
- 2) Beleggingsondernemingen;
- 3) Instellingen voor elektronisch geld;
- 4) Betalingsinstellingen;
- 5) Kredietgevers;

---

<sup>1</sup> Voor geschillen die betrekking hebben op verzekeringsovereenkomsten kan een beroep worden gedaan op de Ombudsman Verzekeringen. Zie voor meer informatie: [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be).

<sup>2</sup> Zie artikel 128/1, §2 van de Wet Financieel Toezicht voor een opsomming van de financiële instellingen en hun gereguleerd statuut. De financiële instellingen zijn verplicht om zich aan te sluiten bij Ombudsfin.



- 6) Tussenpersonen in bank- en beleggingsdiensten;
- 7) Kredietbemiddelaars;
- 8) Kredietsevicers;
- 9) Iedere andere persoon of entiteit met activiteiten in de financiële sector waarvan de geschillen krachtens de geldende wetgeving of reglementering het voorwerp moeten kunnen uitmaken van een buitengerechtelijke regeling.

#### Artikel 4 – Persoonlijke bevoegdheid – Aanvrager van de geschillenregeling

Een aanvraag tot regeling van geschillen kan worden ingediend door een cliënt of potentiële cliënt van de bij het geschil betrokken financiële instelling voor zover de (potentiële) cliënt een belang heeft bij de oplossing van het geschil en kwalificeert als:

- a) Consument (zoals gedefinieerd in artikel I.1, 2° van het Wetboek van economisch recht);
- b) Rechtspersoon die een belangloos doel nastreeft. Deze categorie omvat bijvoorbeeld verenigingen zonder winstoogmerk, stichtingen en verenigingen van mede-eigenaars;
- c) Onderneming (zoals gedefinieerd in artikel I.1, 1° van het Wetboek van economisch recht), met uitzondering van vennootschappen die géén kleine vennootschap of microvennootschap zijn zoals gedefinieerd in de artikelen 1:24, en 1:25 van het Wetboek van Vennootschappen en Verenigingen;

De uitzondering waarvan sprake in het vorig lid geldt niet als de klacht een geschil betreft over:

- de basisbankdienst voor de ondernemingen overeenkomstig de specifieke bevoegdheden van Ombudsfin voorzien in Boek VII van het Wetboek van economisch recht;
- de wet van 21 december 2013 betreffende diverse bepalingen inzake de financiering voor kleine en middelgrote ondernemingen;
- de uitvoering van kredieten;
- de kosten verbonden aan grensoverschrijdende betalingen binnen de Europese Unie; of
- afwikkelingsvergoedingen voor op kaarten gebaseerde betalingstransacties (ook gekend als '*Multilateral Interchange Fees*').



## **HOOFDSTUK II: PROCEDUREVERLOOP**

### **A. Indiening van een aanvraag**

#### **Artikel 5 – Taal van indiening van de aanvraag en van de procedure**

Ombudsfin aanvaardt aanvragen tot geschillenregeling in het Nederlands, Frans en het Engels. Ook Duitstalige aanvragen van aanvragers met woonplaats in België worden aanvaard. De procedure van geschillenregeling wordt, in de mate van het mogelijke, in de taal van de aanvraag gevoerd. Het advies van Ombudsfin of het voorstel tot oplossing zal eveneens, in de mate van het mogelijke, in de taal van de aanvraag worden opgesteld.

#### **Artikel 6 - Kosten**

De tussenkomst van Ombudsfin is gratis voor de aanvrager.

#### **Artikel 7 – Wijze van indienen van de aanvraag en ontvangstbevestiging**

De aanvragen worden ingediend via het online klachtenformulier beschikbaar op de website van Ombudsfin ([www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be)), via e-mail of per brief.

Voor zover Ombudsfin niet al kennis heeft genomen van het geschil, kan Ombudsfin door de rechter worden aangesteld, hetzij op verzoek van de partijen, hetzij op zijn initiatief met instemming van de partijen overeenkomstig hetgeen vermeld staat in artikel 1734, §1/1 van het Gerechtelijk Wetboek.

Na ontvangst van de aanvraag bezorgt Ombudsfin de aanvrager een ontvangstbevestiging.

Ombudsfin beschikt over een termijn van 3 weken na ontvangst van de volledige aanvraag (zoals gedefinieerd in artikel 10 van dit procedurereglement) om de betrokken partijen te informeren over de aanvaarding, de doorzending naar de financiële instelling voor behandeling in eerste lijn of de weigering van het in behandeling nemen van de aanvraag. Een weigering kan enkel gebaseerd zijn op de in artikel 8 vermelde motieven.

#### **Artikel 8– Motieven tot weigering van behandeling**

Boek XVI “Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen” van het Wetboek van economisch recht bepaalt op uitputtende wijze welke de motieven zijn om de behandeling van een aanvraag te weigeren. Ombudsfin kan de behandeling van een aanvraag weigeren op basis van de hieronder opgesomde motieven:

- a) De aanvraag wordt anoniem ingediend of de tegenpartij is niet geïdentificeerd of niet gemakkelijk identificeerbaar;



- b) De betreffende aanvraag wordt ingediend na het verstrijken van één jaar na het indienen van de klacht bij de betrokken financiële instelling (voor zover dergelijke klacht werd ingediend);
- c) De aanvraag is verzonnen, kwetsend of eerrovend;
- d) De aanvraag valt niet onder de geschillen waarvoor Ombudsfin bevoegd is<sup>3</sup>;
- e) De aanvraag betreft de regeling van een geschil dat het voorwerp uitmaakt of heeft uitgemaakt van een vordering in rechte (behoudens toepassing van artikel 1734, §1/1 laatste lid van het Gerechtelijk Wetboek) of van een buitengerechtelijke geschillenregeling bij Ombudsfin of een andere gekwalificeerde entiteit;
- f) De behandeling van het geschil zou de effectieve werking van Ombudsfin ernstig in het gedrang brengen.

Ook tijdens de behandeling van een aanvraag kan Ombudsfin deze motieven invoeren om de behandeling niet verder te zetten.

#### **B. Wat betreft aanvragen zonder voorafgaande klacht bij de financiële instelling**

##### Artikel 9 – Verzoek tot behandeling in eerste lijn door de financiële instelling

Hoewel het aangewezen is dat een aanvrager zijn klacht eerst schriftelijk voorlegt aan de betrokken financiële instelling via de bij die financiële instelling bevoegde interne dienst voor klachtenbehandeling<sup>4</sup> om te proberen een snelle en minnelijke oplossing van het geschil te bekomen, is dit géén motief tot weigering voor Ombudsfin.

Wanneer een klacht niet voorafgaandelijk werd ingediend bij de voor klachtenbehandeling bevoegde interne dienst van de financiële instelling, kan Ombudsfin beslissen om de klacht alsnog naar de betrokken financiële instelling door te sturen met het verzoek om de klacht in eerste lijn te behandelen.

In principe zal Ombudsfin deze werkwijze hanteren behalve als:

- de aard van het geschil volgens Ombudsfin een dringende behandeling vereist. Dit betreft bijvoorbeeld geschillen over de basisbankdienst voor consumenten en voor ondernemingen; of
- de klacht al schriftelijk werd behandeld door een centrale dienst<sup>5</sup> van de betrokken financiële instelling die de klacht in zijn geheel kon beoordelen (zoals bijvoorbeeld, zonder hiertoe te

---

<sup>3</sup> Zie over de bevoegdheid van Ombudsfin de artikelen 2 tot en met 4 van dit procedurereglement.

<sup>4</sup> De bevoegde interne dienst binnen de financiële instelling is de dienst die de financiële instelling zelf aanwijst en/of de dienst die op de website van Ombudsfin is opgenomen als de dienst die instaat voor de klachtenbehandeling. Deze definitie is opgenomen in de notulen van de raad van bestuur van 30 oktober 2009 en in de beslissingen van het Begeleidingscomité van 21 november 2007 en 23 december 2009.

<sup>5</sup> Een centrale dienst is een interne dienst van de financiële instelling. Het betreft geen personen of diensten binnen het distributienetwerk, zoals een lokaal kantoor of agentschap.



zijn beperkt, een fraudedienst in geschillen over de betwisting van verrichtingen wegens fraude of een kredietdienst in geschillen over kredietweigering).

In deze dossiers zal Ombudsfinaal de behandeling van de aanvraag onmiddellijk aanvangen overeenkomstig artikel 10 en volgende van dit procedurereglement.

Ombudsfinaal richt het verzoek om de klacht in eerste lijn te beantwoorden tot de bij de financiële instelling bevoegde interne dienst voor klachtenbehandeling. De financiële instelling dient de aanvrager binnen een redelijke termijn te antwoorden. In principe is deze termijn één maand, maar deze kan ook korter of langer zijn in de gevallen waarin wetgeving uitdrukkelijk een afwijkende termijn voorziet.

Gedurende die fase kan de financiële instelling rechtstreeks met de aanvrager communiceren.

Indien de aanvrager meent dat het in eerste lijn door de financiële instelling verstrekte antwoord geen voldoening geeft of de aanvrager geen antwoord heeft ontvangen binnen de gestelde redelijke termijn, dient de aanvrager Ombudsfinaal hiervan op de hoogte te brengen (met overmaking van een kopie van het antwoord dat de aanvrager in voorkomend geval heeft ontvangen van de financiële instelling). Na deze kennisgeving vat Ombudsfinaal de behandeling aan overeenkomstig artikel 10 en volgende van dit procedurereglement.

### **C. Behandeling door Ombudsfinaal**

#### **Artikel 10 – Volledige aanvraag**

Ombudsfinaal vat de geschillenregeling aan zodra de aanvraag volledig is, d.i. wanneer Ombudsfinaal beschikt over een duidelijk en nauwkeurig omschreven aanvraag, alsook over alle gegevens en documenten die noodzakelijk zijn om de motieven voor weigering van de aanvraag te onderzoeken.

Ombudsfinaal stelt een lijst ter beschikking met gegevens en documenten via dewelke de aanvrager kan nagaan of zijn aanvraag volledig is (zie *infra* p.12: bijlage 1 – Checklist volledige aanvraag). De lijst is raadpleegbaar op de website van Ombudsfinaal ([www.ombudsfinaal.be](http://www.ombudsfinaal.be)) of kan, op vraag van de aanvrager, per post worden overgemaakt. Ombudsfinaal zal de lijst overmaken aan de aanvrager wanneer hij meent dat een aanvraag onvolledig is.

Ombudsfinaal informeert alle betrokken partijen over de datum van ontvangst van een volledige aanvraag.



#### Artikel 11 – Terugtrekkingsrecht

De aanvrager heeft het recht zich in elk stadium terug te trekken uit de procedure. De aanvrager dient Ombudsfin hiervan schriftelijk op de hoogte brengen. Ombudsfin sluit daarop het dossier af en informeert de betrokken partijen hierover.

#### Artikel 12 – Behandeling van de aanvraag – meedelen van de standpunten, opgeworpen argumenten en feiten

De regeling van het geschil gebeurt binnen een termijn van 90 kalenderdagen na ontvangst van de volledige aanvraag, onder voorbehoud van de verlenging van deze termijn in toepassing van artikel 13, alinea 2 van dit procedurereglement.

Ombudsfin onderzoekt de volledige aanvraag en maakt deze over aan de betrokken financiële instelling.

Ombudsfin mag beroep doen op andere informatiebronnen dan de documenten bezorgd door de partijen. Doordat de aanvrager beroep doet op Ombudsfin, machtigt hij Ombudsfin om alle bijkomende informatie en documentatie over zijn (potentiële) klantenrelatie op te vragen die nuttig en noodzakelijk is om een globaal beeld te krijgen en een correcte analyse te kunnen doen van het dossier.

Ombudsfin houdt rekening met relevante wetgeving, uitvoeringsbesluiten, rechtspraak, administratieve circulaire, gedragscodes, *best practices*, marktpraktijken, deontologische codes van toepassing op de betrokken sector, algemene voorwaarden, contractvoorwaarden en met elke andere factor die dienstig is voor de oplossing van het geschil.

In voorkomend geval kan Ombudsfin vragen zich ter plaatse te begeven of camerabeelden te bekijken.

Elke partij heeft de mogelijkheid haar standpunt schriftelijk mee te delen binnen de maand na de mededeling van de datum van ontvangst van de volledige aanvraag, voorzien in artikel 10, alinea 3 van dit procedurereglement. De standpunten, de opgeworpen feiten en argumenten worden aan elke partij meegedeeld met de mogelijkheid erop te reageren.

Zolang het onderzoek van de aanvraag loopt, vraagt Ombudsfin aan alle betrokken partijen niet langer rechtstreeks met elkaar te communiceren over de aanvraag.

Ombudsfin is niet beperkt door de aanvraag en de argumenten van de partijen. Partijen zullen steeds de mogelijkheid hebben en gelegenheid krijgen te reageren op nieuwe vragen en argumenten alvorens Ombudsfin een advies verstrekt.



Elke partij is ertoe gehouden om in een geest van goede trouw deel te nemen aan de behandeling van de aanvraag door Ombudsfin en alle relevante informatie die nodig is voor de behandeling eerlijk en tijdig te delen.

Ombudsfin kan tijdens de behandeling van de aanvraag vrijblijvend zijn college van deskundigen<sup>6</sup> of op één of meerdere externe deskundigen raadplegen voor een niet-bindend advies. Wanneer die raadpleging gepaard gaat met de overhandiging van (stukken van) het dossier zal Ombudsfin de partijen op voorhand informeren.

Wanneer in de loop van de behandeling van de aanvraag een voorstel tot oplossing wordt geformuleerd door de financiële instelling, informeert Ombudsfin de aanvrager over dit voorstel.

Vooraleer de aanvrager een beslissing neemt, wijst Ombudsfin de aanvrager erop:

- dat hij vrij is het voorstel te aanvaarden of te weigeren,
- dat het voorstel kan afwijken van een gerechtelijke beslissing,
- dat het deelnemen aan de procedure bij Ombudsfin hem niet verhindert een gerechtelijke procedure op te starten.

Als de aanvrager beslist het voorstel te aanvaarden, wordt het geschil definitief beëindigd via een schrijven van Ombudsfin dat het akkoord van de aanvrager herneemt. Dit schrijven wordt overgemaakt aan de betrokken partijen.

#### Artikel 13 – Advies<sup>7</sup> van Ombudsfin, verlenging en afsluiting van de procedure

Na onderzoek van de volledige aanvraag, stelt Ombudsfin een advies op, waarin het resultaat van zijn onderzoek en van de procedure wordt meegedeeld.

Alle betrokken partijen ontvangen het advies via duurzame drager, en dit in principe binnen 90 kalenderdagen na ontvangst van de volledige aanvraag. Indien het meedelen van het resultaat niet mogelijk is binnen de 90 kalenderdagen omwille van de complexiteit van het dossier, worden de partijen geïnformeerd over de verlenging van de behandelingstermijn (met maximum 90 kalenderdagen).

Het advies kan eventueel gepaard gaan met een aanbeveling aan de betrokken financiële instelling. Die aanbeveling kan zowel algemeen als specifiek van aard zijn. De financiële instelling laat Ombudsfin binnen de 30 dagen weten of ze de geformuleerde aanbeveling volgt of niet.

---

<sup>6</sup> De huidige samenstelling van het college van deskundigen kan worden geconsulteerd op de website van Ombudsfin ([www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be)).

<sup>7</sup> Het advies is de drager via dewelke het resultaat van de procedure wordt meegedeeld aan de partijen.



Het advies van Ombudsfin is definitief en put de behandeling van de aanvraag door Ombudsfin uit. In de mate dat er sprake zou zijn van een pertinente materiële vergissing bij de opmaak van het advies, kan een aanvrager de herziening van het advies vragen. De aanvrager dient deze aanvraag tot herziening in te dienen bij Ombudsfin uiterlijk binnen een termijn van 3 maanden na mededeling van het advies van Ombudsfin.

#### Artikel 14 – Draagwijdte van de adviezen van Ombudsfin

Behalve wat de basisbankdienst voor consumenten of ondernemingen betreft, zijn de adviezen van Ombudsfin niet bindend en niet vatbaar voor beroep.

Zonder een formele verbintenis aan te gaan over het volgen van de adviezen, erkennen de financiële instellingen dat het volgen van adviezen een algemene regel moet zijn.

#### **D. Algemene procedurebeginselen**

##### Artikel 15 – Schriftelijke procedure

De procedure bij Ombudsfin is een schriftelijke procedure. Dit betekent dat de behandeling van de aanvraag gebeurt op basis van de door partijen schriftelijk ingediende standpunten en stukken.

De partijen worden in principe niet ontvangen op de kantoren van Ombudsfin en er is geen fysieke zitting waarop partijen gezamenlijk of afzonderlijk worden gehoord. De Ombudsman kan steeds beslissen hiervan af te wijken.

Het voorgaande verhindert niet dat medewerkers van Ombudsfin met elk van de betrokken partijen telefonisch contact kunnen opnemen tijdens de behandeling van de aanvraag om bijkomende toelichting te vragen aan of te delen met de betrokken partij.

##### Artikel 16 - Vertegenwoordiging

Elke partij kan zich laten vertegenwoordigen door een raadsman.

Elke partij kan zich eveneens laten vertegenwoordigen door een derde, mits voorlegging van een schriftelijke volmacht en kopie (recto-verso) van zijn identiteitskaart.

Rechtspersonen treden op door tussenkomst van hun bevoegde organen. De identiteit van de rechtspersoon blijkt voldoende uit zijn benaming, zijn rechtskarakter en zijn maatschappelijke zetel. De financiële instelling tegen wie een klacht is gericht, heeft het recht om te eisen dat de rechtspersoon de identiteit meedeelt van de natuurlijke personen die zijn organen zijn. Wanneer een aanvraag wordt ingediend door een vennootschap legt de aanvrager eveneens een verklaring af over



de categorie waartoe de vennootschap behoort (micro-vennootschap, kleine vennootschap, of andere).

Wanneer een aanvrager zich in de klachtenprocedure laat vertegenwoordigen door een derde machtigt de aanvrager Ombudsfin om de derde kennis te laten nemen van alle nuttige informatie en stukken die worden verkregen in het kader van de klachtenbehandeling.

Het staat de aanvrager vrij om op elk ogenblik onafhankelijk advies in te winnen.

#### Artikel 17 – Vertrouwelijkheid

Ombudsfin waarborgt het confidentieel karakter van de door de partijen in het kader van de geschillenregeling meegedeelde inlichtingen.

De Ombudsman, de leden van het college van deskundigen bij Ombudsfin en de medewerkers van Ombudsfin dienen de vertrouwelijkheid in acht te nemen.

Het advies van Ombudsfin is in principe niet-vertrouwelijk. Dit betekent dat partijen het advies kunnen gebruiken en delen met derden, tenzij anders overeengekomen tussen de betrokken partijen.

#### Artikel 18 – Belangenconflicten

De Ombudsman, de medewerkers van Ombudsfin en de leden van het college van deskundigen bij Ombudsfin welke belast zijn met de buitengerechtelijke regeling van een geschil delen zonder verwijl aan de betrokken partijen elke omstandigheid mee die van dien aard is of kan zijn om te worden beschouwd als een aantasting van hun onafhankelijkheid of hun onpartijdigheid of als een aanleiding tot een belangenconflict met een van de betrokken partijen.

Desgevallend voorziet Ombudsfin dat een andere natuurlijke persoon binnen Ombudsfin wordt belast met de buitengerechtelijke regeling van het geschil. Indien dit niet mogelijk zou zijn, dan brengt Ombudsfin deze onmogelijkheid ter kennis van de partijen.

### **HOOFDSTUK III: VERJARING EN INVORDERING**

#### Artikel 19 – Schorsing verjaringstermijnen van gemeen recht en invorderingsprocedures

Zodra Ombudsfin de partijen de ontvangst van een volledige aanvraag tot regeling van een consumentengeschil ter kennis brengt, worden de verjaringstermijnen van gemeen recht, alsook de eventuele invorderingsprocedures, opgeschort tot op de datum van mededeling van weigering van behandeling van de aanvraag of van het resultaat van de buitengerechtelijke geschillenregeling door Ombudsfin aan de betrokken partijen (zoals hiervoor toegelicht).



Bij aanvragen tot regeling van een geschil dat géén consumentengeschil is, worden eventuele invorderingsprocedures eveneens opgeschort volgens de in de eerste paragraaf vermelde regels, voor zover de betrokken partijen hiermee hebben ingestemd.

#### **HOOFDSTUK IV: BEWARING VAN DOCUMENTEN EN BESCHERMING PERSOONSGEGEVENS**

##### **Artikel 20 – Bewaren van documenten**

Wanneer een aanvraag per post wordt ingediend of aan Ombudsfin fysieke documenten worden toevertrouwd, maakt Ombudsfin hiervan een elektronische kopie. Tenzij de aanvrager uitdrukkelijk in zijn aanvraag of op het ogenblik van overmaking van de documenten heeft gevraagd om deze documenten terug te ontvangen, vernietigt Ombudsfin de fysieke documenten en bewaart zij slechts de elektronische kopie. Originele documenten (zoals bijvoorbeeld origineel ondertekende borderellen of contracten) worden in elk geval teruggestuurd naar de aanvrager.

De elektronische gegevens zullen gedurende 5 jaren worden bewaard te rekenen vanaf 1 januari van het jaar volgend op het jaar waarin de aanvraag bij Ombudsfin werd ingediend, tenzij de aanvrager vraagt zijn gegevens sneller te verwijderen.

##### **Artikel 21 – Bescherming van persoonsgegevens**

De bescherming van de persoonsgegevens is belangrijk voor Ombudsfin.

De Privacyverklaring van Ombudsfin is terug te vinden op de website [www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be) en biedt gedetailleerde informatie in verband met de behandeling en bescherming van de persoonsgegevens van de aanvrager door Ombudsfin.

Het doel van de Privacyverklaring is uit te leggen hoe en waarom Ombudsfin de persoonsgegevens van de aanvrager verwerkt, i.e. verzamelt, registreert, gebruikt en bewaart. Ook wordt informatie gegeven over hoe lang de persoonsgegevens worden bewaard, wat de rechten zijn van de aanvrager en hoe de aanvrager zijn rechten kan uitoefenen.

Vragen over de bescherming van persoonsgegevens kunnen steeds worden gesteld via [privacy@ombudsfin.be](mailto:privacy@ombudsfin.be).



## **BIJLAGE 1 – CHECKLIST VOLLEDIGE AANVRAAG**

|                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Wanneer zal mijn aanvraag verder worden behandeld door Ombudsfin? (indicatief)</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------|

### **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 eer<sup>8</sup> bezorgd over de categorie waartoe de vennootschap behoort (micro-vennootschap, kleine vennootschap, of andere)?

|                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Moet een voorafgaandelijke klacht bij de financiële instelling worden ingediend?</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|

- ✓ Ombudsfin raadt aan om steeds klacht in te dienen bij de interne dienst voor klachtenbehandeling van de financiële instelling om te proberen een minnelijke oplossing van het geschil te bekomen. Ombudsfin zal de behandeling van een aanvraag echter niet weigeren op basis van het motief dat de betreffende klacht niet voorafgaandelijk bij de betrokken financiële instelling werd ingediend.
- ✓ Wanneer een klacht niet voorafgaandelijk werd ingediend bij de financiële instelling, kan Ombudsfin de klacht alsnog naar de betrokken financiële instelling doorsturen met het verzoek om de klacht in eerste lijn binnen de maand te beantwoorden aan de aanvrager.

---

<sup>8</sup> U kunt dergelijke verklaring downloaden via deze [link](#) (of op onze website [www.ombudsfin.be/nl/procedure](http://www.ombudsfin.be/nl/procedure)) om deze in te vullen en te ondertekenen.