

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

Wanneer mijn aanvraag:

- ✓ niet korter dan één maand en niet langer dan één jaar geleden werd voorgelegd bij de bevoegde klachtendienst van de betrokken financiële instelling(en). De communicatie tussen mij en de bevoegde dienst is toegevoegd aan mijn aanvraag;
- ✓ niet anoniem wordt ingediend en de betrokken financiële instelling voldoende geïdentificeerd is;
- ✓ niet verzonnen, kwetsend of eerrovend is;
- ✓ binnen de bevoegdheid van Ombudsfin valt, met name wanneer het een geschil betreft tussen een consument en een financiële instelling die lid is van Ombudsfin en/of Febelfin, en betrekking heeft op de uitvoering van een verkoop- of dienstenovereenkomst of tot het gebruik van een product, in het kader van zijn privé bankzaken en financiële verrichtingen;
- ✓ geen schuldbemiddeling betreft;
- ✓ geen voorwerp is of heeft uitgemaakt van een gerechtelijke procedure of van een buitengerechtelijk geschillenregeling bij 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 productnummer vermeld van het product waarop mijn klacht betrekking heeft?
 - ✓ Heb ik mijn klacht voldoende duidelijk omschreven?
 - ✓ Heb ik alle nuttige en noodzakelijk documenten bezorgd (o.a. contracten, afrekeningen, uittreksels,...) die mijn klacht ondersteunen en verder kunnen verduidelijken?
 - ✓ Heb ik de communicatie tussen mezelf en de bevoegde klachtendienst toegevoegd?
 - ✓ Heb ik voldoende aangegeven wat ik verlang van de tussenkomst van Ombudsfin? Wat stel ik concreet voor als mogelijke oplossing(en) van het geschil?
 - ✓ Indien ik een schadevergoeding vraag: heb ik de schade concreet begroot en heb ik mijn schade voldoende bewezen?
 - ✓ Indien 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?