

probleem met je ...

BANK HYPOTHEEK
CREDITCARD LENING
VERZEKERING PENSIOEN
PPI

**Wij kunnen
helpen**

**Je klacht
en de
ombudsman**



Financial
Ombudsman
Service

GRATIS • EERLIJK • VOOR IEDEREEN

over de ombudsman

Als je ontevreden bent over een financiële zaak kun je contact opnemen met de Financial Ombudsman Service.

Er zijn geen kosten aan verbonden om ons te gebruiken. Wij bekijken wat er gebeurd is en geven een onpartijdig oordeel. En als er iets verkeerd gegaan is kunnen we je helpen om het goed te krijgen.

GRATIS

EERLIJK

VOOR IEDEREEN

Wij kunnen helpen

Vorig jaar namen meer dan twee miljoen mensen contact met ons op over problemen met:

- bankrekeningen
- krediet-, bank- en klantenkaarten
- betalingsbeschermende verzekering (PPI)
- andere verzekeringen zoals voertuig-, reis- en inboedelverzekering
- leningen, inclusief betaaldagleningen
- ander krediet, zoals autofinanciering
- hypotheken
- afbetalingsproblemen en incasso
- geld overmaken en online betalen
- financieel advies, spaargeld en investeringen
- pensioenen

Als je niet zeker weet of wij je kunnen helpen, bel ons op



0800 023 4 567

Laat even weten als je teruggebeld wilt worden. Om onze service te verbeteren worden gesprekken opgenomen en gecontroleerd.

Wat moet ik het eerste doen?

Ten eerste geef het bedrijf een kans om de zaak uit te zoeken. Neem contact op om uit te leggen wat er gebeurd is – en hoe het goed gemaakt dient te worden.

Het bedrijf heeft acht weken om op je klacht een “definitief antwoord” te geven. Laat ons even weten als je het niet eens bent met het resultaat – of je krijgt binnen acht weken geen antwoord.



**weet niet hoe
te beginnen**

Als je niet weet hoe je moet beginnen, neem contact op – en wij kunnen het bedrijf over je probleem informeren.

hoe kan ik om hulpverlening vragen?

Je moet ons binnen **zes maanden** na het definitieve antwoord van het bedrijf benaderen – per telefoon dan wel per website. Wij moeten informatie hebben over:

- een paar persoonlijke gegevens – zoals je naam en adres
- wat het probleem is – en hoe het goed gemaakt dient te worden *en*
- een paar voornaamste gegevens – zoals je rekeningnummer of polisnummer.



Laat ons weten of wij het je gemakkelijker kunnen maken – b.v. door een andere taal te gebruiken, of een ander formaat zoals Braille, grote letters of CD.

hoe ga je het probleem aanpakken?

Als wij je gegevens hebben zullen we:

- vragen wat jouw verhaal is – en dat van het bedrijf
- de feiten van wat er gebeurd is uitvinden
– en alles afwegen *en*
- je en het bedrijf laten weten wat we ervan denken

Als we denken dat het alleen een misverstand was
– of je had er geen nadeel van – zullen we uitleggen
waarom. Maar als we beslissen dat je niet eerlijk
behandeld werd zullen we het bedrijf laten weten
het recht te zetten.

Je hoeft niet akkoord te gaan met wat we zeggen.
Wanneer ook kun je zeggen dat je onze hulp niet langer
wenst. Maar als je uitlegt waarom je ontevreden bent,
zullen we proberen een eerlijke oplossing te vinden



**we bekijken
het verhaal van
beide kanten**

hoe lang duurt het?

Dat hangt van het probleem af.

Bijvoorbeeld als het gewoon verwarring was kunnen we het misschien binnen een paar dagen oplossen. Als we meer informatie nodig hebben kan het een paar weken duren.

Maar als het ingewikkelder is – of je klacht is over PPI – kan het veel langer duren. We laten je altijd weten wat er gebeurt – zodat je weet wat er komt.

Het kan ook langer duren als jij of het bedrijf het niet met ons eens zijn – en de ombudsman dient de officiële, definitieve beslissing te nemen. Maar in de meeste gevallen is het niet nodig.

Laat ons weten of het urgent is voor je – b.v. als je ernstig ziek bent of in financiële moeilijkheden zit.

is er een termijn om hulpverlening te vragen?

Binnen **zes maanden** na de datum van het antwoord van het bedrijf op je klacht moet je ons benaderen.

En we kunnen misschien niet helpen als:

- waar je klacht over gaat meer dan **zes jaar geleden** gebeurde *en*
- je een klacht indient meer dan **drie jaar** nadat je wist (of had kunnen weten) dat er een probleem was.

heb ik hulp nodig om naar de ombudsman te gaan?

We willen je verhaal in eigen woorden horen – en we zullen alles uitleggen waarvan je niet zeker bent. Dus hoef je niemand te betalen om een klacht voor je in te dienen – b.v. een advocaat of claimsbedrijf.

Als je iemand betaalt, kan het uit je compensatie komen.

Maar als je het liever hebt kunnen we met iemand van je familie praten, een vriend of iemand anders die je gratis helpt – zoals Citizens Advice.

**we vinden wel
een oplossing**

is een ombudsman gebruiken zo iets als voor de rechtbank verschijnen?

Wij zijn veel minder formeel dan de rechter. We zullen niet vragen persoonlijk je “zaak” voor te leggen. Wij gebruiken de telefoon en schrijven om het op te lossen.

Maar onze diensten passen niet in alle omstandigheden. Wij kunnen een bedrijf ten hoogste £150.000 laten betalen. Als je denkt dat je klacht over meer dan dat gaat is het misschien beter naar de rechter te stappen.

Of je gaat liever naar de rechter als je het bedrijf zelf ondervragen wil.

Normaal behandelen we geen probleem dat al door de rechter behandeld is. En als je met de definitieve beslissing van onze ombudsman akkoord gaat zal de rechter hetzelfde probleem niet in behandeling nemen. Onze definitieve beslissingen zijn namelijk “bindend”.

Als je het niet met de definitieve beslissing van de ombudsman eens bent kun je de klacht wel voor de rechter brengen. Daar de rechters benadering tot de klacht anders is kan het antwoord met dat van ons verschillen.

Of je het wel of niet met de definitieve beslissing van de ombudsman eens bent, houdt onze deelname hier op.

Ik heb een klein bedrijf – kan ik hulp krijgen?

We kunnen klachten van kleinere bedrijven in overweging nemen die:

- een jaarlijkse omzet van minder dan twee miljoen euros hebben (een limiet vastgesteld door de Europese Unie wet) *en*
- minder dan tien werknemers

De situatie is niet altijd eenvoudig. Als je contact met ons opneemt zullen we laten weten of we kunnen helpen.

kunnen bedrijven beboet worden?

We zijn hier niet om bedrijven te “straffen” of te beboeten. Wij bekijken wat er met je gebeurd is – en als het bedrijf iets misdaan heeft zullen we ervoor zorgen dat je er financieel niet onder lijdt.

Wij vertellen de toezichthouder, de Financial Conduct Authority (FCA) echter wel wat we tegenkomen. De FCA bepaalt de regels voor bedrijven en beboet bedrijven die deze overtreden.

**dit is een
algemene
richtlijn**

De door ons gevolgde regels kunnen ingewikkeld zijn – maar er is toelichting als deze op je situatie van toepassing zijn.

ombudsman

Iets wat we van de Vikings meekregen



We hebben samengewerkt met de Shaw Trust, de liefdadigheidsinstelling voor gehandicapten om deze brochure zo gemakkelijk leesbaar mogelijk te maken.

@ Financial Ombudsman Service Limited, augustus 2015.

Geproduceerd door het communicatieteam bij de Financial Ombudsman Service.

Kenmerknnummer 110/07.08.15



Financial
Ombudsman
Service

Bel ons

0800 023 4 567

Centrale 020 7964 1000

buiten het VK +44 20 7964 1000

Schrijf ons

Financial Ombudsman Service

Exchange Tower

London E14 9SR

Stuur een email

complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

Volg ons op



@financialombuds



Financial Ombudsman Service



financial-ombudsman.org.uk

Als je bezorgd bent over belkosten
zullen we je graag terugbellen.