

Bemiddelingsdienst

Banken - Krediet - Beleggingen

Reglement van procedure van de Bemiddelingsdienst Banken – Krediet – Beleggingen

HOOFDSTUK I: BEVOEGDHEID

Artikel 1

De Bemiddelingsdienst is belast met de behandeling van klachten en geschillen tussen de financiële instellingen aangesloten bij Febelfin en de instellingen aangesloten bij de Bemiddelingsdienst, en de particuliere cliënten voor hun privé bankzaken en financiële verrichtingen.

Artikel 2 – Commerciële politiek

De Bemiddelingsdienst behandelt geen klachten die betrekking hebben op de commerciële politiek van de financiële instellingen.

Artikel 3 - Schuldbemiddeling

De Bemiddelingsdienst treedt niet op als schuldbemiddelaar.

HOOFDSTUK II: ONTVANKELIJKHEID EN PROCEDURE

Artikel 4 – Onderzoek van de ontvankelijkheid

De Bemiddelingsdienst onderzoekt of de klachten ontvankelijk zijn. Eventuele problemen met betrekking tot de ontvankelijkheid worden voorgelegd aan het Begeleidingscomité.

Artikel 5 – Voorafgaandelijke behandeling van de klacht door de financiële instelling

Vooraleer de klager zich tot de Bemiddelingsdienst wendt, dient hij het geschil schriftelijk aan de bevoegde dienst van de betrokken financiële instelling voor te leggen teneinde een minnelijke oplossing te bekomen.

De Bemiddelingsdienst behandelt de klacht wanneer de klager meent dat het antwoord van de financiële instelling geen voldoening geeft of wanneer de financiële instelling niet binnen een redelijke termijn antwoordt, waarbij de Bemiddelingsdienst nagaat wat als redelijke termijn kan worden beschouwd.

Artikel 6 – Non bis in idem

De Bemiddelingsdienst is niet bevoegd wanneer het geschil reeds aanhangig werd gemaakt bij een rechtbank.

Bemiddelingsdienst

Banken - Krediet - Beleggingen

Artikel 7 – Schorsing

Indien een strafonderzoek loopt (of een onderzoek door de FOD Economie), behouden de Bemiddelingsdienst en/of het Bemiddelingscollege zich het recht voor het uitspreken hun advies op te schorten. De Bemiddelingsdienst doet regelmatig verslag over de dossiers waarin het advies opgeschort werd aan het Begeleidingscomité. Indien nodig kan het Begeleidingscomité artikel 4 toepassen.

Artikel 8 – Heropenen van dossiers

Wanneer nieuwe elementen naar voor worden gebracht, kunnen de Bemiddelingsdienst en in voorkomend geval het Bemiddelingscollege een dossier waarin reeds een advies gegeven werd, heropenen.

Artikel 9 – Inlichtingen aan de klager

De klager ontvangt in elk geval een antwoord, wat ook de beslissing is aangaande de ontvankelijkheid van de klacht. In voorkomend geval wordt de klager op de hoogte gebracht van de bevoegde dienst binnen de financiële instelling indien hij deze nog niet heeft aangeschreven.

Artikel 10 – Schriftelijke procedure en vertegenwoordiging

De klager kan zelf met de Bemiddelingsdienst contact opnemen of via een raadsman of een andere vertegenwoordiger, maar steeds schriftelijk.

Artikel 11 - Onderzoek

Van zodra een klacht ontvankelijk werd verklaard, start de Bemiddelingsdienst het onderzoek en maakt het dossier over aan de financiële instelling. Om zicht te krijgen op het dossier, kan de Ombudsman of zijn vertegenwoordiger een beroep doen op andere informatiebronnen dan de documenten die door de partijen worden voorgelegd.

De diensten van de Ombudsman hebben als doel een onderlinge regeling tussen de financiële instelling en de klager uit te werken.

De partijen worden in principe niet gehoord door de Bemiddelingsdienst. De diensten van de Ombudsman en de Permanente Vertegenwoordiger van de Consumentenbelangen kunnen echter van dit principe afwijken.

Artikel 12 - Vertrouwelijkheid

De leden van de Bemiddelingsdienst en van het Bemiddelingscollege dienen de vertrouwelijkheid in acht te nemen.

Artikel 13 – Advies van de Ombudsman

Wanneer een dossier onderzocht werd, geeft de Ombudsman een advies of maakt het dossier over aan het Bemiddelingscollege. Het advies wordt voorgelegd aan de Permanente Vertegenwoordiger van de Consumentenbelangen die ingeval van

Bemiddelingsdienst

Banken - Krediet - Beleggingen

onenigheid met het advies van de Ombudsman, het dossier voorlegt aan het Bemiddelingscollege.

De Bemiddelingsdienst is niet beperkt tot de vraag en de argumenten van de partijen. De partijen hebben evenwel steeds het recht en de mogelijkheid op nieuwe vragen en nieuwe argumenten te antwoorden vooraleer de Ombudsman of zijn vertegenwoordiger een advies uitbrengt.

De adviezen van de Ombudsman zijn niet vertrouwelijk.

Artikel 14 – Mededeling van niet-bevoegdheid en de adviezen

De brieven waarin de Ombudsman meedeelt dat hij niet bevoegd is evenals de adviezen worden door de Ombudsman alleen ondertekend of door zijn vertegenwoordiger en aan de klager bezorgd met een begeleidend schrijven ondertekend door de Ombudsman of zijn vertegenwoordiger en door de Permanente Vertegenwoordiger van de Consumentenbelangen.

Artikel 15 – Bewaring van documenten

De Bemiddelingsdienst bewaart de documenten die hem worden toevertrouwd gedurende drie jaar. Ingeval één van de partijen een origineel stuk aan de Bemiddelingsdienst heeft bezorgd, zal de dienst het document kopiëren en terug aan de eigenaar bezorgen.

HOOFDSTUK III: VARIA

Artikel 16 - Kost

De tussenkomst van de Bemiddelingsdienst is gratis voor de klager.

Artikel 17

Behalve wat de basisbankdienst betreft, zijn de adviezen van de Bemiddelingsdienst niet bindend¹. Ze zijn niet vatbaar voor beroep.

¹ Zonder een formele verbintenis aan te gaan omtrent het respecteren van de adviezen, erkennen de financiële instellingen dat het accepteren van adviezen een algemene regel moet zijn en een belangrijk element zal uitmaken in de evaluatie van het systeem door het Begeleidingscomité.