

Bemiddelingsdienst

Banken - Krediet - Beleggingen

Reglement van procedure van het Bemiddelingscollege Banken – Krediet – Beleggingen

Inleiding

Het Bemiddelingscollege is paritair samengesteld : drie experten aangeduid door de consumentenorganisaties (GCO) en drie experten aangeduid door de financiële sector (Febelfin).

Voor elk effectief lid wordt een plaatsvervanger aangeduid.

Het Begeleidingscomité duidt de voorzitter van het Bemiddelingscollege aan.

Artikel 1 – Aanhangig maken van klachten

Het Bemiddelingscollege behandelt de klachten die worden voorgelegd door de Bemiddelingsdienst. Het College oordeelt zelf en binnen de grenzen van de gedragslijnen die door het Begeleidingscomité werden vastgelegd over zijn bevoegdheid en over de ontvankelijkheid van de klachten die worden voorgelegd.

Artikel 2 – Informatieverstrekking aan de partijen

De partijen worden op de hoogte gebracht van het feit dat een klacht aan het College wordt voorgelegd. De partijen hebben de mogelijkheid om aanvullende opmerkingen aan het College te bezorgen binnen een termijn die door de Bemiddelingsdienst wordt vastgelegd (in principe binnen 15 dagen).

Artikel 3 – Bijeenroeping

Het College wordt bijeengeroepen door de Ombudsman en door de Permanente Vertegenwoordiger van de Consumentenbelangen van zodra het aantal dossiers die worden voorgelegd dit rechtvaardigt.

Artikel 4 - Bevoegdheid

De bevoegdheid van het Bemiddelingscollege is dezelfde als die van de Bemiddelingsdienst.

Het College fungeert niet als beroepsinstantie met betrekking tot de adviezen van de Bemiddelingsdienst.

Het College mag geen klachten behandelen waarvoor de Bemiddelingsdienst of het College zelf reeds een advies uitbracht, behalve wanneer het meent dat het dossier nieuwe elementen bevat die niet gekend waren door de partijen op het moment dat het advies werd uitgebracht.

Artikel 5 – Analyse van de klachten

De dossiers (alles stukken en briefwisseling) worden schriftelijk aan de leden van het Bemiddelingscollege bezorgd voor de zitting waarop het dossier voor het eerst zal worden behandeld.

Bemiddelingsdienst

Banken - Krediet - Beleggingen

Tijdens de zitting waarop een dossier voor het eerst wordt behandeld, duidt het College aan welk lid een voorstel van advies zal opstellen.

Het voorstel van advies wordt bekrachtigd op de daaropvolgende zitting van het Bemiddelingscollege.

Artikel 6 – Samenstelling

Het Bemiddelingscollege bestaat uit één kamer. Indien nodig kan later worden beslist tot een opsplitsing in twee kamers.

Artikel 7 – Oproeping van partijen

De partijen worden in principe niet gehoord door het Bemiddelingscollege. Het College kan echter van dit principe afwijken.

Artikel 8 – Principe van de tegenspraak

Elke partij wordt op de hoogte gebracht van de argumenten van de tegenpartij en heeft de mogelijkheid hierop te antwoorden, behalve voor de elementen waarvoor één van de partijen zich beroept op de vertrouwelijkheid en deze kan rechtvaardigen. Het College oordeelt over de gegrondheid van de rechtvaardiging.

Artikel 9 – Schorsing

Wanneer er een strafonderzoek (of een onderzoek door de Economische Inspectie) loopt, houdt het Bemiddelingscollege zich het recht voor om zijn advies op te schorten ingeval het bijkomende informatie wenst. In dit geval zal de dienst van de Ombudsman het onderzoek opvolgen.

Artikel 10 – Het toezenden van de adviezen

Het advies van het Bemiddelingscollege wordt door de Bemiddelingsdienst tegelijkertijd aan de klager en aan de financiële instelling verzonden. In de begeleidende brief wordt erop gewezen dat het advies voor geen van de partijen bindend is. In deze brief worden de partijen verzocht binnen 15 dagen mee te delen of ze het advies al dan niet aanvaarden. De Bemiddelingsdienst brengt de partijen op de hoogte van de reactie van de tegenpartij. De Bemiddelingsdienst brengt het College op de hoogte van de reacties van de partijen.

Artikel 11 – Nieuwe verzoeken en nieuwe argumenten

Het Bemiddelingscollege dient zich niet te beperken tot de verzoeken en argumenten van de partijen. De partijen hebben echter steeds het recht en de mogelijkheid om te antwoorden op eventuele nieuwe verzoeken en nieuwe argumenten vooraleer het College zijn advies uitbrengt.

Artikel 12 – Advies

In de mate van het mogelijke worden de adviezen bij consensus uitgebracht.

Bemiddelingsdienst

Banken - Krediet - Beleggingen

Bij gebrek aan overeenstemming wordt er overgegaan tot een stemming. In geval van stemming dient de pariteit tussen de leden aangeduid door de consumentenorganisaties en de leden aangeduid door de financiële sector gerespecteerd te worden. De stem van de voorzitter (of bij diens afwezigheid van zijn plaatsvervanger) is doorslaggevend.

De adviezen van het Bemiddelingscollege zijn niet vatbaar voor beroep.

Artikel 13 – Kostprijs

De behandeling door het Bemiddelingscollege is gratis voor de klager.