

| <p style="text-align: center;">Checklist klachtenbehandeling</p> <p>Klacht ID:</p> | <p style="text-align: center;">Wettelijke basis</p> | <p style="text-align: center;">Opmerkingen</p> |
|---|---|---|
| <p>Ontvangstbevestiging versturen bij ontvangst nieuwe aanvraag.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ In geval van ontvankelijkheid: reden mededelen (limitatieve lijst van redenen opgenomen in wetgeving, zie art. 5 procedurereglement en WER. XVI.25, §1, 7°) | <p style="text-align: center;">WER. XVI.25, §1, 7°</p> | |
| <p>Voor aanvang van de procedure de partijen informeren over:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ofwel het recht dat ze eventueel hebben zich in elk stadium van de procedure terug te trekken; wanneer de onderneming krachtens wettelijke bepalingen, gedragscodes of contractuele verbintenissen verplicht is deel te nemen aan de procedure, geldt dit recht alleen ten voordele van de consument; ➤ ofwel, het verplichtend karakter van de procedure, van zodra deze is opgestart; ➤ desgevallend, het voor hen bindend karakter van de oplossing; | <p style="text-align: center;">KB 16/02/2015 art. 5.1°</p> | |
| <p>Bevestiging aan alle partijen over de datum van ontvangst van een volledige aanvraag</p> | <p style="text-align: center;">KB 16/02/2015 art 6.1°</p> | |
| <p>Melding betreffende aanvaarding of weigering (limitatieve motivatielijst XVI.25 §1, 7° en procedurereglement art.5) van een dossier binnen de 3 weken na ontvangst van volledige aanvraag.</p> | <p style="text-align: center;">WER. XVI.25 §1, 8°</p> | |
| <p>Bij belangenconflict worden de partijen meteen verwittigd en worden enkele oplossingen voorzien:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 1° een andere natuurlijke persoon binnen de entiteit wordt belast met de buitengerechtelijke regeling van het geschil; ➤ 2° of, indien dit onmogelijk is, stelt de entiteit de partijen voor het geschil voor te leggen aan een andere gekwalificeerde entiteit voor behandeling; ➤ 3° of, indien het niet mogelijk is om het geschil aan een andere gekwalificeerde entiteit voor te leggen, deze onmogelijkheid ter kennis wordt gebracht van de partijen die de mogelijkheid hebben bezwaar te maken tegen het verder zetten van de procedure door de natuurlijke persoon die zich in de genoemde omstandigheid bevindt. | <p style="text-align: center;">WER. XVI.26 KB 16/02/2015 art. 9 §1 en 2</p> | |
| <p>Partijen hebben recht om binnen de maand na datum van ontvangst van de volledige aanvraag hun standpunten te communiceren.</p> | <p style="text-align: center;">WER. XVI.25 §1, 11° KB 16/02/2015 art 6.2°</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| <p>Standpunten, feiten en argumenten van partijen worden aan mekaar gecommuniceerd met de mogelijkheid om hierop te reageren.</p> | <p>WER. XVI.25 §1, 11° KB 16/02/2015 Art 6.2°</p> | |
| <p>Bij voorstel tot oplossing de procedure (voorgesteld door de onderneming) zal dit voorstel doorgegeven worden aan de consument. De consument kan hierover een beslissing nemen waarbij entiteit de consument wijst op het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ de consument is vrij om te aanvaarden of te weigeren; ➤ de rechtsgevolgen voor de partijen wanneer zij instemmen met de oplossing; ➤ het gedane voorstel kan afwijken van een gerechtelijke beslissing en ➤ deelname aan de bemiddelingsprocedure verhindert niet om een gerechtelijke procedure op te starten. | <p>WER. XVI.25 §1, 11° KB 16/02/2015 art 5.2° en 6.2°</p> | |
| <p>Bij aanvaarding van het door de onderneming gedane voorstel zal de entiteit het dossier meteen afsluiten en de partijen schriftelijk op de hoogte stellen over de sluiting.</p> | <p>WER. XVI.25 §1, 13° KB 16/02/2015 art 6.4°</p> | |
| <p>Na onderzoek van een dossier zal een advies opgesteld worden en wordt het resultaat schriftelijk meegedeeld aan de partijen. Resultaat is:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ofwel minnelijke regeling die bevestigt is; ➤ ofwel bevestiging dat een regeling niet bereikt kon worden met een eventuele aanbeveling aan de financiële instelling <p>Het dossier is met de kennisgeving aan de partijen afgesloten.</p> | <p>WER. XVI.25 §1, 13° KB 16/02/2015 art. 6.2° en 6.4°</p> | |
| <p>De volledige proceduretermijn bedraagt maximaal 90 dagen of 180 dagen indien een verlening noodzakelijk is. Bij verlenging moeten de partijen hierover gemotiveerd geïnformeerd worden met een motivatie (met name complexiteit van het dossier dewelke een verlenging vereist) en dit voor het verstrijken van de eerste periode.</p> | <p>WER. XVI.25 §1, 9°</p> | |
| <p>Eventuele bijkomende opmerkingen:</p> | | |