



**Autoriteit  
Financiële Markten**

**Heeft u een klacht?**

## Wat doet de Autoriteit Financiële Markten (AFM)?

De AFM is de gedragstoezichthouder op de financiële markten in Nederland, dat wil zeggen op de markten van sparen, lenen, beleggen en verzekeren. Zowel het publiek, het bedrijfsleven als de overheid zijn voor veel activiteiten afhankelijk van de financiële producten die op de markten aangeboden worden. Vertrouwen in een ordelijke en eerlijke werking van deze markten is hierbij cruciaal. De AFM ziet er op toe dat financiële instellingen in ons land u correct behandelen en u daarbij goed informeren over de aangeboden financiële producten en diensten. Het is niet de taak van de AFM om beleggers te beschermen tegen financiële producten waaraan hoge risico's of lage rendementsvooruitzichten zijn verbonden. De AFM valt onder de politieke verantwoordelijkheid van de minister van Financiën.

In Nederland is het toezicht op de financiële markten goed georganiseerd. De AFM kan helaas niet garanderen dat alle deelnemende partijen zich altijd zorgvuldig en netjes gedragen. Indien u ontevreden bent over de wijze waarop u door uw bank, uw effecteninstelling, uw verzekeraar, uw kredietverstrekker of uw tussenpersoon bent behandeld, dan kunt u in deze folder lezen welke procedure u moet volgen.

## U heeft een klacht?

De AFM kan helaas niet bemiddelen tussen u en de financiële instelling, maar de AFM hecht wel veel waarde aan klachten van consumenten. Signalen uit de markt spelen een belangrijke rol in het toezicht dat de AFM uitoefent. Zo kan de AFM besluiten om een onderzoek in te stellen naar de desbetreffende instelling. Helaas kan de AFM, wegens haar wettelijke geheimhoudingsplicht, geen mededelingen doen of er wel of geen onderzoek naar uw bevindingen zal plaatsvinden.

Afhankelijk van de uitkomst van zo'n onderzoek kan de AFM een boete of een dwangsom opleggen of zelfs vergunningen of registraties intrekken. Door deze maatregelen te treffen kan herhaling voorkomen worden. Daarom stelt de AFM het zeer op prijs om een kopie van uw klacht te ontvangen. Uw klacht kunt u mailen via het contactformulier dat u op de website van de AFM vindt: [www.afm.nl](http://www.afm.nl). U kunt uw klacht ook sturen naar: Autoriteit Financiële Markten, t.a.v. Publieksvoorlichting, postbus 11723, 1001 GS Amsterdam.

## Wat moet u doen als u een klacht heeft?

- 1) Veel instellingen hebben procedures die een correcte klachtenafhandeling garanderen. Kijk daarom altijd eerst in de polisvoorwaarden, de overeenkomst of de Financiële Bijsluiter of hierin een geschillenregeling is opgenomen. In dat geval volgt u deze regeling op;

- 2) Indien er geen regeling is opgenomen, dien dan uw klacht altijd schriftelijk in bij de instelling waarmee u de overeenkomst heeft. Uw klacht dient zo duidelijk en beknopt mogelijk omschreven te worden. Ook is het van belang dat u aangeeft wanneer uw klacht is ontstaan en tegen wie uw klacht is gericht. Neem in uw brief een redelijke termijn op, waarbinnen u antwoord verwacht;
- 3) Maak van uw correspondentie afschriften en stuur een afschrift van de klacht met zoveel mogelijk informatie, zoals een overeenkomst en eventuele eerdere correspondentie, aan de AFM.

### Bent u niet tevreden met de wijze waarop uw klacht is afgehandeld?

Indien u niet tevreden bent met de voorgedragen oplossing, kunt u uw klacht voorleggen aan diverse geschillencommissies. Deze hebben elk op hun eigen gebied een eigen klachtenprocedure. Er kunnen kosten verbonden zijn aan het indienen van een klacht bij de Geschillencommissies, dit bedrag kan jaarlijks worden aangepast. U vindt hieronder de belangrijkste klachtencommissies omschreven. Indien het voor u niet duidelijk is bij welke klachtencommissie u de klacht moet neerleggen, dan kunt u contact opnemen met de Toezichtlijn van de AFM, 0900 5400 540 (€ 0,35 per gesprek). Achterin de folder vindt u een overzicht van de klachteninstellingen en adresgegevens.

**Klachten bij verzekeringen/pensioenen** De Stichting Klachteninstituut Verzekeringen (SKV) is in het leven geroepen door verzekeraars, assurantiëttussenpersonen en de Consumentenbond. Het is bedoeld om één loket te bieden voor het oplossen van (dreigende) conflicten met verzekeraars, assurantiëttussenpersonen, pensioenfondsen en expertiseorganisaties.

Klachten over schade-, zorg-, levens- en natura-uitvaartverzekeraars, bedrijfs- en ondernemingspensioenfondsen, assurantiëttussenpersonen en expertiseorganisaties (expertisebureaus) kunt u voorleggen aan de SKV.

Binnen de SKV fungeren de Ombudsman Verzekeringen als bemiddelaar voor schade-, levens- en natura-uitvaartverzekeringen en de Raad van Toezicht Verzekeringen als tuchtcollege. Via het adres van de SKV kunnen ook klachten worden voorgelegd aan de Ombudsman Zorgverzekeringen over ziektekostenverzekeringen (particulier en ziekenfonds) en aan de Ombudsman Pensioenen over pensioenen.

**Klachten bij effectendiensten** Als u een klacht heeft tegen een aanbieder van effectendiensten (een instelling die effecten voor u koopt, verkoopt of beheert), kunt u uw klacht indienen bij de Klachtencommissie DSI. De klachtenprocedure is beschreven in het klachtenreglement. De instelling moet wel bij het DSI zijn aangesloten. De uitspraken van deze klachtencommissie zijn bindend.

**Klachten bij bancaire producten** Klachten over uw bank kunt u neerleggen bij de Geschillencommissie Bankzaken. Het geschil moet betrekking hebben op een door de bank geleverde dienst, zoals hypotheek, (elektronisch) betalingsverkeer en diverse spaarvormen. De bank moet zijn aangesloten bij de Nederlandse Vereniging van Banken. De Geschillencommissie Bankzaken doet net zoals het DSI een bindende uitspraak. Zolang het financiële belang van een zaak niet groter is dan € 60.000,- kunnen particulieren hun geschil aan deze commissie voorleggen. Is een zaak eenmaal aan de Geschillencommissie Bankzaken voorgelegd, dan is het niet meer mogelijk om de rechter nog eens te verzoeken een inhoudelijke beoordeling over het geschil te geven.

**Klachten bij consumptieve kredieten** Klachten over uw kredietverstrekker kunt u neerleggen bij de Klachtencommissie Vereniging van Financieringsondernemingen (VFN). De VFN is de belangenvereniging van kredietinstellingen, zoals financieringsmaatschappijen en voorschotbanken. De klacht moet voldoen aan de klachtenprocedure van de VFN en de kredietverstrekker moet zijn aangesloten bij de VFN.

**Overige geschillencommissies** Voor geschillen met een hypothecaire financier kan een beroep worden gedaan op de Geschillencommissie Hypothecaire Financieringen. Heeft u een klacht over de hypotheekbemiddeling, dan kunt u contact opnemen met de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs of de Stichting Keurmerk Hypotheekbemiddeling.

## Is een instelling niet aangesloten bij een geschillencommissie?

Indien de instelling niet bij een geschillencommissie is aangesloten, kunt u zich wenden tot de rechtbank voor een civiele procedure. U kunt hiervoor contact opnemen met Het Juridisch Loket of een advocaat. Voor het dichtstbijzijnde kantoor van Het Juridisch Loket kunt u de website [www.hetjl.nl](http://www.hetjl.nl) raadplegen.

Het is ook mogelijk om een civiele procedure op te starten als de instelling wel bij een geschillencommissie is aangesloten. Maar als u hiervoor kiest dan kunt u uw klacht niet meer bij de geschillencommissie neerleggen.

## Overzicht klachteninstututen

[www.klachteninstituut.nl](http://www.klachteninstituut.nl) **Stichting Klachteninstituut Verzekeringen (SKV)**

postbus 93560  
2509 AN Den Haag  
tel. 070 333 8999 (bereikbaar op werkdagen tussen 13.30 en 17.00 uur)

[www.klachteninstituut.nl](http://www.klachteninstituut.nl) **Ombudsman Zorgverzekeringen / Ombudsman Pensioenen**

postbus 93560  
2509 AN Den Haag  
tel. 070 333 8999 (bereikbaar op werkdagen tussen 13.30 en 17.00 uur)

[www.dsi.nl](http://www.dsi.nl) **Klachtencommissie DSI**

postbus 3861  
1001 AR Amsterdam  
tel. 020 420 9102 (bereikbaar op werkdagen tussen 9.00 en 12.00 uur)

[www.sgc.nl](http://www.sgc.nl) **Geschillencommissie Bankzaken**

postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
tel. 070 310 5310 (bereikbaar op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur)

[www.vfn.nl](http://www.vfn.nl) **Klachtencommissie Vereniging van Financieringsondernemingen (VFN)**

postbus 3543  
1001 AH Amsterdam  
tel. 020 624 6006 (bereikbaar op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur)

[www.sgc.nl](http://www.sgc.nl) **Geschillencommissie Hypothecaire Financieringen**

postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
tel. 070 310 5310 (bereikbaar op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur)

[www.erkendhypotheekadviseur.nl](http://www.erkendhypotheekadviseur.nl) **Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs**

postbus 1321  
1000 BH Amsterdam  
tel. 020 428 9573 (bereikbaar op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur)

[www.hypotheekkeurmerk.nl](http://www.hypotheekkeurmerk.nl) **Stichting Keurmerk Hypotheek Bemiddeling**

postbus 5130  
1410 AC Naarden  
tel. 035 695 3909 (bereikbaar op werkdagen tussen 9.00 en 12.00 uur)

### **Autoriteit Financiële Markten (AFM)**

De AFM is gedragstoezichthouder op de financiële markten in Nederland, dat wil zeggen op de markten van sparen, lenen, beleggen en verzekeren. Zowel het publiek, het bedrijfsleven als de overheid zijn voor veel activiteiten afhankelijk van de financiële producten die op de markten aangeboden worden. Vertrouwen in een ordelijke en eerlijke werking van deze markten is hierbij cruciaal. De AFM ziet er op toe dat financiële instellingen in ons land u correct behandelen en u daarbij goed informeren over hun financiële producten en diensten. De AFM valt onder de politieke verantwoordelijkheid van de minister van Financiën.

De tekst in deze folder is met zorg samengesteld en is informatief van aard. U kunt er geen rechten aan ontleen. Door besluiten op nationaal en internationaal niveau is het mogelijk dat de tekst niet langer actueel is wanneer u deze leest. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen – zoals bijvoorbeeld geleden verlies of gederfde winst – ontstaan door acties ondernomen naar aanleiding van deze folder.

Amsterdam, september 2004