

klachtenformulier

Gebruik dit formulier om ons te informeren over uw klacht, zodat we kunnen zien of we u kunnen helpen. Als u ergens niet zeker van bent - of moeite hebt om dit formulier in te vullen - bel ons dan gewoon op 0800 023 4567.

U kunt dit formulier per e-mail sturen naar complaint.info@financial-ombudsman.org.uk of het per post sturen naar Financial Ombudsman Service, Exchange Tower, London, E14 9SR. England.

Gegevens

... en de details van iedereen die ook meeklagen, bv een gezamenlijke polis/rekeninghouder

Als eerste vul uw gegevens in

voornaam								Hr/Mevr.
achternaam								
Geb.datum (dd/mm/jjjj)								
correspondentieadres								
postcode								

voornaam								Hr/Mevr.
achternaam								
Geb.datum (dd/mm/jjjj)								
correspondentieadres								
postcode								

Telefoonnr 1									
Telefoonnr. 2									
email									

Telefoonnr 1									
Telefoonnr 2									
email									

Hoe moeten wij in contact treden?

Tel email post

Het kan voorkomen dat we u documenten moeten sturen. Wanneer we dit doen, hoe wilt u deze ontvangen?

email post

Hebt u al eerder gebruik gemaakt van onze dienst?

ja nee

Heeft u praktische behoeften waarmee we u kunnen helpen - door aanpassingen aan te brengen zoals het gebruik van grote letters, braille of een andere taal?

--

als iemand namens u klaagt (bijvoorbeeld een advocaat of een familielid), geef ons dan hun gegevens

hun naam	hun relatie met u
hun adres	Hun telefoonnr 1
	Hun telefoonnr 2
postcode	Hun email
	Hun referentie

als u klaagt namens een bedrijf, liefdadigheidsinstelling of fonds vul dit dan in details

details

de volledige officiële naam

wat is de status van de liefdadigheidsinstelling of fonds?

naamloze venn eenmanszaak vennootschap
liefdad fonds LLP
Anders

als u namens een bedrijf klaagt

beantwoord alstublieft alle volgende vragen – het kan zijn dat we om bewijs hiervoor vragen

aantal werknemers geef het fulltime-equivalent op	<input type="text"/>	In geval van partner, het aantal partners	<input type="text"/>
zijn jaarlijkse omzet	<input type="text"/>	de balans	<input type="text"/>

is dit bedrijf gekoppeld aan of partner van een ander bedrijf?

Als u 'Ja' gebruikt, moeten we u om meer informatie vragen om ervoor te zorgen dat we deze klacht kunnen onderzoeken ja nee

als u klaagt namens een goede doel of fonds beantwoord alstublieft de relevante volgende vragen

jaarinkomen (als u klaagt namens een goede doel)	nettoactiva (als u klaagt namens een goede doel)
<input type="text"/>	<input type="text"/>

het bedrijf qua schade waarover u klaagt

Over welke instelling qua schade klaagt u?

hun naam

hun adres
met postcode aub

Heeft u een klacht of een ander referentienummer van dit product of deze dienst?

Wanneer vond de schade bij het bedrijf waar u over klaagt plaats? (Dd/mm/jjjj)

Hoe heeft u voor de dienst betaald ?

wat is er tot nu toe gebeurt?

Heeft u qua schade al geklaagd bij het bedrijf?

ja nee

Zo ja, wanneer heeft u een klacht ingediend bij het bedrijf?
(Dd mm/jjjj)

Het bedrijf heeft tot acht weken de tijd na deze datum om u hun laatste schriftelijke antwoord te sturen - voordat we de klacht kunnen onderzoeken

Heeft het bedrijf waarover u klaagt, u het laatste schriftelijke antwoord gestuurd?

ja nee

Zijn er juridische stappen gezet met betrekking tot uw klacht (of zijn deze gepland)?

Izo ja, voeg kopieën van het relevante papierwerk bij

ja nee

uw klacht

vertel ons wat over uw klacht – wat is er gebeurd?

hoe bent u getroffen - financieel of anders?

hoe zou u willen dat het bedrijf de schadezaak met u regelt?

ga alsjeblieft verder op een apart vel indien nodig

verklaring

ten slotte, leest u dit

- Ik zou graag zien dat de financiële ombudsman mijn klacht onderzoekt.
- Voor zover ik weet, is alles wat ik u hebt verteld juist.
- Ik begrijp dat u, om te helpen bij het oplossen van mijn klacht, persoonlijke informatie over mij moet gebruiken en bewaren - bijvoorbeeld hoe u contact met mij kunt opnemen en details over mijn klacht en zo nu en dan dan gevoelige persoonlijke informatie.
- Ik begrijp dat dit onder meer het verzamelen van informatie over mij kan betekenen van de onderneming waarover ik heb geklaagd en mogelijk het delen van informatie met andere partijen, bijvoorbeeld andere bedrijven die mogelijk betrokken zijn geweest bij mijn klacht.
- Ik begrijp dat u de plicht hebt om de definitieve beslissingen van uw ombudsmannen op uw website bekend te maken - met verwijderde gegevens van de klagers - maar dat de meeste gevallen kunnen worden opgelost voordat zij bij een ombudsman terecht komen.

Wat nu?

Bevestig door de betreffende circels aan te stippen dat u:

- **akkoord gaat met bovenstaande verklaring. We kunnen alleen uw klacht onderzoeken als u dat doet** ja nee
- verheugd zal zijn om met ons te spreken aan de telefoon en te begrijpen dat onze oproepen normaal gesproken worden opgenomen. Anders moeten we in plaats daarvan contact met u opnemen, via email of per post. Dit kan betekenen dat het langer duurt voordat uw klacht is opgelost dan wanneer we dat via de telefoon doen ja nee
- blij zal zijn dat we contact met u opnemen omtrent de feedback over onze service. Het ontvangen van meningen over onze service is van vitaal belang om onze dienstverlening te helpen verbeteren. Feedback geven staat u geheel vrij. ja nee

Waar u akkoord bent gegaan met een van de bovenstaande verklaringen, kunt u uw toestemming op elk gewenst moment intrekken.

.....

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

handtekening datum (dd/mm/jjjj) handtekening datum (dd/mm/jjjj)

als u namens een bedrijf, liefdadigheidsinstelling of fonds klaagt, vermeld dan uw aanspreektitel

Voor klachten met betrekking tot rekeningen of polissen die gezamenlijk worden gehouden, moet elk e persoon apart ondertekenen en we kunnen de details over de klacht delen met beide ondertekenaars. En u moet ondertekenen, zelfs als iemand anders namens u klaagt. Dit toont dat u hen toestemming hebt gegeven om namens u te klagen. Als u of de gezamenlijke klager niet wenst dat er contact met u wordt opgenomen voor feedback over onze service of per telefoon, neem dan contact op met uw zaakbehandelaar.

post gaat naar ...
Financial Ombudsman Service
Exchange Tower
London E149SR

0300 123 9 123 or 0800 032 8000
Gesprekken worden opgenomen voor training en monitoring doeleinden
complaint.info@financial-ombudsman.org.uk



Over ons

Financial Ombudsman Service Exchange Tower,
London, E14 9SR

www.financial-ombudsman.org.uk

0300 123 9 123 or 0800 023 4 567

waarom verwerken wij uw persoonlijke informatie

Persoonlijke informatie houdt in informatie die over u gaat - bijvoorbeeld uw naam, geboortedatum, financiële gegevens en telefoongesprekken met ons. Met uw toestemming verwerken wij (bijvoorbeeld verzamelen, registreren, delen) uw persoonlijke gegevens om uw klacht te helpen oplossen, inclusief speciale categoriegegevens zoals informatie over uw gezondheid, voor zover relevant in uw geval. We kunnen contact met u opnemen voor feedback om onze service te verbeteren - maar alleen als u uw toestemming geeft. We kunnen ook informatie over uw zaak gebruiken om eventuele problemen of trends in de klachten die we ontvangen en beoordelen, te herkennen en de effectiviteit van onze service verbeteren. We kunnen bijvoorbeeld een groep vergelijkbare klachten bekijken om te controleren of een product op grote schaal oneerlijk is verkocht aan consumenten

wat de oorzaak zou kunnen zijn. We doen dit alleen als we van mening zijn dat er een legitiem belang is.

met wie we uw persoonlijke gegevens delen

We kunnen uw informatie delen of controleren met het bedrijf waar uw klacht over gaat en soms met anderen - bijvoorbeeld een ander bedrijf of persoon dat betrokken was bij uw klacht (bijvoorbeeld een makelaar, acceptant, kredietgever of gezamenlijke klager) of een kredietreferentieagentschap.

Waar mogelijk kunnen we uw persoonlijke gegevens binnen de Europese Economische Ruimte bewaren. Als dat niet mogelijk is, nemen we passende maatregelen om uw informatie te beschermen.

Als u een klacht heeft over de geleverde dienst en we dit niet samen hebben kunnen oplossen, kunt u de onafhankelijke beoordelaar vragen om uw klacht over onze dienst te onderzoeken. We zullen relevante details doorgeven aan de Onafhankelijke Beoordelaar zodat zij dit kunnen onderzoeken en gaan reageren.

hoe lang we uw persoonlijke gegevens bewaren

We bewaren uw persoonlijke gegevens slechts zolang als dat nodig is. Dit omvat zaken als:

- We bewaren uw dossier gedurende 6 jaar nadat uw zaak is afgesloten (of 3 jaar als we niet doorgaan met het volledig onderzoeken van uw zaak).
- We houden beslissingen van de ombudsman permanent bij.
- Als u de onafhankelijke beoordelaar vraagt om een klacht over onze dienst te onderzoeken, zal het kantoor van de onafhankelijke beoordelaar dit dossier gedurende 6 jaar bewaren (of 3 jaar als uw klacht niet door de onafhankelijke beoordelaar

uw rechten

U hebt het recht om uw toestemming wat betreft de persoonlijke gegevens aan ons op elk gewenst moment in te trekken. U kunt ons ook vragen om uw persoonlijke gegevens te verwijderen of in te perken of bezwaar te maken in hoe wij dat doen.

Dit kan betekenen dat we uw klacht niet kunnen onderzoeken. Mogelijk moeten we ook bepaalde persoonlijke gegevens bewaren, bijvoorbeeld om dubbele klachten te voorkomen

U hebt het recht om alle persoonlijke informatie die u ons hebt gegeven op een eenvoudige manier te gebruiken en te laten verzenden naar een andere instelling. U kunt ons ook vragen om een kopie van uw persoonlijke gegevens en deze te rechtzetten.

wat te doen als u niet tevreden bent met de manier waarop wij met uw persoonlijke gegevens zijn omgegaan

Laat de persoon die uw klacht behandelt (of hun manager) dit als eerste weten zodat ze uw problemen kunnen onderzoeken. U kunt ook contact opnemen met onze functionaris voor gegevensbescherming naar:

data.protection@financial-ombudsman.org.uk.

Als u niet tevreden bent met ons antwoord, kunt u contact opnemen met het kantoor van de Commissaris op www.ico.org.uk, casework@ico.org.uk of 01625 545 745.