



### **Ik heb een klacht over een onder toezicht staande instelling. Wat kan ik doen?**

Wanneer u een klacht heeft over een instelling die onder toezicht van de Bank staat, volg dan de onderstaande stappen.

#### Stap 1: Dien uw klacht bij de betreffende instelling in

Bij de behandeling van uw klacht moet de instelling zich aan een aantal regels houden. Deze zijn opgenomen in de *Regeling betreffende klachtenafhandeling door onder toezicht staande (rechts) personen* (de 'Regeling'). Deze Regeling is terug te vinden op de website van de Bank <http://centralbank.cw/conduct-supervision-provisions>. De Regeling is ingegaan per 5 mei 2017 waarbij een overgangperiode van zes (6) maanden geldt. Dit houdt in dat de onder toezicht staande instellingen uiterlijk 5 november 2017 aan de regels moeten voldoen.

Dien uw klacht bij voorkeur schriftelijk in. Soms kunt u een klacht ook via de website van de instelling indienen. Uiterlijk twee (2) weken na ontvangst van de klacht, moet de instelling aangeven binnen welke termijn de klacht zal worden afgehandeld (zie artikel 3.7c van de Regeling).

#### Stap 2: Start een juridische procedure

Wanneer een reactie van de instelling uitblijft of u niet tevreden bent met de ontvangen reactie, dan kunt u ervoor kiezen een juridische procedure te starten bij de bevoegde instanties. Hier kunnen kosten aan verbonden zijn.

#### Stap 3: Meld uw klacht bij de Bank

Klachten en tips zijn belangrijke signalen voor de toezichtafdeling van de Bank. Een klacht laat zien waar problemen kunnen zijn in de financiële markten of bij onder toezicht staande instellingen. Een klacht kan aanleiding zijn tot nader onderzoek door de Bank. Met uw klacht of tip, kunt u een bijdrage leveren aan het verbeteren van de financiële markten en de integriteit van de partijen actief in de financiële sector.

De Bank ontvangt uw klacht bij voorkeur via het klachtformulier op de website. Voor meer informatie, zie [Hoe dien ik een klacht in bij de Bank?](#) verderop in dit document.

### **De onder toezicht staande instelling en ik komen er niet uit. Wat kan ik nog meer doen?**

Wanneer u geen reactie krijgt of u het niet eens bent met de ontvangen reactie, dan kunt u een juridische procedure starten bij de bevoegde instanties. Hier kunnen kosten aan verbonden zijn. U kunt ook contact opnemen met de consumentenbond Fundashon pa Konsumidó.

### **Hoe schrijf ik een klachtenbrief?**

Hieronder staan enkele tips voor het opstellen van een klachtenbrief.

- Geef in de eerste paar zinnen aan waar uw klacht over gaat. Omschrijf vervolgens de inhoud van uw klacht zo precies mogelijk. Doe dit puntsgewijs. Bedenk van tevoren hoe uw klacht tot uw tevredenheid opgelost kan worden. Wat wilt u bereiken met uw klacht? Draag een oplossing voor.
- Houd de brief zakelijk en concreet en laat emoties niet de overhand krijgen. Gebruik korte zinnen en vraag eventueel een goede vriend of familielid om hulp als dat nodig is.

- Vraag om een schriftelijke reactie binnen een redelijke termijn. Het is belangrijk om een schriftelijke reactie te krijgen omdat die relevant kan zijn bij een vervolg van de klachtenprocedure.
- Vergeet niet om de brief te dateren en ondertekenen en om uw adres, telefoonnummer en e-mailadres te melden.
- Voeg kopieën van belangrijke documenten, zoals een overeenkomst of contract, offertes of e-mailwisselingen, als bijlage toe. Bewaar de originele stukken thuis op een plek waar ze veilig zijn.
- Bewaar een kopie van uw brief voor uw eigen administratie.

### **Wat is de procedure voor klachten die naar de Bank worden gestuurd?**

De Bank vindt het belangrijk om klachten, tips en signalen over onder toezicht staande instellingen van het publiek te ontvangen. De Bank ontvangt dan ook graag een kopie van uw klacht. De Bank kan echter niet optreden als bemiddelaar noch oordelen over het al dan niet gegrond zijn van uw klacht. Signalen over mogelijke misstanden in sectoren of instellingen zijn voor de Bank van belang voor goed toezicht op die sectoren en instellingen. Iedere melding of klacht wordt serieus genomen en zorgvuldig bekeken door een onderzoeksteam dat de ernst van de signalen beoordeelt. Afhankelijk van het aantal of de ernst van de signalen, kan verder onderzoek worden gedaan. Soms is één signaal met een grote impact op één individu al voldoende om een vervolgonderzoek in te stellen. Vaak zijn er echter meer signalen nodig voordat een onderzoek wordt gestart. Daarom leidt niet iedere melding tot een onderzoek. De Bank kan geen directe persoonlijke oplossing bieden voor uw situatie.

Het is gebruikelijk dat een onderzoek door één of meerdere toezichthouders wordt uitgevoerd. Omdat de Bank een wettelijke geheimhoudingsplicht kent, mag zij geen terugkoppeling geven over bij haar ingediende signalen en klachten. Daarnaast kan de Bank ook geen mededeling doen over het al dan niet instellen van een onderzoek naar aanleiding van uw klacht.

### **Hoe dien ik een klacht in bij de Bank?**

De Bank ontvangt uw klacht bij voorkeur via het klachtformulier, wat u [hier](#) kunt downloaden van de website. Stuur ons zo veel mogelijk concrete informatie. Voeg tevens een kopie toe van eerdere correspondentie over uw klacht, zoals e-mails of brieven tussen u en de onder toezicht staande instelling.

Heeft u liever telefonisch contact? U kunt ons bereiken op werkdagen op (599 9) 434-5500.