



Vragen en antwoorden – Toeval-Amerikanen

Inhoud

Algemeen.....	2
Proces	3
Rapportage gegevens en privacy	3
Dubbele belastingheffing	4
Q&A's over bankrekeningen	5
Basisbetaalrekening en betaalrekening onder convenant.....	6
Informatievoorziening.....	6
Klacht indienen/toezichthouders	7

Algemeen

Wanneer ben ik belastingplichtig in de VS en wat betekent dat voor mij?

Inwoners van Nederland die mogelijk aangifte moeten doen in de VS zijn:

- iedereen met een Amerikaans paspoort (genaturaliseerde Amerikanen);
- iedereen die is geboren in de VS (ook tijdens een vakantie of verblijf in de VS);
- mensen met een Amerikaanse ouder.

De website van de [Amerikaanse ambassade](#) in Nederland geeft meer informatie over het Amerikaanse staatsburgerschap (website in het Engels).

Amerikaanse belastingplichtigen die niet in de VS wonen kunnen mogelijk gebruik maken van de Streamlined Procedure, een regeling waarbij de IRS onder voorwaarden boetes kwijtscheld die zijn ontstaan vanwege het niet eerder aangifte doen in de VS. Zie ook: [Streamlined Filing Compliance Procedures | Internal Revenue Service \(irs.gov\)](#).

Naast de verplichting om aangifte te doen heeft u mogelijk de verplichting om een zogenaamd FBAR formulier in te dienen bij de IRS. Zie voor meer informatie de website van de IRS: [Report of Foreign Bank and Financial Accounts \(FBAR\) | Internal Revenue Service \(irs.gov\)](#).

Waarom moet ik een SSN/TIN aanleveren aan mijn bank?

Iedereen die belastingplichtig is in de VS dient bij de bank een zogenaamd SSN/TIN aan te leveren. Dit is een Amerikaans identificatienummer, te vergelijken met het Nederlandse BSN. De plicht om dit nummer aan te leveren is vastgelegd in de Amerikaanse FATCA wetgeving, die de banken verplicht om gegevens van Amerikaanse belastingplichtigen door te geven aan de IRS. De IRS gebruikt het nummer vervolgens om uw Amerikaanse belastingaangifte te controleren.

Wat is FATCA en wat betekent dat voor mij?

FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) is Amerikaanse wetgeving die erop is gericht om ontwijking van de Amerikaanse belastingplicht te voorkomen door informatie te verzamelen over financiële tegoeden in het buitenland. Op basis van FATCA zijn financiële instellingen wereldwijd verplicht om informatie te delen met de VS over Amerikaanse rekeninghouders. Dergelijke gegevensuitwisseling om informatie te verkrijgen over belastingplichtigen is de internationale standaard om een transparante en eerlijke belastingheffing te bewerkstelligen. Voor Nederland is het ook van belang om informatie te ontvangen van een ander land over financiële tegoeden in het buitenland van Nederlandse belastingplichtigen. Van belang is dat FATCA los staat van de Amerikaanse belastingplicht, die ook voor FATCA al van toepassing was op alle Amerikaanse staatsburgers. De FATCA-wetgeving en de Amerikaanse belastingplicht staan ook los van het belastingverdrag en de FATCA-overeenkomst die Nederland heeft gesloten met de VS. Meer informatie over de afspraken die Nederland heeft gemaakt met de VS en de rapportageverplichtingen onder de FATCA-regelgeving, kunt u vinden in de Q en A's over 'rapportage gegevens en privacy'.

Het belastingstelsel van de VS kan doordat belasting geheven wordt op basis van nationaliteit tot situaties leiden die als onrechtvaardig kunnen worden beschouwd. Hier wordt nader op ingegaan in de Q en A's over 'dubbele belastingheffing'. Ondanks eventuele problemen die het gekozen systeem oplevert is het aan de VS zelf om haar belastingstelsel vorm te geven. Als toeval-Amerikaan is het van belang om uw verplichtingen onder de Amerikaanse belastingwetgeving scherp te hebben. U bent als toeval-Amerikaan op basis van FATCA verplicht een SSN/TIN aan te leveren bij uw bank. Daarnaast dient u jaarlijks aangifte te doen in de VS. Indien u van deze verplichtingen af wilt kunt u afstand doen van uw Amerikaanse nationaliteit.

Nederland is momenteel via verschillende wegen in gesprek met de VS over de problemen die toeval-Amerikanen ervaren naar aanleiding van de Amerikaanse FATCA-wetgeving. Hier wordt in de volgende Q en A nader op ingegaan. Meer achtergrondinformatie over FATCA en de gevolgen van FATCA kunt u vinden in de [Kamerbrief van 23 november 2020](#).

Wat doet de Nederlandse overheid om mij te helpen met mijn Amerikaanse belastingplicht?

De Nederlandse overheid adviseert toeval-Amerikanen om afstand te doen van hun nationaliteit of een SSN/TIN aan te vragen. Tegelijkertijd vindt er een gesprek plaats met de VS om de procedures rondom het afstand doen van de nationaliteit toegankelijker te maken en tot een structurele oplossing te komen met betrekking tot de bankrekeningen van toeval-Amerikanen. Deze dialoog heeft al geleid tot een versoepeling in de procedure om afstand te doen van de Amerikaanse nationaliteit. Hiervoor is niet langer voorafgaand aan het afstand doen een belastingaangifte in de

VS vereist en onder omstandigheden wordt de belastingschuld kwijtgescholden. U kunt meer informatie vinden over deze procedure in de Q en A 'Hoe kan ik afstand doen van mijn Amerikaanse staatsburgerschap'. Nederland is samen met de andere EU-landen in gesprek met de VS over de problemen die toeval-Amerikanen ervaren. Aangezien het om Amerikaanse wetgeving gaat ligt de sleutel tot structurele oplossingen en simpelere procedures in de VS. In EU-verband probeert Nederland de VS hiertoe te bewegen. Een uitgebreid overzicht van de acties van de Nederlandse overheid wordt gegeven in de [Kamerbrief van 2 februari 2021](#). Op korte termijn wordt ook een nieuwe Kamerbrief gepubliceerd over de acties in Europees verband, en andere ontwikkelingen.

Proces

Hoe vraag ik een Amerikaans Social Security nummer (SSN/TIN) aan?

Een SSN/TIN aanvraag wordt geïnitieerd door middel van een web-formulier van het Federal Benefits Unit in Dublin (zie <https://nl.usembassy.gov/shortcode/social-security-walk-in-days-in-amsterdam/>), waarna/waarmee de mogelijkheid bestaat om te verschijnen op de maandelijkse SSN inloopdag in Amsterdam. Voor de aanvraag van een SSN/TIN heeft u onder andere uw Amerikaanse geboortebewijs nodig. Indien u deze niet bezit, kunt u deze aanvragen in de Amerikaanse staat waarin u bent geboren. Er is ook de mogelijkheid om voor de aanvraag gebruik te maken van betaalde online dienstverleners die de aanvraag voor u kunnen regelen. Over beiden, zowel de zelfstandige aanvraagprocedure als de beschikbare dienstverleners, vindt u informatie op de website van de Amerikaanse ambassade (zie [Obtaining Vital Records | U.S. Embassy and Consulate in the Netherlands](#)).

Wanneer u in de aanvraagprocedure voor een SSN/TIN zit, kunt u uw bank hiervan op de hoogte stellen. De bank zal hier dan rekening mee houden en niet overgaan tot sluiten of bevriezen van uw rekening.

Hoe kan ik afstand doen van mijn Amerikaanse staatsburgerschap?

U kunt afstand doen van uw Amerikaanse burgerschap door een Certificate of Loss of Nationality (CLN) aan te vragen bij het Amerikaanse [Consulaat](#) (website in het Engels). Dit kan alleen voor uzelf en alleen indien u meerderjarig bent. Bij de ontvangst van de benodigde CLN documentatie geeft het Consulaat een bewijs van ontvangst af. Deze kunt u aan uw bank doorgeven. Het Consulaat zal vervolgens een gesprek met u inplannen. De kosten die verbonden zijn aan het afstand doen van de Amerikaanse nationaliteit zijn 2,350 dollar. Daarnaast wordt u geacht in de VS eenmalig aangifte te doen over de laatste vijf belastingjaren. U kunt de CLN-procedure doorlopen zonder dat u in bezit bent van een Amerikaans Social Security nummer (SSN/TIN) en zonder dat u voorafgaand aan de afstand heeft voldaan aan de verplichting om in de VS eenmalig aangifte te doen over de laatste vijf belastingjaren. Deze verplichting blijft echter ook nadat u uw Amerikaanse nationaliteit heeft opgezegd bestaan en de IRS kan controleren of u de verplichting bent nagekomen. Dit kan bijvoorbeeld consequenties hebben wanneer u naar de VS reist.

Indien bij het afstand doen uw totale Amerikaanse belastingschuld over de laatste vijf jaren minder is dan 25.000 dollar en uw vermogen onder de 2.000.000 dollar is, dan wordt uw belastingschuld kwijtgescholden. Zie ook [Relief Procedures for Certain Former Citizens | Internal Revenue Service \(irs.gov\)](#)

Rapportage gegevens en privacy

Waarom heeft de Nederlandse overheid afspraken gemaakt met de VS om mijn gegevens uit te wisselen?

De verplichting om gegevens van Amerikaanse belastingplichtigen uit te wisselen komt voort uit de Amerikaanse FATCA wetgeving. Financiële instellingen wereldwijd worden op basis hiervan verplicht informatie te delen met de VS. Deze verplichting bestaat ook zonder de overeenkomst die Nederland heeft gesloten met de VS. Het FATCA verdrag (de zogenaamde IGA) is slechts overeengekomen om een veilige uitwisseling te waarborgen. Andere EU-landen hebben identieke afspraken gemaakt met de VS. Het uitwisselen van gegevens over belastingplichtigen is daarnaast de internationale standaard. Nederland ontvangt ook van andere landen informatie over financiële tegoeden van Nederlandse belastingplichtigen in het buitenland.

Wanneer wordt mijn rekening gerapporteerd aan de VS?

Uw rekening wordt gerapporteerd als u belastingplichtig bent in de VS. Er zijn echter uitzonderingen. De FATCA regelgeving biedt banken de mogelijkheid om pas te rapporteren als een bankrekening boven een grens van 50.000 dollar komt. Banken kunnen zelf bepalen of ze van deze mogelijkheid gebruik maken. Er wordt gerapporteerd over uw gegevens zoals deze bekend zijn op 31 december van het betreffende jaar. Uw bank levert uw gegevens uiterlijk binnen een maand daarna aan bij de Belastingdienst en uw gegevens worden uiterlijk op 30 september van dat jaar verstrekt aan de VS. Het is afhankelijk van de bankproducten die u bezit welke gegevens uw bank moet rapporteren, maar uw bank zal in ieder geval uw naam, adres, SSN/TIN, rekeningnummer(s) en het saldo van uw rekening(en) aan de VS verstrekken. Bij bepaalde rekeningen zal uw bank ook informatie op transactiebasis over aan die rekening gerelateerde rente- en dividend en andersoortige inkomsten rapporteren. Meer informatie over de juridische basis voor de rapportage kunt u vinden in de Kamerbrief beantwoording Kamervragen FATCA van 19 maart 2020.

Hoe wordt mijn privacy gewaarborgd?

De verstrekking van de persoonsgegevens van mensen met de Amerikaanse nationaliteit met een Nederlandse bankrekening aan de VS voldoet aan de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Op grond van FATCA en de IGA is deze verstrekking verplicht. Deze verplichting vormt de rechtsbasis voor het verstrekken van de persoonsgegevens aan de VS. FATCA ziet op de verplichting aan financiële instellingen om informatie over bankrekeningen van Amerikanen te rapporteren teneinde belastingontwijking/-ontduiking te voorkomen. De persoonsgegevens die de VS van Nederland ontvangt worden voor deze doeleinden opgevraagd, verstrekt en gebruikt. Deze gegevensverstrekking is proportioneel want er worden alleen die gegevens verstrekt die noodzakelijk zijn voor het te behalen doel, het tegengaan van belastingontwijking/-ontduiking. Op grond van de AVG kunt u daarnaast zowel bij uw bank als bij de Belastingdienst een inzageverzoek doen omtrent uw persoonsgegevens.

Dubbele belastingheffing

Hoe wordt dubbele belastingheffing over uw inkomen voorkomen?

Om te voorkomen dat Nederlanders geconfronteerd worden met dubbele belastingheffing heeft Nederland een belastingverdrag afgesloten met de VS. Nederlanders met ook de Amerikaanse nationaliteit vallen ook onder de reikwijdte van dit verdrag. Het verdrag zal in veel gevallen voorkomen dat dubbele belasting wordt geheven. U kunt uw Nederlandse inkomen en de in Nederland verschuldigde belasting opgeven in de Amerikaanse belastingaangifte. De VS zal de door u verschuldigde Amerikaanse belasting dan verrekenen met de al in Nederland betaalde belasting. Het verdrag voorkomt echter niet alle mogelijke situaties waarin u hoge belastingdruk kunt ervaren. Dit komt bijvoorbeeld doordat beide landen verschillende grondslagen hanteren. Zo kan het belastingverdrag niet voorkomen dat de VS over bepaalde bronnen van inkomen heffen die Nederland niet in de heffing betreft. Er is dan namelijk geen sprake van dubbele belastingheffing. Zolang de Amerikanen heffen op basis van nationaliteit is de enige manier waarop de Amerikaanse heffing voorkomen kan worden het opzeggen van de Amerikaanse nationaliteit.

Wat is inkomen van Nederlanders met ook de Amerikaanse nationaliteit waar Nederland niet en de VS wel belasting over heft?

Er is geen uitputtende lijst voorhanden van dergelijk inkomen. Een bekend voorbeeld is echter de overwinst bij de verkoop van een woning. De VS heffen, boven een bepaalde drempel, over de verkoopwinst. Nederland heft hierover niet. Omdat Nederland niet heft ontstaat er strikt gezien geen dubbele belasting en mag de VS heffen bij de eigen onderdanen. Dat kan voor Nederlanders met ook de Amerikaanse nationaliteit aanvoelen als dubbele belasting maar is dat juridisch gezien niet. Hetzelfde geldt ten aanzien van stamrechten en is denkbaar bij aandelen die in box 3 vallen. Ook in deze gevallen is geen sprake van dubbele belasting. Om de hogere belastingdruk te voorkomen in de toekomst kan afstand worden gedaan van de Amerikaanse nationaliteit.

Bankrekeningen

Kan mijn bank mijn rekening opzeggen?

Ja, een bank is niet verplicht om een rekening van een klant in stand te houden. De bank moet wel zorgvuldig handelen en bij het opzeggen van de rekening voldoen aan geldende wet- en regelgeving. Dat betekent bijvoorbeeld dat de bank gegronde redenen moet hebben voor het beëindigen van de relatie en dat een opzegtermijn moet worden bepaald. Het ministerie van Financiën heeft met de Nederlandse Vereniging van Banken afgesproken dat in 2021 geen rekeningen van 'toeval-Amerikanen' worden gesloten met als enige reden dat die klant geen US TIN of CLN* heeft aangeleverd. Dat biedt helaas geen oplossing voor 2022 en verder. Voor een structurele oplossing zijn afspraken met de VS nodig. Het ministerie probeert om vóór 2022 tot een definitieve regeling met de VS te komen. De toezegging ziet niet op gevallen waarin zich ook andere omstandigheden voordoen. Zo kan een rekening worden gesloten als dit voor de bank noodzakelijk is voor het naleven van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft).

* Een US TIN is het fiscaal nummer in de VS, met een CLN kan afstand worden gedaan van het Amerikaans staatsburgerschap.

Mijn bank heeft mijn rekening(en) gesloten voordat deze afspraak is gemaakt. Moet de bank mijn rekening nu weer openen?

U kunt dit verzoek indienen bij uw bank. Uw bank zal per individueel geval bekijken of de rekening heropend zal worden.

Hoe kan het dat mijn bank mijn rekening heeft beëindigd terwijl ik wel een US TIN of CLN heb aangeleverd?

In beginsel is het aan banken zelf om te bepalen welke groepen klanten zij bedienen, zolang ze zich houden aan de geldende wet- en regelgeving. Een aantal - veelal kleinere banken - bedienen sinds de implementatie van de FATCA-regelgeving geen personen meer met (ook) de Amerikaanse nationaliteit. Deze banken hebben gemeld dat zij dienstverlening aan deze personen beëindigen op grond van belastingplicht in plaats van nationaliteit. Als u het niet eens bent met uw bank, dan kunt u een klacht indienen bij de bank en eventueel daarna bij het Klachteninstituut Financiële dienstverlening (Kifid). Aangezien u een US TIN of CLN hebt, kunt u overstappen naar een andere bank.

Klopt het dat ik als gevolg van de afspraak met de banken nu geen US TIN meer hoef aan te vragen of afstand hoef te doen van mijn Amerikaanse nationaliteit?

Nee, het advies blijft om zo snel mogelijk een keuze te maken tussen het aanvragen van een US TIN of het opzeggen van de Amerikaanse nationaliteit. Als gevolg van de afspraken met banken heeft u hiervoor nu tot eind 2021. In deze periode sluiten grootbanken geen rekeningen bij het enkel ontbreken van een US TIN.

Kan ik als toeval Amerikaan nog wel een bankrekening openen?

Ja. Banken moeten klanten met (ook) de Amerikaanse nationaliteit er wel op wijzen dat zij een US TIN of CLN aan moeten leveren bij de bank op het moment dat zij bijvoorbeeld een nieuwe bankrekening of effectenrekening openen of een ander bancaire product aanvragen.

Waarom kan ik geen beleggingsproducten afsluiten bij mijn bank?

Dit is in de regel niet het gevolg van de FATCA-verplichtingen, maar het gevolg van andere Amerikaanse regelgeving, zoals bijvoorbeeld de Dodd Frank Act uit 2010, die beoogt de financiële sector in de VS weer onder controle te brengen en een betere bescherming te bieden aan de consument.

Dergelijke regelgeving kan tot gevolg hebben dat personen met (ook) de Amerikaanse nationaliteit niet in bepaalde soorten beleggingsproducten mogen stappen. Ook Nederlandse vermogensbeheerders kunnen geraakt worden door dergelijke regelgeving als zij personen met (ook) de Amerikaanse nationaliteit als investeerder hebben in hun fondsen.

Waar kan ik terecht met vragen over mijn huidige bankrekening?

Neem hierover contact op met uw bank of bekijk de website van de Nederlandse Vereniging van Banken.

Basisbetaalrekening en betaalrekening onder convenant

Wat moet ik doen als mijn reguliere betaalrekening is gesloten?

Alle legaal in de EU verblijvende consumenten hebben in beginsel recht op een betaalrekening met basisfuncties. Het recht op toegang tot een basisbetaalrekening geldt ook voor Nederlanders met ook de Amerikaanse nationaliteit. U kunt pas een aanvraag voor een basisbetaalrekening indienen als u geen reguliere betaalrekening meer bezit. Dan kunt u bij uw bank of een andere bank naar keuze een verzoek indienen voor het openen van een basisbetaalrekening. Ook het Convenant Basisbankrekening is van toepassing op consumenten. Meer informatie hierover kunt u vinden op www.basisbankrekening.nl.

Mag de bank het openen van een basisbetaalrekening weigeren?

Een bank kan een basisbetaalrekening alleen weigeren op basis van de wettelijke weigeringsgronden en beëindigingsgronden. Als een bank niet kan voldoen aan de eisen van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) moet de bank een basisbetaalrekening weigeren. Zo kan het ontbreken van een US TIN in combinatie met andere omstandigheden een risico zijn op belastingontduiking en daarmee een aanwijzing zijn voor witwassen. De bank moet dit per individueel geval beoordelen. Daarnaast geldt ook voor deze rekening dat de aanvrager medewerking moet verlenen aan de bank om ervoor te zorgen dat de bank kan voldoen aan op haar rustende wettelijke verplichtingen. Dat zijn onder meer verplichtingen op grond van de FATCA-wetgeving en de Wwft. Dit betekent dat ook een aanvrager van een basisbetaalrekening een US TIN of CLN moet aanleveren. Naar het oordeel van de AFM kunnen banken niet weigeren om een basisbetaalrekening te openen, alleen vanwege niet aanleveren van een US TIN. Zie ook [Mag de bank mij, als 'onbedoelde Amerikaan', een basisbetaalrekening weigeren of mijn rekening opzeggen? | Veel gestelde vragen over betalingsverkeer - algemeen | AFM Consumenten](#).

Wanneer kom ik in aanmerking voor een betaalrekening onder het Convenant basisbankrekening?

Een betaalrekening onder het Convenant basisbankrekening is bedoeld voor consumenten die niet voldoen aan de voorwaarden voor een basisbetaalrekening onder de richtlijn betaalrekeningen. Meer informatie over hoe u een betaalrekening onder het Convenant aanvraagt kunt u vinden op www.basisbankrekening.nl.

Daarnaast geldt ook voor deze rekening dat de aanvrager medewerking moet verlenen aan de bank om ervoor te zorgen dat de bank kan voldoen aan op haar rustende wettelijke verplichtingen. Dat zijn onder meer verplichtingen op grond van de FATCA- wetgeving en de Wwft. Dit betekent dat ook een aanvrager van een betaalrekening onder het Convenant basisbankrekening een US TIN of CLN moet aanleveren. Het verschil met andere rekeningen is dat de aanvrager zich onder het Convenant basisbankrekening kan laten bijstaan door een erkende hulpverleningsinstantie die de rekening ook beheert. Meer informatie over een betaalrekening onder het Convenant basisbankrekening kunt u vinden op www.basisbankrekening.nl.

Wat kan ik met een basisbetaalrekening of betaalrekening onder het Convenant?

Een basisbetaalrekening en een betaalrekening onder het Convenant Basisbankrekening hebben dezelfde functionaliteiten als een reguliere betaalrekeningen. Zo kun je er gewoon betalingen mee verrichten, zowel contant als giraal en kan je gebruik maken van een bankpas, internetbankieren en de mobiele bank app. U kunt met een basisbetaalrekening of een betaalrekening onder het Convenant Basisbankrekening uw hypotheeklasten, pensioenpremie, premies voor ziektekostenverzekering en belasting betalen en uw pensioengelden ontvangen. Met een basisbetaalrekening of betaalrekening onder het Convenant Basisbankrekening kunt u niet roodstaan, gebruik maken van een creditcard of een spaarrekening aanvragen. Een verschil met de basisbetaalrekening is dat de aanvrager zich onder het Convenant basisbankrekening kan laten bijstaan door een erkende hulpverleningsinstantie die de rekening ook beheert.

Informatievoorziening

Waarom worden anderen die ook de Amerikaanse nationaliteit hebben niet benaderd door mijn bank en ik wel?

Dit kan verschillende oorzaken hebben, bijvoorbeeld:

- De banken hebben op grond van de IGA de mogelijkheid om alleen rekeningen te rapporteren die boven het drempelbedrag van 50.000 dollar uitkomen;
- Volgens de NVB is het niet voor alle banken mogelijk om toeval-Amerikanen over de grens van 50.000 dollar te informeren, omdat banken hun geautomatiseerde systemen op een verschillende manieren hebben ingericht;
- Het is mogelijk dat bij de bank nog niet in alle gevallen bekend is dat een persoon (ook) de Amerikaanse nationaliteit heeft. Of een klant ook de Amerikaanse nationaliteit heeft is namelijk niet altijd af te leiden uit de gegevens die een bank over een klant heeft.

Waarom informeren banken mij niet proactief over de grens van 50.000 dollar?

Volgens de NVB is het niet voor alle banken mogelijk om Nederlanders met ook de Amerikaanse nationaliteit te informeren over de grens van 50.000 dollar, omdat niet alle banken deze informatie in hun geautomatiseerde systemen opnemen. Volgens informatie van de NVB is er geen uniforme wijze waarop Nederlandse banken Nederlanders met ook de Amerikaanse nationaliteit identificeren. De NVB heeft aangegeven dat er banken zijn die ook de toeval Amerikanen in beeld hebben die onder de 50.000 dollar grens zitten, en proactief informeren over deze grens van 50.000 dollar en dat zij een US TIN aan moeten leveren zodra ze boven deze grens uitkomen.

Wat doen banken aan informatievoorziening?

Op dit moment hebben banken en de NVB informatie opgenomen op hun [website](#) over wat de gevolgen zijn van FATCA voor Nederlanders die zijn geboren in de VS.

Klacht indienen/toezichthouders

Waar kan ik een klacht indienen?

Elke financiële dienstverlener heeft een eigen interne klachtenprocedure, waar problemen gemeld kunnen worden.

- Het Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid) kan een klacht in behandeling nemen als de consument de klachtenprocedure van de financiële dienstverlener helemaal heeft doorlopen. Als de bank niet reageert op uw klacht of laat weten dat er geen oplossing is voor het probleem, dan kunt u een klacht indienen bij het Kifid.
- Klachten over privacy/AVG kunt u voorleggen aan de autoriteit persoonsgegevens (AP).
- Daarnaast kunt u de kwestie ook voorleggen aan de rechter.

Wat doen de toezichthouders?

- De AFM houdt toezicht op de regels voor het aanbieden van een basisbetaalrekening. De AFM kan ingrijpen als deze regels niet worden nageleefd.
- DNB ziet toe op een juiste naleving door onder meer banken van de Wet ter voorkoming van witwassen en terrorismefinanciering (Wwft).
- De toezichthouders kijken meer in algemene zin naar het beleid van de banken en beoordelen geen individuele zaken.
- Het is aan de rechter of het Kifid om te oordelen over de rechtmatigheid van het handelen van banken in individuele gevallen.
- De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) is de onafhankelijke toezichthouder in Nederland die het grondrecht op bescherming van persoonsgegevens bewaakt.