

Klachtformulier

Met dit formulier kan een consument een klacht over een financiële dienstverlener voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). De klacht gaat over een financieel product of dienst verstrekt door een financieel dienstverlener die is aangesloten bij Kifid.

1. Mijn gegevens

☐ Mevr. ☐ Dhr.

Voorletter(s) en achternaam

Geboortedatum

Straat en huisnummer

Postcode en plaats

Land (indien buiten Nederland)

Telefoon overdag

E-mail

2. Mijn partner

...als u samen klaagt

☐ Mevr. ☐ Dhr.

Voorletter(s) en achternaam

Geboortedatum

3. Mijn gegevens

...als iemand namens u optreedt

☐ Mevr. ☐ Dhr.

Voorletter(s) en achternaam

(Naam kantoor)

Straat en huisnummer

Postcode en plaats

Land (indien buiten Nederland)

Telefoonnummer

E-mail

Relatie tot u

☐ professioneel ☐ anders, namelijk

Als u een vertegenwoordiger hebt:

- blijft het handelen of het niet (op tijd) handelen van deze vertegenwoordiger voor uw risico;
- loopt de correspondentie in de regel via deze persoon;
- dient uw vertegenwoordiger het klachtformulier mede te ondertekenen.



4. Mijn klacht is gericht tegen

Indien blijkt dat de interne klachtprocedure bij de financieel dienstverlener(s) niet is afgerond, kan Kifid uw klacht nog niet in behandeling nemen. Kifid kan uw klachtformulier met bijlagen doorsturen naar de financieel dienstverlener(s) waarover u klaagt. Wij zullen de financieel dienstverlener(s) verzoeken om u een reactie te geven. Als u er vervolgens samen met uw financieel dienstverlener(s) niet uitkomt, kunt u de klacht opnieuw aan Kifid voorleggen.

☐ Ik ga er **niet** mee akkoord dat Kifid de klacht doorstuurt naar de financieel dienstverlener(s), wanneer blijkt dat de interne klachtprocedure nog niet is afgerond

Naam financiële dienstverlener
Straat en huisnummer
Postcode en plaats
Telefoon

Hebt u deze klacht al voorgelegd aan de financiële dienstverlener?

☐ ja, op - -
☐ nee

Hebt u een reactie op uw klacht ontvangen?

☐ ja, op - -
☐ nee

Hebt u deze klacht al voorgelegd aan een rechter of andere geschil beslechtende instantie?

☐ ja
☐ nee

Indien uw klacht is gericht tegen twee financiële dienstverleners

Naam financiële dienstverlener
Straat en huisnummer
Postcode en plaats
Telefoon

Hebt u deze klacht al voorgelegd aan de financiële dienstverlener?

☐ ja, op - -
☐ nee

Hebt u een reactie op uw klacht ontvangen?

☐ ja, op - -
☐ nee

Hebt u deze klacht al voorgelegd aan een rechter of andere geschilbeslechtende instantie?

☐ ja
☐ nee

Hebt u het financiële product afgenomen voor uzelf, of handelde u voor uw beroep of bedrijf?

☐ voor mezelf
☐ voor mijn beroep of bedrijf
☐ beide



5. Informatie over het financiële product

Mijn klacht gaat over een:

- ☐ Betaal-, spaarrekening of betaaldienst (Bankproduct)
- ☐ Consumptief krediet (Bankproduct)
- ☐ Hypotheek of woningkrediet
- ☐ Schadeverzekering
- ☐ Levensverzekering
- ☐ Belegging
- ☐ anders, namelijk

Productnaam

Nummer

(polisnummer, schadenummer, rekeningnummer, leningnummer)

6. Omschrijving van de klacht

Omschrijf hier zo bondig mogelijk waarom u het niet eens bent met het definitieve standpunt van de financiële dienstverlener over uw klacht. Hebt u meer ruimte nodig? Stuur dan een getypte bijlage mee.

7. Financiële schade

Is er financiële schade? ☐ ja ☐ nee

Zo ja, hoe groot is het schadebedrag?

Geef hiervan een onderbouwing.

Vordert u ook (wettelijke) rente? ☐ ja ☐ nee

Zo ja, vanaf welke datum?

 - -

En over welk bedrag?



8. Mogelijke oplossing

Wat is uw voorstel om de klacht op te lossen?

9. Privacy

Ik heb kennisgenomen van de Privacyverklaring van Kifid (te vinden op www.kifid.nl). Ik stem ermee in dat de informatie die ik aan Kifid verstrek, kan worden gedeeld met:

- de financiële dienstverlener(s) tegen wie de klacht is gericht;
- externe adviseurs van Kifid;
- de toezichthouders: de Autoriteit Financiële Markten, de Europese Centrale Bank en De Nederlandsche Bank.

☐ Ik wil niet dat Kifid mijn klacht doorzendt naar (één van) de toezichthouders.

Kifid bewaart uw klachtdossier na afronding van de procedure niet langer dan nodig met inachtneming van de wettelijke bewaartermijnen.

☐ Ik ben bereid medewerking te verlenen aan het klanttevredenheidsonderzoek dat Kifid laat uitvoeren door een extern bureau.

10. Verklaring

Door ondertekening van dit formulier verzoek ik Kifid mijn klacht in behandeling te nemen.

Het klachtformulier heb ik naar waarheid ingevuld.

Ik aanvaard de uitspraak van Kifid over mijn klacht als:

- ☐ bindend
☐ niet bindend

Klik [hier](#) voor meer informatie.

Ik begrijp en ga akkoord dat het 'Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies, per 1 april 2017' te vinden op www.kifid.nl op deze procedure van toepassing is.

Datum - -

Datum - -

Handtekening(en)

Handtekening vertegenwoordiger



I. Bijlagen

...mee te zenden documenten

Om uw klacht in behandeling te kunnen nemen, heeft Kifid de volgende documenten nodig.

Stuur ons géén originele documenten.

Toegezonden documenten kunnen door Kifid niet worden geretourneerd.

Schadeverzekering

- ☐ alle correspondentie over uw klacht
- ☐ polisblad
- ☐ voorwaarden
- ☐ schade-aangifteformulier
- ☐ expertiserapport
- ☐ overige relevante documenten

Bankproduct

- ☐ alle correspondentie over uw klacht
- ☐ offerte
- ☐ overeenkomst
- ☐ voorwaarden
- ☐ overige relevante documenten

Belegging

- ☐ alle correspondentie over uw klacht
- ☐ overeenkomst
- ☐ voorwaarden
- ☐ beleggingsprofiel
- ☐ overige relevante documenten

Hypotheek

- ☐ alle correspondentie over uw klacht
- ☐ offerte
- ☐ overeenkomst
- ☐ voorwaarden
- ☐ hypotheekakte
- ☐ overige relevante documenten

Levensverzekering

- ☐ alle correspondentie over uw klacht
- ☐ offerte
- ☐ polisblad
- ☐ voorwaarden
- ☐ overige relevante documenten

Verzend het klachtformulier met bijlagen uitsluitend op de volgende wijze:

1. in enkelvoud
2. op A4-formaat
3. eenzijdig gekopieerd
4. zonder nietjes, paperclips, plakband, lijm, perforaties en niet ingebonden of in boekvorm
5. medische stukken in aparte gesloten envelop, ter attentie van de medisch adviseur van Kifid

I 2. Inzenden klacht

U kunt het volledig ingevulde klachtformulier met bijlagen verzenden aan:

Kifid

Consumentenloket
Postbus 93257
2509 AG Den Haag

