



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

GELIEVE DIT FORMULIER IN BLOKLETTERS IN TE VULLEN

Vragenformulier KiFiD

Dossiernummer: _____
(wordt door het KiFiD ingevuld)

Wij verzoeken u dit formulier volledig en duidelijk leesbaar in te vullen.

I. Consument

Mevrouw De heer

Voorletter(s): _____

Naam: _____

Adres: _____

Postcode: _____

Woonplaats: _____

Telefoonnummer dag: _____

Telefoonnummer avond: _____

Giro- bankrekeningnummer: _____



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

2. Vragen	Ja	Nee
2.1 . Gaat uw klacht over een financieel product of financiële dienstverlening ¹ ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2 . Is uw financiële dienstverlener aangesloten bij het KiFiD? (check op www.kifid.nl)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3. Wanneer is uw klacht ontstaan? _____		
2.4. Heeft u uw klacht schriftelijk voorgelegd aan het kantoor /de vestiging van uw financiële dienstverlener? Zo ja wanneer? _____ (Graag ontvangen wij met dit klachtenformulier een kopie van uw brief)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5. Heeft u schriftelijk antwoord gekregen van het kantoor /de vestiging uw financiële dienstverlener? Zo ja, wanneer? _____ (Graag ontvangen wij met dit klachtenformulier een kopie van de brief)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.6. Heeft u uw klacht schriftelijk aan <u>het hoofdkantoor</u> van de financiële dienstverlener voorgelegd? (<u>indien van toepassing</u>) Zo ja, wanneer? _____ (Graag ontvangen wij met dit klachtenformulier een kopie van uw brief)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.7. Heeft u schriftelijk antwoord gekregen van het hoofdkantoor? Zo ja, wanneer? _____ (Graag ontvangen wij met dit klachtenformulier een kopie van de brief)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.8. Heeft u uw klacht al bij een andere instantie ter beoordeling neergelegd? Zo ja, bij welke instantie? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.9. Heeft u het financiële product afgenomen voor uzelf of voor uw bedrijf? _____ _____		

¹ Financiële producten en diensten zijn bijvoorbeeld verzekeringen, bank-of effectenrekeningen, krediet- of hypotheekcontracten en de bemiddeling of advisering dienaangaande



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

3. Wederpartij (financiële dienstverlener tegen wie uw klacht gericht is)

(check op www.kifid.nl of uw financiële dienstverlener is aangesloten bij KiFiD)

Naam: _____

Adres: _____

Postcode: _____

Woonplaats: _____

Telefoonnummer: _____

Faxnummer: _____

Tweede wederpartij tegen wie uw klacht gericht is, indien van toepassing:

Naam: _____

Adres: _____

Postcode: _____

Woonplaats: _____

Telefoonnummer: _____

Faxnummer: _____

4. Onderwerp van geschil

Het geschil betreft een:

- Verzekering (Vult u de gegevens in onder A. Verzekering alvorens u verder gaat bij A.)
- Bankproduct (Vult u de gegevens in onder B. Bankzaak alvorens u verder gaat bij B.)
- Hypotheek (Vult u de gegevens in onder C. Hypotheek alvorens u verder gaat bij C.)
- Belegging (Gaat u verder bij vraag 5.)

A. Verzekering

- levensverzekering
- schadeverzekering
- natura/uitvaartverzekering
- spaarkas
- anders namelijk _____

Polisnummer(s): _____

Schadenummer(s): _____

B. Bankproduct

- betalingsverkeer
- persoonlijke lening
- doorlopend krediet
- spaarrekening
- privacy
- anders namelijk _____

C. Hypotheek

- boeterente
- voorlichting
- wijziging van de voorwaarden
- fiscaliteit
- offerte
- hypotheekrente
- overbruggingshypotheek
- anders namelijk _____

6. Uw oplossing van het geschil

Wat is uw voorstel ter oplossing van het geschil?

7. Financieel nadeel

Heeft u in direct verband* met de klacht financieel nadeel geleden? Ja Nee
 Zo ja, geef hiervan een overzicht:

<hr/>	€	<hr/>
<hr/>	€	<hr/>
<hr/>	€	<hr/>
<hr/>	€	<hr/>
<hr/>	€	<hr/>
<hr/>	€	<hr/>
Totaal:	€	<hr/>

* Toelichting: beweerbare immateriële (emotionele) schade kan door KiFiD niet worden beoordeeld



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

8. Aanbod

Heeft de financiële dienstverlener u (schriftelijk) een aanbod gedaan?

Ja

Nee

Zo ja, op welke datum?.....

(Graag ontvangen wij met dit klachtenformulier een kopie van dit aanbod)

En hoe luidt dit aanbod?

Heeft u dit aanbod aanvaard?

Ja

Nee

Belangrijk

Graag ontvangen wij met dit klachtenformulier in elk geval alle gevraagde bijlagen alsmede afhankelijk van de soort zaak de volgende stukken:

Bankproduct

- contract
- algemene (bank) voorwaarden
- correspondentie met bank over klacht
- overige van belang zijnde klachten

Hypotheeken

- hypotheekakte
- hypotheekcontract
- algemene (Bank) voorwaarden
- persoonlijk Financieel Plan
- correspondentie met Bank/tussenpersoon over klacht
- overige van belang zijnde stukken

Levensverzekering

- polis
- offerte
- contract/overeenkomst
- verzekeringsvoorwaarden
- correspondentie met verzekeraar/tussenpersoon over klacht

Schadeverzekering

- polis
- verzekeringsvoorwaarden
- correspondentie met verzekeraar/tussenpersoon over klacht
- proces-verbaal (bij diefstal)
- schade-aangifte formulier
- overige van belang zijnde stukken

7/8



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Ondertekening

Ondergetekende, vermeld onder I., verklaart zich te onderwerpen aan de bepalingen van het reglement van de Ombudsman Financiële Dienstverlening.

(zie www.kifid.nl voor het reglement)

Plaats: _____

Datum: _____

Handtekening: _____

Onderstaande machtiging moet u alleen invullen (en ondertekenen) als u niet zelf maar een ander namens u de procedure zal voeren. In dat geval zullen verdere correspondentie en overige contacten van en naar het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening via deze vertegenwoordiger verlopen.

Machtiging

Ondergetekende, vermeld onder I. verklaart dat:

Mevrouw De heer

Naam: _____

Kantoor (eventueel): _____

Adres: _____

Postcode: _____

Woonplaats: _____

In dit geschil als zijn vertegenwoordiger zal optreden.

Handtekening (van degene vermeld onder I.) _____