

**GELIEVE DIT FORMULIER IN BLOKLETTERS IN TE VULLEN**

**Vragenformulier KiFiD/Financiële Ombudsman**

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: \_\_\_\_\_

- | <b>2. Vragen</b>   | <b>Ja</b>                | <b>Nee</b>               |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 2.1 . Gaat uw klacht over een financieel product of financiële dienstverlening!?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.2 . Is uw financiële dienstverlener aangesloten bij het KiFiD?<br>(check op <a href="http://www.kifid.nl">www.kifid.nl</a> )   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.3. Wanneer is uw klacht ontstaan?<br>_____   |                          |                          |
| 2.4. Heeft u uw klacht schriftelijk voorgelegd aan het kantoor /de vestiging van uw financiële dienstverlener?<br>Zo ja wanneer? _____<br>(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?<br>Zo ja, wanneer? _____<br>(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> )<br>Zo ja, wanneer? _____<br>(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?<br>Zo ja, wanneer? _____<br>(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?<br>Zo ja, bij welke instantie? _____  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

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

2.9. Heeft u het financiële product afgenomen voor uzelf of voor uw bedrijf? \_\_\_\_\_

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

(check op [www.kifid.nl](http://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



---

---

---

---

## 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?  
Zo ja, geef hiervan een overzicht:

**Ja**      **Nee**  
     

<hr/>	€	<hr/>
<hr/>	€	<hr/>
<hr/>	€	<hr/>
<hr/>	€	<hr/>
<hr/>	€	<hr/>
<hr/>	€	<hr/>

**Totaal:** € 

---

---

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

## 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

**Ondertekening**

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

(zie [www.kifid.nl](http://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.) \_\_\_\_\_