

Klachtformulier Alternatieve Financiering & Erkend Financieringsadvies MKB & Kort Zakelijk Krediet

Met dit formulier kan een klant een klacht over een alternatieve financiering, of over een kort zakelijk krediet of over een erkend financieringsadvies voorleggen aan Kifid, het Klachteninstituut financiële dienstverlening. Het betreft een financiering zoals bedoeld in de Gedragscode MKB Financiers of zoals bedoeld in de Gedragscode Kort Zakelijk Krediet of een financieringsadvies zoals bedoeld in de Gedragscode Erkend Financieringsadvies MKB. De klacht is gericht tegen een financiële dienstverlener die zich aan de betreffende Gedragscode heeft verbonden.

Heeft u een vraag over het klachtformulier?

Kijk op www.kifid.nl

Of bel naar 070-3338999

Of mail naar ondernemers@kifid.nl

Tip: wij adviseren u relevante documentatie over uw klacht bij de hand te houden.

1. Mijn gegevens

Aanspreekvorm	<input type="checkbox"/> Vrouw	<input type="checkbox"/> Man	<input type="checkbox"/> Geen van beiden
Naam onderneming	<input type="text"/>		
Voorletter(s) en achternaam	<input type="text"/>		
Postbus / Straat en huisnummer	<input type="text"/>		
Postcode en plaats	<input type="text"/>		
Land (indien buiten Nederland)	<input type="text"/>		
Telefoon overdag	<input type="text"/>		
E-mail	<input type="text"/>		
Omzet	<input type="text"/>		
Totale hoofdsom aan financieringen bij de financiële dienstverlener	€	<input type="text"/>	

2. Vertegenwoordiger

Als iemand namens u of uw onderneming optreedt

Aanspreekvorm	<input type="checkbox"/> Vrouw	<input type="checkbox"/> Man	<input type="checkbox"/> Geen van beiden
Voorletter(s) en titel	<input type="text"/>		
Achternaam	<input type="text"/>		
Naam kantoor	<input type="text"/>		
Postbus / Straat en huisnummer	<input type="text"/>		
Postcode en plaats	<input type="text"/>		

Land (indien buiten Nederland) _____
Telefoon overdag _____
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.

3. Mijn klacht is gericht tegen

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

Niet akkoordverklaring Ik ga er **niet** mee akkoord dat Kifid de klacht doorstuurt naar de financiële dienstverlener, wanneer blijkt dat de interne klachtprocedure nog niet is afgerond.

Naam financiële dienstverlener _____
Postbus / Straat en huisnummer _____
Postcode en plaats _____
Telefoon _____

Heeft u uw klacht ingediend bij de klachtenafdeling en/of directie van uw financiële dienstverlener? ja, op ____ - ____ - 20__ nee

Heeft u een definitief standpunt van uw financiële dienstverlener ontvangen en daarmee de interne klachtenprocedure afgerond? ja, op ____ - ____ - 20__ nee*

*Zit er tussen uw klachtbrief aan de directie of de klachtafdeling van de financiële dienstverlener meer dan 8 weken? Dan kunt u het indienen van de klacht bij Kifid voortzetten.

Is dit de eerste keer dat u deze klacht voorlegt aan Kifid of een andere (rechterlijke) instantie? ja nee

Heeft u een klacht tegen twee of meerdere financiële dienstverleners? Dien dan voor elke dienstverlener een apart klachtformulier met bijbehorende documentatie in.

4. Omschrijving van de klacht

Om te kunnen beoordelen of Kifid uw klacht kan behandelen, is het belangrijk dat u uw klacht zo duidelijk mogelijk omschrijft. Beschrijf waarom u het niet eens bent met het definitieve standpunt van de financiële dienstverlener over uw klacht. Wat de financiële dienstverlener verkeerd heeft gedaan. En geef een toelichting waarom u dat vindt? Heeft u meer ruimte nodig? Stuur dan een getypte bijlage mee.

5. 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

En over welk bedrag? € _____

Zo ja, vanaf welke datum? _____ - _____ - 20____

6. Mogelijke oplossing van de klacht

Wat kan de financiële dienstverlener doen om uw klacht op te lossen?

7. 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 incassodienstverlener tegen wie de klacht is gericht;
- externe adviseurs van Kifid.

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

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

8. Verklaring

Het klachtformulier heb ik naar waarheid ingevuld. Ik begrijp en ga akkoord dat het 'Reglement Geschillencommissie Kifid - 1 april 2024' te vinden op www.kifid.nl op deze procedure van toepassing is.

Ik ben mij ervan bewust dat een eventuele uitspraak van de Geschillencommissie over mijn klacht bindend zal zijn, tenzij een uitzondering geldt zoals weergegeven in vraag 16 van het 'Reglement Geschillencommissie Kifid'. Dan is de uitspraak niet-bindend.

Mijn klacht voldoet aan de volgende reglementaire vereisten:

- Ik ben een natuurlijk of rechtspersoon.
- Ik handel in de uitoefening van mijn beroep of bedrijf.
- Mijn bedrijf heeft een jaarmzet of een balanstotaal van niet meer dan €5.000.000.

Door ondertekening van dit formulier verzoek ik Kifid mijn klacht in behandeling te nemen en aanvaard ik dat ik voor de behandeling van de klacht een eigen bijdrage van € 250 aan Kifid verschuldigd ben.

Datum ____ - ____ - 20 ____

Datum ____ - ____ - 20 ____

Handtekening ondernemer

Handtekening vertegenwoordiger

9. Bijlagen: mee te zenden documenten

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

- alle correspondentie over uw klacht
- overeenkomst(en) betreffende de financiering / het financieringsadvies
- voorwaarden
- laatste goedgekeurde jaarcijfers
- uittreksel Kamer van Koophandel
- overige relevante documenten

LET OP!

Stuur ons géén originele documenten. Toegezonden documenten kunnen door Kifid niet worden geretourneerd. Stuur geen burgerservicenummer (BSN) of een kopie van een identiteitsdocument. Deze persoonsgegevens mag Kifid niet verwerken op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

10. Inzenden klacht

U kunt het volledig ingevulde klachtformulier met bijlagen zenden aan:

Kifid

Ondernemersloket

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Nadat wij uw klachtformulier hebben ontvangen, berichten wij u nader over de reglementair bepaalde te betalen eigen bijdrage van 250 euro.

LET OP!

Verzend het klachtformulier met bijlagen uitsluitend op de volgende wijze:

1. in enkelvoud
2. op A4-formaat
3. zonder nietjes, paperclips, plakband, lijm, perforaties en niet ingebonden of in boekvorm