

# KLACHTENINSTITUUT VOOR DE FINANCIËLE DIENSTVERLENING



# KiFiD

HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

## Bent u niet tevreden of heeft u een klacht?

Dat vinden wij natuurlijk vervelend. We spreken dan af dat u dat ons als eerste laat weten. Samen proberen wij dan om voor u tot een passende oplossing te komen. Daarvoor hebben wij een eigen klachtprocedure waarover wij u informeren als u onverhoopt een klacht heeft. En mocht u alsnog niet tevreden zijn over de oplossing die u wordt geboden, dan heeft u de mogelijkheid om bij het financiële klachteninstituut (Kifid), waarbij onze organisatie is aangesloten, uw klacht kenbaar te maken. Hoe u dit kunt doen leest u hieronder.

Kifid is de afkorting van het Klachteninstituut voor de Financiële Dienstverlening. Bij Kifid kunnen consumenten terecht als zij een klacht hebben over financiële dienstverlening. Kifid behandelt de klacht op een onafhankelijke en onpartijdige wijze. Het instituut is gericht op het beslechten van geschillen tussen een consument en een financiële dienstverlener waarop Nederlands recht van toepassing is. Dat gebeurt door bemiddeling van de Ombudsman of door een (bindend) advies van de Geschillencommissie of de Commissie van Beroep. De Ombudsman, de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep werken objectief en onafhankelijk. Zij worden ondersteund door secretarissen. Het bestuur van Kifid en de aangesloten dienstverleners hebben geen invloed op de adviezen en beslissingen van Kifid?

Daarnaast richt Kifid zich ook op het voorkomen van klachten. Klachten worden geanalyseerd om patronen en trends te ontdekken. Door bijvoorbeeld het geven van lezingen en workshops, wordt aan financiële dienstverleners geleerd hoe zij klachten kunnen voorkomen en de werkwijze(s) kunnen verbeteren!

## Wat doet Kifid voor u?

Bij Kifid kunt u terecht voor klachten en geschillen over verzekeringen, hypotheek, leningen, financieringen en beleggingen. U moet wel eerst met ons naar een oplossing zoeken. U vindt op [kifid.nl](http://kifid.nl) informatie over onze interne klachtprocedure. Ook is een leidraad opgenomen voor het schrijven van een klachtbrief.

U kunt naar Kifid stappen zodra u van ons schriftelijk heeft vernomen dat we uw klacht naar uw mening niet op kunnen lossen. U kunt uw klacht dan het best indienen via [mijn.kifid.nl](http://mijn.kifid.nl).

Kifid onderzoekt voor u of de klacht gegrond is en informeert u over het vervoltraject.

## Sneltest

Met behulp van de sneltest op [Kifid.nl](http://Kifid.nl) kunt u zelf bekijken of uw klacht behandelbaar is. Op deze website staat ook veel informatie over de klachtprocedure bij Kifid.