



# KiFiD

HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

## **Kifid, het financiële klachteninstituut**

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 Kifid staat voor:

- klantvriendelijkheid
- professionaliteit
- transparantie
- uniformiteit
- eenduidigheid en
- kennisdelen

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 door 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 kunnen verbeteren. Hierin wordt samengewerkt met het ministerie van Financiën en de Autoriteit Financiële Markten.

Kifid werkt onder vergunning en toezicht van de Minister van Financiën. Ga voor meer informatie naar [kifid.nl](http://kifid.nl).

## **Wat doet Kifid voor consumenten?**

Bij Kifid kunnen consumenten terecht voor klachten en geschillen over verzekeringen, hypotheekleningen, leningen, financieringen en beleggingen. Zij moeten wel eerst samen met hun financiële dienstverlener (FD) naar een oplossing zoeken.

Consumenten vinden op [kifid.nl](http://kifid.nl) informatie over de interne klachtenprocedure (IKP) van de FD. Ook is een leidraad opgenomen voor het schrijven van een klachtbrief.

## **Naar Kifid en dan?**

Consumenten kunnen naar Kifid stappen zodra uit een brief van hun FD blijkt dat deze de klacht niet kan oplossen. Zij kunnen hun klacht dan het best indienen via [mijn.kifid.nl](http://mijn.kifid.nl). Kifid onderzoekt of de klacht klopt en wat er moet gebeuren.

## **Sneltest**

Met behulp van de sneltest op [Kifid.nl](http://Kifid.nl) kunnen consumenten zelf bekijken of hun klacht handelbaar is. Op deze website staat veel informatie over de klachtenprocedure bij Kifid.