

ABN AMRO Asset Based Finance N.V. Klachtenprocedure

ABN AMRO Asset Based Finance N.V., handelend onder de naam ABN AMRO Lease, heeft haar hoofdkantoor op Vliegend Hertlaan 77, 3526 KT te Utrecht.

ABN AMRO Asset Based Finance N.V. is 100% dochter van ABN AMRO Bank N.V.

ABN AMRO Bank N.V. heeft een bankvergunning van de Nederlandsche Bank N.V. en is opgenomen in het register van de Autoriteit Financiële Markten (AFM).

ABN AMRO Lease heeft een klachtenregeling. U kunt uw klacht op verschillende manieren aan ons doorgeven:

1. Telefonisch

Telefoonnummer: 030 - 21 26 760, de afdeling Sales Desk is bereikbaar op werkdagen van 08.00 tot 17.00 uur.

2. Internet

Geef uw klacht aan ons door via salesdesk@nl.abnamrolease.com of via abnamrolease.com/nederland/contact/

3. Schriftelijk

Stuur een brief met uw klacht naar
ABN AMRO Lease
T.a.v. Sales Desk
Vliegend Hertlaan 77
3526 KT Utrecht

Wanneer ontvangt u een reactie?

Als het kan, krijgt u direct antwoord. Soms is er meer tijd nodig. U krijgt altijd binnen 5 werkdagen bericht met:

- ▶ het antwoord, of
- ▶ een ontvangstbevestiging. Daarin staat het klantnummer, wie het behandelt, wanneer u antwoord krijgt en wat het telefoonnummer is voor vragen.

U ontvangt in ieder geval binnen 8 weken na de ontvangstbevestiging een antwoord op uw klacht.

Verwachtte u een andere oplossing?

Bent u het niet eens met het antwoord op uw klacht? Dan kunt u in beroep gaan. Dit betekent dat u ABN AMRO Lease per brief laat weten dat u het er niet mee eens bent en dat u een andere oplossing wilt.

- ▶ Noem in uw brief de volgende punten: omschrijving van uw klacht
- ▶ Uw naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres.

Stuur ook kopieën van de informatie mee als dit uw klacht duidelijker maakt. Stuur de brief naar:

ABN AMRO Lease
T.a.v. Afdeling Legal
Vliegend Hertlaan 77
3526 KT Utrecht

Wat gebeurt er daarna?

ABN AMRO Lease bevestigt de ontvangst van uw brief en geeft aan wanneer u antwoord krijgt. De afdeling Legal doet opnieuw onderzoek van uw klacht en beoordeelt het antwoord dat eerder aan u gegeven is. Hierna ontvangt u een antwoord. Daarin staat dat:

- ▶ Het is opgelost, of
- ▶ Het probleem nog wordt herzien, of
- ▶ Het probleem niet kan worden opgelost.

Is uw klacht hiermee toch niet opgelost?

Wij hopen natuurlijk dat u tevreden bent over de afhandeling van uw klacht. Bent u het niet eens met ons antwoord? Of heeft u binnen 8 weken na onze ontvangstbevestiging geen inhoudelijke reactie ontvangen? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD*), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag (zie ook kifid.nl).

U kunt uw klacht ook direct aan de burgerlijke rechter voorleggen.

* U kunt bij het Kifid alleen een klacht melden over een financiering waarop de [Gedragscode Kleinzakelijke Financiering](#) van toepassing is.

ABN AMRO Asset Based Finance N.V. is ingeschreven in het Handelsregister K.v.K. onder nummer 30099465. ABN AMRO Bank N.V. is ingeschreven in het Handelsregister K.v.K. onder nummer 34334259.