

Informatieblad ABN AMRO Asset Based Finance N.V. Klachtenprocedure

ABN AMRO Asset Based Finance N.V., handelend onder de namen ABN AMRO Commercial Finance en ABN AMRO Lease, is gevestigd te Beneluxlaan 1010, 3526 KK te Utrecht (Postbus 3171, 3502 GD).

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).

Heeft u een klacht over onze dienstverlening?

ABN AMRO Asset Based Finance N.V. heeft een klachtenregeling.

U kunt uw klacht op verschillende manieren aan ons doorgeven:

1. Telefonisch

Telefoonnummer: 030 - 212 68 00. De afdeling Client Services is bereikbaar op werkdagen van 08.00 tot 17.00 uur.

2. Internet

Geef uw klacht aan ons door via [abnamrocomfin](#) of [abnamrolease](#) en volg de aanwijzingen op het scherm.

3. Schriftelijk

Stuur een brief met uw klacht naar
ABN AMRO Asset Based Finance N.V.,
Postbus 3171,
3502 GD Utrecht
ter attentie van afdeling Client Services
Of per e-mail: klachten@abnamroabf.com

Wat gebeurt er daarna?

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 dossiernummer, wie het behandelt, wanneer u antwoord krijgt en wat het telefoonnummer is voor vragen.

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 Bank N.V. 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 Bank N.V.
Afd. Klachtenmanagement (HQ1125)
Postbus 283
1000 EA Amsterdam

Wat doet ABN AMRO Klachtenmanagement?

De afdeling Klachtenmanagement bevestigt de ontvangst en geeft aan wanneer u antwoord krijgt. De afdeling doet opnieuw onderzoek naar uw klacht en beoordeelt het antwoord dat eerder aan u gegeven is. Hierna ontvangt u opnieuw een antwoord. Daarin staat dat:

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

Meer informatie vindt u op [abnamro klachtenregeling](#).


Is uw klacht 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 heeft altijd de mogelijkheid om uw geschil voor te leggen aan de rechter.

* 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.