



Alles naar wens

Vraag of klacht? Laat het ons weten

“Normaal besteed ik niet zo veel aandacht aan mijn bankzaken. Ik heb er weinig omkijken naar, alles gaat eigenlijk naar wens. Maar laatst zag ik iets vreemds tussen mijn bij- en afschrijvingen staan. Ik heb toen maar even gebeld.”



Vraag of klacht? Laat het ons weten

Niet tevreden?

4

Namen en adressen

9

In beroep gaan

6

Informatie en advies

10

Een onafhankelijk oordeel

8

Uw vragen en klachten houden ons scherp.
Zo kunnen wij onze dienstverlening verbeteren.

Niet tevreden? Laat het ons weten

U heeft een vraag of klacht

We vinden het belangrijk dat u tevreden over ons bent. Daarom horen we het graag als u denkt dat onze service beter kan. Laat het ons ook weten als u een suggestie, vraag of klacht heeft. Bijvoorbeeld over de uitleg van een product, het antwoord van een medewerker of de manier waarop u geholpen bent. Wat er ook aan de hand is, we zoeken altijd naar een passende oplossing. Hoe eerder u ons benadert, hoe beter. Als uw vraag of klacht langer geleden is ontstaan, dan kan het lastiger zijn om informatie te verzamelen en u snel antwoord te geven. Als u 8 weken na ontvangstbevestiging geen inhoudelijke reactie op de klacht heeft ontvangen dan kunt u bepaalde klachten binnen 3 maanden voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). In het Kifid Reglement staat voor welke klachten u bij het Kifid terecht kunt.

Wat gebeurt er daarna?

Als het kan, geven we u meteen antwoord. Mochten we meer tijd nodig hebben, dan sturen we u binnen 24 uur in ieder geval een ontvangstbevestiging van uw vraag of klacht. Hierin vermelden we:

- ▶ het nummer van uw dossier
- ▶ wie het behandelt
- ▶ wanneer u antwoord krijgt
- ▶ welk nummer u kunt bellen als u vragen heeft

U kunt uw vraag, suggestie of klacht telefonisch aan ons doorgeven:

Particulier:

Wij zijn 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar. Bel 0900 - 0024*. Of vanuit het buitenland: +31 (0)10 241 17 20.

Dit kan ook via abnamro.nl/socialmedia

Zakelijk:

Omzet tot 2,5 miljoen Eur: 088 - 226 26 26
Omzet boven 2.5 miljoen Eur: 088 - 226 26 14
Omzet boven 250 miljoen Eur: 020 - 343 61 98

Kijk voor bereikbaarheid op abnamro.nl/nl/zakelijk/service-contact

Bezoekt u liever een van onze kantoren, dan bent u natuurlijk welkom. Een medewerker bespreekt uw vraag, voorstel of klacht graag met u. Op welke manier u ons ook benadert, we gaan hier altijd zorgvuldig mee om.

* Voor dit gesprek betaalt u uw gebruikelijke belkosten. Uw telefoonaanbieder bepaalt deze kosten.

Volgens artikel 20 van onze Algemene Voorwaarden heeft u dertien maanden de tijd om een klacht door te geven over informatie die u van ons ontvangen heeft.





“Kijk, je gaat er altijd van uit dat een bedrijf je netjes helpt als er iets misgaat. Maar of dat echt zo is, daar kom je pas achter als je met een klacht komt en ze bewijzen dat je vertrouwen terecht was.”

Als u het niet eens bent met ons antwoord.

In beroep gaan

Had u een andere oplossing verwacht?

Bent u het niet eens met het antwoord op uw klacht, dan kunt u in beroep gaan. U vraagt ons dan per brief om uw klacht opnieuw te beoordelen.

Noem in ieder geval:

- ▶ wat uw klacht is
- ▶ uw naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres
- ▶ uw rekeningnummer

Stuur ook kopieën van eerdere correspondentie en relevante stukken mee als dit uw klacht duidelijker maakt. Dit kan naar:

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

Wanneer de afdeling Klachtenmanagement uw brief ontvangen heeft, sturen ze u een bevestiging. Hierin staat onder andere wanneer u een nieuw antwoord kunt verwachten. De afdeling onderzoekt uw klacht en het antwoord dat u eerder van ABN AMRO kreeg. Als het onderzoek is afgerond, sturen ze u een nieuwe reactie. Ook als uw klacht niet verder behandeld kan worden, krijgt u bericht.

Is uw klacht nog niet opgelost? Lees dan op pagina 8 wat u verder kunt doen.



“Die mevrouw van de bank begon met: ‘Ik vind het echt heel erg dat het zo gelopen is. Sorry hiervoor.’ Dat vond ik heel fijn. Het zette de toon voor het gesprek.”

Klacht niet opgelost? U heeft meer mogelijkheden.

Een onafhankelijk oordeel

Bent u het niet eens met ons antwoord?

Dan kunt u terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Dit is een onafhankelijke organisatie die klachten van consumenten en bedrijven* behandelt. Download het vragenformulier op [kifid.nl](https://www.kifid.nl) en stuur dit op. Doe dit binnen drie maanden nadat u het definitieve antwoord van onze afdeling Klachtenmanagement heeft gekregen.

Het Kifid kijkt of u en de bank uw klacht via bemiddeling kunnen oplossen. Zo niet, dan legt het Kifid uw klacht voor aan de Geschillencommissie.

Soms kunt u ook naar een andere commissie met uw klacht. In het overzicht hiernaast staat wanneer dit het geval is en bij wie u terecht kunt. Een andere mogelijkheid is om naar de rechter te gaan.

Heeft u een klacht namens uw bedrijf?

Dan kunt u soms naar een commissie. In het overzicht hiernaast ziet u of u bij een commissie terecht kunt. Is dat niet het geval of gaat u liever niet naar een commissie? Dan heeft u altijd de mogelijkheid om naar de rechter te gaan.



“Ik geef toe dat de gesprekken over en weer soms nogal verhit waren. Het is niet makkelijk om kalm te blijven als je boos bent.”

* Geldt alleen voor bedrijven met een financiering die valt onder de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering, zoals vermeldt in uw kredietovereenkomst.

Deze onafhankelijke organisaties kunt u inschakelen.

Namen en adressen

Financiële diensten

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

(Voor consumenten en bedrijven*)

Postbus 93257
2509 AG Den Haag
070 - 333 89 99
consumenten@kifid.nl
[kifid.nl](https://www.kifid.nl)

Grensoverschrijdend betalingsverkeer

Geschillencommissie Grensoverschrijdend Betalingsverkeer

(Alleen voor bedrijven en instellingen)

Postbus 90600
2509 LP Den Haag
070 - 310 53 10
info@geschillencommissie.nl
[geschillencommissie.nl](https://www.geschillencommissie.nl)

Kredietregistratie

Geschillencommissie BKR

(Voor consumenten, bedrijven en instellingen)

Postbus 6080
4000 HB Tiel
0900 - 257 84 35
info@bkr.nl
[bkr.nl](https://www.bkr.nl)

Algemeen

Consumentenbond

(Alleen voor leden)
Postbus 1000
2500 BA Den Haag
070 - 445 45 45
[consumentenbond.nl](https://www.consumentenbond.nl)

Reclame Code Commissie

(Voor consumenten, bedrijven en instellingen)
Postbus 75684
1070 AR Amsterdam
020 - 696 00 19
info@reclamecode.nl
[reclamecode.nl](https://www.reclamecode.nl)

* Geldt alleen voor bedrijven met een financiering die valt onder de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering, zoals vermeldt in uw kredietovereenkomst.

ABN AMRO is op verschillende manieren bereikbaar, 24 uur per dag, 7 dagen in de week.

Informatie en advies

Contact en advies

U kunt uw vraag, suggestie of klacht telefonisch aan ons doorgeven:

Particulier:

Wij zijn 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar.

Bel 0900 - 0024*. Of vanuit het buitenland:

+31 (0)10 241 17 20.

Dit kan ook via abnamro.nl/socialmedia

Zakelijk:

Omzet tot 2,5 miljoen Eur: 088 - 226 26 26

Omzet boven 2.5 miljoen Eur: 088 - 226 26 14

Omzet boven 250 miljoen Eur: 020 - 343 61 98

Kijk voor bereikbaarheid op

abnamro.nl/nl/zakelijk/service-contact

U kunt natuurlijk ook terecht bij onze kantoren.

* Voor dit gesprek betaalt u uw gebruikelijke belkosten.
Uw telefoonaanbieder bepaalt deze kosten.

Internet

Kijk op **abnamro.nl** voor uitgebreide informatie over onze producten en diensten.



Over ABN AMRO

ABN AMRO Bank N.V. ('ABN AMRO') is gevestigd aan de Gustav Mahlerlaan 10 (1082 PP) te Amsterdam (Nederland). Het telefoonnummer is 0900 - 0024*. Het internetadres van ABN AMRO is abnamro.nl

ABN AMRO staat onder toezicht van De Nederlandsche Bank N.V., de Autoriteit Financiële Markten en de Europese Centrale Bank. ABN AMRO kan optreden als:

- ▶ aanbieder van betaal-, spaar- en kredietproducten;
- ▶ bemiddelaar en adviseur van betaal-, spaar-, krediet- en verzekeringsproducten;
- ▶ beleggingsonderneming voor alle beleggingsdiensten, beleggingsactiviteiten en nevendiensten.

Informatie over de klachtenregeling van ABN AMRO en de geschilleninstantie waarbij ABN AMRO is aangesloten kunt u vinden op abnamro.nl/klachtenregeling of opvragen via telefoonnummer 0900 - 0024*.

Op ABN AMRO zijn het beleggerscompensatiestelsel en het depositogarantiestelsel van toepassing. Meer informatie daarover kunt u vinden op: abnamro.nl/garantieregeling of opvragen via telefoonnummer 0900 - 0024*.

ABN AMRO is ingeschreven in het Handelsregister K.v.K. Amsterdam onder nummer 34334259. Het btw-identificatienummer van ABN AMRO is NL820646660B01.

Over deze brochure

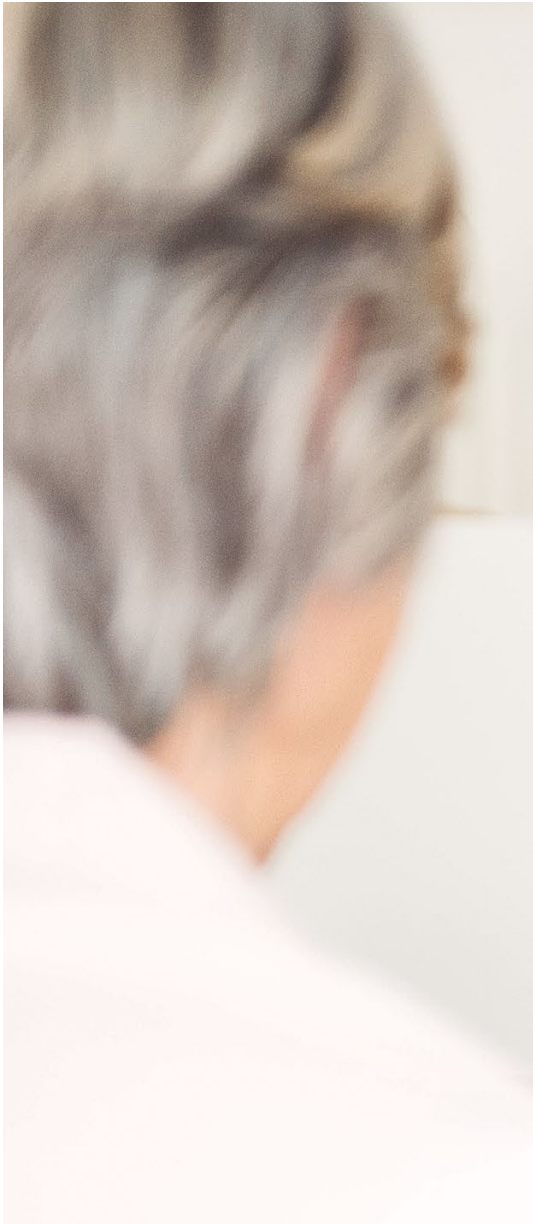
In deze brochure staat alleen algemene informatie. Dat betekent dat deze informatie niet voor uw persoonlijke situatie is geschreven. We geven u in de brochure daarom geen persoonlijk advies om iets wel of niet te doen. Het is uw eigen verantwoordelijkheid als u alleen op basis van de informatie in de brochure een beslissing neemt.

ABN AMRO besteedt grote zorg bij het opstellen van de brochure. Gewijzigde wet- en regelgeving kunnen echter maken dat informatie in deze brochure niet meer juist is. ABN AMRO heeft de auteursrechten.

Deze brochure is bedoeld voor onze klanten in Nederland. We kunnen er niet voor instaan dat de informatie in de brochure ook bruikbaar is in andere landen.

* Voor dit gesprek betaalt u uw gebruikelijke belkosten. Uw telefoonaanbieder bepaalt deze kosten.





abnamro.nl/allesnaarwens

