

## **Dienstenwijzer Santander Consumer Finance**

In deze dienstenwijzer informeren wij u over onze algemene gegevens, onze aard van de dienstverlening en waar u terecht kunt bij klachten.

### **Wie zijn wij?**

Santander Consumer Finance is een handelsnaam van Santander Consumer Finance Germany GmbH, Mönchen Gladbach, Duitsland en enig aandeelhouder.

Het adres van Santander Consumer Finance is:

Rijksstraatweg 324  
2242 AB WASSENAAR  
Postbus 2076  
2240 CB WASSENAAR

### **Registratie AFM**

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder registratienummer: 12005378

### **Het Kamer van Koophandelnummer van Santander Consumer Finance**

Santander Consumer Finance is statutair gevestigd in Sassenheim en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Haaglanden onder nummer 27154072

### **Onze diensten**

Santander Consumer Finance verkoopt de volgende producten:

- Voorraadfinancieringen ten behoeve van dealers in de automotive-, caravan- en motorbranche
- Financieringen ten behoeve van consumenten
- Autolease producten
- Autoverzekeringen

### **De hoedanigheid van Santander Consumer Finance**

Een financiële dienstverlener kan volgens de Wet Financiële Dienstverlening (WFD) optreden in een aantal verschillende hoedanigheden.

Santander Consumer Finance treedt op in de hoedanigheid van aanbieder, bemiddelaar of adviseur.

#### **Aanbieder**

Een aanbieder ontwikkelt haar eigen producten, adviseert hierover en biedt de producten aan. Nadat een klant het product heeft afgenomen van de aanbieder, beheert en voert zij de overeenkomsten uit. Een aanbieder is dus ook verantwoordelijk voor de juistheid van de productinformatie.

#### **Bemiddelaar**

Een bemiddelaar verkoopt een product. Daardoor komt er een overeenkomst tot stand tussen aanbieder en consument. De bemiddelaar adviseert niet over het

product.

### **Adviseur**

Een adviseur adviseert over een bepaald product en zorgt ervoor dat er contact wordt gelegd tussen de klant en de aanbieder. De adviseur is verantwoordelijk voor de juistheid van het advies.

### **In welke hoedanigheid treedt Santander Consumer Finance op**

- Koopt u als consument een financieringsproduct, van Santander Consumer Finance via internet of de telefoon, dan treedt Santander Consumer Finance op in de hoedanigheid van aanbieder/adviseur;
- Koopt u als consument een financieringsproduct via uw dealer dan treedt Santander Consumer Finance op in de hoedanigheid van aanbieder;
- Koopt u een verzekeringsproduct van Santander Consumer Finance, via uw dealer, internet of telefoon, dan treedt Santander Consumer Finance op in de hoedanigheid van bemiddelaar/adviseur

### **Hoe handelt u bij klachten?**

Wij doen ons best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u ergens ontevreden over bent, vragen wij u om contact met ons op te nemen. Wij zullen dan ons uiterste best doen om alsnog aan uw wensen te voldoen.

Mocht u echter menen dat wij onvoldoende aandacht besteden aan uw klacht, dan kunt u zich wenden tot een van de onafhankelijke geschillencommissies.

#### *Voor financieringszaken*

Commissie van Toezicht van de Vereniging van Financieringsondernemingen (VFN) Santander Consumer Finance is lid van de VFN en is gebonden aan de VFN gedragscode. Daarin staan onder andere voorschriften over integer zaken doen, adverteren, beoordelen van kredietaanvragen en omgaan met financiële problemen van klanten. Meer informatie kunt u vinden op [www.vfn.nl](http://www.vfn.nl)

#### *Voor verzekeringen*

Stichting Klachteninstituut Verzekeringen  
Postbus 93560  
2509 AN DEN HAAG  
Telefoon 070 333 89 99

Op de site van het klachteninstituut [www.klachteninstituut.nl](http://www.klachteninstituut.nl) vindt u meer informatie over de procedure voor het indienen van een klacht. Ook kunt u hier een formulier downloaden waarmee u uw klacht kunt indienen.