

Dienstenwijzer

Wie wij zijn en wat u van ons kan verwachten

In deze dienstenwijzer vertellen wij over de producten en dienstverlening van GreenLoans. U leest hier wat u van ons kan verwachten, hoe u contact met ons kunt opnemen en wat u moet doen als u een klacht wilt melden.

Wie is GreenLoans?

GreenLoans is een handelsnaam van DEFAM B.V. en is onderdeel van ALFAM Consumer Credit. ALFAM is 100% dochter van ABN AMRO BANK N.V. DEFAM B.V. is aanbieder van Consumptief Krediet.

Wat doet GreenLoans?

Op greenloans.nl vindt u alle informatie over onze producten en diensten. Hier ziet u welk product het beste aansluit bij uw wensen en uw persoonlijke situatie. U kunt ook informatie ontvangen via een tussenpersoon.

Wat mag u van ons verwachten?

Onze medewerkers voldoen aan de wettelijke eisen van vakbekwaamheid. Wij vinden het belangrijk om u helder te informeren over onze financiële producten en diensten. DEFAM B.V. bemiddelt niet in kredieten.

U kunt de lening stopzetten zonder dat u hoeft te vertellen waarom. Hiervoor heeft u veertien kalenderdagen de tijd. De veertien kalenderdagen gaan in zodra het geld van de lening op uw rekening staat bijgeschreven. Meer informatie hierover staat beschreven in de voorwaarden van de kredietovereenkomst.

Wat verwachten wij van u?

U geeft ons de juiste gegevens die nodig zijn om het financiële product af te sluiten. Dit is voor uzelf belangrijk en ook voor ons. We verzoeken u alle (e-mail)berichten en stukken die u van ons ontvangt te controleren en onjuistheden aan ons te melden. Verandert er iets in uw persoonlijke gegevens en/of lening? Informeer ons hier meteen over. Denk hierbij aan:

- Verhuizing
- Wijziging van het rekeningnummer (in verband met automatische incasso)
- Overlijden
- Samenwonen
- Huwelijk
- Scheiding
- Verandering in inkomens- en arbeidssituatie

Heeft u een klacht?

Bent u niet tevreden over onze dienstverlening, laat het ons weten! Stuur uw klacht per e-mail of per post. Vermeld daarbij ook uw contractnummer. Samen met u zoeken we naar een passende oplossing. Klachten worden zo spoedig mogelijk door ons behandeld. De klachtenprocedure van GreenLoans vindt u op greenloans.nl

DEFAM B.V. handelend onder de naam GreenLoans
t.a.v. Klantenservice
Postbus 178
3980 CD Bunnik
klachtenregistratie@alfam.nl

Bent u niet tevreden over de manier waarop wij uw klacht behandelen, dan kunt u uw klacht melden bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD).

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
070-3338999
www.kifid.nl

Wft Vergunning en toezicht AFM

DEFAM B.V. is in het bezit van een Wft-vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12012683. Met deze vergunning mogen wij consumptieve kredieten aanbieden. U kunt meer lezen over de manier waarop wij onze diensten verlenen, de Wft-vergunning en toezicht AFM op afm.nl.

Greenloans. De juiste lening voor uw groene wensen.

Bezoekadres	Postadres	T (030) 656 80 00
Schoudermantel 2a	Postbus 178	E info@greenloans.nl
Bunnik	3980 CD Bunnik	I www.greenloans.nl

GreenLoans, is een handelsnaam van DEFAM B.V., Handelsregister Utrecht nr. 30081840, staat onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten en beschikt over een vergunning (nr. 12012683) om Consumptief Krediet te mogen aanbieden. DEFAM B.V. is onderdeel van ALFAM Consumer Credit. ALFAM is 100% dochter van ABN AMRO Bank N.V. Wijzigingen voorbehouden.