

## VRAAG & ANTWOORD

**V: Wat doet een huisbezoeker?**

A: Een huisbezoeker is een persoon die namens Santander bij u langskomt om inzicht te krijgen in uw financiële situatie. Samen met u zoekt de huisbezoeker een oplossing voor uw betalingsachterstand.

**V: Kan ik bij de huisbezoeker betalen?**

A: Dat kan. U kunt via PIN of contant betalen.

**V: Wanneer komt de huisbezoeker?**

A: De huisbezoeker komt binnen 10 dagen bij u langs. Wilt u zelf een afspraak maken? Dat kan ook. Neem contact met ons op.

**V: Ik krijg al hulp**

A: Zit u in een schuldhulpverleningsproces of krijgt u hulp van uw gemeente? Zorg dat deze gegevens klaar liggen, zodat de huisbezoeker een duidelijk beeld krijgt van uw financiële situatie. Op deze manier kan de huisbezoeker u het beste helpen.

**V: Kan ik ook zelf mijn achterstand overmaken?**

A: Dat kan. Ons rekeningnummer is NL22ABNA0487710150. Vergeet niet bij de omschrijving uw klantnummer te vermelden.

**V: Wat gebeurt er als ik niets doe?**

A: Als u geen contact opneemt en de betalingsachterstand niet betaalt, dan heeft dat vervelende gevolgen. Een achterstand van drie maanden moeten wij aan Bureau Krediet Registratie (BKR) doorgeven. U krijgt hier dan een achterstandsmelding. Hierdoor wordt het mogelijk lastig voor u in de toekomst om een lening of hypotheek af te sluiten. Blijft de achterstand nog langer staan, dan schakelen we op een gegeven moment een deurwaarder in of verkopen we uw krediet aan een incassobureau.

**V: Ik heb een beschermingsproduct bij jullie afgesloten. Wat moet ik nu doen?**

A: Neem zo snel mogelijk contact op met ons of met de tussenpersoon waarbij u het krediet heeft afgesloten. Wij of zij helpen u dan verder.



## NEEM CONTACT MET ONS OP

Wilt u meer weten over de informatie in deze folder?  
Of heeft u vragen? Bel, mail of WhatsApp ons.

U bereikt ons van maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17:00 via telefoonnummer 030 63 88 400.  
Of stuur een e-mail naar [klantbetalingen@santander.nl](mailto:klantbetalingen@santander.nl).  
Ook kunt u ons gemakkelijk en snel via WhatsApp bereiken op 06 - 83 60 19 65

Santander Consumer Finance  
Afdeling Klantbetalingen  
Antwoordnummer 52545  
3502 VH Utrecht

# Ik krijg bezoek

## WAAROM?





## WAAROM KRIJG IK BEZOEK?

### U HEEFT EEN ACHTERSTAND.

Wij hebben geprobeerd u te bellen en een aantal brieven en e-mails gestuurd maar we hebben u niet bereikt. Wij komen bij u langs om samen een oplossing te zoeken.



## WAT KAN IK DOEN?

### BETAAL UW ACHTERSTAND.

Maak uw achterstand naar ons over. Of betaal uw achterstand direct bij de huisbezoeker.

### KUNT U UW ACHTERSTAND NIET DIRECT BETALEN?

Zorgt u dan dat u de volgende gegevens klaar heeft liggen:

- Een overzicht van uw inkomsten en uw uitgaven.
- Andere zaken die belangrijk zijn om een overzicht te krijgen in uw geldzaken.

Wij nemen samen uw gegevens door en bekijken wat de mogelijkheden zijn.



## WAT ALS IK NIET THUIS BEN?

### WIJ LATEN EEN CONTACTKAART ACHTER.

Belt u ons om een afspraak te maken? Het nummer vindt u op de contactkaart.

### HOREN WE NIKS VAN U?

Dan proberen we het nog een keer.

### KRIJGEN WE HELEMAAL GEEN CONTACT MET U?

Dan gaan we verder met het incassoproces.