

## VRAAG & ANTWOORD

### V: Wat doet een deurwaarder?

A: Een deurwaarder probeert om alsnog geld van u te krijgen. Hij start een juridische procedure, kan beslag leggen op uw eigendommen en mag zelfs uw eigendommen verkopen. De kosten hiervoor moet u misschien ook betalen. We willen samen met u voorkomen dat dit gebeurt.

### V: Wat doet Santander voor mensen met schulden of betaalachterstanden?

A: Wij willen voorkomen dat mensen in de problemen komen. En als er problemen zijn, willen wij samen zoeken naar een oplossing. Daar staat tegenover dat we van onze klanten met een achterstand verwachten dat ze contact met ons opnemen, meewerken aan het zoeken van een oplossing en zich aan de afspraken houden.

## PRAKTISCHE TIPS BIJ FINANCIËLE PROBLEMEN

### Controleer of u een bescherming heeft voor arbeidsongeschiktheid, werkloosheid of overlijden

Bent u arbeidsongeschikt of werkloos geworden of is uw partner overleden? Kijk dan of u hiervoor een bescherming heeft. Via ons - bij het afsluiten van de lening - of via een particuliere verzekering.

### Praat met uw werkgever

Wist u dat uw werkgever u soms ook kan helpen als u betalingsproblemen heeft? Neem contact op met de personeelsafdeling om te kijken wat zij voor u kunnen doen.

### Zorg dat u inzicht krijgt in uw inkomsten en uitgaven

De meest voor de hand liggende oplossing voor betalingsproblemen is dat u minder uitgeeft en dat er meer geld binnenkomt. Op [www.nibud.nl](http://www.nibud.nl) vindt u veel praktische tips over het verlagen van kosten en besparen op uitgaven.

### Vraag kwijtschelding aan voor gemeentelijke belastingen en heffingen

Dat kan via de gemeente waar u woont.

### Kijk of u recht heeft op toeslagen

Als u weinig inkomen heeft, heeft u misschien recht op toeslagen van de overheid, zoals zorgtoeslag, huurtoeslag of kindgebonden budget. Kijk op [www.toeslagen.nl](http://www.toeslagen.nl) om te zien waar u recht op heeft.

### Kom in actie als u meerdere schulden heeft

Heeft u meerdere schulden en is uw persoonlijke situatie zo ernstig dat u denkt dat u er samen met ons niet uitkomt? Neem dan contact op met de Dienst Werk en Inkomen van uw gemeente. Zij kunnen u helpen bij problematische schulden of doorverwijzen naar instanties die u hierbij kunnen helpen. Ook kunnen zij u helpen met het invullen van formulieren en het aanvragen van toeslagen.

### Schuldhulpmaatje

Ook kunt u kijken op bijvoorbeeld [www.uitdeschulden.nu](http://www.uitdeschulden.nu) van schuldhulpmaatje.nl. Een deskundige en betrouwbare vrijwilliger helpt u weer op weg met uw geldzaken.



## NEEM CONTACT MET ONS OP

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

U bereikt ons van maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17:00 via telefoonnummer 030 63 88 494. 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 heb een betalings-achterstand

## WAT NU?



 **Santander**  
Consumer Finance

# WIJ ZOEKEN SAMEN MET U NAAR EEN OPLOSSING



## 1 NEEM CONTACT MET ONS OP

Heeft u een betalingsachterstand? Neem contact met ons op en samen vinden we een oplossing. Wacht niet te lang: hoe eerder u ons belt, hoe beter we u kunnen helpen. We zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur.

Bel 030 63 88 494  
E-mail [klantbetalingen@santander.nl](mailto:klantbetalingen@santander.nl)  
WhatsApp 06 - 83 60 19 65

## 2 GEEF ONS VOLDOENDE INFORMATIE

We willen graag meer weten over uw situatie. Daarom stellen we u een aantal vragen, bijvoorbeeld over uw inkomsten en uitgaven. Zo komen we erachter wat voor u (en uw gezin) een goede oplossing is. U kunt rekenen op ons begrip.

Bekijk ook alvast onze adviezen op de achterkant van deze folder.



## 3 HOUD U AAN UW AFSPRAKEN

De kans is groot dat we een betaalafspraken met u maken.

- Wij kunnen uw maandbedrag bijvoorbeeld verlagen zodat u een tijdje minder af hoeft te lossen.
- Of we passen uw krediet aan, zodat dit beter past bij uw nieuwe situatie.

Belangrijk is dat u uw afspraken nakomt. Zo voorkomt u dat uw problemen groter worden, of dat de afspraken die we maakten vervallen.

## VRAAG & ANTWOORD

**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.

**V: Kan ik mijn maandbedrag ook zelf tijdelijk verlagen?**

A: Nee. U moet dit altijd eerst met ons bespreken. Neem daarvoor contact met ons op.

**V: Kan ik de datum van de automatische incasso aanpassen?**

A: Ja. U kunt kiezen voor een automatische incasso op de 7<sup>e</sup>, 14<sup>e</sup>, 21<sup>ste</sup> of 28<sup>ste</sup> van de maand. Als u contact met ons opneemt passen we het graag voor u aan.

**V: Hoe werken de betalingen als ik een betaalafpraak met jullie maak?**

A: U krijgt dan van ons een e-mail met daarin een link voor de betaling. Wij noemen dit een AcceptEmail. Via de link in deze e-mail kunt u uw betaling gemakkelijk en veilig via iDeal aan ons overmaken.

**V: Kan ik ook zelf bedragen overmaken?**

A: Dat kan. Ons algemene rekeningnummer voor autofinancieringen is NL37ABNA0487637518. Mocht u de auto via een dealer van een van de onderstaande merken hebben gekocht is het rekeningnummer anders, namelijk:

- voor Hyundai Finance is dit: NL20ABNA0487675460
- voor Volvo Car Finance is dit: NL84ABNA0552790893
- voor Kia Finance is dit: NL12ABNA0552779385

Vergeet u 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 voor u. Een achterstand van drie maanden moeten wij aan Bureau Krediet Registratie (BKR) doorgeven. U krijgt dan een achterstandsmelding bij BKR. Hierdoor wordt het lastig voor u in de toekomst om een lening of hypotheek af te sluiten. Blijft de achterstand nog langer staan, dan nemen we de auto in beslag en verkopen we deze via een openbare veiling. Voor de mogelijke restschuld schakelen we een deurwaarder in.