

Klachtenbehandeling bij ING Lease

Procedure

1. Contacteer uw vertrouwde ING-gesprekspartner

Uw vertrouwde ING-gesprekspartner staat dagelijks voor u klaar en stelt alles in het werk om u goed te bedienen. Hij is het best geplaatst om uw aanvraag of klacht te behandelen. Bovendien beschikt hij over heel wat mogelijkheden die onmiddellijk een oplossing voor uw probleem kunnen bieden.

- Heeft U een vraag over een Lease transactie contacteer 02 739 88 40.
- Heeft U een vraag over een Commercial Finance transactie contacteer 02 739 89 82 of 02 739 64 49.

2. Contacteer Complaint Management

Als uw vertrouwde gesprekspartner u niet heeft kunnen helpen, dan kunt u met uw klacht terecht bij Complaint Management.

In nauwe samenwerking met de andere departementen van ING zullen de medewerkers van Complaint Management uw vraag bestuderen om tot een oplossing te komen. Om efficiënter te werken, raden we u aan om de klacht zo volledig en duidelijk mogelijk te beschrijven. Complaint management verzekert u een antwoord binnen de 10 werkdagen.

complaints@inglease.be

Of per post:

ING Lease/ComFin Complaint Officer
Sint-Michielswarande 60
1040 Brussel
Tel: 02 739 88 39
Fax: 02 739 89 01

3. Contacteer de Ombudsman

Biedt het antwoord van de ING Complaint Officer nog steeds geen aanvaardbare oplossing? Dan kunt u naargelang uw probleem ook nog terecht bij de ombudsman van de betrokken sector.

Voor uw klachten over ING Lease / ING Commercial Finance:

[Ombudsman in financiële geschillen](#)

Bij deze dienst kunt u terecht met al uw problemen. Vermeld bij elk contact het klachtnummer dat u door ING werd toegekend.

Françoise Sweerts
Ombudsman in financiële geschillen
North Gate II
Koning Albert II laan 8, bus 2
1000 Brussel
Tel: 02 545 77 70
Fax: 02 545 77 79
E-mail: ombudsman@ombudsfin.be