



Service des plaintes
Centrale Kredietverlening SA

Mannebeekstraat 33
8790 WAREGEM
Tel. : +32 9 (0) 56 62 92 88
Fax : +32 (0) 62 92 89
E-mail : klachten@ckv.be

Le Service des plaintes de Centrale Kredietverlening SA : quelques explications.

Le Service des plaintes de Centrale Kredietverlening SA est un service interne de la Banque. C'est un organisme qui intervient afin de résoudre un différend avec la Banque ou afin d'expliquer la raison pour laquelle la Banque a pris une certaine décision / mesure.

Le Service formule un avis sur le problème soumis. Si le contenu de cet avis ne vous satisfait pas, vous conservez tous vos droits de faire appel au **Ombudsman** en conflits financiers Service (Ombudsfin) ou au tribunal.

Qui peut faire appel au Service des plaintes ?

Tout client (personnes physiques et personnes morales) de la Banque peut faire appel au Service des plaintes s'il/elle est d'opinion que la Banque ou un de ses collaborateurs a porté préjudice à ses intérêts en relation avec la Banque.

Si vous avez une plainte nous vous prions d'informer le Service des plaintes par écrit (lettre, fax ou e-mail (klachten@ckv.be) au plus vite. Nous vous prions de concrétiser votre plainte et d'ajouter – si possible – copie des documents relatifs à votre demande.

Veuillez également clairement mentionner vos coordonnées (nom, adresse, numéro de téléphone / adresse e-mail), ainsi que votre référence auprès de Centrale Kredietverlening NV dans votre demande.

Le Service des plaintes Interne accusera réception de votre demande – sauf force majeure – endéans les cinq jours ouvrables. Le Service fait tout ce qu'il peut afin de vous fournir son avis définitif dans les plus brefs délais. Si nécessaire le Service vous demandera des renseignements complémentaires.

Un examen approfondi demande du temps. La durée exacte du traitement d'un dossier peut varier de quelques jours à maximum un mois, selon la complexité du problème. Vous serez informé(e) par écrit de l'avis motivé du Service des plaintes.

Le Service des plaintes n'est pas compétent pour un litige :

- concernant la politique commerciale de l'institution financière;
- soumis au tribunal;
- pour lequel il existe déjà une décision judiciaire.



Le Service des plaintes ne répond pas non plus aux demandes d'informations d'ordre général. Il est bien évident que vous pouvez contacter les autres services de la Banque pour un tel renseignement. (info@ckv.be / tel: 32 (0)56 62 92 81)

Le recours au Service des plaintes est-il gratuit ?

Oui, ce recours est gratuit.

Que faire si la réponse du Service des plaintes de la banque ne vous satisfait pas?

Tout client d'une banque, d'une société de crédit, d'une société de bourse, d'un gestionnaire de fortune ou d'un conseiller en placements affilié(e) à l'**ABB**, à l'**UPC**, à l'**ABMB** ou à la **BEAMA**, qui agit en tant que personne physique pour ses intérêts privés peut faire appel au Service des plaintes s'il n'a pas obtenu satisfaction auprès de son institution financière.

Le Service de médiation Banques - Crédit - Placements est dirigé par un Ombudsman. C'est un médiateur impartial qui peut vous aider à résoudre un différend avec votre banque, votre société de bourse, votre gestionnaire de fortune, votre conseiller en placements ou votre société de crédit.

Après examen de la recevabilité et le bien-fondé de la plainte, Ombudsfina formule un avis. À l'exception des litiges concernant les services bancaires de base, ces avis ne sont pas contraignants. Ils ne sont également pas susceptibles d'appel.

<p style="text-align: center;">Ombudsfina Ombudsman en conflits financiers Françoise SWEERTS, Ombudsman North Gate II, Avenue Roi Albert II 8, Boîte 2 1000 Bruxelles Tél. : +32 2 545 77 70 Fax : +32 2 545 77 79 E-mail : Ombudsman@Ombudsfina.be</p>

Pour tout renseignement complémentaire nous vous prions de consulter le site d'Ombudsfina : <http://www.ombudsfina.be>.