

# PRESENTATION DU BUREAU CREDIOR

## IDENTITE

Crédior Sa

Avenue Félix Deblon 151 à 4910 POLLEUR

087/34 01 50 – fax : 087/22 40 11

info@credior.be

[info@credior.be](mailto:info@credior.be)

## ENREGISTREMENT AUPRES DE LA FSMA (AUTORITE DES SERVICES ET MARCHES FINANCIERS)

Notre bureau est inscrit dans le registre des intermédiaires en crédit hypothécaire de droit belge sous le statut de courtier en crédit hypothécaire sous le numéro BE 0402.268.304 (17.432 – 10.898). Vous pouvez à tout moment vérifier cet enregistrement via le lien suivant : <http://www.fsma.be/fr/Supervision/finbem/Maatschappijen.aspx>.

En qualité de courtier, nos recommandations se basent sur une large gamme de produits provenant de l'ensemble du marché. Notre bureau prend en considération un nombre suffisamment important de contrats de crédit disponibles sur le marché et recommande, parmi ceux-ci, un ou plusieurs contrat(s) de crédit disponible(s) sur le marché qui est/sont adapté(s) à vos besoins et à votre situation personnelle et financière.

## STATUT DE L'INTERMEDIAIRE DE CREDIT

- L'intermédiaire en crédit n'est pas lié, et travaille en collaboration avec les organismes de crédits suivants :

<p><b>ELANTIS</b></p> <p>Essayer d'abord de résoudre votre problème avec notre service commercial soit par téléphone au 04/232.45.57 ou par mail <a href="mailto:info@elantis.be">info@elantis.be</a></p> <p>Si la solution proposée par notre service commercial ne vous satisfait pas, vous pouvez soumettre votre dossier au Complaint Manager d'Elantis :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Soit par e-mail à l'adresse suivante : <a href="mailto:complaint@elantis.be">complaint@elantis.be</a></li><li>• Soit par courrier ELANTIS Service « claims » Rue des Clarisses, 38 – 4000 Liège</li></ul>	<p><b>CKV :</b> Soit par courrier à</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>CKV Centrale Kredietverlening</b> Mannebeekstraat 33 B-8790 Waregem Soit par mail à l'adresse suivante <a href="mailto:klachten@ckv.be">klachten@ckv.be</a></li></ul>
---	--

<p><b>CREDIMO :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soit par mail à l'adresse suivante : <a href="mailto:klachtenbeheer@credimo.be">klachtenbeheer@credimo.be</a></li> <li>• Soit par courrier, à l'adresse suivante Credimo NV, Weversstraat 6-10 1730 Asse</li> <li>• Ou, via formulaire web sur <a href="http://www.credimo.be">www.credimo.be</a></li> </ul>	<p><b>CREAFIN :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soit par mail, à l'adresse suivante : <a href="mailto:info@creafin.be">info@creafin.be</a></li> <li>• Soit par courrier à l'adresse suivante : DUWIJCKSTRAAT 17 2500 LIER</li> </ul>
<p><b>EB-LEASE :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une plainte doit être adressée par écrit au Président du Comité de direction, Burgstraat 170, 9000 Gent, par e-mail: <a href="mailto:info@elease.be">info@elease.be</a> Explications sur le site : <a href="https://www.elease.be/service-clientscourtier">https://www.elease.be/service-clientscourtier</a></li> </ul>	<p><b>RECORD BANK :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soit en ligne à l'adresse suivante : <a href="https://www.recordbank.be/fr/page/formulaire-plainte">https://www.recordbank.be/fr/page/formulaire-plainte</a></li> <li>• Soit par e-mail à l'adresse suivante : <a href="mailto:customerservice@recordgroup.be">customerservice@recordgroup.be</a></li> <li>• Soit par courrier à l'adresse suivante : Record Bank Customer Service Wilsonplein 5 bte i - 9000 Gand</li> </ul>
<p><b>KREFIMA - BPOST BANQUE :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soit par mail à l'adresse suivante : <a href="mailto:quality@bpostbanque.be">quality@bpostbanque.be</a></li> <li>• Soit par courrier bpost banque Customer Services Rue du Marquis 1 bte 2 1000 Bruxelles</li> </ul>	<p><b>CELLULE CREDIT HYPOTHECAIRE ZA (DELTA LLOYD):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soit par mail à l'adresse suivante : <a href="mailto:info@deltalloydlife.be">info@deltalloydlife.be</a></li> </ul> <p>Soit par courrier Delta Lloyd Life NV/SA Avenue Fonsnylaan 38 Bruxelles 1060 Brussel <a href="http://www.deltalloydlife.be">www.deltalloydlife.be</a></p>

#### TRAITEMENT DES PLAINTES

Notre bureau a comme objectif de satisfaire ses clients. En cas de problème ou de question, notre bureau se tient à votre disposition à l'adresse mail suivante ([plaintes@credior.be](mailto:plaintes@credior.be)). Si vous aviez une plainte concernant notre prestation de service que nous n'avons pas pu régler de commun accord, vous pouvez :

Recours 1 : Nous écrire à l'adresse mail [plaintes@credior.be](mailto:plaintes@credior.be) ou par courrier Crédior sa Avenue Felix Deblon 151 – 4910 POLLEUR

Recours 2 : contacter le PRETEUR dont vous trouver les coordonnées complètes ci-dessus.

Recours 3 : contacter l'Ombudsfin, North Gate II, Boulevard du Roi Albert II, 8 bte 2 à 1000 Bruxelles – Tél. 02/ 545.77.70 – Fax 02/545.77. 79 – [ombudsman@ombudsfin.be](mailto:ombudsman@ombudsfin.be) - [www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be).

#### COMMISSION

Pour les services d'intermédiation en crédit prestés, notre bureau perçoit une commission dont le montant n'est pas encore connu. Le montant réel de cette commission sera communiqué ultérieurement dans l'ESIS (Fiche d'information standardisée européenne).

Sur demande, notre bureau fournit des informations sur les différents niveaux de commissions payables par les différents prêteurs qui fournissent les contrats de crédits proposés au consommateur.

Fait en double exemplaire, le.....

Pour réception,

Signature(s)