

ALGEMEEN REGLEMENT VAN DE BANKVERRICHTINGEN VAN CRELAN

Aanvulling nr. 2 van 30 juni 2023

1. Algemeenheden

Huidige aanvulling nr. 2 op het Algemeen reglement van de bankverrichtingen bevat een aanvulling op artikel 1.9.4. over Klachten. Dit artikel bevat informatie over de verschillende instanties die bevoegd zijn voor klachten en wordt aangevuld met de volgende melding:

Wat betreft de diensten die online door Crelan worden aangeboden, kan de klant die consument is zijn klacht eveneens indienen via het platform voor de onlinegeschillenbeslechting ontwikkeld door de Europese Commissie:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr>

Deze aanvulling heeft enkel tot doel de klanten van Crelan te informeren over de mogelijkheden bij klachten en treedt onmiddellijk in werking op de dag van haar publicatie.

2. Artikel 1.9.4. van het Algemeen reglement van de bankverrichtingen

Artikel 1.9.4. van het Algemeen reglement van de bankverrichtingen moet voortaan als volgt worden gelezen:

1.9.4. KLACHTEN

Alle klachten van de klant over door de bank verleende diensten, moeten zo snel mogelijk ter kennis worden gebracht van de bank en binnen de termijnen voorzien in artikel 1.5.6.

Als lid van FEBELFIN, de Belgische federatie van de financiële sector, is de bank gehouden door de Gedragsregels voor klachtenbehandeling van FEBELFIN.

De klant kan zich met een klacht die niet opgelost geraakt via het agentschap, bijkomend wenden tot de **Klachtendienst** van Crelan, Sylvain Dupuislaan 251, 1070 Brussel. Informatie over die dienst en de werkwijze bij klachtenbehandeling is beschikbaar op de website van de bank en kan op verzoek bekomen worden in alle agentschappen.

De bank is eveneens aangesloten bij **OMBUDSFIN**, Ombudsdienst voor financiële diensten, een gekwalificeerde entiteit voor buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen in financiële aangelegenheden.

Wanneer de klant die handelt als natuurlijke persoon in het kader van zijn privé-belangen meent geen bevredigende oplossing voor zijn klacht te hebben ontvangen kan hij voor de bancaire producten en diensten van de bank een beroep doen op OMBUDSFIN.

OMBUDSFIN is eveneens bevoegd om klachten van zelfstandigen en ondernemingen te behandelen die betrekking hebben op een kredietverlening en een grensoverschrijdende betaling voor een maximaal bedrag van 50.000 €.

OMBUDSFIN VZW
Ombudsdienst voor financiële diensten
North Gate II, Koning Albert II-laan 8 bus 2
1000 Bruxelles / 1000 Brussel

Tel. : +32 2 545 77 70
Fax : +32 2 545 77 79
E-mail : Ombudsman@ombudsfm.be
Internet : <https://www.ombudsfm.be>

Alle klanten kunnen hun klacht eveneens richten aan de **Federale Overheidsdienst Economie** :

- klachten online via het meldpunt:
<https://meldpunt.belgie.be/meldpunt/nl/welkom>
- klachten per brief:
FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie
Algemene Directie Economische Inspectie
Koning Albert II-laan, 16
1000 Brussel
- meer informatie
via telefoon : 02/ 277 54 84,
via de website :
http://economie.fgov.be/nl/geschillen/klachten/waar_hoe_klacht_indienen/

Wat betreft de diensten die online door Crelan worden aangeboden, kan de klant die consument is zijn klacht eveneens indienen via het platform voor de onlinegeschillenbeslechting ontwikkeld door de Europese Commissie:
<https://ec.europa.eu/consumers/odr>

De partijen behouden evenwel het recht om hun vordering voor te leggen aan de bevoegde rechtbank. Als één van de partijen de voorgestelde regeling van het geschil verwerpt, kan zij dus nog altijd een beroep doen op de bevoegde rechtbank.