



## Informations précontractuelles - Compte de paiement et carte de débit

### Informations concernant la banque

SA Crelan, Boulevard Sylvain Dupuis 251, 1070 Bruxelles ; numéro d'entreprise : TVA BE 0205 764 318  
RPM Bruxelles ; tél. 02 558 71 11 ; e-mail : myCrelan@crelan.be.

SC CrelanCo, Boulevard Sylvain Dupuis 251, 1070 Bruxelles ; numéro d'entreprise : TVA BE 0403.263.840  
RPM Bruxelles ; tél. 02 558 71 11 ; e-mail : myCrelan@crelan.be.

SA Crelan et SC CrelanCo forment la fédération d'établissements de crédit 'Crelan'. Cette fédération est régie par les articles 239 et 240 de la loi du 25 avril 2014 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit.

SA Crelan et SC CrelanCo opèrent en tant qu'établissements de crédit (banques) régis par le droit belge, sous la surveillance prudentielle directe de la Banque centrale européenne (BCE) à Francfort, en Allemagne, [www.ecb.europe.eu](http://www.ecb.europe.eu).

La surveillance du marché et des produits relève de la compétence de l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA), Rue du Congrès 12-14, 1000 Bruxelles, tél. : 02 220 52 11, fax : 02 220 52 75, [www.fsma.be](http://www.fsma.be).

### Caractéristiques du compte de paiement et de la carte de débit

Le compte à vue Crelan est un compte de paiement qui peut être ouvert et géré à la fois via MyCrelan, Crelan Mobile, et via une agence bancaire.

Le compte à vue Crelan peut être ouvert au nom de personnes physiques majeures juridiquement capables, ainsi qu'au nom de personnes physiques mineures.

Il peut être ouvert en ligne via MyCrelan ou Crelan Mobile au nom d'un titulaire majeur juridiquement capable. Il peut être ouvert dans toute agence bancaire Crelan au nom d'un titulaire adulte, de plusieurs cotitulaires adultes ou au nom d'un titulaire mineur, à condition qu'au moins un gestionnaire légal soit désigné pour gérer le compte jusqu'à ce que le titulaire mineur atteigne l'âge de la majorité.

Une carte de débit par titulaire ou mandataire du compte peut éventuellement être liée au compte à vue Crelan. Le compte de paiement est alors automatiquement transformé en pack Economy Plus. La carte de débit peut être demandée via l'agence Crelan ou via les canaux numériques MyCrelan et Crelan Mobile.

L'ouverture et la clôture du compte à vue Crelan/du pack Economy Plus et de la carte de débit associée sont gratuites. Les frais liés à la gestion du compte à vue Crelan et du pack Economy Plus, aux services complémentaires et à certaines opérations sont repris dans les tarifs et le document d'information tarifaire, disponibles sur [www.crelan.be](http://www.crelan.be).

Le compte de paiement est régi par le Règlement général des opérations bancaires, disponible sur [www.crelan.be](http://www.crelan.be).

### Contrat conclus à distance

#### Droit de révocation et de résiliation.

Les clients qui ouvrent un compte de paiement disposent d'un délai de 14 jours civils pour révoquer le contrat et ce, sans devoir justifier leur décision. Ce délai commence à courir le jour de la conclusion du contrat.



Si le client souhaite faire usage de cette possibilité, il doit en informer la banque par écrit.

Il peut le faire par courrier adressé à Crelan accounts, Boulevard Sylvain Dupuis 251, 1070 Bruxelles ou par e-mail à [accountclosure.payments@crelan.be](mailto:accountclosure.payments@crelan.be).

Les clients qui exercent leur droit de révocation ne seront redevables d'aucune indemnité.

Même après le délai de révocation, le client peut résilier à tout moment le contrat relatif au compte de paiement et à la carte de débit, conformément aux dispositions du Règlement général des opérations bancaires.

## Droit applicable et tribunal compétent

Les droits et obligations des clients et de la banque, tant ceux qui précèdent l'ouverture du compte de paiement que ceux qui en découlent, sont soumis au droit belge.

La conclusion du contrat à distance est régie par le livre VI, titre 3, chapitre 2, section 2 du Code de droit économique.

Seuls les tribunaux belges sont compétents. La banque se réserve le droit de porter les litiges devant les tribunaux d'Anvers ou de Bruxelles. Le client agissant en tant que consommateur peut saisir les tribunaux de son lieu de résidence.

## Langues utilisées

Les informations préliminaires et les conditions générales sont disponibles en néerlandais et en français.

Toutes les communications pendant la période au cours de laquelle les comptes sont ouverts se feront dans la langue choisie par le client lors de la conclusion du contrat relatif au compte de paiement et à la carte de débit.

## Voies de recours extrajudiciaires

Pour toute plainte concernant le compte de paiement et les droits qui en découlent, le client peut envoyer en premier lieu un courrier à l'adresse :

SA Crelan - Customer Excellence

Boulevard Sylvain Dupuis 251, 1070 Bruxelles

Tél. : 02/558 74 71

Fax : 02/558 76 16

Site web : <https://www.crelan.be/fr/particuliers/formulaire-de-plainte>

S'il n'est pas satisfait de la réponse de la banque, il peut s'adresser à l'Ombudsfin :

Service de médiation des services financiers

North Gate II, Boulevard du Roi Albert II n°8, bte 2, 1000 Bruxelles

Tél. : +32 2 545 77 70 - Fax : +32 2 545 77 79

E-mail : [ombudsman@ombudsfin.be](mailto:ombudsman@ombudsfin.be)

Site web : [www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be)

En ce qui concerne les services en ligne proposés par Crelan, le client qui est un consommateur peut également introduire sa plainte par le biais de la plateforme de règlement en ligne des litiges développée par la Commission européenne: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>