

RÈGLEMENT GÉNÉRAL DES OPÉRATIONS BANCAIRES DE CRELAN

Supplément n°2 du 30 juin 2023

1. Généralités

Le présent supplément n°2 au Règlement général des opérations bancaires de Crelan contient un ajout à l'article 1.9.4. relatif aux Plaintes. Cet article contient des informations sur les différents organismes compétents en matières de plaintes et est complété par la mention suivante :

En ce qui concerne les services offerts en ligne 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>

Le présent supplément a pour simple but d'informer les clients de Crelan sur les possibilités en matière de plaintes et prend effet immédiatement au jour de sa publication.

2. Article 1.9.4. du Règlement général des opérations bancaires

L'article 1.9.4. du Règlement général des opérations bancaires doit dorénavant se lire comme suit :

1.9.4. PLAINTES

Toutes les plaintes du client concernant les services fournis par la banque doivent lui être notifiées aussi vite que possible et ceci dans les délais prévus par l'article 1.5.6.

En tant que membre de FEBELFIN, la Fédération belge du secteur financier, la banque est liée par les Règles de conduite relatives au traitement des plaintes de FEBELFIN.

Si la plainte n'a pu être résolue par l'intermédiaire de l'agence, le client peut s'adresser au **Service plaintes** de Crelan, Boulevard Sylvain Dupuis 251, 1070 Bruxelles. Des informations concernant ce service et la procédure de traitement des plaintes sont disponibles sur le site web de la banque et peuvent être obtenues sur demande dans toutes les agences.

La banque est également affiliée à **OMBUDSFIN**, Service de médiation des services financiers, qui est une entité qualifiée de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation en matières financières.

Lorsque le client qui agit comme personne physique dans le cadre de ses intérêts privés estime ne pas avoir obtenu de solution satisfaisante à sa plainte, il peut faire appel à OMBUDSFIN pour les produits et services bancaires de la banque.

OMBUDSFIN est également compétent pour traiter les plaintes d'indépendants et d'entreprises relatives à l'exécution d'un contrat de crédit ou d'un paiement transfrontalier pour un montant maximum de 50.000 €.

OMBUDSFIN ASBL

Service de médiation des services financiers
North Gate II, Boulevard du Roi Albert II, 8, bte 2
1000 Bruxelles

Tel. : +32 2 545 77 70

Fax : +32 2 545 77 79

E-mail : Ombudsman@ombudsfm.be

Internet : <https://www.ombudsfm.be>

Tous les clients peuvent également adresser leurs réclamations au **Service Public Fédéral Économie** :

- plaintes en ligne via le point de contact :

<https://pointdecontact.belgique.be/meldpunt/fr/bienvenue>

- plaintes par lettre :

SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
Direction générale de l'Inspection économique
Boulevard du Roi Albert II, 16
1000 Bruxelles

- plus d'informations :

par téléphone : 02 277 54 85

par le site internet :

http://economie.fgov.be/fr/litiges/plaintes/Ou_comment_introduire_plainte/

En ce qui concerne les services offerts en ligne 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>

Les parties se réservent toutefois le droit de soumettre leur demande au tribunal compétent. De cette manière, si l'une des parties rejette la solution proposée au litige, elle peut toujours s'adresser au tribunal compétent.