

INFOFICHE KREDIETBEMIDDELAAR

IDENTITEIT

Naam : CVBA GROEP VAN VLAENDEREN

Adres hoofdzetel : Geraardsbergsesteenweg 92

Postcode : 9860 OOSTERZELE

E-mailadres : oosterzele@groepvanvlaanderen.be

VESTIGINGEN

KANTOOR OOSTERZELE

Adres : Geraardsbergsesteenweg 92

Postcode en gemeente : 9860 OOSTERZELE

Telefoonnummer : 09/362.01.83

E-mailadres : oosterzele@groepvanvlaanderen.be

KANTOOR KRUISEM (ZINGEM)

Adres : Kruishoutemsesteenweg 52

Postcode en gemeente : 9750 KRUISEM

Telefoonnummer : 09/273.54.82

E-mailadres : zingem@groepvanvlaanderen.be

KANTOOR GENT

Adres : Oudenaardsesteenweg 69

Postcode en gemeente : 9000 GENT

Telefoonnummer : 09/222.75.91

E-mailadres : gent@groepvanvlaanderen.be

REGISTRATIE

Register : FSMA

Ondernemingsnummer : 0429.874.306

VERBONDENHEID

Als kredietbemiddelaar werken we uitsluitend samen met volgende kredietgevers :

- Record Credits NV
- Credimo NV
- Alpha Credit NV
- Demetris NV

KLACHTEN

RECORD CREDITS NV

Als u een klacht heeft, neem dan contact op met uw kredietbemiddelaar.

Kan hij of zij u niet helpen? Of richt u zich liever onmiddellijk tot de interne diensten van Record Credits NV:

Neem dan contact op met de dienst Customer Complaint Handling:

- Per brief of e-mail: Record Credits NV, Customer Complaint Handling, Marnixlaan 24 – 1000 Brussel
E-mail: complainthandling@recordcredits.be

Als u niet akkoord gaat met de voorgestelde oplossing op uw klacht kunt u contact opnemen met de Data Protection Officer:

- Per brief of e-mail: Record Credits NV, Privacy Office, Marnixlaan 24 – 1000 Brussel E-mail: privacyoffice@recordcredits.be

Record Credits NV werkt met mensen en voor mensen. Logisch dat er dan al eens iets fout kan lopen. Record Credits NV besteedt veel aandacht aan klachten. Zo kunnen we onze diensten en producten optimaliseren en fouten in de toekomst vermijden.

Indien de klacht niet naar tevredenheid intern werd opgelost, kan u ook contact opnemen met: Ombudsfin

- Via het online klachtenformulier: <http://www.ombudsfin.be/nl/particulieren/klacht-indienen/>
- Per brief of e-mail Ombudsfin North Gate II, Koning Albert II-laan 8 1000 Brussel
E-mail: ombudsman@ombudsfin.be



CREDIMO NV

Alle klanten, zowel natuurlijke als rechtspersonen met klachten, kunnen beroep doen op de interne klachtendienst van de kredietgever.

Normaliter treft u op de website van de kredietgever de klachtenbehandelingsprocedure aan. Zoniet kan u die steeds opvragen bij de kredietbemiddelaar of kredietgever: www.credimo.be

Indien het antwoord van de interne klachtendienst u geen voldoening schenkt, kan u zich wenden tot de Ombudsman in financiële geschillen (Ombudsfin) die instaat voor de buitenrechtelijke regeling van de consumentengeschillen. Na onderzoek van de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de klacht, zal Ombudsfin een uitspraak doen in de vorm van een advies. Behalve wat de geschillen inzake de basisbankdienst betreft, zijn deze adviezen niet bindend. Ze zijn ook niet vatbaar voor beroep.

Ombudsfin

- Via het online klachtenformulier: <http://www.ombudsfin.be/nl/particulieren/klacht-indienen/>
- Per brief of e-mail Ombudsfin North Gate II, Koning Albert II-laan 8 1000 Brussel E-mail: ombudsman@ombudsfin.be

Voor verdere informatie, kan u steeds terecht op de webpagina van Ombudsfin: <http://www.ombudsfin.be>

ALPHA CREDIT NV

Bij een klacht kan u beroep doen op de interne klachtendienst van de kredietgever.

Hiervoor kan contact opnemen met Alpha Credit :

- Per mail : complaints@alphacredit.be
- Per brief : Sint-Lazaruslaan 4-10 box 3 – 1210 BRUSSEL

Indien het antwoord van de interne klachtendienst u geen voldoening schenkt, kan u zich wenden tot de Ombudsman in financiële geschillen (Ombudsfin) die instaat voor de buitenrechtelijke regeling van de consumentengeschillen. Na onderzoek van de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de klacht, zal Ombudsfin een uitspraak doen in de vorm van een advies. Behalve wat de geschillen inzake de basisbankdienst betreft, zijn deze adviezen niet bindend. Ze zijn ook niet vatbaar voor beroep.

Ombudsfin

- Via het online klachtenformulier: <http://www.ombudsfin.be/nl/particulieren/klacht-indienen/>
- Per brief of e-mail Ombudsfin North Gate II, Koning Albert II-laan 8 1000 Brussel E-mail: ombudsman@ombudsfin.be

Voor verdere informatie, kan u steeds terecht op de webpagina van Ombudsfin: <http://www.ombudsfin.be>



DEMETRIS NV

Alle klanten, zowel natuurlijke als rechtspersonen met klachten, kunnen beroep doen op de interne klachtendienst van de kredietgever.

Normaliter treft u op de website van de kredietgever de klachtenbehandelingsprocedure aan. Zoniet kan u die steeds opvragen bij de kredietbemiddelaar of kredietgever: www.demetris.be

Indien het antwoord van de interne klachtendienst u geen voldoening schenkt, kan u zich wenden tot de Ombudsman in financiële geschillen (Ombudsfin) die instaat voor de buitenrechtelijke regeling van de consumentengeschillen. Na onderzoek van de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de klacht, zal Ombudsfin een uitspraak doen in de vorm van een advies. Behalve wat de geschillen inzake de basisbankdienst betreft, zijn deze adviezen niet bindend. Ze zijn ook niet vatbaar voor beroep.

Ombudsfin

- Via het online klachtenformulier: <http://www.ombudsfin.be/nl/particulieren/klacht-indienen/>
- Per brief of e-mail Ombudsfin North Gate II, Koning Albert II-laan 8 1000 Brussel E-mail: ombudsman@ombudsfin.be

Voor verdere informatie, kan u steeds terecht op de webpagina van Ombudsfin: <http://www.ombudsfin.be>

COMMISSIE

Voor de bemiddeling ontvangt de bemiddelaar een commissieloon waarvan het bedrag op heden nog niet gekend is. Het werkelijk bedrag zal worden vermeld in de ESIS die u voorafgaandelijk aan het afsluiten van de kredietovereenkomst zal worden overgemaakt.

De klant/consument heeft het recht om informatie te vragen aan de kredietbemiddelaar omtrent de variatie in en de hoogte van de commissielonen die worden betaald door de verschillende kredietgevers die de aan de consument aangeboden kredietovereenkomsten verstrekken. De kredietbemiddelaar verstrekt deze informatie op verzoek van de klant/consument.



HYPOCONNECT NV

Alle klanten, zowel natuurlijke als rechtspersonen met klachten, kunnen beroep doen op de interne klachtendienst van de kredietgever.

Normaliter treft u op de website van de kredietgever de klachtenbehandelingsprocedure aan. Zoniet kan u die steeds opvragen bij de kredietbemiddelaar of kredietgever: www.hypoconnect.be

Gegevens van dienst klachtenbeheer van HypoConnect :

HypoConnect NV
T.a.v. Klachtenbeheer
Bisschopheimlaan 33
1000 BRUSSEL

Of via klachten@hypoconnect.be

Klachten die per telefoon worden overgemaakt moeten telkens per brief -of mail bevestigd worden.

De klant ontvangt een ontvangstbevestiging binnen de 3 werkdagen volgend op de ontvangst van uw schriftelijke klacht.

De dienst klachtenbeheer tracht binnen een termijn van 15 dagen een antwoord te geven, mits de klacht een complex karakter vertoont.

Indien het antwoord van de interne klachtendienst u geen voldoening schenkt, kan u zich wenden tot de Ombudsman in financiële geschillen (Ombudsfin) die instaat voor de buitenrechtelijke regeling van de consumentengeschillen. Na onderzoek van de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de klacht, zal Ombudsfin een uitspraak doen in de vorm van een advies. Behalve wat de geschillen inzake de basisbankdienst betreft, zijn deze adviezen niet bindend. Ze zijn ook niet vatbaar voor beroep.

Ombudsfin :

- Via het online klachtenformulier: <http://www.ombudsfin.be/nl/particulieren/klacht-indienen/>
- Per brief of e-mail Ombudsfin North Gate II, Koning Albert II-laan 8 1000 Brussel E-mail: ombudsman@ombudsfin.be

Voor verdere informatie, kan u steeds terecht op de webpagina van Ombudsfin: <http://www.ombudsfin.be>

