

## Klachtenprocedure

Bij Creafin nv streven wij naar een correcte en professionele dienstverlening. Bent u niet tevreden over een aspect van onze dienstverlening? Dan horen wij dat graag, zodat wij in de toekomst onze service nog kunnen verbeteren.

### Hoe kunt u een klacht indienen?

U kunt uw klacht schriftelijk indienen via e-mail of via brief:

**E-mail:** [info@creafin.be](mailto:info@creafin.be)

**Brief:** Creafin nv  
Duwijkstraat 17  
2500 LIER

Gelieve in uw klacht zoveel mogelijk relevante informatie op te nemen, zoals:

- Uw naam en contactgegevens;
- Een duidelijke omschrijving van uw klacht;
- Eventueel een dossiernummer;
- Relevante documenten of bewijsstukken indien van toepassing.

### Behandeling van uw klacht

Na ontvangst van uw klacht:

1. Bevestigen wij de ontvangst van uw klacht uiterlijk binnen 5 werkdagen en nemen wij dit op in ons register.
2. Onderzoeken wij uw klacht zorgvuldig en objectief.

### Termijn van antwoord

U mag binnen **30 kalenderdagen** na ontvangst van uw klacht een inhoudelijke reactie van ons verwachten.

### Externe klachtenbehandeling

Indien u niet tevreden bent met de afhandeling van uw klacht door Creafin nv, kunt u schriftelijk en kosteloos klacht indienen bij Ombudsfijn op het volgende adres:

Ombudsfijn vzw, North Gate II, Koning Albert II-laan 8, bus 2, 1000 BRUSSEL

U kan ook schriftelijk klacht indienen bij de Algemene directie Controle en Bemiddeling (Centrale diensten - Frontoffice) bij de Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie op het volgende adres: FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie, Algemene Directie Controle en Bemiddeling Centrale diensten – Frontoffice, North Gate 111, Koning Albert II-laan 16 te 1000 BRUSSEL.

Elke betrokken persoon kan bij deze instelling een klachtenformulier verkrijgen. Dit formulier kan gedownload worden op de website <http://statbel.fgov.be/nl/geschillen/klachten> en per brief, fax of mail verzonden worden (zie voormelde gegevens). Het is ook mogelijk om online een klacht in te dienen via de website van deze administratie: <http://economie.fgov.be>.

Deze bepaling geldt onverminderd het recht van de betrokkene om een gerechtelijke procedure in te leiden. Onder voorbehoud van dwingende wettelijke bepalingen zijn de Rechtbanken van Brussel bevoegd.

Alle rechten en verplichtingen van de kredietnemer(s), de derde zekerheidsstellers en de kredietgever zijn, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, onderworpen aan het Belgisch recht.