

## **Informatiedocument ten behoeve van de consument : uw bemiddelaar inzake Consumentenkredieten en Hypothecaire Kredieten**

### **1. Algemene informatie**

#### Zijn identiteit:

Naam : KANTOOR VOLCKE KOEKELARE BVBA  
Adres : Pieter Lansensstraat 2 1, 8680 KOEKELARE  
Kantooradres: KANTOOR VOLCKE, Pieter Lansensstraat 2 B1, 8680 KOEKELARE

#### Zijn inschrijving in de volgende registers :

FSMA nr.: 115485 A-cB  
KBO nr. : 0653796925

Ingeschreven in het register van de bemiddelaars inzake Consumentenkredieten en inzake Hypothecaire kredieten als **verbonden agent** (FMSA).

Voor info en raadpleging registers : <https://www.fsma.be/nl/doelgroep> en <http://kbopub.economie.fgov.be/kbopub/zoeknummerform.html?lang=nl>

#### Identiteit van de enige kredietgevers waarmee uw bemiddelaar werkt:

De NV Crelan, KBO nr. 0205.764.318 en de CVBA CrelanCo, KBO nr. 0403.263.840, vennootschappen naar Belgisch recht, die samen de federatie van kredietinstellingen "Crelan" uitmaken overeenkomstig artikel 239 en 240 van de Wet van 25 april 2014 op het statuut van en het toezicht op kredietinstellingen en beursvennootschappen, beiden met maatschappelijke zetel Sylvain Dupuislaan 251 te 1070 Brussel.

### **2. Procedures m.b.t. de klachten**

U kunt elke eventuele klacht tegen uw kredietbemiddelaar per brief richten aan Crelan, Klachtendienst, Sylvain Dupuislaan 251, 1070 Brussel (Tel.: +32/(0)2/558 72 50 - Fax: +32/(0)2/558 76 16) of elektronisch aan [klachten@crelan.be](mailto:klachten@crelan.be).

De procedure voor de behandeling van de klachten is net als alle andere reglementen van Crelan beschikbaar op haar website ([www.crelan.be](http://www.crelan.be)) en kan ook op aanvraag verkregen worden bij uw kredietbemiddelaar.

Indien u niet tevreden bent met het antwoord van de klachtendienst van Crelan of indien deze dienst uw klacht niet binnen een redelijke termijn beantwoord heeft, dan kunt u het geschil voorleggen aan de dienst Ombudsfin, Ombudsdienst voor financiële diensten, North Gate II, Koning Albert II-laan 8 box 2, 1000 Brussel, schriftelijk of via de website ([www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be)).

Er kunnen ook klachten ingediend worden bij de FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie – Algemene Directie Economische Inspectie – Front Office – NG III, Koning Albert II-laan 16, 3e verdieping, 1000 Brussel, per brief, e-mail ([eco.inspec.fo@economie.fgov.be](mailto:eco.inspec.fo@economie.fgov.be)), fax (+32/(0)2/277.53.52) of via de website ([www.economie.fgov.be](http://www.economie.fgov.be)). De FOD Economie houdt toezicht op uw kredietbemiddelaar.

### **3. Commissies**

Uw kredietbemiddelaar zal een commissie ontvangen voor de geleverde diensten m.b.t. een kredietovereenkomst.

Indien het gaat om een hypothecair krediet, zal het werkelijke bedrag van deze commissie vermeld worden in het bij het kredietaanbod gevoegde ESIS.