

Fiche informative : Intermédiaire en crédit hypothécaire¹

Avertissement préalable

Les demandes de crédit sont introduites auprès de BNP Paribas Fortis Credit Brokers SA par l'intermédiaire d'un courtier en crédit hypothécaire.

Le courtier n'est ni préposé, ni agent, ni mandataire de BNP Paribas Fortis Credit Brokers SA.

Les demandeurs ont le libre choix du courtier.

Le courtier a le libre choix du prêteur ou de l'intermédiaire auprès duquel il introduit une demande.

Si les demandeurs introduisent leur demande auprès de BNP Paribas Fortis Credit Brokers SA sans l'intervention d'un courtier, BNP Paribas Fortis Credit Brokers assume directement tous les droits et obligations relatifs à l'intermédiation.

L'intermédiaire :

- Nom: BNP Paribas Fortis Credit Brokers SA

Sièges commerciaux :

- Hub Lummen : Access 26 – Bosstraat 67/5 ♦ 3560 Lummen
- Hub Namur : Parc Orion – Chaussée de Liège 624 ♦ 5100 Jambes
- Hub Brussels : Montagne du Parc 8 boîte 5 ♦ 1000 Bruxelles

- Adresse : Montagne du Parc 8 boîte 5 ♦ 1000 Bruxelles (Siège social)

- Téléphone / e-mail : +32 2 249 00 00 / info@creditbrokers.bnpparibasfortis.be

- Numéro d'entreprise : 0452.211.723

est un agent lié en crédit hypothécaire de BNP Paribas Fortis SA, prêteur, Montagne du Parc 3, B-1000 Bruxelles - RPM Bruxelles -TVA BE0403.199.702.

Vous pouvez vérifier notre enregistrement (0452.211.723) sur le site internet de l'Autorité des Services et Marchés Financiers (FSMA) : www.fsma.be

BNP Paribas Fortis Credit Brokers SA ne vous demande aucune rémunération pour l'intermédiation. Le prêteur verse quant à lui une commission à BNP Paribas Fortis Credit Brokers lorsqu'il établit un nouveau crédit. Le montant effectif de la commission sera présenté à l'emprunteur dans l'ESIS. Cette commission n'est pas comprise dans le taux annuel effectif global du crédit.

Si vous désirez introduire gratuitement une plainte, nous vous proposons les étapes suivantes :

1- votre courtier indépendant est votre personne de confiance. Elle ou il vous connaît le mieux et vous représente auprès BNP Paribas Fortis Credit Brokers. Dans la plupart des cas, une solution est trouvée par son intermédiaire.

Vous souhaitez vous adressez à un autre interlocuteur ? Alors vous pouvez introduire une plainte auprès du service de gestion des plaintes de BNP Paribas Fortis Credit Brokers SA :

- par courrier postal : BNP Paribas Fortis Credit Brokers SA, service de gestion des plaintes, Montagne du Parc 8 boîte 5 à 1000 Bruxelles
- ou par e-mail: Complaints@creditbrokers.bnpparibasfortis.be
- ou par téléphone: +32 2 249 00 00

2- Si vous êtes en désaccord avec la solution qui vous est proposée, vous avez la possibilité de prendre contact avec le service de gestion des plaintes de BNP Paribas Fortis SA :

- par courrier postal :BNP Paribas Fortis SA Gestion des Plaintes, Montagne du Parc 3, 1000 Bruxelles
- ou par E-mail : gestiondesplaintes@bnpparibasfortis.com
- ou par téléphone +32 2 228 72 18

3- Si la solution que le service de gestion des plaintes de BNP Paribas Fortis ne peut vous convaincre ? Soumettez votre dossier par écrit soit à Ombudsfin (Ombudsman des litiges financiers), soit à l'Ombudsman des Assurances :

➤ Pour un produit bancaire :

- par courrier postal : Ombudsfin - North Gate II, Boulevard du Roi Albert II, 8, bte 2, 1000 Bruxelles
- ou par e-mail: ombudsman@ombudsfin.be
- ou via www.ombudsfin.be
- ou via Tel : +32 2 545 77 70

➤ Pour un produit d'assurance :

- par courrier postal : Ombudsman des Assurances de Meeûssquare, 35 - 1000 Brussel
- ou par e-mail: info@ombudsman-insurance.be
- ou via www.ombudsman-insurance.be
- ou via Tel. : +32 2 547 58 71 ou via Fax : +32 2 547 59 75

Davantage d'information concernant la gestion d'une plainte via www.creditbrokers.bnpparibasfortis.be > Vos droits > Service de gestion des plaintes

¹ Crédit soumis aux dispositions relatives au crédit hypothécaire du Livre VII du code de droit économique.

