

Voici quelques questions fréquemment posées à propos du prêt à tempérament.

• Qu'est-ce qu'un prêt à tempérament ?

Un contrat de crédit selon lequel le prêteur (dans ce cas Citibank) **met une somme d'argent à la disposition de l'emprunteur** qui s'engage à rembourser cette somme, majorée des intérêts, par mensualités, à des échéances fixes déterminées.

• Pourquoi tant de questions avant d'octroyer un crédit ?

L'octroi d'un crédit est une décision importante. Pour que Citibank puisse vous fournir un service optimal et vous proposer **la solution adaptée à vos besoins et à vos possibilités**, vous êtes invité à nous communiquer entre autres des informations relatives à votre situation financière (revenus et charges) et en particulier vos engagements financiers en cours.

• Comment demander un crédit ?

Vous remplissez d'abord une demande de crédit, éventuellement avec l'aide d'un représentant de la banque. Sur cette base, un conseiller examinera avec vous **la solution financière adaptée à vos besoins et à vos possibilités**. En cas d'accord mutuel, vous signez le contrat de crédit. Ensuite, vous recevez une copie du contrat et du tableau d'amortissement.

• Citibank peut-elle refuser ma demande de crédit ?

Toute demande de crédit fait l'objet d'un examen approfondi. Ceci tant dans votre intérêt (la protection contre le surendettement) que dans l'intérêt de Citibank. **Notre tâche est de vous permettre de garder votre budget en équilibre**. Lors de l'examen de votre demande de crédit, Citibank a l'obligation de contacter directement la Centrale des Crédits aux Particuliers de la Banque Nationale de Belgique. Si votre crédit est refusé, nous nous engageons à vous en informer dans les plus brefs délais. Par ailleurs, vous pourrez, si vous le désirez, contacter directement la Centrale des Crédits aux Particuliers de la Banque Nationale de Belgique, Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles (en joignant une copie recto-verso de votre carte d'identité) pour obtenir le détail des informations vous concernant.

• Citibank peut-elle demander une garantie ?

Oui, vous pouvez obtenir plus d'informations sur la nature de ces différentes garanties auprès d'une agence Citibank.

• Suis-je obligé d'ouvrir un compte à vue ou d'acquérir un autre produit Citibank pour pouvoir obtenir un crédit ?

Non, la décision de crédit ne dépend pas de l'ouverture d'un autre produit Citibank.

• Quand et comment dois-je rembourser ?

Vous commencerez à rembourser un mois après la mise à disposition de la somme prêtée (sauf en cas d'offres spéciales) :

- soit en utilisant **les bulletins de virement** qui vous seront envoyés,
- soit par un **ordre permanent** que vous introduisez auprès de l'institution financière qui gère le compte sur lequel vous souhaitez que l'on prélève chaque mois le montant à payer.

• Comment puis-je disposer de mon argent ?

Vous choisissez vous-même la manière dont votre crédit peut être mis à votre disposition :

- soit par virement sur le compte que vous nous désignerez,
- soit par un chèque bancaire garanti.

• Que dois-je faire si j'ai des difficultés de remboursement ?

Vous devez **prendre contact le plus rapidement possible avec votre agence Citibank** qui essaiera de trouver avec vous une réponse adaptée à votre situation. **Vous pouvez également contacter CitiPhone au 02/626.50.50, du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 9h à 17h (à l'exception des jours fériés).**

• Comment puis-je adresser une plainte éventuelle ?

Citibank attache une grande importance à vous offrir un service optimal. Si vous avez la moindre plainte à formuler, il est important que vous nous contactiez rapidement au 02/626.50.50 ou que vous nous envoyiez un e-mail à ombudsman.citibankbelgium@cti.com.



Attention, emprunter de l'argent coûte aussi de l'argent

N'hésitez pas à nous contacter. Citibank vous offre un conseil personnalisé délivré par des professionnels.

citibank