



**Êtes-vous mécontents ?**  
**Faites-le nous savoir.**  
Nous sommes à  
votre écoute.

**FINTRO**

GRUPE BNP PARIBAS



# Sommaire

- 4 Le partenaire de tous vos projets, actuels et futurs
- 5 Vous n'avez pas obtenu ce que vous attendiez?
- 6 Nous accordons de l'attention à chaque plainte
- 6 Nous vous tenons au courant
- 7 Vous êtes à la bonne adresse
- 9 Si une erreur a été commise, elle doit être signalée. Mais signaler une amélioration est également utile
- 9 Directement ou via notre formulaire
- 10 Adresses

# Votre agent Fintro, votre partenaire

## Le partenaire de tous vos projets, actuels et futurs

**En tant que client de Fintro, votre choix se porte sur un agent bancaire qui veut avant tout être partenaire de vos projets, actuels et futurs. Cet accompagnement commence par une écoute attentive de vos attentes, de vos besoins.**

Car c'est seulement en vous accordant toute notre attention que nous pouvons vous proposer des solutions qui répondent parfaitement à vos désirs. Mais écouter signifie beaucoup plus : ce que vous attendez d'un véritable partenaire, c'est qu'il vous écoute en toute circonstance. Lorsque le service ou la solution proposée ne vous satisfait pas ou au contraire lorsque vous êtes content du travail fourni. Une plainte, une suggestion ? Nous vous écoutons.

## Vous n'avez pas obtenu ce que vous attendiez ?

**Votre agent Fintro met tout en œuvre pour vous offrir le meilleur service.**

Pourtant, vous pouvez avoir l'impression que vous n'avez pas obtenu précisément ce que vous avez demandé. Nous n'avons peut-être pas respecté le délai promis, vous n'êtes pas content des frais appliqués ou peut-être vous êtes-vous senti traité de manière désobligeante. Dites-le nous. Parce que tout le monde commet des erreurs, même chez nous. Votre plainte sera traitée avec attention et une solution équitable sera recherchée dans les meilleurs délais.

Nous sommes à  
votre écoute.  
Nous prenons votre  
plainte au sérieux.

# Parlons-en

## Nous accordons de l'attention à chaque plainte

**Derrière chaque plainte se cache un client insatisfait et tout client mérite d'être écouté.**

Une plainte signale une lacune dans notre information, dans notre produit ou dans notre service. Elle nous aide à améliorer et à éviter les erreurs à l'avenir. N'hésitez donc jamais à nous avertir d'une plainte.

## Nous vous tenons au courant

**Nous nous engageons à vous proposer une solution le plus rapidement possible et à vous tenir informé tout au long de la procédure.**

En attendant notre réponse, vous recevrez un accusé de réception dans les 5 jours ouvrables. Selon la nature de la plainte, cet accusé de réception vous précisera le délai endéans lequel une réponse sur le fond vous parviendra (de manière générale, maximum 1 mois). Si notre recherche de solution devait se prolonger, vous recevriez de notre part, après le délai initialement annoncé, de l'information sur l'évolution de votre dossier ainsi qu'une nouvelle échéance.

# Votre agent Fintro, votre partenaire

## Vous êtes à la bonne adresse

**Votre agent Fintro est toujours et partout à votre disposition, même pour une plainte.**

Aussi, nous vous offrons différents canaux pour introduire votre plainte.

### **Votre agence**

Votre agent Fintro est la personne la plus appropriée pour traiter votre plainte car elle vous connaît. La plupart du temps, une solution se dégagera déjà au cours de l'entretien. Dans le cas contraire, votre dossier sera confié aux collaborateurs spécialisés compétents.

### **En ligne**

Vous préférez nous communiquer votre opinion en ligne? Pas de problème. Vous trouverez le formulaire spécifique de déclaration sur notre site Internet [www.fintro.be](http://www.fintro.be).

## **Votre plainte ne conduit pas à une solution qui vous convient ?**

Nous faisons tout pour rechercher une solution équitable. Vous n'êtes pas d'accord avec la solution proposée ? Prenez alors contact avec le service Gestion des Plaintes de BNP Paribas Fortis/Fintro. Décrivez clairement les faits, la solution qui vous a été proposée et les raisons pour lesquelles elle ne vous convient pas.

Vous pouvez également remplir le formulaire de déclaration en ligne via notre site Internet. Précisez bien cependant dans le formulaire que votre plainte a déjà été traitée auparavant à la banque.

Le service Gestion des Plaintes se saisira de votre dossier et proposera éventuellement un arrangement. Si vous n'êtes pas d'accord avec la solution proposée, vous pouvez, en tant que client particulier, vous adresser à Ombudsfm (Ombudsman des litiges financiers). En tant qu'indépendant ou entreprise, vous pouvez, pour certains types de plaintes, vous adresser à Ombudsfm. Dans ce cas, pour plus de détails, nous vous invitons à consulter le site web affiché à la page 10 de cette brochure.

## **Des suggestions ?**

### **Si une erreur a été commise, elle doit être signalée. Mais signaler une amélioration est également utile.**

Quand on travaille, on fait parfois des erreurs. C'est humain. Il faut alors tout de suite les corriger, bien sûr. Mais, souvent, cela se passe très bien. Chez Fintro, nous sommes à votre écoute et en tant que telle, votre opinion positive est aussi importante.

Êtes-vous content de nos services ? Un de nos collaborateurs vous a-t-il vraiment bien aidé ? Avez-vous une suggestion pour améliorer nos services ou nos produits ? Nous vous écoutons bien volontiers.

Que ce soit pour nous donner vos impressions ou nous adresser vos suggestions, la personne de contact idéale reste bien entendu votre agent Fintro. Il ou elle les transmettra directement à la personne ad hoc et/ou aux services concernés.

### **DIRECTEMENT ou via notre formulaire**

Vous préférez vous en charger en personne ? Envoyez un e-mail au responsable de ces personnes ou services. Via un simple formulaire sur [www.fintro.be](http://www.fintro.be), vous pouvez déposer aussi vos suggestions à l'un ou plusieurs collaborateurs de Fintro. Nous vous en saurions gré.

# Adresses

## **Fintro Complaints c/o BNP Paribas Fortis SA**

Montagne du Parc, 3 - 1000 Bruxelles

Tél: +32 2 228 72 18

Fax: +32 2 228 72 00

E-mail: [fintro.gestiondesplaintes@fintro.be](mailto:fintro.gestiondesplaintes@fintro.be)

## **Ombudsfin - Ombudsman en conflits financiers**

North Gate II - Boulevard du Roi Albert II 8, bte 2  
1000 Bruxelles

Tél: +32 2 545 77 70

Fax: +32 2 545 77 79

E-mail: [ombudsman@ombudsfin.be](mailto:ombudsman@ombudsfin.be)

[www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be)

Fintro est une division de BNP Paribas Fortis SA.

E.R. : Isabelle Remant, BNP Paribas Fortis SA, Montagne du Parc 3, B-1000 Bruxelles,  
TVA BE 0403.199.702, RPM Bruxelles.

05/2020 - PFF0451 - 502085088

**FINTRO. PROCHE ET PRO.**

**fintro.be**