



Bent u ontevreden?
Laat het ons weten.
Wij luisteren naar u.

FINTRO

BNP PARIBAS GROEP





Inhoudstafel

- 4 Uw partner voor al uw projecten voor nu en straks
- 5 U kreeg niet wat u verwachtte?
- 6 FINTRO
besteedt aandacht aan elke klacht
- 6 Wij houden u op de hoogte
- 7 Hier kunt u terecht met uw klacht
- 9 Als het fout gaat, moet het gezegd. Als het prima gaat, is dat ook goed om te weten
- 9 Rechtstreeks, of via een formulier
- 10 Adressen

Uw Fintro-bankagent, uw partner

Uw partner voor al uw projecten voor nu en straks

Bij Fintro kiest u voor een bankagent die allereerst een partner wil zijn voor al uw projecten van nu en straks. Dat partnership begint voor ons bij luisteren.

Aandachtig luisteren naar u, naar uw verwachtingen, uw behoeften. Enkel zo kunnen we u oplossingen voorstellen die helemaal beantwoorden aan wat u wilt.

Maar luisteren omvat zoveel meer. Zo luisteren we beslist als u niet tevreden bent met de voorgestelde oplossing of service. Of als u integendeel heel tevreden bent met het geleverde werk. Een klacht, een suggestie? Wij luisteren. Want dat is wat u terecht van een echte partner verwacht.

U kreeg niet wat u verwachtte?

Uw Fintro-bankagent stelt alles in het werk om u de beste service te bieden.

Toch kunt u de indruk hebben dat u niet precies kreeg wat u vroeg of zoals u het vroeg. Misschien hebben wij de beloofde termijn niet gerespecteerd. Of bent u niet tevreden over de aangerekende kosten. Misschien voelde u zich onheus of onvriendelijk behandeld. Vertel het ons. Want mensen maken fouten, ook bij ons. Wij nemen uw klacht ernstig en streven naar een billijke oplossing binnen de kortst mogelijke tijd.

Wij luisteren
naar u
Wij nemen uw
klacht ernstig

Vertel het ons

FINTRO besteedt aandacht aan elke klacht

Achter elke klacht staat een ontevreden klant. En elke klant verdient het om naar geluisterd te worden.

Een klacht wijst ons op een onvolkomenheid in onze informatie, in ons product of in onze service. Zo kunnen we onze diensten en producten steeds verder verfijnen en fouten naar de toekomst toe vermijden. Twijfel dus nooit om ons een klacht te melden.

Wij houden u op de hoogte

We engageren ons om u zo snel mogelijk een oplossing voor te stellen. En we blijven u informeren tijdens het hele verloop van de procedure. In afwachting van ons antwoord krijgt u een ontvangstbevestiging binnen de 5 werkdagen. Volgens de aard van de klacht vindt u in dat ontvangstbewijs de termijn waarbinnen u een antwoord over de grond van de zaak zult ontvangen (doorgaans maximaal 1 maand). Als we meer tijd nodig hebben om een oplossing te vinden, ontvangt u van ons, na de oorspronkelijk aangekondigde termijn, informatie over het verloop van uw dossier en een nieuwe deadline.

Uw Fintro-bankagent, uw partner

Hier kunt u terecht met uw klacht

Uw Fintro-bankagent is altijd en overal bereikbaar, ook als het gaat om klachten.

Vandaar dat wij u diverse kanalen voorstellen waarlangs u uw klacht kunt melden.

Uw Fintro-kantoor

De meest aangewezen persoon om uw klacht mee te bespreken, is uiteraard uw vertrouwde Fintro-agent. Hij of zij kent u immers het beste. Tijdens dit gesprek komt trouwens al vaak een oplossing uit de bus. Kan hij of zij u zelf niet verder helpen, dan bezorgt hij of zij uw dossier aan de gespecialiseerde medewerkers verantwoordelijk voor de klachtenbehandeling ten gronde.

Een klacht online melden

Geeft u uw mening liever online? Ook dat is geen probleem. Op onze website www.fintro.be vindt u een specifiek aangifteformulier.

Niet tevreden met de oplossing van uw klacht?

Wij doen er alles aan om een gepaste oplossing te zoeken. Gaat u niet akkoord met de voorgestelde oplossing, dan kunt u contact opnemen met het Klachtenmanagement van BNP Paribas Fortis /Fintro. U beschrijft hierbij duidelijk de feiten, de voorgestelde oplossing en de redenen waarom u daar geen voldoening mee hebt.

U kunt echter ook het online aangifteformulier invullen via onze website. Duid dan wel in het formulier aan dat uw klacht reeds binnen de bank behandeld werd.

Het Klachtenmanagement zal uw dossier terug in handen nemen en eventueel een schikking voorstellen.

Kunt u ook met dit voorstel niet akkoord gaan, dan kunt u, als particulier, contact opnemen met Ombudsfin.

Als zelfstandige of onderneming, kunt u ook voor bepaalde types klachten terecht bij Ombudsfin (Ombudsman in financiële geschillen). Raadpleeg in dat geval echter eerst voor meer details de weergegeven website op pagina 10 van deze brochure.

Suggesties?

Als het fout gaat, moet het gezegd. Als het prima gaat, is dat ook goed om te weten

Waar gewerkt wordt, gaat het wel eens fout. Zo een fout moet onverwijld rechtgezet worden. Dat is duidelijk. Maar vaak gaat het ook heel goed.

En omdat bij Fintro wij ook naar u luisteren, is uw mening ook in dat verband heel belangrijk voor ons.

Bent u tevreden over onze dienstverlening? Heeft één van onze medewerkers u fantastisch goed geholpen? Hebt u een suggestie voor de verbetering van onze diensten en producten?

We horen het graag van u. Uw Fintro-agent is uiteraard de meest aangewezen persoon om te luisteren naar uw indrukken of uw suggesties. Hij of zij zal deze rechtstreeks overmaken aan de betrokken persoon en/of diensten.

RECHTSTREEKS of via een formulier

Doet u dit liever persoonlijk dan kunt u de verantwoordelijken van de betrokken personen en/of diensten een mailtje sturen. Via een eenvoudig formulier op onze website www.fintro.be of u kunt ook aan één of meer medewerkers van Fintro uw suggesties formuleren. Het wordt in dank aanvaard.

Adressen

Fintro Complaints c/o BNP Paribas Fortis NV

Warandenberg 3 - 1000 Brussel

Tel: +32 2 228 72 18

Fax: +32 2 228 72 00

E-mail: fintro.klachtenmanagement@fintro.be

Ombudsfín - Ombudsman in financiële geschillen

North Gate II - Koning Albert II-laan 8, bus 2

1000 Brussel

E-mail: ombudsman@ombudsfín.be

www.ombudsfín.be

Fintro is een afdeling van BNP Paribas Fortis NV.

V.U.: Isabelle Rémant, BNP Paribas Fortis NV, Warandeberg 3, B-1000 Brussel,
BTW BE 0403.199.702, RPR Brussel.

PNFo451 | 82427184 | 01/2022

FINTRO. GAAT VER, BLIJFT DICHTBIJ.

fintro.be