

DANS UN MONDE QUI CHANGE,  
**ÊTES-VOUS  
MÉCONTENTES ?**



**FAITES-LE NOUS SAVOIR**

Nous sommes à votre écoute



**BNP PARIBAS**  

---

**FORTIS**

La banque d'un monde qui change



- 5 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
  
- 9 VOUS ÊTES**  
à la bonne adresse
  
- 12 SI UNE ERREUR A ÉTÉ COMMISE,**  
elle doit être signalée. Mais signaler une  
amélioration est également utile
  
- 13 DIRECTEMENT**  
ou via notre formulaire
  
- 15 ADRESSES**

# sommaire

Votre banque,  
**VOTRE PARTENAIRE**



Nous sommes à votre écoute  
Nous prenons votre plainte au sérieux



# LE PARTENAIRE

de tous vos projets, actuels et futurs

**En tant que client de BNP Paribas Fortis, votre choix se porte sur une banque 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, un compliment, une suggestion? Nous vous écoutons.

# VOUS N'AVEZ PAS OBTENU

ce que vous attendiez?

**BNP Paribas Fortis 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.

# 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. La réponse elle-même suivra endéans le mois qui suit votre réclamation. Si notre recherche de solution devait se prolonger, vous recevriez de notre part, après le mois écoulé, de l'information sur l'évolution de votre dossier ainsi qu'une nouvelle échéance.



**VOTRE  
BANQUE,  
VOTRE  
PARTENAIRE**



# VOUS ÊTES

à la bonne adresse

**BNP Paribas Fortis est toujours et partout à votre disposition, même pour une plainte.**

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

## **VOTRE AGENCE**

Votre chargé de relation ou le directeur de votre agence habituelle BNP Paribas Fortis 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.

## **PAR TÉLÉPHONE**

Vous n'avez peut-être pas la possibilité de passer en agence. Aucun problème : téléphonez-nous au numéro **+32 2 762 20 00**. Nos spécialistes sont disponibles du lundi au vendredi de 7 à 22 h et le samedi de 9 à 17 h. Ils enregistreront votre plainte et lanceront la procédure.

## **EN LIGNE**

Vous préférez utiliser votre PC? Pas de problème. Vous trouverez le formulaire spécifique de déclaration sur notre site Internet [www.bnpparibasfortis.be](http://www.bnpparibasfortis.be).

## **VOTRE PLAINTE NE CONDUIT PAS À UNE SOLUTION QUI VOUS CONVIENT ?**

Nos collaborateurs font 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. 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 la solution avancée ne vous agréé pas non plus, vous pouvez contacter Ombudsfin (Ombudsman en conflits financiers) ou l'Ombudsman des Assurances.



# 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. Nous sommes une banque à votre écoute et en tant que telle, votre opinion sur ces choses positives 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, nous adresser vos suggestions ou nous faire de compliments, la personne de contact idéale reste bien entendu votre interlocuteur habituel en agence. Il ou elle les transmettra directement à la personne ad hoc et/ou aux services concernés.



Vos suggestions  
à la bonne adresse

# 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.bnpparibasfortis.be](http://www.bnpparibasfortis.be), vous pouvez déposer aussi vos suggestions ou adresser un compliment à l'un ou plusieurs collaborateurs de BNP Paribas Fortis. Nous vous en saurions gré.

Faites-nous  
part de vos  
impressions





# Adresses

## ■ BNP Paribas Fortis - Gestion des Plaintes

Montagne du Parc, 3 - 1000 Bruxelles

**Tél:** +32 2 228 72 18

**Fax:** +32 2 228 72 00

**E-mail:** [gestiondesplaintes@bnpparibasfortis.com](mailto:gestiondesplaintes@bnpparibasfortis.com)

## ■ 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)

## ■ Ombudsman des Assurances

Square de Meeûs, 35 - 1000 Bruxelles

**Tél:** +32 2 547 58 71

**Fax:** +32 2 547 59 75

**E-mail:** [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as)  
[www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as)

Cette brochure a été imprimée sur du papier recyclé à 100 %





## APPELEZ-NOUS

02 762 20 00  
(lu-ve 7-22 h ;  
sa 9-17 h)



## RENDEZ-NOUS VISITE

[bnpparibasfortis.be](http://bnpparibasfortis.be)



## PASSEZ

en agence  
(sur rendez-vous,  
lu-ve jusqu'à 20 h ;  
sa 9-12 h)

---

## BNP PARIBAS FORTIS SA

Montagne du Parc 3  
1000 Bruxelles  
RPM Bruxelles  
TVA BE0403.199.702  
FSMA n° 25.879A

BNP Paribas Fortis est inscrit et agit comme agent d'assurance sous le n° FSMA 25.879 A pour AG Insurance SA.

BNP Paribas Fortis distribue les produits d'assurances d'AG Insurance.

E.R. : Emilie Jacqueroux, BNP Paribas Fortis SA, Montagne du Parc 3,  
1000 Bruxelles. IF9868



**BNP PARIBAS**  

---

**FORTIS**

La banque d'un monde qui change