



Des plaintes sur
nos prestations?

Introduire une plainte : explications

Vous n'êtes pas satisfait(e) de nos services ? Vous pouvez nous adresser une plainte et nous aider ainsi à mieux vous servir. Le service Gestion des plaintes vous répondra dans un délai maximal de 10 jours ouvrables. Seules les plaintes recevables sont traitées.

Quelles plaintes sont recevables ?

Une **plainte** est uniquement **recevable si elle porte sur une erreur commise par le SFP** telle que :

- une erreur matérielle : montant payé erroné, rôle linguistique incorrect, ... ;
- un délai trop long pour obtenir une réponse ou un paiement ;
- une mauvaise qualité de l'information : lisibilité, pertinence, exactitude, ... ;
- une accessibilité limitée aux moyens de contact : téléphone, site Web, **mypension.be**, accès aux bâtiments pour les personnes à mobilité réduite, ... ;
- un traitement désobligeant : propos ou accueil malveillant, refus d'écouter, ...

Quelles plaintes ne sont pas recevables ?

- une plainte concernant la réglementation et la politique générale en matière de pensions (montant de pension trop bas par rapport au coût de la vie, ...). Ce genre de plaintes ne concerne pas le travail du SFP qui doit appliquer strictement la réglementation en vigueur.
- une plainte qui fait déjà l'objet d'un recours devant un tribunal.
- une plainte anonyme.

Comment introduire votre plainte ?

Pour nous adresser une plainte, utilisez de préférence le **formulaire de plainte en ligne** disponible sur notre site Web www.sfpd.be > À propos de nous > Contact > Plaintes.

Vous pouvez aussi nous renvoyer le formulaire "Introduction d'une plainte" au verso complété et signé :

- par e-mail à plaintes@sfpd.fgov.be ;
- par courrier postal.

Remarque importante : l'introduction d'une plainte ne suspend pas les délais de recours auprès des tribunaux.



RENOYER A :

Service fédéral des Pensions
Gestion des plaintes
Tour du Midi
Esplanade de l'Europe 1
1060 Bruxelles
BELGIQUE

**Vous pouvez aussi renvoyer ce formulaire
par e-mail à plaintes@sfpd.fgov.be**

Introduction d'une plainte

Numéro de dossier : 62.06.19-119.73
Gauthier Vandemoortele

Vos données de contact :

- Numéro de téléphone (facultatif) :
- Adresse e-mail (facultatif) :

Quel est le motif de votre plainte ?

*Soyez le plus précis possible et mentionnez bien les **dates** auxquelles les faits se sont produits.*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Fait à (lieu) : ; le (date)

Signature :