

Des questions ?



Envoyez-nous un e-mail
info.fr@sfpd.fgov.be



Appelez gratuitement depuis la Belgique
le **numéro spécial Pension 1765**
Numéro payant depuis l'étranger :
+32 78 15 1765



Rencontrez l'un de nos consultants
Uniquement sur rendez-vous au
numéro spécial Pension 1765

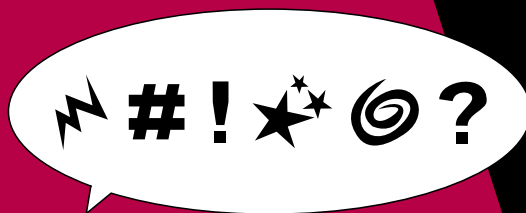


Écrivez-nous
Service fédéral des Pensions
Tour du Midi
Esplanade de l'Europe 1
1060 Bruxelles



Gérez votre dossier de pension
en ligne sur www.mypension.be

07/2019



Des plaintes sur nos prestations?

Editeur responsable : Sarah Scaillet – Administratrice générale



Restez connecté...

Service Pensions

@servicepensions

Service fédéral des Pensions



Insatisfait à propos d'un service du SFP ?

Faites-le nous savoir au moyen du formulaire qui se trouve sur notre site internet. Cela nous permettra de chercher ensemble une solution de manière à encore mieux vous servir à l'avenir.

Déposer une plainte, est-ce utile ?

Nous répondons à chaque plainte qui nous est adressée dans un délai de 15 jours, et proposons une solution chaque fois que c'est possible.

En analysant attentivement vos plaintes, nous prenons également les mesures nécessaires pour améliorer la qualité de nos services.

Quelles plaintes sont recevables ?

Seules les plaintes qui concernent une erreur commise par nos services sont recevables. Ce n'est donc pas le cas des plaintes relatives à la réglementation ou des plaintes d'ordre politique.

Exemples de plaintes recevables :

- Une mauvaise application de la réglementation (calcul de la pension) ;
- Une erreur matérielle (retenue incorrecte, rôle linguistique erroné, etc.) ;
- Des délais de traitement trop longs ;
- Une information de mauvaise qualité ;
- Une accessibilité insuffisante ;
- Un accueil désobligeant, ...

Si votre plainte relève de la compétence d'un autre service, nous la lui transmettons.

Comment introduire votre plainte ?

Le formulaire "Introduction d'une plainte" est disponible :



- sur www.servicepensions.fgov.be

- À propos de nous
- Contact
- Introduire une plainte
- Pour en savoir plus sur l'introduction d'une plainte

Vous y trouvez un formulaire en ligne, ou une [version digitale](#) à télécharger.

- Accès direct en scannant ce QR-code :



- dans les Pointpensions et à l'accueil du SFP.

Renvoyez la version digitale remplie :



- par e-mail à plaintes@sfpd.fgov.be



- par courrier postal à :
Service fédéral des Pensions
Gestion des plaintes
Tour du Midi
Esplanade de l'Europe 1
1060 Bruxelles



- ou remettez-le à l'un de nos experts
dans les Pointpensions
ou à l'accueil du SFP.