



Des plaintes sur
nos prestations?

Formulaire de plainte FFE pour particuliers

1. Vos données d'identification

Nom*Prénom*
Numéro national *
Rue* n° *
Code postal* Commune / Ville*
Tél/GSM.....E-mail.....

2. Votre plainte

Dossier de fermeture:.....(nom de l'entreprise)
..... (numéro BCE)

Date:.....
Signature:.....

* champs obligatoires

Condition:

Toute personne en contact avec le Fonds de Fermeture d'Entreprises (FFE) peut introduire une plainte. Toutefois seules les plaintes se rapportant au fonctionnement du FFE ou à la qualité de ses produits ou services seront considérées comme recevables. Ce n'est donc pas le cas des plaintes qui consistent uniquement en une suggestion, une pétition ou réflexion sur la réglementation ou sur la politique générale dans ce cadre.

Exemples de plaintes recevables: une plainte portant sur une erreur matérielle ou une erreur juridique manifeste du FFE, un manque ou refus d'information, une information de mauvaise qualité, une intervention d'un collaborateur, l'organisation du service (accessibilité, heures d'ouverture, pas de service/service manquant).

Vous devez motiver votre plainte et démontrer votre intérêt personnel. Pour une conclusion efficace de la procédure, il est nécessaire de communiquer vos nom et prénom, adresse et numéro de registre national.

Comment introduire une plainte?

- Par courrier :
Complétez le formulaire au verso et envoyez-le au FFE à l'attention du coordinateur de plaintes, Rue de l'Empereur 7 à 1000 Bruxelles.
- Via notre site :
Consultez notre site www.onem.be/ffe et cliquez sur Services en ligne – Introduire une plainte auprès du FFE. Complétez en ligne le formulaire de plainte que vous pouvez envoyer directement.

Traitement de votre plainte:

Le FFE s'engage à répondre dans les 20 jours calendrier suivant la date de réception de votre plainte, à moins que ce délai ne soit interrompu par un message intermédiaire.

L'introduction d'une plainte ne suspend pas les délais de recours auprès des cours et tribunaux. Une plainte ne remplace, en aucun cas, une procédure de recours prévue dans un cadre légal.

Vie privée:

Nous traitons les plaintes conformément aux dispositions de la loi du 8 décembre 1992 relatives à la protection de la vie privée à l'égard du traitement des données à caractère personnel.

Vous n'êtes pas satisfait de la réponse de notre service de plaintes?

Vous pouvez introduire une plainte de 2ème ligne auprès du Médiateur fédéral (www.mediateurfederal.be).