

# La gestion des réclamations chez ING Commercial Finance

## Procédure

### 1. Contactez votre interlocuteur habituel

Votre interlocuteur habituel chez ING est disponible quotidiennement et mettra tout en œuvre pour vous servir efficacement. Il est le mieux placé pour gérer votre demande ou plainte. De plus, il dispose d'outils permettant, dans certains cas, une résolution immédiate du problème.

Si votre question concerne :

- une transaction Commercial Finance veuillez contacter le 02 739 89 82 ou le 02 739 64 49.

### 2. Contactez Complaint Management

Si la solution proposée par votre interlocuteur habituel ne vous satisfait pas, vous pouvez alors faire suivre votre plainte à Complaint Management.

Les conseillers de ce service travailleront en étroite collaboration avec les autres départements d'ING pour examiner votre requête et tenter d'y apporter une solution. Pour plus d'efficacité, nous vous conseillons de décrire les faits de manière claire et structurée. Complaint Management vous rassure une réponse dans les 10 jours ouvrables.

[Complétez le formulaire en ligne.](#)

Ou par courrier:

ING Lease Complaint Officer

Cours Saint Michel 60

1040 Bruxelles

Tel: 02 739 88 39

Fax: 02 739 89 01

### 3. Contactez l'Ombudsman

Vous avez reçu une réponse écrite de l'ING Complaint Manager, mais celle-ci ne vous convient pas ? Vous pouvez, en fonction de votre problème, contacter l'Ombudsman du secteur concerné.

Pour les réclamations concernant ING Lease/Commercial Finance :

[Ombudsman en conflits financiers](#)

Vous pouvez contacter ce service avec vos problèmes. Lors de la prise de contact, communiquez toujours le numéro de plainte qui vous a été attribué par ING.

Françoise Sweerts

Ombudsman en conflits financiers

Rue Belliard 15-17, boîte 8

1040 Bruxelles

Tél: 02 545 77 70

Fax: 02 545 77 79

E-mail: [ombudsman@ombudsfin.be](mailto:ombudsman@ombudsfin.be)