

## Plaintes

Chaque jour, nous nous donnons à 100% pour vous offrir le meilleur service et nous sommes particulièrement sensibles aux attentes de nos clients. Si vous n'êtes pas entièrement satisfait, surtout faites-le-nous savoir. Vos commentaires et suggestions sont importants pour nous. Nous les analysons soigneusement afin d'en tirer des enseignements et d'améliorer nos produits et services. Nous sommes en effet convaincus qu'il est toujours possible de faire mieux.

### **À qui vous adresser?**

Vous pouvez, dans un premier temps, appeler notre service clientèle au 02 244 23 23. Les collaborateurs de Belfius Direct Assurances prendront le temps de vous écouter et de trouver une solution. Sur la base de votre dossier, ils chercheront la solution la plus adéquate et l'appliqueront dans la foulée.

Vous n'êtes pas satisfait de la solution proposée par notre service clientèle? Vous pouvez alors contacter notre département de gestion des plaintes à l'adresse e-mail [plaintes@belfiusdirect.be](mailto:plaintes@belfiusdirect.be) ou par courrier à Belfius Direct Assurances, Département Gestion des Plaintes, Place Charles Rogier 11, à 1210 Bruxelles.

Bon à savoir: nous nous adresserons à vous de manière personnalisée. Il est donc important que nous sachions qui vous êtes. Donnez-nous vos nom, adresse et coordonnées.

Pour pouvoir vous aider au mieux, nous avons besoin d'un maximum d'informations sur votre remarque ou suggestion:

- Votre numéro de contrat.
- Une brève description de votre remarque, suggestion ou réclamation.
- Vos attentes.
- Les éventuelles pièces justificatives.
- Le moyen de vous joindre.

## **Et ensuite?**

Nous examinerons votre plainte de manière approfondie et objective afin de trouver une solution. Pour ce faire, nous ferons appel à l'expérience et aux connaissances de nos collaborateurs dans les différents domaines de l'assurance. Nous sommes parfaitement neutres, car nous sommes indépendants des départements qui développent, commercialisent (marketing) et gèrent les produits et services de Belfius Direct Assurances. Nous sommes, par ailleurs, tenus à un devoir de discrétion.

Nous créerons un dossier à votre nom et l'attribuerons à un gestionnaire de dossier, qui deviendra votre personne de contact dédiée. Il vous enverra ses coordonnées et deviendra votre interlocuteur direct. Il enquêtera sur la plainte jusqu'à ce que les faits soient clairs.

## **Combien de temps durera l'enquête?**

Votre plainte sera traitée dans les meilleurs délais. La durée précise dépendra de la complexité de l'affaire, du nombre de parties impliquées et du temps nécessaire pour rassembler toutes les informations. Si l'enquête prend plus de temps que prévu, votre gestionnaire de dossier vous en informera. À la fin de l'enquête, il vous communiquera ses conclusions et l'éventuelle solution.

## **Et en l'absence de solution?**

Si vous ne parvenez pas à trouver une solution avec notre département de gestion des plaintes, vous pourrez vous adresser à l'Ombudsman des Assurances via les coordonnées ci-dessous. Ce service indépendant cherchera avec vous et Belfius Direct Assurances une solution qui conviendra à toutes les parties.

**Conseil:** vous devrez d'abord contacter le département de gestion des plaintes, car l'Ombudsman des Assurances le consulte toujours avant de traiter un dossier.

Ombudsman des Assurances  
Square de Meeûs 35  
1000 Bruxelles  
Tél.: 02 547 58 71  
Fax: 02 547 59 75  
E-mail: [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be)  
Site web: [ombudsman-insurance.be](http://ombudsman-insurance.be)

Dans tous les cas, vous conservez le droit d'entamer une procédure en justice auprès des tribunaux belges compétents.