

## Klachten

Iedere dag zetten we alles op alles om je de beste service te bieden. Maar elke klant is uniek, met eigen verwachtingen. Ben je niet helemaal tevreden? Vertel het ons dan gerust. Elke opmerking of suggestie is voor ons belangrijk. We analyseren ze grondig, om eruit te leren en onze producten en diensten te verbeteren. We geloven dat het altijd beter kan.

### **Bij wie kan je terecht?**

Vooreerst kan je onze Klantendienst bellen op het nummer 02 244 23 23. De medewerkers van Belfius Direct Verzekeringen maken graag tijd vrij om naar je te luisteren en een oplossing te zoeken. Ze kunnen op basis van je dossier kijken naar de meest geschikte oplossing en dit ook ineens behandelen.

Kom je er na een gesprek niet uit? Dan kan je nog altijd onze dienst Klachtenbeheer contacteren via [klachten@belfiusdirect.be](mailto:klachten@belfiusdirect.be) of via een brief naar Belfius Direct Verzekeringen, Afdeling Klachtenbeheer, Karel Rogierplein 11, 1210 Brussel.

Goed om te weten: je mag van ons een gepersonaliseerd antwoord verwachten. Het is dan ook belangrijk dat we weten wie je bent. Bezorg ons je naam, adres en contactgegevens en we gaan voor je aan de slag.

Om je optimaal te kunnen helpen, bezorg je ons best zoveel mogelijk info over je opmerking of suggestie:

- je contractnummer.
- korte beschrijving van je opmerking, suggestie of klacht.
- je verwachtingen.
- eventuele bewijsstukken.
- hoe we je het best kunnen bereiken.
- ...

### **Wat gebeurt er nadien?**

We onderzoeken je klacht grondig en objectief, zodat we tot een oplossing kunnen komen. Hierbij doen we een beroep op de ervaring en kennis van onze medewerkers in de verschillende verzekeringsdomeinen. Dit gebeurt strikt neutraal, want we werken onafhankelijk van de teams die de

producten en diensten van Belfius Direct Verzekeringen ontwikkelen, commercialiseren (marketing) en beheren. Bovendien zijn we gebonden aan onze discretieplicht.

Het dossier wordt op jouw naam aangemaakt en toegewezen aan een dossierbeheerder, vanaf dan je vaste contactpersoon. Hij stuurt jou zijn gegevens en is je rechtstreeks aanspreekpunt. Hij onderzoekt de klacht tot duidelijk is hoe de vork aan de steel zit.

### **Hoe lang loopt het onderzoek?**

Je klacht wordt zo snel mogelijk behandeld. Hoe lang dit precies duurt, hangt af van de complexiteit ervan, het aantal betrokken partijen en de tijd die nodig is om alle info te verzamelen. Duurt het onderzoek langer dan voorzien, dan brengt je dossierbeheerder je daarvan op de hoogte. Na afloop van het onderzoek informeert die jou over zijn bevindingen en de eventuele oplossing.

### **Wat als er geen oplossing komt?**

Komen jij en onze dienst Klachtenbeheer niet tot een oplossing, dan kan je je wenden tot de Ombudsman van de Verzekeringen via onderstaande contactgegevens. Deze onafhankelijke dienst zoekt samen met jou en Belfius Direct Verzekeringen een oplossing die voor alle partijen past.

**Tip:** Je richt je best eerst tot de dienst Klachtenbeheer, want de Ombudsdienst van de Verzekeringen raadpleegt hen altijd vooraleer ze je dossier behandelen.

Ombudsman van de Verzekeringen  
de Meeûssquare 35  
1000 Brussel

Telefoon: +32 2 547 58 71  
Fax: 02 547 59 75  
E-mail: [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be)  
Website: [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be)

In elk geval behoud je het recht om gerechtelijke stappen te ondernemen bij de bevoegde Belgische rechtbanken.