

# Customer Complaints – Procedure voor klachtenbehandeling

## Op welke manier kan een klacht worden ingediend?

Een klacht kan zowel in het Nederlands, Frans, Duits of Engels worden ingediend.

De procedure voor klachtenbehandeling is schriftelijk.

Een klacht kan op de volgende manieren worden ingediend: per post, per mail of via het klachtenformulier beschikbaar op de website van AG Insurance.

De contactgegevens van de klachtendienst zijn:

- Adres: AG Insurance  
Dienst Customer Complaints  
Emile Jacqmainlaan 53  
1000 Brussel
- Mail: [customercomplaints@aginsurance.be](mailto:customercomplaints@aginsurance.be)
- Website: [www.aginsurance.be](http://www.aginsurance.be)

Klachten worden niet via social media of pers behandeld.

## Procedure voor het beantwoorden van klachten

De klachtenbehandeling is gratis.

Na ontvangst van een klacht stuurt de dienst Customer Complaints een ontvangstmelding, waarin de klager geïnformeerd wordt over de klachtenprocedure. Deze ontvangstmelding wordt binnen 3 werkdagen verzonden, tenzij een antwoord ten gronde mogelijk is binnen de termijn van één week.

Vervolgens neemt de dienst Customer Complaints contact op met de verantwoordelijke van de betrokken dienst binnen AG Insurance om bijkomende inlichtingen in te winnen en om een minnelijke oplossing te zoeken.

Een antwoord ten gronde wordt zo snel mogelijk overgemaakt aan de klager:

- AG Insurance streeft ernaar om dit antwoord te verschaffen binnen een termijn van 2 weken en uiterlijk binnen de termijn van 1 maand.
- Wanneer het antwoord niet binnen een termijn van één maand kan worden verstrekt, wordt de klager op de hoogte gebracht van de redenen voor de vertraging en wanneer het onderzoek waarschijnlijk zal worden afgerond.

Indien de meegedeelde eindbeslissing niet volledig voldoet aan de eisen van de klager, wordt de klager geïnformeerd over de mogelijkheid om klacht in te dienen bij de Ombudsman van de Verzekeringen. Hierbij worden ook de contactgegevens van de Ombudsman van de Verzekeringen meegedeeld aan de klager.

Bij de behandeling van een klacht wordt rekening gehouden met de wettelijke en reglementaire bepalingen met betrekking tot de verwerking van persoonlijke en vertrouwelijke informatie, zoals gezondheidsgegevens, en het daarmee samenhangende databeheerbeleid (GDPR-compliant).



## Motieven voor onontvankelijkheid

Een klacht kan als onontvankelijk beschouwd worden wanneer:

- Het duidelijk is dat deze ingediend werd om de procedure te vertragen;
- Deze anoniem werd ingediend;
- Deze fictief, kwetsend of lasterlijk is;
- Deze niet te goeder trouw werd ingediend;
- Deze reeds wordt behandeld – of reeds is behandeld – door de Ombudsman van de Verzekeringen, een instantie voor buitengerechtelijke geschillenregeling, een arbitrage of een gerechtelijke instantie.