

Customer Complaints - Procédure de traitement des réclamations

Comment une plainte peut-elle être introduite ?

Une plainte peut être introduite en néerlandais, en français, en allemand ou en anglais.

La procédure de traitement des plaintes est écrite.

Une plainte peut être introduite par courrier postal, par e-mail ou via un formulaire de plainte disponible sur le site internet de la compagnie.

Les coordonnées du service de gestion des plaintes sont :

- Adresse : AG Insurance
Service Customer Complaints
Bvd Emile Jacqmain 53
1000 Bruxelles
- Mail : customercomplaints@aginsurance.be
- Site internet : www.aginsurance.be

Les plaintes ne sont pas traitées via les réseaux sociaux ou via la presse.

Procédure de réponse aux réclamations :

Le traitement des plaintes est gratuit.

Dès réception d'une plainte, Customer Complaints transmet un accusé de réception dans lequel elle communique au plaignant des informations relatives à la procédure de traitement des plaintes. L'accusé de réception est transmis dans les 3 jours ouvrables à moins qu'une réponse sur le fonds puisse être communiquée dans le délai d'une semaine.

Customer Complaints prends ensuite contact avec le responsable du département concerné au sein de AG Insurance en vue de prendre connaissance des pièces du dossier et le cas échéant, de négocier une solution amiable.

Une réponse sur le fonds est fournie au plaignant dans les meilleurs délais.

- AG Insurance s'efforce de fournir cette réponse dans un délai de 2 semaines et au plus tard dans un délai de 1 mois.
- Si la réponse ne peut être fournie dans le délai de 1 mois, le plaignant est informé des raisons du retard et de la nouvelle date probable de réponse.

Si la décision finale ne répond pas entièrement à l'exigence du plaignant, celui-ci est informé de la possibilité de soumettre sa plainte à l'ombudsman du secteur des assurances et est informé des coordonnées complètes de cette instance.

Lors du traitement d'une plainte, il est tenu compte des dispositions légales et réglementaires relatives au traitement des informations personnelles et confidentielles, telles que les données de santé, et la politique de gestion des données y afférente [GDPR-compliant].



Motifs d'irrecevabilité

Une plainte peut être déclarée irrecevable lorsque :

- Elle est clairement introduite pour retarder une procédure ;
- Elle est déposée anonymement ;
- Elle est fictive, blessante ou diffamatoire ;
- Elle n'est pas introduite de bonne-foi ;
- Elle est déjà en cours de traitement – ou a été traitée – par l'Ombudsman des Assurances, une instance de règlement extrajudiciaire des conflits, un organisme d'arbitrage ou une instance judiciaire.