

Une réclamation ?

Nous sommes désolés de l'apprendre.

N'hésitez pas à nous contacter afin que nous puissions améliorer notre service. Vous pouvez également contacter l'une des instances suivantes :

Qover

Vous devriez, en premier lieu, écrire au département Médiation de QOVER SA/NV, Rue du Commerce, 31 – 1000 Bruxelles (Belgique),

Email : mediation@qover.com

Téléphone : +32 2 588 97 16

Ombudsman

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse définitive, vous pouvez soumettre votre réclamation au médiateur des assurances en Belgique.

Ses coordonnées sont les suivantes : Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, Belgique

Email: info@ombudsman.as

Téléphone : +32 2 547 58 71

Fax: +32 2 547 59 75

Plateforme européenne de Règlement en ligne des litiges

Si vous avez souscrit votre assurance en ligne ou par l'intermédiaire de tout autre moyen de communication électronique (par téléphone, SMS, fax ou appareil mobile), vous pouvez également, si vous le souhaitez, enregistrer votre réclamation via la plateforme de Règlement en ligne des litiges (Online Dispute Resolution ou ODR) : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>

Votre plainte sera ensuite redirigée vers le Service d'ombudsman et vers nous pour résolution. Il peut s'écouler un court délai avant que nous ne la recevions.

Nous enregistrerons toutes les communications, en ce compris les appels téléphoniques, à des fins d'amélioration de la qualité des services, à des fins de formation de notre personnel ou à des fins de détection de la fraude.

Veillez noter que les modalités de traitement des réclamations ci-dessus sont sans préjudice de votre droit d'engager une action en justice ou une procédure alternative de règlement des conflits conformément à vos droits contractuels.