

























**Qover**

# Complaints Policy

Last updated: 30/04/2025

## Table of contents

 - EN	3
 - FR	5
 - DE	7
 - NL	9
 - ESP	11
 - POR	13
 - BUL	15
 - HON	17
 - EST	19
 - ROU	21
 - HRV	23
 - CZE	25
 - LAT	27
 - LIT	29
 - NOR	31
 - DK	33
 - SWE	35
 - FIN	37
 - ICE	39
 - POL	41
 - GRE	43
 - IT	45
 - SLV	47
 - SLO	49
* Local Ombudsman	51

## Introduction

At Qover, we strive to provide our customers with high-quality insurance services. However, we understand that sometimes things may not go as expected. If you are dissatisfied with any aspect of our services, we want to hear from you. Your feedback is important to us, and we are committed to resolving complaints fairly, transparently, and in line with all applicable regulations.

We encourage everyone, regardless of their country of residence, to reach out to us first. Most issues can be resolved quickly through our internal mediation service.

Please note that managing complaints can differ depending on the insurance coverage you have. This policy applies to complaints about the services provided by Qover. If you have a complaint about a particular insurance scheme, please consult your terms & conditions or the dedicated complaints page regarding your insurance product.

**Below, you can find a translated version of this policy in your own language.**

### How to Submit a Complaint

If you wish to submit a complaint, you can contact our Mediation Department using the following details:

QOVER SA – Mediation Department  
Rue du Commerce 31  
1000 Brussels, Belgium  
Email: [mediation@qover.com](mailto:mediation@qover.com)

When contacting us, please include:

- Your full name and contact details
- A description of your complaint
- The insurance product or service involved
- Any relevant documentation (policy number, correspondence, etc.)

## **Our Commitment**

Our Mediation Department will handle your complaint with care and diligence. We aim to respond as quickly as possible and in accordance with the applicable legal and regulatory requirements. Please note that the complaints handling procedure will mainly be conducted in writing.

## **If You Are Not Satisfied**

If you are not satisfied with the outcome of your complaint or if you do not receive a response within the applicable regulatory timeframe, you may escalate your complaint to an independent dispute resolution body (ombudsman).

## **Primary Contact (available to all):**

### **Belgian Insurance Ombudsman**

Ombudsman van de Verzekeringen / Ombudsman des Assurances

Square de Meeûs 35, 1000 Brussels, Belgium

Website: [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be)

Email: [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be)

## **National Ombudsman Contact Information\* (list below)**

Some national ombudsman services operate on a membership basis. Please be aware that those national ombudsman services may only accept complaints against insurers or intermediaries who are their members. If your complaint cannot be handled by a local ombudsman, you can always contact the Belgian Insurance Ombudsman.

**We accept complaints in any official language of the country in which we operate. You are welcome to write to us in your native language.**

**We value your trust and are committed to continuous improvement. Thank you for giving us the opportunity to make things right.**

## Introduction

Chez Qover, nous nous efforçons de fournir à nos clients des services d'assurance de haute qualité. Toutefois, nous comprenons que certaines situations peuvent ne pas se dérouler comme prévu. Si vous êtes insatisfait du service fourni, nous souhaitons en être informés.

Votre avis est important pour nous, et nous nous engageons à traiter les réclamations de manière équitable, transparente et conformément à la réglementation en vigueur.

Nous vous encourageons, quel que soit votre pays de résidence, à nous contacter en premier lieu. La plupart des problèmes peuvent être résolus rapidement via notre service interne de médiation.

Veuillez noter que le traitement des réclamations peut varier en fonction de la couverture d'assurance que vous avez souscrite. La présente politique s'applique aux réclamations concernant les services fournis par Qover.

Si votre réclamation concerne un programme d'assurance spécifique, veuillez consulter les conditions générales ou la page dédiée aux réclamations relative à votre produit d'assurance.

### **Comment soumettre une réclamation**

Si vous souhaitez soumettre une réclamation, vous pouvez contacter notre service de médiation aux coordonnées suivantes :

QOVER SA – Service de Médiation  
Rue du Commerce 31  
1000 Bruxelles, Belgique  
Email : [mediation@qover.com](mailto:mediation@qover.com)

Lors de votre prise de contact, veuillez inclure :

- Vos nom et prénom complets ainsi que vos coordonnées
- Une description de votre réclamation
- Le produit ou service d'assurance concerné

- Toute documentation pertinente (numéro de contrat, correspondance, etc.)

## **Notre engagement**

Notre service de médiation traitera votre réclamation avec soin et diligence. Nous nous efforçons de répondre aussi rapidement que possible et en conformité avec les exigences légales et réglementaires applicables. Veuillez noter que la gestion des réclamations est principalement une procédure écrite. .

## **Si vous n'êtes pas satisfait**

Si vous n'êtes pas satisfait du résultat de votre réclamation ou si vous ne recevez pas de réponse dans le délai réglementaire applicable, vous pouvez transmettre votre réclamation à un organisme indépendant de résolution des litiges (Ombudsman).

Contact principal (accessible à tous) :

Ombudsman des Assurances / Ombudsman van de Verzekeringen

Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, Belgique

Site web : [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be)

Email : [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be)

## **Coordonnées des médiateurs nationaux\* (liste ci-dessous)**

Certains services nationaux de médiation fonctionnent sur la base d'une adhésion. Veuillez noter que ces services nationaux de médiation peuvent n'accepter que les plaintes à l'encontre des assureurs ou des intermédiaires qui sont membres de leur organisation.

Si votre réclamation ne peut pas être traitée par un médiateur local, vous pouvez toujours contacter l'Ombudsman des Assurances en Belgique.

**Nous acceptons les réclamations dans toutes les langues officielles des pays dans lesquels nous opérons. Vous êtes libre de nous écrire dans votre langue maternelle.**

**Nous apprécions votre confiance et nous nous engageons à nous améliorer continuellement.**

## Einleitung

Bei Qover bemühen wir uns, unseren Kunden in ganz Europa hochwertige Versicherungsdienstleistungen anzubieten. Wir verstehen jedoch, dass es manchmal zu Unstimmigkeiten kommen kann. Wenn Sie mit einem Aspekt unserer Dienstleistungen unzufrieden sind, möchten wir davon erfahren.

Ihr Feedback ist uns wichtig, und wir verpflichten uns, Beschwerden fair, transparent und in Übereinstimmung mit allen geltenden Vorschriften zu bearbeiten.

Wir ermutigen alle Kunden – unabhängig von ihrem Wohnsitzland – sich zunächst direkt an uns zu wenden. Die meisten Probleme können schnell über unsere internen Schlichtungsstelle gelöst werden.

Bitte beachten Sie, dass die Bearbeitung von Beschwerden je nach abgeschlossener Versicherung unterschiedlich sein kann. Diese Richtlinie gilt für Beschwerden über die von Qover erbrachten Dienstleistungen.

Wenn Ihre Beschwerde ein bestimmtes Versicherungsprodukt betrifft, lesen Sie bitte die entsprechenden allgemeinen Geschäftsbedingungen oder die spezielle Beschwerdeseite zu Ihrem Versicherungsprodukt.

### **So reichen Sie eine Beschwerde ein**

Wenn Sie eine Beschwerde einreichen möchten, können Sie unseren Schlichtungsdienst unter den folgenden Kontaktdaten erreichen:

QOVER SA – Schlichtungsdienst

Rue du Commerce 31

1000 Brüssel, Belgien

E-Mail: [mediation@qover.com](mailto:mediation@qover.com)

Wenn Sie uns kontaktieren, geben Sie bitte Folgendes an:

- Ihren vollständigen Namen und Ihre Kontaktdaten
- Eine Beschreibung Ihrer Beschwerde
- Das betroffene Versicherungsprodukt oder die Dienstleistung
- Alle relevanten Unterlagen (Versicherungsnummer, Korrespondenz usw.)

## **Unser Engagement**

Unsere Schlichtungsstelle wird Ihre Beschwerde mit Sorgfalt und Gewissenhaftigkeit bearbeiten. Wir bemühen uns, so schnell wie möglich zu antworten und dabei die gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Anforderungen des Landes zu erfüllen, in dem Sie wohnhaft sind.

## **Wenn Sie nicht zufrieden sind**

Sollten Sie mit dem Ergebnis Ihrer Beschwerde unzufrieden sein oder keine Antwort innerhalb eines angemessenen Zeitraumes erhalten, können Sie Ihre Beschwerde an eine unabhängige Schlichtungsstelle (Versicherungsombudsmann) weiterleiten.

Hauptkontakt (verfügbar für alle):

Versicherungsombudsmann Belgien

Ombudsman van de Verzekeringen / Ombudsman des AssurancesWebsite:

[www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be)

E-Mail: [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be)

## **Nationale Ombudsmann-Kontakte\***

Bitte beachten Sie, dass einige nationale Ombudsdienste Beschwerden nur gegen Versicherer oder Vermittler annehmen, die Mitglieder ihres Systems sind. Falls Ihre Beschwerde nicht von einer lokalen Stelle bearbeitet werden kann, können Sie sich jederzeit an den belgischen Versicherungsombudsmann wenden.

**Wir akzeptieren Beschwerden in jeder Amtssprache der Länder, in denen wir tätig sind.**

**Sie können uns gerne in Ihrer Muttersprache schreiben.**

**Wir schätzen Ihr Vertrauen und verpflichten uns zu kontinuierlicher Verbesserung.**



## Inleiding

Bij Qover streven we ernaar om onze klanten hoogwaardige verzekeringsdiensten aan te bieden. We begrijpen echter dat het soms anders loopt dan verwacht. Als u ontevreden bent over een aspect van onze dienstverlening, horen we dat graag.

Uw feedback is belangrijk voor ons en we zetten ons in om klachten eerlijk, transparant en in overeenstemming met de geldende regelgeving af te handelen.

We moedigen iedereen, ongeacht hun land van verblijf, aan om eerst contact met ons op te nemen. De meeste problemen kunnen snel worden opgelost via onze interne bemiddelingsdienst.

Houd er rekening mee dat de afhandeling van klachten kan variëren afhankelijk van de verzekering die u hebt afgesloten. Dit beleid is van toepassing op klachten over de diensten die door Qover worden geleverd.

Als uw klacht betrekking heeft op een specifiek verzekeringsprogramma, raadpleeg dan de algemene voorwaarden of de specifieke klachtenpagina van uw verzekeringsproduct.

### Hoe dient u een klacht in

Als u een klacht wilt indienen, kunt u contact opnemen met onze bemiddelingsdienst via onderstaande gegevens:

#### **QOVER SA – Bemiddelingsdienst**

Rue du Commerce 31

1000 Brussel, België

E-mail: [mediation@qover.com](mailto:mediation@qover.com)

Vermeld bij uw contact met ons alstublieft het volgende:

- Uw volledige naam en contactgegevens
- Een beschrijving van uw klacht
- Het betreffende verzekeringsproduct of de betreffende dienst
- Eventuele relevante documenten (polisnummer, correspondentie, enz.)

## **Ons engagement**

Onze Bemiddelingsdienst zal uw klacht zorgvuldig en nauwgezet behandelen. We streven ernaar zo snel mogelijk te reageren, in overeenstemming met de toepasselijke wettelijke en reglementaire vereisten. Houd er rekening mee dat de klachtenprocedure hoofdzakelijk schriftelijk zal worden gevoerd.

## **Als u niet tevreden bent**

Als u niet tevreden bent met de uitkomst van uw klacht, of als u binnen de toepasbare wettelijke termijn geen antwoord ontvangt, kunt u uw klacht voorleggen aan een onafhankelijke geschilleninstantie (ombudsman).

Primair contactpunt (beschikbaar voor iedereen):

Belgische Ombudsman van de Verzekeringen  
Ombudsman van de Verzekeringen / Ombudsman des Assurances  
Square de Meeûs 35, 1000 Brussel, België  
Website: [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be)  
E-mail: [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be)

## **Nationale ombudsmancontacten\***

Sommige nationale ombudsdiensten werken op basis van lidmaatschap. Houd er rekening mee dat deze nationale ombudsdiensten mogelijk alleen klachten behandelen tegen verzekeraars of tussenpersonen die bij hen zijn aangesloten. Indien uw klacht niet door een lokale ombudsdienst kan worden behandeld, kunt u altijd contact opnemen met de Belgische Ombudsman van de Verzekeringen.

**Wij accepteren klachten in elke officiële taal van het land waarin wij actief zijn. U bent welkom om ons in uw moedertaal te schrijven.**

**Wij waarderen uw vertrouwen en zetten ons in voor voortdurende verbetering.**

## Introducción

En Qover nos esforzamos por ofrecer a nuestros clientes servicios de seguros de alta calidad. Sin embargo, entendemos que en ocasiones las cosas pueden no salir como se espera. Si no está satisfecho con algún aspecto de nuestros servicios, queremos saberlo.

Su opinión es importante para nosotros y nos comprometemos a gestionar su queja de forma justa, transparente y conforme con toda la normativa aplicable.

Animamos a todos, independientemente de su país de residencia, a que se pongan en contacto con nosotros en primer lugar. La mayoría de los problemas pueden resolverse rápidamente a través de nuestro servicio interno de mediación.

Tenga en cuenta que la gestión de quejas puede variar en función de la cobertura de seguro que tenga contratada. Esta política se aplica a las quejas relacionadas con los servicios prestados por Qover.

Si tiene una queja sobre un programa de seguros específico, consulte sus términos y condiciones o la página específica de quejas correspondiente a su producto de seguro.

### **Cómo presentar una queja**

Si desea presentar una queja, puede ponerse en contacto con nuestro Departamento de Mediación a través de los siguientes datos:

QOVER SA – Departamento de Mediación  
Rue du Commerce 31  
1000 Bruselas, Bélgica  
Correo electrónico: [mediation@qover.com](mailto:mediation@qover.com)

Cuando se comunique con nosotros, incluya lo siguiente:

- Su nombre completo y datos de contacto
- Una descripción de su queja
- El producto o servicio de seguro relacionado
- Toda documentación relevante (número de póliza, número de siniestro, correspondencia, etc.)

## **Nuestro compromiso**

Nuestro departamento de mediación gestionará su queja con cuidado y diligencia. Nuestro objetivo es responder lo antes posible y conforme a los requisitos legales y reglamentarios aplicables. Tenga en cuenta que el procedimiento de tramitación de quejas se realizará principalmente por escrito.

## **Si no está satisfecho**

Si no está satisfecho con la resolución de su queja, o si no recibe una respuesta dentro del plazo reglamentario aplicable, puede remitir su queja a un organismo independiente de resolución de conflictos (defensor del pueblo u ombudsman).

Contacto principal (disponible para todos):

Defensor del Asegurado en Bélgica

Ombudsman van de Verzekeringen / Ombudsman des Assurances

Square de Meeûs 35, 1000 Bruselas, Bélgica

Sitio web: [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be)

Correo electrónico: [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be)

## **Información de contacto de los defensores nacionales\***

Algunos servicios nacionales del Defensor del Pueblo funcionan sobre la base de la afiliación. Tenga en cuenta que estos servicios nacionales del defensor del pueblo solo pueden aceptar reclamaciones contra aseguradoras o intermediarios que sean miembros de los mismos. Si su queja no puede ser atendida por un defensor local, siempre puede contactar al Defensor del Asegurado en Bélgica.

**Aceptamos quejas en cualquier idioma oficial del país en el que operamos. Puede escribirnos en su lengua materna.**

**Valoramos su confianza y estamos comprometidos con la mejora continua. Gracias por darnos la oportunidad de corregirlo.**

## Introdução

Na Qover, esforçamo-nos para fornecer aos nossos clientes serviços de seguros de alta qualidade. No entanto, compreendemos que, por vezes, as coisas podem não ocorrer como esperado. Se não estiver satisfeito com algum aspeto dos nossos serviços, queremos saber.

A sua opinião é importante para nós e comprometemo-nos a tratar as reclamações de forma justa, transparente e em conformidade com todos os regulamentos aplicáveis.

Incentivamos a todos, independentemente do seu país de residência, a entrarem primeiro em contacto connosco. A maioria das situações pode ser resolvida rapidamente através do nosso serviço interno de mediação.

Tenha em atenção que o tratamento de reclamações pode variar consoante a cobertura de seguro que possui. Esta política aplica-se às reclamações relacionadas com os serviços prestados pela Qover.

Caso tenha uma reclamação sobre um regime de seguro específico, consulte os termos e condições ou a página dedicada a reclamações do seu produto de seguro.

### **Como apresentar uma reclamação**

Se pretender apresentar uma reclamação, pode contactar o nosso Departamento de Mediação através dos seguintes dados:

QOVER SA – Departamento de Mediação  
Rue du Commerce 31  
1000 Bruxelas, Bélgica  
Email: [mediation@qover.com](mailto:mediation@qover.com)

Ao entrar em contacto connosco, inclua por favor:

- O seu nome completo e dados de contacto

- Uma descrição da sua reclamação
- O produto ou serviço de seguro em questão
- Qualquer documentação relevante (número da apólice, correspondência, etc.)

## **O nosso compromisso**

O nosso Departamento de Mediação tratará a sua reclamação com cuidado e diligência. O nosso objetivo é responder o mais rapidamente possível e em conformidade com os requisitos legais e regulatórios aplicáveis. Note que o procedimento de tratamento de reclamações será conduzido principalmente por escrito.

## **Se não estiver satisfeito**

Se não estiver satisfeito com o resultado da sua reclamação ou se não receber uma resposta dentro do prazo regulatório aplicável, pode apresentá-la para um organismo independente de resolução de conflitos (provedor de justiça ou *ombudsman*).

Contacto principal (disponível para todos):

Provedor de Justiça do Seguro na Bélgica  
Ombudsman van de Verzekeringen / Ombudsman des Assurances  
Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelas, Bélgica  
Website: [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be)  
Email: [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be)

## **Contactos dos provedores de justiça nacionais\***

Alguns serviços nacionais de provedor de justiça operam através de adesão de membros. Por favor, note que alguns desses serviços nacionais de provedoria só aceitam reclamações contra seguradoras ou intermediários que sejam membros do sistema nacional. Se a sua reclamação não puder ser tratada por um provedor local, pode sempre contactar o Provedor de Justiça do Seguro na Bélgica.

**Aceitamos reclamações em qualquer língua oficial do país onde operamos. Pode escrever-nos na sua língua materna.**

**Valorizamos a sua confiança e estamos empenhados na melhoria contínua. Obrigado por nos dar a oportunidade de corrigir.**

## Въведение

В Qover се стремим да предоставяме на нашите клиенти висококачествени застрахователни услуги в цяла Европа. Въпреки това разбираме, че понякога нещата могат да не вървят по план. Ако не сте доволни от някой аспект на нашите услуги, бихме искали да ни уведомите. е.

Вашето мнение е важно за нас и ние се ангажираме да разглеждаме жалбите справедливо, прозрачно и в съответствие с всички приложими разпоредби.

Насърчаваме всички клиенти, независимо от тяхната държава по постоянно пребиваване, първо да се свържат с нас. Повечето проблеми могат да бъдат разрешени бързо чрез нашата вътрешна служба за медиация.

Моля, имайте предвид, че обработката на жалбите може да варира в зависимост от вида на застрахователното покритие, което имате. Тази политика се отнася до жалби относно услугите, предоставяни от Qover.

Ако имате жалба, свързана с конкретна застрахователна програма, моля, направете справка с Вашите общи условия или със специалната страница за жалби, свързана с Вашия застрахователен продукт.

### Как да подадете жалба

Ако желаете да подадете жалба, можете да се свържете с нашия отдел за медиация чрез следните координати:

QOVER SA – Отдел за медиация

Rue du Commerce 31

1000 Брюксел, Белгия

Имейл: [mediation@qover.com](mailto:mediation@qover.com)

Когато се свързвате с нас, моля включете:

- Вашето пълно име и данни за контакт
- Описание на Вашата жалба
- Съответния застрахователен продукт или услуга

- Всяка релевантна документация (номер на застраховката, кореспонденция и др.)

## **Нашият ангажимент**

Нашата служба по медиация ще разгледа Вашата жалба с грижа и внимание. Стремим се да отговорим възможно най-бързо и в съответствие с правните и регулаторни изисквания на държавата, в която живеете.

## **Ако не сте удовлетворени**

Ако не сте доволни от резултата от жалбата си или не получите отговор в разумен срок, можете да отнесете жалбата до независим орган за решаване на спорове (омбудсман).

Основен контакт (достъпен за всички):

Белгийски омбудсман по застраховане  
Ombudsman van de Verzekeringen / Ombudsman des Assurances  
Square de Meeûs 35, 1000 Брюксел, Белгия  
Уебсайт: [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be)  
Имейл: [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be)

## **Контактна информация за националните омбудсмани\***

Моля, обърнете внимание, че някои национални омбудсмани приемат жалби само срещу застрахователи или посредници, които са членове на техните схеми. Ако вашата жалба не може да бъде обработена от местен омбудсман, винаги можете да се свържете с белгийския омбудсман по застраховането.

**Приемаме жалби на всеки официален език на страната, в която осъществяваме дейност. Можете да ни пишете на родния си език.**

**Ценим вашето доверие и се ангажираме с непрекъснато усъвършенстване.**

**Благодарим Ви, че ни давате възможността да поправим нещата.**



## Bevezetés

A Qovernél arra törekszünk, hogy ügyfeleink számára magas színvonalú biztosítási szolgáltatásokat nyújtsunk egész Európában. Ugyanakkor tisztában vagyunk vele, hogy időnként előfordulhatnak kellemetlenségek. Ha bármelyik szolgáltatásunkkal elégedetlen, kérjük, jelezze nekünk.

Visszajelzése fontos számunkra, és elkötelezettek vagyunk amellett, hogy a panaszokat tisztességesen, átláthatóan és a vonatkozó szabályozásoknak megfelelően kezeljük.

Arra biztatjuk minden ügyfelünket – függetlenül lakóhelyük országától –, hogy először közvetlenül vegyék fel velünk a kapcsolatot. A legtöbb probléma gyorsan megoldható belső közvetítői szolgáltatásunkon keresztül.

Kérjük, vegye figyelembe, hogy a panaszkezelés folyamata eltérhet attól függően, milyen biztosítási fedezettel rendelkezik. Ez az irányelv a Qover által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszokra vonatkozik.

Ha panaszt kíván tenni egy adott biztosítási termékkel kapcsolatban, kérjük, olvassa el az adott termék feltételeit vagy tekintse meg a hozzá kapcsolódó panaszkezelési oldalt.

### **Panasz benyújtása**

Ha panaszt szeretne benyújtani, az alábbi elérhetőségeken fordulhat Közvetítői Osztályunkhoz:

QOVER SA – Közvetítői Osztály

Rue du Commerce 31

1000 Brüsszel, Belgium

E-mail: [mediation@qover.com](mailto:mediation@qover.com)

Amikor kapcsolatba lép velünk, kérjük, adja meg az alábbiakat:

- Teljes nevét és elérhetőségi adatait
- A panaszának leírását
- Az érintett biztosítási terméket vagy szolgáltatást
- Minden releváns dokumentumot (kötvényszám, levelezés stb.)

### **Elkötelezettségünk**

Mediációs szolgáltatásunk gondosan és körültekintően kezeli panaszát. Célunk, hogy a lehető leghamarabb válaszoljunk, az Ön lakóhelye szerinti ország jogszabályainak és szabályozási követelményeinek megfelelően.

## **Ha nem elégedett**

Ha nem elégedett panasza elbírálásának eredményével, vagy nem kap választ ésszerű időn belül, panaszát továbbíthatja egy független vitarendezési szervhez (ombudsmanhoz).

Elsődleges kapcsolattartó (mindenki számára elérhető):

Belgiumi Biztosítási Ombudsman  
Ombudsman van de Verzekeringen / Ombudsman des Assurances  
Square de Meeûs 35, 1000 Brüsszel, Belgium  
Weboldal: [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be)  
Email: [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be)

## **Nemzeti ombudsman elérhetőségek\***

Felhívjuk figyelmét, hogy egyes nemzeti ombudsmani szolgálatok csak olyan biztosítók vagy közvetítők elleni panaszokat fogadnak el, amelyek tagjai a rendszerüknek. Ha panaszát nem tudja kezelni egy helyi ombudsman, mindig fordulhat a belga Biztosítási Ombudsmanhoz.

**Panaszokat bármely hivatalos nyelven elfogadunk azokban az országokban, ahol jelen vagyunk. Nyugodtan írjon nekünk anyanyelvén.**

**Értékeljük bizalmát, és elkötelezettek vagyunk a folyamatos fejlődés mellett. Köszönjük, hogy lehetőséget ad nekünk a helyrehozatalra.**

## Sissejuhatus

Qoveris püüame pakkuda oma klientidele kvaliteetset kindlustusteenust. Samas mõistame, et mõnikord ei pruugi kõik minna ootuspäraselt. Kui oled rahulolematu mõne meie teenuse aspektiga, soovime sellest kindlasti teada. Sinu tagasiside on meile oluline ning oleme pühendunud kaebuste lahendamisele õiglasel, läbipaistval viisil ja kõiki kohaldatavaid õigusakte järgides.

Julgustame kõiki, olenemata elukohariigist, võtma kõigepealt ühendust otse meiega. Enamik probleeme saab lahendada kiiresti meie sisemise lepitusteenuse kaudu.

Pane tähele, et kaebuste käsitlemine võib erineda sõltuvalt sellest, milline kindlustuskaitse sul on. See kord kehtib Qoveri osutatud teenuste kohta esitatud kaebuste korral. Kui sinu kaebus puudutab konkreetset kindlustustoote skeemi, tutvu palun oma kindlustustingimustega või vastava toote eraldiseisva kaebuste esitamise leheküljega.

### Kuidas esitada kaebus

Kui soovid esitada kaebuse, võta ühendust meie lepitusteenistusega järgmistel andmetel:

QOVER SA – Lepitusteenistus  
Rue du Commerce 31  
1000 Brüssel, Belgia  
E-post: [mediation@qover.com](mailto:mediation@qover.com)

Kaebuse esitamisel palume lisada:

- Sinu täisnimi ja kontaktandmed
- Kaebuse kirjeldus
- Asjasse puutuv kindlustustoode või -teenus
- Asjakohased dokumendid (poliisnumber, kirjavahetus jne)

### Meie pühendumus

Meie lepitusteenistus käsitleb sinu kaebust hoolikalt ja professionaalselt. Meie eesmärk on vastata nii kiiresti kui võimalik ning vastavalt kohaldatavatele õiguslikele ja regulatiivsetele nõuetele.

Pane tähele, et kaebuse menetlemine toimub peamiselt kirjalikult.

## **Kui sa ei ole rahul**

Kui sa ei ole rahul oma kaebuse lahendusega või kui sa ei saa vastust kohaldatava õigusliku tähtaja jooksul, võid esitada kaebuse sõltumatule vaidluste lahendamise organile (nt kindlustusombudsmanile).

## **Peamine kontakt (saadaval kõigile):**

Belgia kindlustusombudsman

Ombudsman van de Verzekeringen / Ombudsman des Assurances

Square de Meeûs 35, 1000 Brüssel, Belgia

Veebileht: [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be)

E-post: [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be)

## **Riiklikud ombudsmanide kontaktandmed\* (nimekiri allpool)**

Mõned riiklikud ombudsmaniteenused töötavad liikmesusel põhinevalt. Palume arvestada, et need ombudsmanid võtavad kaebusi vastu ainult kindlustusandjate või vahendajate kohta, kes on nende skeemi liikmed.

Kui kohalik ombudsman ei saa sinu kaebust käsitleda, võid alati pöörduda Belgia kindlustusombudsmani poole.

**Võtame vastu kaebusi kõigis ametlikes keeltes nendes riikides, kus tegutseme. Oled teretulnud kirjutama meile oma emakeeles.**

**Hindame sinu usaldust ja oleme pühendunud pidevale täiustamisele. Täname sind, et annad meile võimaluse olukorda parandada.**

## Introducere

La Qover, ne străduim să oferim clienților noștri servicii de asigurare la un alt nivel de calitate decât restul Europei. Însă, înțelegem că, din când în când, lucrurile nu merg așa cum ne așteptam. Dacă sunteți nemulțumit de orice aspect al serviciilor noastre, ne-ar plăcea să știm.

Opinia dumneavoastră este importantă pentru noi și ne angajăm să soluționăm reclamațiile într-un mod echitabil, transparent și în conformitate cu toate reglementările aplicabile.

Încurajăm toți clienții, indiferent de țara lor de reședință, să ne contacteze mai întâi pe noi. Majoritatea problemelor pot fi rezolvate rapid prin intermediul serviciului nostru intern de mediere.

Vă rugăm să rețineți că gestionarea reclamațiilor poate varia în funcție de acoperirea de asigurare pe care o aveți. Această politică se aplică reclamațiilor legate de serviciile furnizate de Qover.

Dacă aveți o reclamație legată de un anumit produs de asigurare, vă rugăm să consultați termenii și condițiile sau pagina dedicată reclamațiilor aferente produsului dumneavoastră de asigurare.

### **Cum să depuneți o reclamație**

Dacă doriți să depuneți o reclamație, vă puteți adresa Departamentului nostru de Mediere folosind următoarele date de contact:

QOVER SA – Departamentul de Mediere

Rue du Commerce 31

1000 Bruxelles, Belgia

Email: [mediation@qover.com](mailto:mediation@qover.com)

Când ne contactați, vă rugăm să includeți:

- Numele complet și datele dumneavoastră de contact
- O descriere a reclamației dumneavoastră

- Produsul sau serviciul de asigurare implicat
- Orice document relevant (număr de poliță, corespondență etc.)

## Angajamentul nostru

Serviciul nostru de mediere va procesa reclamația dumneavoastră cu atenție și seriozitate. Ne angajăm să răspundem cât mai repede posibil și în conformitate cu cerințele legale și de reglementare ale țării în care locuiți.

## Dacă nu sunteți mulțumit(ă)

Dacă nu sunteți mulțumit(ă) de rezultatul reclamației sau dacă nu primiți un răspuns într-un termen rezonabil, puteți transmite reclamația către un organism independent de soluționare a litigiilor (ombudsman).

Contact principal (disponibil pentru toți):

Ombudsmanul Asigurărilor din Belgia  
Ombudsman van de Verzekeringen / Ombudsman des Assurances  
Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, Belgia  
Website: [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be)  
Email: [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be)

## Informații de contact pentru ombudsmanii naționali\*

Vă rugăm să rețineți că unele servicii naționale de ombudsman acceptă reclamații doar împotriva asigurătorilor sau intermediarilor care sunt membri ai sistemului lor. Dacă reclamația dumneavoastră nu poate fi gestionată de un ombudsman local, puteți oricând contacta Ombudsmanul Asigurărilor din Belgia.

**Acceptăm reclamații în orice limbă oficială a țării în care operăm. Ne puteți scrie în limba dumneavoastră maternă.**

**Apreciem încrederea dumneavoastră și ne angajăm să ne îmbunătățim continuu. Vă mulțumim că ne oferiți ocazia de a remedia situația.**

## Uvod

U Qoveru nastojimo našim klijentima pružiti visokokvalitetne usluge osiguranja. Međutim, razumijemo da stvari ponekad ne idu kako je planirano. Ako ste nezadovoljni bilo kojim aspektom naših usluga, želimo to znati.

Vaše povratne informacije su nam važne i obvezujemo se rješavati pritužbe pravedno, transparentno i u skladu sa svim primjenjivim propisima.

Potičemo sviju, bez obzira na zemlju prebivališta, da se najprije obrate nama. Većina problema može se brzo riješiti kroz našu internu službu za posredovanje.

Napominjemo da se način rješavanja pritužbi može razlikovati ovisno o vrsti pokrića osiguranja koje imate. Ova se polica odnosi na pritužbe koje se tiču usluga koje pruža Qover.

Ako imate pritužbu na određeni program osiguranja, molimo vas da pogledate svoje uvjete i odredbe ili posjetite posebnu stranicu za pritužbe koja se odnosi na vaš proizvod osiguranja.

### **Kako podnijeti pritužbu**

Ako želite podnijeti pritužbu, možete se obratiti našem Odjelu za medijaciju putem sljedećih kontakt podataka:

QOVER SA – Odjel za medijaciju

Rue du Commerce 31

1000 Brisel, Belgija

E-pošta: [mediation@qover.com](mailto:mediation@qover.com)

Kada nas kontaktirate, molimo vas navedite:

- Vaše puno ime i prezime te kontakt podatke
- Opis vaše pritužbe
- Povezani proizvod ili uslugu osiguranja
- Svu relevantnu dokumentaciju (broj police, korespondenciju i sl.)

### **Naša obveza**

Naša služba za medijaciju obradit će vašu pritužbu pažljivo i savjesno. Nastojimo odgovoriti što je brže moguće, u skladu s primjenjivim pravnim i regulatornim zahtjevima. Imajte na umu da će se postupak rješavanja pritužbi uglavnom voditi u pisanom obliku.

## **Ako niste zadovoljni**

Ako niste zadovoljni ishodom vaše pritužbe ili ne dobijete odgovor u propisno važećem roku, možete se obratiti neovisnom tijelu za rješavanje sporova (ombudsmanu).

Glavni kontakt (dostupan svima):

Belgijski ombudsman za osiguranje

Ombudsman van de Verzekeringen / Ombudsman des Assurances

Square de Meeûs 35, 1000 Brisel, Belgija

Web stranica: [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be)

E-mail: [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be)

## **Kontakt podaci nacionalnih ombudsmana\***

Neke službe nacionalnog ombudsmana djeluju na temelju članstva. Napominjemo vas da ti nacionalni ombudsmani prihvaćaju pritužbe samo protiv osiguravatelja ili posrednika koji su njihovi članovi: Ako vašu pritužbu ne može obraditi lokalni ombudsman, uvijek se možete obratiti Belgijskom ombudsmanu za osiguranje.

**Prihvaćamo pritužbe na bilo kojem službenom jeziku zemlje u kojoj poslujemo. Slobodno nam se obratite na svom materinjem jeziku.**

**Cijenimo vaše povjerenje i predani smo stalnom unaprjeđenju. Hvala što ste nam dali priliku da ispravimo stvari.**



## Úvod

Ve společnosti Qover se snažíme poskytovat našim zákazníkům vysoce kvalitní pojišťovací služby. Uvědomujeme si však, že někdy nemusí vše probíhat podle očekávání. Pokud nejste spokojeni s jakýmkoli aspektem našich služeb, chceme o tom vědět.

Vaše zpětná vazba je pro nás důležitá a zavazujeme se řešit stížnosti spravedlivě, transparentně a v souladu se všemi platnými předpisy.

Vyzýváme všechny, bez ohledu na zemi jejich bydliště, aby se nejprve obrátili přímo na nás. Většinu problémů lze rychle vyřešit prostřednictvím našeho interní oddělení řešení stížností.

Upozorňujeme, že vyřizování stížností se může lišit v závislosti na typu sjednaného pojištění. Tato skutečnost se vztahuje na stížnosti týkající se služeb poskytovaných společností Qover.

Pokud máte stížnost týkající se konkrétního pojistného produktu, prostudujte si prosím své pojistné podmínky nebo navštivte speciální stránku pro stížnosti k danému produktu.

### **Jak podat stížnost**

Pokud si přejete podat stížnost, můžete kontaktovat naše mediační oddělení prostřednictvím následujících údajů:

QOVER SA – Mediační oddělení  
Rue du Commerce 31  
1000 Brusel, Belgie  
E-mail: [mediation@qover.com](mailto:mediation@qover.com)

Když nás kontaktujete, uveďte prosím:

Vaše celé jméno a kontaktní údaje

Popis vaší stížnosti

Příslušný pojistný produkt nebo službu

Veškerou relevantní dokumentaci (číslo pojistky, korespondenci atd.)

### **Náš závazek**

Naše Oddělení stížností vyřídí vaši stížnost pečlivě a zodpovědně. Usilujeme o co nejrychlejší odpověď, a to v souladu s právními a regulačními požadavky. Upozorňujeme, že postup vyřizování stížností bude probíhat především písemnou formou.

## **Pokud nejste spokojeni**

Pokud nejste spokojeni s výsledkem své stížnosti nebo neobdržíte odpověď v zákonem stanovené lhůtě, můžete svou stížnost postoupit nezávislému orgánu pro řešení sporů (ombudsmanovi).

Hlavní kontakt (k dispozici všem):

Belgický pojišťovací ombudsman  
Ombudsman van de Verzekeringen / Ombudsman des Assurances  
Square de Meeûs 35, 1000 Brusel, Belgie  
Web: [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be)  
E-mail: [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be)

## **Kontaktní údaje národních ombudsmanů\***

Některé vnitrostátní služby ombudsmana fungují na základě členství. Upozorňujeme, že tyto národní ombudsmanické služby přijímají stížnosti pouze proti pojišťovněm nebo zprostředkovatelům, kteří jsou členy jejich systému. Pokud vaši stížnost nemůže vyřešit místní ombudsman, můžete se kdykoliv obrátit na belgického pojišťovacího ombudsmana.

**Přijímáme stížnosti v jakémkoli oficiálním jazyce země, kde působíme. Můžete nám napsat ve svém rodném jazyce.**

**Vážíme si vaší důvěry a zavazujeme se ke neustálému zlepšování. Děkujeme, že nám dáváte příležitost vše napravit.**

## Ievads

Qover cenšas nodrošināt saviem klientiem augstas kvalitātes apdrošināšanas pakalpojumus. Tomēr mēs saprotam, ka dažkārt viss neiet, kā plānots. Ja esi neapmierināts ar kādu mūsu pakalpojuma aspektu, mēs vēlamies par to uzzināt. Tava atsauksme mums ir svarīga, un mēs esam apņēmušies izskatīt sūdzības taisnīgi, caurskatāmi un atbilstoši visiem piemērojamajiem normatīvajiem aktiem.

Mēs aicinām visus, neatkarīgi no dzīvesvietas valsts, vispirms sazināties ar mums. Lielāko daļu jautājumu iespējams ātri atrisināt ar mūsu iekšējā strīdu izšķiršanas dienesta palīdzību.

Lūdzu, ņem vērā, ka sūdzību izskatīšanas process var atšķirties atkarībā no tavas apdrošināšanas seguma. Šī politika attiecas uz sūdzībām par Qover sniegtajiem pakalpojumiem. Ja tava sūdzība attiecas uz konkrētu apdrošināšanas programmu, lūdzu, iepazīsties ar attiecīgajiem noteikumiem vai īpašo sūdzību iesniegšanas lapu, kas attiecas uz tavu apdrošināšanas produktu.

### Kā iesniegt sūdzību

Ja vēlies iesniegt sūdzību, vari sazināties ar mūsu Strīdu izšķiršanas nodaļu, izmantojot šādu kontaktinformāciju:

#### **QOVER SA – Strīdu izšķiršanas nodaļa**

Rue du Commerce 31  
1000 Brisele, Beļģija  
E-pasts: [mediation@qover.com](mailto:mediation@qover.com)

#### **Lūdzu, norādi šādu informāciju, sazinoties ar mums:**

- Pilns vārds un uzvārds, kontaktinformācija
- Sūdzības apraksts
- Attiecīgais apdrošināšanas produkts vai pakalpojums
- Jebkādi saistītie dokumenti (polises numurs, sarakste u.c.)

### Mūsu apņemšanās

Mūsu Strīdu izšķiršanas nodaļa rūpīgi un profesionāli izskatīs tavu sūdzību. Mēs cenšamies reaģēt pēc iespējas ātrāk, ievērojot piemērojamos juridiskos un normatīvos noteikumus.

Lūdzu, ņem vērā, ka sūdzību izskatīšana notiks galvenokārt rakstiski.

## **Ja neesi apmierināts**

Ja neesi apmierināts ar sūdzības izskatīšanas rezultātu vai nesaņem atbildi noteiktajā termiņā, vari iesniegt sūdzību neatkarīgai strīdu izšķiršanas iestādei (ombudam).

## **Galvenais kontaktpunkts (pieejams visiem):**

### **Beļģijas Apdrošināšanas ombuds**

Ombudsman van de Verzekeringen / Ombudsman des Assurances

Square de Meeûs 35, 1000 Brisele, Beļģija

Tīmekļa vietne: [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be)

E-pasts: [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be)

## **Nacionālās ombuda kontaktinformācijas\* (saraksts zemāk)**

Dažas valstu ombuda iestādes darbojas uz dalības pamata. Lūdzu, ņem vērā, ka šie ombudi pieņem sūdzības tikai par apdrošinātājiem vai starpniekiem, kuri ir to dalībnieki.

Ja vietējais ombuds nevar izskatīt tavu sūdzību, tu vienmēr vari vērsties pie Beļģijas Apdrošināšanas ombuda.

**Mēs pieņemam sūdzības jebkurā oficiālajā valodā tajās valstīs, kurās darbojamies. Tu vari rakstīt mums savā dzimtajā valodā.**

**Mēs augstu vērtējam tavu uzticēšanos un esam apņēmušies pastāvīgi uzlabot savu darbu. Paldies, ka dod mums iespēju visu labot.**

## Įžanga

Qover siekia teikti savo klientams aukštos kokybės draudimo paslaugas. Tačiau suprantame, kad kartais viskas gali nevykti pagal planą. Jei esate nepatenkintas bet kuriuo mūsų paslaugų aspektu, norėtume apie tai sužinoti. Jūsų atsiliepimai mums labai svarbūs, ir mes esame įsipareigoję spręsti skundus sąžiningai, skaidriai ir laikydamiesi visų taikomų teisės aktų.

Raginame visus, nepriklausomai nuo gyvenamosios šalies, pirmiausia kreiptis tiesiogiai į mus. Daugumą klausimų galima greitai išspręsti per mūsų vidinę tarpininkavimo tarnybą.

Atkreipkite dėmesį, kad skundų nagrinėjimas gali skirtis priklausomai nuo jūsų turimos draudimo apsaugos. Ši politika taikoma skundams, susijusiems su Qover teikiamomis paslaugomis. Jei jūsų skundas susijęs su konkrečia draudimo schema, susipažinkite su savo sąlygomis arba su konkretaus produkto skundų pateikimo puslapiu.

### Kaip pateikti skundą

Jei norite pateikti skundą, galite susisiekti su mūsų Tarpininkavimo skyriumi naudodami šią kontaktinę informaciją:

#### **QOVER SA – Tarpininkavimo skyrius**

Rue du Commerce 31  
1000 Briuselis, Belgija  
El. paštas: [mediation@qover.com](mailto:mediation@qover.com)

#### **Pateikdami skundą, nurodykite:**

- Savo vardą, pavardę ir kontaktinius duomenis
- Skundo aprašymą
- Susijusį draudimo produktą ar paslaugą
- Bet kokius susijusius dokumentus (pvz., poliso numerį, susirašinėjimą ir pan.)

### Mūsų įsipareigojimas

Mūsų Tarpininkavimo skyrius jūsų skundą nagrinės kruopščiai ir atsakingai. Siekiame atsakyti kuo greičiau, laikydamiesi taikomų teisinių ir reguliavimo reikalavimų.

Atkreipkite dėmesį, kad skundų nagrinėjimo procedūra dažniausiai vykdoma raštu.

## **Jei nesate patenkintas**

Jei nesate patenkintas skundo nagrinėjimo rezultatu arba negaunate atsakymo per taikomą reguliavimo terminą, galite kreiptis į nepriklausomą ginčų sprendimo instituciją (ombudsmaną).

## **Pagrindinis kontaktas (galimas visiems):**

### **Belgijos draudimo ombudsmenas**

Ombudsman van de Verzekeringen / Ombudsman des Assurances

Square de Meeûs 35, 1000 Briuselis, Belgija

Interneto svetainė: [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be)

El. paštas: [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be)

## **Nacionalinių ombudsmenų kontaktinė informacija\* (žr. sąrašą žemiau)**

Kai kurios nacionalinės ombudsmenų tarnybos veikia narystės pagrindu. Atkreipkite dėmesį, kad šios tarnybos gali priimti skundus tik dėl draudikų ar tarpininkų, kurie yra jų sistemos nariai.

Jei jūsų skundo negali nagrinėti vietinis ombudsmenas, visada galite kreiptis į Belgijos draudimo ombudsmaną.

**Mes priimame skundus bet kuria oficialia kalba tose šalyse, kuriose vykdomė veiklą.**

**Galite drąsiai rašyti mums savo gimtąja kalba.**

**Mes vertiname jūsų pasitikėjimą ir esame įsipareigoję nuolat tobulėti. Dėkojame, kad suteikiate mums galimybę ištaisyti padėtį.**

## Innledning

Hos Qover streber vi etter å tilby våre kunder forsikringstjenester av høy kvalitet. Vi forstår imidlertid at ting noen ganger ikke går som forventet. Hvis du er misfornøyd med noen del av våre tjenester, vil vi gjerne høre fra deg.

Din tilbakemelding er viktig for oss, og vi forplikter oss til å håndtere klager rettfærdig, åpent og i samsvar med gjeldende regelverk.

Vi oppfordrer alle, uavhengig av hvilket land de bor i, til å kontakte oss først. De fleste problemer kan løses raskt gjennom vår interne meglertjeneste.

Vær oppmerksom på at håndteringen av klager kan variere avhengig av hvilken type forsikringsdekning du har. Denne retningslinjen gjelder for klager som angår tjenestene levert av Qover.

Hvis du har en klage som gjelder en bestemt forsikringsordning, vennligst se vilkårene eller den dedikerte klagesiden for ditt forsikringsprodukt.

### **Slik sender du inn en klage**

Hvis du ønsker å sende inn en klage, kan du kontakte vår meglertjeneste ved å bruke følgende kontaktinformasjon:

QOVER SA – Meglertjeneste  
Rue du Commerce 31  
1000 Brussel, Belgia  
E-post: [mediation@qover.com](mailto:mediation@qover.com)

Når du kontakter oss, vennligst inkluder:

- Ditt fulle navn og kontaktinformasjon
- En beskrivelse av klagen din
- Det aktuelle forsikringsproduktet eller tjenesten
- Relevant dokumentasjon (polisenummer, korrespondanse, osv.)

### **Vårt løfte**

Vår Meklingsavdeling vil håndtere klagen din med omhu og grundighet. Vi tilstreber å svare så raskt som mulig, og i samsvar med gjeldende lover og forskrifter. Vennligst merk at klagebehandlingen i hovedsak vil foregå skriftlig.

### **Dersom du ikke er fornøyd**

Hvis du ikke er fornøyd med utfallet av klagen din, eller du ikke mottar svar innenfor gjeldende regulatorisk tidsramme, kan du ta saken videre til et uavhengig klageorgan (ombud).

Hovedkontakt (tilgjengelig for alle):

Den belgiske forsikringsombudsmannen

Ombudsman van de Verzekering / Ombudsman des Assurances

Square de Meeûs 35, 1000 Brussel, Belgia

Nettside: [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be)

E-post: [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be)

### **Nasjonale ombudskontakter\***

Noen nasjonale ombudstjenester opererer på medlemskapsbasis. Vær oppmerksom på at disse nasjonale ombudsordninger kun godtar klager mot forsikringsselskaper eller mellommenn som er deres medlemmer. Hvis klagen din ikke kan behandles av en lokal ombudstjeneste, kan du alltid kontakte den belgiske forsikringsombudsmannen.

**Vi aksepterer klager på alle offisielle språk i landene vi opererer i. Du er velkommen til å skrive til oss på ditt morsmål.**

**Vi setter pris på din tillit og er forpliktet til kontinuerlig forbedring. Takk for at du gir oss muligheten til å rette opp.**



## Introduktion

Hos Qover bestræber vi os på at tilbyde vores kunder forsikringsydelse af høj kvalitet. Vi forstår dog, at tingene nogle gange ikke går som forventet. Hvis du på nogen måde er utilfreds med vores service, vil vi meget gerne høre fra dig.

Din feedback er vigtig for os, og vi forpligter os til at behandle klager retfærdigt, gennemsigtigt og i overensstemmelse med gældende lovgivning og regler.

Vi opfordrer alle – uanset hvilket land de bor i – til først at kontakte os. De fleste problemer kan løses hurtigt via vores interne mæglingstjeneste.

Bemærk venligst, at håndtering af klager kan variere afhængigt af den type forsikringsdækning, du har. Denne politik gælder for klager vedrørende de tjenester, der leveres af Qover.

Hvis du har en klage over en bestemt forsikringsordning, bedes du læse dine vilkår og betingelser eller gå til den dedikerede klageside for dit forsikringsprodukt.

### Sådan indsender du en klage

Hvis du ønsker at indgive en klage, kan du kontakte vores mæglingsafdeling via nedenstående oplysninger:

QOVER SA – Mæglingsafdeling  
Rue du Commerce 31  
1000 Bruxelles, Belgien  
E-mail: [mediation@qover.com](mailto:mediation@qover.com)

Når du kontakter os, bedes du inkludere:

Dit fulde navn og dine kontaktoplysninger

En beskrivelse af din klage

Det relevante forsikringsprodukt eller -service

Eventuel relevant dokumentation (policenummer, korrespondance osv.)

### Vores forpligtelse

Vores Mæglingsafdeling vil behandle din klage med omhu og omhyggelighed. Vi bestræber os på at svare så hurtigt som muligt og i overensstemmelse med de gældende juridiske og regulatoriske krav. Bemærk venligst, at klagebehandlingen hovedsageligt vil foregå skriftligt.

## **Hvis du ikke er tilfreds**

Hvis du ikke er tilfreds med resultatet af din klage, eller hvis du ikke modtager et svar inden for den gældende regulatoriske tidsramme, kan du eskalere din klage til en uafhængig instans for tvistløsning (ombudsmand).

Primær kontakt (tilgængelig for alle):

Den belgiske forsikringsombudsmand

Ombudsman van de Verzekering / Ombudsman des Assurances

Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, Belgien

Website: [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be)

Email: [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be)

## **Nationale ombudsmandkontakter\***

Nogle nationale ombudstjenester fungerer på medlemskabsbasis. Bemærk, at disse nationale ombudsmandskontorer kun accepterer klager mod forsikringselskaber eller formidlere, som er deres medlemmer. Hvis din klage ikke kan behandles af en lokal ombudsmand, kan du altid kontakte den belgiske forsikringsombudsmand.

**Vi accepterer klager på ethvert officielt sprog i de lande, hvor vi opererer. Du er velkommen til at skrive til os på dit modersmål.**

**Vi værdsætter din tillid og er forpligtede til løbende forbedring. Tak fordi du giver os mulighed for at rette op på tingene.**

## Introduktion

På Qover strävar vi efter att erbjuda våra kunder försäkringstjänster av hög kvalitet. Vi förstår dock att saker ibland inte går som förväntat. Om du är missnöjd med någon del av våra tjänster vill vi gärna höra från dig.

Din feedback är viktig för oss, och vi åtar oss att hantera klagomål rättvist, transparent och i enlighet med alla tillämpliga regler och föreskrifter.

Vi uppmanar alla – oavsett vilket land de bor i – att först kontakta oss. De flesta problem kan lösas snabbt genom vår interna medlingstjänst.

Observera att hanteringen av klagomål kan variera beroende på vilken försäkring du har tecknat. Denna policy gäller klagomål som rör de tjänster som tillhandahålls av Qover.

Om ditt klagomål rör ett specifikt försäkringsprogram, vänligen se dina villkor eller den särskilda klagomålssidan för din försäkringsprodukt.

### Hur man skickar in ett klagomål

Om du vill skicka in ett klagomål kan du kontakta vår medlingsavdelning via följande kontaktuppgifter:

QOVER SA – Medlingsavdelning  
Rue du Commerce 31  
1000 Bryssel, Belgien  
E-post: [mediation@qover.com](mailto:mediation@qover.com)

När du kontaktar oss, vänligen inkludera:

- Ditt fullständiga namn och kontaktuppgifter
- En beskrivning av ditt klagomål
- Den försäkringsprodukt eller tjänst det gäller
- All relevant dokumentation (försäkringsnummer, korrespondens osv.)

### Vårt åtagande

Vår Medlingsavdelning kommer att behandla ditt klagomål med omsorg och noggrannhet. Vi strävar efter att svara så snabbt som möjligt och i enlighet med de tillämpliga lagliga och regulatoriska kraven. Observera att klagomålshanteringen huvudsakligen kommer att ske skriftligen.

## **Om du inte är nöjd**

Om du inte är nöjd med resultatet av ditt klagomål, eller om du inte får svar inom den tillämpliga regulatoriska tidsramen, kan du ta ditt ärende vidare till ett oberoende tvistlösningsorgan (ombudsman).

Primär kontakt (tillgänglig för alla):

Belgisk försäkringsombudsman

Ombudsman van de Verzekeringen / Ombudsman des Assurances

Square de Meeûs 35, 1000 Bryssel, Belgien

Webbplats: [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be)

E-post: [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be)

## **Nationella ombudsmannakontakter\***

Vissa nationella ombudstjänster fungerar på medlemskapsbasis. Observera att dessa nationella ombudsmannatjänster endast behandlar klagomål mot försäkringsgivare eller förmedlare som är deras medlemmar. Om ditt klagomål inte kan hanteras av en lokal ombudsman kan du alltid kontakta den belgiska försäkringsombudsmannen.

**Vi accepterar klagomål på alla officiella språk i de länder där vi är verksamma. Du är välkommen att skriva till oss på ditt modersmål.**

**Vi värdesätter ditt förtroende och är engagerade i ständig förbättring. Tack för att du ger oss möjlighet att ställa saker till rätta.**

## Johdanto

Qoverilla pyrimme tarjoamaan asiakkaillemme korkealaatuisia vakuutuspalveluita. Ymmärrämme kuitenkin, että joskus asiat eivät suju odotetusti. Jos olet tyytymätön johonkin palvelumme osa-alueeseen, haluamme kuulla siitä. Palautteesi on meille tärkeää, ja olemme sitoutuneet käsittelemään valitukset oikeudenmukaisesti, läpinäkyvästi ja kaikkien sovellettavien säädösten mukaisesti.

Kannustamme kaikkia, asuinmaasta riippumatta, ottamaan ensisijaisesti yhteyttä meihin. Useimmat asiat voidaan ratkaista nopeasti sisäisen sovittelupalvelumme kautta.

Huomaathan, että valitusten käsittely voi vaihdella riippuen siitä, minkälaista vakuutusturvaa sinulla on. Tämä käytäntö koskee valituksia, jotka liittyvät Qoverin tarjoamiin palveluihin. Jos valituksesi koskee tiettyä vakuutustuotetta, tutustu vakuutusehtoihin tai kyseisen vakuutustuotteen valitussivuun.

### Näin voit tehdä valituksen

Jos haluat tehdä valituksen, voit ottaa yhteyttä sovitteluosastoomme seuraavin tiedoin:

#### **QOVER SA – Sovitteluosasto**

Rue du Commerce 31

1000 Bryssel, Belgia

Sähköposti: [mediation@qover.com](mailto:mediation@qover.com)

#### **Ilmoita yhteydenotossasi seuraavat tiedot:**

- Koko nimesi ja yhteystietosi
- Kuvaus valituksesta
- Kyseinen vakuutustuote tai -palvelu
- Mahdolliset asiaankuuluvat asiakirjat (esim. vakuutusnumero, kirjeenvaihto)

---

### Sitoumuksemme

Sovitteluosastomme käsittelee valituksesi huolellisesti ja asiantuntevasti.

Tavoitteenamme on vastata mahdollisimman nopeasti ja sovellettavien lakien ja sääntelyvaatimusten mukaisesti.

Huomaathan, että valitusprosessi hoidetaan pääasiassa kirjallisesti.

## **Jos et ole tyytyväinen**

Jos et ole tyytyväinen valituksesi lopputulokseen tai et saa vastausta sovellettavan sääntelyajan kuluessa, voit viedä asian itsenäisen riidanratkaisuelimen (esim. ombudsmanin) käsiteltäväksi.

## **Ensisijainen yhteystaho (saatavilla kaikille):**

### **Belgian vakuutusalan asiakasvaltuutettu**

Ombudsman van de Verzekeringen / Ombudsman des Assurances

Square de Meeûs 35, 1000 Bryssel, Belgia

Verkkosivusto: [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be)

Sähköposti: [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be)

## **Kansalliset ombudsman-yhteystiedot\* (luettelo alla)**

Jotkin kansalliset ombudsman-palvelut toimivat jäsenyysperusteisesti. Huomaathan, että nämä palvelut voivat käsitellä vain sellaisia valituksia, jotka kohdistuvat niiden jäseniin eli vakuutusyhtiöihin tai välittäjiin, jotka ovat mukana kyseisessä järjestelmässä.

Jos paikallinen ombudsman ei voi käsitellä valitustasi, voit aina ottaa yhteyttä Belgian vakuutusalan asiakasvaltuutettuun.

**Hyväksymme valituksia kaikilla virallisilla kielillä niissä maissa, joissa toimimme. Voit kirjoittaa meille omalla äidinkielelläsi.**

**Arvostamme luottamustasi ja olemme sitoutuneet jatkuvaan parantamiseen. Kiitos, että annat meille mahdollisuuden korjata tilanne.**

## Inngangur

Hjá Qover leggjum við okkur fram um að veita viðskiptavinum okkar hágæða váttryggingaþjónustu. Við skiljum þó að hlutirnir ganga ekki alltaf eins og búist er við. Ef þú ert óánægð(ur) með einhvern þátt þjónustunnar okkar viljum við gjarnan heyra frá þér. Álit þitt skiptir okkur miklu máli og við skuldbindum okkur til að leysa kvartanir á sanngjarnan, gagnsæjan hátt og í samræmi við gildandi reglur.

Við hvetjum alla, óháð búsetulandi, til að hafa fyrst samband beint við okkur. Flest mál er hægt að leysa fljótt með innri sáttamiðlunarþjónustu okkar.

Vinsamlegast athugið að meðferð kvartana getur verið mismunandi eftir því hvaða váttryggingavernd þú hefur. Þessi stefna gildir um kvartanir sem varða þjónustu sem Qover veitir. Ef þú hefur kvörtun sem tengist tiltekinni váttryggingaáætlun, vinsamlegast skoðaðu skilmálana eða sérstaka kvartanasiðuferilssiðu viðkomandi váttryggingavöru.

### Hvernig á að leggja fram kvörtun

Ef þú óskar eftir að leggja fram kvörtun geturðu haft samband við sáttamiðlunarhluta Qover með eftirfarandi upplýsingum:

#### **QOVER SA – Sáttamiðlunardeild**

Rue du Commerce 31  
1000 Brussel, Belgía  
Netfang: mediation@qover.com

### Vinsamlegast sendu eftirfarandi með kvörtuninni:

- Fullt nafn þitt og samskiptaupplýsingar
- Lýsing á kvörtuninni
- Hvaða váttryggingavara eða þjónusta um ræðir
- Öll viðeigandi skjöl (t.d. váttrygginganúmer, samskipti o.s.frv.)

### Skuldbinding okkar

Sáttamiðlunardeild okkar mun meðhöndla kvörtunina af kostgæfni og fagmennsku. Við stefnum að því að svara eins fljótt og auðið er og í samræmi við viðeigandi lög og reglugerðir.

Athugið að meðferð kvartana fer að mestu leyti fram skriflega.

## **Ef þú ert ekki ánægð(ur)**

Ef þú ert ekki ánægð(ur) með niðurstöðu kvörtunarinnar eða ef þú færð ekki svar innan viðeigandi lögboðins tímaramma, geturðu vísað málinu áfram til óháðs úrlausnaraðila (t.d. váttryggingaumboðsmanns).

## **Aðaltengiliður (aðgengilegur öllum):**

### **Belgískur váttryggingaumboðsmaður**

Ombudsman van de Verzekeringen / Ombudsman des Assurances

Square de Meeûs 35, 1000 Brussel, Belgía

Vefsvæði: [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be)

Netfang: [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be)

## **Upplýsingar um innlenda umboðsmenn\* (sjá lista fyrir neðan)**

Sumar þjóðlegar umboðsmannsstofnanir starfa á grundvelli aðildar. Vinsamlegast athugið að þessir umboðsmenn kunna aðeins að taka við kvörtunum sem beinast að váttryggjendum eða milligöngumönnum sem eru aðilar að kerfinu þeirra.

Ef ekki er hægt að meðhöndla kvörtunina hjá staðbundnum umboðsmanni, geturðu ávallt haft samband við belgíska váttryggingaumboðsmanninn.

**Við tökum við kvörtunum á hvaða opinbera tungumáli sem er í þeim löndum sem við störfum í. Þú ert velkomin(n) til að skrifa okkur á þínu eigin tungumáli.**

**Við kunnum að meta traust þitt og skuldbindum okkur til stöðugar umbótar. Þökkum þér fyrir að veita okkur tækifæri til að bæta fyrir mistök.**



## Wprowadzenie

W Qover dokładamy wszelkich starań, aby oferować naszym klientom wysokiej jakości usługi ubezpieczeniowe. Rozumiemy jednak, że czasami sprawy mogą nie przebiegać zgodnie z oczekiwaniami. Jeśli jesteś niezadowolony z jakiegokolwiek aspektu naszych usług, chcemy o tym wiedzieć.

Twoja opinia jest dla nas bardzo ważna i zobowiązujemy się do rozpatrywania skarg w sposób uczciwy, przejrzysty i zgodny z obowiązującymi przepisami.

Zachęcamy wszystkich – niezależnie od kraju zamieszkania – do kontaktu z nami w pierwszej kolejności. Większość problemów można szybko rozwiązać za pośrednictwem naszego wewnętrznego działu mediacji.

Należy pamiętać, że sposób rozpatrywania skarg może się różnić w zależności od posiadanego ubezpieczenia. Niniejsza polityka dotyczy skarg związanych z usługami świadczonymi przez Qover.

Jeśli Twoja skarga dotyczy konkretnego programu ubezpieczeniowego, zapoznaj się z odpowiednim regulaminem lub stroną dedykowaną zgłaszaniu skarg dla danego produktu ubezpieczeniowego.

### **Jak złożyć skargę**

Jeśli chcesz złożyć skargę, skontaktuj się z naszym działem mediacji, korzystając z poniższych danych kontaktowych:

QOVER SA – Dział Mediacji  
Rue du Commerce 31  
1000 Bruksela, Belgia  
E-mail: [mediation@qover.com](mailto:mediation@qover.com)

Kontaktując się z nami, prosimy o podanie:

- Pełnego imienia i nazwiska oraz danych kontaktowych
- Opisu swojej skargi
- Produktu ubezpieczeniowego lub usługi, której dotyczy skarga

- Wszelkiej istotnej dokumentacji (numer polisy, korespondencja itp.)

## **Nasze zobowiązanie**

Nasz dział Mediacji zajmie się Twoją skargą z należytą starannością i dokładnością. Staramy się odpowiadać tak szybko, jak to możliwe, zgodnie z stosownymi wymogami prawnymi i regulacyjnymi obowiązującymi. Uprzejmie informujemy, że procedura rozpatrywania skarg będzie prowadzona głównie na piśmie.

## **Jeśli nie jesteś zadowolony/a**

Jeśli nie jesteś zadowolony/a z wyniku rozpatrzenia skargi lub nie otrzymasz odpowiedzi w czasie przewidzianym przepisami prawa, możesz zgłosić skargę do niezależnego organu rozstrzygania sporów (ombudsmana).

Główny kontakt (dostępny dla wszystkich):

Belgijski Rzecznik Ubezpieczonych  
Ombudsman van de Verzekeringen / Ombudsman des Assurances  
Square de Meeûs 35, 1000 Bruksela, Belgia  
Strona internetowa: [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be)  
E-mail: [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be)

## **Dane kontaktowe krajowych rzeczników\***

Niektóre krajowe biura rzecznika (ombudsmana) działają na zasadzie członkostwa. Należy pamiętać, że te krajowe biura rzecznika przyjmują skargi tylko wobec ubezpieczycieli lub pośredników którzy są ich członkami. Jeśli Twoja skarga nie może zostać rozpatrzona przez lokalnego rzecznika, zawsze możesz skontaktować się z belgijskim Rzecznikiem Ubezpieczonych.

**Akceptujemy skargi w każdym języku urzędowym kraju, w którym działamy. Możesz napisać do nas w swoim ojczystym języku.**

**Cenimy Twoje zaufanie i zobowiązujemy się do ciągłego doskonalenia. Dziękujemy, że dajesz nam szansę to naprawić.**

## Εισαγωγή

Στην Qover, προσπαθούμε να παρέχουμε στους πελάτες μας υπηρεσίες ασφάλισης υψηλής ποιότητας. Ωστόσο, κατανοούμε ότι μερικές φορές τα πράγματα μπορεί να μην εξελιχθούν όπως αναμενόταν. Αν δεν είστε ικανοποιημένοι με οποιοδήποτε μέρος των υπηρεσιών μας, θέλουμε να το γνωρίζουμε. Τα σχόλιά σας είναι σημαντικά για εμάς και δεσμευόμαστε να επιλύουμε τα παράπονα με δίκαιο, διαφανή και σύμφωνο με τη νομοθεσία τρόπο.

Ενθαρρύνουμε όλους, ανεξαρτήτως της χώρας διαμονής τους, να επικοινωνήσουν πρώτα μαζί μας. Τα περισσότερα ζητήματα μπορούν να επιλυθούν γρήγορα μέσω της εσωτερικής μας υπηρεσίας διαμεσολάβησης.

Σημειώστε ότι η διαχείριση παραπόνων ενδέχεται να διαφέρει ανάλογα με την ασφαλιστική κάλυψη που έχετε. Αυτή η πολιτική ισχύει για παράπονα που σχετίζονται με τις υπηρεσίες που παρέχει η Qover. Εάν έχετε κάποιο παράπονο σχετικά με συγκεκριμένο ασφαλιστικό προϊόν, συμβουλευτείτε τους όρους και προϋποθέσεις σας ή την ειδική σελίδα παραπόνων του προϊόντος σας.

**Παρακάτω, μπορείτε να βρείτε μια μεταφρασμένη έκδοση αυτής της πολιτικής στη γλώσσα σας.**

### Πώς να Υποβάλετε Παράπονο

Αν επιθυμείτε να υποβάλετε παράπονο, μπορείτε να επικοινωνήσετε με το Τμήμα Διαμεσολάβησης της Qover στα παρακάτω στοιχεία:

QOVER SA – Τμήμα Διαμεσολάβησης  
Rue du Commerce 31  
1000 Βρυξέλλες, Βέλγιο  
Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: [mediation@qover.com](mailto:mediation@qover.com)

Όταν επικοινωνείτε μαζί μας, παρακαλούμε να συμπεριλάβετε:

- Το πλήρες όνομά σας και τα στοιχεία επικοινωνίας σας
- Μια περιγραφή του παραπόνου σας
- Το σχετικό ασφαλιστικό προϊόν ή υπηρεσία
- Οποιοδήποτε σχετικό έγγραφο (αριθμός συμβολαίου, αλληλογραφία κ.λπ.)

## Η Δέσμευσή μας

Η Τμήμα Διαμεσολάβησής μας θα χειριστεί το παράπονό σας με φροντίδα και επιμέλεια. Στόχος μας είναι να απαντούμε το συντομότερο δυνατό και σύμφωνα με τις εφαρμοστέες νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις. Λάβετε υπόψη ότι η διαδικασία διαχείρισης παραπόνων θα διεξάγεται κυρίως γραπτώς.

## Εάν Δεν Είστε Ικανοποιημένοι

Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με την έκβαση του παραπόνου σας ή δεν λάβετε απάντηση μέσα στο εφαρμοστέο κανονιστικό χρονικό διάστημα, μπορείτε να απευθυνθείτε σε έναν ανεξάρτητο φορέα επίλυσης διαφορών (διαμεσολαβητή / ombudsman).

## Κύρια επαφή (διαθέσιμη για όλους):

### Βελγικός Διαμεσολαβητής Ασφαλίσεων

Ombudsman van de Verzekeringen / Ombudsman des Assurances

Square de Meeûs 35, 1000 Βρυξέλλες, Βέλγιο

Ιστοσελίδα: [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be)

Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be)

## Στοιχεία Επικοινωνίας Εθνικών Διαμεσολαβητών\* (λίστα παρακάτω)

Ορισμένες υπηρεσίες εθνικών διαμεσολαβητών λειτουργούν επί τη βάσει συνδρομής. Λάβετε υπόψη ότι οι σθγκεκριμένες εθνικές υπηρεσίες διαμεσολαβητών ενδέχεται να δέχονται παράπονα μόνο κατά ασφαλιστικών εταιρειών ή διαμεσολαβητών που είναι μέλη τους. Εάν το παράπονό σας δεν μπορεί να εξεταστεί από κάποιον τοπικό διαμεσολαβητή, μπορείτε πάντα να απευθυνθείτε στον Βελγικό Διαμεσολαβητή

Ασφαλίσεων.

**Δεχόμαστε παράπονα σε οποιαδήποτε επίσημη γλώσσα της χώρας στην οποία δραστηριοποιούμαστε. Μπορείτε να μας γράψετε στη μητρική σας γλώσσα.**

**Εκτιμούμε την εμπιστοσύνη σας και δεσμευόμαστε για συνεχή βελτίωση. Σας ευχαριστούμε που μας δίνετε την ευκαιρία να διορθώσουμε τα πράγματα.**

## Introduzione

In Qover ci impegniamo a fornire ai nostri clienti servizi assicurativi di alta qualità. Tuttavia, comprendiamo che a volte le cose possono non andare come previsto. Se non sei soddisfatto di qualsiasi aspetto dei nostri servizi, vogliamo saperlo.

Il tuo feedback è importante per noi e ci impegniamo a gestire i reclami in modo equo, trasparente e in conformità con tutte le normative applicabili.

Incoraggiamo tutti, indipendentemente dal loro paese di residenza, a contattarci per primi. La maggior parte dei problemi può essere risolta rapidamente attraverso il nostro servizio interno di mediazione.

Ti preghiamo di notare che la gestione dei reclami può variare a seconda della copertura assicurativa posseduta. La presente politica si applica ai reclami relativi ai servizi forniti da Qover.

Se hai un reclamo relativo a uno specifico programma assicurativo, consulta i tuoi termini e condizioni o la pagina dedicata ai reclami per il tuo prodotto assicurativo.

### **Come presentare un reclamo**

Se desideri presentare un reclamo, puoi contattare il nostro Servizio di Mediazione ai seguenti recapiti:

QOVER SA – Servizio di Mediazione  
Rue du Commerce 31  
1000 Bruxelles, Belgio  
Email: [mediation@qover.com](mailto:mediation@qover.com)

Quando ci contatti, ti preghiamo di includere:

- Il tuo nome completo e i dati di contatto
- Una descrizione del tuo reclamo
- Il prodotto assicurativo o il servizio interessato
- Qualsiasi documentazione rilevante (numero di polizza, corrispondenza, ecc.)

### **Il nostro impegno**

Il nostro servizio di Mediazione gestirà il tuo reclamo con attenzione e diligenza. Miriamo a rispondere il più rapidamente possibile e in conformità con i requisiti legali e normativi applicabili. La procedura di gestione dei reclami verrà condotta principalmente in forma scritta.

## **Se non sei soddisfatto**

Se non sei soddisfatto dell'esito del tuo reclamo o non ricevi una risposta entro il termine previsto dalla normativa vigente, puoi inoltrare il reclamo a un organismo indipendente di risoluzione delle controversie (ombudsman).

Contatto principale (disponibile per tutti):

Ombudsman delle Assicurazioni in Belgio

Ombudsman van de Verzekeringen / Ombudsman des Assurances

Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, Belgio

Sito web: [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be)

Email: [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be)

## **Contatti degli ombudsman nazionali\***

Alcuni servizi di ombudsman nazionali operano su base associativa. Tieni presente che alcuni di essi accettano reclami solo contro assicuratori o intermediari che aderiscono al loro sistema. Se il tuo reclamo non può essere gestito da un ombudsman locale, puoi sempre contattare l'Ombudsman delle Assicurazioni in Belgio.

**Accettiamo reclami in qualsiasi lingua ufficiale del paese in cui operiamo. Puoi scriverci nella tua lingua madre.**

**Apprezziamo la tua fiducia e ci impegniamo a migliorare continuamente. Grazie per darci l'opportunità di rimediare.**



## Uvod

V podjetju Qover si prizadevamo našim strankam zagotavljati visokokakovostne zavarovalne storitve. Vendar se zavedamo, da včasih stvari ne potekajo po pričakovanjih. Če z našimi storitvami niste zadovoljni, želimo slišati vaše mnenje. Vaše povratne informacije so za nas zelo pomembne in zavezani smo k poštenemu, preglednemu reševanju pritožb, skladno z vsemi veljavnimi predpisi.

Spodbujamo vse, ne glede na državo prebivališča, da se najprej obrnejo neposredno na nas. Večina težav se lahko hitro reši z našo interno službo za mediacijo.

Upoštevajte, da se lahko postopek obravnave pritožb razlikuje glede na vrsto zavarovalnega kritja. Ta politika velja za pritožbe v zvezi s storitvami, ki jih zagotavlja Qover. Če imate pritožbo glede določene zavarovalne sheme, preglejte svoje pogoje ali namensko stran za pritožbe v zvezi z vašim zavarovalnim produktom.

### Kako vložiti pritožbo

Če želite vložiti pritožbo, se lahko obrnete na naš oddelek za mediacijo preko naslednjih kontaktnih podatkov:

#### **QOVER SA – Oddelek za mediacijo**

Rue du Commerce 31

1000 Bruselj, Belgija

E-pošta: [mediation@qover.com](mailto:mediation@qover.com)

#### **V pritožbi navedite:**

- Vaše polno ime in kontaktne podatke
- Opis pritožbe
- Zavarovalni produkt ali storitev, na katero se pritožba nanaša
- Vse ustrezne dokumente (npr. številko police, korespondenco ipd.)

#### **Naša zaveza**

Naš oddelek za mediacijo bo vašo pritožbo obravnaval skrbno in strokovno. Prizadevamo si odgovoriti čim hitreje in v skladu z veljavnimi pravnimi in regulativnimi zahtevami.

Upoštevajte, da se postopek obravnave pritožb večinoma izvaja pisno.

## **Če z rešitvijo niste zadovoljni**

Če z izidom vaše pritožbe niste zadovoljni ali če v ustreznem zakonskem roku ne prejmete odgovora, lahko svojo pritožbo predložite neodvisnemu telesu za reševanje sporov (ombudsmanu).

## **Glavni kontakt (na voljo vsem):**

### **Belgijski zavarovalniški ombudsman**

Ombudsman van de Verzekeringen / Ombudsman des Assurances

Square de Meeûs 35, 1000 Bruselj, Belgija

Spletna stran: [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be)

E-pošta: [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be)

## **Kontaktne podatke nacionalnih ombudsmanov\* (seznam spodaj)**

Nekateri nacionalni ombudsmani delujejo na podlagi članstva. Upoštevajte, da takšni ombudsmani lahko obravnavajo le pritožbe zoper zavarovalnice ali posrednike, ki so člani njihove sheme.

Če vašo pritožbo ne more obravnavati lokalni ombudsman, se lahko vedno obrnete na belgijskega zavarovalniškega ombudsmana.

**Pritožbe sprejemamo v vseh uradnih jezikih držav, v katerih poslujemo. Dobrodošli ste, da nam pišete v svojem maternem jeziku.**

**Cenimo vaše zaupanje in smo predani stalnemu izboljševanju. Hvala, ker nam omogočate, da popravimo stvari**





## Úvod

V spoločnosti Qover sa snažíme poskytovať našim klientom kvalitné poistné služby. Uvedomujeme si však, že niekedy veci nemusia prebiehať podľa očakávania. Ak nie ste spokojní s akýmkoľvek aspektom našich služieb, chceme o tom vedieť.

Vaša spätná väzba je pre nás dôležitá a zavazujeme sa riešiť sťažnosti spravodlivo, transparentne a v súlade so všetkými platnými predpismi.

Vyzývame všetkých, bez ohľadu na krajinu ich bydliska, aby sa najskôr obrátili priamo na nás. Väčšinu problémov sa snažíme rýchlo vyriešiť prostredníctvom našej internej služby riešenia sporov.

Vezmite prosím na vedomie, že spôsob vybavenia sťažností sa môže líšiť v závislosti od druhu poistného krytia, ktoré máte. Táto skutočnosť sa vzťahuje na sťažnosti týkajúce sa služieb poskytovaných spoločnosťou Qover.

Ak máte sťažnosť týkajúcu sa konkrétneho poistného programu, prečítajte si podmienky alebo navštívte stránku s podrobnosťami o sťažnostiach pre váš poistný produkt.

### **Ako podať sťažnosť**

Ak si želáte podať sťažnosť, môžete kontaktovať naše mediálne oddelenie prostredníctvom nasledujúcich kontaktných údajov:

QOVER SA – Oddelenie mediácie

Rue du Commerce 31

1000 Brusel, Belgicko

E-mail: [mediation@qover.com](mailto:mediation@qover.com)

Keď nás budete kontaktovať, uveďte prosím:

- Vaše celé meno a kontaktné údaje
- Popis vašej sťažnosti
- Príslušný poistný produkt alebo službu
- Všetky relevantné dokumenty (číslo poistky, korešpondenciu atď.)

### **Náš záväzok**

Naše Mediačné oddelenie bude vašu sťažnosť riešiť s náležitou starostlivosťou a dôslednosťou. Snažíme sa odpovedať čo najskôr, v súlade s právnymi a regulačnými požiadavkami. Upozorňujeme, že postup vybavovania sťažností bude prebiehať najmä písomne.

## **Ak nie ste spokojný/á**

Ak nie ste spokojný/á s výsledkom vašej sťažnosti alebo nedostanete odpoveď v zákonom stanovenom čase, môžete sa obrátiť na nezávislý orgán pre riešenie sporov (ombudsman).

Hlavný kontakt (dostupný pre všetkých):

Belgický poisťovací ombudsman  
Ombudsman van de Verzekeringen / Ombudsman des Assurances  
Square de Meeûs 35, 1000 Brusel, Belgicko  
Webová stránka: [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be)  
E-mail: [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be)

## **Kontaktné údaje národných ombudsmanov\***

Niektoré vnútroštátne ombudsmanské služby fungujú na základe členstva.

Upozorňujeme, že niektoré národné ombudsmanské inštitúcie prijímajú sťažnosti iba voči poisťovniam alebo sprostredkovateľom, ktorí sú ich členmi. Ak vašu sťažnosť nemôže riešiť miestny ombudsman, vždy sa môžete obrátiť na Belgického poisťovacieho ombudsmana.

**Sťažnosti prijímame v ktoromkoľvek úradnom jazyku krajiny, v ktorej pôsobíme. Môžete nám napísať vo svojom rodnom jazyku.**

**Vážime si vašu dôveru a zaväzujeme sa k neustálemu zlepšovaniu. Ďakujeme, že nám dávate šancu veci napraviť.**

## \* Local Ombudsman

### **Austria**

Ombudsman: Verein für Konsumenteninformation (VKI)

Phone: +43 1 505 42 98

Email: [office@bankenschlichtung.at](mailto:office@bankenschlichtung.at)

Website: [www.bankenschlichtung.at](http://www.bankenschlichtung.at)

### **Belgium**

Ombudsman: Ombudsman des Assurances / Ombudsman van de Verzekeringen

Phone: +32 2 547 58 71

Email: [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be)

Website: [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be)

### **Bulgaria**

Ombudsman: Financial Supervision Commission

Phone: +359 2 940 4006

Email: [bg\\_fsc@fsc.bg](mailto:bg_fsc@fsc.bg)

Website: [www.fsc.bg](http://www.fsc.bg)

### **Croatia**

Ombudsman: Croatian Financial Services Supervisory Agency (HANFA)

Phone: +385 1 617 3200

Email: [info@hanfa.hr](mailto:info@hanfa.hr)

Website: [www.hanfa.hr](http://www.hanfa.hr)

### **Cyprus**

Ombudsman: Financial Ombudsman of the Republic of Cyprus

Phone: +357 22 848 900

Email: [complaints@financialombudsman.gov.cy](mailto:complaints@financialombudsman.gov.cy)

Website: [www.financialombudsman.gov.cy](http://www.financialombudsman.gov.cy)

### **Czech Republic**

Ombudsman: Czech National Bank – Financial Market Supervision

Phone: +420 224 411 111

Email: [info@cnb.cz](mailto:info@cnb.cz)

Website: [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)

## Denmark

Ombudsman: The Danish Insurance Complaints Board

Phone: +45 33 15 89 00

Email: [sek@ankeforsikring.dk](mailto:sek@ankeforsikring.dk)

Website: [www.ankeforsikring.dk](http://www.ankeforsikring.dk)

## Estonia

Ombudsman: Consumer Protection and Technical Regulatory Authority

Phone: +372 620 1707

Email: [info@ttja.ee](mailto:info@ttja.ee)

Website: [www.ttja.ee](http://www.ttja.ee)

## Finland

Ombudsman: Finnish Financial Ombudsman Bureau (FINE)

Phone: +358 9 6850 120

Email: [info@fine.fi](mailto:info@fine.fi)

Website: [www.fine.fi](http://www.fine.fi)

## France

Ombudsman: La Médiation de l'Assurance

Phone: +33 1 53 21 50 34

Email: [le.mediateur@mediation-assurance.org](mailto:le.mediateur@mediation-assurance.org)

Website: [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

## Germany

Ombudsman: Versicherungsombudsmann e.V.

Phone: +49 800 369 6000

Email: [beschwerde@versicherungsombudsmann.de](mailto:beschwerde@versicherungsombudsmann.de)

Website: [www.versicherungsombudsmann.de](http://www.versicherungsombudsmann.de)

## Gibraltar

Ombudsman: Gibraltar Financial Services Commission

Phone: +350 200 40283

Email: [complaints@fsc.gi](mailto:complaints@fsc.gi)

Website: [www.fsc.gi](http://www.fsc.gi)

## Greece

Ombudsman: Συνήγορος του Καταναλωτή (Hellenic Consumers' Ombudsman) Phone: +30



210 646 0862

Email: [grammateia@synigoroskatanaloti.gr](mailto:grammateia@synigoroskatanaloti.gr)

Website: [www.synigoroskatanaloti.gr](http://www.synigoroskatanaloti.gr)

### **Hungary**

Ombudsman: Financial Arbitration Board

Phone: +36 1 489 9700

Email: [pbt@mbh.hu](mailto:pbt@mbh.hu)

Website: [www.mnb.hu](http://www.mnb.hu)

### **Iceland**

Ombudsman: The Insurance Complaints Committee

Phone: +354 520 3700

Email: [ur@nefndir.is](mailto:ur@nefndir.is)

Website: [www.nefndir.is](http://www.nefndir.is)

### **Ireland**

Ombudsman: Financial Services and Pensions Ombudsman

Phone: +353 1 567 7000

Email: [info@fspoi.ie](mailto:info@fspoi.ie)

Website: [www.fspoi.ie](http://www.fspoi.ie)

### **Italy**

Ombudsman: IVASS – Institute for the Supervision of Insurance

Phone: +39 06 421 331

Email: [scrivi@ivass.it](mailto:scrivi@ivass.it)

Website: [www.ivass.it](http://www.ivass.it)

### **Latvia**

Ombudsman: Consumer Rights Protection Centre

Phone: +371 654 52554

Email: [pasts@ptac.gov.lv](mailto:pasts@ptac.gov.lv)

Website: [www.ptac.gov.lv](http://www.ptac.gov.lv)

### **Liechtenstein**

Ombudsman: Office of Financial Market Innovation and Digitalisation

Phone: +423 236 73 73



Email: [info@fmli.li](mailto:info@fmli.li)

Website: [www.fmli.li](http://www.fmli.li)

### **Lithuania**

Ombudsman: Bank of Lithuania – Supervision Service

Phone: +370 5 268 0501

Email: [info@lb.lt](mailto:info@lb.lt)

Website: [www.lb.lt](http://www.lb.lt)

### **Luxembourg**

Ombudsman: Commissariat aux Assurances

Phone: +352 22 69 11

Email: [caa@caa.lu](mailto:caa@caa.lu)

Website: [www.caa.lu](http://www.caa.lu)

### **Malta**

Ombudsman: Office of the Arbiter for Financial Services

Phone: +356 2124 9245

Email: [complaint.info@financialarbiter.org.mt](mailto:complaint.info@financialarbiter.org.mt)

Website: [www.financialarbiter.org.mt](http://www.financialarbiter.org.mt)

### **Netherlands**

Ombudsman: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Phone: +31 70 333 8 999

Email: [klacht@kifid.nl](mailto:klacht@kifid.nl)

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

### **Norway**

Ombudsman: Finansklagenemnda (The Norwegian Financial Complaints Board)

Phone: +47 23 13 19 60

Email: [post@finkn.no](mailto:post@finkn.no)

Website: [www.finkn.no](http://www.finkn.no)

### **Poland**

Ombudsman: Financial Ombudsman

Phone: +48 22 333 73 26

Email: [biuro@rf.gov.pl](mailto:biuro@rf.gov.pl)

Website: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)



### **Portugal**

Ombudsman: Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Seguros (CIMPAS)

Phone: +351 21 761 22 40

Email: [cimpas@cimpas.pt](mailto:cimpas@cimpas.pt)

Website: [www.cimpas.pt](http://www.cimpas.pt)

### **Romania**

Ombudsman: SAL-Fin

Phone: +40 21 659 64 36

Email: [office@salfin.ro](mailto:office@salfin.ro)

Website: [www.salfin.ro](http://www.salfin.ro)

### **Slovakia**

Ombudsman: Národná banka Slovenska – Odbor ochrany finančných spotrebiteľov

Phone: +421 2 5787 1050

Email: [info@nbs.sk](mailto:info@nbs.sk)

Website: [www.nbs.sk](http://www.nbs.sk)

### **Slovenia**

Ombudsman: Insurance Supervision Agency – Complaints Division

Phone: +386 1 252 86 00

Email: [info@azn.si](mailto:info@azn.si)

Website: [www.azn.si](http://www.azn.si)

### **Spain**

Ombudsman: Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

Phone: +34 91 339 70 00

Email: [reclamaciones.seguros@economia.gob.es](mailto:reclamaciones.seguros@economia.gob.es)

Website: [www.dgsfp.mineco.es](http://www.dgsfp.mineco.es)

### **Sweden**

Ombudsman: Allmänna reklamationsnämnden (ARN)

Phone: +46 8 508 860 00

Email: [arn@arn.se](mailto:arn@arn.se)

Website: [www.arn.se](http://www.arn.se)

### **UK**



Ombudsman: Financial Ombudsman Service

Phone: +44 800 023 4567

Email: [complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk)

Website: [www.financial-ombudsman.org.uk](http://www.financial-ombudsman.org.uk)