

Klachtenprocedure

Onze buitengewone service

Omdat uw feedback erg belangrijk voor ons is, vragen wij u contact met ons op te nemen wanneer wij niet voldoen aan de hoge servicestandaard die u van ons gewend bent; als we een fout maken of indien u suggesties heeft hoe wij onze service en/of producten kunnen verbeteren.

Hoe kunt u contact met ons opnemen?

Schriftelijk Hiscox Europe Underwriting Ltd, Belgian
Branch
Klantenservice
Lambroekstraat 5D
B-1831 Diegem

Per Telefoon +32 (0)2 788 26 00

Per Fax +32 (0)2 788 26 01

Per e-mail hiscox.complaints@hiscox.be

Hoe gaan wij om met uw klacht?

Wij streven ernaar uw klacht per omgaande af te handelen, echter, in bepaalde gevallen, is een meer diepgaand onderzoek nodig. In dit geval zullen wij u onze reactie binnen vier weken nadat de klacht door ons is ontvangen informeren. Indien dit om enige reden niet mogelijk is zullen wij contact met u opnemen en u berichten wat de reden hiervan is en hoe lang ons onderzoek zal gaan duren.

Wat kunt u doen als u nog niet tevreden bent?

Uiteraard hopen wij dat het nooit zover komt, maar mocht u toch niet tevreden zijn over de manier waarop wij uw klacht hebben behandeld, of indien er 8 weken zijn verstreken nadat u bij ons de klacht heeft ingediend, dan kunt u contact opnemen met de volgende instelling:

Schriftelijk OMBUDSMAN DES ASSURANCES
square de Meeûs 35
1000 Bruxelles

Website: <http://www.ombudsman.as>

Per telefoon/fax Tél : +32(2) 547.58.71
Fax : +32(2) 547.59.75