

Procédure de réclamation

Notre philosophie de service

Vos réactions sont importantes pour nous. Ainsi, si nous ne vous offrons pas le service de qualité que vous êtes en droit d'exiger, si nous faisons une erreur ou si vous avez une suggestion sur la manière dont nous pourrions améliorer nos produits et nos services, nous souhaitons le savoir.

Vous pouvez prendre contact avec nous :

Par écrit Hisco Europe Underwriting Ltd, Belgian Branch
Département Relations Clients
Lambroekstraat 5D
B-1831 Diegem

Par téléphone/fax Tél : +32 (0)2 788 26 00
Fax : +32 (0)2 788 26 01

Par email hiscox.complaints@hiscox.be

De quelle manière traiterons-nous votre réclamation ?

Nous tenterons toujours de résoudre votre problème tout de suite. Néanmoins, dans certains cas, cela peut nécessiter une recherche supplémentaire. Dans ce cas, nous vous assurons d'une réponse définitive dans un délai de 4 semaines. Si cela est impossible pour quelque que raison que ce soit, nous vous contacterons pour vous faire part des raisons qui nous obligent à effectuer des recherches supplémentaires et vous communiquerons alors un délai de traitement.

Que faire si vous n'êtes toujours pas satisfait ?

Nous espérons que vous n'aurez jamais à faire cette démarche mais si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont nous avons traité votre réclamation ou si 8 semaines ont passé et vous n'avez toujours pas reçu de réponse définitive, vous avez la possibilité de soumettre votre dossier aux autorités compétentes.

Vous pouvez prendre contact avec eux :

Par écrit OMBUDSMAN DES ASSURANCES
square de Meeûs 35
1000 Bruxelles

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

Par telephone/fax Tél : +32(2) 547.58.71
Fax : +32(2) 547.59.75