

## Charter inzake klachtenbehandeling

### Onze verbintenissen

- Alle klachten behandelen die ons schriftelijk of per e-mail toegestuurd worden, ongeacht de dienst die ze in ontvangst neemt.
- Formeel ontvangst bevestigen van uw klacht binnen de 3 werkdagen.
- U binnen een termijn van 30 werkdagen antwoorden, ingaande vanaf de ontvangst van de klacht, behalve in bijzondere gevallen waarvoor grondige opzoekingen nodig zijn.
- U regelmatig op de hoogte houden van de staat van voortgang van uw dossier indien door bijzondere omstandigheden de termijn van 30 werkdagen niet gerespecteerd kan worden.
- Uw klacht noteren in het kader van ons beleid van voortdurende verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

### Wat is een klacht?

Een klacht is de uitdrukking van een mistevredenheid die samengaat met een vraag, die schriftelijk geformuleerd wordt.

Deze klacht kan betrekking hebben op een intekening, het bestaan van of de uitvoering van een polis onderschreven bij AFI ESCA en kan gesteld worden door elke persoon die gerechtigde is op de polis of gemandateerd is door een dergelijke persoon.

### Hoe een klacht versturen?

Wij vragen u om uw klachten schriftelijk of per e-mail te versturen, waarbij u uw vraag preciseert en een kopie van de nodige documenten ter verduidelijking van de klacht bijvoegt:

**AFI ESCA**  
**Klachtenbehandeling**  
**Chaussée de Nivelles 81,**  
**1420 Braine-L'Alleud**  
E-mail : [reclamations.belgique@afi-esca.com](mailto:reclamations.belgique@afi-esca.com)

**Aandacht:** indien u een polis onderschreven hebt via een tussenpersoon in verzekeringen (makelaar) en dat uw vraag binnen zijn opdracht tot advies- en informatieverstrekking valt of betrekking heeft op de verkoopvoorwaarden van uw polis, dient u uw klacht aan deze tussenpersoon te richten.

### Inroepen van de bemiddelaar

Indien u van mening bent dat het antwoord dat gegeven werd op uw klacht niet voldoet na uitputting van alle interne middelen tot verhaal, kunt u, op voorwaarde dat geen enkele geschillenvordering ingesteld werd in deze fase, de Dienst -Ombudsman rechtstreeks aanspreken. Deze dienst heeft als opdracht om de verzoening tussen de partijen te begunstigen om zo een onderling akkoord te bereiken door het aanbevelen van oplossingen voor de geschillen waarvoor men zich tot hem wendt.

**Ombudsman van de verzekeringen**  
**Meeûssquare 35**  
**1000 Brussel**  
E-mail : [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as)  
Website: <http://www.ombudsman.as/>

AFI ESCA verbindt zich ertoe om het schriftelijk en gemotiveerd advies van de Ombudsman na te leven.