

## Charte sur le traitement des réclamations

### Nos engagements

- Traiter toutes les réclamations qui nous sont adressées par écrit ou par mail, quel que soit le service qui les réceptionne.
- Accuser réception de votre réclamation de manière formelle dans un délai de 3 jours ouvrables.
- Vous répondre sous un délai de 30 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf cas particuliers nécessitant des recherches approfondies.
- Vous tenir régulièrement informés de l'état d'avancement de votre dossier lorsque, en cas de survenance de circonstances particulières, le délai de 30 jours ouvrables ne pourra être respecté.
- Prendre note de votre réclamation dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue de la qualité de service.

### Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Une réclamation est l'expression d'un mécontentement assorti d'une demande, formulée sous forme écrite.

Elle peut concerner la souscription, l'existence ou l'exécution d'un contrat souscrit auprès d'AFI ESCA et peut être exprimée par toute personne titulaire d'un droit sur le contrat ou mandatée par une telle personne.

### Comment adresser une réclamation ?

Nous vous invitons à adresser vos réclamations par écrit ou par mail, en précisant votre demande et en joignant la copie des documents nécessaires à sa bonne compréhension :

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

**Point d'attention :** si vous avez souscrit votre contrat par le biais d'un intermédiaire en assurances (courtier) et que votre demande relève de son devoir de conseil et d'information ou concerne les conditions de commercialisation de votre contrat, votre réclamation doit être adressée à cet intermédiaire.

### Recours au médiateur

Si vous estimez que la réponse accordée à votre réclamation n'est pas satisfaisante après épuisement de toutes les voies de recours en interne, vous pouvez, à la condition qu'aucune action contentieuse n'ait été engagée à ce stade, saisir directement le Service Ombudsman qui a pour mission de favoriser la conciliation des parties afin de parvenir à un accord entre elles en recommandant des solutions aux litiges dont il est saisi.

**Ombudsman des assurances**  
**Square de Meeûs, 35**  
**1000 Bruxelles**  
E-mail : [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be)  
Site internet : <http://www.ombudsman-insurance.be>

AFI ESCA s'engage à respecter l'avis écrit et motivé de l'Ombudsman