



Politique de gestion des réclamations

Objectif

Foyer Assurances porte une attention toute particulière à la satisfaction de sa clientèle. Dans ce contexte, un traitement cohérent et rigoureux des réclamations émanant de la clientèle constitue pour la compagnie une opportunité d'améliorer en permanence la qualité du service, des procédures et des produits. Il faut ici entendre par « clientèle » tout preneur d'assurances, prospect, assuré, bénéficiaire ou tiers.

La présente politique vise à exposer les règles de conduite à suivre par un client pour émettre une réclamation et contient les engagements que la compagnie se doit de respecter pour permettre un traitement rapide et de qualité des griefs émis par celui-ci.

Procédure

Les réclamations entrent auprès de Foyer Assurances soit par téléphone, soit par écrit (lettre, fax, e-mail), soit en face-à-face (guichet) et proviennent du client directement ou du client via son agence ou un service interne de Foyer.

Le point d'entrée est toujours l'Antenne Qualité pour laquelle c'est une obligation de prendre en compte l'ensemble des réclamations entrantes.

Ainsi, toute réclamation qui s'effectue par voie de mail doit être envoyée à l'adresse mail qualite@foyer.lu dont un lien se trouve également dans la rubrique « Contactez Nous » sur le site internet suivant www.assurancesfoyer.be.

En cas de réclamation par téléphone, celle-ci s'effectue au numéro suivant : +352.437.43.30.30.

Pour les réclamations faites par courrier, celles-ci doivent être envoyées à l'adresse suivante :

FOYER ASSURANCES S.A.
Antenne Qualité
12, rue Léon Laval
L-2986 Luxembourg

Afin que les réclamations puissent être traitées dans les délais impartis, à savoir 7 jours ouvrables, il y a lieu de mentionner à l'appui de la réclamation les informations suivantes : nom, prénom, adresse postale complète, coordonnées téléphoniques, le cas échéant une adresse mail ainsi qu'une description claire de l'objet de la réclamation accompagnée d'éventuels documents et précisions quant au produit ou service d'assurance concerné (par ex. numéro de contrat, numéro de sinistre,...). Cette communication peut se faire dans l'une des trois langues officielles du Grand-duché de Luxembourg (luxembourgeois, allemand, français) ainsi qu'en anglais.

Contestations

En cas de désaccord quant au traitement de la réclamation, la personne ayant sollicité l'assureur peut également s'adresser :

- à l'Ombudsman des Assurances Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles – email : info@ombudsman.be – Site internet : www.ombudsman.as
 - à l'Association des Compagnies d'Assurances et de Réassurances B.P. 448, L-2014 Luxembourg ;
 - au Commissariat aux Assurances 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg ;
- sans préjudice de la possibilité pour la personne déposant la réclamation d'intenter une action en justice.