



## Beleid inzake klachtenbeheer

---

### Doelstelling

Foyer Assurances besteedt bijzondere aandacht aan de klanttevredenheid. In dit kader beschouwt de maatschappij het consistent en nauwgezet verwerken van klachten van klanten als een kans om de kwaliteit van haar dienstverlening, procedures en producten voortdurend te verbeteren.

Onder 'cliënteel' verstaan we hier elke verzekeringnemer, prospect, verzekerde, begunstigde of derde.

Dit beleid heeft tot doel de gedragsregels vast te leggen die een klant moet volgen bij het indienen van een klacht en bevat de verplichtingen die de maatschappij moet nakomen voor een snelle en kwaliteitsvolle behandeling van door de klant ingediende klachten.

### Procedure

Klachten worden telefonisch, schriftelijk (brief, fax, e-mail) of persoonlijk (balie) bij Foyer Assurances ingediend en direct door de klant zelf, via een tussenpersoon of een interne dienst.

De klachten moeten altijd worden ingediend bij de Antenne Qualité die alle binnenkomende klachten in aanmerking moet nemen.

Daarom moet elke per e-mail ingediende klacht naar het e-mailadres [qualite@foyer.lu](mailto:qualite@foyer.lu) worden gestuurd. U vindt dit adres ook in de rubriek 'Contact met ons opnemen' op de volgende website [www.assurancesfoyer.be](http://www.assurancesfoyer.be).

Telefonische klachten dient u via het volgende nummer te melden: +352.437.43.30.30.

Klachten die per post worden ingediend, moeten naar het volgende postadres worden gestuurd:

**FOYER ASSURANCES NV**  
**Antenne Qualité**  
**12, rue Léon Laval**  
**L-2986 Luxembourg**

Om ervoor te zorgen dat klachten verwerkt kunnen worden binnen de gestelde termijn, namelijk 7 werkdagen, moeten volgende gegevens worden bezorgd ter ondersteuning ervan: naam, voornaam, volledig adres, telefoonnummer en, indien van toepassing, een e-mailadres, naast een duidelijke beschrijving van het voorwerp van de klacht en alle documenten en gegevens met betrekking tot het verzekeringsproduct of de verzekeringsdienst in kwestie (bijv. contractnummer, schadegevalnummer, enz.). Deze communicatie kan plaatsvinden in een van de drie officiële talen van het Groothertogdom Luxemburg (Luxemburgs, Duits, Frans) en in het Engels.

### Geschillen

Bij onenigheid over de afhandeling van de klacht kan de persoon die contact heeft opgenomen met de verzekeraar ook contact opnemen met:

- de Ombudsman van de Verzekeringen De Meeûsplein 35 in 1000 Brussel – e-mail: [info@ombudsman.be](mailto:info@ombudsman.be) – Website: [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as)
  - de Association des Compagnies d'Assurances et de Réassurances B.P. 448, L-2014 Luxembourg;
  - het Commissariat aux Assurances 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg;
- onverminderd de mogelijkheid voor de persoon die de klacht indient om juridische stappen te ondernemen.