

Une réclamation ?

Nous sommes désolés de l'apprendre. N'hésitez pas à nous contacter afin que nous puissions améliorer notre service. Vous pouvez également contacter l'une des instances suivantes :

QOVER:

Vous devriez, en premier lieu,
écrire au département
Réclamations de QOVER SA/NV,
Rue des Palais 44 – 1030
Bruxelles (Belgique),

Email : compliance@qover.be

Téléphone au +32 2 588 22 07.

Ombudsman :

Si vous n'êtes pas satisfait de la
réponse définitive, vous pouvez
soumettre votre réclamation au
médiateur des assurances en
Belgique. Ses coordonnées sont
les suivantes : Square de Meeûs
35, 1000 Bruxelles, Belgique

téléphone : +32 2 547 58 71,

fax: +32 2 547 59 75

email : info@ombudman.as

plateforme européenne de Règlement en ligne des litiges

Si vous avez souscrit votre
assurance en ligne ou par
l'intermédiaire de tout autre moyen
de communication électronique
(par téléphone, SMS, fax ou
appareil mobile), vous pouvez
également, si vous le souhaitez,
enregistrer votre réclamation via la
plateforme de Règlement en ligne
des litiges (Online Dispute
Resolution ou ODR) :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>

Votre plainte sera ensuite redirigée vers le Service d'ombudsman et vers nous pour résolution. Il peut s'écouler un court délai avant que nous ne la recevions.

Nous enregistrerons toutes les communications, en ce compris les appels téléphoniques, à des fins d'amélioration de la qualité des services, à des fins de formation de notre personnel ou à des fins de détection de la fraude.