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.