



Politique de gestion des plaintes de Xerius AAM

Notre mission consiste à conseiller et accompagner nos clients dans la constitution de leur pension complémentaire et dans la protection de leur revenu en cas d'incapacité de travail.

Afin de pouvoir accomplir cette mission avec succès, Xerius AAM attache une grande importance à un service à la clientèle convivial. Nous aspirons ainsi à servir nos clients du mieux possible et ce, dans les limites de ce à quoi l'on peut raisonnablement s'attendre.

Ceci n'empêche pas que Xerius AAM, comme tout autre assureur, peut être confronté à des plaintes de clients. Bien que la notion de « plainte de client » ait de prime abord une connotation négative, cela ne doit pas par définition être toujours le cas. La plainte d'un client peut également être considérée comme une opportunité d'affiner et d'améliorer le service, les procédures et les produits. C'est d'ailleurs ainsi que Xerius AAM voit les choses.

Si vous êtes, en tant que client de Xerius AAM, mécontent de nos services, produits, procédures ou collaborateurs, faites-le nous savoir !

Vous pouvez nous contacter à l'aide des données ci-dessous :

*Xerius AAM
À l'att. du département Assurances
Brouwersvliet 4 boîte 4
2000 Anvers*

*Téléphone (pension complémentaire) : 03 221 09 72
Téléphone (incapacité de travail) : 03 221 09 91
E-mail : assurances@xerius.be*

Afin de garantir un traitement rapide et efficace de votre plainte, nous vous demandons d'introduire celle-ci par écrit. Nous tentons, après réception, de la traiter le plus rapidement possible. Vous pouvez dans la majorité des cas vous attendre à recevoir une réponse complète et définitive de notre part dans un délai de cinq jours ouvrables.

S'il ne nous est pas possible de vous envoyer une réponse complète et définitive dans un délai de cinq jours ouvrables, les délais de réponse suivants s'appliquent :

- vous recevez toujours dans les trois jours ouvrables de la réception de votre plainte un accusé de réception avec quelques mots d'explications sur la suite de la procédure ;
- nous tentons de vous envoyer une réponse (qu'elle soit ou non complète et définitive) dans les dix jours ouvrables à compter de l'envoi de l'accusé de réception ;
- une réponse complète et définitive vous est envoyée dans les vingt jours ouvrables de l'envoi de l'accusé de réception.

Si en raison de la nature et de la complexité de votre plainte, il n'est pas possible de vous envoyer une réponse complète et définitive dans le délai limite de vingt jours ouvrables suivant l'envoi de l'accusé de réception, nous vous en informons le plus rapidement possible. Nous vous donnons à cet égard toujours une indication du délai dans lequel vous pouvez vous attendre à recevoir une réponse complète et définitive.

Si toutefois vous n'êtes pas d'accord avec la réponse complète et définitive qui est donnée à votre plainte, vous pouvez prendre contact avec l'Ombudsman des Assurances. Ce service n'intervient toutefois que comme instance d'appel, c'est-à-dire lorsque vous êtes toujours insatisfait de la suite qui a été donnée à votre plainte après avoir parcouru l'intégralité de notre procédure interne.

Données de contact de l'Ombudsman des Assurances :

*Ombudsman des Assurances
Square de Meeûs 35
1000 Bruxelles*

*Téléphone : 02 547 58 71
E-mail : info@ombudsman.as
Site web : www.ombudsman.as*

Pour plus d'informations sur notre politique de gestion des plaintes, veuillez vous adresser à notre département Assurances via l'adresse e-mail assurances@xerius.be.