



Industrial Insurance
Group Belgium NV - SA®
An Optio company

KLACHTENBELEID

Inleiding

Bent u niet helemaal tevreden over onze dienstverlening of producten? Laat het ons weten. Bij Industrial Insurance Group streven we naar een hoogstaande service voor al onze klanten, makelaars en andere betrokken partijen. Uw feedback helpt ons onze processen, producten en klantbeleving voortdurend te verbeteren. Om op een transparante en correcte manier met klachten om te gaan, hebben wij een duidelijke klachtenprocedure uitgewerkt, volledig in lijn met de Belgische wetgeving.

1. Wie kan een klacht indienen?

Iedere natuurlijke of rechtspersoon die betrokken is bij onze dienstverlening kan een klacht indienen.

Dit kunnen onder andere zijn:

- Verzekeringsnemers of kandidaat-verzekeringsnemers
- Verzekerden
- Makelaars
- Benadeelden
- Andere derden met een legitiem belang

2. Hoe kunt u uw klacht indienen?

U kunt in eerste instantie uw gebruikelijke makelaar contacteren. Vaak kan een snelle toelichting of verduidelijking tot een oplossing leiden.

Blijft u ontevreden of wenst u een directe behandeling door Industrial Insurance Group? Dan kunt u uw klacht rechtstreeks indienen via onderstaande kanalen:

Per post:

Industrial Insurance Group
T.a.v. Directie
Louizalaan 85
B- 1050 Brussel
België

Via e-mail:

info@industrialinsurancegroup.eu

Telefonisch:

+32 (0)47 68 821 88

Via het contactformulier op onze website:

www.industrialinsurancegroup.be

Gelieve bij het indienen van een klacht zoveel mogelijk informatie te verstrekken: uw contactgegevens, polisnummer, een omschrijving van het probleem, en eventuele relevante documenten.

3. Behandeling van uw klacht

Uw klacht wordt op een objectieve en onafhankelijke manier behandeld door onze verantwoordelijke voor klachtenmanagement.

- **Ontvangstbevestiging:** Binnen 3 werkdagen na ontvangst van uw klacht ontvangt u een bevestiging, tenzij we u binnen deze termijn reeds inhoudelijk kunnen antwoorden.
- **Behandelingstermijn:** Wij streven ernaar om binnen een termijn van 1 maand een definitief en gemotiveerd antwoord te formuleren. Indien dit niet haalbaar is, wordt u daarvan schriftelijk op de hoogte gebracht met een tussentijds standpunt.
- **Eerlijke behandeling:** Wij garanderen dat uw klacht zonder belangenconflict, efficiënt en met respect voor uw rechten behandeld wordt.

4. Bent u niet tevreden met onze reactie?

Indien u na onze reactie nog steeds niet tevreden bent of u geen antwoord hebt ontvangen binnen de opgegeven termijn, kunt u zich wenden tot:

De Ombudsman van de Verzekeringen
De Meeûssquare 35
1000 Brussel
België

E-mail: info@ombudsman-insurance.be

Website: www.ombudsman-insurance.be

De Ombudsman van de Verzekeringen behandelt geschillen tussen consumenten en verzekeringsondernemingen of -tussenpersonen met het oog op een minnelijke oplossing.

5. Slotbepaling

Dit klachtenbeleid wordt jaarlijks geëvalueerd en waar nodig aangepast om te blijven voldoen aan de toepasselijke wetgeving en om de klantentevredenheid te optimaliseren.



JOUW ZEKERHEID, ONZE EXPERTISE

INDUSTRIAL INSURANCE GROUP



Industrial Insurance
Group Belgium NV - SA®
An Optio company