



Optimco
assurer à taille humaine

Politique en matière de plaintes

Optimco SA – Souscripteur mandaté sous le code FSMA 0862.475.005, autorisé à accepter la couverture des risques au nom et pour le compte de Fédérale Assurance (agrée sous le numéro 87 par la Banque Nationale de Belgique - RPM Bruxelles 0403.257.506).

Siège social : Sneeuwbeslaan 14, 2610 Wilrijk, Belgique

E-mail : info@optimco.be – Web : www.optimco.be – Tél. : 03 297 51 20

RPM Anvers 0862.475.005, division d'Anvers – IBAN : BE90 0682 4433 3832

Dernière modification : octobre 2024

Cet exemplaire remplace la (les) version(s) précédente(s) et est le seul exemplaire valable en vigueur.

Introduction

Vous avez une plainte ? Nous ne vous avons pas donné entière satisfaction ? Dites-le-nous.

Optimco s'efforce de fournir le meilleur service possible à ses clients, ses partenaires et aux autres tiers. Chaque jour, nous mettons tout en œuvre pour satisfaire nos clients et nos courtiers.

Afin de mieux répondre aux besoins de nos clients assurés et de nos partenaires et d'améliorer continuellement la qualité de nos services, de nos procédures et de nos produits, Optimco SA a mis au point la procédure de réclamation ci-dessous.

Qui ?

Personnes pouvant introduire une plainte.

Toute personne peut déposer une plainte auprès d'Optimco SA pour exprimer son mécontentement à l'égard d'un service, d'un produit et/ou d'un traitement particulier. Il peut s'agir de candidats preneurs d'assurance, mais aussi d'assurés, de courtiers, de personnes lésées et d'autres tiers.

Comment exprimer son mécontentement ?

Manière d'introduire une plainte.

Dès l'apparition du problème, vous pouvez contacter votre courtier habituel pour qu'il s'occupe de votre plainte. Le courtier s'efforcera de résoudre votre insatisfaction en vous donnant les informations souhaitées, les réponses et/ou les actions appropriées. Dans la plupart des cas, cette démarche permet de trouver une solution.

Votre insatisfaction persiste après la première intervention ?

Personne à contacter.

Si vous n'avez pas trouvé de solution satisfaisante après une première intervention auprès de votre interlocuteur habituel dans le cadre de la gestion normale de votre contrat, ou si vous souhaitez une intervention directe de la personne interne chargée de la gestion des plaintes, vous pouvez introduire directement une plainte :

Par courrier à l'adresse suivante :

Optimco SA
Gestion des plaintes
Sneeuwbeslaan 14
Wilrijk-Anvers

Par e-mail à l'adresse : plainte@optimco.be

Comment votre plainte est-elle traitée ?

Procédure suivie par Optimco SA pour traiter votre plainte.

En toute objectivité, la personne chargée de la gestion des plaintes traitera votre plainte et analysera votre situation concrète. L'objectif est de traiter votre plainte rapidement et avec qualité.

Dans les trois jours ouvrables suivant la réception de la plainte, un accusé de réception sera envoyé, à moins qu'il soit possible de fournir une réponse sur le fond dans un délai d'une semaine à compter de la réception de la plainte.

Nous nous engageons à vous donner une réponse définitive dans un délai d'un mois à compter de la réception de votre plainte. S'il s'avère impossible de vous donner une réponse définitive dans ce délai, les raisons en seront données par écrit dans le délai imparti.

La personne chargée de la gestion des plaintes garantit un traitement équitable, indépendant et efficace de votre plainte. Cette personne veille également à ce que la gestion des plaintes soit effectuée de manière objective et sans conflit d'intérêts.

Que faire en cas d'insatisfaction persistante ?

Rôle et coordonnées de l'Ombudsman.

Si votre insatisfaction persiste après la réponse finale d'Optimco SA, si vous n'êtes pas satisfait du traitement de votre plainte, ou si vous souhaitez son intervention directe, vous pouvez vous adresser à l'Ombudsman des assurances.

Par courrier à l'adresse suivante :

Ombudsman des assurances
Square de Meeûs 35
1000 Bruxelles

Par e-mail à l'adresse : info@ombudsman-insurance.be

Via le site web : www.ombudsman-insurance.be en remplissant un formulaire de plainte.

Le service de médiation des assurances traite les litiges entre les consommateurs d'une part, et une compagnie d'assurance ou un intermédiaire de l'autre, concernant l'exécution d'un contrat d'assurance en vue de parvenir à une solution à l'amiable.