

**insatisfait
de nos services,
de nos produits ?**

dites-le nous!



www.axa.be

AXA Belgium, S.A. d'assurances agréée sous le n° 0039 pour pratiquer les branches vie et non-vie (A.R. 04-07-1979, M.B. 14-07-1979) auprès de la Banque Nationale de Belgique, sié Boulevard de Berlaimont 14 à B-1000 Bruxelles
Siège social: Place du Trône 1 - B-1000 Bruxelles (Belgique)
N° BCE: TVA BE 0404.483.367 RPM Bruxelles - 7.06.5295

réinventons /
la banque et l'assurance



insatisfait de nos services, de nos produits ?

Dites-le nous ! Nous sommes à votre écoute. Nous nous engageons à traiter votre plainte en toute indépendance.

un premier réflexe : votre intermédiaire en assurances ou votre agent bancaire

La première personne de contact est votre intermédiaire en assurances ou votre agent bancaire. Une personne de confiance. Elle vous connaît et connaît votre dossier et cherchera, avec l'aide d'AXA, une solution.

nous contacter directement ? à votre disposition, un formulaire de plainte

- 1** Vous avez la possibilité d'introduire votre message sous forme de plainte. Celle-ci parviendra alors directement à votre correspondant personnel auprès du service Customer Protection. Il la traitera en toute indépendance. Veillez à être précis et structuré, indiquez-nous les dates des faits et références que vous jugez utiles et, éventuellement, ce que vous attendez de nous. Vous pouvez également insérer des documents pour plus de détails.
- 2** Vous recevrez un accusé de réception par e-mail, auquel vous pourrez répondre pour contacter votre correspondant, ajouter un élément à votre dossier ou vous renseigner sur son état d'avancement. Veillez à toujours laisser la référence de votre plainte (CAS-12345-123456) dans le sujet.

vous ne souhaitez pas utiliser le formulaire de plainte ?

Vous pouvez nous joindre par :

e-mail : customer.protection@axa.be

courrier : AXA Belgium
Service Customer Protection
Place du Trône, 1
1000 Bruxelles

fax : +32 (0)2 678 93 40

téléphone (pour obtenir une première info): +32 (0)2 678 61 11

notre engagement

Professionnalisme,...

notre équipe Customer Protection occupe une position indépendante. Les correspondants Customer Protection sont des spécialistes dans leur domaine d'activité.

Indépendance,...

les correspondants Customer Protection s'occupent de votre dossier en toute indépendance et neutralité pour vous proposer la meilleure solution.

Transparence,...

vous pouvez contacter votre correspondant pour vous renseigner sur l'état d'avancement de votre plainte.

la solution proposée ne vous satisfait pas ?

Vous pouvez contacter l'ombudsman des assurances par :

e-mail : info@ombudsman.as

courrier : Ombudsman des Assurances, square de Meeûs 35,
1000 Bruxelles

téléphone (pour obtenir une première info): +32 (0)2 547 58 71