

**ontevreden
over onze diensten,
onze producten ?**

vertel het ons!



www.axa.be

AXA Belgium, NV van verzekeringen toegelaten onder het nr. 0039 om de takken leven en niet-leven te beoefenen (KB 04-07-1979, BS 14-07-1979) bij de Nationale Bank van België, gevestigd op de Berlaimontlaan 14 te B-1000 Brussel Maatschappelijke zetel: Troonplein 1 - B-1000 Brussel (België)
KBO nr.: BTW BE 0404.483.367 RPR Brussel

bank en verzekering /
anders bekeken



ontevreden over onze diensten, onze producten?

Vertel het ons! Wij luisteren naar u. Wij verbinden ons ertoe uw klacht in alle onafhankelijkheid te behandelen.

een eerste reflex: uw verzekeringstussenpersoon of uw bankagent

Uw eerste aanspreekpunt is uw verzekeringstussenpersoon of uw bankagent. Een vertrouwenspersoon. Hij kent uw situatie en zal met de hulp van AXA op zoek gaan naar een oplossing.

rechtstreeks contact met ons opnemen? dat kan, via een klachtenformulier

- 1** U dient uw bericht in in de vorm van een klacht. Die komt rechtstreeks toe bij uw persoonlijke correspondent van de dienst Customer Protection. Hij zal uw klacht in alle onafhankelijkheid behandelen. Formuleer uw klacht zo gedetailleerd en gestructureerd mogelijk, vermeld de data van de feiten en de referenties die u nuttig acht. Geef ook aan wat u van ons verwacht. En voeg eventueel documenten toe voor meer details.
- 2** U krijgt een ontvangstbevestiging via e-mail waarop u antwoordt om contact op te nemen met uw correspondent, of om een element toe te voegen aan uw dossier of te informeren naar de stand van zaken. Zorg ervoor dat de referte van uw klacht (CAS-12345-123456) in de subject blijft staan.

wenst u geen gebruik te maken van het klachtenformulier?

Wij zijn bereikbaar per:

e-mail : customer.protection@axa.be

brief : AXA Belgium
Dienst Customer Protection
Troonplein 1
1000 Brussel

fax : +32 (0)2 678 93 40

telefoon (om een eerste info te krijgen): +32 (0)2 678 61 11

ons engagement

Professionalisme,...

ons team Customer Protection is een onafhankelijk team. De Customer Protection correspondenten zijn specialisten in hun domein.

Onafhankelijkheid,...

de correspondenten van Customer Protection behandelen uw dossier in alle onafhankelijkheid en neutraliteit om u de beste oplossing te bieden.

Transparantie,...

als u wenst te weten hoever het staat met uw klacht, staat uw correspondent voor u klaar.

bent u niet tevreden met de voorgestelde oplossing?

Contacteer dan de ombudsman van de verzekeringen per:

e-mail : info@ombudsman.as

brief : Ombudsman van de Verzekeringen, de Meeûsplantsoen 35,
1000 Brussel

telefoon (om een eerste info te krijgen): +32 (0)2 547 58 71