



## GESTION DES PLAINTES

### Vous avez une plainte ou une remarque à formuler ?

1. Parlez-en d'abord avec nos collaborateurs via le **0800 / 40 042**. Ceux-ci sont en effet vos interlocuteurs privilégiés pour tous vos questions et problèmes. Ils feront tout leur possible pour vous aider au mieux.
2. Vous pouvez aussi prendre directement contact avec notre service Gestion des Plaintes. Nous sommes à votre écoute et examinerons votre plainte ou remarque avec la plus grande attention. Nous concilierons au mieux les différentes parties et essayerons de trouver une solution.

Décrivez le plus clairement possible le problème ou la question. Et renseignez toujours le numéro du contrat ou du dossier concerné.

Comme convenu dans le Code de Conduite auquel la compagnie a adhéré, vous recevrez un accusé de réception dans les 3 jours ouvrables reprenant le numéro de référence sous lequel votre plainte a été enregistrée, ainsi que le nom et coordonnées de la personne qui se chargera de votre plainte. Vous recevrez alors une réponse définitive dans le mois. Si pour une raison ou une autre ceci s'avèrerait impossible, nous vous en avertirons.

### Comment prendre contact avec notre service Gestion des Plaintes ?

- Par e-mail : [plainte@pv.be](mailto:plainte@pv.be)
  - Par écrit : Gestion des Plaintes P&V, Rue Royale 151, 1210 Bruxelles
  - Par téléphone : [02 250 90 60](tel:022509060)
3. Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse de notre service Gestion des Plaintes, vous avez alors la possibilité de demander l'avis de l'Ombudsman des Assurances, médiateur externe pour le secteur de l'assurance. Vous trouverez tous les informations sur son site web : [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as)