

Een klacht indienen

Bij Globality Health streven wij naar het bieden van de hoogste kwaliteit producten en diensten aan al onze klanten. Als u problemen of moeilijkheden ondervindt is het belangrijk dat we hiervan op de hoogte worden gebracht, zodat we zaken direct kunnen oplossen en verbeteringen kunnen uitvoeren voor de toekomst. Als u een klacht wilt indienen, zorgen we ervoor dat uw probleem zo snel en eerlijk mogelijk wordt opgelost.

Hoe dient u een klacht in?

Als u een klacht wilt indienen, raden wij u aan om binnen Globality Health eerst contact op te nemen met het team dat al eerder aan uw casus heeft gewerkt. U kunt uw klacht ook direct naar ons Team Klachtenmanagement sturen. Gebruik hiervoor de onderstaande contactgegevens. U kunt uw klacht indienen per e-mail, brief, of fax. Als u telefonisch contact met ons opneemt met uw klacht, zullen we ook vragen om uw klacht schriftelijk in te dienen, omdat wij het probleem zo beter in behandeling kunnen nemen.

Wat we nodig hebben voor het oplossen van uw klacht

Om ons te helpen uw klacht te onderzoeken, en hopelijk ook het probleem op te lossen, vragen we u om de volgende gegevens:

- Een beschrijving van wat er mis is gegaan
- Wat u wilt dat wij doen om het probleem op te lossen
- Uw contactgegevens, inclusief telefoonnummer en e-mailadres
- Uw polisnummer

De stappen die we ondernemen voor het oplossen van uw klacht

Nadat u contact met ons heeft opgenomen, doen wij ons best om uw klacht op een eerlijke manier en binnen een redelijke termijn op te lossen.

We bevestigen eerst binnen twee werkdagen de ontvangst van uw klacht, en vermelden hierbij de naam van een contactpersoon, voor het geval u aanvullende zorgen of informatie wilt delen. Daarna beoordelen en onderzoeken we de problemen die u heeft omschreven volledig. We streven ernaar om al uw problemen uiterlijk drie weken na ontvangst van uw klacht te adresseren. Als het oplossen van het probleem meer tijd in beslag neemt, leggen we natuurlijk uit waarom dit zo is, en geven we regelmatig updates over de voortgang.

Ons Team Klachtenmanagement

Zoals hierboven vermeld, kunt u met klachten of feedback direct contact opnemen met ons Team Klachtenmanagement. U kunt hiervoor de volgende contactgegevens gebruiken:

Post: Complaints Management Team, Globality Health
1A, rue Gabriel Lippmann, L-5365 Munsbach, Luxemburg
Telefoon: + 352 270 444 1000
E-mail: feedback@globality-health.com
Fax: +352 270 444 5599

Als we uw klacht niet kunnen oplossen

We doen ons best om een bevredigende oplossing te vinden voor uw klacht. Mocht u echter niet tevreden zijn met ons definitieve antwoord, dan kunt u uw klacht escaleren.

Aangezien we gevestigd zijn in Luxemburg, kunt u uw klacht indienen bij de financiële autoriteiten van dat land. U heeft hierbij de keuze uit twee officiële instanties.

De Médiateur en Assurances (Ombudsman Verzekeringen)

In eerste instantie kunt u uw klacht indienen bij de Luxemburgse Ombudsman Verzekeringen, de Médiateur en Assurances. De contactgegevens voor de ombudsman zijn als volgt:

Post: Médiateur en Assurances
Association des Compagnies d'Assurances et de Réassurances (ACA)
12, rue Erasme, L-1468 Luxemburg
Telefoon: +352 442 1441
E-mail: aca@aca.lu
Fax: +352 44 02 89

De Luxemburgse Ombudsman Verzekeringen is onafhankelijk van Globality Health, en biedt een gratis bemiddelingsdienst voor onopgeloste problemen tussen verzekeringsbedrijven en hun klanten. Alle partijen die betrokken zijn bij een geschil worden door de ombudsman op een eerlijke en onpartijdige manier behandeld, en alle informatie blijft vertrouwelijk.

Meer informatie over de Médiateur en Assurances en over hoe u een geschil voorlegt, vindt u via deze link (in het Frans): <http://www.aca.lu/activites/convention-collective/>. Als u informatie van ons nodig heeft om een geschil te kunnen indienen, kunt u dit ons laten weten. We helpen u graag.

Het Commissariat aux Assurances (CAA)

Een tweede mogelijkheid is contact opnemen met het Commissariat Aux Assurances (CAA). Het CAA is het officiële toezichtsorgaan voor de Luxemburgse verzekeringssector, en is daarmee ook de toezichthouder van Globality Health.

Als we uw klacht niet hebben kunnen oplossen, kunt u contact opnemen met het CAA, en informatie over het geschil voorleggen. Het CAA neemt dan contact met ons op, en vraagt ons om onze beslissing te motiveren. Als het CAA concludeert dat we wettelijke bepalingen van de relevante Luxemburgse verzekerings- of financiële wetgeving hebben geschonden, kan het CAA ons opdragen onze beslissing op uw klacht te wijzigen. U kunt contact opnemen met het CAA per:

Post: Commissariat aux Assurances (CAA)
7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxemburg
Telefoon: +352 226 9111
E-mail: caa@caa.lu
Fax: +352 22 69 10 of +352 22 69 11 444

Meer informatie over het CAA vindt u via deze link (in het Frans): www.commassu.lu.

Merk op: het indienen van een klacht bij de Médiateur en Assurances doet geen afbreuk aan uw recht om juridische actie te ondernemen via de bevoegde rechtbanken. In dergelijke gevallen kan het zijn dat u zelf aansprakelijk bent voor uw eigen kosten met betrekking tot de gerechtelijke procedures (bijv. kosten voor advocaten of experts). In uw Algemene Verzekeringsvoorwaarden (GCI) staat de bevoegde rechtbank vermeld voor geschillen die voortkomen uit uw verzekeringsovereenkomst. Bij een civiel probleem zijn alleen rechtbanken bevoegd om de zaak te behandelen, conform artikel 84 van de Luxemburgse Grondwet.