



*Procédure de plainte*  
Assurance pour animaux

Vous n'êtes pas satisfait de nos assurances ou de nos services ? N'hésitez pas à nous le faire savoir. Essayez toujours de parler d'abord à l'un des membres de notre personnel. Il peut s'agir d'un employé auquel vous avez déjà parlé, comme un membre du service clientèle, ou de l'employé qui a traité votre rapport. Vous ne trouvez toujours pas de solution ? Dans ce cas, vous pouvez déposer une plainte auprès de Figo.

## **Que devez-vous faire en cas de plainte ?**

Certains frais ne sont parfois pas remboursés, ou pas intégralement. Vous n'êtes pas d'accord malgré nos explications ? Vous pouvez alors déposer une plainte auprès de Figo. Nous y répondrons dans un délai de 14 jours ouvrables. Si vous n'avez pas de réponse, nous vous contacterons personnellement.

### **Vous pouvez envoyer la plainte à:**

Figo België

Gasthuisstraat 15/0.01

3500 Hasselt

Ou par e-mail à: [info@figopet.be](mailto:info@figopet.be)

## **Ombudsman des Assurances :**

Si vous n'êtes toujours pas d'accord avec la manière dont votre plainte a été traitée, vous pouvez soumettre le litige à l'Ombudsman des Assurances. Il s'agit d'une entité indépendante, impartiale, reconnue et qualifiée qui intervient dans les litiges entre un consommateur et une compagnie d'assurance ou un intermédiaire en assurances.

l'Ombudsman des Assurances

Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles

Numéro de téléphone: 02 547 58 71

[www.ombudsman-insurance.be/fr](http://www.ombudsman-insurance.be/fr)