



Klachtenprocedure
Figo Huisdierenverzekering

Ben je niet tevreden over ons product of ons werk? Dan horen we dat graag. Probeer altijd eerst in gesprek te gaan met een van onze medewerkers. Dit kan een medewerker zijn die je al eerder hebt gesproken, zoals iemand van de klantendienst, of de medewerker die je aangifte heeft behandeld. Vind je samen geen oplossing? Dan kan je een klacht bij ons indienen.

Wat moet je doen als je een klacht hebt?

Soms vergoeden we jouw kosten niet, of niet volledig. Ben je het daar, ondanks onze uitleg, niet mee eens? Dan kan je een klacht bij ons indienen. We beantwoorden je klacht binnen de 14 werkdagen. Lukt dat niet? Dan brengen wij je op de hoogte.

Je kan de klacht sturen naar:

Figo Pet België
Gasthuisstraat 15/0.01
3500 Hasselt

Of mailen naar: info@figopet.be

Ombudsman van de Verzekeringen

Ben je het daarna niet eens met hoe je klacht werd afgehandeld? Dan kan je het geschil aangeven bij de Ombudsman van de Verzekeringen. Dit is een onafhankelijke, onpartijdige erkende gekwalificeerde entiteit die tussenkomt in geschillen tussen een consument en een verzekeringsonderneming of tussenpersoon in de verzekeringen.

Ombudsman van de Verzekeringen
de Meeûssquare 35, 1000 Brussel
Telefoonnummer: 02 547 58 71
www.ombudsman-insurance.be