



Comment faire une réclamation

Vous n'êtes pas satisfait de notre service ?

Nous espérons que vous n'aurez jamais besoin de vous plaindre de notre service ou de quoi que ce soit relatif à votre souscription à nos produits. Cependant, nous apprécions vos commentaires et nous ferons de notre mieux pour résoudre les problèmes que vous pourriez avoir.

Peu importe la façon dont vous décidez de communiquer vos préoccupations, nous vous écouterons.

Si quelque chose ne s'est pas bien passé et que vous souhaitez nous en parler, veuillez utiliser l'une des méthodes suivantes pour nous contacter :

Écrivez-nous à :

The Customer Relations Department

AXA - Global Healthcare
Phillips House
Crescent Road
Tunbridge Wells
TN1 2PL

Appelez-nous

Numéro de Téléphone : +44 (0) 1892 503856 (Ce service est pour le moment en Anglais)

Notre équipe est disponible 24 heures par jour, sept jours par semaine. Nous sommes susceptibles d'enregistrer et/ou de surveiller les appels pour des raisons de contrôle de qualité, à des fins de formation et pour conserver une trace de notre conversation.

Envoyez-nous un message depuis votre espace client en ligne

Connectez-vous à votre espace client en ligne dédié et envoyez-nous les détails de votre réclamation sous le menu « Complaint » dans la boîte de réception. (Ce service est pour le moment en Anglais)

Pour nous aider à résoudre votre réclamation plainte, nous aurons besoin des éléments suivants :

- Votre nom et les détails de votre souscription
- Un numéro de téléphone de contact
- La description de votre réclamation
- Toute information pertinente relative à votre réclamation que nous n'aurions peut-être pas déjà vue.

Temps de réponse

Nous vous répondrons le plus rapidement possible, cependant, si nous ne pouvons pas vous donner une solution immédiate, nous vous contacterons pour confirmer la réception de votre réclamation et vous expliquer les prochaines étapes.



Nous visons toujours à résoudre les problèmes dans les huit semaines suivant le moment où vous nous avez fait part de vos préoccupations pour la première fois, mais si nous estimons que cela nous prendra plus de temps, nous vous informerons des raisons du retard et vous tiendrons régulièrement au courant de nos progrès.

Si nous ne pouvons pas répondre pleinement à votre réclamation dans un délai de huit semaines, ou si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse finale, vous pouvez transmettre votre plainte à l'autorité compétente. Vous trouverez ci-dessous les coordonnées de l'autorité concernée en fonction de l'assureur de votre formule, nous vous fournirons également ses coordonnées et plus d'informations sur le service lorsque nous vous enverrons notre réponse finale ou à la fin des huit semaines.

Veillez noter que si vous avez une réclamation concernant la façon dont votre formule vous a été vendue et que vous avez acheté votre formule à travers un intermédiaire ou d'un courtier, veuillez communiquer avec lui en premier lieu.

Contacter l'autorité compétente

Si votre numéro de police commence par BX, BW, AX ou 0000000X

Si votre numéro de police commence par BX, BW, AX ou 0000000X veuillez utiliser ces coordonnées pour contacter le « Financial Ombudsman Service ».

The Financial Ombudsman Service
Exchange Tower
London
E14 9SR
United Kingdom

Numéro de Téléphone : +44 (0) 207 964 1000

Email : complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

Site Web : www.financial-ombudsman.org.uk

Aucune de ces procédures n'impacte vos droits légaux.

Règlement des litiges en ligne

Si vous avez souscrit en ligne et souhaitez vous plaindre, vous pouvez utiliser cette adresse e-mail pour nous contacter: AGHCustomerRelations@axa.com ou vous pouvez utiliser le site Web de la plate-forme de règlement des litiges en ligne.



Si votre numéro de police commence par BD

Si votre numéro de police commence par BD, veuillez utiliser ces coordonnées pour contacter le « Financial Services and Pensions Ombudsman ».

The Financial Services and Pensions Ombudsman
Lincoln House
Lincoln Place
Dublin
D02 VH29

Numéro de Téléphone : **+353 1 567 7000**

Email : info@fspo.ie

Site Web : www.fspo.ie

Règlement des litiges en ligne

Si vous avez souscrit en ligne et souhaitez vous plaindre, vous pouvez utiliser cette adresse e-mail pour nous contacter : AGHCustomerRelations@axa.com ou vous pouvez utiliser le site Web de la plate-forme de règlement des litiges en ligne.