



Insurance

Quel service attendre en cas de sinistre ?

MS  **Amlin**



Claims

Fiche d'information

Dans un monde en perpétuelle évolution, la survenance d'un sinistre est généralement une source de stress qui génère toujours des perturbations dans les activités de nos clients. Notre objectif est de limiter celles-ci au maximum et de mettre tout en oeuvre pour permettre à nos assurés de se concentrer entièrement sur leurs activités en assurant la continuité et la pérennité de leurs entreprises.

Notre philosophie:

Pour toutes les branches d'assurances (Liability, Fleet & Property) dans lesquelles nous opérons actuellement, nous nous efforçons de « développer notre « Expérience Client » en les plaçant au cœur de nos préoccupations et du service que nous fournissons ainsi que des décisions que nous prenons ».

Notre engagement:

Un **SERVICE** d'excellence focalisé sur les besoins de nos clients.

Un **PROFESSIONALISME** orienté sur la gestion proactive des sinistres.

Une proche **COLLABORATION** avec nos équipes de souscription et nos courtiers.

FLEXIBILITE et **CREATIVITE** dans notre gestion quotidienne.

Une **VISIBILITE** en ayant des contacts réguliers avec nos clients et nos courtiers.

Une **COMMUNICATION** de tous les instants avec ces derniers.

En résumé : rapidité, efficacité tout en étant en phase avec nos clients.

Une organisation souple et proactive, orientée solution.

Notre mission:

Soutenir au mieux l'assuré et intervenir dans les limites des garanties souscrites. La survenance d'un sinistre et sa gestion doivent nous donner l'occasion d'apporter à l'assuré un "plus" dans la maîtrise de son activité qui fidélisera notre relation avec lui et son courtier.

Nous recherchons des solutions de règlement efficaces pour chacun, que ce soit tant :

- En « Dommage » (intervention immédiate, reprise rapide de l'activité...);
- Qu'en « Responsabilité civile » (maintien de l'image commerciale de l'assuré...).

Nous contribuons à parfaire la couverture d'assurance de nos assurés et à améliorer la maîtrise de leurs risques :

- par l'intermédiaire des experts que nous missionnons ;
- en proposant aux assurés de faire appel aux compétences des ingénieurs de notre département « Risk Engineering » ;
- en interagissant avec nos départements de souscription.

Nos équipes:

De solides équipes composées de plus de 20 gestionnaires dont les compétences techniques et relationnelles permettent de développer un partenariat basé sur la confiance mutuelle avec nos clients et courtiers. Des gestionnaires passionnés disposant d'une large autonomie et des partenaires externes reconnus sur le marché belge intervenant à vos côtés.



Orienté client



Professionalisme



Souscription

Pourquoi choisir MS Amlin comme partenaire?



Clients

Des gestionnaires responsables, autonomes, fiables et positifs.

- Des souscripteurs spécialisés.
- Des services « Risk Engineering & Claims » au service du client.
- Une gestion sinistre active et flexible pour garantir la rapidité des règlements.

Pour toutes informations sur les sinistres, merci de contacter :

En Liability:

Dirk Van Elewyck
Claims Manager Liability
Tel: +32 (0)2 894 71 11
dirk.vanelewyck@msamlin.com
liability.claims.be@msamlin.com

En Property:

Bruno Delacroix
Claims Manager Property
Tel: +32 (0)2 894 71 53
bruno.delacroix@msamlin.com
propertyclaims.be@msamlin.com

En Fleet :

Pous nos contrats fleet, nous disposons d'une équipe externe de spécialistes :
Dekra Claims Services Belgium NV
Tel: 078/15 8000 (FR) et 078/15 6000 (NL)
Courrier électronique : amlinfleet.claims.be@dekra.com

Informations juridiques

Pour toute plainte, vous pouvez adresser un e-mail à gestiondeplaintes.be@MSamlin.com. Nous nous efforçons de traiter toute plainte éventuelle concernant nos services aussi soigneusement que possible. Si toutefois vous étiez mécontent de la suite donnée à votre plainte, vous pouvez toujours contacter l'Ombudsman des assurances :
Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, www.ombudsman.as. Le fait d'avoir soumis une plainte au sujet des contrats à la compagnie ou au service de l'Ombudsman des assurances, est sans préjudice de la possibilité pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice.

Cette fiche d'information peut être modifiée. Pour une version mise à jour, nous vous renvoyons vers notre site web www.msamlin.com sur la page des produits belges.

Il se peut que les services et les produits mentionnés dans cette fiche ne soient pas disponibles dans certains pays où MS Amlin n'a pas de licence commerciale.

Conformément à la législation en vigueur, la présente fiche d'information n'est pas soumise à l'approbation préalable de la FSMA.

MS Amlin Insurance SE, 37 Boulevard du Roi Albert II, 1030 Bruxelles, 02/ 894.70.00, www.msamlin.com. Assureur agréé par la BNB sous le numéro de 3092. RPM Bruxelles TVA BE 0644.921.425 - IBAN: BE77 2100 0008 6342 - BIC GEBABEBB.

Edition : janvier 2019