

TOOL 8: PROCEDURES EN BELEIDSMAATREGELEN + REGISTER IN GEVAL VAN KLACHT

Dit document geniet auteursrechtelijke bescherming en is voorbehouden voor FVF-leden. Hoewel het document werd opgemaakt met de hoogste zorg, kan FVF geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden. Het is mogelijk dat het document nog wijzigt in functie van nieuwe wetgeving en/of rechtspraak. FVF biedt geen enkele garantie dat de rechtbanken, overheden en/of administraties het eens zullen zijn met de visie van FVF. U dient steeds het gebruik van het document af te toetsen aan de eigen concrete omstandigheden.

PROCEDURES EN BELEIDSMAATREGELEN + REGISTER IN GEVAL VAN EEN KLACHT

1. PROCEDURES EN BELEIDSMAATREGELEN KLACHT

De tevredenheid van het cliënteel is een prioriteit voor ons kantoor.

De persoon die in het kantoor belast wordt met de behandeling van de klachten betreft (naam + voornaam):

.....*Erwin Vinck*.....

De klachten worden behandeld volgens de volgende procedure:

- De persoon belast met het behandelen van klachten neemt zo snel mogelijk kennis van de klacht.
- Wanneer het een klacht betreft over een activiteit van verzekeringsdistributie van het kantoor, stuurt deze zo snel mogelijk een schriftelijke ontvangstbevestiging, met vermelding van de datum van ontvangst van de klacht, aan de klager.
- Is dit niet het geval, dan verwijst de persoon die belast werd met het behandelen van klachten, indien mogelijk, de klager schriftelijk door naar de bevoegde persoon of dienst (bv. de klachtendienst van de betrokken verzekeringsmaatschappij).
- De persoon belast met het behandelen van klachten waakt erover dat er geen belangenconflict bestaat.
- Indien noodzakelijk wint de persoon belast met het behandelen van klachten bijkomende informatie in bij de klager of bij iedere andere persoon die bij de klacht betrokken is.
- Wanneer alle nodige informatie werd verkregen, onderzoekt de persoon belast met het behandelen van klachten de klacht op een deskundige, objectieve en eerlijke manier.
- De persoon belast met het behandelen van klachten stuurt een beargumenteerd antwoord aan de klager binnen een termijn van één maand na de datum van de ontvangst van de klacht. Wanneer de persoon belast met het behandelen van klachten redelijkerwijze verwacht dat de beoordeling van de klacht, gelet op de complexiteit ervan, meer dan één maand in beslag zal nemen, brengt deze de klager

hiervan vóór het verstrijken van de termijn van één maand op de hoogte en geeft deze een indicatie van de periode binnen dewelke een definitief antwoord kan worden verwacht.

- In elk geval wordt de klager op de hoogte gebracht van de mogelijkheid om een klacht in te dienen in handen van de Ombudsman van de Verzekeringen, waarvan de zetel gevestigd is te 1000 Brussel, de Meeûssquare 35, tel. : +32(0)2 547 58 74, fax.: +32(0) 547 59 75, e-mail: info@ombudsman-insurance.be – www.ombudsman-insurance.be.

2. REGISTER VAN KLACHTEN

DATUM ONTVANGST KLACHT	DATUM ANTWOORD KLACHT	GEGEVENS KLAGER	OMSCHRIJVING VAN HET VOOR