



KLACHTENMANAGEMENTBELEID

XERIUS RISK SOLUTIONS – BE1019111989 – RPR ANTWERPEN

Inhoud

Inleiding	2
Situering	2
Definitie	2
Onze aanpak	2
Externe gedragsregels ten overstaan van onze klanten	2
Waar kan de klant terecht met zijn klacht?	2
Wat is de antwoordtermijn?	2
Wat als de klant het oneens blijft?	3
Interne gedragsregels: Richtlijnen voor een efficiënt klachtenmanagement	4
Identificatie van een klacht.....	4
Vorming van de medewerkers	4
Rapportering, communicatie en registratie	4
Klachtenpreventie	4

Inleiding

Situering

Xerius Risk Solutions (XRS) streeft naar een optimale klantbeleving. Dit belet echter niet dat XRS, net zoals elke andere verzekeringstussenpersoon, geconfronteerd kan worden met klantenklachten. Hoewel het begrip “klantenklacht” in eerste instantie een negatieve connotatie heeft, hoeft dit per definitie niet steeds zo te zijn. Een klantenklacht kan ook beschouwd worden als een kans om de kwaliteit van de dienstverlening, procedures en producten verder aan te scherpen en te verbeteren; en zo ziet XRS het.

Om de binnengekomen klantenklachten kwaliteitsvol en efficiënt te kunnen afhandelen en om te zetten in positieve maatregelen ter verbetering van de dienstverlening, procedures en producten werd binnen XRS een klachtenmanagementbeleid uitgewerkt.

Definitie

Een klacht is in beginsel elke uiting van ontevredenheid met betrekking tot de ontplooiende activiteiten waarop door de klant expliciet of impliciet een antwoord wordt verwacht.

Deze definitie is vrij ruim. Om de objectiviteit te bevorderen, heeft XRS bijkomend gesteld dat een uiting van ontevredenheid, om als klachtenklacht te kunnen worden beschouwd en geregistreerd, ons steeds schriftelijk en door de klant zelf moet worden gemeld.

Onze aanpak

Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen externe gedragsregels die gelden ten overstaan van onze klanten en de interne gedragsregels ter bevordering van een kwaliteitsvol en efficiënt klantenmanagement binnen XRS.

Externe gedragsregels ten overstaan van onze klanten

Waar kan de klant terecht met zijn klacht?

De klant dient op eenvoudige wijze te worden geïnformeerd waar hij terecht kan met zijn klacht en dient daarbij minstens over de naam van de afdeling waarbij hij zijn klacht kan indienen, de contactgegevens van deze afdeling, de procedure van indiening en de antwoordtermijn waarbinnen hij een reactie mag verwachten.

Binnen XRS staat de AMLCO in voor de identificatie, registratie en afhandeling van binnengekomen klantenklachten.

Contactgegevens zijn:

Xerius Risk Solutions

t.a.v. de AMLCO

Brouwersvliet 4 bus 2

2000 Antwerpen

Telefoon: 03 221 09 21

Mailadres: verzekeringen@xerius.be

Wat is de antwoordtermijn?

Een klantenklacht dient op een kwaliteitsvolle en efficiënte, snelle wijze te worden afgehandeld.

De klant wordt gevraagd zijn uiting van ontevredenheid steeds schriftelijk in te dienen.

Na ontvangst van de schriftelijke uiting van ontevredenheid, wordt deze beoordeeld. Indien geconcludeerd wordt dat het inderdaad gaat om een klantenklacht wordt deze als zodanig geregistreerd en behandeld.

Bij de afhandeling van de schriftelijk ontvangen klantenklacht wordt een onderscheid gemaakt al naargelang een antwoord ten gronde mogelijk is binnen de vijf werkdagen na ontvangst of niet.

- Indien een antwoord ten gronde binnen de vijf werkdagen na ontvangst van de klantenklacht mogelijk is, ontvangt de klant aldus binnen de vijf werkdagen een antwoord ten gronde waarna de klant uiteraard vrij is akkoord te gaan met het antwoord of opnieuw zijn grieven te melden.
- Indien een antwoord ten gronde binnen de vijf werkdagen niet mogelijk is:
 - zal er steeds binnen de drie werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstmelding worden gestuurd met daarbij een korte uitleg over het verdere verloop van de procedure;
 - wordt er gestreefd naar het formuleren van een antwoord (al dan niet volledig) binnen de tien werkdagen nadat de ontvangstmelding werd verstuurd;
 - moet er uiterlijk binnen de twintig werkdagen, nadat de ontvangstmelding werd verstuurd, een definitief en volledig antwoord worden gegeven.

Mocht een definitief en volledig antwoord binnen de twintig werkdagen nadat de ontvangstmelding werd verstuurd niet mogelijk zijn, dan dient dit zo snel als redelijkerwijs mogelijk is aan de klant worden gemeld. Hierbij moet de overschrijding van deze termijn wordt gemotiveerd alsook een indicatie worden gegeven binnen welke termijn de klant dan toch nog een definitief en volledig antwoord mag verwachten.

Nadat een definitief en volledig antwoord werd gegeven op de initiële klantenklacht, zal elke verdere schriftelijke uiting van ontevredenheid als nieuw ontvangen klacht worden beschouwd waardoor de bovenstaande termijn opnieuw beginnen te lopen.

Wat als de klant het oneens blijft?

Indien de klant niet tevreden is met het definitieve antwoord en XRS alle mogelijkheden heeft uitgeput om te klant van haar kant toch een definitief en volledig antwoord te geven, dient XRS de klant op de hoogte te stellen van de mogelijkheid om contact op te nemen met de Ombudsman van de Verzekeringen.

Het moet hierbij duidelijk zijn dat de Ombudsman van de Verzekeringen enkel kan gecontacteerd kan worden nadat de interne procedure binnen XRS werd doorlopen en de klant nog steeds vindt dat hij onvoldoende werd geholpen.

Contactgegevens van de Ombudsman van de Verzekeringen zijn:

Ombudsman van de Verzekeringen

de Meeûssquare 35

1000 Brussel

Telefoon: 02 547 58 71

Mailadres: info@ombudsman.as

Website: www.ombudsman.as

Interne gedragsregels: Richtlijnen voor een efficiënt klachtenmanagement

Identificatie van een klacht

De definitie van een klacht werd reeds eerder gegeven. Deze definitie wordt gehanteerd bij de identificatie van elke uiting van ontevredenheid die schriftelijk door een klant wordt geuit.

Vorming van de medewerkers

Opdat het klachtenmanagementbeleid en de regels inzake klachtenbehandeling in het algemeen kunnen worden nageleefd door de medewerkers van XRS, is het van belang dat zij het concept “klantenklacht” goed kennen. De nodige aandacht en tijd wordt dan ook besteed aan de vorming van de medewerkers inzake klantenmanagement.

Rapportering, communicatie en registratie

Elke klantenklacht dient te worden geregistreerd in een register. In dit register wordt alle relevante informatie omtrent de klantenklacht bijgehouden evenals het definitieve en volledige antwoord dat werd geformuleerd aan de klant.

De geregistreerde klantenklachten dienen op regelmatige wijze, en minstens jaarlijks, te worden geanalyseerd en beoordeeld.

Het opvolgen en beoordelen van de geregistreerde klantenklachten behoort tot de bevoegdheid van de AMLCO. In het verlengde van het de analyse van de geregistreerde klantenklachten dient de AMLCO preventieve en/of corrigerende maatregelen voor te stellen.

Klachtenpreventie

Onder het motto voorkomen is beter dan genezen wordt binnen XRS ook de nodige aandacht besteed aan het preventief nemen van maatregelen ter voorkoming van klantenklachten.