

Procedurenota klachtenbehandeling
Netwerk van tussenpersonen van D'leteren Lease

Inhoudstafel

1	INLEIDING.....	3
	BASIS VAN DE PROCEDURE.....	3
2	INHOUD VAN DE PROCEDURE.....	3
2.1	BASISPRINCIPES.....	3
2.2	DEFINITIE	4
2.3	DE KLACHTENBEHANDELING	4
2.4	OVERDRACHT VAN DE KLACHT.....	4
2.4.1	<i>Schriftelijke klacht</i>	4
2.4.2	<i>Mondelinge klacht</i>	4
2.5	INTERNE OPVOLGING VAN DE KLACHTENBEHANDELING	4
3	IMPLEMENTATIE	5
3.1	IMPLEMENTATIE VAN DE PROCEDURE	5
3.2	OPLEIDING VAN DE MEDEWERKERS.....	5
3.3	INFORMATIE OVER DE KLACHTENBEHANDELINGSPROCEDURE	5
4	CONTROLE	5
5	COMMUNICATIE	5

1 INLEIDING

Deze nota is een intern document met de procedures voor het netwerk van tussenpersonen van D'leteren Lease. Deze procedures werden opgesteld om de klachten inzake verzekeringsovereenkomsten en/of verzekeringsdiensten die aan de reclamant worden geleverd correct te behandelen.

Bij overeenkomst tussen P&V Verzekeringen en de verzekeringstussenpersonen in bijberoep van de agent D'leteren Lease, hierna 'IATA' genoemd, worden de door de reclamant bij de IATA ingediende klachten beheerd door P&V Verzekeringen, via haar afdeling Klachtenmanagement.

Basis van de procedure

De P&V Groep en haar netwerk van tussenpersonen van D'leteren Lease dragen klantgerichtheid hoog in het vaandel en beschouwen klachten als kansen om de kwaliteit van de dienstverlening continu te verbeteren. Goed omgaan met klachten komt ook het imago van de Maatschappij en de sector in het algemeen ten goede.

De Maatschappij verwacht van de IATA's dat zij goed kunnen luisteren naar de behoeften en verwachtingen van de klanten. Zij moedigt hen bovendien aan om zich volledig in te zetten en de moed te hebben om zichzelf telkens opnieuw in vraag te stellen.

2 INHOUD VAN DE PROCEDURE

Deze nota zet de principes en procedures uiteen die als basis dienen voor de organisatie van de klachtenbehandeling bij iedere IATA.

Deze principes omvatten:

- de definitie van een klacht;
- de antwoordtermijnen;
- de overdracht aan de afdeling Klachtenmanagement;
- de wijze waarop de opvolging van de klachten gebeurt.

2.1 Basisprincipes

Alle kenbaar gemaakte ontevredenheid wordt opgevangen en behandeld.

De IATA bezorgt alle klachten onmiddellijk aan de afdeling Klachtenmanagement van P&V Verzekeringen zodat die in duidelijke en toegankelijke bewoordingen, die begrijpelijk zijn voor de reclamant, erop kan reageren.

2.2 Definitie

Onder 'klacht' verstaan we elke uitdrukking van ontevredenheid van een persoon gericht aan de IATA betreffende zijn bemiddelingsactiviteiten.

Onder 'reclamant' verstaan we de persoon die wordt geacht het recht te hebben dat zijn klacht wordt onderzocht door de IATA en die een klacht heeft ingediend (verzekeringnemer, verzekerde, begunstigde, derde benadeelde partij).

2.3 De klachtenbehandeling

Het is belangrijk dat de klacht al van bij het eerste signaal van ontevredenheid van de klant de nodige aandacht krijgt. Het onthaal door de IATA en zijn team is dan ook primordiaal. Zo kan een (formele) klacht vaak vermeden worden. Lukt dit niet, dan is het belangrijk dat voor een correcte klachtenbehandeling wordt gezorgd.

2.4 Overdracht van de klacht

2.4.1 Schriftelijke klacht

De IATA verbindt zich ertoe binnen de drie werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbewijs te sturen, met de afdeling Klachtenmanagement in kopie.

In deze mededeling laat de IATA de reclamant weten dat de klacht werd doorgegeven aan de afdeling Klachtenmanagement van P&V Verzekeringen (e-mailadres: klacht@pv.be) en dat uitsluitend die afdeling de klacht zal opvolgen.

2.4.2 Mondelinge klacht

Als de IATA geen gunstig gevolg kan geven aan de klacht van de klant, vraagt hij hem om zijn klacht onmiddellijk naar het e-mailadres van de afdeling Klachtenmanagement van P&V Verzekeringen te sturen: klacht@pv.be

2.5 Interne opvolging van de klachtenbehandeling

Om de nodige objectiviteit en onafhankelijkheid te waarborgen en belangenvermenging uit te sluiten, voert de afdeling Klachtenmanagement van P&V Verzekeringen regelmatig een *a posteriori* analyse van de klachten uit om terugkerende problemen te achterhalen en te behandelen.

3 IMPLEMENTATIE

3.1 Implementatie van de procedure

De IATA dient alle maatregelen te nemen die noodzakelijk zijn om deze procedure te implementeren en toe te zien op de naleving ervan.

3.2 Opleiding van de medewerkers

De personen in contact met het publiek en met de klanten/consumenten krijgen een opleiding van de IATA over de herkenning van een klacht en hoe om te gaan met een klacht.

3.3 Informatie over de klachtenbehandelingsprocedure

De IATA hecht veel belang aan bereikbaarheid. Deze procedurenota moet dan ook ter beschikking worden gesteld van alle betrokken personen, zowel aan het onthaal van het kantoor als op de website.

4 CONTROLE

De afdeling Compliance, de interne Audit en de cel COD van P&V Verzekeringen zijn bevoegd voor de controle op de implementatie en de naleving van de huidige procedurenota, elk van hen binnen hun eigen bevoegdheidsdomein.

5 COMMUNICATIE

Deze procedurenota over klachtenbehandeling is een bijlage bij de overeenkomst voor tussenpersonen in bijberoep die door de agent D'Ieteren Lease en de IATA werd ondertekend.

De IATA dient al zijn teamleden in te lichten over de inhoud van deze procedure zoals vermeld in punt 3.2.