

BELEID INZAKE KLACHTENBEHEER

Informatie aan klagers

Naast de informatie vermeld in de Algemene Voorwaarden van de verzekeringscontracten en op de website van ACM Belgium NV heeft de maatschappij een beknopte versie van het klachtenbeleid opgesteld, die specifiek gericht is op:

- het definiëren van een klacht
- het speciëren van de modaliteiten voor het indienen van een klacht
- het verduidelijken van de procedure voor het klachtenbeheer
- het definiëren van de rol en de mededeling van de contactgegevens van de Ombudsman van de Verzekeringen.

Deze synthetische, duidelijke, nauwkeurige en bijgewerkte versie wordt ter beschikking gesteld op de website van ACM Belgium NV en op een duurzame drager toegezonden aan klagers die daarom verzoeken.

Inhoudsopgave

1. Definities.....	3
De klacht.....	3
De klager.....	3
2. Regels voor het indienen van een klacht.....	3
Eerste stap.....	3
Een klacht indienen bij de onderneming.....	4
Een klacht indienen bij de tussenpersoon.....	4
Een klacht indienen bij de Ombudsman van de Verzekeringen.....	4
3. Algemene organisatie van het klachtenbeheer.....	5
Verantwoordelijke voor het Klachtenbeheer.....	5
Klachtenbehandeling.....	5
4. Klachtenprocedure.....	6
Registratie van de klachten.....	6
Ontvangstbevestiging.....	6
5. Procedure voor de opvolging en het onderzoek van de klachten.....	6
Behandelingstermijnen.....	6
Eerlijke behandeling van de klager.....	7
Antwoord.....	7
6. Gegevensverwerking en belangenconflicten.....	7
Gegevensverwerking.....	7
Belangenconflicten.....	8

1. Definities

De klacht

Een klacht is een schriftelijke of mondelinge uiting van ontevredenheid of teleurstelling, al dan niet gegrond, die een kandidaat-verzekeringnemer, een verzekeringnemer, een verzekerde, een begunstigde of een benadeelde derde aan ACM Belgium NV toeschrijft, en waarop expliciet of impliciet een antwoord of oplossing verwacht wordt.

Wanneer ze tot het normale beheer van een verzekeringsdossier behoren, worden niet als klachten beschouwd: vragen over de afhandeling van schadegevallen, eenvoudige verzoeken tot uitvoering van de overeenkomst, verzoeken om informatie en verzoeken om opheldering.

Een klacht onderscheidt zich vooral van een eenvoudige blij van ontevredenheid tijdens het normale beheer van een overeenkomst of schadegeval, door het feit dat de klager zijn ontevredenheid meldt, maar zijn gebruikelijke contactpersoon (de verzekeringsadviseur in het agentschap of de beheerder van de operationele diensten) dit niet kan verhelpen en dus niet aan de vraag van de klager kan voldoen.

Het beleid inzake klachtenbeheer heeft ook betrekking op klachten ten aanzien van de verschillende tussenpersonen en dienstverleners van de onderneming.

De klager

Een klager is iedere persoon die een ontevredenheid gemeld heeft, een klacht heeft ingediend of voor wiens rekening een klacht is ingediend en van wie kan worden aangenomen dat hij een belang heeft om een klacht in overweging te laten nemen door ACM Belgium NV, met name kandidaat-verzekeringnemers, verzekeringnemers, verzekerden, begunstigten en benadeelde derden.

2. Regels voor het indienen van een klacht

Eerste stap

De klager moet vanaf het eerste teken van ontevredenheid de nodige aandacht krijgen: de verzekeringsadviseur in het agentschap, de beheerder van de operationele diensten of elke andere contactpersoon in de onderneming zorgt voor de eerste opvang van de klacht en tracht de ontevredenheid weg te nemen met de gepaste toelichtingen of beheersdaden.

In een groot aantal gevallen zal de klager alle nuttige informatie en een oplossing krijgen in het kader van de normale beheerprocedure (bijvoorbeeld organisatie van een tegenexpertise, een medische arbitrage, het activeren van de rechtsbijstand, enz.).

Met het oog daarop, en om te vermijden dat een eenvoudige blij van ontevredenheid tijdens het normale beheer van een overeenkomst of schadegeval in een klacht ontardt, heeft ACM Belgium NV een specifieke behandelingsprocedure opgesteld die gevolgd wordt zodra de klager voor het eerst zijn ontevredenheid verwoordt.

Wanneer de gebruikelijke contactpersoon, in het kader van het normale beheer van de overeenkomst en ondanks de specifieke procedure, geen bevredigende oplossing kan vinden, of wanneer de klager de rechtstreekse interventie wenst van de Verantwoordelijke voor het Klachtenbeheer van de onderneming, kan de klager bij die verantwoordelijke een klacht indienen met het oog op een oplossing of meer uitleg.

Deze bepalingen staan vermeld in de algemene voorwaarden van de verzekeringsovereenkomsten en op de website van de onderneming: www.acm.be/nl/klachten.html

Een klacht indienen bij de onderneming

De Verantwoordelijke voor het Klachtenbeheer

De onderneming stelt ter beschikking van de klager een contactpersoon die speciaal voor de klachtenbeheer instaat.

De klager kan zijn klacht aan deze dienst meedelen:

- via de post Verantwoordelijke voor het Klachtenbeheer ACM Belgium NV
 Koning Albert II-laan 2
 1000 BRUSSEL
- via e-mail complaints@acm.be

Deze bepalingen staan vermeld op de website van ACM Belgium NV:
<https://www.acm.be/nl/klachten.html>

Een klacht indienen bij de tussenpersoon

De klantendienst van BEOBANK

De tussenpersoon BEOBANK stelt ter beschikking van de klanten en kandidaat-verzekeringnemers van zijn netwerk een dienst in die speciaal voor de klachtenbeheer instaat.

De klager kan zijn klacht aan deze dienst meedelen:

- via e-mail contactinfo@beobank.be
- telefonisch 02/626.64.63

Deze bepalingen staan vermeld op de website van BEOBANK:
www.beobank.be/nl/particulier/contact/een-klacht-indienen

Een klacht indienen bij de Ombudsman van de Verzekeringen

Wanneer een klager niet tevreden is over het antwoord van de onderneming op zijn klacht of over de behandeling van zijn klacht, of wanneer hij zijn rechtstreekse interventie wenst, kan hij zich tot de Ombudsman van de Verzekeringen wenden.

De Ombudsman van de Verzekeringen behandelt geschillen tussen de consument en een verzekeringsonderneming of verzekeringstussenpersoon in verband met de totstandkoming, de opzegging of de toepassing van een verzekeringsovereenkomst. Hij ziet toe op de naleving van de wetgeving, de bepalingen van de overeenkomst en de gedragsregels die in de sector zijn doorgevoerd. Deze dienst onderzoekt ook problemen in verband met de registratie in de databank Datassur.

De klager kan zijn klacht aan deze dienst meedelen:

- via de post Ombudsman van de Verzekeringen
de Meeûsquare 35
1000 Brussel
- via e-mail info@ombudsman-insurance.be
www.ombudsman-insurance.be

Deze bepalingen staan vermeld in de algemene voorwaarden van de verzekeringsovereenkomsten en op de website van de onderneming: www.acm.be/nl/klachten.html

3. Algemene organisatie van het klachtenbeheer

Verantwoordelijke voor het Klachtenbeheer

De Verantwoordelijke voor het Klachtenbeheer is belast met de uitvoering van het beleid inzake klachtenbeheer van de onderneming.

Hij staat in voor alle taken die vastgelegd zijn in het beleid inzake klachtenbeheer, namelijk de praktische organisatie van de klachtenbehandeling, de opvolging van de klachten en de behandeling ervan en, indien nodig, het nemen van aanpassingsmaatregelen om de achterliggende oorzaken van klachten weg te nemen.

Hij ziet erop toe dat het klachtenbeheer op objectieve wijze en zonder situaties van belangenconflict verloopt, en waakt over de naleving van de procedures en over een eerlijke en efficiënte klachtenbehandeling.

Wanneer het klachtenbeheer gedelegeerd wordt aan een of meer behandelende diensten, gebeurt dit onder leiding en op verantwoordelijkheid van de Verantwoordelijke voor het Klachtenbeheer.

De Verantwoordelijke voor het Klachtenbeheer voor de onderneming is:

Jos DURINCK
Quality Manager
complaints@acm.be

Klachtenbehandeling

Algemeen kader

De behandeling van de verzekeringsklachten gebeurt onder leiding en verantwoordelijkheid van de Verantwoordelijke voor het Klachtenbeheer, die in naam van de onderneming de antwoorden aan de klagers geeft.

Het praktisch onderzoek van de klachten wordt gedelegeerd aan de verantwoordelijken van de operationele of commerciële eenheden naargelang hun technische competenties en de aard van de klacht.

In het kader van deze delegatie staan ze in voor de behandeling van de klachten die betrekking hebben op hun activiteiten en zien ze daarbij toe op de naleving van de procedures en op de eerlijke behandeling van de klachten, om snel en efficiënt een antwoord te kunnen geven aan de klager.

Gezamenlijk beheer ACM Belgium NV/ BEOBANK

Verzekeringsklachten die betrekking hebben op overeenkomsten gesloten via tussenpersoon BEOBANK worden gezamenlijk onderzocht door de klantendienst van BEOBANK en de Verantwoordelijke voor het Klachtenbeheer van ACM Belgium NV. Na het gezamenlijke onderzoek stuurt de klantendienst van BEOBANK het antwoord voor gemeenschappelijke rekening naar de klager.

4. Klachtenprocedure

Registratie van de klachten

Elke klacht, ongeacht de dienst of de persoon tot wie de klager zich heeft gewend, wordt in een beveiligd elektronisch register opgeslagen door de persoon die instaat voor de registratie ervan. Bij de interne registratie van klachten gebeurt de verwerking en bewaring van informatie afkomstig van de klager, met inbegrip van zijn persoonsgegevens, met naleving van de toepasselijke regelgeving en van de bepalingen van het beleid inzake klachtenbeheer die betrekking hebben op de gegevensverwerking.

Ontvangstbevestiging

Binnen 3 dagen na ontvangst van de klacht wordt een schriftelijke ontvangstbevestiging naar de klager gestuurd, tenzij het mogelijk is om hem binnen een week na ontvangst van de klacht een antwoord ten gronde te geven.

De ontvangstbevestiging moet informatie bevatten over de klachtenbehandelingsprocedure, zoals de mogelijkheid voor de klager die niet volledig tevreden zou zijn over het antwoord of de behandeling van de klacht, om deze klacht door te geven aan de Ombudsman van de Verzekeringen.

5. Procedure voor de opvolging en het onderzoek van de klachten

Behandelingstermijnen

De verantwoordelijke voor het onderzoek van de klacht zorgt voor een prioritaire en efficiënte behandeling, door met name opzoekingen, analyses en afstemmingen te verrichten om de gegrondheid van de klacht te beoordelen, er de oorzaak van te achterhalen en een eerlijke en bevredigende oplossingen te vinden zonder onnodige vertragingen.

De beheerder belast met het onderzoek van de klacht stelt alles in het werk zodat het objectieve en gemotiveerde antwoord van de onderneming binnen twee weken na de verzending van de ontvangstbevestiging aan de klager wordt meegedeeld.

Als de complexiteit van het geschil dat rechtvaardigt, mag het antwoord uiterlijk binnen een maand na de ontvangstbevestiging naar de klager verzonden worden.

Indien de beheerder van de klacht uitzonderlijk niet in staat is om zich aan de bovenvermelde termijn van een maand te houden, moet hij dit binnen deze termijn aan de klager melden. Hierbij moet hij de oorzaken van de vertraging vermelden en het tijdstip waarop de onderneming naar verwachting haar standpunt zal kunnen meedelen.

Eerlijke behandeling van de klager

- De klager mag zijn klacht naar eigen keuze in het Frans, Nederlands of Duits formuleren, en ontvangt een antwoord in dezelfde taal.
- Alle mededelingen aan de klagers gebeuren in een eenvoudige en duidelijke taal.
- De klager mag naar eigen keuze via de post of via e-mail communiceren.
- Ongeacht de verrichte opzoeken in het kader van het onderzoek worden er aan de klager geen kosten aangerekend voor de behandeling van zijn klacht.

Antwoord

Alle antwoorden van de onderneming worden schriftelijk geformaliseerd en via de post of e-mail naar de klagers verstuurd, ook wanneer de verantwoordelijke voor de behandeling van de klacht reeds mondeling (telefonisch of persoonlijk) toelichtingen heeft gegeven aan de klant.

Het antwoord moet de klager op de hoogte brengen van het standpunt van de onderneming ten aanzien van alle elementen van de door hem geformuleerde klacht.

Het standpunt van de onderneming moet gemotiveerd en gerechtvaardigd worden. Het antwoord moet informatie bevatten over de mogelijkheid voor de klager die niet volledig tevreden zou zijn over het antwoord of de behandeling van de klacht, om deze klacht door te geven aan de Ombudsman van de Verzekeringen.

Het antwoord wordt in naam van de onderneming gegeven door de Verantwoordelijke voor het Klachtenbeheer.

Gezamenlijk antwoord ACM Belgium NV/ BEOBANK

Wanneer een klacht gezamenlijk behandeld wordt door de Verantwoordelijke voor het Klachtenbeheer van de onderneming en de klantendienst van BEOBANK, stuurt de klantendienst van BEOBANK het antwoord voor gemeenschappelijke rekening naar de klager. Het wordt gezamenlijk ondertekend door de verantwoordelijke van de klantendienst van BEOBANK en de Verantwoordelijke voor het Klachtenbeheer van de onderneming.

6. Gegevensverwerking en belangenconflicten

Gegevensverwerking

Bij de registratie van klachten gebeurt de verzameling, verwerking en bewaring van informatie afkomstig van de klager, met inbegrip van zijn persoonsgegevens, met naleving van de toepasselijke regelgeving en het integriteitsbeleid van de onderneming.

De persoonsgegevens die de klager verstrekt, mogen enkel ingezameld worden voor legitieme doeleinden die verband houden met de behandeling van de klacht, en worden uitsluitend gebruikt voor de behandeling van zijn klacht.

Het is verboden om persoonsgegevens in te zamelen of te verwerken die betrekking hebben op de raciale of etnische afkomst, de seksuele voorkeuren, de religieuze of filosofische overtuigingen, het lidmaatschap van een vakbond of de gezondheid, behalve in precieze gevallen waar de klager zijn uitdrukkelijke toestemming gegeven heeft, wanneer deze gegevens nuttig zijn voor de behandeling van de klacht (bijvoorbeeld informatie over de gezondheid in het kader van lichamelijke schade).

Vertrouwelijkheid

De onderneming garandeert ten aanzien van derden de vertrouwelijkheid van de gegevens die de klager haar meedeelt in het kader van de behandeling van zijn klacht.

De toegang tot de beveiligde elektronische registers waarin de klachten en de informatie afkomstig van de klager worden opgeslagen, is voorbehouden aan personen die belast zijn met de behandeling van de klachten.

De onderneming bewaart de daar geregistreerde gegevens gedurende een redelijke termijn, rekening houdend met de aard van de klacht, de duur van het contract en/of schadegeval dossier. Het dossier wordt gesloten wanneer de onderneming haar definitief standpunt over de ingediende klacht aan de klager heeft meegedeeld.

Belangenconflicten

De personen die instaan voor het onderzoek van de klachten brengen de Verantwoordelijke voor het Klachtenbeheer onmiddellijk op de hoogte van alle omstandigheden die hun onpartijdigheid kunnen aantasten of als dusdanig aangezien kunnen worden, of die aanleiding kunnen geven tot een belangenconflict met een van de partijen.

Wanneer een werknemer vermeld wordt in de door de klager geformuleerde klacht, wordt zijn identiteit geregistreerd in het beveiligd register voor de klachten. Het onderzoek van de betrokken klacht kan in geen geval aan hem worden gedelegeerd.

Wanneer zich een belangenconflict voordoet, doet de Verantwoordelijke voor het Klachtenbeheer het volgende:

- hij wijst de verantwoordelijkheid voor het onderzoek van de betrokken klacht toe aan een andere natuurlijke persoon,
- zo niet staat hij zelf in voor de behandeling van de klacht,
- zo niet stelt hij aan de klager voor om zich rechtstreeks tot de diensten van de Ombudsman van de Verzekeringen te wenden.

Goedkeuringsprincipe

Wanneer het onderzoek van een klacht aan een beheerder wordt gedelegeerd, wordt het antwoord aan de klager vooraf goedgekeurd door de Verantwoordelijke voor het Klachtenbeheer van de onderneming. Hij gaat na of het door de beheerder uitgevoerde onderzoek vrij is van belangenconflicten en of het voorgelegde ontwerp van antwoord voldoet aan de bepalingen van het beleid inzake klachtenbeheer.