Interne klachtenprocedure OZQUR Verzekeringen

Indien u onverhoopt een klacht heeft over de dienstverlening van ons kantoor dan kunt u dit schriftelijk aan ons kenbaar maken. De directie zal uw klacht in behandeling nemen volgens de hieronder beschreven interne klachtenprocedure.

Klacht

Om een klacht in behandeling te kunnen nemen moet deze aan de volgende voorwaarden voldoen; altijd schriftelijk, voorzien van NAW gegevens relatie, omschrijving van de klacht, handtekening van relatie en de datum.

Klachten worden bij voorkeur schriftelijk ingediend via de email m.kamer@ozqur.nl
Via de post sturen t.a.v. Ozqur (M. Kamer), Mahatma Gandhilaan 4, 5653 ML EINDHOVEN.

Klacht registreren

Elke klacht wordt geregistreerd in het klachtenregister. Per klacht worden de volgende gegevens opgenomen in het klachtenregister:

- Klacht registratie nummer;
- Naam relatie, telefoonnummer en relatiekenmerk;
- Omschrijving van de klacht;
- Datum van binnenkomst, bevestigingsbrief en standpunt.

Naast het klachtenregister wordt er voor elke klacht een klacht begeleidingsformulier aangemaakt. Op dit formulier worden onderstaande gegevens ingevuld.

- Klachtregistratienummer;
- Datum binnenkomst klacht;
- NAW gegevens relatie;
- Klachtgegevens (polisnummer, medewerker);
- Behandelaar v/d klacht, functie en omschrijving klacht;
- Standpunt en motivatie;
- Datum standpunt en datum versturen aan klager;
- Relevante documenten;
- Relatie berust in beslissing ja/nee;
- Eventuele verdere stappen en uitkomst daarvan;
- Wijze van uitvoering van de uitkomst;
- Datum afsluiten van klacht.

Als de klacht is afgehandeld wordt de klacht met het klacht begeleidingsformulier gearchiveerd in het relatiedossier. Via het klachtenregister kan men de klacht terugvinden. De klacht wordt na afhandeling minimaal 5 jaar bewaard.

Bevestigingsbrief

De relatie wordt schriftelijk (via de standaard bevestigingsbrief) geïnformeerd dat de klacht in behandeling is genomen. Deze bevestiging wordt binnen drie werkdagen nadat de klacht is ontvangen verstuurd. In de bevestigingsbrief worden onderstaande punten opgenomen.

- Toelichting interne klachtenprocedure;
- Vermelding van de verwachte afwikkelingstermijn tussen 6 á 8 weken na de ontvangstbevestiging van de klacht;
- Informatie aangesloten geschilleninstantie.

Behandeling van de klacht

De behandeling ziet er als volgt uit:

- Bestuderen dossier.
- Nadere informatie bij relatie. Het verzamelen van nadere informatie en toelichting van de relatie.
- Formuleren standpunt. Formuleren van een helder en duidelijk standpunt rekening houdend met de verzamelde gegevens.
- Schriftelijke vastlegging standpunt. Vastleggen van het standpunt op het klacht begeleidingsformulier.

Schriftelijke communicatie besluit

Het uiteindelijke standpunt wordt schriftelijk aan de relatie meegedeeld. In deze beslissingsbrief wordt het standpunt onderbouwd met feiten en argumenten. In deze brief wordt ook aangegeven aan welke instantie de relatie zich kan wenden indien hij het oneens is met de beslissing.

U gaat akkoord?

Twee dagen na het versturen van de beslissingsbrief wordt relatie (telefonisch of per e-mail) benaderd om te informeren of deze met de beslissing akkoord gaat.
Bent u van mening dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, kunt u zich binnen een termijn van 3 maanden, wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) : www.kifid.nl
Tel. 0900 - 3552248
Postbus 93257 2509 AG Den Haag

KIFID aansluitnummer: 300.012469
AFM vergunning nummer: 12016969

Klachtenbeheer

- Het klachtdossier wordt gedurende een periode van 5 jaar bewaard nadat de klacht is afgehandeld.

- De klacht(en) word(t)(en) centraal geregistreerd om ervoor te zorgen dat vergelijkbare klachten, vergelijkbare oplossingen krijgen. Deze registratie wordt gebruikt om zo nodig preventieve maatregelen te nemen.

- De klachtenverantwoordelijke stelt aan alle bestuursleden een beschrijving ter beschikking van de te volgen procedure voor de afhandeling van die klachten.