



Klachtenprocedure

Onderlinge Rijn en Aar U.A.

Onderlinge Verzekeringsmaatschappij 'Rijn en Aar' U.A.

Hierna genoemd 'de maatschappij'

Intern beleid inzake klachtbehandeling

Onderlinge Verzekeringsmaatschappij 'Rijn en Aar U.A. is lid van het Verbond van Verzekeraars. Deze vereniging kent een hoeveelheid zelfregulering, waaronder de Richtlijnen Interne Klachtbehandeling. Door middel van dit beleidsdocument geeft Onderlinge Verzekeringsmaatschappij 'Rijn en Aar U.A. hier voor zichzelf vorm en inhoud aan.

1. De maatschappij stelt vast wie verantwoordelijk is voor de afhandeling van klachten, de 'klachtverantwoordelijke'. De klachtverantwoordelijke is, wanneer de aard en omvang van de maatschappij dat toelaat, niet dezelfde persoon als degene die het dossier beheert waarop de klacht betrekking heeft. Dit kan een speciale klachtenfunctionaris zijn, maar de meest optimale situatie ontstaat wanneer een intern klachtenbureau wordt opgericht waaraan de directie zich heeft gecommitteerd, of onder verantwoordelijkheid van de directie. De samenstelling van dit bureau is afhankelijk van de grootte van de onderneming, maar een multidisciplinaire samenstelling heeft de voorkeur.
2. De maatschappij definieert wat een klacht is, bijvoorbeeld: "Iedere melding van een klant, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie en waarvan het duidelijk is gelet de teleurstelling bij de klant dat dit aandacht verdient op een hoger niveau in de organisatie van de financiële dienstverlener."
3. De maatschappij legt klachtdossiers aan, waarin ten minste de volgende gegevens worden opgenomen:
 - de NAW-gegevens van de klager;
 - de indieningsdatum van de klacht;
 - de naam van de klachtverantwoordelijke;
 - een omschrijving van de klacht;
 - de datum en de wijze van afhandeling van de klacht;
 - de gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;
 - de status van de klacht (in behandeling/afgehandeld).
4. De maatschappij licht alle personen in die binnen de maatschappij betrokken zijn bij de afhandeling van klachten van consumenten over de te volgen procedure voor de afhandeling van klachten.
5. De maatschappij informeert klanten vooraf over de interne klachtenprocedure en beroepsmogelijkheden. De maatschappij geeft hierbij expliciet aan dat de klant bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) terecht kan nadat een klager de interne klachtenprocedure van de onderneming heeft doorlopen.

6. Klachten worden telefonisch, schriftelijk of via elektronische communicatie ingediend bij de maatschappij. De maatschappij draagt er zorg voor dat de klacht zo spoedig mogelijk bij de klachtverantwoordelijke terecht komt.
7. De maatschappij geeft de klager altijd inzage in de in het klachtdossier minimaal voorgescreven gegevens. Andere dan de minimaal voorgescreven gegevens hoeven zich niet altijd te lenen voor inzage.
8. De klachtverantwoordelijke bevestigt de klager schriftelijk dat de klacht in behandeling is genomen en dat hij binnen zes weken (bij eenvoudige klachten), dan wel binnen drie maanden (bij complexe klachten) na indiening van de klacht een schriftelijke reactie ontvangt.

Blijkt deze termijn niet haalbaar, dan informeert de maatschappij de klager hier tijdig over (ruim voor het verstrijken van de periode van 6-12 weken). De maatschappij informeert de klager schriftelijk met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen zal worden gereageerd.

9. Bij het afhandelen van klachten zal de klachtverantwoordelijke:
 - het dossier waarop de klacht betrekking heeft bestuderen en alle relevante informatie verzamelen;
 - eventueel nadere informatie bij de klager inwinnen;
 - het dossier en de nader verkregen informatie beoordelen en deze in verhouding tot de argumenten van de klager bekijken;
 - het dossier, wanneer de aard van de maatschappij dit toelaat, met een ander binnen de onderneming bespreken als check op de eigen interpretatie (het vier ogen principe);
 - een standpunt innemen;
 - de klager schriftelijk en gemotiveerd over dit standpunt informeren;
 - het standpunt vastleggen in het klachtdossier.
10. De maatschappij beschikt over een interne vervolgpcedure en wijst de klager op deze procedure wanneer deze niet akkoord gaat met het door de klachtverantwoordelijke ingenomen standpunt.
11. Bij een blijvend geschil (een geschil dat ook na het doorlopen van de interne vervolgpcedure nog niet is opgelost) wijst de maatschappij de particuliere klager erop dat hij binnen drie maanden een klacht kan indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

N.B. het Kifid staat alleen open voor klachten van particuliere klanten.

12. In het geval dat de maatschappij niet over een formele interne vervolprocedure beschikt, geeft de maatschappij de klager die niet akkoord gaat met het door de klachtverantwoordelijke ingenomen standpunt de gelegenheid een reactie te geven. Als er na sluiting van de standpuntwisseling nog steeds sprake is van een blijvend geschil, wijs de klager er dan op dat hij binnen drie maanden een klacht kan indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

Het moment van 'sluiting van de standpuntwisseling' is niet statisch. Doel van de standpuntwisseling is om gelegenheid te bieden de klacht onderling op te lossen en een (te) snelle gang naar het Kifid te voorkomen.

13. De maatschappij bewaart de gegevens uit het klachtendossier gedurende de periode van ten minste 1 jaar nadat de klacht door de maatschappij is afgehandeld.
14. De maatschappij registreert alle ingediende klachten, klachten die in behandeling zijn of afgehandelde klachten centraal.
15. De maatschappij stelt een jaarverslag op met daarin alle klachten en een klachtanalyse, met als doel de opgedane ervaringen zoveel mogelijk te gebruiken voor de verbetering van de organisatie, de werkwijze en de producten van de maatschappij.

Beleid vastgesteld door:	De directie
Op:	1 maart 2016
Implementatiemaatregelen:	Ter vervanging van het bestaande beleid klachtenbehandeling
Bijzonderheden:	Met dit beleid en de implementatie hiervan voldoet de maatschappij aan de Richtlijnen Interne Klachtbehandeling van het Verbond van Verzekeraars