



Klachtenmanagementbeleid Xerius OVV

Onze missie is het adviseren en begeleiden van onze klanten bij de opbouw van hun aanvullend pensioen en de bescherming van hun inkomen bij arbeidsongeschiktheid.

Om deze missie te doen slagen draagt Xerius OVV klantvriendelijkheid zeer hoog in het vaandel. Zo streven wij er dan ook naar om onze klanten binnen de grenzen van wat naar redelijkheid verwacht mag worden, zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn.

Dit belet echter niet dat Xerius OVV, net zoals elke andere verzekeraar, 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 Xerius OVV het.

Mocht u aldus als klant van Xerius OVV ontevreden zijn over onze diensten, producten, procedures of medewerkers laat het dan ons zeker weten !

U kunt ons contacteren via onderstaande gegevens:

*Xerius OVV
t.a.v. Afdeling Verzekeringen
Brouwersvliet 4 bus 4
2000 Antwerpen*

*Telefoon (aanvullend pensioen): 03 221 09 72
Telefoon (arbeidsongeschiktheid): 03 221 09 91
Mailadres: verzekeringen@xerius.be*

Om een snelle en vlotte afhandeling van uw klacht te bevorderen, vragen wij u wel uw klacht steeds schriftelijk in te dienen. Wij trachten u na ontvangst hiervan zo snel mogelijk te woord te staan en vaak mag u binnen de vijf werkdagen reeds van ons een definitief en volledig antwoord verwachten.

Is een definitief en volledig antwoord binnen de vijf werkdagen niet mogelijk, dan hanteren wij volgende antwoordtermijnen:

- u mag steeds binnen de drie werkdagen na ontvangst van uw klacht een ontvangstmelding verwachten met daarin een kort woordje uitleg over het verdere verloop van de procedure;
- wij trachten u binnen de tien werkdagen na het versturen van de ontvangstmelding (een al dan niet volledig en definitief) een antwoord te formuleren;
- u mag binnen de twintig werkdagen, na het versturen van de ontvangstmelding, een definitief en volledig antwoord worden gegeven.

Indien omwille van de aard en complexiteit van uw klacht het niet mogelijk is om u binnen de uiterste termijn van twintig werkdagen na het versturen van de ontvangstmelding een definitief en volledig antwoord te formuleren, dan brengen wij u hiervan zo snel mogelijk van op de hoogte. Hierbij geven wij u steeds een indicatie van wanneer u dan een definitief en volledig antwoord mag verwachten.

Mocht u het echter niet eens zijn en ook blijven met ons definitief en volledig antwoord op uw klacht, dan kunt als contact opnemen met de Ombudsman van de Verzekeringen. Deze dienst treedt echter enkel op als soort van beroepsinstantie, dus nadat u onze interne procedure geheel heeft doorlopen en alsnog een gevoel van ontevredenheid heeft.

De 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

Voor meer informatie omtrent ons klachtenmanagementbeleid, kunt u terecht bij onze afdeling Verzekeringen die bereikbaar is via het mailadres verzekeringen@xerius.be.

28/12/2016