

Klachtenprocedure

Een klacht?

Bent u niet helemaal tevreden? Laat het ons weten

Optimco streeft naar een optimale dienstverlening voor zijn klanten, partners en andere derden. Dagelijks spannen wij ons in om onze klanten en makelaars tevreden te stellen.

Teneinde beter aan de noden van onze verzekerden en relatiepartners te voorzien en de kwaliteit van onze diensten, procedures en producten continue te verbeteren heeft Optimco N.V. onderstaande klachtenprocedure ontworpen.

Wie?

De personen die een klacht kunnen indienen.

Ieder persoon kan een klacht indienen bij Optimco N.V. teneinde zijn ontevredenheid te uiten over een bepaalde dienst, product en/of behandeling. Dit kunnen zowel kandidaat-verzekeringnemers, als verzekerden, makelaars, benadeelden en andere derden zijn.

Hoe kunt u uw ontevredenheid uiten?

De wijze waarop u een klacht kan indienen.

Vanaf het eerste signaal van ontevreden kunt u uw gebruikelijke makelaar contacteren voor de opvang van uw bekommernis. De makelaar zal trachten uw ontevredenheid weg te nemen door middel u de gewenste informatie te geven, met de gepaste antwoorden en/of daden. In de meeste gevallen wordt er tot een oplossing gekomen.

Blijft u ontevreden na de eerste interventie?

Wie te contacteren.

Wanneer u geen bevredigende oplossing heeft kunnen vinden na de eerste tussenkomst bij uw gebruikelijke contactpersoon in het kader van het normale beheer van uw contract of wanneer u een rechtstreekse tussenkomst wenst van de interne verantwoordelijke voor het klachtenmanagement dan kunt u rechtstreeks een klacht indienen:

Via de post naar:

Optimco N.V.
Klachtenmanagement
Sneeuwbeslaan 14
Wilrijk-Antwerpen

Via e-mail naar:

klachtenonthaal@optimco.be

Hoe verloopt de behandeling van uw klacht?

De procedure die Optimco N.V. volgt bij de behandeling van uw klacht.

In alle objectiviteit zal de verantwoordelijke persoon voor het klachtenmanagement uw klacht behandelen en uw concrete situatie analyseren. Gestreefd wordt naar een snelle en kwaliteitsvolle behandeling van uw klacht.

Binnen 3 werkdagen na ontvangst van uw klacht, wordt er een ontvangstmelding van de klacht gestuurd, tenzij het mogelijk is om binnen een week na ontvangst van de klacht een antwoord ten gronde te geven.

Wij verbinden ons ertoe u een definitief antwoord te geven binnen een termijn van 1 maand na ontvangst van uw klacht. Indien het niet mogelijk blijkt u een definitief antwoord te voorzien binnen deze termijn, zal dit binnen de termijn door middel van een schriftelijk schrijven gemotiveerd worden.

De verantwoordelijke persoon voor het klachtenmanagement garandeert een eerlijke, onafhankelijke en efficiënte behandeling van uw klacht. Deze persoon

ziet er ook op toe dat het klachtenbeheer op een objectieve wijze en zonder enig belangenconflict verloopt.

Wat te doen bij aanhoudende ontevredenheid?

De rol en de contact gegevens van de Ombudsman.

U kunt zich richten tot de Ombudsman van de verzekeringen bij aanhoudende ontevredenheid na het definitief antwoord van Optimco N.V. of indien u niet tevreden bent over de behandeling van uw klacht, of indien u zijn rechtstreekse tussenkomst wenst.

Via de post naar:

De Ombudsman van de verzekeringen
De Meeûssquare 35
1000 Brussel

Via e-mail naar: info@ombudsman.as

Via de Website: www.ombudsman.as door middel van een klachtenformulier.

De ombudsdienst van de verzekeringen behandelt geschillen tussen de consument en een verzekeringsonderneming of -tussenpersoon in verband met de uitvoering van een verzekeringscontract met het oog tot het behalen van een minnelijke oplossing.