



Levensverzekering Maatschappij

**DE ONDERLINGE VAN 1719** U.A.

Opricht op 12 februari 1719 onder de naam Begrafenisbos De Vrijwillige Liefdebeurs onder de zinspreuk "In Alles Ghetrou"

### **Inleiding**

In deze procedure beschrijft de Onderlinge hoe te handelen bij klachten van haar zowel haar leden als bij klachten van derden. Als lid van het Verbond van Verzekeraars voldoet de Onderlinge van 1719 aan de Gedragscode Klachtbehandeling van het Verbond.

- De hier beschreven procedure wordt gevolgd bij de klachtbehandeling voor consumenten.
- De Onderlinge draagt er zorg voor dat degene die een klacht behandelt op de hoogte is van de inhoud van deze klachtenprocedure.
- Het doel van deze procedure is een klantgerichte behandeling van eventuele klachten. Deze procedure verheldert wat een klant mag verwachten wanneer een klacht wordt ingediend.
- Op de website van de Onderlinge staat vermeld dat een klant een klacht kan indienen en de wijze waarop dat mogelijk is. Deze informatie is ook terug te vinden in de polisvoorwaarden van de verzekering die de Onderlinge aanbiedt.
- De Onderlinge zorgt ervoor dat degene die de klacht behandelt niet betrokken is geweest bij het onderwerp waarover een klacht is ingediend.  
Vanwege de schaalgrootte van de Onderlinge betekent dit dat een klacht over de Onderlinge altijd op de agenda van de vergadering met de RvC wordt gezet en daar wordt behandeld. Een betrokken medewerker of bestuurslid zal de vergadering tijdens de bespreking verlaten.
- Elke klacht behoeft slechts éénmaal behandeld te worden. Dat geldt ook als de klacht een geschil betreft dat het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening behandelt of heeft behandeld, of een burgerlijk rechter. Een klager krijgt bericht als diens klacht om een van deze redenen niet wordt behandeld.

### **Hoe handelt de Onderlinge van 1719 bij het ontvangen van een klacht**

Na ontvangst van een klacht zullen deze stappen genomen worden:

- Bespreken met de klager hoe de klacht kan worden opgelost. Daarbij vraagt degene die de klacht behandelt welke oplossing de klager wenst.
- De klachtbehandelaar legt uit in welke stappen hij of zij de klacht behandelt. De klager hoort of leest welke stappen dat zijn.
- Er wordt duidelijk uitgelegd waarom een klacht wordt toegewezen of afgewezen, goed onderbouwd met argumenten.
- De maximale termijn voor een reactie op een ontvangen klacht is twee weken.  
Als een antwoord binnen twee weken niet mogelijk is, bijvoorbeeld omdat de klacht complex is, dan wordt de klager bericht over de termijn waarop wél een inhoudelijk antwoord verwacht wordt. Bij een complexe klacht reageert de Onderlinge uiterlijk binnen 3 weken na ontvangst van de klacht.
- Gemaakte fouten worden hersteld en indien mogelijk wordt actie ondernomen om herhaling van de gemaakte fout te voorkomen.
- Vragen van de klager over de klachtbehandeling worden beantwoord.
- Als een klager dat wil, mag deze zien wat er in het klachtdossier staat.  
Hoe klager zijn dossier kan inzien staat in de Gedragscode verwerking persoonsgegevens verzekeraars die ook gehanteerd wordt door de Onderlinge.



Levensverzekering Maatschappij

**DE ONDERLINGE VAN 1719** U.A.

Opgericht op 12 februari 1719 onder de naam Begraffenisbos De Vrijwillige Liefdebeurs onder de zinspreuk "In Alles Ghetrou"

### **De inhoud van het klachtdossier**

Een klachtdossier bevat minimaal de volgende gegevens:

- naam, adres en woonplaats van de klager (NAW-gegevens);
- op welke datum de klacht is ontvangen;
- een omschrijving van de klacht.

Nadat de Onderlinge zich een mening heeft gevormd over een klacht wordt het volgende aanvullend in het dossier vermeld:

- het standpunt van de maatschappij;
- de informatie en correspondentie op grond waarvan de maatschappij het standpunt heeft ingenomen;
- op welke datum de behandeling van de klacht is afgesloten.

### **Wat kan een klager doen als deze niet tevreden is over het standpunt van de maatschappij**

Indien een klager niet tevreden is over het standpunt van de maatschappij kan deze bezwaar aantekenen bij het bestuur. De klager wordt hierop gewezen in het bericht waarin de maatschappij haar standpunt geeft. De klager kan vervolgens bezwaar maken tegen dit standpunt.

Als de klager het oneens is met het genomen bestuursbesluit over de klacht kan hij/zij een klacht indienen bij het Kifid. Dat moet binnen drie maanden nadat de klager het standpunt (op bezwaar) heeft ontvangen. De Onderlinge geeft dit schriftelijk aan bij het besluit over de klacht. Daarbij wordt ook vermeld dat de klager zich desgewenst tot een rechter kan wenden.