

Klachtenregeling Erasmus Leven

Erasmus Leven is een handelsnaam van Delta Lloyd Levensverzekering NV, onder nummer 12000375 geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten te Amsterdam.

Artikel 1 Werkingssfeer

De klachtenprocedure is van toepassing op alle klachten met betrekking tot verzekeringstechnische aangelegenheden - in de meest ruime zin van het woord - van Erasmus Leven en/of over bij Erasmus Leven in dienst zijnde medewerkers c.q. gedetacheerde medewerkers.

Onder verzekeringstechnische aangelegenheden worden in ieder geval verstaan:

1. alle werkzaamheden die verband houden met het accepteren van levensverzekeringen;
2. alle werkzaamheden die verband houden met het beoordelen en vaststellen van het recht op uitkering krachtens de polis;
3. alle werkzaamheden die verband houden met het vaststellen en innen van verschuldigde premies;
4. alle handelingen en uitingen die verband houden met het verstrekken van informatie omtrent de acceptatie, mutatiebehandeling etc. welke samenhangt met polisvoorwaarden, procedures en/of wet- en regelgeving;
5. het registreren van (persoons)gegevens van verzekeringnemers, verzekerden en andere direct betrokkenen bij een polis;
6. alle werkzaamheden die direct en indirect als ondersteunend kunnen worden beschouwd aan de werkzaamheden als genoemd onder 1 t/m 5.

Artikel 2 Klachten

Deze procedure is van toepassing op alle klachten die per post of e-mail binnenkomen en als zodanig worden onderkend en gerapporteerd, behoudens klachten die Erasmus Leven middels de tussenkomst van de Ombudsman bereiken.

Artikel 3 Indienen van een klacht

Een klacht kan zowel schriftelijk als per e-mail worden ingediend.

Artikel 4 Registratie

Klachten kunnen in ontvangst worden genomen door iedere medewerker van Erasmus Leven. Deze klachten worden geregistreerd door het secretariaat van de directie, in een Klachtenregister. De registratie bestaat minimaal uit:

1. datum van ontvangst en registratienummer;
2. wijze van binnenkomst;
3. kernpunt(en) van de klacht;
4. betrokken afdeling(en) c.q. medewerker(s);
5. datum afdoening van de klacht(en);
6. aanduiding wel/niet terecht.

Artikel 5 Afdoening

1. Iedere klacht wordt geregistreerd door het secretariaat van de directie en voorzien van een registratienummer.
2. De klager ontvangt binnen vier werkdagen een bevestiging van ontvangst. Daarin wordt minimaal vermeld:
 - a. het registratienummer waaronder de klacht in behandeling werd genomen;
 - b. de wijze waarop de klacht wordt behandeld;
 - c. de vermoedelijke duur van de afhandeling.
3. De klacht wordt door het secretariaat onverwijld doorgezonden naar de verantwoordelijke leidinggevende/functionaris.
4. De leidinggevende/functionaris draagt zorg voor tijdige en juiste beantwoording in de vorm van een concept antwoord, toe te zenden aan de directie. Na akkoordbevinding wordt de brief verzonden. Een afschrift blijft bij het Secretariaat.

Artikel 6 Beroep

Bij de ontvangstbevestiging wordt de klager meegedeeld dat hij tegen een onbevredigende afdoening van zijn klacht in beroep kan gaan bij de Raad van Toezicht of het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) dan wel de Ombudsman. Deze zijn telefonisch te bereiken via 0900-fklacht ofwel 0900-3552248 of schriftelijk: Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Daarnaast blijft het mogelijk om via een rechterlijke instantie een uitspraak over de klacht te krijgen.

Artikel 7 Behandelingstermijn

1. Een klacht dient binnen drie weken na de ontvangstbevestiging te worden afgehandeld.
2. Indien een klacht niet binnen die drie weken kan worden afgehandeld, wordt dit schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager meegedeeld. Daarbij wordt bovendien aangegeven binnen welke termijn de klacht wel kan worden afgehandeld.

Artikel 8 Rapportage

1. Eens per halfjaar rapporteert de directie (intern) omtrent de klachten en de behandeling daarvan.
2. De rapportage dient tenminste inzicht te geven in de soort klachten, het aantal klachten, de vergelijkingen met voorgaande perioden en de verbeteringen die de registratie en analyses van de klachten hebben opgeleverd.

Artikel 9 Slot

In gevallen waarin het reglement niet voorziet, beslist de directie.