

BELEID KLACHTENBEHEER KLANTEN FOYER - VERZEKERINGSENTITEITEN

Samenvatting

LIJST MET AFKORTINGEN	2
2 Toepassingsgebied.....	3
2.1 Toepassingsgebied - Ondernemingen en partners van de Foyer-groep:	3
2.2 Wettelijke en reglementaire basis:	3
2.3 Buiten toepassingsveld:	4
3 Definities	5
3.1.1 Natuurlijke persoon:	5
3.1.2 Rechtspersoon:	5
3.1.3 Toezichthoudende overheid:	5
3.1.4 Bemiddelingsinstanties:	5
4 Organisatie van de behandeling.....	6
5 Contact	7

LIJST MET AFKORTINGEN

CAA	Commissariat Aux Assurances
EIOPA	European Insurance and Occupational Pensions Authority
MDM	Manager van Managers
MDP	Lokale Manager ("Manager de Proximité")
REL	Buitengerechtelijke Beslechting van Geschillen ("Règlement Extrajudiciaire des Litiges")
EU	Europese Unie
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming

1 Inleiding en doel van het beleid

Verzekeringsmaatschappijen moeten actief aan klachtenbeheer doen, zodat klachten billijk kunnen worden onderzocht.

Foyer S.A. en de dochterondernemingen genoemd in punt 2 (hierna FOYER) hebben hieronder een beleid gedocumenteerd om de verplichtingen en guidelines te definiëren waaraan FOYER zich moet houden bij het verwerken van klachten die zijn ingediend door een verzekeringnemer, prospect, verzekerde, begunstigde of derde partij waarnaar wordt verwezen in punt 3.1 (hierna verzoeker).

Het aannemen van een gemeenschappelijk beleid inzake klachtenbeheer voor alle entiteiten die vallen onder het hieronder gedefinieerde toepassingsgebied, stelt ons als verzekeraar in staat om te voldoen aan de vigerende wetgeving, om ervoor te zorgen dat de belangen van verzekeringnemers en begunstigten adequaat worden beschermd en om bij te dragen aan een efficiënt bestuur dat een verstandig en voorzichtig beheer garandeert van de activiteiten.

Dit beleid heeft ook als doel om ervoor te zorgen dat elke verzoeker die zijn onvrede aan FOYER kenbaar wil maken, weet hoe hij contact kan opnemen met de dienst klachtenbehandeling.

Tot slot zal dit beleid alle werknemers informeren over de procedures van klachtenbehandeling met het oog op de toepassing ervan.

2 Toepassingsgebied

2.1 Toepassingsgebied - Ondernemingen en partners van de Foyer-groep:

- a) Het beleid is van toepassing op klachten van betrokken partijen, prospects, gebruikers van onze website en onze applicaties voor de volgende maatschappijen:
 - Foyer Assurances (met daarbij de Belgische markt);
 - Foyer ARAG;
 - Foyer Santé (met daarbij Foyer Global Health);
 - Foyer Vie;
 - Raiffeisen-Vie;
- b) Het beleid is niet van toepassing op klachten aangaande volgende ondernemingen:
 - WEALINS;
 - CapitalatWork;

2.2 Wettelijke en reglementaire basis:

- a) Omzendbrief LC14/1 van het Commissariat Aux Assurances (CAA) in toepassing van de richtlijnen van de European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA) (EIOPA-BoS-12/069FR).
- b) Artikel 24 van de Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens (Algemene Verordening Gegevensbescherming) zoals van toepassing op het procédé voor het analyseren en onderzoeken van klachten van de personen die betrokken zijn bij de

verwerking van hun persoonsgegevens

- c) Voor verzoekers wier klachten de Belgische markt betreffen, artikel 276 van de Belgische wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen

2.3 Buiten toepassingsveld:

Dit beleid is niet van toepassing op de rechten die klanten hebben krachtens de AVG. Elke klacht of elk verzoek tot uitoefening met betrekking tot de bescherming van privacyrechten zoals verleend door de AVG moet worden gericht aan: <https://www.foyer.lu/fr/information-relatives-a-la-protection-de-la-privacy> Download hiertoe het formulier vermeld onder punt 5: contact.

3 Definities

3.1 Verzoeker

De verzoeker wordt gedefinieerd als: "elke persoon die geacht wordt het recht te hebben om zijn klacht door FOYER te laten onderzoeken en die al een klacht heeft ingediend". De verzoekers worden als volgt gedefinieerd:

3.1.1 Natuurlijke persoon:

- Klant: verzekeringsnemer, verzekerde, wettelijke vertegenwoordiger van de rechtspersoon, begunstigde;
- Derde partij: iedere persoon die betrokken is bij een schadegeval met een klant van FOYER en die een verzekeringscontract bij Foyer heeft afgesloten

3.1.2 Rechtspersoon:

- Elke rechtspersoon die door een Foyer-klant uitdrukkelijk is gemachtigd en gemandateerd in het kader van een bijzonder mandaat jegens de verzekeringsmaatschappij. In het geval van een rechtspersoon is het belangrijk dat het beroepsgeheim strikt wordt nageleefd en dat wordt nagegaan of de klant schriftelijk toestemming heeft gegeven.

3.1.3 Toezichthoudende overheid:

- Commissariat Aux Assurances (CAA);

3.1.4 Bemiddelingsinstanties:

- Ombudsman verzekeringen, ombudsman consumentenzaken.

3.2 Klachten

In principe moet elke klacht, of deze nu gegrond is of niet:

- met toewijding, transparantie, objectiviteit en professionaliteit worden behandeld om de service, producten en procedures te verbeteren;
- Zo snel mogelijk een passend antwoord ontvangen;
- Indien nodig leiden tot corrigerende en/of preventieve maatregelen.

Volgens omzendbrief LC 14/1 van het CAA is een klacht **"een schriftelijke of mondelinge uiting van ontevredenheid over een tekortkoming van de verzekeringsonderneming die niet met instemming van beide partijen is opgelost binnen de eerste werkdag na ontvangst van de klacht"**.

Klachten kunnen worden ingediend per post, e-mail, telefoon, persoonlijk (loket), via een formulier op de website of via een agent.

De vermeende tekortkoming van FOYER kan betrekking hebben op de algemene organisatie, dat wil zeggen het verzekeringscontract of de verzekeringsdienst die FOYER heeft verstrekt of niet heeft verstrekt.

Klachten moeten apart worden behandeld van schadegevallen, maar ook van eenvoudige verzoeken om uitvoering van het contract, informatie of uitleg.

4 Organisatie van de behandeling

Om ervoor te zorgen dat klachten verwerkt kunnen worden binnen de gestelde termijn, moeten volgende gegevens worden bezorgd ter ondersteuning ervan: naam, voornaam, volledig adres, telefoonnummer en, indien van toepassing, een e-mailadres, naast een beschrijving van het voorwerp van de klacht en alle documenten en gegevens met betrekking tot het verzekeringsproduct of de verzekeringsdienst in kwestie (bijv. contractnummer, schadegevalnummer, enz.). Deze mededeling kan worden gedaan in een van de drie officiële talen van het Groothertogdom Luxemburg (Luxemburgs, Duits, Frans) en in het Engels en in de drie officiële talen van België voor klachten in verband met de Belgische markt.

Volgens de aanbevelingen van het CAA moet binnen maximaal 8 dagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging naar de verzoeker worden gestuurd.

FOYER moet zich inspannen om om alle relevante bewijzen en informatie met betrekking tot de klacht te verzamelen en te onderzoeken en dient zich ten aanzien van de verzoeker uit te drukken in een duidelijke en vlot begrijpbare taal.

Het uiteindelijke schriftelijke antwoord, waarin FOYER zijn volledige standpunt over de klacht uiteenzet, moet binnen maximaal een maand na de ontvangstbevestiging naar de verzoeker worden verzonden, via het door de verzoeker aangegeven antwoordkanaal. Als een definitief antwoord niet mogelijk is binnen deze termijn, moet de verzoeker vóór het verstrijken van de termijn op de hoogte worden gebracht van de redenen voor het uitstel, met opgave van een nieuwe geschatte termijn.

Wanneer de verzoeker niet volledig voldaan is door de definitieve beslissing, informeert FOYER de verzoeker over de mogelijkheden die hij heeft om zijn klacht te handhaven, bijvoorbeeld de mogelijkheid om zich te wenden tot het Commissariat Aux Assurances (CAA), of tot een bemiddelaar, of om beroep te doen op een mechanisme voor buitengerechtelijke beslechting van geschillen (REL), of om zijn rechten uit te oefenen voor de bevoegde rechtbanken.

Als er geen antwoord komt of als het antwoord niet bevredigend is voor de verzoeker, kan de verzoeker de zaak voorleggen aan het Commissariat Aux Assurances (CAA), onverminderd de mogelijkheid om gerechtelijke stappen te ondernemen:

Het Commissariat Aux Assurances (CAA) :

[11, rue Robert Stumper L-2557 Luxemburg](#)

Overeenkomstig Verordening nr. 19/03 van de CAA van 26 februari 2019 betreffende de buitengerechtelijke beslechting van geschillen is het voorleggen van de klacht aan het CAA door de verzoeker onderworpen aan de voorwaarde dat de klacht voorafgaand door Foyer in behandeling is genomen.

In hetzelfde scenario kunnen Belgische verzoekers contact opnemen met de Ombudsman van de Verzekeringen (De Meeûsplein 35 in 1000 Brussel, website www.ombudsman.be) onverminderd de mogelijkheid om naar de Belgische rechtbanken te stappen.

5 Contact

Elke klacht die in het toepassingsgebied van dit beleid valt, kan elektronisch worden ingediend,

- of per e-mail naar het e-mailadres: qualite@foyer.lu of qualite@assurancesfoyer.be. Voor Belgische verzoekers
- hetzij via het formulier op de website: <https://www.foyer.lu> in de rubriek 'CONTACT' via het tabblad '*Ik wil graag een klacht indienen over de dienstverlening van Foyer*'.

Klachten die per post worden ingediend, moeten naar het volgende postadres worden gestuurd:

FOYER
Organisation Qualité
L-2986 Luxembourg