

Belsur gaat elke dag opnieuw voor service en kwaliteit, waarbij uw belang als cliënt voorop staat. Belsur doet daarbij haar uiterste best, maar toch kan het zijn, dat u ontevreden bent of andere verwachtingen over de dienstverlening had. Hieronder leest u, op welke wijze u over Belsur een klacht kunt indienen en wat u daarbij van Belsur kunt verwachten.

Hoe kunt u een klacht over Belsur uiten?

Als u over een dienstverlening van Belsur ontevreden bent, kunt u uw klacht op de volgende wijzen uiten:

Schriftelijk:

- Per e-mail naar de klachtendienst van Belsur : info@belsur.be.
- Per brief naar Belsur, Klachtendienst, Kruidtuinlaan 44, 1000 Brussel.

Mondeling:

- Per telefoon naar de klachtendienst op nummer 02 222 30 40.

Wat kunt u van Belsur na het indienen van een klacht verwachten?

Belsur garandeert een eerlijke, efficiënte en vertrouwelijke behandeling van uw klacht.

Zodra Belsur uw klacht heeft ontvangen, start de verantwoordelijke van de klachtendienst een objectief onderzoek op. U ontvangt u binnen 3 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstmelding, waarin ook de verdere aanpak van uw klacht wordt geschetst.

De verantwoordelijke voor klachtenbeheer, die binnen Belsur een onafhankelijke rol heeft, volgt de behandeling van uw klacht en waakt erover, dat uw klacht objectief wordt onderzocht. Nadat het onderzoek is afgerond, ontvangt u van Belsur een schriftelijke reactie op uw klacht. Afhankelijk van het resultaat van het onderzoek komt Belsur geheel of gedeeltelijk aan uw verzuchting(en) tegemoet of handhaaft Belsur haar standpunt.

Als Belsur haar standpunt handhaaft of uw eis(en) slechts gedeeltelijk inwilligt, hebt u nog de mogelijkheid, om uw klacht bij de Ombudsman van de Verzekeringen in te dienen (1000 Brussel, de Meeûssquare 35, tel. 02/547.58.71 – fax. 02/547.59.75 - info@ombudsman.as, www.ombudsman.as).

U kunt van Belsur de volgende reactietijden verwachten:

Actie	Reactietijd
Versturen ontvangstmelding van uw klacht:	3 werkdagen na de ontvangst van uw klacht, tenzij er u binnen 5 werkdagen een antwoord op uw klacht kan gestuurd worden.
Versturen eerste inhoudelijke reactie op uw klacht, zonder dat er u een ontvangstmelding is gestuurd:	5 werkdagen na de ontvangst van uw klacht.
Versturen eerste inhoudelijke reactie op uw klacht, nadat er u een ontvangstmelding is gestuurd:	1 maand na het versturen van de ontvangstmelding. Als deze termijn uitzonderlijk niet gehaald kan worden, ontvangt u daarover een bericht met uitleg over de vertraging en het verwachte tijdstip, waarop Belsur een standpunt kan innemen.

