Keurmerk Klantgericht Verzekeren

Wat is het Keurmerk Klantgericht Verzekeren?

Keurmerk voor klantgerichtheid

Het Keurmerk Klantgericht Verzekeren is een keurmerk voor de dienstverlening en klantgerichtheid van verzekeraars. Een verzekeraar met het Keurmerk Klantgericht Verzekeren wordt regelmatig getoetst op zijn dienstverlening: komt hij zijn beloftes na en biedt hij goede service op het moment dat u het nodig hebt?

Uw belang staat centraal bij verzekeraars met het Keurmerk

Een verzekeraar die het Keurmerk Klantgericht Verzekeren wil verkrijgen, moet voldoen aan een aantal kwaliteitseisen. Deze eisen gaan over de kwaliteit van dienstverlening en klantgerichtheid. Uw belang staat hierin altijd centraal.

Begrijpelijke informatie

Als u een verzekering afsluit, is het van groot belang dat u begrijpt wat de verzekering inhoudt en dat u krijgt wat u verwacht. Verzekeraars met het Keurmerk moeten er daarom voor zorgen dat de informatie in bijvoorbeeld brochures en op de website begrijpelijk is en geen 'kleine lettertjes' bevat. Ook moet de verzekeraar u doorverwijzen naar onafhankelijke informatie over de inhoud van verschillende soorten verzekeringen.

Geschikte verzekering

U wilt natuurlijk alleen een verzekering afsluiten die u nodig hebt en die bij u past. Verzekeraars met het Keurmerk mogen u dan ook alleen maar een verzekering aanbieden die toegevoegde waarde voor u heeft. Omdat uw persoonlijke situatie bovendien niet altijd hetzelfde blijft, moet de verzekeraar daar rekening mee houden.

Optimale dienstverlening

Op het moment dat u vragen hebt of schade wilt claimen, is het prettig als u goed en snel wordt geholpen. Verzekeraars met het Keurmerk moeten er daarom voor zorgen dat hun dienstverlening optimaal is. Dat houdt in dat de verzekeraar u informeert over wanneer u een reactie kunt verwachten als u bijvoorbeeld een declaratie indient. Ook moet de verzekeraar helder zijn over het claimproces. Als u belt met een vraag, moet de verzekeraar u binnen een paar minuten te woord staan.

Strenge beoordeling van de verzekeraar

Wanneer een verzekeraar het Keurmerk Klantgericht Verzekeren aanvraagt, toetsen de beoordelaars van de Stichting toetsing verzekeraars of de verzekeraar aan alle keurmerkeisen voldoet. Dat doen ze grondig. Ze gaan onder meer bij de verzekeraar op bedrijfsbezoek. Ze interviewen dan medewerkers en kijken mee met wat zij precies doen. Daarnaast nemen de beoordelaars steekproeven in dossiers om te controleren of de verzekeraar zich daadwerkelijk houdt aan de kwaliteitseisen. Ze controleren bovendien of de brochures, brieven en website duidelijk genoeg zijn en of de verzekeraar zich houdt aan zijn eigen reactietermijnen. Om de bereikbaarheid te toetsen, bellen we de verzekeraar diverse keren op en sturen we e-mails.

Blijvend beoordeeld
Voldoet de verzekeraar aan alle eisen? Dan mag hij het Keurmerk Klantgericht Verzekeren voeren. Een jaar na toekenning, beoordelen we de verzekeraar opnieuw en vervolgens gebeurt dit om het jaar.

Oordeel: onvoldoende
Voldoet een verzekeraar niet meer aan de normen, dan moet hij binnen zes maanden alsnog aantonen dat hij aan alle normen voldoet. Als hij dit kan, dan mag de verzekeraar het Keurmerk behouden. Kan hij niet alsnog aantonen dat hij aan de normen voldoet, dan verliest de verzekeraar het Keurmerk.

Wie geeft het Keurmerk Klantgericht Verzekeren uit?

Het Keurmerk Klantgericht Verzekeren is gestart op initiatief van het Verbond van Verzekeraars, de branche-organisatie. Om ervoor te zorgen dat het Keurmerk verder werd ontwikkeld door een organisatie die onafhankelijk is van verzekeraars, is de Stichting toetsing verzekeraars opgericht in 2009. Deze stichting beheert en ontwikkelt het Keurmerk en voert ook de toetsingen bij verzekeraars uit.

Goedgekeurd Keurmerk
Het Keurmerk Klantgericht Verzekeren is door de Raad voor Accreditatie beoordeeld met een 9,9 uit een maximum van 10. Een keurmerk met een hoog rapportcijfer is heel betrouwbaar: het is duidelijk welke beloften het keurmerk doet en wat de keurmerkeigenaar wel en niet doet om het keurmerk betrouwbaar te houden. Het Keurmerk Klantgericht Verzekeren is te vinden op de keurmerkenpagina van de website www.consuwijzer.nl. Deze website is van het ministerie van Economische Zaken, en is bedoeld om consumenten te informeren over hun rechten.

Heeft uw verzekeraar het Keurmerk?

Op www.keurmerkverzekeraars.nl vindt u een overzicht met alle verzekeraars die het Keurmerk Klantgericht Verzekeren hebben. Bovendien kunt u aan het keurmerklogo op de website van verzekeraars zien of zij het Keurmerk hebben.

Meer weten of meepraten?

Wilt u meer weten over het Keurmerk Klantgericht Verzekeren? Kijk op www.keurmerkverzekeraars.nl. Hebt u een klacht over de dienstverlening en klantgerichtheid van een verzekeraar met het Keurmerk? Wilt u meepraten over het Keurmerk en de normen? Stuur een e-mail naar info@keurmerkverzekeraars.nl.

Contact
Stichting toetsing verzekeraars
Koningin Julianalaan 351
2273 JJ Voorburg

T 070 – 750 82 15
E info@keurmerkverzekeraars.nl
W www.keurmerkverzekeraars.nl