virseker
Jou versekering, jou mense, jou taal.
'n Produk van auto general

Die Virseker Klagteproses

Ons klagtehanteringsfilosofie

Virseker is 'n produk van Auto & General Versekeringsmaatskappy, 'n gemagtigde finansiële-diensverskaffer en versekeraar, wat ten volle tot regverdige, deursigtige en spoedige oplossing van klagtes verbind is. Ons is toegewyd tot volgehoue lewering van klagtehanterings van die hoogste standaard. Ons maak seker dat klagtes deur personeellede gehanteer word, wat vakkundigheid, ondervinding en kwalifikasies het, sodat alle klagtes akkuraat gehanteer kan word. Ons wil ook verseker dat daar maklike toegang tot die klagtehanteringsproses is, en dat die interne klagteproses deursigtig, verstaanbaar en sigbaar aan julle, ons kliënte is.

Waarvoor ons staan

Ons by Virseker het 'n verantwoordelikheid om alle kliënte eerlik en regverdig te behandel, en met die nodige vaardigheid en toewyding wat hulle toekom. Benewens dit, reageer ons in die belang van ons kliënte en die integriteit van die industrie. Hierdie Klagtehanteringsproses word deur ons Klagte-Bestuursraamwerk ondersteun.

Ons Klagteproses

a

Wat jy moet doen

- Vertel ons so gou as moontlik van die klagte.
- Jy kan vir ons laat weet deur dit op skrif te stel, of deur die oorspronklike persoon wat jou eerste gehelp het te kontak.
- Verskaf al die relevante en nodige inligting sodat ons jou kan help. Onthou om jou polisnommer, kontakbesonderhede, relevante datums van jou insident, ondersteunende dokumente, feite en verslae in te sluit.

b

Wat ons vir jou sal doen

- Erken binne 24-besigheidsure ontvangs van jou klagte.
- Jou van al die stappe in die klagtehersieningsproses vertel.
- Omvattende navorsing doen, wat die oorsake van al die kwessie wat aangevoer is, betref.
- Hanteer jou klagte op 'n regverdige, deursigtige en spoedige wyse.
- Klaar die klagte binne 10 werksdae op, mits ons die verlangde inligting het.
- Kom met jou 'n billike tydlyn ooreen, in geval ons meer inligting, assessering of ondersoek sou benodig.
- Gee jou skriftelik (as dit nog nie in die verwerpingsbrief, wat aan jou gestuur is, verskaf is nie), die redes vir die besluit wat geneem is, in die geval dat jou klagte verband met 'n verwerpte eis hou.
- Bied tydsbeperkingsvoorsorg vir die instelling van regsaksie en die implikasie daarna.
- Verskaf afskrifte van alle beskikbare dokumente en inligting van derde partye wat die besluit op versoek beïnvloed het, en wat nie aan regsbevoorregting onderwerp is nie.
- Stoor 'n rekord van alle klagtes vir 'n minimum tydperk van vyf jaar, in ooreenstemming met relevante wetgewing.

c

Ons interne dispuutresolusieproses·

As jy 'n klagtebesluit wil hersien, sal ons dit as 'n dispuut hanteer. Hier is alles wat jy oor hierdie proses behoort te weet:

- Jy kan 'n interne dispuutresolusie versoek.
- 'n Kontakpersoon wat met jou in aanraking sal kom en jou saak hanteer sal aangestel word.
- Die interne dispuutresolusieproses sal dieselfde as die klagteresolusieproses hierbo wees.
- Sodra ons 'n besluit geneem het sal ons skriftelik met jou oor die redes vir ons besluit, die feite waarop die besluit gebaseer was en inligting oor hoe om toegang tot die eksterne dispuutresolusiekanale te kry, kommunikeer.
- Ons sal jou ook van die tydperk, waarin jy 'n eksterne dispuut kan instel, vertel.

Gevolgtrekking

By Virseker is ons altyd beskikbaar vir jou, en hierdie klagteproses bied leiding en deursigtigheid in die manier waarop ons klagtes hanteer. Ons streef altyd daarna om vir jou die beste kliëntediens en ondervinding in jou verhouding met ons te bied. Ons is toegewyd tot die belofte wat in hierdie dokument uiteengesit is.

Kontak ons om 'n klagte te registreer 0860 00 72 51

dispuutresolusie@virseker.co.za

virseker
Jou versekering, jou mense, jou taal.
'n Produk van auto general

Virseker is 'n produk van Auto & General Versekeringsmaatskappy Bpk, 'n gelisensieerde nie-lewensversekeraar en finansiële diensverskaffer. Enige verwysing na "ons", "deur" of "met" verwys na Auto & General. Bepalings en voorwaardes aanlyn.