

Reactietermijnen



Maatregelen UW Assuradeuren in verband met het coronavirus

Uiteraard heeft UW Assuradeuren ook maatregelen getroffen ter voorkoming van de verspreiding van het coronavirus en om onze medewerkers hier zo goed mogelijk tegen te beschermen. Wij werken met een minimale bezetting op kantoor en grotendeels vanuit huis. Bezoekers ontvangen wij alleen op afspraak. Wij blijven desondanks ons uiterste best doen om u zo goed als mogelijk van dienst te kunnen zijn.

Contact met UW Assuradeuren:

U kunt telefonisch, schriftelijk en via onze website contact met ons opnemen. Wij doen ons uiterste best om u zo snel en zo goed mogelijk een antwoord te geven en streven de hieronder vermelde reactietermijnen na.

Openingstijden

Maandag t/m vrijdag van 8.00 – 17.00 uur

Buiten deze tijden zijn wij altijd, dus ook in het weekend, te bereiken via onze telefoondienst. U wordt hier dan automatisch naar doorgeschakeld als u ons kantoor belt.

Reactietermijnen

Onderwerp	Reactietermijn
Verstrekken van informatie over verzekeringen	3 werkdagen
Vraag over persoonsgegevens (AVG)	1 maand
Acceptatie van een nieuwe verzekering	5 werkdagen
Afgifte polissen en verzekeringsbewijzen	10 werkdagen
Wijziging of opzegging verzekering	5 werkdagen
Registratie nieuwe schade	5 werkdagen
Uitkering schadebedrag	5 dagen na sluiten schadedossier
Ontvangstbevestiging klacht	3 werkdagen
1 ^e inhoudelijke reactie klacht	14 werkdagen

Aanvang reactietermijn

De reactietermijn begint zodra wij uw verzoek hebben ontvangen. Het kan voorkomen dat wij meer tijd nodig hebben. Dan laten wij u dat weten en geven we aan wanneer u ons antwoord wel kunt verwachten. De haalbaarheid van de reactietermijnen is afhankelijk van de personele bezetting en de drukte van de dag en is onder voorbehoud van onvoorziene omstandigheden.

Waar kunt u op rekenen als u ons belt?

Wij proberen om u binnen 2 minuten te woord te staan. Onze medewerkers zijn opgeleid om vele soorten vragen te beantwoorden. Als een medewerker u niet direct kan helpen, wordt u doorverbonden met een collega die u wel kan helpen of u wordt zo spoedig mogelijk teruggebeld.

Waar kunt u op rekenen als u ons een brief of e-mail stuurt?

Wij proberen binnen bovenstaande reactie termijnen te reageren. Als wij meer tijd nodig hebben, dan krijgt u daarover bericht van ons. Wij proberen daarin zo goed mogelijk aan te geven waarom er uitstel nodig is en wanneer u onze reactie wel kunt verwachten.

Reactietermijnen



Op alle vragen of verzoeken ontvangt u één van de volgende reacties

- We laten weten dat uw verzoek in behandeling is genomen of is verwerkt
- We geven aan of uw verzoek is toegewezen (bijv. of uw aanvraag is geaccepteerd of uw schade verzekerd is)
- We geven aan welke informatie ontbreekt om uw verzoek af te kunnen handelen
- We geven u meteen antwoord op uw vraag

Reguliere postverzending

Wij doen ons best om reguliere poststukken binnen de vermelde reactietermijnen te versturen. Maar wij kunnen niet exact aangeven wanneer papieren poststukken bij u bezorgd worden.