

# Reactietermijnen



Onze medewerkers zijn na de coronaperiode hybride blijven werken. Dit houdt in dat medewerkers de werkzaamheden deels vanuit huis verrichten en deels op kantoor. U zult hier niets van merken. Onze dienstverlening blijft, zoals u van ons gewend bent. Wel adviseren wij u van te voren een afspraak te maken als u een specifieke medewerker op kantoor wilt spreken. Dan zorgen wij ervoor dat de medewerker aanwezig is.

## Contact met UW Assuradeuren:

U kunt telefonisch (regulier tarief), 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 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	8 werkdagen
Wijziging of opzegging verzekering	5 werkdagen
Registratie nieuwe schade	5 werkdagen
Uitkering schadebedrag	5 dagen na sluiten schadedossier
Ontvangstbevestiging klacht	3 werkdagen
1 <sup>e</sup> 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.