

Hoe snel nemen wij de telefoon op? Hoe snel ontvangt u schriftelijke informatie?
In dit overzicht staat wat u van ons mag verwachten.

Telefoon opnemen

Wanneer u ons belt heeft u in negen van de tien keer binnen 15 seconden onze medewerker aan de lijn.

Dit is dus nog voordat de telefoon voor de derde keer overgaat.

Schriftelijke informatie

	Het aantal werkdagen waarbinnen wij onze reactie versturen
Afdeling Acceptatie & Verkoop	
Vraagt u schriftelijke informatie over bestaande en nieuwe verzekeringen? Wij versturen de gevraagde informatie.	4
Sluit u een nieuwe verzekering af of wijzigt u een bestaande verzekering? Wij versturen een nieuw polisblad, factuur, voorwaarden en eventueel een overzicht maandbetaling.	4
Vraagt u om een kopie polis of verzekeringsbewijs van een bestaande verzekering? Wij versturen de kopie polis of verzekeringsbewijs.	4
Afdeling Schade	
Meldt u bij ons een schade? Wij versturen de bevestiging van de melding en informatie over hoe wij de schade gaan behandelen.	4
Bij een telefonische schademelding nemen wij de schadebehandeling direct met u door. In dit gesprek geven wij aan of wij u wel of niet een schriftelijke bevestiging van de schademelding sturen.	
Klachten	
Heeft u een klacht ingediend? Wij versturen de bevestiging dat wij uw klacht hebben ontvangen. Wij versturen de inhoudelijke reactie op uw klacht.	4 10