

Onze bereikbaarheid

Telefonische bereikbaarheid

Een goede telefonische bereikbaarheid is essentieel.

- Onze openingstijden zijn van 08.30 uur tot 17.00 uur.
- Ons telefoonnummer is 088 765 4000.
- De kosten voor het bellen naar ons telefoonnummer betreft het lokaal tarief.
- Wanneer u ons belt dan komt u eerst in een keuzemenu met de volgende opties:
 - 1: Schade 2: bent u adviseur of verzekeringsmaatschappij of
 - 3: voor overige vragen
- Wanneer wij u terugbellen, dan doen wij dit binnen 1 werkdag.

Reactietermijnen

Met betrekking tot post, e-mail en Social media hanteren wij de volgende reactietermijnen:

| Hoofdprocessen | Reactietijd |
|--|-------------|
| Het beantwoorden van informatieverzoeken van de klant over bestaande en nieuwe verzekeringen | 5 werkdagen |
| Het accepteren van nieuwe verzekeringen en het wijzigen en opzeggen van bestaande verzekeringen | 5 werkdagen |
| Het verstrekken van verzekeringstechnische opgaven en documenten, zoals afgifte polissen en verzekeringsbewijzen (nieuwe en bestaande verzekeringen) | 5 werkdagen |
| Schadebehandeling en verzekeringsuitkeringen | 5 werkdagen |
| Klachtenbehandeling | 3 werkdagen |