

REACTIETERMIJNEN

Wij vinden het belangrijk dat u snel weet waar u aan toe bent. Heeft u vragen of wilt u meer informatie? Neem dan altijd eerst contact op met uw eigen adviseur.

Hieronder ziet u binnen welke termijnen wij reageren op een verzoek.

- **Meer informatie**
Heeft u vragen over onze producten of dienstverlening? U ontvangt binnen 10 werkdagen een reactie op uw vraag of verzoek.
- **Verzekering afsluiten**
Wilt u via uw adviseur een nieuwe verzekering bij ons afsluiten? Wij verwerken uw aanvraag binnen 10 werkdagen.
- **Een wijziging doorgeven**
Wilt u iets aanpassen in uw verzekering? Wij verwerken wijzigingen binnen 10 werkdagen.
- **Overzicht of documenten aanvragen**
Heeft u een overzicht, berekening of document nodig? U ontvangt deze binnen 10 werkdagen.
- **Schadeclaim of uitkering melden**
Wilt u een schadeclaim indienen of een uitkering aanvragen? U ontvangt onze reactie binnen 10 werkdagen.
- **Klacht indienen**
Heeft u een klacht over onze dienstverlening? Binnen 3 werkdagen ontvangt u van ons een bevestiging. U krijgt binnen 14 dagen een inhoudelijke reactie. Lukt het niet om binnen deze termijn te reageren, dan laten wij u dit weten en geven we aan wanneer u wel een reactie kunt verwachten. Meer informatie over onze [klachtenprocedure](#) vindt u op onze website.

Heeft u na deze termijnen nog niets van ons gehoord? Neem dan contact op met uw adviseur. Zij helpen u graag verder.