

noorderlinge

VERZEKERAARS

Hoe werkt de schaderegeling bij Noorderlinge verzekeraars?

Heeft u een schade? Dan is het belangrijk dat deze zo spoedig mogelijk wordt afgehandeld. Ons team schadebehandelaars zorgt voor een goede en vlotte behandeling van uw schade.

Schade melden

1. Neem contact op met uw assurantieadviseur om de schade te melden
2. Uw assurantieadviseur dient de schade bij ons in
3. Na ontvangst van de schademelding nemen wij deze in behandeling*
4. Binnen 5 – 10 werkdagen geven wij een inhoudelijke reactie
5. Als wij aanvullende vragen hebben, nemen wij contact op met uw assurantieadviseur

**De doorlooptijd van de afhandeling van uw schade is onder andere afhankelijk van het soort schade, de complexiteit daarvan en de inzet van derden, bijvoorbeeld een expert.*

De schade-expert

Als u een schade heeft, kunnen wij een schade-expert inschakelen. Wij zorgen ervoor dat deze snel contact met u opneemt. Noorderlinge verzekeraars werkt alleen met onafhankelijke schade-experts.

Zelf een schade-expert kiezen

Bij een schade kunt u ook zelf een deskundige inschakelen. Deze schade-expert wordt contra-expert genoemd. Uw assurantieadviseur kan u hierover informeren.

Uw eigen expert benoemt met onze schade-expert vooraf een derde schade-expert. Deze derde schade-expert bepaalt wat de schade is, als u en onze schade-expert het niet eens kunnen worden over de hoogte van het schadebedrag. Uw assurantieadviseur kan u informeren of deze kosten worden vergoed.

Wat kunt u van ons verwachten?

Als u schade heeft, kunt u van ons het volgende verwachten:

- Wij regelen de schadebehandeling snel en deskundig.
- Wij houden ons aan de afspraken die wij met u hebben gemaakt in de polisvoorwaarden.
- Wij houden ons aan de Gedragscode Verzekeraars. Het Verbond van Verzekeraars heeft de kernwaarden en gedragsregels van financiële instellingen in deze Gedragscode beschreven. U kunt de gedragscode lezen op onze website.

Wat verwachten wij van u?

Na een schade helpen wij u zo goed mogelijk. Om dat te kunnen doen, is het belangrijk dat u zich aan een aantal regels houdt:

- Zorg ervoor dat de schade niet groter wordt.
- Verleen alle medewerking die nodig is om de schade goed te kunnen regelen.
- Geef alle informatie aan de schade-expert die nodig is om de schade te kunnen bepalen. Vraagt de schade-expert u naar gegevens, zoals nota's of offertes? Geef die dan zo spoedig mogelijk. De schade-expert kan de schade dan snel afhandelen.
- Pleeg geen fraude. Bij fraude geeft de fraudeur een verkeerde voorstelling van zaken, om bijvoorbeeld een hogere uitkering te krijgen, dan waar hij recht op heeft. Denk daarbij aan het veranderen van bedragen op nota's, of meer declareren dan de daadwerkelijke schade. Als wij fraude constateren, nemen wij passende maatregelen.

noorderlinge

VERZEKERAARS

Wat doen wij met uw persoonsgegevens?

Bij de aanvraag van een verzekering vragen wij naar uw persoonsgegevens. Wij gebruiken uw gegevens voor acceptatie en uitvoering van uw verzekering, voor statistische analyses en voor het voorkomen en bestrijden van fraude. Verder gebruiken wij uw gegevens om te voldoen aan wettelijke verplichtingen en voor marketingactiviteiten. Wij houden ons bij het gebruik van uw gegevens aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars (zie www.verzekeraars.nl).

Bent u van mening dat wij iets hebben gedaan wat niet kan volgens deze Gedragscode? Neem dan contact met ons op. Voor meer informatie verwijzen wij u naar ons privacy statement (www.noorderlinge.nl/privacy). Als u schade claimt, wordt dat vastgelegd in de CIS databank. Deze vastlegging vindt plaats zodra u, of iemand anders, een schade meldt waarbij verzekeringsdekking is gevraagd – dit geldt ook als er uiteindelijk geen uitkering plaatsvindt of als u besluit de schade zelf te betalen. De registratie gebeurt ongeacht wie er aansprakelijk is voor de schade, of deze binnen uw polisvoorwaarden valt of onder uw eigen risico blijft.

Verzekeraars gebruiken de informatie uit de CIS databank bij het beoordelen van een aanvraag voor een verzekering en het behandelen van een schadeclaim. Heeft u hierover vragen? Neem dan contact met ons op via telefoonnummer 088 – 00 770 00 en/of schade@noorderlinge.nl.