



Reactietermijnen

Contact met kantoor Verheul

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 08.30 – 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 na ontvangst alle relevante stukken
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 ^e 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?

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.