

## Reactietermijnen

| Productlijn                   | Reactietermijn voor de eerste inhoudelijke reactie bij informatieverzoeken over bestaande/nieuwe verzekeringen | Reactietermijn voor de eerste inhoudelijke reactie bij acceptatie nieuwe verzekeringen en wijzigingen bestaande verzekeringen | Reactietermijn voor de eerste inhoudelijke reactie voor het verstrekken van verzekeringstechnische informatie | Reactietermijn voor de eerste inhoudelijke reactie bij schadeafhandeling en verzekeringsuitkering | Reactietermijn voor de eerste inhoudelijke reactie bij klachtenafhandeling |
|-------------------------------|--|---|---|---|--|
| Levensverzekeringen           | 10 werkdagen**   | 10 werkdagen**  | 10 werkdagen**  | 10 werkdagen  | 10 werkdagen   |
| Pensioenverzekeringen         | 10 werkdagen   | 20 werkdagen  | 20 werkdagen  | 20 werkdagen  | 10 werkdagen   |
| Zorgverzekeringen             | 10 werkdagen   | 10 werkdagen  | 10 werkdagen  | 10 werkdagen  | 10 werkdagen   |
| Inkomensverzekeringen Verzuim | 10 werkdagen   | 10 werkdagen  | *   | 10 werkdagen  | 10 werkdagen   |
| Inkomensverzekeringen WIA     | 10 werkdagen   | 22 werkdagen  | 22 werkdagen  | 22 werkdagen  | 10 werkdagen   |
| Inkomensverzekeringen AOV     | 10 werkdagen   | 10 werkdagen  | 10 werkdagen  | 10 werkdagen  | 10 werkdagen   |
| Schadeverzekeringen           | 10 werkdagen   | 10 werkdagen  | 10 werkdagen  | 10 werkdagen  | 10 werkdagen   |

\* Laatste week van de volgende maand. Wijzigingen die u aan ons doorgeeft worden verwerkt in een nieuw werknemerloonoverzicht, uitkeringsspecificatie of premieoverzicht. Het nieuwe overzicht ontvangt u uiterlijk in de laatste week van de volgende maand nadat de wijziging ingaat.

\*\* Wij werken aan het verbeteren van onze dienstverlening, zodat wij u straks sneller kunnen helpen. En u minder informatie aan ons hoeft op te sturen. Daarvoor gaan wij over op een nieuw systeem. Tot 1 juli 2018 kunt u daar iets van merken. Bijvoorbeeld doordat het soms langer duurt voor wij u een reactie kunnen geven op uw vraag of verzoek.

**Voor Facebook en Twitter kunt u binnen 2 uur een reactie verwachten.**

**Wij reageren op uw bericht op maandag t/m vrijdag van 8.00 uur tot 22.00 uur, op zaterdag van 9.30 uur tot 17.00 uur en op zondag van 13.30 uur tot 22.00 uur.**