

Reactietermijnen

Waar kunt u op rekenen als u een vraag heeft?

Heeft u een vraag over uw verzekering? U kunt op verschillende manieren contact met ons opnemen. Wij doen er dan alles aan om u zo goed mogelijk te helpen. En we doen ons uiterste best om u zo snel mogelijk een antwoord op uw vraag te geven.

Waar kunt u op rekenen als u ons belt?

Wij staan u graag te woord en proberen ervoor te zorgen dat u snel een van onze medewerkers aan de lijn krijgt. We streven ernaar u binnen 5 minuten te helpen.

Onze medewerkers zijn opgeleid om alle soorten vragen te beantwoorden. Als een medewerker u niet direct kan helpen, zorgt hij of zij ervoor dat u in contact wordt gebracht met een collega die dit wel kan. Op deze website staan onze nummers om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Wij helpen u graag met al uw vragen.

Buiten kantooruren is het verstandig om contact op te nemen met uw adviseur voor schademeldingen of andere zaken. Lukt dat niet en belt u toch met Connect Assuradeuren? Spreekt u dan een boodschap in op het antwoordapparaat, dan bellen wij u z.s.m. terug.

Hoe reageren we op uw vraag of verzoek?

Ons streven is om u binnen 10 werkdagen een inhoudelijke reactie te sturen op uw vraag. Dat staat los van h e u ons de vraag stelde: via telefoon, brief of e-mail.

Op informatieverzoeken betreffende de wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) / opvragen persoonsgegevens, reageren wij binnen 1 maand.

Op alle vragen of verzoeken ontvangt u  en van de volgende reacties:

- We beantwoorden uw vraag.
- We laten weten dat uw verzoek verwerkt is.
- We geven aan of uw verzoek is toegewezen (bijvoorbeeld of uw aanvraag is geaccepteerd of uw schademelding wordt gedekt door uw polis).
- We geven aan welke informatie ontbreekt om uw verzoek af te kunnen handelen.
- Lukt het ons niet om op tijd een inhoudelijke reactie te geven, dan laten we u weten wanneer dat wel lukt.

We versturen een e-mailbericht of papieren post uiterlijk op de door ons genoemde reactiedatum. Wij kunnen niet exact aangeven wanneer papieren post bij u wordt bezorgd.