

Versie: **April 2017**

Reactietermijnen

Wat zijn de reactietermijnen?

In onderstaande tabel vindt u informatie over de termijn wanneer ABN AMRO Verzekeringen u uiterlijk een eerste inhoudelijke reactie stuurt. Als het niet lukt om binnen deze termijn een reactie te sturen, sturen wij u na 5 werkdagen een bevestigingsbrief. In deze brief leest u wanneer wij de inhoudelijke reactie naar u versturen. De tijd die het duurt om de brief naar u toe te sturen via de post, rekenen wij niet mee.

Uw verzoek per post of e-mail	Reactietermijn, eerste inhoudelijke reactie
Het beantwoorden van informatieverzoeken over bestaande en nieuwe verzekeringen	8 werkdagen
Het accepteren van nieuwe verzekeringen en het wijzigen en opzeggen van bestaande verzekeringen	8 werkdagen
Het sturen van verzekeringstechnische opgaven en documenten zoals: <ul style="list-style-type: none">▶ Opgave premievrije waarde/afkoop▶ Afgifte polissen en verzekeringsbewijzen (nieuwe en bestaande verzekeringen, collectieve pensioencontracten zoals deelnemersbewijzen en salarisaanpassingen)	8 werkdagen 8 werkdagen
Het behandelen van schades en verzekeringsuitkeringen	8 werkdagen
Het behandelen van klachten: <ul style="list-style-type: none">▶ Ontvangstbewijs van de klacht▶ Eerste inhoudelijke reactie op de klacht	5 werkdagen 10 werkdagen