



Reactietermijn

Wilt u bij ons een AOV, Verzuim of WIA-verzekering afsluiten? Of wilt u die juist aanpassen? Elke verandering of aanvraag kost tijd. Hieronder ziet u wat de reactietijd is per product en per stap.

Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen

1

U wilt informatie over bestaande of nieuwe verzekeringen

Vragen over bestaande of nieuwe verzekeringen kunt u stellen aan uw tussenpersoon. Zo nodig voorzien wij uw tussenpersoon van de benodigde informatie. Hiervoor hanteren wij een maximale reactietermijn per mail van vijf werkdagen en per post van tien werkdagen.

2

U hebt een nieuwe verzekering aangevraagd of wilt uw bestaande verzekering aanpassen

Een nieuwe verzekering, of een wijziging op een bestaande verzekering, wordt door uw tussenpersoon verwerkt. Na controle van de gegevens door ons, sturen wij binnen tien werkdagen een eerste inhoudelijke reactie.

3

Verstrekken van documenten

Voor het versturen van verzekeringstechnische informatie zoals polisvoorwaarden, polisbladen enzovoorts, hanteren wij een maximale reactietermijn van vijf werkdagen voor verzoeken per mail en per post van tien werkdagen na ontvangst van uw verzoek. Vragen over deze documenten en uw verzekering kunt u stellen aan uw tussenpersoon.

4

U wilt een uitkeringsverzoek indienen

Interpolis streeft ernaar elke claim direct inhoudelijk te behandelen. Uiteraard speelt de complexiteit van de schade hierin een rol.

Als u arbeidsongeschikt wordt en een uitkeringsverzoek bij ons indient dan nemen wij binnen tien werkdagen na de ontvangst van uw melding contact met u op.

5

Afhandeling klachten

Als u een klacht indient bij Interpolis sturen wij u binnen tien werkdagen in ieder geval een eerste inhoudelijke reactie. Is het voor ons niet mogelijk om binnen deze termijn uw klacht echt te beantwoorden, dan laten we u dat weten. Natuurlijk leest u in dit bericht binnen welke termijn u wel een inhoudelijke reactie van ons kunt verwachten.

Verzuimverzekeringen

1 U wilt informatie over bestaande of nieuwe verzekeringen

Voor een nieuwe verzuimverzekering neemt u contact op met uw tussenpersoon, die kan voor u een offerte opstellen of u de gevraagde informatie verstrekken. U krijgt in elk geval binnen tien werkdagen een reactie op uw vraag.

Voor informatie over een bestaande verzekering neemt u contact op met uw tussenpersoon. Indien uw vraag niet direct beantwoord kan worden, sturen wij u binnen uiterlijk tien werkdagen een reactie.

2 U hebt een nieuwe verzekering aangevraagd of wilt uw bestaande verzekering aanpassen

Als u akkoord gaat met onze offerte, verzenden wij uw polis binnen tien werkdagen via de post naar u of uw tussenpersoon, tenzij er nog aanvullende informatie nodig is. In dat geval vragen wij binnen tien werkdagen via uw tussenpersoon om de benodigde aanvullende informatie.

Voor aanpassing van uw bestaande verzekering neemt u contact op met uw tussenpersoon die dit verzoek verwerkt of naar ons doorstuurt. Uw tussenpersoon ontvangt vervolgens binnen tien werkdagen een eerste inhoudelijke reactie van ons en neemt hierover contact met u op. Indien er nog aanvullende informatie nodig is vragen wij binnen tien werkdagen via uw tussenpersoon om de benodigde aanvullende informatie.

3 Verstrekken van documenten

Na ontvangst van uw akkoordverklaring, sturen wij u binnen tien werkdagen uw polis, of stellen wij u de aanvullende vragen die nodig zijn voor de acceptatie.

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

4 U wilt een uitkeringsverzoek indienen

Interpolis streeft ernaar elke claim direct inhoudelijk te behandelen. Uiteraard speelt de complexiteit van de schade hierin een rol.

Wij nemen bij de afwikkeling van uw uitkeringsverzoek de volgende termijnen in acht:

- Bij een verzuimmelding op uw verzekering met een complete dekking op verzuimmanagement, nemen we binnen tien werkdagen contact met u op om de verzuimmelding door te spreken en het vervolgtraject te bepalen.
- Als u hebt gekozen voor een verzekering zonder verzuimmanagement of een beperkte dekking op verzuimmanagement (basispakket of met een eigenrisicoperiode), nemen we binnen acht weken contact met u op om de verzuimmelding door te spreken.
- Wanneer u een wijziging op een verzuimmelding doorvoert, sturen wij u de bevestiging daarvan in de laatste week van de volgende maand nadat de wijziging ingaat door middel van de uitkeringsspecificatie.

5 Afhandeling klachten

Als u een klacht indient bij Interpolis sturen wij u binnen tien werkdagen in ieder geval een eerste inhoudelijke reactie. Is het voor ons niet mogelijk om binnen deze termijn uw klacht te beantwoorden, dan laten we u dat schriftelijk of per e-mail weten. Natuurlijk leest u in dit bericht ook op welke termijn u wel een inhoudelijke reactie van ons kunt verwachten.

WIA-verzekeringen

1

U wilt informatie over bestaande of nieuwe verzekeringen

Vragen over bestaande of nieuwe verzekeringen kunt u stellen aan uw tussenpersoon. Zo nodig voorzien wij uw tussenpersoon van de benodigde informatie. Hiervoor hanteren wij een maximale reactietermijn van tien werkdagen.

2

U hebt een nieuwe verzekering aangevraagd of wilt uw bestaande verzekering aanpassen

Een nieuwe verzekering, of een wijziging op een bestaande verzekering, wordt door uw tussenpersoon verwerkt. Na controle van de gegevens, sturen wij uw tussenpersoon of u binnen maximaal 22 werkdagen een reactie van ons.

3

Verstrekken van documenten

Voor het versturen van verzekeringstechnische informatie zoals polisvoorwaarden, polisbladen enzovoorts, hanteren wij een maximale reactietermijn van 22 werkdagen. Vragen over deze documenten en uw verzekering kunt u stellen aan uw tussenpersoon.

4

U wilt een uitkeringsverzoek indienen

Interpolis streeft ernaar elke claim direct inhoudelijk te behandelen. Uiteraard speelt de complexiteit van de schade hierin een rol. Bij het afhandelen van een WIA schadeclaim mag u er op rekenen dat u binnen maximaal 22 werkdagen na ontvangst van een uitkeringsverzoek van ons een reactie hebt gekregen.

5

Afhandeling klachten

Als u een klacht hebt ingediend bij Interpolis sturen wij u binnen tien werkdagen in ieder geval onze eerste inhoudelijke reactie. Is het voor ons niet mogelijk om binnen deze termijn uw klacht te beantwoorden, dan laten we u dat schriftelijk of per e-mail weten. Natuurlijk leest u in dit bericht ook op welke termijn u wel een inhoudelijke reactie van ons kunt verwachten.