



Reactietermijn

Wilt u bij ons een zorgverzekering afsluiten? Of wilt u die juist aanpassen? Elke verandering of aanvraag kost tijd. Hieronder ziet u wat de reactietijd is per stap.

U wilt informatie over bestaande of nieuwe verzekeringen.

Een premieberekening maakt u via www.rabobank.nl. Op Interpolis.nl vindt u downloadbare premietabellen. Ook kunt u hiervoor bellen met onze Klantenservice via telefoonnummer (013) 462 20 25. U weet dan direct wat de premie wordt. Een schriftelijke offerte verstrekken wij niet.

Informatie zoals voorwaarden, vergoedingen, premietabellen en de Zorgkeuzehulp zijn ook beschikbaar via de hierboven genoemde websites.

Belt u ons met een vraag over een nieuwe of bestaande verzekering, dan krijgt u direct antwoord. Een antwoord op uw mail kunt u binnen 3 werkdagen verwachten. Wanneer ons dit niet lukt, dan informeren wij u binnen 2 werkdagen hierover en krijgt u binnen 5 werkdagen een reactie. U ontvangt ook altijd een ontvangstbevestiging van uw mail.

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

Als alle gegevens beschikbaar zijn, sturen wij u uw polis binnen 10 werkdagen.

In december en januari kan het iets langer duren, omdat dan veel klanten van zorgverzekeraar veranderen.

Soms is aanvullende informatie nodig voor acceptatie van de verzekering. Als dit het geval is, nemen wij contact met u op.

Verstrekken van documenten

Wij hanteren een maximale reactietermijn van 10 werkdagen na aanvraag voor het versturen van verzekeringstechnische informatie zoals polisvoorwaarden, polisbladen, zorgpas enzovoorts.

U wilt kosten declareren of een rekening indienen.

Uw declaraties handelen we binnen 10 werkdagen af.

Soms is aanvullende informatie nodig. Als het daardoor langer duurt, laten we u dat per telefoon of brief even weten.

Afhandeling klachten

Als u een klacht hebt ingediend bij Interpolis, sturen wij u binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging. Binnen 10 werkdagen sturen wij u in ieder geval onze eerste inhoudelijk 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 dat bericht ook op welke termijn u wel een reactie van ons kunt verwachten.