

## Reactietermijnen

Wij doen ons best om zo snel mogelijk te reageren op je verzoek. In ieder geval ontvang je binnen de hieronder genoemde termijn een reactie van ons:

| Jouw verzoek                 | Wat bedoelen we hiermee?                                                   | Reactietermijn                                                                                                                      |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Meer informatie</b>       | Je vraagt informatie over onze producten, diensten of je eigen verzekering | Binnen 10 werkdagen                                                                                                                 |
| <b>Verzekering afsluiten</b> | Je wilt via Polisa.nl een nieuwe verzekering bij ons afsluiten             | Binnen 5 werkdagen                                                                                                                  |
| <b>Iets wijzigen</b>         | Je wilt iets aanpassen in je verzekering                                   | Binnen 10 werkdagen                                                                                                                 |
| <b>Overzicht of document</b> | Je vraagt een overzicht, berekening of ander document aan                  | Binnen 10 werkdagen                                                                                                                 |
| <b>Schade of uitkering</b>   | Je meldt schade of vraagt een uitkering aan                                | Binnen 10 werkdagen                                                                                                                 |
| <b>Klacht</b>                | Je dient een klacht in over onze dienstverlening                           | Binnen 3 werkdagen krijg je een ontvangstbevestiging en je contactpersoon. Binnen 10 werkdagen ontvang je een inhoudelijke reactie. |

Let op: deze termijnen gelden voor onze eerste inhoudelijke reactie. De volledige afhandeling van je verzoek of schadeclaim kan soms langer duren.

## Ontvangstbevestiging en uitstelbericht

Lukt het ons niet om binnen de afgesproken termijn te reageren? Dan laten wij je dit op tijd weten. Je hoort dan van ons vóór de uiterste reactiedatum wanneer je alsnog een reactie kunt verwachten.