

Overzicht reactietermijnen

| Hoofdprocessen | Reacties<....werkdagen Deelprocessen | OHRA Leven | OHRA Schade | OHRA Zorg |
|--|--|------------|------------------------|------------------------|
| Beantwoorden van informatie- verzoeken over bestaande en nieuwe verzekeringen of bankproducten | brieven | 10 | 10 | 10 |
| | e-mail | 10 | 10 | 5 |
| Acceptatie van nieuwe verzekeringen of bankproducten en het wijzigingen en opzeggen van bestaande producten | | 10 | 10 | 10 |
| Verstrekken van verzekerings- of banktechnische opgaven en documenten zoals: | opgave premievrije waarden of afkoop | 10 | Niet van toepassing | Niet van toepassing |
| | afgifte polissen en verzekeringsbewijzen (nieuwe en bestaande verzekeringen) | 10 | 10 | 10 |
| Schadebehandeling en verzekersuitkeringen | | 10 | 10* | 5 |
| Machtigingsaanvragen | | 10 | 10 | 10 |
| Klachtenbehandeling | brieven | 10 | 10 | 5 |
| | e-mail | 10 | 10 | 5 |

* Letselschades worden behandeld volgens de termijnen uit de Gedragscode Behandeling Letselschades. Voor meer informatie: www.deletselschaderaad.nl.