

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.