



Keurmerk Klantgericht Verzekeren

Model processen en reactietermijnen

Stichting toetsing verzekeraars

Dit model kunt u gebruiken om uw reactietermijnen te beschrijven per hoofd- en deelproces. U kunt het model op uw website plaatsen en/of intern gebruiken.

De vijf hoofdprocessen volgens het Keurmerk	Deelprocessen (vast te stellen door de keurmerkhouders)	Reactietermijn <....(werkdagen)
a. het beantwoorden van informatieverzoeken over bestaande en nieuwe verzekeringen	
	
b. het accepteren van nieuwe verzekeringen en het wijzigen en opzeggen van bestaande verzekeringen	
	
c. het verstrekken van verzekeringstechnische opgaven en documenten zoals	opgave premievrije waarden/afkoop	
	afgifte polissen en verzekerings- bewijzen (nieuwe en bestaande verzekeringen)	
	afgifte polissen en verzekerings- bewijzen, (collectieve) pensioen- contracten zoals deelnemers- bewijzen en salarisaanpassingen	
	
d. schadebehandeling en verzekeringsuitkeringen	bevestiging aanmelding	
	opgave eerste fase afwikkeling	
e. klachtenbehandeling	bevestiging registratie	
	eerste vervolgactie	