

Reactietermijnen De Goudse in werkdagen

Hoofdproces	Deelproces	Levens- verzekering	Pensioen- verzekering	Inkomen collectief verzekering	Arbeids- ongeschiktheids- verzekering	Schade- verzekering	Reis- en expat- verzekering
Informatie over bestaande en nieuwe verzekeringen	Beantwoorden van vragen en informatieverzoeken	10	30	10	10	10	10
Acceptatie van nieuwe verzekeringen en wijzigingen van bestaande verzekeringen	Uitbrengen van offertes	5	10	10	10	10	10
	Acceptatie en opmaak nieuwe verzekeringen	10	10	10	10	10	10
	Verwerken van wijzigingen van bestaande verzekeringen	10	30	10	10	10	10
	Verzoek tot beëindiging verzekering	10	30	10	10	10	10
Schadebehandeling en verzekeringssuitkeringen	Verwerken van schadeclaims en uitbetalingsverzoeken	10	30	30	10	10	20
Klachtenbehandeling	Klachtenbehandeling	10-30*	10-30*	10-30*	10-30*	10-30*	10-30*

*Afdelingsklachten: 10

*Directieklachten: 15

*Klachtencommissie: 30