

Wij werken samen met onafhankelijke assurantieadviseurs bij u in de buurt. Uw assurantieadviseur is uw eerste aanspreekpunt. Wij adviseren u dan ook in eerste instantie contact met hen op te nemen. Wilt u toch direct contact? Bel dan naar ons hoofdkantoor in Nuenen via 040 - 290 75 75 (lokale kosten) of de VCN vestiging bij u in de buurt. Bij het bellen van dit nummer krijgt u geen keuzemenu, maar direct een telefonist(e) en omdat de reactietijd kort is, hanteren wij geen terugbelverzoeken.

Reactie termijnen

We vinden het belangrijk dat u weet wat u van ons kunt verwachten wanneer u ons een vraag stelt; daarom hebben wij reactietermijnen vastgesteld. Uiteraard streven wij ernaar om u zo snel mogelijk te voorzien van een antwoord of van de gevraagde informatie. In onderstaande tabel tonen wij onze uiterste reactietermijnen. Het kan in een onvoorziene situatie voorkomen dat wij meer tijd nodig hebben om u van een antwoord te voorzien. In zo'n situatie sturen wij u tussentijds een bericht met de datum waarop wij verwachten te kunnen reageren.

Bij het lezen van onderstaande tabel moet u rekening houden met het volgende.

- De reactietermijn begint zodra wij uw verzoek per post, e-mail of telefoon hebben ontvangen en eindigt zodra wij onze reactie hebben verstuurd. Wij hebben geen controle op de werkwijze van andere partijen dan Turien & Co., zoals bijvoorbeeld uw assurantieadviseur of het postbedrijf.
- De reactietermijnen gelden voor de eerste inhoudelijke reactie. Hierbij wordt uitgegaan van een compleet dossier. Mocht er informatie ontbreken, dan kan het voorkomen dat de reactietermijn langer wordt.
- Komt uw verzoek na werktijd bij ons binnen, dan begint de reactietermijn op de eerst volgende werkdag.

Hoofdproces	Reactietermijn in dagen		
	Particulier	Zakelijk	Verzuim
Het beantwoorden van informatieverzoeken van de klant over bestaande en nieuwe verzekeringen;	1-3	1-5	1-5
Het accepteren van nieuwe verzekeringen en het wijzigen en opzeggen van bestaande;	1-3	1-10	1-10
Het verstrekken van verzekeringstechnische opgaven en documenten, zoals: afgifte polissen en verzekeringsbewijzen (nieuwe en bestaande verzekeringen);	1-10	1-10	1-10
Schadebehandeling en verzekeringsuitkeringen;	Uiteengezet in de volgende processen:		
Registratie van nieuwe schademelding	1		
Verwerking van een tussentijds aanvullende aanlevering	5		
Uitkeren schadebedrag na toekenning	3		
Klachtenbehandeling	10	10	10