

## Reactietermijnen DAS Rechtsbijstand

Hoe snel kunt u een reactie van ons verwachten op uw vragen en verzoeken? DAS wil hier open en helder over zijn.

Hieronder ziet u de termijnen waarbinnen wij uiterlijk zullen reageren op uw vraag of verzoek. Lukt het ons niet om binnen de genoemde termijn inhoudelijk te reageren, dan laten wij in ieder geval weten wanneer u wél een inhoudelijke reactie van ons krijgt.

De reactietermijnen beginnen te lopen op de eerste werkdag nadat wij uw vraag of verzoek hebben ontvangen en zijn van toepassing op vragen of verzoeken die u per post, fax, e-mail of via onze website bij ons heeft ingediend.

### Verzekeringsadministratie

Heeft u een vraag gesteld over een verzekering of een brochure aangevraagd?	Wij reageren binnen vijf werkdagen inhoudelijk op uw vraag.
Heeft u een offerte of polis aangevraagd?	Wij versturen de offerte of polis binnen vijf werkdagen.
Heeft u een wijziging of een beëindiging van een lopende verzekering doorgegeven?	Wij verwerken uw wijziging of beëindiging binnen vijf werkdagen en sturen u hiervan een bevestiging. In deze bevestiging staat ook wanneer de wijziging of beëindiging ingaat.

### Rechtshulp

Heeft u juridisch advies gevraagd?	Wij bellen u binnen twee werkdagen terug om uw vraag te beantwoorden.
Heeft u een nieuwe zaak gemeld?	Wij versturen u binnen twee werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging.
	Wij nemen binnen vijf werkdagen telefonisch of schriftelijk contact met u op over de inhoud van de zaak.
Heeft u een vraag over een lopende zaak?	Wij reageren binnen vijf werkdagen inhoudelijk op uw vraag.

### Debiteurenbeheer

Heeft u een vraag over een betaling of openstaand saldo?	Wij reageren binnen vijf werkdagen inhoudelijk op uw vraag.
--	---

### Klachtenbehandeling

Heeft u een klacht ingediend?	Wij reageren binnen vijf werkdagen inhoudelijk op uw klacht.
-------------------------------	--

### Contact met een accountmanager (alleen zakelijke klanten)

Heeft u via de website een terugbelverzoek achtergelaten of heeft u gevraagd om een persoonlijk gesprek?	Wij nemen binnen twee werkdagen contact met u op.
--	---

