

## Reactietermijnen DAS nv

### Hoe snel krijgt u een reactie?

We willen open en helder zijn over hoe snel we reageren op uw vragen en verzoeken. In het overzicht hieronder ziet u de termijnen waarbinnen wij uiterlijk inhoudelijk zullen reageren op uw vraag. In de praktijk doen we dat meestal ruim binnen de genoemde tijd. Als het ons niet lukt om binnen de beloofde termijn inhoudelijk te reageren, dan laten wij u dat weten en geven wij aan wanneer u alsnog een reactie van ons kunt verwachten.

### Wanneer begint de reactietermijn?

De reactietermijn gaat in op de dag dat wij uw vraag of verzoek hebben ontvangen en is van toepassing op vragen of verzoeken die u per post, e-mail, telefonisch, via onze website of via sociale media hebt ingediend. Als wij uw vraag of verzoek in het weekend of op een feestdag ontvangen, dan begint de termijn de eerste werkdag daarna.

### Hoe gaan we om met telefonische vragen?

Telefonische vragen beantwoorden wij doorgaans direct als wij u aan de lijn hebben. Als de medewerker die uw vraag moet beantwoorden (bijvoorbeeld een juridisch specialist) niet beschikbaar is, dan kunt u een terugbelverzoek achterlaten bij een medewerker van de klantenservice. Hier kunt u ook een voorkeur voor een terugbeltijdstip doorgeven. Wij bellen u zo snel mogelijk terug. Dat is in de meeste gevallen dezelfde of de volgende werkdag. U wordt in ieder geval teruggebeld binnen de termijnen die in het overzicht hieronder staan.

### Hoe gaan we om met vragen via sociale media?

We reageren binnen 24 uur (op werkdagen) inhoudelijk op vragen die u via sociale media aan ons stelt. In de praktijk is dat meestal veel sneller. Als het gaat om bijvoorbeeld juridisch advies of algemene vragen dan kan ons webcareteam meestal zelf de vraag beantwoorden. Mocht de medewerker van het webcareteam de vraag niet kunnen beantwoorden, bijvoorbeeld een vraag over een lopende zaak of vordering, dan stuurt deze de vraag door naar de juiste medewerker en reageren we binnen de termijnen die hieronder staan. Ook kan de medewerker van het webcareteam u informeren over hoe u een vraag of verzoek bij ons kunt indienen, bijvoorbeeld als het gaat om de aanvraag van een polis of het indienen van een klacht.

## Verzekeringsadministratie

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

## Juridisch Advies

Hebt u via de website van DAS of per e-mail juridisch advies gevraagd?	Wij bellen u binnen <u>48 uur</u> (op werkdagen) terug om uw vraag te beantwoorden.
--	---



### **Rechtshulp**

Hebt u een nieuwe zaak gemeld?	Wij nemen binnen <u>zes werkdagen</u> telefonisch of schriftelijk contact met u op over de inhoud van de zaak.
Hebt u een vraag over een lopende zaak?	Wij reageren binnen <u>zes werkdagen</u> inhoudelijk op uw vraag.

### **Debiteurenbeheer**

Hebt u een vraag over een betaling of openstaand saldo?	Wij reageren binnen <u>zes werkdagen</u> inhoudelijk op uw vraag.
---	---

### **Klachtenbehandeling**

Hebt u een klacht ingediend?	Wij reageren binnen <u>zes werkdagen</u> inhoudelijk op uw klacht.
------------------------------	--

