



















Nr	Hoofdproces	Subproces	Document	Trigger	1e reactie / ontvangst		Inhoudelijke reactie		Opmerkingen
					Termijn	Realisatie	Termijn**	Realisatie	
1	Beantwoorden van informatieverzoeken over bestaande en nieuwe verzekeringen	Informatieverzoek	n.v.t.		n.v.t.	-	10 wdgn	-	A&A
					n.v.t.	-	10 wdgn	-	
2	Acceptatie van nieuwe verzekeringen en wijzigingen bestaande verzekeringen	a. Acceptatie van nieuwe verzekeringen	Diversen, bijv. afgifte voorlopige dekking of opmaak polis	 	n.v.t.	-	10 wdgn	-	A&A
		b. Acceptatie van wijzigingen op bestaande verzekeringen	Diverse mutaties op verschillende producten en opmaak polis	 	n.v.t.	-	10 wdgn	-	A&A
3	Verstrekken van verzekerings-technische opgaven en documenten	a. Polisopmaak van nieuwe verzekeringen	Afgifte polisdocument / verzekeringsbewijs	 	n.v.t.	-	10 wdgn	-	A&A
		b. Polisopmaak van wijzigingen op bestaande verzekeringen	Afgifte polisdocument / bevestiging gewijzigde gegevens	 	n.v.t.	-	10 wdgn	-	A&A
4	Schadebehandeling en verzekeringsuitkeringen	Afhandeling zaakschades naar Nederlands recht	Inhoudelijke reactie op een reactieverzoek	 	n.v.t.	-	10 wdgn	-	SS
5	Schadebehandeling en verzekeringsuitkeringen	Afhandeling letselschades naar Nederlands recht	reactietermijn na melden schade naar betrokkene	 			10 wdgn		LSC
							10 wdgn		LSC
							20 wdgn		LSC
							20 wdgn		LSC
6	Klachtenbehandeling	Bevestiging registratie	Bevestigingsbrief of -mail		5 wdgn	-	15 wdgn	-	Via ledenadministratie VvAA
					5 wdgn	-	15 wdgn	-	

Legenda

	e-mail
	schriftelijk document (avf/brief)

Toelichting / definities

* A&A = Acceptatie & Administratie; LSC = Letselschade; SS = Schade Service

** Wdgn staat voor werkdagen na ontvangst van het bericht. Een week kent 5 werkdagen. Feestdagen worden niet gezien als werkdagen.