

Proces schadebehandeling voor de verzekerde: vragen en antwoorden

Hoe kan ik een schadeclaim indienen?

Een verzekerde kan de schademelding indienen bij zijn/haar financieel adviseur. Vaak kan dit online of telefonisch gemeld worden. Dit is per financieel adviseur verschillend. De financieel adviseur zorgt voor de contacten met VCN om de schade in behandeling te nemen.

Binnen hoeveel dagen geeft VCN een eerste inhoudelijke reactie op een claim?

Op het moment dat een verzekerde een schade heeft ingediend, moet de financieel adviseur VCN op de hoogte brengen van de schade. Een nieuwe melding behandelt VCN binnen 24 uur op werkdagen. De financieel adviseur krijgt van VCN een bericht en informeert de verzekerde.

Hoe legt VCN een (gedeeltelijke) afwijzing van de claim uit aan de verzekerde?

VCN kan in sommige gevallen (een gedeelte) van een schade afwijzen. VCN stuurt het bericht met de afwijzing naar de financieel adviseur. Die neemt contact op met de verzekerde om uit te leggen waarom iets wordt afgewezen. Bij twijfel over de afwijzing neemt de financieel adviseur -namens de verzekerde- contact op VCN.

Wat kan de verzekerde doen, als hij/zij het niet eens is met de afwijzing?

De verzekerde kan bij de financieel adviseur aangeven, waarom hij/zij het niet eens is met een afwijzing. De financieel adviseur geeft dit door aan VCN. VCN zal dan -op basis van die informatie- de schade opnieuw bekijken.

Hoe informeert VCN de verzekerde over de rol van de schade-expert, indien van toepassing?

De financieel adviseur informeert de verzekerde over dit onderwerp. Deze informatie staat ook in de polisvoorwaarden uitgelegd.

Hoe informeert VCN de verzekerde over de mogelijkheid van een contra expertise, en wie deze kosten betaalt?

Het informeren van een verzekerde wordt gedaan door de financieel adviseur. Deze informatie staat ook in de polisvoorwaarden uitgelegd.