



# Slachtoffer van een ongeval. En nu?

U heeft door een ongeval letsel opgelopen. In de eerste plaats gaat het dan om uw genezing en een voorspoedig herstel. Daarnaast krijgt u te maken met de afhandeling en de regeling van uw schade. Met deze flyer hopen wij u enig inzicht en duidelijkheid te geven.

**TVM**

## Wie zijn wij en wat mag u van ons verwachten?

TVM letselschaderegeling behandelt namens TVM verzekeringen uw letselschade. Ons uitgangspunt daarbij is 'behandel het slachtoffer, zoals je zelf behandeld wilt worden'.

TVM letselschaderegeling staat voor een zorgvuldige en vlotte schaderegeling, waarbij wij ons samen met u richten op herstel en schadevergoeding. TVM letselschaderegeling werkt volgens de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL).

## Hoe wordt uw schade behandeld?

Wij nemen contact met u op, om te weten hoe het met u gaat en om inzicht te krijgen in uw letsel. Naast deze informatie wordt vaak een onderzoek ingesteld naar de aansprakelijkheid op basis van de aangifte, het proces-verbaal en eventuele getuigen.

Duurt uw herstel langer dan 3 maanden of wordt de afwikkeling van uw letselschadezaak te moeilijk? Dan kunt u een belangenbehartiger inschakelen, die namens u de contacten met TVM letselschaderegeling gaat onderhouden. Een betrouwbare en professionele belangenbehartiger vindt u in het register van het Nationaal Keurmerk Letselschade [www.deletselschaderaad.nl/nkl](http://www.deletselschaderaad.nl/nkl).

## Meer informatie

Op de site van TVM letselschaderegeling vindt u een uitgebreid en volledig overzicht van onze werkwijze voor uw schadebehandeling.

## [www.tvmm.nl/na-eeen-ongeval](http://www.tvmm.nl/na-eeen-ongeval)

Voor meer informatie over uw letselschade, de behandeling en gedragscodes verwijzen wij u naar de website: [www.deletselschaderaad.nl](http://www.deletselschaderaad.nl)

Deze site gaat over afhandeling van letselschaden. Op [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl) vindt u de Gedragscodes van verzekeraars, waar ook TVM letselschaderegeling zich aan houdt.

## Onze principes en waarden in het zakendoen

### Privacy

Wij nemen uw gegevens op in onze administratie. We gaan hier vertrouwelijk en zorgvuldig mee om. Wij houden ons daarbij aan de Algemene verordening gegevensbescherming, de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens van het Verbond van Verzekeraars en andere Europese wetten en regels. Voor personen en organisaties die wij inschakelen gelden dezelfde eisen van bescherming van uw privacy.

### Sanctielijsten

Voor u een betaling van ons ontvangt controleren wij of u (of de ontvanger) voorkomt op een sanctielijst. Dit doen wij volgens de bepalingen van de Sanctiewet 1977. Hierin staat dat wij geen diensten mogen verlenen of betalingen mogen doen aan personen die op de (inter)nationale sanctielijsten staan. Kijk voor meer informatie [www.afm.nl/nl-nl/professionals/onderwerpen/sanctiewet](http://www.afm.nl/nl-nl/professionals/onderwerpen/sanctiewet)

### Tevredenheidsonderzoek

We doen ons best om de behandeling van uw letselschade zo goed mogelijk te laten verlopen. We horen graag van u hoe wij onze dienstverlening kunnen verbeteren. Na afwikkeling van uw letselschade ontvangt u van Q-Consult Insurance een vragenlijst. Wilt u hieraan meewerken? Meer informatie vindt u op [www.tevredenheidnaletsel.nl](http://www.tevredenheidnaletsel.nl). Laat u het ons weten als u hiertegen bezwaar heeft?

### Fraude

Helaas komt het voor dat er fraude wordt gepleegd. Bij een redelijk vermoeden van fraude stellen wij een onderzoek in. Wij houden ons hierbij altijd aan de wet en de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek.

