

Beste,

**Betreft: hoe ambulante kostenstukken in te dienen bij DKV en/of via DKV Care?**

DKV ontvangt het liefst digitaal de schadedossiers van klanten. Zeker gezien de coronacrisis is er niemand aanwezig om de post te openen en te sorteren op kantoor.

De klant dient bij voorkeur zelf de kosten door te sturen via volgende digitale tools:

- My DKV: portal
- DKV App
- Assurpharma gebruiken dmv Medicard te registreren bij aankoop van geneesmiddelen

Zie ook de site hiervoor: <https://www.dkv.be/nl/diensten>.

Alsook de PDF'en "Digitale Tools" en "Brochure Digitale Dienst" op onze VDL website.

Als de dit echter niet kan en de makelaar/agent ontvangt de kosten zelf van de klant, dan vraagt men om de gekende mailboxen te gebruiken maar steeds in het onderwerp het polisnummer, matrikelnummer (enkel bij corporate klanten) en/of Medicardnummer te vermelden samen met de naam van de verzekerde. Op die manier kunnen deze mails ook gestructureerd verwerkt en geïndexeerd worden zodat deze direct in het dossier van de klant en in de workbasket van de dossierbeheerder terechtkomen.

Het gaat om volgende mailboxen :

- [Claims.grp@dkv.be](mailto:Claims.grp@dkv.be): corporate polissen, starten met 4 als polisnummer
- [schade@dkv.be](mailto:schade@dkv.be): individuele polissen, starten met 2 of 3 als polisnummer

Hoogachtend,

VDL & Interass