

## Klachtenrapportage 2020

Aantal klachten per 10.000 verzekeringen	Ontvangen	Afgehandeld	Gemiddelde doorlooptijd interne klachten
25,5	529	517	22 werkdagen

Afgehandelde klachten per productcategorie	Geheel Intern		Kifid/SKGZ		Rechter	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	146	30	12	44	8	73
Inkomensbeschermingsverzekering	3	1				
Ongevallenverzekering	2	1				
Ziekteverzuimverzekering	35	7			1	9
Zorgverzekering	293	61	15	56	2	18
<b>Totaal</b>	<b>479</b>	<b>100</b>	<b>27</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

Resultaat afgehandelde klachten	Aantal toegewezen klachten		Aantal afgewezen klachten*	
	Aantal	%	Aantal	%
<b>Totaal</b>	<b>289</b>	<b>56</b>	<b>228</b>	<b>44</b>

\* Coulancebetalings worden gerekend tot afgewezen klachten.

Het beheer van uw Pensioen en/of Levensverzekering wordt sinds medio 2011 uitgevoerd door a.s.r.  
De klachtenrapportage van deze verzekeringen vindt u op de site van a.s.r.