

α.s.r. klachtenrapportage 2018

α.s.r. klachtenrapportage 2018

Aantal klachten per 10.000 verzekeringen	Ontvangen	Afgehandeld	Gemiddelde doorlooptijd interne klachten
6	2046	2077	28 werkdagen

Afgehandelde klachten per productcategorie	Geheel Intern		Kifid / Ombudsman Pensioenen		Rechter	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Aansprakelijkheidsverzekeringen	56	3	1	1	17	18
Beleggingsverzekeringen	604	32	29	39	5	6
Inboedel- en opstalverzekering	255	13	10	14	16	17
Levensverzekeringen overig	106	5	5	7	1	1
Motorrijtuigenverzekering	295	15	12	16	49	53
Overlijdensrisicoverzekering	54	3	1	1		
Pensioen- en lijfrenteverzekering	253	13	9	12	4	4
Pakketverzekering Schade	97	5	2	3		
Rechtsbijstandsverzekering	31	2	1	1		
Reis- en vakantieverzekering	11	1				
Schadeverzekering overig	57	3	4	5		
Spaarverzekering	73	4	1	1		
Transportverzekering	3	0			1	1
Overig algemeen	14	1				
Totaal	1909	100	75	100	93	100

Resultaat afgehandelde klachten	Aantal toegewezen klachten		Aantal afgewezen klachten*	
	Aantal	%	Aantal	%
Totaal	1172	56	905	44

* Couulancebetalingen worden gerekend tot afgewezen klachten

Het beheer van uw AOV-verzekering wordt uitgevoerd door De Amersfoortse.
De klachtenrapportage over deze verzekeringen vindt u op de site van De Amersfoortse.