

a.s.r. klachtenrapportage 2019

α.s.r. klachtenrapportage 2019

Aantal klachten per 10.000 verzekeringen	Ontvangen	Afgehandeld	Gemiddelde doorlooptijd interne klachten
6.5	2622	2632	43 werkdagen

Afgehandelde klachten per productcategorie	Geheel Intern		Kifid / Ombudsman Pensioenen		Rechter	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Aansprakelijkheidsverzekeringen	59	2	1	1	13	20
Beleggingsverzekeringen	517	22	93	58	5	8
Inboedel- en opstalverzekering	252	11	13	8	15	23
Levensverzekeringen overig	162	7	7	4	1	2
Motorrijtuigenverzekering	427	18	16	10	24	38
Overlijdensrisicoverzekering	192	8	5	3	1	2
Pensioen- en lijfrenteverzekering	290	12	4	3	1	2
Pakketverzekering Schade	172	7	3	2		
Rechtsbijstandsverzekering	25	1	2	1		
Reis- en vakantieverzekering	70	3	7	4		
Schadeverzekering overig	82	3	5	3		
Spaarverzekering	132	5	4	3	1	2
Overig algemeen	29	1			2	3
Totaal	2409	100	160	100	63	100

Resultaat afgehandelde klachten	Aantal toegewezen klachten		Aantal afgewezen klachten*	
	Aantal	%	Aantal	%
Totaal	1606	61	1026	39

* Couancebetalingen 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.