

α.s.r. klachtenrapportage 2020

α.s.r. klachtenrapportage 2020

| Aantal klachten per 10.000 verzekeringen | Ontvangen | Afgehandeld | Gemiddelde doorlooptijd interne klachten |
|--|-----------|-------------|--|
| 6 | 2866 | 2996 | 37 werkdagen |

| Afgehandelde klachten per productcategorie | Geheel Intern | | Kifid / Ombudsman Pensioenen | | Rechter | |
|--|---------------|------------|------------------------------|------------|-----------|------------|
| | Aantal | % | Aantal | % | Aantal | % |
| Aansprakelijkheidsverzekeringen | 60 | 2 | 1 | 1 | 6 | 14 |
| Beleggingsverzekeringen | 683 | 24 | 36 | 27 | 2 | 5 |
| Garantieverzekering | 278 | 10 | 8 | 6 | | |
| Inboedel- en opstalverzekering | 281 | 10 | 21 | 16 | 9 | 20 |
| Levensloop | 58 | 2 | | | | |
| Levensverzekeringen overig | 27 | 1 | | | | |
| Motorrijtuigenverzekering | 391 | 14 | 24 | 18 | 21 | 48 |
| Overlijdensrisicoverzekering | 253 | 9 | 5 | 4 | | |
| Pensioen- en lijfrenteverzekering | 287 | 10 | 8 | 6 | 4 | 9 |
| Pakketverzekering Schade | 150 | 5 | 1 | 1 | | |
| Rechtsbijstandsverzekering | 23 | 1 | | | | |
| Reis- en vakantieverzekering | 94 | 3 | 18 | 13 | | |
| Schadeverzekering overig | 85 | 3 | 6 | 4 | | |
| Spaarverzekering | 134 | 5 | 5 | 4 | 1 | 2 |
| Overig | 15 | 1 | | | 1 | 2 |
| Totaal | 2819 | 100 | 133 | 100 | 44 | 100 |

| Resultaat afgehandelde klachten | Aantal toegewezen klachten | | Aantal afgewezen klachten* | |
|---------------------------------|----------------------------|-----------|----------------------------|-----------|
| | Aantal | % | Aantal | % |
| Totaal | 1997 | 67 | 999 | 33 |

* Couulancebetalingen worden gerekend tot afgewezen klachten

Inclusief Loyalis Leven- en pensioenpolissen.