

a.s.r. Klachtenrapportage 2021

	Ontvangen	Afgehandeld	Gemiddelde doorlooptijd interne klachten in werkdagen
	3287	3405	34

Afgehandelde klachten per productcategorie	Geheel Intern		Kifid/Ombudsman Pensioenen		Rechter	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Aansprakelijkheidsverzekeringen	55	1,7	1	0,7		
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	115	3,5	6	4,4	3	11,5
Beleggingsverzekeringen	572	17,6	42	30,7	3	11,5
Garantieverzekering	221	6,8	2	1,5		
Inboedel- en opstalverzekering	221	6,8	16	11,7	1	3,9
Levensloop	180	5,5				
Levensverzekeringen overig	6	0,2			1	3,9
Motorrijtuigenverzekering	353	10,9	26	19	11	42,3
Overlijdensrisicoverzekering	248	7,6	1	0,7	1	3,9
Pensioen- en lijfrenteverzekering	279	8,6	6	4,4	1	3,9
Pakketverzekering Schade	164	5	3	2,2		
Reis- en vakantieverzekering	77	2,8	12	8,8		
Schadeverzekering overig	132	4	5	3,5	2	7,6
Spaarverzekering	161	4,9				
Inkomensverzekeringen overig	20	0,6				
Ziektekostenverzekering	389	12	17	12,4	2	7,6
Ziekteverzuimverzekering	49	1,5			1	3,9
Totaal	3242	100	137	100	26	100

Resultaat afgehandelde klachten	Aantal toegewezen klachten		Aantal afgewezen klachten*	
	Aantal	%	Aantal	%
Totaal	2283	67	1122	33

* Couulancebetalingen worden gerekend tot afgewezen klachten