

Klachtenrapportage ABN AMRO Verzekeringen 2016

Maart 2017

Hieronder vindt u een overzicht van alle ontvangen en afgehandelde klachten in 2016. U ziet hoeveel klachten wij hebben ontvangen en hoe snel wij de klachten hebben afgehandeld. ABN AMRO Verzekeringen verstaat onder een klacht iedere uiting van ontevredenheid over haar dienstverlening en haar partners. (Met partners bedoelen wij de partijen met wie wij samenwerken. Bijvoorbeeld de schadeherstelbedrijven of expertisebedrijven waarmee wij samenwerken. Wij nemen de verantwoordelijkheid voor de keuzes die wij maken in de samenwerking. Daarom mag u uw eventuele onvrede hierover altijd bij ons uiten.)

Geregistreerde aantal klachten per 10.000 verzekeringen:	7,8
Gemiddelde doorlooptijd:	5 werkdagen
Aantal ontvangen klachten:	1329
Aantal afgehandelde klachten:	1224
waarvan toegewezen*:	364 (30%)
waarvan afgewezen*:	860 (70%)

Afgehandelde klachten per productcategorie	Geheel intern		KiFiD		Rechter	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Aansprakelijkheidsverzekering	37	3%	1	3%	0	0%
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	0	0%	0	0%	0	0%
Beleggingsverzekering	91	8%	6	19%	1	20%
Inboedel- en opstalverzekering	410	35%	8	25%	1	20%
Inkomensbeschermingsverzekering	0	0%	0	0%	0	0%
Levensverzekeringen overig	2	0%	0	0%	0	0%
Motorrijtuigenverzekering	159	13%	1	3%	1	20%
Natura-uitvaartverzekering	8	1%	0	0%	0	0%
Ongevallenverzekering	8	1%	3	9%	0	0%
Overlijdensrisicoverzekering	31	3%	0	0%	1	20%
Pensioen- en lijfrenteverzekering	24	2%	0	0%	0	0%
Rechtsbijstandverzekering	95	8%	2	6%	0	0%
Reis- en vakantieverzekering	164	14%	8	25%	1	20%
Schadeverzekeringen overig	142	12%	0	0%	0	0%
Spaarverzekering	16	1%	3	9%	0	0%
Transportverzekering	0	0%	0	0%	0	0%
Ziekteverzuimverzekering	0	0%	0	0%	0	0%
Zorgverzekering	0	0%	0	0%	0	0%
Totaal	1187	100%	32	100%	5	100%

*) inclusief nagenoeg (> 90%) toegewezen respectievelijk afgewezen klachten

Uw mening helpt ons om onze diensten en producten nog beter te maken. In 2016 hebben wij onze diensten en producten op diverse punten verbeterd:

- ▶ Wij sturen u eerst een bericht voordat de jaarpremie van uw verzekering wordt afgeschreven.
- ▶ Er is een rubriek 'Veelgestelde vragen over schadeverzekeringen' op de website geplaatst.
- ▶ Er is een document op de website geplaatst waarin de rol van de deskundige bij schadebehandeling wordt toegelicht.
- ▶ De afwijzing van schades wordt nu duidelijker toegelicht.
- ▶ De polisvoorwaarden van de reisverzekering zijn aangepast, de omschrijving van de annuleringskosten is duidelijker geworden.
- ▶ Bij het afsluiten van een reisverzekering wordt u erop geattendeerd dat de pechhulp niet geldt voor een huurauto.
- ▶ De informatievoorziening over de expiratie van levensverzekeringen is verbeterd.
- ▶ Wij handelen klachten sneller af (gemiddelde doorlooptijd is nu 5 werkdagen, in 2015 was dit 6 werkdagen).
- ▶ In 2016 hebben wij de uitleg over onze producten verder verbeterd.