

Klachtenrapportage ABN AMRO Verzekeringen 2017

Maart 2018

Hieronder vindt u een overzicht van alle ontvangen en afgehandelde klachten in 2017. 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:	5,6
Gemiddelde doorlooptijd:	5 werkdagen
Aantal ontvangen klachten:	950
Aantal afgehandelde klachten:	914
waarvan toegewezen*:	188 (21%)
waarvan afgewezen*:	726 (79%)

Afgehandelde klachten per productcategorie	Geheel intern		KiFiD		Rechter	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Aansprakelijkheidsverzekering	38	4%	1	3%	0	0%
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	0	0%	0	0%	0	0%
Beleggingsverzekering	71	8%	5	17%	0	0%
Inboedel- en opstalverzekering	280	32%	8	27%	4	100%
Inkomensbeschermingsverzekering	0	0%	0	0%	0	0%
Levensverzekeringen overig	5	1%	2	7%	0	0%
Motorrijtuigenverzekering	120	14%	2	7%	0	0%
Natura-uitvaartverzekering	5	1%	1	3%	0	0%
Ongevallenverzekering	10	1%	1	3%	0	0%
Overlijdensrisicoverzekering	44	5%	4	13%	0	0%
Pensioen- en lijfrenteverzekering	22	3%	0	0%	0	0%
Rechtsbijstandverzekering	66	8%	1	3%	0	0%
Reis- en vakantieverzekering	149	17%	4	13%	0	0%
Schadeverzekeringen overig	58	7%	0	0%	0	0%
Spaarverzekering	12	1%	1	3%	0	0%
Transportverzekering	0	0%	0	0%	0	0%
Ziekteverzuimverzekering	0	0%	0	0%	0	0%
Zorgverzekering	0	0%	0	0%	0	0%
Totaal	880	100%	30	100%	4	100%

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

Uw mening helpt ons om onze diensten en producten nog beter te maken. In 2017 hebben wij onze diensten en producten op diverse punten verbeterd:

- ▶ Heeft u schade? Dan kunt u ons rechtstreeks bereiken via telefoonnummer 038 - 496 71 23.
- ▶ In de brieven staat duidelijker hoe uw schade is behandeld en waarom.
- ▶ Op de website kunt u de afschrijvingslijsten vinden die wij hanteren bij een schade. In deze lijsten ziet u per product wat de gemiddelde levensduur is en wat het afschrijvingspercentage per jaar is.
- ▶ Het schadeformulier voor de reisverzekering hebben wij volgens uw wensen aangepast.
- ▶ Om onze telefonische dienstverlening continu te verbeteren, volgen onze medewerkers regelmatig trainingen.
- ▶ In 2017 hebben wij de uitleg over onze producten en onze processen verder verbeterd.