

Klachtenrapportage ABN AMRO Verzekeringen 2018

Februari 2019

Hieronder vindt u een overzicht van alle ontvangen en afgehandelde klachten in 2018. 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:	4,9
Gemiddelde doorlooptijd:	6 werkdagen
Aantal ontvangen klachten:	813
Aantal afgehandelde klachten:	771
waarvan toegewezen*:	306 (40%)
waarvan afgewezen*:	465 (60%)

Afgehandelde klachten per productcategorie	Geheel intern		KiFiD		Rechter	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Aansprakelijkheidsverzekering	26	3%	1	8%	0	0%
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	0	0%	0	0%	0	0%
Beleggingsverzekering	50	7%	3	23%	0	0%
Inboedel- en opstalverzekering	264	35%	3	23%	0	0%
Inkomensbeschermingsverzekering	0	0%	0	0%	0	0%
Levensverzekeringen overig	1	0%	0	0%	0	0%
Motorrijtuigenverzekering	117	15%	1	8%	0	0%
Natura-uitvaartverzekering	7	1%	0	0%	0	0%
Ongevallenverzekering	2	0%	1	8%	0	0%
Overlijdensrisicoverzekering	33	4%	0	0%	1	100%
Pensioen- en lijfrenteverzekering	13	2%	0	0%	0	0%
Rechtsbijstandverzekering	66	9%	1	8%	0	0%
Reis- en vakantieverzekering	127	17%	3	23%	0	0%
Schadeverzekeringen overig	48	6%	0	0%	0	0%
Spaarverzekering	3	0%	0	0%	0	0%
Transportverzekering	0	0%	0	0%	0	0%
Ziekteverzuimverzekering	0	0%	0	0%	0	0%
Zorgverzekering	0	0%	0	0%	0	0%
Totaal	757	100%	13	100%	1	100%

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

Uw mening helpt ons om onze diensten en producten nog beter te maken. [Hier](#) leest u wat wij met uw feedback hebben gedaan.