

Klachtenrapportage ABN AMRO Verzekeringen 2020

Januari 2021

Hieronder vindt u een overzicht van alle ontvangen en afgehandelde klachten in 2020. 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
Gemiddelde doorlooptijd:	4 werkdagen
Aantal ontvangen klachten:	819
Aantal afgehandelde klachten:	815
waarvan toegewezen*:	524 (64%)
waarvan afgewezen*:	291 (36%)

Afgehandelde klachten per productcategorie	Geheel intern		KiFiD		Rechter	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Aansprakelijkheidsverzekering	17	2%	1	6%	0	0%
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	0	0%	0	0%	0	0%
Beleggingsverzekering	199	25%	4	24%	0	0%
Inboedel- en opstalverzekering	234	29%	3	18%	0	0%
Inkomensbeschermingsverzekering	0	0%	0	0%	0	0%
Levensverzekeringen overig	3	0%	0	0%	0	0%
Motorrijtuigenverzekering	68	9%	0	0%	1	50%
Natura-uitvaartverzekering	1	0%	0	0%	0	0%
Ongevallenverzekering	1	0%	0	0%	0	0%
Overlijdensrisicoverzekering	76	10%	0	0%	1	50%
Pensioen- en lijfrenteverzekering	42	5%	0	0%	0	0%
Rechtsbijstandverzekering	9	1%	2	12%	0	0%
Reis- en vakantieverzekering	116	15%	7	41%	0	0%
Schadeverzekeringen overig	19	2%	0	0%	0	0%
Spaarverzekering	11	1%	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	796	100%	17	100%	2	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.