

Klachtenrapportage 2019

Aantal klachten per 10.000 verzekeringen	Ontvangen	Afgehandeld	Gemiddelde doorlooptijd afgehandelde interne klachten
33.7	808	908	27 werkdagen

Afgehandelde klachten per productcategorie	Geheel Intern		Kifid/SKGZ		Rechter	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	178	21	8	23	14	93
Inkomensbeschermingsverzekering	1	0	4	11		
Ongevallenverzekering	4	1				
Ziekteverzuimverzekering	53	6			1	7
Zorgverzekering	621	72	23	66		
Overig	1	0				
Totaal	858	100	35	100	15	100

Resultaat afgehandelde klachten	Aantal toegewezen klachten		Aantal afgewezen klachten*	
	Aantal	%	Aantal	%
Totaal	544	60	364	40

* Couulancebetalingen worden gerekend tot afgewezen klachten.

Het beheer van uw Pensioen en/of Levensverzekering wordt sinds medio 2011 uitgevoerd door a.s.r.
De klachtenrapportage van deze verzekeringen vindt u op de site van a.s.r.