

Klachtenrapportage 2018

Geregisteerde klachten per 10.000 verzekeringen	8
Gemiddelde doorlooptijd	21 kalenderdagen
Aantal ontvangen klachten	3554
Aantal afgehandelde klachten	3576
waarvan toegewezen	1287 (36%)
waarvan afgewezen	2289 (64%)

Afgehandelde klachten per productcategorie	Geheel intern		KiFiD		Rechter	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
AO-dekkingen Leven/Pensioen	1	0%	0	0%	0	0%
AOV collectief	0	0%	0	0%	0	0%
AOV Individueel	8	0%	0	0%	0	0%
AOV UNIM	35	1%	4	3%	0	0%
AOV Ondernemers	10	0%	0	0%	0	0%
Hyp-Aflossingsvrijhypotheek	28	1%	3	3%	0	0%
Hyp-Annuiteiten Hypotheek	5	0%	2	2%	0	0%
Hyp-Lineaire Hypotheek	0	0%	0	0%	0	0%
Hyp-BeleggingsverzekeringHypotheek	9	0%	0	0%	0	0%
Hyp-SpaarHypotheek	34	1%	1	1%	0	0%
Beleggingsverzekering	1436	40%	21	18%	0	0%
Direct ingaande lijfrente	83	2%	4	3%	0	0%
Overlijdensrisicoverzekering	204	6%	6	5%	1	8%
Spaarverzekering	438	12%	28	24%	0	0%
Uitvaartverzekering	157	6%	5	4%	0	0%
Aansprakelijkheids- en rechtsbijstandsverzekering	115	3%	1	1%	4	31%
Autoverzekeringen	255	7%	9	8%	3	23%
Wonen	364	10%	17	14%	5	38%
Reisverzekering	172	5%	9	8%	0	0%
Overige schadeverzekeringen	152	4%	3	3%	0	0%
Bescherming en bezit	58	2%	0	0%	0	0%
Mobiliteit en transport	12	0%	4	3%	0	0%
Totaal generaal	3576	100%	117	100%	13	100%

¹ Voor KiFiD-zaken geldt een gemiddelde doorlooptijd van vier weken.