

Klachtenrapportage

2017

4 Geregistreerde klachten per 10.000 verzekeringen	Aantal ontvangen		Aantal afgehandeld		Gemiddelde doorlooptijd	
Type						
Afdelingsklacht	92		81		4,7	
Belgische Ombudsman	1		1		36,0	
Directieklacht	23		19		4,5	
Geschillencomm. Fin. Dienstverl.	-		-		-	
Klachtencommissie	13		12		3,6	
Ombudsmanklacht KiFiD	10		5		4,8	
Totaal	139		118		4,8	
Afgehandelde klachten per productcategorie	Geheel intern		KiFiD/SKGZ		Rechter	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Aansprakelijkheid	7	6%	1	17%	-	0%
AOV	8	7%	2	33%	-	0%
Beleggingsverzekering	14	13%	2	33%	-	0%
Brand	19	17%	-	0%	-	0%
Inkomen	36	32%	-	0%	-	0%
Levensverzekering	3	3%	-	0%	-	0%
Motorrijtuigen	8	7%	-	0%	-	0%
Overig	10	9%	-	0%	-	0%
Overig Schadeverzekering	2	2%	-	0%	-	0%
Pensioenverzekering	3	3%	1	17%	-	0%
Reis en Expatriatesverzekeringen	2	2%	-	0%	-	0%
Totaal	112	100%	6	100%	-	0%