

Dankzij uw suggesties verbeterd

Versie: 2022

Wij vinden het belangrijk om van u te horen wat u van onze dienstverlening vindt. Ook wanneer u niet tevreden bent. Het is een kans om onszelf te verbeteren. Dat doen we graag. Hieronder leest u welke verbeteringen wij hebben doorgevoerd naar aanleiding van uw suggesties.

Verbeterde informatie wat te doen bij stormschade

Het weer wordt extremer, daarom is de kans toegenomen dat u te maken krijgt met stormschade. Om het makkelijker te maken een stormschade te melden, hebben we een blog opgenomen die stap voor stap uitleg geeft wat te doen en wat wel en niet verzekerd is.

► Lees meer over wat te doen bij stormschade: [Stormschade en uw verzekering - ABN AMRO](#)

Brieven meer begrijpelijk

Uit uw feedback blijkt dat u onze brieven niet altijd even duidelijk vond. We hebben daarom veel van onze brieven herschreven waardoor ze duidelijker en begrijpelijker zijn.

Afspraken met bergingsbedrijven

De communicatie tussen ons als verzekeraar en de bergingsbedrijven die u helpen in geval van autopech bleek niet optimaal. Door het maken van goede afspraken over welke informatie Schadegarant en wij nodig hebben van de bergingsbedrijven kunnen we uw autoschade nu sneller afhandelen.

Informatievoorziening afkoopproces

We houden u gedurende het proces van afkoop van een levensverzekering regelmatig op de hoogte van de voortgang. Zo is het duidelijk wat er nog moet gebeuren en wanneer uw verzoek verwerkt is.

Persoonlijke terugkoppeling klantsuggesties

Na verwerking van uw aanvraag/verzoek vragen wij u uw ervaringen met ons te delen. Deze ervaringen koppelen wij rechtstreeks terug aan de betrokken medewerker zodat deze kan leren van uw suggesties.

Meer online

U heeft ons aangegeven dat u ons graag digitaal wilde bereiken. Daarom hebben wij de mogelijkheden voor digitaal contact uitgebreid. U kunt nu online uw verzekeringen inzien, wijzigingen aan ons doorgeven en uw schade direct bij ons melden.

Ook uw klacht kunt u online bij ons melden via [Klachtenregeling - klacht bij ons indienen - ABN AMRO](#)