

Klachtenrapportage ABN AMRO Verzekeringen 2021

Januari 2022

Hieronder vindt u een overzicht van alle ontvangen en afgehandelde klachten in 2021. 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:	6
Gemiddelde doorlooptijd:	4 werkdagen
Aantal ontvangen klachten:	943
Aantal afgehandelde klachten:	922
waarvan toegewezen*:	670 (73%)
waarvan afgewezen*:	252 (27%)

Afgehandelde klachten per productcategorie	Geheel intern		KiFiD		Rechter	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Aansprakelijkheidsverzekering	34	4%	0	0%	0	0%
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	0	0%	0	0%	0	0%
Beleggingsverzekering	146	16%	0	0%	0	0%
Inboedel- en opstalverzekering	286	32%	8	62%	0	0%
Inkomensbeschermingsverzekering	0	0%	0	0%	0	0%
Levensverzekeringen overig	1	0%	0	0%	0	0%
Motorrijtuigenverzekering	113	12%	0	0%	1	33%
Natura-uitvaartverzekering	4	0%	0	0%	0	0%
Ongevallenverzekering	6	1%	0	0%	0	0%
Overlijdensrisicoverzekering	74	8%	0	0%	2	67%
Pensioen- en lijfrenteverzekering	48	5%	0	0%	0	0%
Rechtsbijstandverzekering	3	0%	3	23%	0	0%
Reis- en vakantieverzekering	111	12%	2	15%	0	0%
Schadeverzekeringen overig	62	7%	0	0%	0	0%
Spaarverzekering	18	2%	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	906	100%	13	100%	3	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.