



Keurmerk Klantgericht Verzekeren

Modelrapportage klachten

Stichting toetsing verzekeraars

Dit model kunt u gebruiken als klachtenrapportage voor op uw website. Voor de begrijpelijkheid hebben we de rubrieken gevuld met fictieve gegevens.

Klachtenrapportage [JAAR]						
Geregistreerde aantal klachten per 10.000 verzekeringen:			16			
Gemiddelde doorlooptijd:			11 werkdagen			
Aantal ontvangen klachten:			2600			
Aantal afgehandelde klachten:			2500			
waarvan toegewezen*:			2125 (85%)			
waarvan afgewezen*:			375 (15%)			
Afgehandelde klachten per productcategorie	Geheel intern		KiFiD/SKGZ		Rechter	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Aansprakelijkheidsverzekering	75	3		0		0
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	100	4		0		0
Beleggingsverzekering	200	8	15	16	2	40
Inboedel- en opstalverzekering	125	5	5	5		0
Inkomensbeschermingsverzekering	100	4		0		0
Levensverzekeringen overig	200	8	10	11	1	20
Motorrijtuigenverzekering	175	7	5	5		0
Natura-uitvaartverzekering	75	3		0		0
Ongevallenverzekering	125	5		0		0
Overlijdensrisicoverzekering	150	6	10	11		0
Pensioen- en lijfrenteverzekering	175	7	10	11		0
Rechtsbijstandverzekering	150	6	5	5		0
Reis- en vakantieverzekering	200	8	15	16	2	40
Schadeverzekeringen overig	150	6	5	5		0
Spaarverzekering	25	1		0		0
Transportverzekering	125	5	5	5		0
Ziekteverzuimverzekering	175	7	10	11		0
Zorgverzekering	75	3		0		0
Totaal generaal	2400	100%	95	100%	5	100%

*) inclusief nagenoeg (> 90%) toegewezen respectievelijk afgewezen klachten