

a.s.r. Klachtenrapportage 2023

	Ontvangen	Afgehandeld	Gemiddelde doorlooptijd interne klachten in werkdagen
	6059	6028	24

Afgehandelde klachten per productcategorie	Geheel Intern		Kifid/Ombudsman Pensioenen	
	Aantal	%	Aantal	%
Aansprakelijkheidsverzekeringen	150	2	2	1
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	200	3	10	4
Beleggingsverzekeringen	337	6	65	26
Garantieverzekering	122	2	3	1
Inboedel- en opstalverzekering	317	5	17	7
Levensloop	19	1	2	1
Levensverzekeringen overig	23	1	1	1
Motorrijtuigenverzekering	736	13	15	6
Overlijdensrisicoverzekering	88	1	1	1
Pensioen- en lijfrente-verzekering	329	6	8	3
Pakketverzekering Schade	248	4	4	1
Reis- en vakantie-verzekering	253	4	13	5
Schadeverzekering overig	161	3	3	1
Spaarverzekering	42	1	1	1
Inkomensverzekeringen overig	687	12	23	9
Ziektekostenverzekering	2009	35	79	32
Ziekteverzuimverzekering	60	1	-	-
Totaal	5781	100	247	100

Resultaat afgehandelde klachten	Aantal toegewezen klachten		Aantal afgewezen klachten*	
	Aantal	%	Aantal	%
Totaal	3167	52	2861	48

Toelichting; inclusief Ditzo/De Europeesche t/m 16-04-2023 en Ardanta t/m 24-09-2023

* Couulancebetalingen worden gerekend tot afgewezen klachten