

Klachtenrapportage PD – 2016

Geregistreerde klachten per 10.000 verzekeringen	Ontvangen	Afgehandeld	Gemiddelde doorlooptijd
30,4	117	117	4,2 kalenderdagen

	Intern		Kifid		Toe- gewezen		Af- gewezen	
Aantal afgehandelde klachten	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Auto	94	79 %	3	2 %	55	47 %	39	33 %
Thuispakket	16	13 %	-	-	6	5 %	10	9 %
Motor	5	4 %	-	-	2	2 %	3	2 %
Reis	2	2 %	-	-	-	-	2	2 %
Totaal	117	98 %	3	2 %	63	54 %	54	46 %

* In 2016 zijn er geen klachten voorgelegd aan de rechtbank

** De percentages zijn afgeronde cijfers

Klachten in verhouding tot de totale portefeuille:

Jaar	Klachten percentage	Gem. doorlooptijd in kalenderdagen
2012	0,19 %	11,5
2013	0,23 %	6,2
2014	0,23 %	6,2
2015	0,24 %	3,8
2016	0,30 %	4,2

Communicatie van de klachtenprocedure

In de polisvoorwaarden van ieder product is het volgende opgenomen omtrent de klachtenprocedure:

Klachten over de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst kunt u aan onze directie voorleggen. Daarna kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Binnen dit Klachteninstituut zijn de Ombudsman en Geschillencommissie werkzaam. De Ombudsman zal door middel van bemiddeling een oplossing trachten te vinden. De Geschillencommissie zal oordelen over de kwestie.

Het adres is:
 Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
 Postbus 93257
 2509 AG Den Haag
 Tel: 0900-3552248
 Website: www.kifid.nl