

## Klachtenrapportage 2018

**Definitie klacht:**

Een klacht is elke telefonische, mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede van een klant of andere persoon over het handelen of uitblijven van handelen door Interpolis. Wij nodigen onze klanten uit elk gevoel van onvrede telefonisch, mondeling of schriftelijk aan ons te laten weten.

<b>Geregistreerde klachten per 10.000 verzekeringen:</b>	10
<b>Gemiddelde doorlooptijd:</b>	7,1 dagen
<b>Aantal ontvangen klachten:</b>	10.519
<b>Aantal afgehandelde klachten:</b>	10.343
<b>waarvan toegewezen*:</b>	5.390
<b>waarvan afgewezen*:</b>	4.001

Aantal behandelde klachten per productcategorie	Geheel intern		Kifid/SKGZ		Rechter	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
aansprakelijkheidsverzekering	359	3,5%				
inboedel- en opstalverzekering	3423	33,2%	13	31,7%		
motorrijtuigenverzekering	1330	12,9%	4	9,8%		
rechtsbijstandverzekering	590	5,7%	2	4,9%		
recreatieverzekering	1222	11,9%	11	26,8%		
levensverzekeringen	648	6,3%				
pensioenverzekering	334	3,3%				
inkomensverzekering	157	1,5%	1	2,4%		
zorgverzekering	776	7,5%	8	19,5%		
overige/algemeen	1462	14,2%	2	4,9%		
<i>Totaal generaal</i>	<i>10302</i>	<i>100%</i>	<i>41</i>	<i>100%</i>		<i>100%</i>

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

In sommige gevallen is het niet mogelijk een klacht toe of af te wijzen. Bijvoorbeeld wanneer we een klacht beantwoorden die gaat over een commercial. Of als we vooral uitleg geven naar aanleiding van een klacht. Daarom is er een aantal klachten waarvan we niet aan kunnen geven of ze toe- of afgewezen zijn.