

Klachtenrapportage 2017

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.

Geregistreerde klachten per 10.000 verzekeringen:	11
Gemiddelde doorlooptijd:	7,5 dagen
Aantal ontvangen klachten:	10.888
Aantal afgehandelde klachten:	10.938
waarvan toegewezen*:	5.319
waarvan afgewezen*:	4.493

Aantal behandelde klachten per productcategorie	Geheel intern		Kifid/SKGZ		Rechter	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
aansprakelijkheidsverzekering	512	5%				
inboedel- en opstalverzekering	3.117	29%	7	12%		
motorrijtuigenverzekering	1.544	14%	7	12%		
rechtsbijstandverzekering	596	5%	3	5%		
recreatieverzekering	1.339	12%	6	10%		
levensverzekeringen	978	9%	3	5%		
pensioenverzekering	58	1%				
inkomensverzekering	465	4%	8	14%		
zorgverzekering	1.197	11%	19	33%		
overige/algemeen	1.132	10%	5	9%		
<i>Totaal generaal</i>	<i>10.938</i>	<i>100%</i>	<i>58</i>	<i>100%</i>	<i>0</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.