

Bijlage: uitkomsten Klanttevredenheidsonderzoek Zakelijk 2017, per verzekeraar

Levensverzekeringen (pensioenen)



		ABN AMRO	AEGON	Agriver	Allianz	Allianz Global Assistance	Amersfoortse, De**	Amrin	Anker	Ansvar	a.s.r.	Avéro Achmea**	Bovemij	Centraal Beheer Achmea**	Conservatrix	Cordares	DAS	Delta Lloyd	Eendragt, De	EFM Onderlinge Schepenv verzekering	Europeesche	FBTO	Generali	Goudse Verzekeringen, De	Hampden	HDI-Gerling	ING Verzekeringen	Interpolis	Klaverblad	Legal & General	Leidsche Verzekeringen	Loyalis	Mercurius	Nationale-Nederlanden	Onderlinge 's-Gravenhage**	Reaal	TVM	Twente	Univé	Vererex	VGA	VVA	Gemiddelde											
Rapportcijfer	Rapportcijfer aan eigen verzekeraar					7,2				6,4	6,3		6,7																																6,7									
Klantfocus	Aandeel zakelijke klanten (%) Belangrijk als klant					41				30	28		35																																	43	34							
	Klantvriendelijke behandeling					68				42	45		71																																		52	56						
	Eerlijke behandeling					74				54	53		69																																			70	63					
	Werkt klantgericht					59				33	35		47																																			48	44					
	Tevreden over service					69				42	47		60																																				65	55				
Schriftelijke communicatie	Informatie is relevant					84				77	79		74																																				93	79				
	Informatie is overzichtelijk					81				74	76		78																																				60	77				
	Boodschap in één keer duidelijk					80				79	76		80																																					67	79			
	Tekst is begrijpelijk					86				81	78		86																																						73	83		
	Informatie is volledig					77				71	63		70																																					73	71			
Telefonische communicatie	Snel iemand aan de lijn					75				55	50		52																																					57	59			
	Begrip voor mijn situatie					86				85	74		75																																						57	64		
	Vraag is beantwoord					72				58	56		65																																						57	67		
	Medewerker oplossingsgericht					72				79	50		67																																						29	72		
	Medewerker deskundig					77				72	65		73																																						57	67		
	Medewerker kwam afspraken na					68				74	53		71																																						43	80		
Uitbetalings-proces	Ontving het geld snel					25				40	60		100																																								-	56
	Werd goed op de hoogte gehouden van de voortgang					25				29	38		83																																								-	39
	Tevreden over behandeling claim					50				43	63		83																																								-	58
	Claim indienen was eenvoudig					25				43	63		67																																									-

* Dit onderzoek is uitsluitend toegankelijk voor leden van het Verbond van Verzekeraars.

Deze lijst bevat alleen leden van het Verbond van Verzekeraars met uitzondering van de niet onder Nederlands toezicht staande verzekeraars, verzekeraars zonder premie-inkomen, verzekeraars met alleen particuliere verzekeringen, kredietverzekeraars en herverzekeraars.

** Voor deze verzekeraar is de omvang van de steekproef (N) < 200.

Bijlage: uitkomsten Klanttevredenheidsonderzoek Zakelijk 2017, per verzekeraar

Inkomensverzekeringen



		ABN AMRO	AEGON	Agriver	Allianz**	Allianz Global Assistance	Amersfoortse, De	Ammlin	Anker	Ansvar	a.s.r.	Avéro Achmea	Bovemij	Centraal Beheer Achmea	Conservatrix	Cordares	DAS	Delta Lloyd	Eendragt, De	EFM Onderlinge Schepenverzekering	Europese	FBTO	Generali	Goudse Verzekeringen, De	Hampden	HDI-Gerling	ING Verzekeringen	Interpolis	Klaverblad	Legal & General	Leidsche Verzekeringen	Loyalis	Mercurius	Nationale-Nederlanden	Reaal	SAZAS	TVM	Twente	Univé	Vererex	Vereende, De	VGA	VVAA	Gemiddelde										
Rapportcijfer	Rapportcijfer aan eigen verzekeraar				7,1	7,3						7,1		7,2										7,3											7,1	7,4										7,2								
Klantfocus	Aandeel zakelijke klanten (%)				39	40						38		41																																		43						
	Belangrijk als klant																								47																							69						
	Klantvriendelijke behandeling				64	63						64		76																							62	76										71						
	Eerlijke behandeling				63	68						68		70																							71	79										58						
	Werkt klantgericht				46	57						57		61																							49	67											70					
Tevreden over service				66	68						66		74																								65	79																
Schriftelijke communicatie	Informatie is relevant				86	80						89		86																							86	86											85					
	Informatie is overzichtelijk				87	89						82		90																								85	93											87				
	Boodschap in één keer duidelijk				90	93						88		90																								91	88											89				
	Tekst is begrijpelijk				92	91						91		96																									92	93											92			
	Informatie is volledig				92	89						76		88																									84	85											85			
Telefonische communicatie	Snel iemand aan de lijn				74	63						69		68																									65	81										70				
	Begrip voor mijn situatie				100	78						81		82																																						76		
	Vraag is beantwoord				68	76						73		74																																							79	
	Medewerker oplossingsgericht				79	82						72		80																																							81	
	Medewerker deskundig				89	80						78		78																																							78	
	Medewerker kwam afspraken na				84	80						78		72																																							82	
Uitbetalingsproces	Ontving het geld snel				75	78						78		82																																							77	
	Werd goed op de hoogte gehouden van de voortgang				63	64						70		79																																							69	
	Tevreden over behandeling claim				78	73						78		83																																								82
	Claim indienen was eenvoudig				70	70						78		81																																								75

* Dit onderzoek is uitsluitend toegankelijk voor leden van het Verbond van Verzekeraars.

Deze lijst bevat alleen leden van het Verbond van Verzekeraars met uitzondering van de niet onder Nederlands toezicht staande verzekeraars, verzekeraars zonder premie-inkomen, verzekeraars met alleen particuliere verzekeringen, kredietverzekeraars en herverzekeraars.

** Voor deze verzekeraar is de omvang van de steekproef (N) < 200.