

# Klantfeedback- rapportage 2018

Als klant van Nationale-Nederlanden kunt u rekenen op een goede dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat onze dienstverlening niet aan uw wensen voldoet. Elke vraag, opmerking, melding of reactie van een klant waaruit blijkt dat wij niet hebben voldaan aan de verwachtingen, behandelen we als klacht.

Als we niet aan uw verwachtingen voldoen, dan horen we dat graag van u. Uw mening is van belang voor het verbeteren van onze dienstverlening. Wij doen er alles aan om uw signaal of klacht zo goed en snel mogelijk te verhelpen.

Wij nemen in ieder geval zo snel mogelijk contact met u op om de klacht verder te bespreken en de vervolgstappen door te nemen. De signaal- en klachtenregistratie gebruiken we om te verbeteren.

Hieronder vindt u een overzicht van geregistreerde signalen en klachten van onze klanten in 2018.

Dit overzicht is gesplitst naar particuliere en zakelijke producten. Nationale-Nederlanden behoort met ruim 5 miljoen particuliere en zakelijke klanten tot de grootste en meest toonaangevende verzekeraars van Nederland.

## Klanfeedbackrapportage (signalen en klachten) Particulier

Geregistreerde signalen en klachten per 10.000 verzekeringen: aantal 228	Ontvangen	Behandeld	Gemiddelde doorlooptijd intern	
	158498	157611	4,8	
Aantal behandelde signalen en klachten naar productgroep/onderwerp	Intern behandeld		Kifid	Geschil
	Aantal	%	Aantal	Aantal
Gesloten Klantomgeving	43862	27,86%	1	1
Aanvullend Pensioen	21793	13,84%	5	2
Collectief Pensioen	21308	13,54%	30	3
Hypotheke beheer	13362	8,49%	55	
Internetsparen	12065	7,66%	7	1
Zekerheidspakket Particulieren	11220	7,13%	11	1
Beleggen	6680	4,24%	2	1
Overig	3631	2,31%		4
Individueel Pensioen	3452	2,19%	6	3
Inboedel- en opstalverzekering	3406	2,16%	11	
Wijzigingen klantgegevens	2642	1,68%		
Banksparen	2618	1,66%	3	
Sparen	2435	1,55%		1
Particulieren schade RVS	1676	1,06%	2	
Productoverstijgend	1516	0,96%	7	
Hypotheke verstrekken	1100	0,70%	2	
Euroverzekeringen	1004	0,64%		7
NN App	870	0,55%		
Reis- en annuleringsverzekering	707	0,45%	2	
Digital Support	338	0,21%		
Hypotheke achterstandsbeheer	284	0,18%	1	5
Aansprakelijkheidsverzekering Particulieren	275	0,17%	1	
(Direct Ingaande) Lijfrente	246	0,16%	1	
Ongevallen	211	0,13%	3	
Levensverzekeringen	207	0,13%		
Lenen	203	0,13%	8	1
Overlijden(srisico)	134	0,09%		
Beleggingsverzekeringen	87	0,06%		
Creditcard	74	0,05%		
Motorrijtuigenverzekering	17	0,01%		
<b>Totaal</b>	<b>157423</b>	<b>100,00%</b>	<b>158</b>	<b>30</b>

## Klanfeedbackrapportage (signalen en klachten) Zakelijk

Geregistreerde signalen en klachten per 10.000 verzekeringen: aantal 465	Ontvangen		Behandeld	Gemiddelde doorlooptijd intern 10,2
Aantal behandelde signalen en klachten naar productgroep/onderwerp	Intern behandeld		Kifid	Geschil
	Aantal	%	Aantal	Aantal
Verzuimpakket werkgever	8423	47,48%		
ZekerheidsPakket Bedrijven	2156	12,15%		1
Aansprakelijkheidsverzekering Bedrijven	1476	8,32%		
Transport	814	4,59%	4	
WGA Hiaat	638	3,60%		
Constructie All Risk	591	3,33%		
Garage	529	2,98%	1	
WIA AOP	462	2,60%		
Beroepsaansprakelijkheid	407	2,29%		
Motorrijtuigen	372	2,10%		
Wagenpark	341	1,92%	1	1
ZekerheidsCombinatie Bedrijven	340	1,92%		
Land- en werkmaterieel	236	1,33%		
Millieuschade verzekering	180	1,01%		
BedrijfsRechtsBijstand	166	0,94%		
Ziekengeld	159	0,90%		
Computer	117	0,66%		
Eigen Beheer Daggeld	115	0,65%		
Geld	73	0,41%		
Doorlopende Reis Bedrijven	57	0,32%		
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	28	0,16%		
WAO Gat	25	0,14%	2	
Zakelijk Schade overig	20	0,11%		
WIA Aanvullingsplus	15	0,08%		
<b>Totaal</b>	<b>17740</b>	<b>100,00%</b>	<b>8</b>	<b>2</b>