

Klantfeedback- rapportage 2017

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 geregistreeerde signalen en klachten van onze klanten in 2017. 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.

Klantfeedbackrapportage (signalen en klachten) Particulier

Geregistreerde signalen en klachten per 10.000 verzekeringen: aantal 252	Ontvangen 169.118	Behandeld 173.331	Gemiddelde doorlooptijd intern 7,1	
Aantal behandelde signalen en klachten naar productgroep/onderwerp	Intern behandeld		Kifid	Geschillen
	Aantal	%	Aantal	Aantal
Gesloten Klantomgeving	29.975	17,32%		
Collectief Pensioen	29.901	17,27%	49	
Aanvullend Pensioen	24.189	13,97%	20	
Hypotheke beheer	20.201	11,67%	80	
Zekerheidspakket Particulieren	19.461	11,24%	8	
Beleggen	10.527	6,08%	8	1
Internetsparen	10.168	5,87%		1
Individueel Pensioen	7.739	4,47%	11	1
Banksparen	4.325	2,50%	7	
Sparen	3.066	1,77%		
Wijzigingen klantgegevens	2.144	1,24%		
Inboedel- en opstalverzekering	1.742	1,01%	1	
Productoverstijgend	1.573	0,91%	2	
Hypotheke verstrekken	1.566	0,90%	9	
Euroverzekeringen	1.323	0,76%		9
Levensverzekeringen	1.290	0,75%		
Particulieren schade RVS	952	0,55%		
Reis- en annuleringsverzekering	607	0,35%		
NN App	445	0,26%		
Hypotheke achterstandsbeheer	338	0,20%	11	2
Aansprakelijkheidsverzekering Particulieren	271	0,16%		
Beleggingsverzekeringen	270	0,16%	1	
Lenen	243	0,14%	1	1
Digital Support	231	0,13%		
Overlijden(srisico)	155	0,09%		
Ongevallen	139	0,08%		
(Direct Ingaande) Lijfrente	132	0,08%	1	
Overig	86	0,05%		
Motorrijtuigenverzekering	30	0,02%		
Creditcard	18	0,01%		
Totaal	173.331	100,00%	209	15

Klantfeedbackrapportage (signalen en klachten) Zakelijk

Geregistreerde signalen en klachten per 10.000 verzekeringen: aantal 586	Ontvangen		Behandeld	Gemiddelde doorlooptijd intern
	21.513		21.728	7,5
Aantal behandelde signalen en klachten naar productgroep/onderwerp	Intern behandeld		Kifid	Geschillen
	Aantal	%	Aantal	Aantal
Verzuimpakket werkgever	6.101	28,08%		
Opstalverzekering	2.702	12,44%		
ZekerheidsPakket Bedrijven	1.881	8,66%		
Aansprakelijkheidsverzekering Bedrijven	1.833	8,44%		1
WGA Hiaat	1.233	5,67%		
WIA AOP	1.126	5,18%		
Transport	1.069	4,92%		
Ziekengeld	986	4,54%		
Motorrijtuigen	768	3,53%		1
ZekerheidsCombinatie Bedrijven	673	3,10%		
Wagenpark	619	2,85%		1
Constructie All Risk	540	2,49%		
Beroepsaansprakelijkheid	534	2,46%		
Garage	444	2,04%		
Eigen Beheer Daggeld	217	1,00%		
BedrijfsRechtsBijstand	202	0,93%		
Millieuschade verzekering	174	0,80%		
Land- en werkmaterieel	158	0,73%		
Computer	127	0,58%		
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	113	0,52%		
Doorlopende Reis Bedrijven	67	0,31%		
Geld	64	0,29%		
WAO Gat	36	0,17%		
WIA Aanvullingsplus	29	0,13%		
Zakelijk Schade overig	27	0,12%		
Ongevallen Collectief	3	0,01%		
Claims	2	0,01%		
Totaal	21.728	100,00%		3