

Klachtenrapportage 2016

Allianz Nederland Levensverzekeringen N.V. Klachtenrapportage 2016

Geregistreerde klachten per 10,000 verzekeringen Aantal 39,9	Ontvangen	Afgehandeld	Gemiddelde doorlooptijd in werkdagen 8,7					
	701	668	Intern		KIFID		Rechter	
Productcategorie	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%		
Overlijdensrisicoverzekeringen	68	10,19%	0	0,00%				
Overige kapitaal verzekeringen	0	0,00%	1	0,39%				
Pensioen- en lijfrente verzekeringen	108	16,19%	0	0,00%				
Direct ingaande lijfrente verzekeringen	17	2,55%	0	0,00%				
Spaarhypotheken	73	10,94%	5	1,95%				
Beleggingsverzekeringen	401	60,12%	251*	97,67%				
Overige verzekeringen	0	0,00%	0	0,00%				
Totaal generaal	667	100,00%	257	100,00%				

Resultaten afgehandelde klachten naar productcategorie	Toegewezen		Afgewezen	
	Aantal	%	Aantal	%
Overlijdensrisicoverzekeringen	49	72,06%	19	27,94%
Overige kapitaal verzekeringen	0	0,00%	0	0,00%
Pensioen- en lijfrente verzekeringen	80	74,07%	28	25,93%
Direct ingaande lijfrente verzekeringen	11	64,71%	6	35,29%
Spaarhypotheken	49	67,12%	24	32,88%
Beleggingsverzekeringen	267	66,58%	134	33,42%
Overige verzekeringen	0	0,00%	0	0,00%
Totaal generaal	456	68,37%	211	31,63%

* Het Kifid heeft er in 2015 voor gekozen om in het dossier beleggingsverzekeringen prioriteit te geven aan het creëren van een aantal richtinggevende uitspraken. Daarmee wordt de zorgvuldigheid en snelheid van behandelen voor de consument het meest gediend, zegt het Kifid. Daarom is de behandeling door het Kifid van veel beleggingsverzekeringsklachten in 2016 opgeschort.