

een merk van a.s.r.

## EVM Klachtenrapportage 2020

Aantal klachten per 10.000 verzekeringen	Ontvangen	Afgehandeld	Gemiddelde doorlooptijd interne klachten
10	73	79	13 werkdagen

Afgehandelde klachten per productcategorie	Geheel Intern		Kifid		Rechter	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Annuleringsverzekering aflopend	20	29				
Annuleringsverzekering doorlopend	15	22	1	14		
Reisverzekering aflopend	6	9				
Reisverzekering doorlopend	28	40	5	72	3	100
Overig			1	14		
<b>Totaal</b>	<b>69</b>	<b>100</b>	<b>7</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

Resultaat afgehandelde klachten	Aantal toegewezen klachten		Aantal afgewezen klachten*	
	Aantal	%	Aantal	%
<b>Totaal</b>	<b>23</b>	<b>29</b>	<b>56</b>	<b>71</b>

\* Couancebetalingen worden gerekend tot afgewezen klachten