

## Klachtenrapportage Turien & Co. 2021

Algemeen						
Geregistreerd aantal klachten per 10.000 verzekeringen	10,6					
Gemiddelde doorlooptijd	10 dagen					
Aantal ontvangen klachten	164					
Aantal afgehandelde klachten	162					
waarvan toegewezen	103					
waarvan afgewezen	59					
Onderwerp van de klacht	aantal	%				
Acceptatierichtlijnen	8	5				
Behandelaar (intern)	8	5				
Doorlooptijd	34	21				
Eigen risico	2	1				
Expertisebureau	5	3				
Gebruik extranet	3	2				
Geen mogelijkheid offreren/afsluiten in MijnTurien	2	1				
Intermediair	3	2				
Kwaliteit mondelinge communicatie	12	7				
Kwaliteit schriftelijke communicatie	14	9				
Niet eens met beslissing	33	20				
Onderzoeksbureau	1	1				
Premie	8	5				
Privacy	1	1				
Schadehersteller	7	4				
Schadevaststelling	10	6				
Verzekeringsvoorwaarden/dekking	11	7				
Website	2	1				
<b>Totaal</b>	<b>164</b>	<b>100</b>				
Betreffende proces	aantal	%				
Aanvraag	38	23				
Alarmcentrale	3	2				
Beoordeling aansprakelijkheid	1	1				
Bereikbaarheid	1	1				
Expertise	2	1				
Incasso	4	2				
Mijn Turien	1	1				
Mutatie	16	10				
Offerte	2	1				
Overig	3	2				
Postex	5	3				
Prolongatie	1	1				
Schadebehandeling	86	52				
Schadebewaking	1	1				
<b>Totaal</b>	<b>164</b>	<b>100</b>				
Afgehandelde klachten per productcategorie	Intern		KiFiD		Burgerlijke rechter	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Aansprakelijkheidsverzekeringen	10	6	-	-	-	-
Inboedel- en opstalverzekering	24	15	2	50	-	-
Inkomensverzekeringen	34	21	-	-	-	-
Motorrijtuigenverzekeringen	66	41	2	50	-	-
Rechtsbijstand	-	-	-	-	-	-
Schadeverzekeringen overig	26	16	-	-	-	-
<b>Totaal</b>	<b>160</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Opgesteld maart 2022