

Conservatrix Levensverzekeringen N.V. Rapportage klachten 2017

In onderstaande tabel vindt u een overzicht van de door Conservatrix ontvangen klachten in het jaar 2017.

U ziet in de tabel het totaal aantal ontvangen klachten. Hiernaast ziet u:

voor welk type verzekering Conservatrix de klachten heeft ontvangen,

op welke manier Conservatrix de klacht in behandeling heeft genomen en op welke termijn de klacht is afgehandeld,

het aantal klachten per type verzekering, dat is toegewezen of afgewezen.

Aantal geregistreerde klachten per 10.000 verzekeringen	Aantal ontvangen klachten	Aantal afgehandelde klachten	Gemiddelde doorlooptijd in werkdagen*				
2,3	20	20	9,9				
Aantal afgehandelde klachten per productcategorie	Intern Conservatrix		KIFID		Gerechtelijke procedure		
	Aantal	In procenten	Aantal	In procenten	Aantal	In procenten	
Individuele levensverzekeringen	16	80%	1	5%	0	0%	
Pensioen- en lijfrenteverzekeringen	3	15%	0	0%	0	0%	
Hypotheke	0	0%	0	0%	0	0%	
Totaal	19	95%	1	5%	0	0%	
Resultaat afgehandelde klachten per productcategorie	Toegewezen klachten		Afgewezen klachten				
	Aantal	In procenten	Aantal	In procenten			
Individuele levensverzekeringen	5	25%	12	75%			
Pensioen- en lijfrenteverzekeringen	2	67%	1	33%			
Hypotheke	0	0%	0	0%			
Totaal	7	35%	13	65%			

* De gemiddelde doorlooptijd geeft de periode aan, waarbinnen de klacht volledig naar tevredenheid is afgehandeld.

Conservatrix hanteert voor een eerste inhoudelijke reactie aan u een reactietermijn van 15 werkdagen.

Sommige cumulatieven bij % zijn niet correct als gevolg van afrondingsverschillen.