

Klanttevredenheidsonderzoek



Unigarant doet jaarlijks mee aan een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek. Dit wordt uitgevoerd door het Verbond van Verzekeraars.

Resultaten afgelopen drie jaar

Hierbij de voornaamste resultaten uit het onderzoek.

Tevredenheidscijfer

2011: 7,6. Het gemiddelde bij schadeverzekeraars was 7,7.
2010: 7,7. Het gemiddelde bij schadeverzekeraars was 7,7.
2009: 7,6. Het gemiddelde bij schadeverzekeraars was 7,7.

Opvallende zaken

In 2011

- Onze klanten met schade zijn het meest tevreden met een 7,8.
- Onze klanten zijn meer dan gemiddeld tevreden over het eenvoudig indienen van een schadeclaim.
- Onze klanten zijn meer dan gemiddeld tevreden over de uitkomst van een schadeclaim
- 90% van onze klanten ervaart onze schriftelijke communicatie als begrijpelijk, relevant en overzichtelijk.

In 2010

- Er worden relatief weinig klachten bij ons ingediend: 1% t.o.v. 2,6% gemiddeld.
- 88% van onze klanten is tevreden over onze schriftelijke communicatie. Dit is iets meer dan het gemiddelde van 85%.