Bijlage: uitkomsten Klanttevredenheidsonderzoek 2012 Zakelijk, per verzekeraar

Levensverzekeringen

VERBOND VAN VERZEKERAARS

		ABN AMRO	AEGON	Agriver	Allianz	AMAZON	Amersfoortse	Amlin	Anker	Ansvar	ARAG	ASR	Atradius	Avéro	Bovemij	Centraal Beheer Achmea	Conservatrix	Cordares	DAS	De Eendragt	De Zeeuwse	Delta Lloyd	EFM Onderlinge Schepenverz	EuroCross International	Europeesche	FBTO	Generali	Goudse	Hampden	HDI-Gerling	ING Verzekeringen	Interpolis	Klaverblad	Legal & General	Leidsche Verzekeringen	Loyalis	Mercator	Mercurius	Mondial Assistance	Nationale-Nederlanden	NIPPONKOA	OVO	REAAL	Rialto	RSA Nederland	TVM	Twente	Univé	Veherex	VGA	VvAA	XL Insurance	ZLM	Zurich	**Gemiddelde**
Rapportcijfer	Rapportcijfer aan eigen verzekeraar		6,4									6,4		6,4		7,2						6,5					6,0					7,0																								**6,5**
Klantfocus	*Aandeel zakelijke klanten (%)* Belangrijk als klant		29									28		28		55						27					31					48																								**35**
	Klantvriendelijk behandeld		50									52		54		79						47					54					72																								**58**
	Eerlijk behandeld		57									62		55		82						63					56					74																								**63**
	Werkt klantgericht		33									43		37		64						35					36					57																								**43**
	Tevreden over service		50									48		50		74						53					44					71																								**55**
Schriftelijke communicatie	Relevant		75									70		79		77						76					63					87																								**76**
	Overzichtelijk		67									64		69		76						66					61					85																								**70**
	Volledig		69									66		69		74						69					61					84																								**70**
	Begrijpelijk		73									71		73		82						76					76					88																								**77**
	Logisch		70									67		79		75						71					62					84																								**73**
	Zorgvuldig gelezen		75									70		71		71						72					73					82																								**74**
Telefonische communicatie	Snel iemand aan de lijn		68									53		64		76						67					52					74																								**67**
	Gewaard als klant		59									53		58		79						54					52					80																								**65**
	Vraag is beantwoord		64									64		79		78						67					50					74																								**69**
	Direct verbonden		60									39		55		67						58					43					62																								**58**
	Vriendelijke medewerker		90									94		88		96						97					89					97																								**94**
	Deskundige medewerker		79									64		76		82						79					55					79																								**76**
	Duidelijk over vervolgstappen		68									69		76		79						79					73					85																								**76**
Claim en uitbetaling	Ontving snel het geld		43									56		48		67						70					50					83																								**61**
	Goed op de hoogte gehouden		38									50		41		53						50					41					69																								**50**
	Tevreden over behandeling verzekeraar		54									69		68		93						70					55					83																								**70**
	Tevreden over uitkomst claim		67									65		73		87						70					77					86																								**75**
	Tevreden over hoogte uitkering		70									67		65		73						70					68					86																								**72**
	Eenvoudig om claim in te dienen		46									46		50		73						40					50					77																								**55**
Afgehandelde klachten	Tevreden over afgehandelde klacht																																																						**57**

** Dit onderzoek is uitsluitend toegankelijk voor leden van het Verbond van Verzekeraars.*

Deze lijst bevat alleen leden van het Verbond van Verzekeraars met uitzondering van de niet onder Nederlands toezicht staande verzekeraars, verzekeraars zonder premie-inkomen, verzekeraars met alleen particuliere verzekeringen, kredietverzekeraars en herverzekeraars.

Bijlage: uitkomsten Klanttevredenheidsonderzoek 2012 Zakelijk, per verzekeraar

Schadeverzekeringen

VERBOND VAN VERZEKERAARS

		ABN AMRO	AEGON	Agriver	Allianz	AMAZON	Amersfoortse	Amlin	Anker	Ansvar	ARAG	ASR	Atradius	Avéro	Bovemij	Centraal Beheer Achmea	Conservatrix	Cordares	DAS	De Eendragt	De Zeeuwse	Delta Lloyd	EFM Onderlinge Schepenverz	EuroCross International	Europeesche	FBTO	Generali	Goudse	Hampden	HDI-Gerling	ING Verzekeringen	Interpolis	Klaverblad	Legal & General	Leidsche Verzekeringen	Loyalis	Mercator	Mercurius	Mondial Assistance	Nationale-Nederlanden	NIPPONKOA	OVO	REAAL	Rialto	RSA Nederland	TVM	Twente	Univé	Veherex	VGA	VvAA	XL Insurance	ZLM	Zurich	**Gemiddelde**
Rapportcijfer	Rapportcijfer aan eigen verzekeraar	7,1	7,3									7,3		7,3		7,5											7,3	7,2				7,4																								**7,3**
Klantfocus	*Aandeel zakelijke klanten (%)* Belangrijk als klant	52	39									45		49		56											44	47				47																								**47**
	Klantvriendelijk behandeld	73	63									64		67		84											65	65				75																								**69**
	Eerlijk behandeld	71	66									70		68		83											65	67				76																								**71**
	Werkt klantgericht	63	54									54		51		71											58	57				67																								**59**
	Tevreden over service	67	65									68		63		78											67	61				73																								**68**
Schriftelijke communicatie	Relevant	78	83									72		70		67											79	72				79																								**75**
	Overzichtelijk	86	81									75		76		78											80	76				80																								**79**
	Volledig	85	87									79		75		72											82	77				78																								**79**
	Begrijpelijk	86	87									77		77		81											84	83				83																								**82**
	Logisch	88	82									78		78		78											78	78				82																								**80**
	Zorgvuldig gelezen	76	82									71		70		67											80	79				70																								**74**
Telefonische communicatie	Snel iemand aan de lijn	77	71									60		80		76											88	73				73																								**75**
	Gewaard als klant	82	74									70		75		78											79	67				70																								**76**
	Vraag is beantwoord	92	84									70		85		82											88	73				67																								**80**
	Direct verbonden	63	55									50		70		74											88	60				72																								**68**
	Vriendelijke medewerker	97	97									90		85		97											96	90				98																								**95**
	Deskundige medewerker	83	84									90		85		86											79	77				86																								**84**
	Duidelijk over vervolgstappen	86	68									90		80		85											79	73				81																								**82**
Claim en uitbetaling	Ontving snel het geld	60	79									64		73		82											79	73				83																								**74**
	Goed op de hoogte gehouden	62	58									45		56		74											55	50				79																								**60**
	Tevreden over behandeling verzekeraar	78	71									68		68		85											65	65				86																								**74**
	Tevreden over uitkomst claim	70	67									62		59		81											60	56				67																								**66**
	Tevreden over hoogte uitkering	83	82									67		65		92											71	77				80																								**78**
	Eenvoudig om claim in te dienen	81	82									64		85		91											70	79				90																								**81**
Afgehandelde klachten	Tevreden over afgehandelde klacht																																																						**44**

** Dit onderzoek is uitsluitend toegankelijk voor leden van het Verbond van Verzekeraars.*

Deze lijst bevat alleen leden van het Verbond van Verzekeraars met uitzondering van de niet onder Nederlands toezicht staande verzekeraars, verzekeraars zonder premie-inkomen, verzekeraars met alleen particuliere verzekeringen, kredietverzekeraars en herverzekeraars.

Bijlage: uitkomsten Klanttevredenheidsonderzoek 2012 Zakelijk, per verzekeraar

Inkomensverzekeringen

VERBOND VAN VERZEKERAARS

		ABN AMRO	AEGON	Agriver	Allianz	AMAZON	Amersfoortse	Amlin	Anker	Ansvar	ARAG	ASR	Atradius	Avéro	Bovemij	Centraal Beheer Achmea	Conservatrix	Cordares	DAS	De Eendragt	De Zeeuwse	Delta Lloyd	EFM Onderlinge Schepenverz	EuroCross International	Europeesche	FBTO	Generali	Goudse	Hampden	HDI-Gerling	ING Verzekeringen	Interpolis	Klaverblad	Legal & General	Leidsche Verzekeringen	Loyalis	Mercator	Mercurius	Mondial Assistance	Nationale-Nederlanden	NIPPONKOA	OVO	REAAL	Rialto	RSA Nederland	TVM	Twente	Univé	Veherex	VGA	VvAA	XL Insurance	ZLM	Zurich	**Gemiddelde**
Rapportcijfer	Rapportcijfer aan eigen verzekeraar						7,1							7,1		7,2											7,2	7,2				7,0																								**7,1**
Klantfocus	*Aandeel zakelijke klanten (%)* Belangrijk als klant						45							45		41											48	46				47																								**45**
	Klantvriendelijk behandeld						66							69		76											69	69				71																								**70**
	Eerlijk behandeld						68							69		75											69	72				72																								**71**
	Werkt klantgericht						55							52		61											55	57				64																								**57**
	Tevreden over service						65							69		72											71	72				72																								**70**
Schriftelijke communicatie	Relevant						79							82		74											79	75				80																								**78**
	Overzichtelijk						81							81		78											81	77				80																								**80**
	Volledig						80							82		78											80	79				80																								**80**
	Begrijpelijk						84							88		85											86	83				84																								**85**
	Logisch						78							78		81											84	77				80																								**80**
	Zorgvuldig gelezen						76							84		74											77	78				76																								**77**
Telefonische communicatie	Snel iemand aan de lijn						76							70		66											83	67				77																								**73**
	Gewaard als klant						68							80		66											73	62				77																								**72**
	Vraag is beantwoord						71							83		84											83	72				80																								**80**
	Direct verbonden						74							67		56											73	62				72																								**66**
	Vriendelijke medewerker						92							98		95											95	97				95																								**95**
	Deskundige medewerker						84							78		78											80	62				79																								**77**
	Duidelijk over vervolgstappen						74							80		77											90	74				83																								**80**
Claim en uitbetaling	Ontving snel het geld						83							77		85											70	61				84																								**76**
	Goed op de hoogte gehouden						60							67		50											73	67				74																								**67**
	Tevreden over behandeling verzekeraar						72							74		86											88	74				86																								**80**
	Tevreden over uitkomst claim						79							70		79											85	76				78																								**78**
	Tevreden over hoogte uitkering						86							69		88											78	87				80																								**81**
	Eenvoudig om claim in te dienen						77							79		71											83	81				90																								**81**
Afgehandelde klachten	Tevreden over afgehandelde klacht																																																							**57**

** Dit onderzoek is uitsluitend toegankelijk voor leden van het Verbond van Verzekeraars.*

Deze lijst bevat alleen leden van het Verbond van Verzekeraars met uitzondering van de niet onder Nederlands toezicht staande verzekeraars, verzekeraars zonder premie-inkomen, verzekeraars met alleen particuliere verzekeringen, kredietverzekeraars en herverzekeraars.