

Klanttevredenheidsonderzoek

Rapportage levensverzekeringen 2011

Facultatieve Verzekeringen

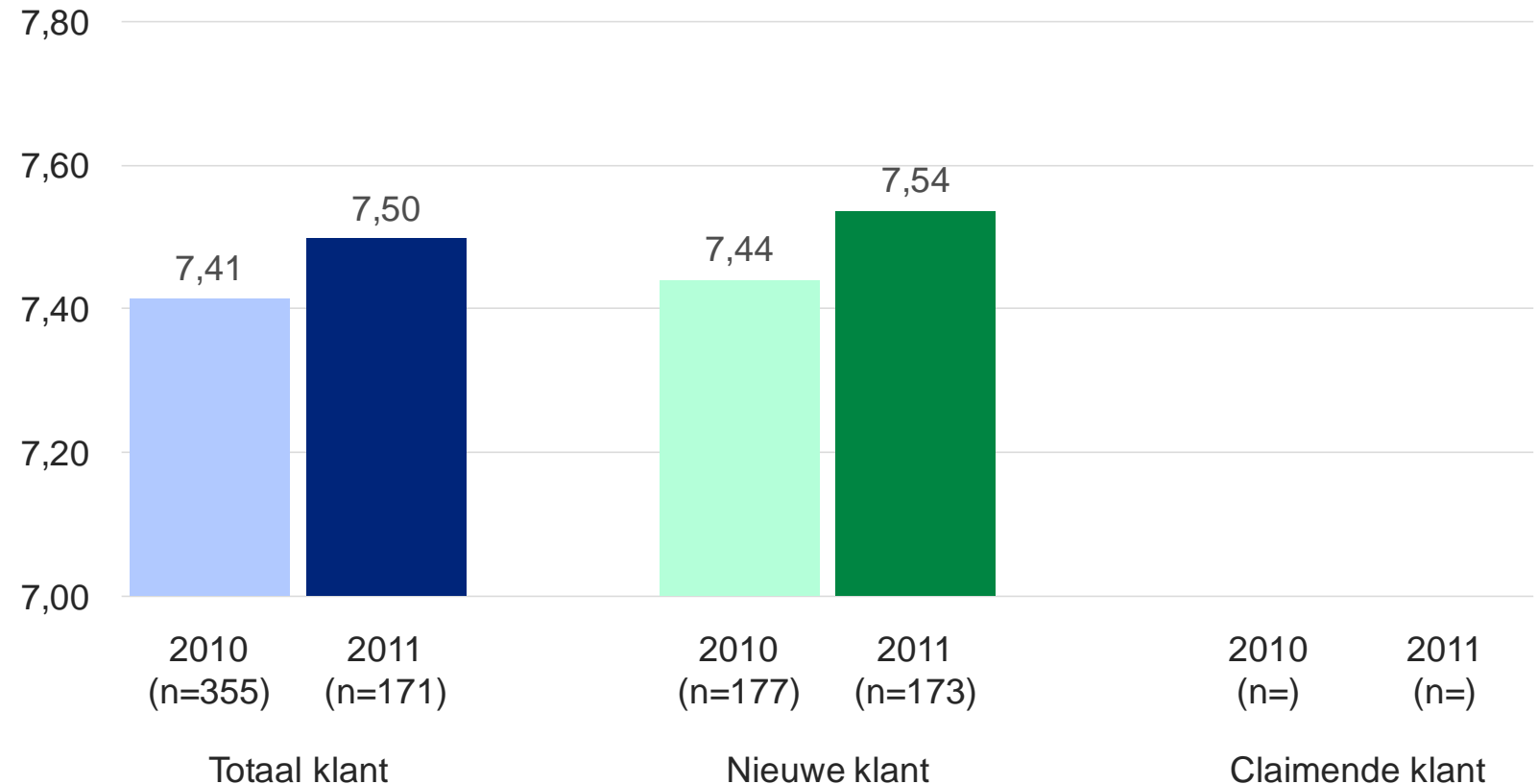


VERBOND VAN VERZEKERAARS

Rapportcijfer: Facultatieve Verzekeringen, per klantgroep

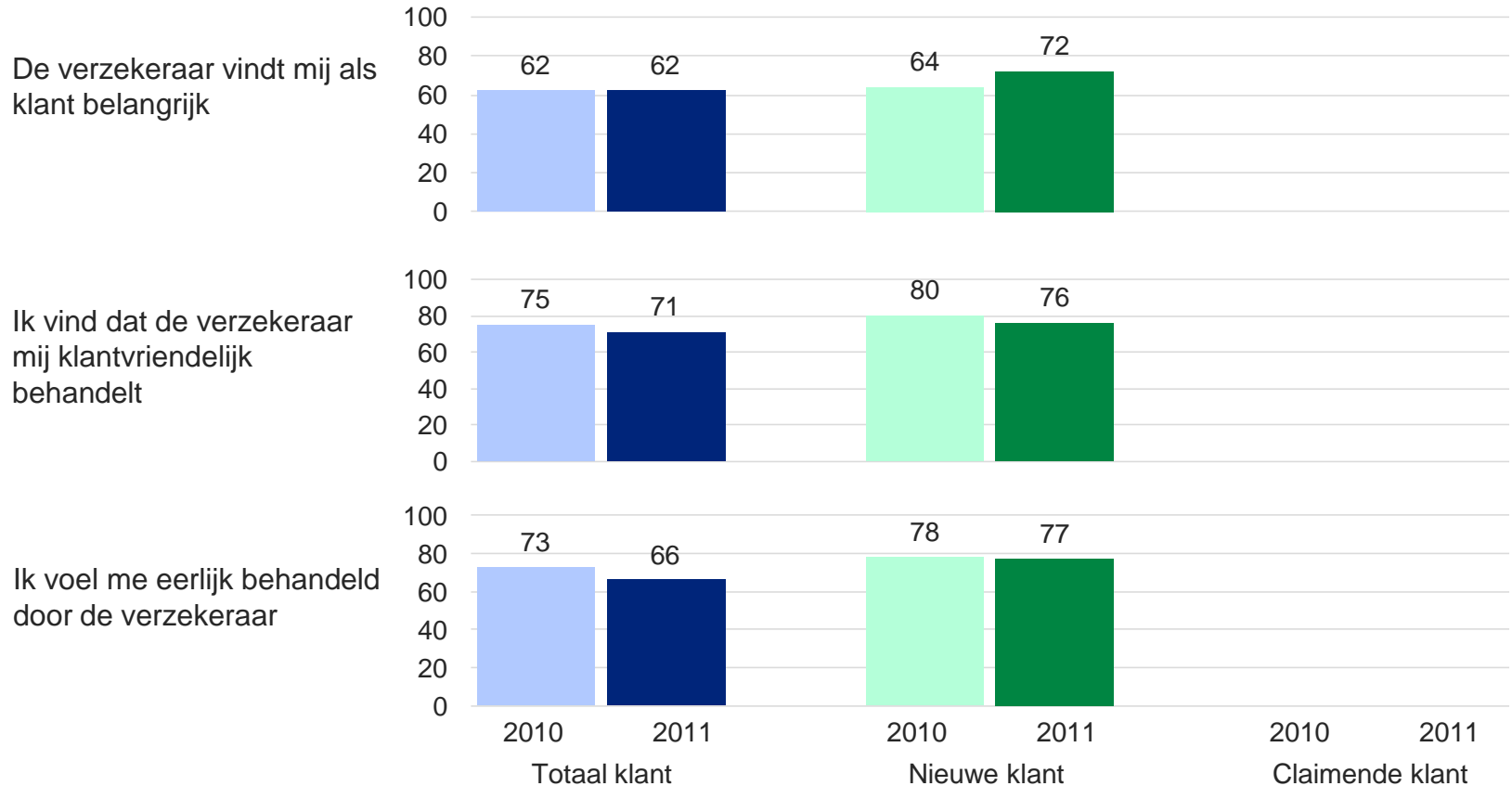
Kunt u met een rapportcijfer op een schaal van 1 t/m 10 uitdrukken hoe tevreden u bent over uw verzekeraar?

Rapportcijfer



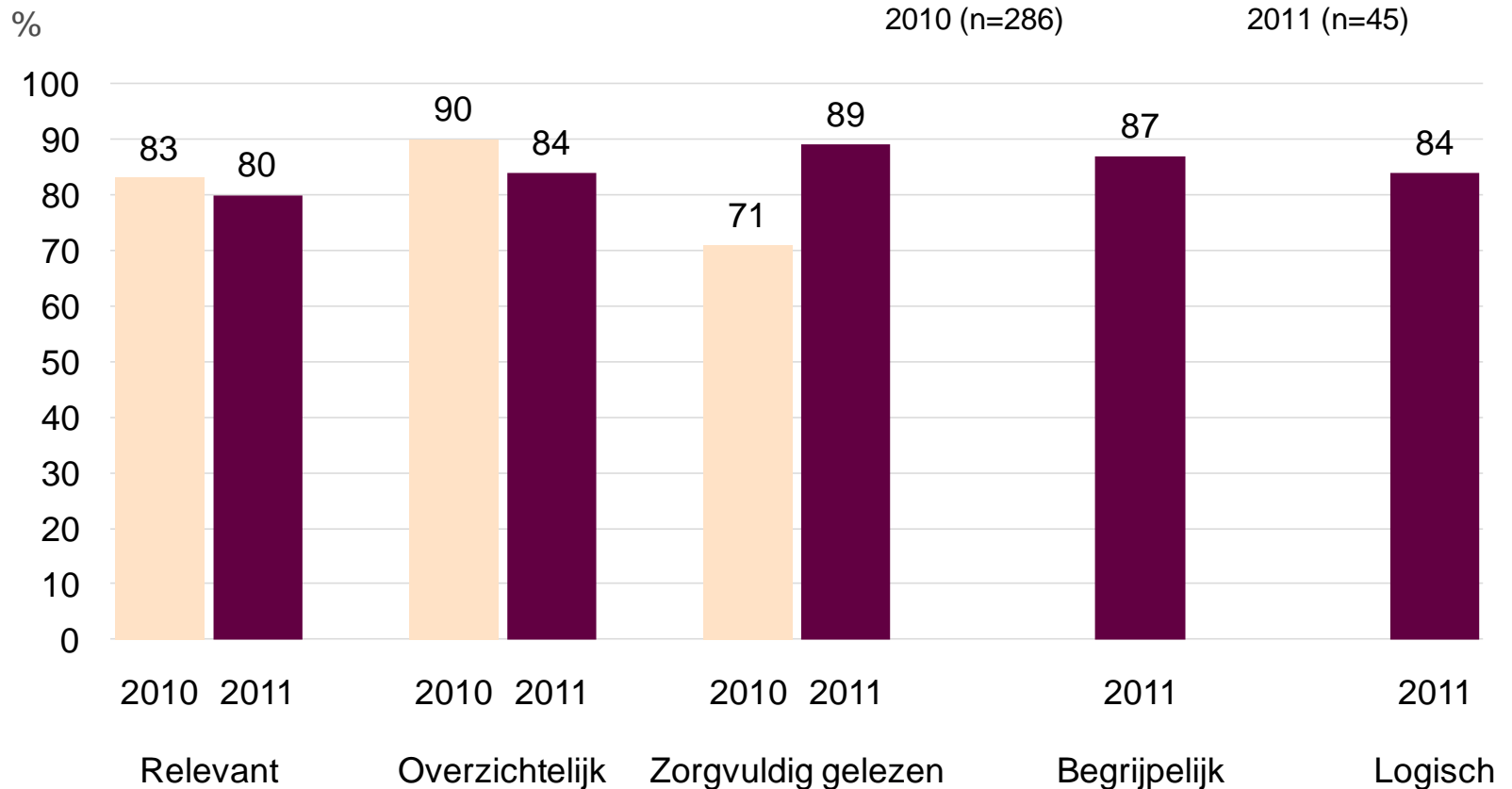
Consumentenfocus: Facultatieve Verzekeringen, per klantgroep

Aandeel klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak.



Communicatie vanuit de verzekeraar: Facultatieve Verzekeringen, schriftelijk

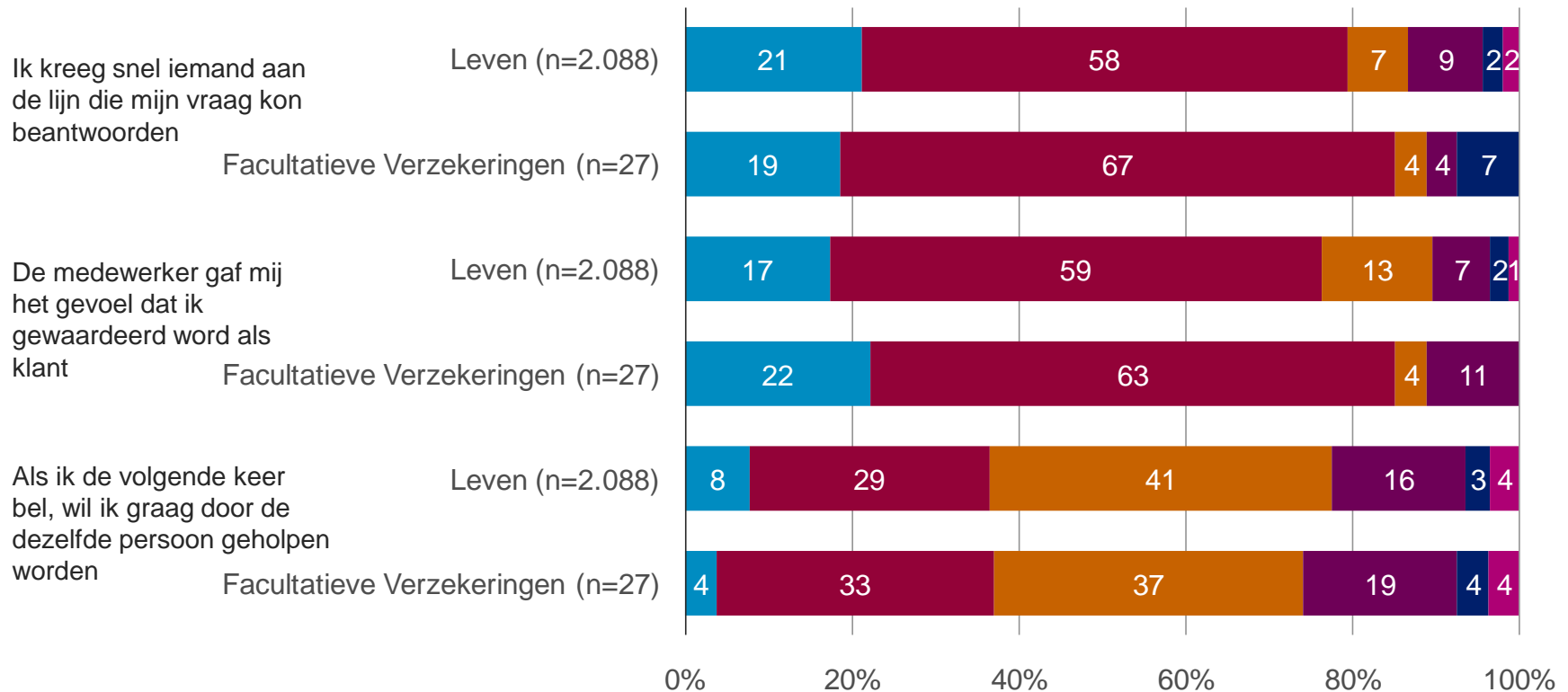
Aandeel klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraak: 'de schriftelijke communicatie vond ik/heb ik...'



Communicatie vanuit de klant: telefonische communicatie

Oordeel van de klanten over verschillende aspecten van het laatste telefonische contact met zijn levensverzekeraar.

■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Mee oneens ■ Helemaal mee oneens ■ Weet niet



Klachten: tevredenheid afgehandelde klachten

In hoeverre bent u tevreden over de oplossing van uw klacht?

