

<b>Klachtenrapportage 2017</b>						
Geregistreerde klachten per 10.000 verzekeringen			20,4			
Gemiddelde doorlooptijd			5,1 werkdagen			
Aantal ontvangen klachten			5.847			
waarvan toegewezen*			3.324			
waarvan afgewezen			2.523			
Aantal afgehandelde klachten per productcategorie	Geheel intern		KIFID/SKGZ		Rechter	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Bank	554	10		0		0
Hypotheek	1.274	22		0		0
Leven	899	15	21	70	1	33
Pensioen	1.768	30		0		0
Schade	704	12	9	30	2	67
Mijn Aegon	236	4		0		0
Aegon Advies	101	2		0		0
Overig	278	5		0		0
<b>totaal generaal</b>	<b>5.814</b>		<b>30</b>		<b>3</b>	

\*) inclusief nagenoeg (> 90%) toegewezen klachten