

| Klachtenrapportage 2019 | | | | | | |
|---|---------------|----|---------------|----|-----------|----|
| Geregistreerde klachten per 10.000 verzekeringen | | | 19,4 | | | |
| Gemiddelde doorlooptijd | | | 4,8 werkdagen | | | |
| Aantal afgehandelde klachten | | | 4.967 | | | |
| waarvan toegewezen* | | | 2.643 | | | |
| waarvan afgewezen | | | 2.324 | | | |
| Aantal afgehandelde klachten per productcategorie | Geheel intern | | KIFID/SKGZ | | Rechter | |
| | aantal | % | aantal | % | aantal | % |
| Bank | 632 | 13 | 52 | 32 | 1 | 2 |
| Hypotheek | 1.177 | 25 | 31 | 19 | 6 | 13 |
| Leven | 505 | 11 | 10 | 6 | 6 | 13 |
| Pensioen | 1.351 | 28 | 8 | 5 | 6 | 13 |
| Schade | 684 | 14 | 60 | 37 | 26 | 55 |
| Mijn Aegon | 67 | 1 | | 0 | | 0 |
| Aegon Advies | 110 | 2 | | 0 | | 0 |
| Overig | 233 | 5 | | 0 | 2 | 4 |
| totaal generaal | 4.759 | | 161 | | 47 | |

*) inclusief nagenoeg (> 90%) toegewezen klachten