

Klachtenrapportage BNP Paribas Cardif

Januari - December 2018

Geregistreerde klachten	Ontvangen		Afgehandeld		Gemiddelde doorlooptijd werkdagen
	aantal	aantal klachten per 10.000 verzekeringen	aantal	aantal klachten per 10.000 verzekeringen	
Geheel interne klachten	170	4,70	175	4,84	17
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening	22	0,62	21	0,58	222
Totaal	192	5,32	196	5,42	

Aantal afgehandelde klachten per productgroep	BNP Paribas Cardif klachten		KiFID-klachten	
	aantal	%	aantal	%
Woonlastenbescherming	127	65%	14	7%
Overlijdensrisicoverzekering	9	5%	2	1%
Beleggingsverzekering	6	3%	0	0%
Verzekering bij consumptief krediet	24	12%	4	2%
Diversen	9	5%	1	1%
Totaal	175	89%	21	11%

Resultaat afgehandelde klachten per productgroep	Toegewezen klachten*		Afgewezen klachten*	
	aantal	%	aantal	%
Woonlastenbescherming	34	17%	107	55%
Overlijdensrisicoverzekering	7	4%	4	2%
Beleggingsverzekering	0	0%	6	3%
Verzekering bij consumptief krediet	7	4%	21	11%
Diversen	1	1%	9	5%
Totaal	49	25%	147	75%

* inclusief nagenoeg (> 90%) toegewezen respectievelijk afgewezen klachten