

## Klachtenrapportage BNP Paribas Cardif

Januari - December 2017

Geregistreerde klachten	Ontvangen		Afgehandeld		Gemiddelde doorlooptijd werkdagen
	aantal	aantal klachten per 10.000 verzekeringen	aantal	aantal klachten per 10.000 verzekeringen	
Geheel interne klachten	149	3,74	146	3,67	16
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening	15	0,37	18	0,44	365
<b>Totaal</b>	<b>164</b>	<b>4,11</b>	<b>164</b>	<b>4,11</b>	

Aantal afgehandelde klachten per productgroep	BNP Paribas Cardif klachten		KiFiD-klachten	
	aantal	%	aantal	%
Woonlastenbescherming	97	59%	13	8%
Overlijdensrisicoverzekering	10	6%	1	1%
Beleggingsverzekering	8	5%	0	0%
Verzekering bij consumptief krediet	17	10%	2	1%
Diversen	14	9%	2	1%
<b>Totaal</b>	<b>146</b>	<b>89%</b>	<b>18</b>	<b>11%</b>

Resultaat afgehandelde klachten per productgroep	Toegewezen klachten *)		Afgewezen klachten *)	
	aantal	%	aantal	%
Woonlastenbescherming	28	17%	82	50%
Overlijdensrisicoverzekering	5	3%	6	4%
Beleggingsverzekering	1	1%	7	4%
Verzekering bij consumptief krediet	4	2%	15	9%
Diversen	7	4%	9	5%
<b>Totaal</b>	<b>45</b>	<b>27%</b>	<b>119</b>	<b>73%</b>

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