

Klanttevredenheidsonderzoek Particulier Schade 2015

FBTO



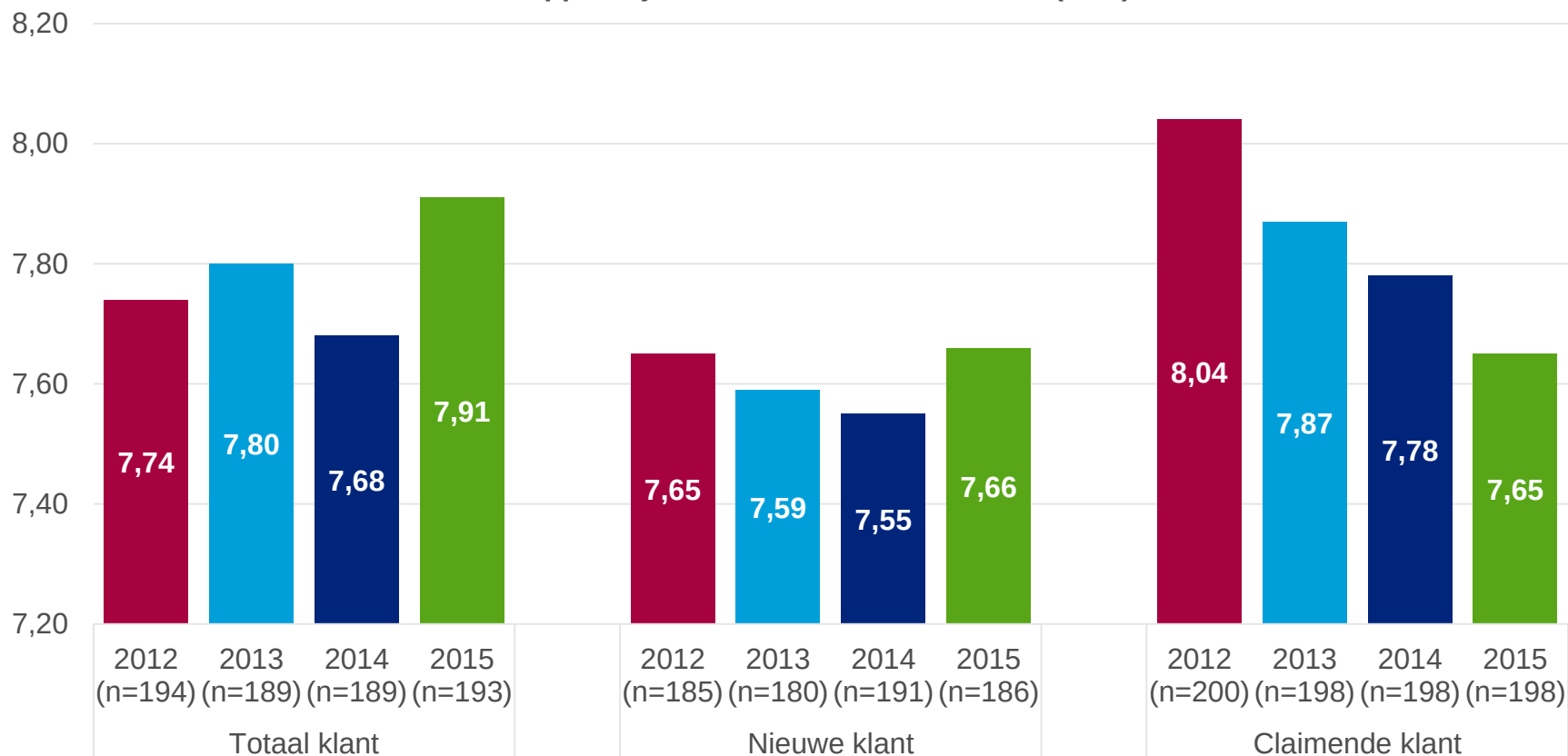
VERBOND VAN VERZEKERAARS

Resultaten

Rapportcijfer – per klantgroep – FBTO

Rapportcijfer

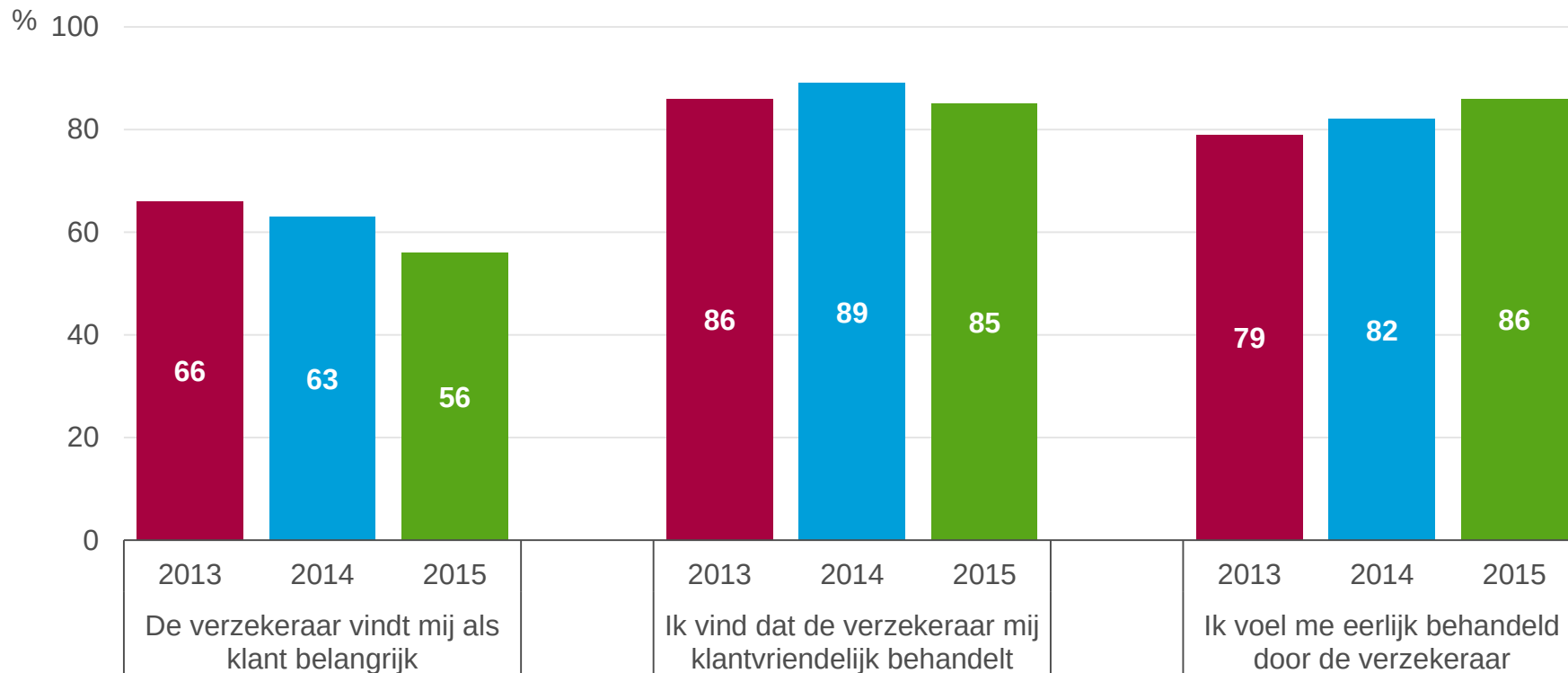
Rapportcijfer tevredenheid verzekeraar (1-10)



Resultaten

Klantfocus – FBTO

Aandeel klanten dat het (volledig) eens is met de volgende stellingen (n=200):

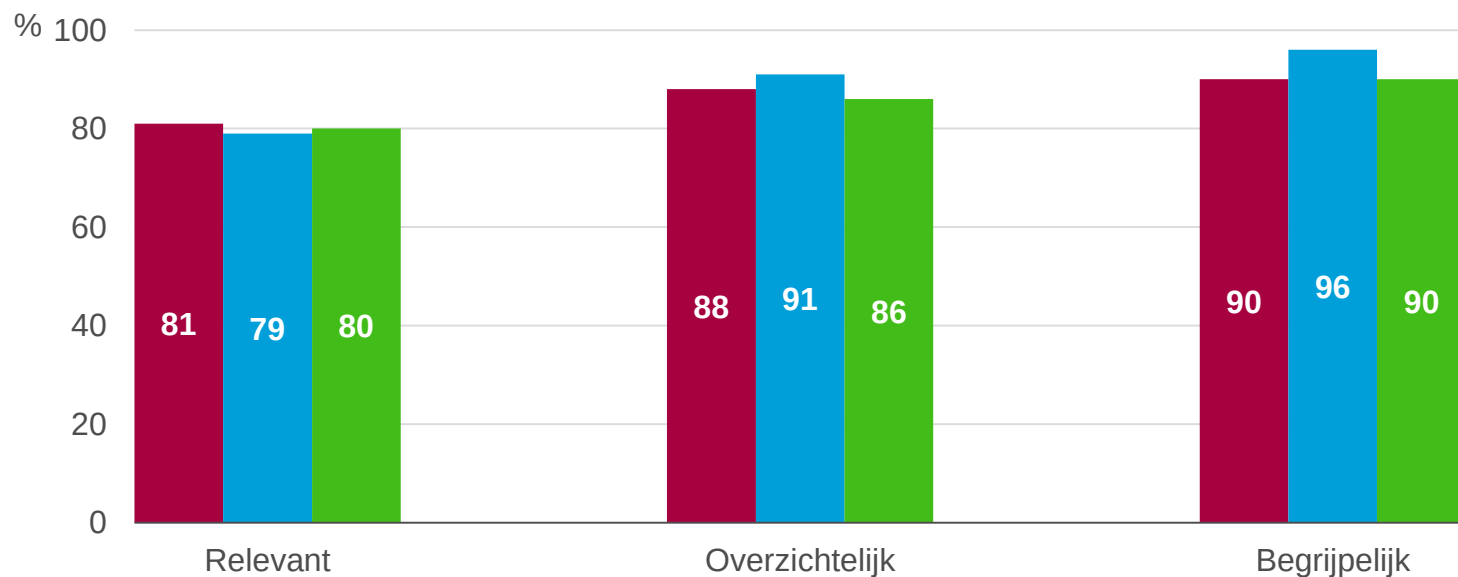


Resultaten

Schriftelijke communicatie – FBTO

Aandeel van klanten (die een brief of e-mail hebben ontvangen) dat (zeer) tevreden is over elementen van de schriftelijke communicatie

■ 2013 (n=229) ■ 2014 (n=215) ■ 2015 (n=209)

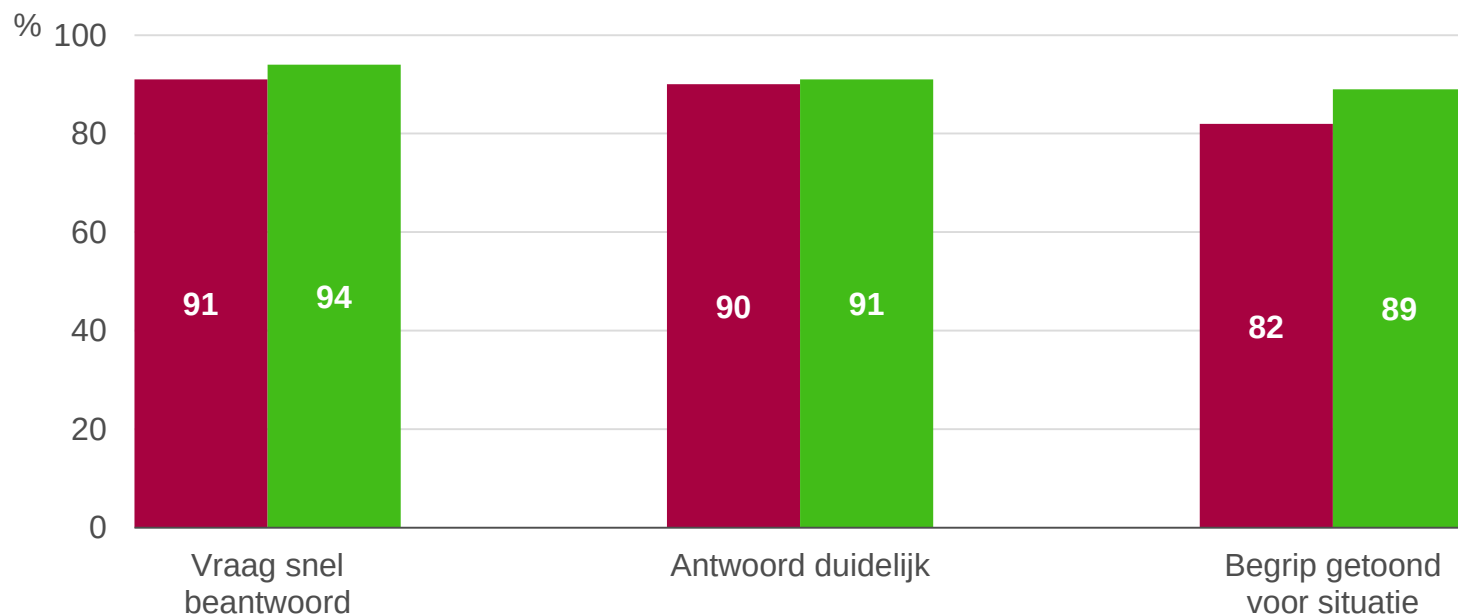


Resultaten

Telefonische communicatie – FBTO

Aandeel van klanten (die telefonisch contact hebben gezocht met de verzekeraar)
dat (zeer) tevreden is over elementen van de telefonische communicatie

■ 2014 (n=281) ■ 2015 (n=150)



Resultaten

Claim en uitkering – FBTO

Aandeel van klanten (die in het afgelopen jaar een claim hebben ingediend)
dat (zeer) tevreden is over elementen van de claimbehandeling

