

Persbericht

Klantbelang-score Achmea verder toegenomen

Zeist, 8 oktober 2015 – De score van Achmea op het vandaag verschenen “Klantbelang Dashboard” van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) is opnieuw gestegen. Over het geheel genomen scoort Achmea een waardering van 3,4 op een schaal van 5, tegenover 3,3 vorig jaar. Deze score is gelijk aan het gemiddelde van de financiële sector. Achmea is daarmee op de goede weg, maar er is nog genoeg ruimte voor verbetering.

Drie modules scoren bovengemiddeld

De AFM beoordeelt elk jaar de mate waarin tien grote banken en verzekeraars het belang van de klant centraal stellen in diverse producten, diensten en processen. De toezichthouder geeft een rapportcijfer aan de financiële instelling in zijn geheel (voor Achmea dus een 3,4) en op aparte onderdelen. Achmea scoort dit keer bovengemiddeld op de onderdelen claimafhandeling, nazorg beleggingsverzekeringen en modern spaarbeleid. De exacte scores van Achmea per module en de marktgemiddelden staan in de bijlage bij dit bericht.

Inspanningen werpen vruchten af

Henk Timmer, lid Raad van Bestuur van Achmea en verantwoordelijk voor het bedrijfsbrede programma Klantbelang Centraal, zegt hierover. “Het is goed om te zien dat onze inspanningen op dit vlak vruchten afwerpen. Onze overall score is dit keer gelijk aan het gemiddelde van de financiële sector; maar het is onze ambitie om het beter te doen dan het gemiddelde in de markt. De waarderingcijfers van de AFM geven ons goede handvatten voor de verdere verbetering van onze bedrijfsvoering op dit gebied. Want er is absoluut geen reden om achterover te leunen. Als coöperatieve verzekeraar zijn we het aan onze klanten verplicht om hiermee onverminderd door te gaan.”

Voor nadere informatie:

Marco Simmers
corporate woordvoerder Achmea
telefoon: (06) 534 387 18
e-mail: marco.simmers@achmea.nl

Achmea is het coöperatieve moederbedrijf van sterke verzekeringsmerken als Centraal Beheer, Interpolis en Zilveren Kruis. Samen vormen zij de grootste verzekeringsgroep van Nederland met circa 16.500 medewerkers. Achmea heeft een coöperatieve achtergrond waarbij de belangen van klanten, partners, medewerkers en aandeelhouders in balans zijn. Klanten van Achmea legden in 2014 circa 20 miljard euro aan premiegelden in ter dekking van hun zorgkosten, schades, pensioenen en levensverzekeringen. Naast haar thuismarkt Nederland, is Achmea ook internationaal actief in vijf andere landen. www.achmea.nl

Bijlage bij bericht "AFM-meting Klantbelang steun in de rug voor Achmea"

AFM-SCORES PER MODULE

<u>Module</u>	<u>Achmea</u>	<u>Markt</u>
# Bovengemiddeld		
Claimafhandeling	3,6	3,4
Nazorg beleggingsverzekeringen	3,0	2,6
Self-assessment modern spaarbeleid	4,6	4,4
# Gemiddeld		
Self-assessment hypotheek	3,3	3,3
Digitale pensioencommunicatie	3,4	3,4
Klantcontact	3,8	3,8
# Benedengemiddeld		
Betalingsachterstanden bij hypotheek	2,1	2,2
Expirerende lijfrente	3,0	3,2
Klachtenmanagement (2013)	3,8	4,2

KORTE TOELICHTING PER MODULE

De module Claimafhandeling heeft betrekking op het afhandelen van schades, zowel door Achmea zelf als door haar gevolmachtigden.

De module Nazorg beleggingsverzekeringen richt zich op het activeren van klanten met een niet-opbouwende en/of hypotheekgebonden polis. Zij moeten aantoonbaar een keuze maken om de verzekering aan te passen, te beëindigen of niets te doen als er onvoldoende kapitaal wordt opgebouwd.

De module Self-assessment modern spaarbeleid heeft betrekking op het centraal stellen van het klantbelang bij het aanbieden van spaarproducten.

De module Self-assessment hypotheek richt zich op de kwaliteit van het hypotheekadvies en het beheer van hypotheek.

In de module Digitale pensioencommunicatie draait het om de manier van (digitaal) communiceren met onze pensioendeelnemers.

De module Klantcontact richt zich op alle communicatie met onze klanten (schriftelijk én via de website). Dit raakt ook de opleiding Vertrouwd Communiceren voor onze medewerkers.

De module Betalingsachterstanden bij hypotheek richt zich op het achterstandsbeheer van hypotheekverstrekkers.

In de module Expirerende lijfrente onderzoekt de AFM de kwaliteit van de informatie die wordt verstrekt aan klanten van wie de lijfrenteverzekering (bijna) vervalt. Ook het beleid en de bijbehorende procedures zijn meegenomen.

De module Klachtenmanagement – over de afhandeling van klachten – is dit jaar niet meegenomen.