

## Le rapport annuel 2017 en 10 points !

### 1. 30 ans d'existence, le cap des 6 000 demandes d'intervention est franchi 🚩

En 2017, l'Ombudsman a reçu 6 120 demandes d'intervention dont 4 738 ont fait l'objet d'une analyse. Une hausse de 9 % par rapport à 2016.

### 2. La majorité des dossiers sont introduits à l'encontre des entreprises d'assurances (87 %) 🚩

Les réclamations à l'encontre des intermédiaires représentent 12 % et seulement 1 % à l'encontre de Datassur.

### 3. 51 % des demandes qui ont fait l'objet d'une enquête ont abouti à une solution favorable pour le consommateur 🚩

De plus, dans son rôle de prévention des litiges, l'Ombudsman a répondu objectivement à des demandes d'information (12 % des dossiers) qui deviendraient, à défaut, des litiges potentiels.

### 4. Près d'un quart des réclamations portent sur le délai de réaction des entreprises d'assurances 🚩

Lors de la gestion des contrats et des sinistres, les délais dans lesquels les entreprises d'assurances répondent ne rencontrent pas toujours les attentes des consommateurs. Au téléphone, c'est un call center qui les accueille et les interlocuteurs y varient. Les consommateurs déplorent ce contact impersonnel et l'insuffisance des informations fournies.

### 5. 13 % des réclamations portent sur la résiliation des contrats 🚩

Le consommateur recherche souvent le meilleur prix et les entreprises d'assurances, soucieuses de leur rentabilité, souhaitent attirer et garder en portefeuille les bons risques. Ces deux objectifs sont source de tension principalement en branche auto où les litiges relatifs aux résiliations enregistrent une hausse de 32 %.

### 6. Lors d'un sinistre, le consommateur évalue le conseil donné par un vendeur non professionnel de l'assurance 🚩

L'assurance annulation voyage enregistre une hausse de 31 %. Lorsqu'un consommateur conteste le règlement d'un sinistre suite à l'annulation d'un voyage ou à un souci de GSM, il reproche un défaut d'information au vendeur de l'assurance en tant que produit complémentaire. En effet, il découvre, à ce moment-là, que la couverture ne correspond pas aux promesses.

### 7. En assurance incendie, l'expertise est un moment crucial 🚩

Après un sinistre, l'expert en détermine sur place l'origine et fixe l'étendue des dommages. Lors de cette visite essentielle, il est important qu'il indique clairement à l'assuré quel est son rôle et quelles sont les incidences de la signature du procès-verbal d'estimation qui évalue les dégâts et le coût de leur réparation.

**8. Les réclamations relatives aux assurances vie vendues comme garantie locative sont en hausse ↗**

Afin de placer le montant de la garantie prévue dans un bail, des agents immobiliers proposent des produits d'assurance vie. Or, ces produits ne correspondent pas toujours aux besoins des locataires qui sont étonnés, au moment de la sortie, de recevoir un montant inférieur au capital investi.

**9. Dans un centre médical, les frais lors d'une hospitalisation de jour ne sont pas remboursés ↗**

Pour éviter les délais d'attente, les patients se tournent de plus en plus vers les centres médicaux. Or, ces derniers ne sont pas officiellement reconnus comme hôpitaux et les frais liés à une hospitalisation de jour ne sont donc pas remboursés par l'assureur. Il faudrait que l'INAMI, dans le nouveau paysage hospitalier, réévalue les codes d'intervention.

**10. Une recommandation : en assurance solde restant dû, élargir l'accès au Bureau du suivi de la tarification ↗**

Le Bureau du suivi de la tarification est compétent, sous certaines conditions, pour évaluer les refus de couverture ou les surprimes supérieures à 75 %. L'Ombudsman recommande que ce seuil de 75 % soit abaissé afin que les cas litigieux pour lesquels elle est notamment saisie puissent faire l'objet d'un débat médical contradictoire entre spécialistes.

Plus d'informations sur  
[www.ombudsman-insurance-annualreport.be](http://www.ombudsman-insurance-annualreport.be)

et notre site internet relooké  
[www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as)



J. Van Elderen  
Ombudsman des Assurances  
Tél. : 02 547 58 71