

Le rapport annuel 2018 en 10 points!

1. Le premier rapport annuel du nouvel Ombudsman des Assurances 🚩

Depuis novembre 2018, Laurent de Barsy est le nouvel Ombudsman des Assurances. Il a repris le flambeau de Josette Van Elderen qui profite d'une pension bien méritée après 23 ans de service.

2. Une nouvelle hausse du nombre total des demandes 🚩

En 2018, l'Ombudsman a reçu 6 491 demandes d'intervention, ce qui représente une augmentation de 6 %. Cependant, demande n'est pas synonyme de plainte. Dans 23 % des demandes, l'Ombudsman a conseillé aux consommateurs de s'adresser en première instance au service de traitement des plaintes de l'entreprise d'assurances ou à l'intermédiaire. Dans ces cas, la relation avec le client pouvait encore être rétablie par les parties concernées elles-mêmes.

3. Une diminution du nombre des demandes à l'égard des intermédiaires en assurances 🚩

La plupart des demandes sont introduites à l'encontre des entreprises d'assurances (89 %). Les réclamations à l'égard des intermédiaires représentent 10 % et celles à l'égard de Datassur 1 % seulement. Le nombre des plaintes à l'encontre des intermédiaires a chuté de 8 %, principalement en raison d'une diminution des demandes relatives aux assurances GSM et vie.

4. Une solution dans 52 % des demandes examinées 🚩

Dans 52 % des cas analysés, le consommateur a obtenu une solution. Dans son rôle de prévention, l'Ombudsman a également pu fournir une réponse objective à des demandes d'informations (13 %), permettant ainsi d'éviter d'éventuels litiges.

5. Plus d'une demande sur quatre (28 %) porte sur les délais de gestion 🚩

De nouveaux systèmes informatiques, des reprises de portefeuilles d'assurance, la cessation d'activités et le manque de personnel dans les entreprises d'assurances sont autant de facteurs qui engendrent des retards dans les délais de réponse envers le consommateur. De plus, à l'ère du numérique, le consommateur se montre toujours plus impatient. Dans 70 % des dossiers, il s'est avéré qu'un délai de gestion plus rapide était possible.

6. L'expertise suscite des tensions 🚩

Bien souvent, l'expertise constitue un moment crucial dans le traitement d'un dossier d'assurance. L'expert intervient comme le visage de l'entreprise d'assurances. L'assuré estime souvent être démuni face à l'expert. Dans le cadre d'expertises en assurances auto ou incendie, ce sentiment découle fréquemment d'un manque de transparence quant aux notions utilisées, au contenu du rapport d'expertise, aux montants alloués ainsi que de l'attitude de l'expert. Lors d'une expertise médicale, l'assuré a souvent le sentiment de ne pas être entendu par le médecin-conseil.

7. Un quart de demandes en plus en assurances vie et soins de santé 🚩

L'augmentation la plus significative du nombre de demandes concerne les assurances vie (+24 %) et soins de santé (+27 %). Avec l'assurance auto, ces branches d'assurance forment le trio de tête des branches pour lesquelles l'Ombudsman reçoit le plus de demandes. La hausse s'explique principalement par de nombreuses plaintes sur les longs délais de règlement dans ces deux branches.

8. Une simplification administrative s'impose 🚩

Le consommateur se perd parfois dans l'administration de ses assurances. Résilier un contrat d'assurance peut ainsi être perçu comme complexe. Le consommateur n'est en outre pas toujours conscient des implications que peuvent avoir des formalités administratives. Il ne réalise par exemple pas qu'un changement d'adresse a un impact non seulement sur la prime d'une assurance incendie mais également sur celle d'une assurance hospitalisation.

9. La problématique du dégât des eaux découvert après l'achat d'un immeuble 🚩

En assurance incendie, l'Ombudsman a reçu plusieurs demandes ayant trait à l'indemnisation de dégâts des eaux constatés peu de temps après l'achat d'un immeuble. Est-ce à l'assureur du vendeur ou de l'acquéreur d'intervenir? L'assureur du nouveau propriétaire refuse généralement son intervention car la cause des dégâts est antérieure à la période de couverture. L'assureur du propriétaire précédent se retranche quant à lui régulièrement derrière la très fréquente clause d'exonération des vices cachés dans les contrats de vente. Bien que le bâtiment ait été assuré de manière continue, le consommateur se heurte à un double refus.

10. Les recommandations de l'Ombudsman 🚩

• Une réglementation pour les délais 🚩

Les délais de règlement devraient être régis, pour chaque branche d'assurance, par un cadre objectif. L'Ombudsman recommande l'introduction d'un cadre légal pour les délais de règlement des sinistres. La législation actuelle en matière d'assurance auto et incendie pourrait servir de modèle.

• Un code de conduite encadrant les expertises 🚩

L'Ombudsman recommande au secteur de créer un cadre visant à assurer le bon déroulement des expertises. Ceci pourrait se faire par un code de bonne conduite précisant les informations à donner au consommateur au sujet de la tenue d'une expertise et le délai dans lequel il doit les recevoir. Ce code peut également permettre aux entreprises d'assurance de contrôler la qualité des expertises.

Plus d'informations sur
www.ombudsman-insurance-annualreport.be

et le site internet
www.ombudsman.as



**OMBUDSMAN
DES ASSURANCES**

Laurent de Barys
Ombudsman des Assurances
Tél.: 02 547 58 71