

Le rapport annuel 2019 en 10 points!

1. Une hausse des demandes de 4 % par rapport à 2018 🚩

En 2019, l'Ombudsman a reçu 6726 demandes d'intervention. La plus grande partie de ces demandes concernent les branches d'assurance auto, incendie, vie et soins de santé. Chaque demande n'est pas nécessairement une plainte. En 2019, le consommateur s'est adressé davantage à l'Ombudsman pour obtenir un avis impartial sur une question d'ordre général en assurance (+ 18 %). L'Ombudsman a pu l'informer, évitant souvent qu'une question ne devienne une plainte.

2. L'Ombudsman a obtenu une solution dans 60 % des cas analysés 🚩

Ce chiffre est en légère hausse par rapport aux années précédentes et s'explique par les nombreuses demandes liées aux retards de gestion qui ont pu être résolues rapidement.

3. L'accessibilité de l'assureur est toujours plus pointée du doigt 🚩

Le manque de communication, l'absence de réponse et les délais de gestion restent les motifs principaux d'insatisfaction du consommateur. À eux seuls, ils représentent 30 % des demandes.

4. Les délais stricts sous le feu des critiques en assurance soins de santé 🚩

Le remboursement des frais avant et après une hospitalisation est limité à un délai strict, qui peut être de 30 jours avant et de 90 après l'hospitalisation. En raison de l'agenda chargé des prestataires de soins, les frais médicaux liés à l'hospitalisation ont de plus en plus lieu en dehors de la période indiquée. Ne faudrait-il pas tenir compte également de la réalité médicale? La crise liée au coronavirus a déjà entraîné un assouplissement de ces délais chez la plupart des assureurs.

5. Le réchauffement climatique a des répercussions en assurance incendie 🚩

La sécheresse des derniers étés a causé une contraction du sol et des fissures dans certains bâtiments. Ces dégâts ne sont, pour le moment, pas considérés comme couverts dans la garantie catastrophes naturelles de l'assurance incendie. Ce point de vue ne devra-t-il pas évoluer à l'avenir vu l'augmentation des phénomènes de sécheresse?

6. La garantie « défense pénale » en assurance protection juridique ne doit-elle pas être étendue? 🚩

La société actuelle se tourne de plus en plus vers les modes alternatifs de résolution des conflits, comme la médiation pénale. À l'heure actuelle, les frais de défense relatifs à cette médiation ne sont généralement couverts que de manière limitée en assurance protection juridique.

7. Une recrudescence des demandes en assurance solde restant dû 🚩

L'annonce de la suppression du bonus logement a provoqué une ruée sur le marché de l'immobilier, et indirectement sur les demandes d'assurance solde restant dû. L'Ombudsman a reçu de nombreuses demandes à propos des possibilités de remplacement de cette assurance, de la composition des primes et du montant perçu en cas de rachat.

8. L'annulation, une question de timing 🚩

Le moment de l'annulation d'un voyage est déterminant pour calculer l'intervention de l'assureur dans les frais d'annulation. Le voyage doit être annulé dès le moment où le consommateur sait qu'il ne pourra pas partir. À défaut, l'assureur peut limiter son intervention.

9. Une nouvelle hausse en assurance GSM 🚩

L'année 2019 a connu une forte augmentation du nombre de demandes relatives aux assurances tous risques GSM (+ 77 %). Bien souvent, le consommateur ne sait pas exactement comment résilier son contrat ni à qui il doit s'adresser. De nombreuses demandes ont trait au refus d'intervention en cas de sinistre. L'Ombudsman constate que les restrictions contractuelles ne sont pas suffisamment connues par le consommateur.

10. Recommandation: Gardez le digital humain! 🚩

Les assureurs développent toujours plus leurs outils digitaux, ce qui peut entraîner une certaine confusion chez le consommateur. La communication numérique se montre parfois trop automatisée, trop compliquée ou incomplète et ne tient pas toujours suffisamment compte des attentes et des besoins du consommateur.

L'Ombudsman recommande dès lors au secteur de :

• Poser les bonnes questions 🚩

Lors de la souscription en ligne d'un contrat d'assurance, un questionnaire clair et précis peut par exemple s'avérer utile. De cette manière, les besoins et les attentes du consommateur peuvent être correctement évalués, tout comme le risque à assurer.

• Donner des informations compréhensibles 🚩

En cas de modification de contrat ou lors d'un sinistre, une meilleure communication des limites contractuelles est possible.

• Rester accessible 🚩

Les personnes de contact devraient rester facilement joignables pour chaque consommateur. Le contact humain reste en effet le meilleur rempart pour prévenir une plainte!

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