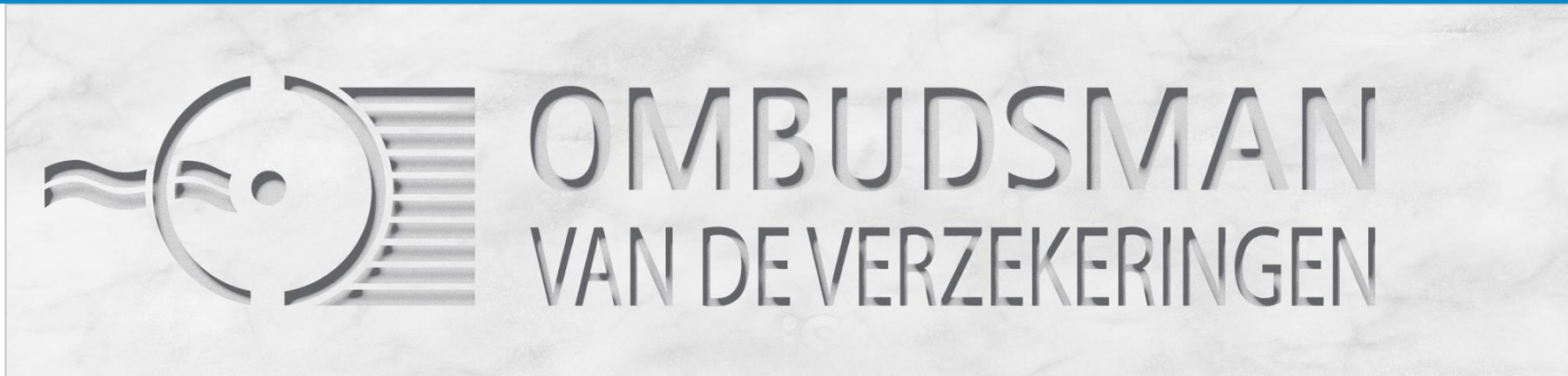


La plainte : une source d'information
De klacht: een bron van informatie



Aperçu de la présentation

- Introduction : la plainte, un cadeau ?
- Le Service Ombudsman des Assurances
- Les principaux motifs des demandes
- Comment gérer et valoriser la plainte ?
- Conclusion





Introduction : la plainte, un cadeau ?



Inleiding: de klacht, een cadeau?

Wat gebeurt er bij het indienen van een klacht?

Voor de medewerker

- Normale werkdag gestoord → het dagelijkse proces onderbroken
- Frustratie gecreëerd
- Nood om zichzelf te rechtvaardigen
- Agressiviteit van de consumenten: uit principe niet willen opgeven

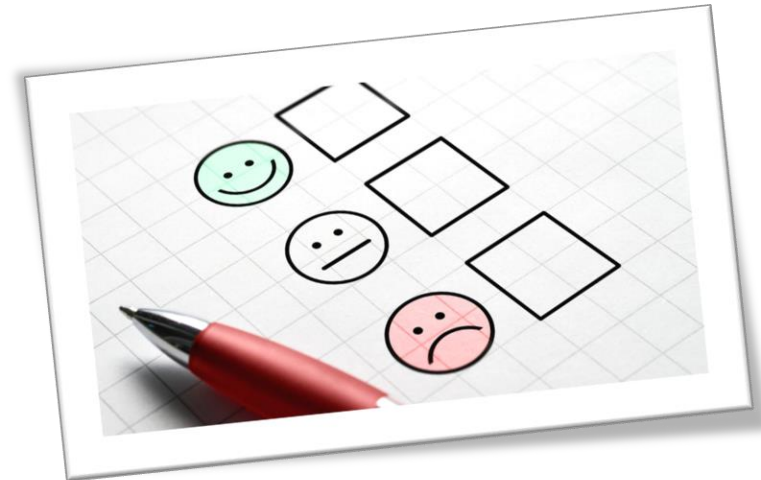


Inleiding: de klacht, een cadeau?

Wat gebeurt er bij het indienen van een klacht?

Voor de manager

- Dilemma: escaleren tot de interne klachtendienst?
- Relatie met de medewerker (beschermen, coachen)
- Intern imago?



Inleiding: de klacht, een cadeau?

Wat gebeurt er bij het indienen van een klacht?

- Voor de leidinggevende
 - Risico van overreactie / micro-management
 - Structureel of punctueel probleem?
 - Risico voor het imago



Introduction : la plainte, un cadeau ?

Que se passe-t-il lors de l'introduction d'une plainte ?

Pour le consommateur

- Un sentiment d'incompréhension
- La partie faible
- Un réel dommage (parfois situation tragique)

Mais:

- Plus d'assertivité
- Un meilleur accès à l'information sur ses droits
- Une plus grande caisse de résonance (Facebook, Twitter...)



Introduction : la plainte, un cadeau ?

La plainte introduite auprès de l'Ombudsman

Quand la plainte transite par l'Ombudsman

- Tous ces éléments/sentiments sont décuplés!
- Un cadeau bien empoisonné...





Le Service Ombudsman des Assurances



Le Service Ombudsman des Assurances

L'homme des doléances

- Définition

« Un ombudsman est une personne **indépendante** et **objective** qui enquête sur les plaintes des gens contre les organismes gouvernementaux et autres organisations, tant du secteur public que privé. Après un examen approfondi et **impartial**, il détermine si la plainte est fondée et formule des recommandations à l'intention de l'organisation afin de régler le problème. »

- Neutre ?



Le Service Ombudsman des Assurances

Base légale : article 322 de la loi relative aux assurances

Un système extrajudiciaire du traitement des plaintes

- Entre les entreprises d'assurances, les intermédiaires et les intermédiaires à titre accessoire et les consommateurs
- **Consommateurs : les personnes morales mais aussi les tiers**
- En rendant un avis ou en intervenant en qualité de médiateur... et en proposant une solution



Le Service Ombudsman des Assurances

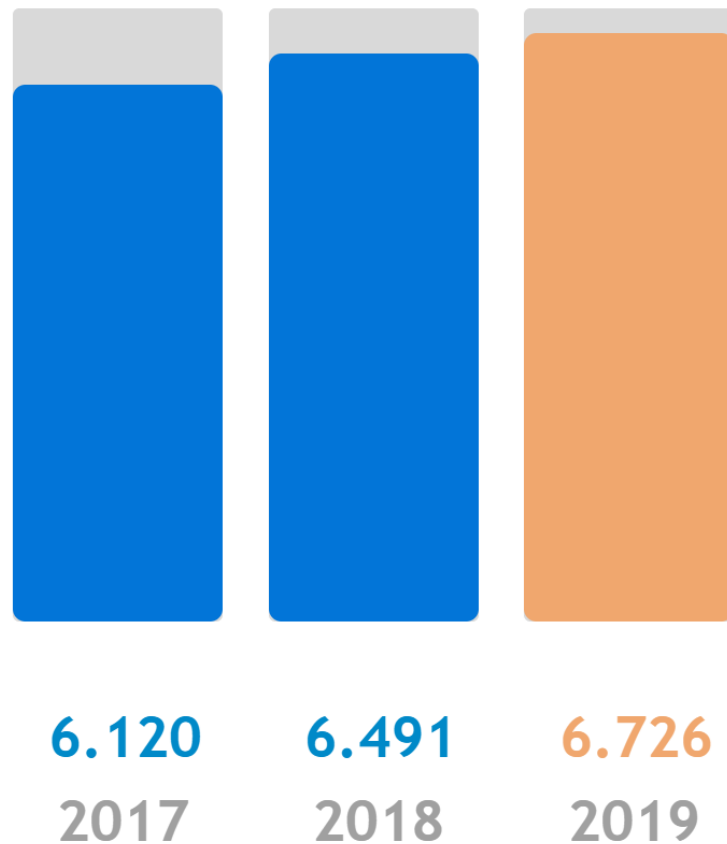
Ses missions

- Le règlement des litiges
 - Pas un arbitre
 - Pas un médiateur (loi de février 2015)
 - Proposition de solutions sur base de la loi, du contrat et de l'équité
 - L'Ombudsman a une autorité morale
- Prévention des litiges
 - par de l'information
 - par des recommandations de portée générale



De Ombudsdienst van de Verzekeringen

Evolutie in cijfers



Stijging van 4%

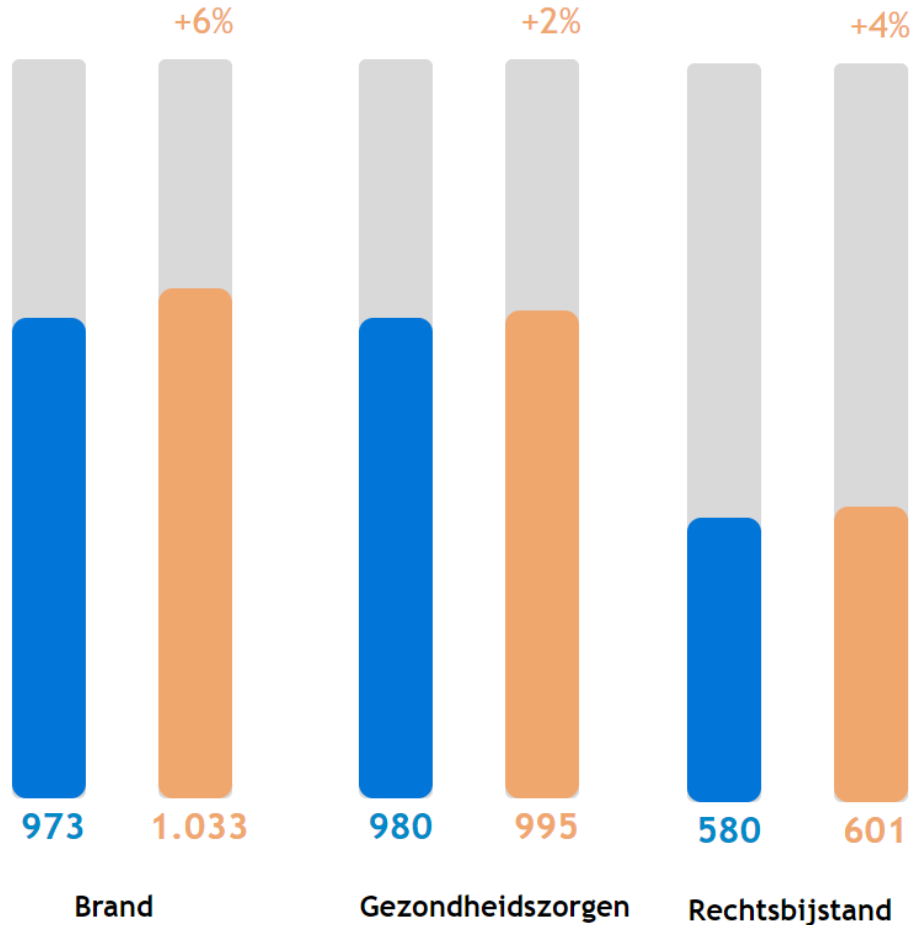


De Ombudsdienst van de Verzekeringen

Per verzekeringstak

Totaal 2018 = 6.491

Totaal 2019 = 6.726



Stijging in

- brand
- gezondheidszorgen
- rechtsbijstand

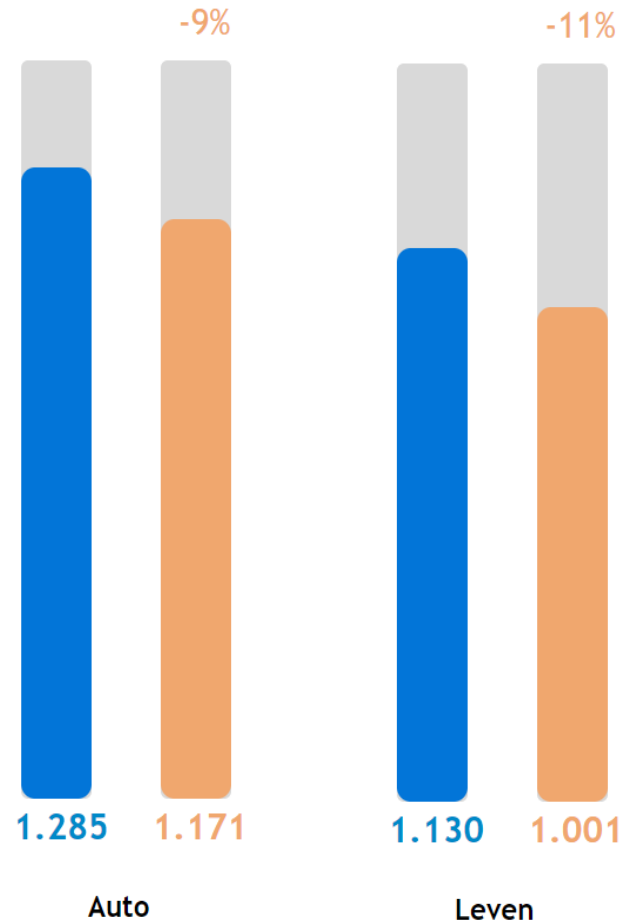


De Ombudsdienst van de Verzekeringen

Per verzekeringstak

Totaal 2018 = 6.491

Totaal 2019 = 6.726



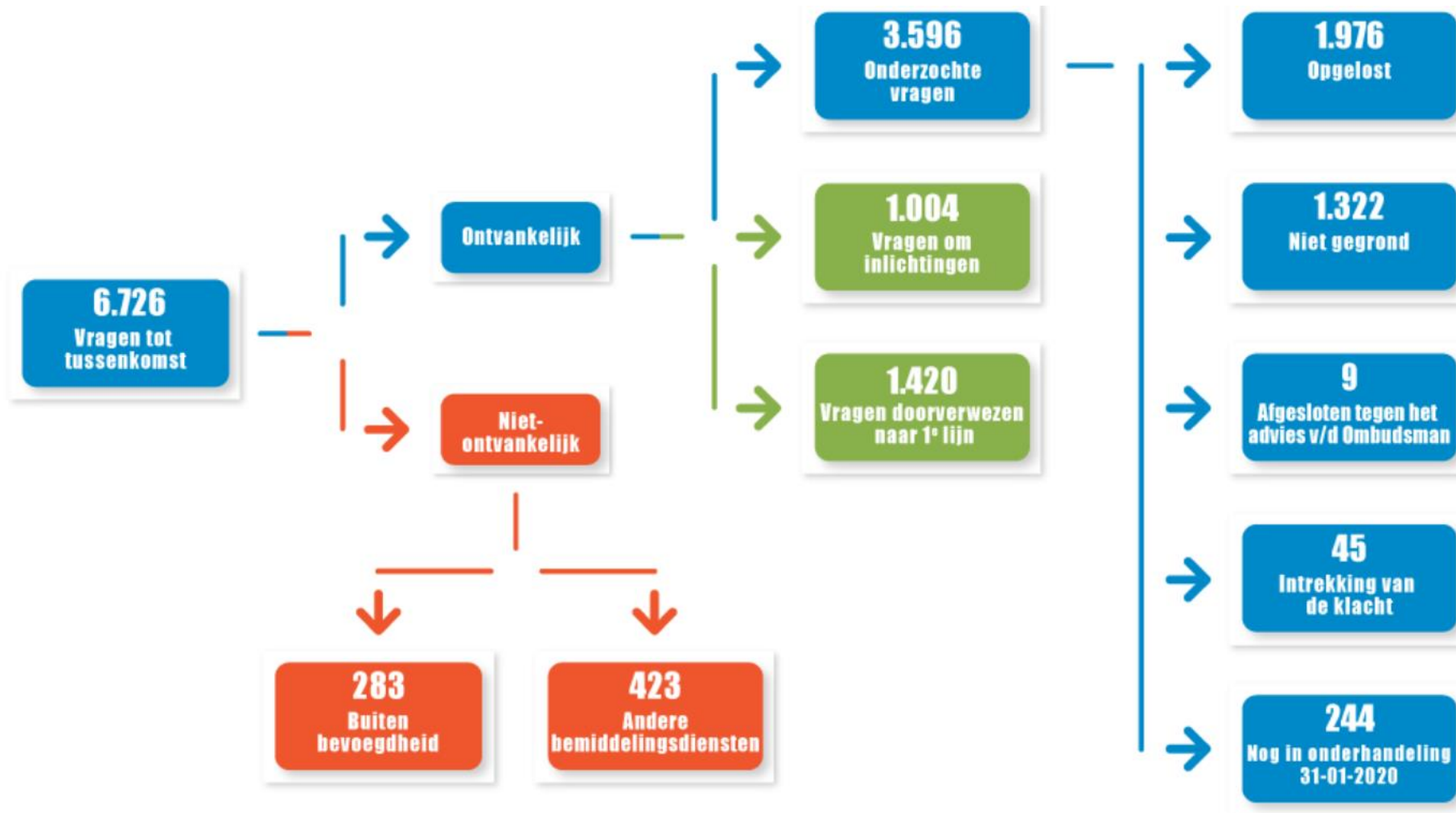
Daling in

- auto
- leven



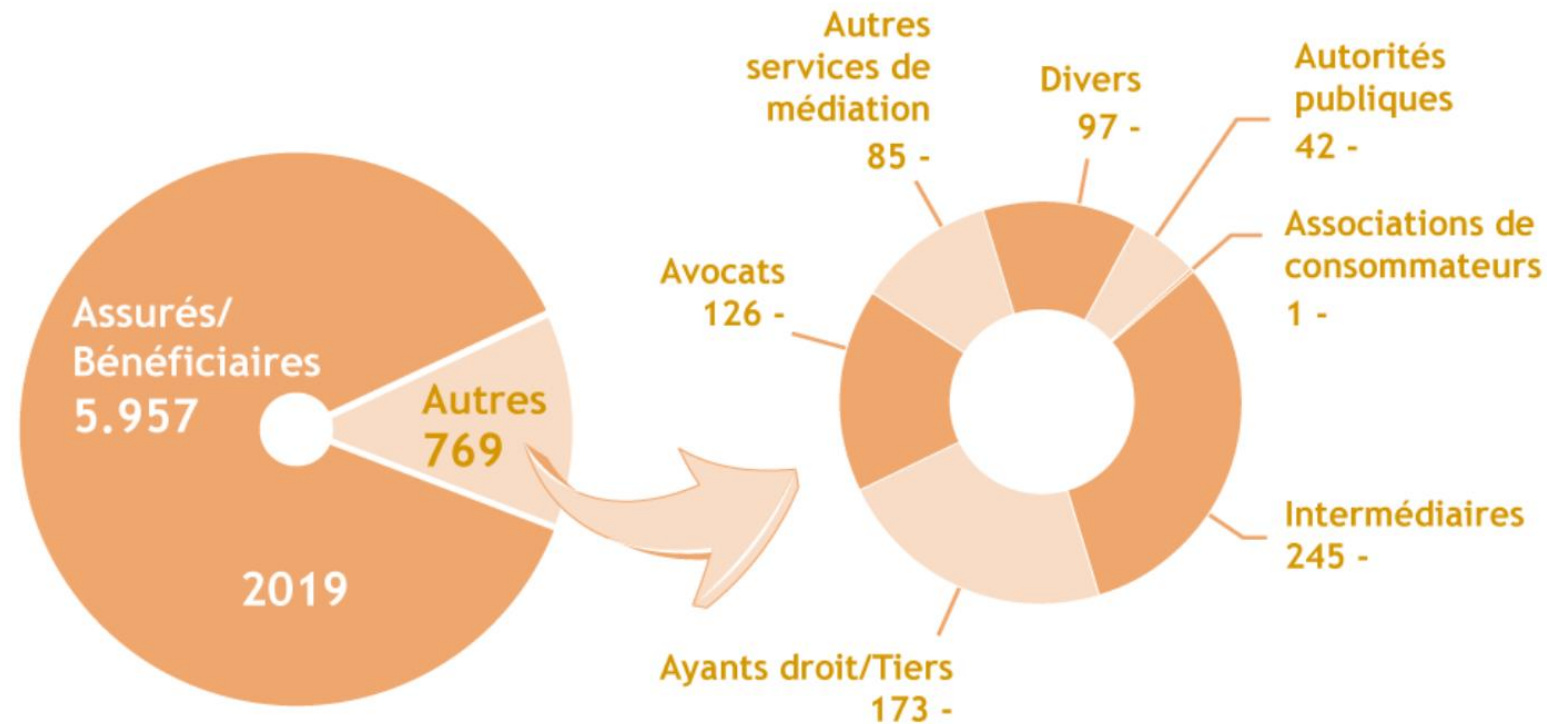
De Ombudsdienst van de Verzekeringen

Resultaat



Le Service Ombudsman des Assurances

Qui s'adresse à l'Ombudsman ?



- Dans presque neuf dossiers sur dix, c'est l'assuré qui s'adresse à l'Ombudsman
- Les demandes provenant d'avocats et d'intermédiaires restent marginales





Les motifs principaux des demandes



Les motifs principaux des demandes

Les délais de gestion

- En gestion de sinistres et en production
- Le manque de personnel / l'accessibilité
- Les exigences accrues du consommateur avec la digitalisation
- Les délais de gestion et la communication



Les motifs principaux des demandes

Les refus d'intervention

- Les exceptions et les limites : incomprises... ou incompréhensibles
- La communication
- L'analyse des besoins



Les motifs principaux des demandes

L'expert

- Visage de la compagnie
- Comportement et communication
- Opacité



De hoofdmotieven van de aanvragen

De opzeg

- Door de maatschappij maar ook door de consument
- Soms gebaseerd op foute gegevens (schadestatistiek auto)
- Timing en formalisme



De hoofdmotieven van de aanvragen

Communicatie

- Ieder dossier is betrokken!
- Juridische taal tgov. dagelijkse problemen
- Commerciële presentatie tgov. belangrijke informatie



De hoofdmotieven van de aanvragen

Enkele opmerkingen i.v.m. het jaarverslag 2019

De digitalisering botst op grenzen

- In productie, de analyse van de verlangens en behoeftes niet vergemakkelijkt
- In het schadebeheer, verwarring bij de consument
- Communicatieprobleem
 - ✓ Sommige complexe begrippen en diverse situaties vragen een duidelijkere en menselijkere communicatie
 - ✓ Bereikbaarheid niet verbeterd: gebrek aan antwoord en opvolging en lange beheerstermijnen



De hoofdmotieven van de aanvragen

Enkele opmerkingen i.v.m. het jaarverslag 2019

Een run-off mag geen impact hebben op de dienstverlening aan de consument

- Abnormaal lange antwoordtermijnen
- Onvoldoende communicatie
- Het imago van het bedrijf





Comment gérer et valoriser la plainte ?



Comment gérer et valoriser la plainte ?

Principes

- 1° Identifier la plainte
 - Capter et transférer (éviter l'Ombudsman)
 - Accéder au dossier complet
- 2° Assurer le suivi
 - De la plainte individuelle et de l'ensemble des plaintes
 - Centralisation, catégorisation et reporting
 - Ownership



Comment gérer et valoriser la plainte ?

Principes

- 3° Communiquer en interne
 - Avec les services
 - Avec la direction
- 4° Eviter l'émotion
 - Le « chevalier blanc » n'est pas un allié
 - La plainte n'est pas un reproche à une personne
 - Pas d'aprioris



Hoe een klacht beheren en valoriseren?

En als de Ombudsdienst tussenkomt?

- 1° Het vier-ogen principe
 - Een verse kijk op het dossier
 - Gemakkelijker toegevingen doen



Hoe een klacht beheren en valoriseren?

En als de Ombudsdienst tussenkomt?

- 2° Volledige transparantie
 - Toegang tot alle stukken
 - Vertrouwelijkheid blijft bestaan
- 3° Beslissingsbevoegdheid van de klachtenbeheerder
 - Onafhankelijk van de operationele diensten



Hoe een klacht beheren en valoriseren?

En als de Ombudsdienst tussenkomt?

- 4° Een schriftelijke procedure
 - Meetings?
 - Geen uitwisselen van conclusies
- 5° Creativiteit!
 - Geen rechtspraak
 - Geen precedent





Conclusion



Conclusion

La plainte : une opportunité

- Identifier les problèmes structurels
- Améliorer la communication
- Gérer son image

= Un des meilleurs ponts entre la direction et le terrain



Conclusion

Et le Service Ombudsman dans tout ça ?

- La possibilité d'un avis impartial, d'une information claire
- Eviter les procédures
- Feedback structurel, ponctuel et sectoriel



Question time





Thank you for listening!

www.ombudsman-insurance-annualreport.be