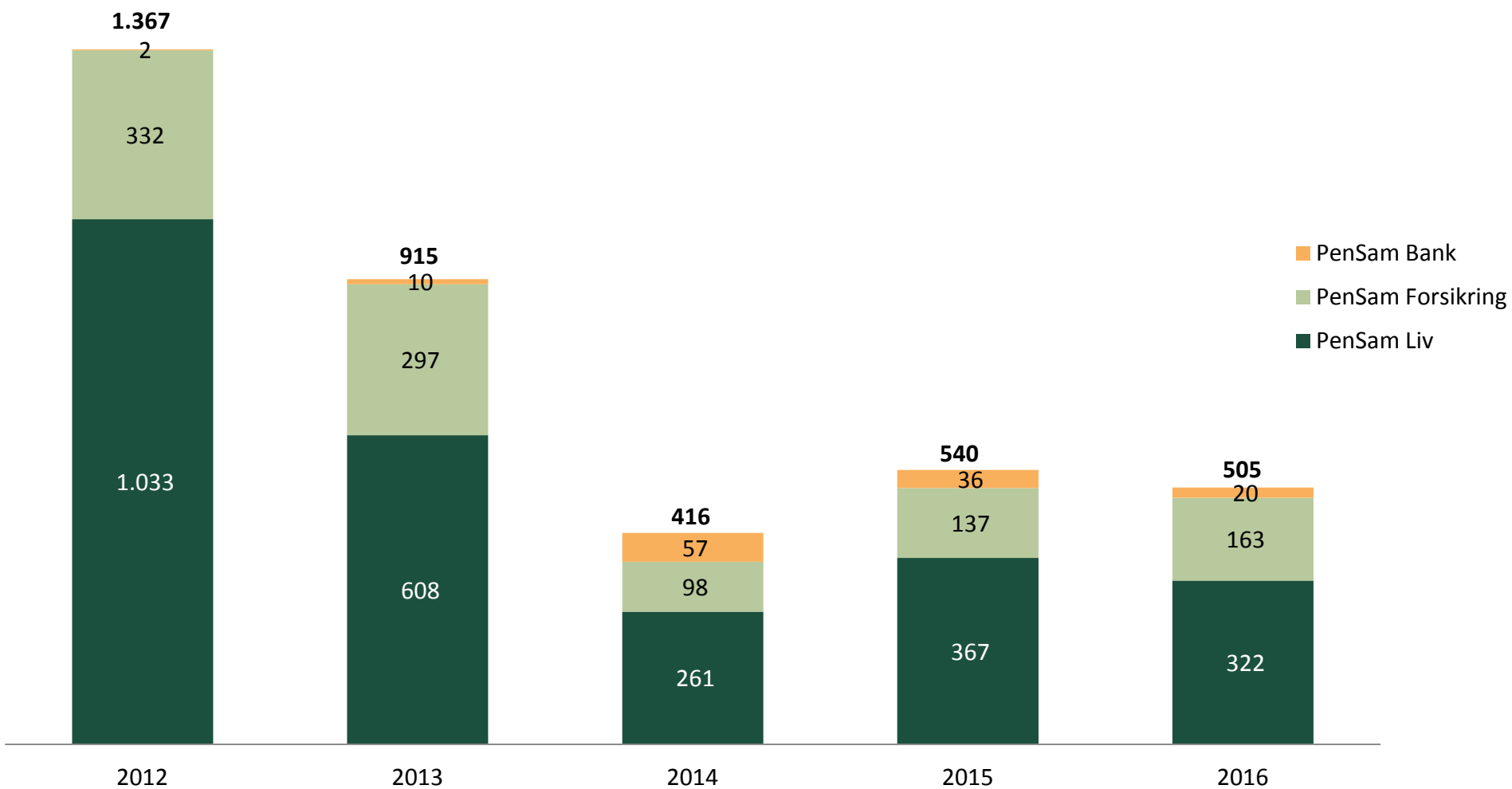


Klagebehandling i PenSam gruppen - Generel rapportering for 2016

PenSam Holding A/S

Juli 2018

Klager i alt de seneste fem år – alle selskaber



Konklusioner på klager i 2016

Som det fremgår af søjlediagrammet på foregående side, er der over de seneste 5 år total set sket et markant fald i antallet af klager fra 1.367 i 2012 til 505 i 2016 svarende til et fald på 63 %.

I PenSam Liv er der modtaget 322 klager i 2016. Der blev til sammenligning modtaget 367 i 2015.

Som enkeltpunkt er der primært tale om klager over udbetaling af alderspensioner, herunder rykkere for udbetaling, samt klager over afgørelser vedrørende PenSam Førtidspension eller rykkere for udbetaling af samme.

Klagerne er opstået som følge af længere ekspeditionstider på grund af flere udsendelser af information til kunderne end sædvanligt, hvilket gav ekstraordinære mange indgående kald til kunderådgiverne.

Største udsendelse bestod af ca. 380.000 breve med information til kunderne om, at hovedparten af fremtidig information fra PenSam ville foregå via e-Boks. Herefter blev der lagt ca. 420.000 "Pensionsoverblik" i kundernes e-Boks. Det har medført en fremtidig reduktion af udgifterne på 2,50 kr. pr. udsendt "Pensionsoverblik".

En klage er, når en kunde udtrykker utilfredshed med en:

1. Afgørelse (fx størrelsen på en erstatning)
2. Proces (fx sagsbehandlingstid)
3. Person (fx en medarbejders tone)

Konklusioner på klager i 2016 fortsat ...

I PenSam Forsikring er der i 2016 modtaget 163 klager.

Generelt har der været en mindre stigning i antallet af klager til PenSam Forsikring sammenlignet med 2015, hvor der i alt var 137 klager.

Stigningen er blandt andet sket som følge af, at PenSam Forsikring er blevet tilmeldt samarbejdet med Sundhedsdatastyrelsen, hvilket kan medføre øgede forventninger til erstatning - og dermed flere klager.

Stigningen tilskrives også den fortsatte vækst i porteføljen og dermed flere skader og klager. Der må også fremadrettet forventes en fortsat stigning på dette grundlag.

I PenSam Bank har der i alt været 20 klager i 2016 sammenlignet med 36 klager i 2015.

Overordnet set er der meget få klager over PenSam Bank. Der ses en sammenhæng mellem klager og ekspeditionstider i banken, hvor perioder med længere ekspeditionstider resulterer i flere klager.

Pensionskassen PenSam/PenSam Liv har modtaget 2 fælles klager i 2016.

Årsag til klager i PenSam Liv

Der har i alt været 322 klager til PenSam Liv i 2016

Årsag/antal	2016	2015
Klager over "Pensionsoverblik"	16	26
Klager over alderspensioner/udbetalinger, herunder rykkere for udbetaling	58	98
Klager over overførsler	30	27
Klager over afgørelser der vedrører PenSam førtidspension	71	41
Klager over forhold i forbindelse med behandling af sager vedrørende dødsfald	43	53
Klager over regler for genkøb	10	11
Klager over fortsættelsesforsikring	51	49
Andet - enkeltstående klager over fx optagelse, omvalg, delpension, Facebook, bolig, bonus, FDC, ophør af dækninger, obligatorisk børnepension m.v.	43	62
I alt	322	367

Stigningen i antal klager over især udbetaling af alderspensioner og afgørelser vedrørende PenSam førtidspension skyldes primært længere ekspeditionstider i første halvår 2016, hvor der var massive brevudsendelser med blandt andet orientering til kunderne om overgang til kommunikation via e-Boks, hvilket gav ekstraordinært mange kald til kunderådgiverne i KundeService.

Klager over fortsættelsesforsikring er begrundet i udfordringer med systemmæssig understøttelse af processen. Problemet er løst i løbet af 2. halvår 2017.

Årsag til klager i PenSam Forsikring

Der har i alt været 163 klager til PenSam Forsikring i 2016

Årsag/antal	2016	2015
Kritisk sygdom	49	44
Ulykke (ménerstatning)	103	74
Hold Fast Gruppeforsikring	0	0
Dagpenge+	0	0
Tingskade (hus, bil, indbo m.v.)	11	19
I alt	163	137

Stigningen i antallet af klager skyldes primært, at PenSam Forsikring er tilmeldt samarbejdet med Sundhedsdatastyrelsen, som medfører øget forventning til erstatning og dermed flere klager samt at minimum ménerstatningsprocenten i FOA Ulykke er hævet fra 5 til 8.

Derudover tilskrives stigningen den fortsatte vækst i porteføljen, hvilket afstedkommer flere klager.

Årsag til klager i PenSam Bank

Der har i alt været 20 klager til PenSam Bank 2016

Årsag/antal	2016	2015
Klager over ekspeditionen (fx lang ekspeditionstid eller ekspeditionsfejl)	5	15
Klage over kunderådgiver eller ønske om skift af kunderådgiver	9	6
Andet (fx priser, renter, afslag på lån eller afslag på oprettelse af konto m.v.)	6	15
I alt	20	36

Der er sket et fald i antallet af klager til PenSam Bank på 44 % set i forhold til 2015.

Overordnet set er der meget få klager over banken. Der ses sammenfald mellem antal af klager og ekspeditionstider, hvor perioder med længere ekspeditionssager resulterer i flere klager.

Antallet af klager skal ses i sammenhæng med, at der i 2016 i alt er ekspederet 6.825 lånehenvendelser, svarende til en stigning på 5 % i forhold til 2015 (fra 6.488 lånehenvendelser i 2015 til 6.825 i 2016).

Eskalerede klager i 2016 fordelt pr. selskab

En eskaleret klage er en klage, som rettes til enten direktion, bestyrelse, den klageansvarlige eller ledende medarbejdere. Eskalerede klager er en delmængde af de samlede antal klager til PenSam.

	2016	2015
Eskalerede klager i alt	88	111
PenSam Liv		
Direktions- og andre eskalerede klager	39	44
Klager der kommer via den klageansvarlig	11	14
Klager der kommer via FOA	4	11
Klager stilet til bestyrelsen (de to vedrørte også forhold i pensionskassen)	2	1
PenSam Forsikring		
Direktions- og andre eskalerede klager	0	1
Klager der kommer via klageansvarlig	21	26
Klager der kommer via FOA	1	1
Klager stilet til bestyrelsen	5	5
PenSam Bank		
Direktions- og andre eskalerede klager	2	5
Klager der kommer via klageansvarlig	3	3
Klager der kommer via FOA	0	0
Klager stilet til bestyrelsen	0	0

Der har været 88 eskalerede klager i 2016 ud af et totalt antal klager til selskaberne i PenSam gruppen på i alt 505.

Klage til Ankenævnet for Forsikring eller Pengeinstitutankenævnet

Selskab/antal	2016	2015
PenSam Liv	1	2
PenSam Forsikring (9 sager om kritisk sygdom og 1 sag om ménerstatning)	10	7
PenSam Bank	0	0
Pensionskassen PenSam	2	0
I alt	11	9

8 klager er afsluttet i ankenævnet i 2016, hvor PenSam har fået medhold i 6 sager. I 1 sag har kunden fået medhold og 1 sag er henlagt. Der verserer fortsat 6 sager i Ankenævnet for Forsikring.

Generelt ligger PenSam pænt i statistikken - set i forhold til andre selskaber - med relativt få klager og høj medholdsprocent.

Statistikken med afsluttede sager for 2016 forventes offentliggjort i slutningen af maj 2017 og kan ses på Ankenævnet for Forsikring og Pengeinstitutankenævnets hjemmesider, hvor der hvert år offentliggøres statistikker over sager afgjort i nævnene fordelt på blandt andet selskaber.

Retssager anlagt ved domstolene

Der verserer 1 sag ved domstolene.

Sagen er endnu ikke afsluttet.