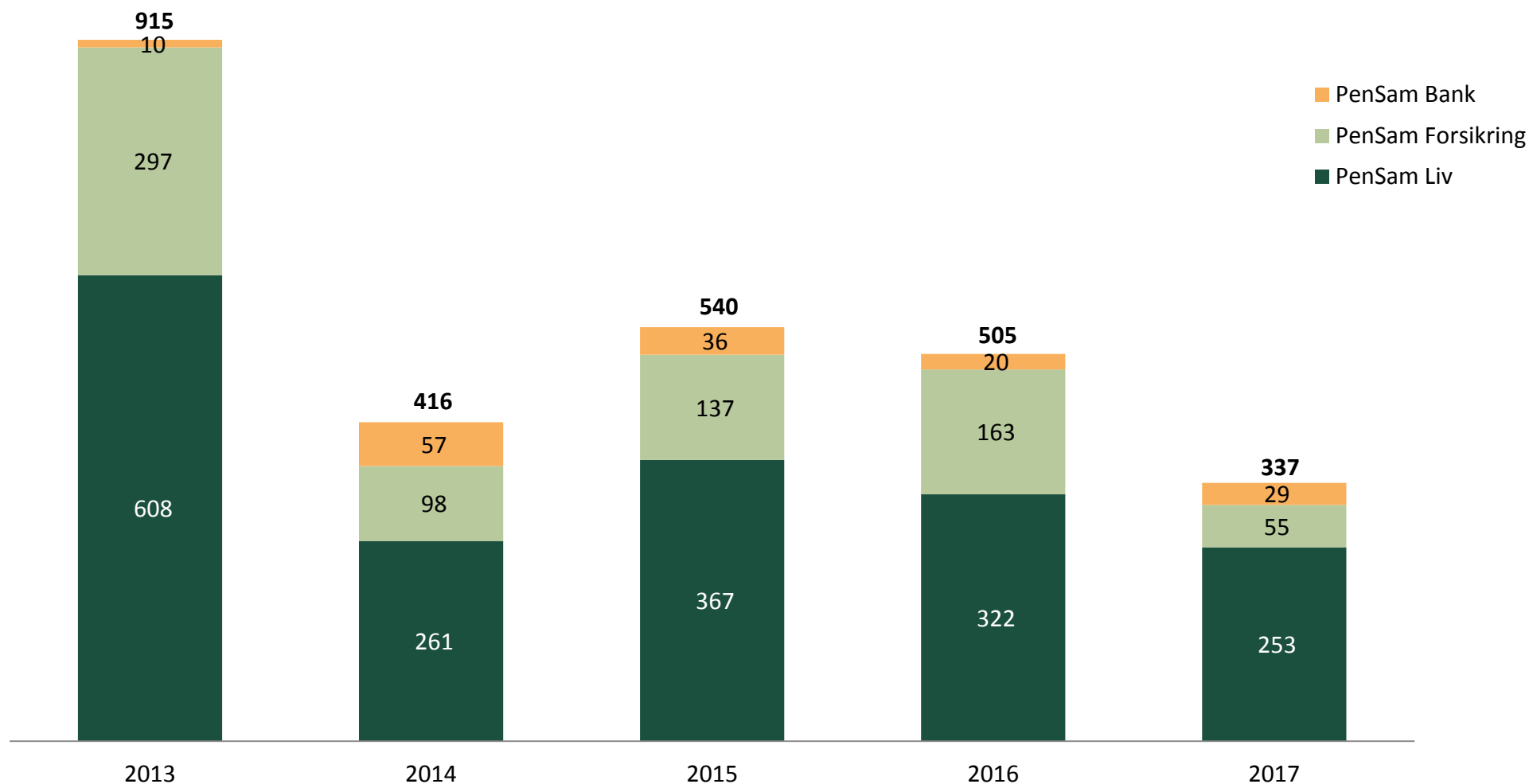


Klagebehandling i PenSam gruppen - Generel rapportering for 2017

PenSam Holding A/S

Juli 2018

Overblik over samlet antal klager de seneste fem år - alle selskaber i PenSam gruppen



Klager i tal – alle selskaber i PenSam gruppen 2017

Som det fremgår af søjlediagrammet på foregående side, er der de seneste 5 år sket et markant fald i antallet af klager fra 915 i 2013 til 337 i 2017 svarende til et fald på 63 %.

PenSam Liv

- Der er i 2017 modtaget 253 klager, hvoraf de 41 klager vedrører kritisk sygdom.
- Der blev til sammenligning modtaget 322 klager i 2016.
- Der har i alt været 92.347 kundehenvendelser i 2017 og de 253 klager svarer til en klageandel på 0,27 %.

PenSam Forsikring

- Der er i 2017 modtaget 55 klager, hvoraf de 46 drejer sig om afgørelser vedrørende udbetaling af ménerstatning.
- I 2016 var der til sammenligning 103 klager over ménerstatning, hvilket svarer til et fald på 55 %.
- De resterende 9 klager vedrører 8 tingskade (hus, bil, bolig m.v.) og en enkelt klage vedrører Dagpenge+.

PenSam Bank

- Der er i 2017 modtaget 29 klager, sammenlignet med 20 klager i 2016.
- Af de 29 klager drejer de ca. 75 % sig om lange ekspeditionstider og rådgivning.
- Overordnet set er der få klager over PenSam Bank.

Pensionskassen PenSam

- Der er ikke modtaget klager til Pensionskassen i 2017.

Årsag til klager i PenSam Liv

Der har i alt været **253 klager** til PenSam Liv i 2017, hvilket er et markant fald i forhold til året før, hvor der til sammenligning blev modtaget 322 klager.

Hvis vi ser på årsagen til klagerne, så falder ca. 80 % af klagerne ind under disse 5 kategorier:

- Afgørelser vedrørende førtidspension (45).
- Rykker for udbetaling (44).
- Behandling af dødsfaldssager (44).
- Kritisk sygdom (41).
- Tegning af fortsættelsesforsikringer (24).

Der er i 4 ud af de 5 kategorier registreret et væsentligt fald i antal klager fra 2016 til 2017. Dette tilskrives øget stabilitet på vores system opetider samt de systemmæssige udsendelser af breve ved dækningsophør, der konkret nedbringer klager på rykker over udbetaling og fortsættelsesforsikring.

Et generelt fald i tilkendelse af offentlig førtidspension, medfører et tilsvarende fald over for vores afgørelser vedrørende tilkendelse af førtidspension.

Opdatering af vores forsikringsbetingelser på kritisk sygdom til nu også at dække gentagne tilfælde af kræft samt yderligere 2 kræftdiagnoser, anses som den væsentlige bidragsyder til lavere antal klager over kritisk sygdom. Det bemærkes, at kritisk sygdom i 2017 nu er opgjort under PenSam Liv og ikke PenSam Forsikring, da forsikringen er tegnet i tilknytning til pensionsordningen i PenSam Liv.

Fordeling af klager i PenSam Liv

Årsag/antal	2017	2016
"Pensionsoverblik"	10	16
Alderspensioner/udbetalinger, herunder rykkere for udbetaling	44	58
Overførsler	6	30
Afgørelser der vedrører PenSam førtidspension	45	71
Afgørelser der vedrører kritisk sygdom *	41	-
Forhold i forbindelse med behandling af sager vedrørende dødsfald	44	43
Regler for genkøb	6	10
Delpension	8	7
Fortsættelsesforsikring	24	51
Andet - enkeltstående klager over fx omvalg (3), SMS-tjeneste (2), Hold Fast Gruppeforsikring (1), rykker for begunstigeserklæring (1), henvendelse vedrørende CPR-nr. skift (1) m.v.	25	36
I alt	253	322

*Tidligere år opgjort som klager til PenSam Forsikring.

Årsag til klager i PenSam Forsikring

Der har i alt været **55 klager** til PenSam Forsikring i 2017. Der er sket et markant fald i antallet af klager over afgørelser vedrørende ménerstatning. Faldet er begrundet i øget fokus på måden vi kommunikere ved afslag på udbetaling af ménerstatning samt en reduceret ekspeditionstid. Ansættelse af ny ekstern lægekonsulent i 4. kvartal 2017 har yderligere hjulpet i vores kommunikation ved afslag.

Det samlede fald i antallet af klager fra 163 i 2016 til 55 i 2017 skal også ses i sammenhæng med, at afgørelser vedrørende udbetaling ved visse kritiske sygdomme i 2017 er opgjort som klager til PenSam Liv, da Forsikring ved visse kritiske sygdomme er tegnet i tilknytning til kundernes arbejdsmarkedspensionsordning i PenSam Liv.

Årsag/antal	2017	2016
Kritisk sygdom (opgjort under PenSam Liv fra 2017)	-	49
Ulykke (ménerstatning)	46	103
Dagpenge+	1	0
Tingskade (hus, bil, indbo m.v.)	8	11
I alt	55	163

Årsag til klager i PenSam Bank

Der har i alt været **29 klager** til PenSam Bank. Overordnet set er der få klager over banken. Der er en positiv korrelation mellem antallet af klager og øgede ekspeditionstider, hvorfor perioder med længere ekspeditionstid resulterer i flere klager. For at imødekomme denne type af klager, er der indført en 24 timers regel på boligsager, der sikre svar til kunderne indenfor 24 timer. Derudover er der indført en ny teamstruktur i banken, der sikre en bedre styring og fordeling af opgaver og dermed en bedre rådgivning.

Antallet af klager skal ses i sammenhæng med, at der i 2017 i alt er ekspederet 7.271 henvendelser om lån, svarende til en stigning på 6,5 % i forhold til 2016, hvor der var 6.825 lånehenvendelser.

Årsag/antal	2017	2016
Ekspeditionstid (lang ekspeditionstid)	9	5
Rådgivning	13	9
Udlån	5	6
Andet (en samtale kunden har haft, en rykkerskrivelse som kunden har fået)	2	0
I alt	29	20

Eskalerede klager i 2017

Af de i alt 337 klager er **75 eskaleret** til den eksterne klageansvarlige og eller direktion, bestyrelse.

Når en klage eskaleres skyldes det primært to forhold:

- Utilfredshed med dækningsberettigelse (afgørelse i kraft af forsikringsbetingelser) ca. 60 % af eskalerede klager.
- Oplevet kundeservice (sagsbehandlingstid og tone) ca. 30 % af eskalerede klager.

Samlet dækker begge forhold over, at vi i disse tilfælde ikke har mødt kundernes forventninger, og i flere tilfælde kan der registreres en sammensmeltning af de to forhold undervejs, således at tiden og tonen i et afslag reelt er det, der påklages. Læringspunkterne fra disse tilfælde stemmer overens med erfaringerne fra den skriftlige kommunikation vedrørende afslag på ménerstatning og vil bruges aktivt til fortsat at forbedre kundeoplevelsen, også når forsikringsbetingelserne ikke giver kunden det ønskede resultat.

Samlet fastholdes den tidligere trufne afgørelse i ca. 70 % af alle eskalerede klager, mens kunden får delvist medhold (ca. 5 %) eller fuldt medhold (25 %) i deres klage, i de resterende afgørelser. Medhold gives langt overvejende som følge af tilkomst af nye oplysninger i sagen efter klagens eskalation.

Eskalerede klager i 2017 fordelt pr. selskab

Eskalerede klager i alt (klager rettet direkte til direktion, bestyrelse, klageansvarlig eller ledende medarbejder)	75	88
PenSam Liv	2017	2016
Direktions- og andre eskalerede klager	13	39
Via den klageansvarlige (heraf vedrørte 24 kritisk sygdom)	29	11
Via FOA (heraf to klager vedrørende kritisk sygdom)	8	4
Klager stilet til bestyrelsen (begge klager over udbetaling ved kritisk sygdom)	2	2
PenSam Forsikring	2017	2016
Direktions- og andre eskalerede klager	0	0
Via klageansvarlig (ménerstatning og tingskade)	17	21
Via FOA	0	1
Klager stilet til bestyrelsen (ménerstatning)	1	5
PenSam Bank	2017	2016
Direktions- og andre eskalerede klager	0	2
Via klageansvarlig	5	3
Via FOA	0	0
Klager stilet til bestyrelsen	0	0

Klage til Ankenævnet for Forsikring eller Pengeinstitutankenævnet

7 klager er afsluttet i ankenævnet i 2017, hvor PenSam har fået medhold i alle sager. Der verserer fortsat 7 sager - anlagt i 2017 - 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 2017 forventes offentliggjort i slutningen af maj 2018 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.

Selskab/antal	2017	2016
PenSam Liv (inkl. 4 sager vedrørende kritisk sygdom)	9	1
PenSam Forsikring (3 sager vedrørende ménerstatning og 2 vedrørende tingskade)	5	10
PenSam Bank	0	0
Pensionskassen PenSam	0	0
I alt	14	11

Retssager anlagt ved domstolene

Der verserer 2 sager ved domstolene.

Sagerne er endnu ikke afsluttet.