

Rapport fra den eksterne klageansvarlige i PenSam for 2017

PenSam Holding A/S

Juli 2018

Rapport fra den eksterne klageansvarlige i PenSam for 2017**Konklusion**

Generel set et beskedent antal klager på 51 i 2017 over PenSam selskaberne. Trods en svag stigning i forhold til året forinden viser antallet af klager, at sagsbehandlingen ligger på et højt niveau. Det understreges af, at klager til PenSam er faldet fra 505 i 2016 til 337 i 2017.

Der er generel set et beskedent antal klager i 2017 over PenSam selskaberne. I 2017 var der i alt 51, hvilket dog er en del flere end de foregående år. Ingen klager vedrører PenSam Holding, men kun over enkeltsselskaber i PenSam gruppen.

De forrige år var klagerne:

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
PenSam i alt	38	47	32	45	41	35	51

I 2017 var ca. 88 % af det samlede antal sager klager over konkrete afgørelser og 12 % over processen (ekspeditionstid) eller sagsbehandleren. I 2016 var de tilsvarende tal 80/20 %.

I PenSam Liv var der 26 klager over afgørelser (hvoraf 24 var klager over udbetaling ved visse kritisk sygdomme) og 3 klager over proces.

Rapport fra den eksterne klageansvarlige

I PenSam Forsikring blev der stort set udelukkende klaget over afgørelserne (17 stk.), idet der kun var 1 klage over processen og ingen over sagsbehandleren.

I PenSam Bank var der 2 klager over afgørelsen, 1 klage over processen og 2 klager over sagsbehandleren.

Det bemærkes, at klager vedrørende udbetaling ved kritisk sygdom i 2017 er optaget som klager til PenSam Liv i modsætning til tidligere år, hvor klagerne blev optaget som klager til PenSam Forsikring. Ændringen er sket fordi forsikring ved visse kritiske sygdomme er tegnet i tilknytning til pensionsordningerne i PenSam Liv.

Trods en svag stigning i 2017 viser antallet af klager til den klageansvarlige, at sagsbehandlingen i PenSam ligger på et højt niveau. Dette understreges af, at det samlede antal klager i PenSam er faldet fra små 3.000 i 2008 til ca. 350 i 2017.

Ved kritisk sygdom bliver en række tilfælde anmeldt med utilstrækkelige oplysninger og fører derfor til afslag. Under klagebehandlingen ændres nogle afslag til tilkendelser, når de fuldstændige oplysninger kommer frem.

Der ses nu et stigende antal klager over egentlige skadeforsikringer (3 i 2015, 1 i 2016 og 8 i 2017). Det beror formentlig på en stigende portefølje.

Trods de få klager til den klageansvarlige er sagerne alligevel et repræsentativt udtryk for den almindelige sagsbehandling.

Rapport fra den eksterne klageansvarlige

Antal henvendelser til den klageansvarlige fordelt pr. selskab

Der har i alt været 51 henvendelser til den klageansvarlige. 2 sager var ikke færdigbehandlet inden 31.12.2017.

Det er samlet set noget flere end i 2016, men med en halvering i PenSam Liv i forhold til 2016, når der ses bort fra klager vedrørende udbetaling ved visse kritiske sygdomme, som i de tidligere rapporter har været opgjort under PenSam Forsikring.

Der er ikke noget mønster i antallet af klager gennem årene. Der er heller ikke noget enkelt forhold, som har givet anledning til specielt mange klager.

Der er dog muligvis en tendens til flere klager i egentlige skadeforsikringssager på grund af en stigende portefølje, og flere skadeanmeldelser vedrørende kritisk sygdom på grund af lægers pligt til rådgivning om muligheden for forsikringsdækning uden kendskab til de konkrete policevilkår.

Henvendelser fordelt pr. selskab	Antal klager i 2016	Antal klager i 2017
PenSam Liv (incl. 24 sager vedrørende kritisk sygdom)	11	29
PenSam Forsikring (9 vedrørende ménestatning og 8 tingskade)	21	17
PenSam Bank	3	5
I alt	35	51

Sammenfatning

I PenSam Liv vedrørte 24 sager ret til erstatning ved kritisk sygdom, 2 klager vedrørte retten til udbetaling af førtidspension og 1 tilfælde vedrørte udbetaling af ægtefællepension. De 2 sidste klager vedrørte enkelstående spørgsmål om indbetaling til opsparing og adgang til pensionsoverblik. I 2 sager vedrørende kritisk sygdom fik kunden medhold i klagen og i en enkelt sag om udbetaling af førtidspension fik kunden medhold i sin klage.

I PenSam Forsikring vedrørte klagerne fastsættelse af méngrad (9 sager) og 8 klager vedrørte traditionel skadeforsikring (tyveri, bilforsikring og opsigelse af forsikringer). I 4 sager vedrørende udbetaling af ménerstatning fik kunden medhold i klagen.

I PenSam Bank var der 2 klager over afgørelsen. Der var 2 klager over bankens kundebetjening, som førte til at kunden blev overført til en anden kunderådgiver. 1 klage vedrørte forsinkelse (ekspeditionstid). I 2 klager over afgørelsen fik kunden medhold, idet afslag på nedsættelse af afdrag og afslag på billån i begge tilfælde blev ændret til bevilling.

Klager til den klageansvarlige gav anledning til ændring af afgørelsen i ca. 25 % af sagerne i 2017, hvilket er lidt færre end i 2016, men på niveau med 2014 og 2015.

Rapport fra den eksterne klageansvarlige

Henvendelserne er sket ad følgende kanaler

De fleste klager kommer med e-mail til den klageansvarlige på klageansvarlig@pensam.dk. En del klagerer henvender sig imidlertid forinden til den klageansvarlige pr. telefon, hvilket skønsmæssigt sker i ca. 20 % af sagerne. I de fleste tilfælde søges vejledning om, hvorledes der skal klages og eventuelle formelle krav, men enkelte søger også vejledning i forhold til, om det i det hele taget er værd at klage. Den klageansvarlige er meget påpasselig med hverken at stille et bestemt resultat i udsigt eller afskrække nogen fra at klage, uanset det forekommer tvivlsomt, om en klage kan ændre på resultatet.

Kanal	2016	2017
Pr. telefon	0	3
Pr. post	4	6
Via e-mail	30	42
Personlig henvendelse	1	0

Kommentarer til henvendelserne

Der er stadig kun få klager til den klageansvarlige, der fremsættes pr. telefon, og kun en enkelt klage er i 2017 eksperderet alene på grundlag af den telefoniske henvendelse. Det bemærkes dog, at der er en del klager, navnlig vedrørende kritisk sygdom, der som anført ovenfor er begyndt med en telefonisk henvendelse, men efter aftale med den klageansvarlige fulgt op af en skriftlig klage med nærmere detaljer, hvor klager kunne præcisere klagegrunden.

Klagernes indhold

Klagens indhold handlede om:	2017 I alt	PenSam Liv	PenSam Forsikring	PenSam Bank
Afgørelsen (produktet/service)	45	27	16	2
Processen (sagsbehandlingen)	4	2	1	1
Person (en medarbejder)	2	0	0	2

I 2017 klagede 88 % over afgørelsen og henholdsvis 8 % over processen og 4 % over behandlingen (en person).

I 2010 klagede til sammenligning ca. 80 % over afgørelsen og ca. 20 % over processen.

Noget tyder på, at der er en nogenlunde fast andel af klager over afgørelsen. Dog er der gennem årene nogle få midlertidige udsving i antal af klager, der beror på, om der er noget i processen, der giver anledning til utilfredshed, fx reglerne for genkøb af pensionsordningen, ekspeditionstid i forbindelse med overførsler og udbetalinger eller adgang til Pensionsoverblik.

Når disse forhold rettes eller udbedres, falder det samlede antal klager over processen og der kommer igen overvægt af klager over afgørelsen.

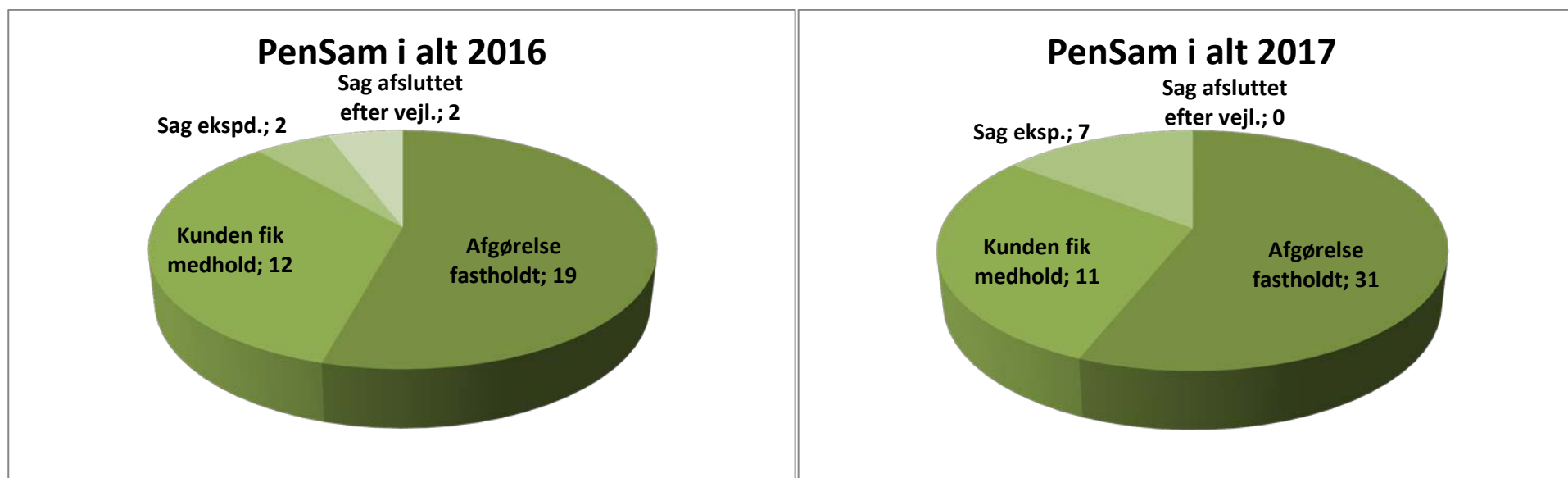
Rapport fra den eksterne klageansvarlige

Indhold af klager

Indholdet i klagerne fordeler sig sådan:	2016	2017
Fastsættelse af méngrad	7	9
Kritisk sygdom	13	24
PenSam førtidspension	3	1
Privat skadeforsikring	1	8
Forældelse	0	4
Pensionsoverblik	0	1
Udbetalinger / overførsler	3	1
Dækningsomfang (policevilkår)	1	6
Forståelse af kommunikation fra selskabet	0	2
Sagsbehandlingstid (manglende svar)	1	3
Rådgivning	0	2
Proces og andre emner	7	4
Bank	3	5

En klage kan angå flere forhold og derfor være placeret i flere emnekredse, hvorfor det samlede antal i dette skema er større end årets klageantal

Resultat af afsluttede sager



I ca. 63 % af klagerne i 2017 har PenSam fastholdt den oprindelige afgørelse. Det er på niveau med 2015 og 2016, hvor tallene var 56 % og 60 %.

23 % af klagerne (11 klager) fik medhold i klagen i 2017. Det drejer sig om 4 sager om ménerstatning og 2 om kritisk sygdom. 1 sag angik retten til førtidspension. 1 sag var om forkert allokering af pensionsbidrag. 1 klage drejede sig om hvilken af flere forsikringer, der dækkede et tyveri. 2 klager over banken gav kunden medhold, den ene om midlertidig nedsættelse af afdrag og den anden om bevilling af billån.

Rapport fra den eksterne klageansvarlige

Nogle sager i kategorien klager over processen afgøres ved, at PenSam ekspederer sagen. Disse sager rubriceres hverken som medhold til PenSam eller til kunden. De udgjorde ca. 15 % i 2017.

De sidste sager er tilfælde, hvor sagen blot afsluttes efter vejledning, ofte hvor der foreligger en misforståelse hos kunden. De udgjorde 6 % i 2016 (ingen sager rubriceret i denne gruppe i 2017).

Procentsatserne er afrundede.