

**Comments Template on EIOPA-CP 11/010a and EIOPA-CP 11/010b
 Consultation Paper on the Proposal for Guidelines on Complaints-Handling by Insurance
 Undertakings and Draft Report on Best Practices by Insurance Undertakings in handling
 complaints**

**Deadline
 31 January 2012
 12:00 CET**

Company name:	Covéa	
---------------	-------	--

Disclosure of comments:	EIOPA will make all comments available on its website, except where respondents specifically request that their comments remain confidential. <i>Please indicate if your comments on this CP should be treated as confidential, by deleting the word Public in the column to the right and by inserting the word Confidential.</i>	Public
-------------------------	---	--------

Please follow the instructions for filling in the template:

- ⇒ **Do not change the numbering in column "Reference", or any other formatting in the file.**
- ⇒ Please fill in your comment in the relevant row. If you have **no comment** on a paragraph, keep the row **empty**. Please do not delete rows in the table.
- ⇒ Our IT tool does not allow processing of comments which do not refer to the specific paragraph numbers below.
 - If your comment refers to multiple paragraphs, please insert your comment at the first relevant paragraph and mention in your comment to which other paragraphs this also applies.
 - If your comment refers to sub-bullets/sub-paragraphs, please indicate this in the comment relating to the corresponding paragraph.

Please send the completed template to CP-010@eiopa.europa.eu, in MS Word Format, (our IT tool does not allow processing of any other formats).

The paragraph numbers and questions below correspond to document no. EIOPA-CP-11/010a.
 There is an additional section at the end of the table for general comments on the draft Best Practices Report (document no. EIOPA-CP-11/010b).

**Comments Template on EIOPA-CP 11/010a and EIOPA-CP 11/010b
 Consultation Paper on the Proposal for Guidelines on Complaints-Handling by Insurance
 Undertakings and Draft Report on Best Practices by Insurance Undertakings in handling
 complaints**

**Deadline
 31 January 2012
 12:00 CET**

Reference	Comment
General Comment	<p>1. Sur le fond, la proposition des Lignes directrices formulée par l’EIOPA correspond à la fois :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à la recommandation n°2011-R-05 de l’Autorité de contrôle prudentiel (ACP) publiée le 15 décembre 2011, - au texte de la consultation publique lancée par l’Autorité des Marchés Financiers (AMF) le 15 décembre 2011 visant à modifier le Règlement Général de l’AMF en matière de dispositif de traitement des réclamations clients ; - ainsi qu’à la recommandation de la Commission Européenne en date du 12/5/2010 « relative à l’utilisation d’une méthode harmonisée pour classer les réclamations et demandes des consommateurs et communiquer les données y afférentes » (2010/304/UE). <p>Cet ensemble correspond à la philosophie et à la politique du Groupe Covéa en matière de traitement des réclamations de ses assurés et bénéficiaires de polices d’assurance.</p> <p>2. L’élément central des propositions de Lignes Directrices est la définition du terme « réclamation » ou « plainte » laquelle conditionne la mise en œuvre de process et d’engagements particuliers.</p> <p>Sans vouloir remettre en cause la nécessaire protection du consommateur, Covéa insiste sur le fait que dans le domaine des assurances les relations entre assureur et assuré donne lieu à de nombreux échanges, tant au moment de la souscription que de la gestion des sinistres. Or, donner une définition trop large aux termes « réclamation » ou « plainte » en les définissant seulement comme « toute manifestation de mécontentement » rendrait à la fois difficile son appréhension (par une approche subjective du mécontentement différente d’une personne à l’autre) et sa mise en œuvre.</p> <p>C’est pourquoi, il conviendrait d’être encore plus précis que le texte proposé par l’EIOPA en excluant du périmètre des « réclamations » ou « plaintes » toute demande d’un assuré d’exécuter son contrat d’assurance, d’obtenir des informations ou des clarifications concernant ce dernier. Positivement, il conviendrait pour éviter toute ambiguïté de définir une réclamation comme une contestation formalisée par un assuré suite à une première demande concernant l’exécution de</p>

**Comments Template on EIOPA-CP 11/010a and EIOPA-CP 11/010b
 Consultation Paper on the Proposal for Guidelines on Complaints-Handling by Insurance
 Undertakings and Draft Report on Best Practices by Insurance Undertakings in handling
 complaints**

**Deadline
 31 January 2012
 12:00 CET**

	<p>son contrat d'assurance.</p> <p>3. Le champ d'application des propositions de lignes directrices doit être réétudié. En effet, la recommandation de l'ACP n°2011-R-05 relative au traitement des réclamations clients précise qu'elle est applicable aux sociétés d'assurance, aux mutuelles, aux instituts de prévoyances et aux intermédiaires de toute nature. Pour donner sa pleine effectivité à la protection de la clientèle dans le domaine du traitement des réclamations clients, l'harmonisation envisagée doit inclure à la fois tous les intervenants du secteur de l'assurance mais également tous les intervenants du secteur de la banque et de la finance.</p> <p>4. La portée juridique des propositions de lignes directrices doit être très rapidement évoquée. En effet, la recommandation de l'ACP n°2011-R-05 relative au traitement des réclamations clients doit être mise en œuvre pour le 1^{er} septembre 2012. Des adaptations de nature diverses (formation, système d'information, reporting, évolution de l'organisation en place) vont être effectuées. L'incertitude juridique qui peut résulter de différences entre les prochaines lignes directrices de l'EIOPA et la réglementation applicable en France pour une échéance à court terme doit amener à privilégier une harmonisation a minima.</p>	
3.1.		
3.2.		
3.3.	<p>La portée juridique des propositions de lignes directrices doit être très rapidement évoquée. En effet, la recommandation de l'ACP n°2011-R-05 relative au traitement des réclamations clients doit être mise en œuvre pour le 1^{er} septembre 2012. Des adaptations de nature diverses (formation, système d'information, reporting, évolution de l'organisation en place) vont être effectuées. L'incertitude juridique qui peut résulter de différences entre les prochaines lignes directrices de l'EIOPA et la réglementation applicable en France pour une échéance à court terme doit amener à privilégier une harmonisation a minima.</p>	
3.4.		

**Comments Template on EIOPA-CP 11/010a and EIOPA-CP 11/010b
 Consultation Paper on the Proposal for Guidelines on Complaints-Handling by Insurance
 Undertakings and Draft Report on Best Practices by Insurance Undertakings in handling
 complaints**

**Deadline
 31 January 2012
 12:00 CET**

3.5.		
3.6.	<p>Avant d'envisager d'accorder aux autorités nationales la possibilité d'adopter des dispositions plus strictes que celles qui seront adoptées par l'EIOPA au niveau européen, il semble d'abord essentiel que l'objectif d'harmonisation puisse être pleinement atteint entre compagnies d'assurance, établissements bancaires et financiers car la multiplication des réseaux de distribution et la complexité des produits nécessitent qu'un client de l'un quelconque de ces structures précitées puissent trouver des modalités et droits identiques pour voir prise en compte et traiter équitablement ses réclamations.</p>	
3.7.	<p>L'élément central des propositions de Lignes Directrices est la définition du terme « réclamation » ou « plainte » laquelle conditionne la mise en œuvre de process et d'engagements particuliers.</p> <p>Sans vouloir remettre en cause la nécessaire protection du consommateur, Covéa insiste sur le fait que dans le domaine des assurances les relations entre assureur et assuré donne lieu à de nombreux échanges, tant au moment de la souscription que de la gestion des sinistres. Or, donner une définition trop large aux termes « réclamation » ou « plainte » en les définissant seulement comme « toute manifestation de mécontentement » rendrait à la fois difficile son appréhension (par une approche subjective du mécontentement différente d'une personne à l'autre) et sa mise en œuvre.</p> <p>C'est pourquoi, il conviendrait d'être encore plus précis que le texte proposé par l'EIOPA en excluant du périmètre des « réclamations » ou « plaintes » toute demande d'un assuré d'exécuter son contrat d'assurance, d'obtenir des informations ou des clarifications concernant ce dernier. Positivement, il conviendrait pour éviter toute ambiguïté de définir une réclamation comme une contestation formalisée par un assuré suite à une première demande concernant l'exécution de son contrat d'assurance.</p>	
3.8.	<p>1. Cette disposition n'est pas aussi détaillée dans la recommandation de l'ACP qui prévoit seulement que les entreprises doivent prévoir les modalités de transmission entre entités des réclamations adressées par erreur à un interlocuteur non compétent (Art. 3.2.3).</p> <p>Si un tel comportement est naturel pour les entreprises d'assurances mutuelles, il conviendrait que par réciprocité les autres établissements bancaires et financiers puissent également avoir une obligation identique.</p> <p>2. S'il est possible et souhaitable afin que le client mécontent sache vers quelle entité orienter sa</p>	

**Comments Template on EIOPA-CP 11/010a and EIOPA-CP 11/010b
 Consultation Paper on the Proposal for Guidelines on Complaints-Handling by Insurance
 Undertakings and Draft Report on Best Practices by Insurance Undertakings in handling
 complaints**

**Deadline
 31 January 2012
 12:00 CET**

plainte, qu'une entreprise d'assurance lui donne l'information précise, voire même la reroute pour son compte en l'informant de cette transmission pour lui faciliter la tâche, il n'est en revanche pas admissible (sauf cas de sous-traitance ou de délégation de la gestion des réclamations client) qu'une entreprise d'assurance prenne position sur la plainte d'un consommateur qui concerne soit une autre compagnie d'assurance soit un établissement bancaire ou une institution financière qu'elle ne peut légalement engager.

3.9.

3.10.

Au regard de son rôle et ses missions, il ne semble pas pertinent de faire valider spécifiquement par l'instance dirigeante de l'entreprise « la politique de gestion des plaintes » puisqu'elle fait partie intégrante et/ou est associée à une politique et une stratégie globale de l'entreprise, plus spécifiquement dans le domaine commercial.

En revanche, il peut sembler pertinent que le responsable de la « gestion des plaintes » (i) soit clairement identifié, bénéficie des délégations et habilitations nécessaires pour engager la(les) compagnies d'assurance et (iii) puisse présenter à un membre de l'instance dirigeante, grâce au reporting, les informations agrégées sur l'année écoulée et les plans d'actions décidées pour remédier aux éventuels dysfonctionnements constatés pouvant être corrigés.

Mais, en toute hypothèse, il doit revenir à chaque groupe ou chaque compagnie d'assurance de définir, selon ses propres critères, la meilleure organisation dans le domaine du traitement des réclamations clients.

Une telle démarche serait conforme à ce qui est d'ores et déjà prévu par la recommandation n°2011-R-05 laquelle dispose que :

- l'organisation devra prévoir les principes de responsabilité et les délégations au sein des entités concernées (Art. 3.2.3)
- qu'un responsable soit chargé de la conformité et de l'efficacité du traitement des réclamations dans la mesure où la taille et la structure de l'entité le permettent (Art. 3.2.3.)
- des dispositions spécifiques existent pour les entités tenues de se doter d'un contrôle interne (Art. 3.2.3)

En France, l'ACP exige que :

**Comments Template on EIOPA-CP 11/010a and EIOPA-CP 11/010b
 Consultation Paper on the Proposal for Guidelines on Complaints-Handling by Insurance
 Undertakings and Draft Report on Best Practices by Insurance Undertakings in handling
 complaints**

**Deadline
 31 January 2012
 12:00 CET**

	<p>- l'organisation du traitement des réclamations soit formalisée dans des processus qui doivent être communiqués à l'ensemble des collaborateurs concernés (Art 3.2.4)</p> <p>- l'information sur le « système de traitement des réclamations client » soit rapidement accessible à l'ensemble de la clientèle.</p> <p>L'EIOPA semble aller plus loin, en préconisant que cela soit la « politique de gestion des plaintes » qui fasse l'objet d'une communication élargie auprès des salariés (ce qui pourrait se comprendre) mais également auprès du public au sens large.</p> <p>Si l'organisation mise en place pour traiter les réclamations clients peut légitimement et naturellement faire l'objet d'une communication, par tout moyen approprié et ce au moment le plus opportun, communiquer sur une « politique de gestion des plaintes » semble inapproprié : l'assuré et/ou le bénéficiaire a essentiellement besoin de savoir qu'un service dédié existe, comment le saisir facilement (par tout moyen de communication) et dans quel délai maximum une réponse doit lui être apportée.</p> <p>Communiquer sur une « politique de gestion des plaintes » relève plus d'une démarche marketing et d'engagements supplémentaires qu'une compagnie pourrait prendre vis-à-vis de ses clients.</p>	
3.11.	<p>En France, l'ACP est plus nuancée, en prévoyant que le client mécontent puisse s'adresser à un service dédié distinct des conseillers ou gestionnaires "dans la mesure où la taille et la structure de l'entité le permettent" (Art. 3.2.3)</p> <p>La proposition de l'EIOPA va obliger à de fortes réorganisations internes : en effet imposer la gestion des plaintes conduit à faire des investigations équitables, cela remet en cause certaines organisations au sein desquelles le service dédié au traitement des réclamations clients fasse œuvre de persuasion sur les équipes internes pour revoir leur position et leur demande donc de revoir eux-mêmes le dossier sous un angle différent.</p> <p>Là encore, il doit être de la responsabilité de chaque compagnie de définir son organisation en matière de traitement des réclamations clients pour la rendre aussi efficiente que possible.</p>	
3.12.	<p>Le choix des outils et des méthodes de reporting relève d'une décision de la Direction Générale de chaque compagnie d'assurance.</p> <p>A ce jour, la Recommandation ACP n°2011-R-05 prévoit des dispositions générales relatives :</p>	

**Comments Template on EIOPA-CP 11/010a and EIOPA-CP 11/010b
Consultation Paper on the Proposal for Guidelines on Complaints-Handling by Insurance
Undertakings and Draft Report on Best Practices by Insurance Undertakings in handling
complaints**

**Deadline
31 January 2012
12:00 CET**

	<p>- aux « modalités d'enregistrement des réclamations et du suivi de leur traitement » (Art. 3.2.3), - à la mise en place d'un suivi des réclamations, - aux restitutions à organiser auprès des services/personnes concernés par les réclamations et le cas échéant aux organes définissant la politique commerciale du réseau auquel appartient l'entité ainsi qu'aux intervenants impliqués dans le processus de commercialisation ou de gestion » (Art. 3.3.1).</p> <p>L'EIOPA doit laisser une marge de manœuvre à chaque compagnie d'assurance et préciser dans ses futures lignes directrices que les réclamations / plaintes doivent être inventoriées de manière centralisée et permettre, de manière automatique ou non, la gestion du reporting interne et/ou externe.</p>	
3.13.	<p>Sur la base de la dernière version connue (novembre 2011) de l'annexe au rapport de contrôle interne, l'ACP recommande aux entreprises tenues de se doter d'un contrôle interne de justifier de leurs obligations en matière de contrôle des procédures de traitement des réclamations en annexe de leur rapport de contrôle interne (Art. 3.3.3).</p> <p>La différenciation par catégories existait indirectement dans la recommandation n°2011-R-05. En revanche, si - au-delà du principe du reporting - l'EIOPA souhaite également harmoniser le contenu même reporting, les données devant être renseignées devront alors être rapidement définies au plan européen.</p> <p>Or, une telle harmonisation n'a pas véritablement de sens puisque le traitement des réclamations client dépend à la fois de votre organisation, de vos différents modes de distribution, des différents types de produits d'assurance commercialisés, ... Il semble donc que cela relève du ressort de chaque compagnie d'assurance.</p>	
3.14.	Ces dispositions sont conformes au texte et à l'esprit de la recommandation n°2011-R-05 émise par l'ACP	
3.15.	La recommandation n°2011-R-05 pose le principe d'informer le consommateur de manière claire et compréhensible mais laisse chaque compagnie d'assurance la liberté de savoir où localiser le mieux l'information sur le process de traitement des réclamations clients.	

**Comments Template on EIOPA-CP 11/010a and EIOPA-CP 11/010b
 Consultation Paper on the Proposal for Guidelines on Complaints-Handling by Insurance
 Undertakings and Draft Report on Best Practices by Insurance Undertakings in handling
 complaints**

**Deadline
 31 January 2012
 12:00 CET**

	<p>Figurer une liste de documents dans lesquels faire figurer une telle information risque d'alourdir la liste déjà importante des informations légales à mentionner (au risque de ne plus la rendre visible car noyée dans l'ensemble des mentions légales) et aboutira à l'effet inverse recherché : à donner la bonne information au consommateur au moment où il en a réellement besoin ;</p> <p>L'organisation d'un service de traitement des réclamations peut obliger à ne pas associer définitivement un conseiller à un dossier particulier mais, pour justement répondre autant que faire se peut à toute sollicitation en temps réel, à permettre son traitement par tout collaborateur disponible.</p> <p><u>Dans certaines situations, communiquer sur l'identité et les coordonnées d'une personne pourrait avoir des conséquences non maîtrisables.</u> Une telle mention devrait être supprimée.</p>	
3.16.	<p>Les dispositions prévues vont au-delà de ce qui est admissible : en effet, chaque compagnie d'assurance va mettre en place un process complet du traitement des réclamations client (1^{er} niveau avec les commerciaux, 2nd niveau avec un service dédié, 3^{ème} niveau avec un éventuel médiateur interne ou commun à la profession).</p> <p>Cette information est déjà dense sur l'ensemble du process mis en place par la compagnie d'assurance elle-même pour traiter la réclamation de son client.</p> <p>Donner des informations superfétatoires concernant tous les autres modes de résolution des conflits pouvant exister va aboutir à complexifier les informations à fournir à l'assuré, ce qui n'est absolument pas l'objectif recherché.</p>	
3.17.	Comments are not being sought on this paragraph at this stage	
3.18.	Comments are not being sought on this paragraph at this stage	
3.19.		
Q1. – on Impact Assessment		

Comments Template on EIOPA-CP 11/010a and EIOPA-CP 11/010b Consultation Paper on the Proposal for Guidelines on Complaints-Handling by Insurance Undertakings and Draft Report on Best Practices by Insurance Undertakings in handling complaints		Deadline 31 January 2012 12:00 CET
Q2.– on Impact Assessment		
Q3.– on Impact Assessment		
Q4.– on Impact Assessment		
Best Practices Report Comments (EIOPA-CP-11/010b)		