

**Comments Template on EIOPA-CP11/010a 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:	MAIF (Mutuelle d'Assurance des Instituteurs de France)	
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 <b>Public</b> in the column to the right and by inserting the word <b>Confidential</b>.</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](mailto:CP_010@eiopa.europa.eu), in MSWord 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-CP11/010a 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>La MAIF soutient le principe des Lignes directrices proposées par l’EIOPA, dans la mesure où elles correspondent largement à la recommandation adoptée en décembre 2011 par l’Autorité de contrôle prudentiel (ACP) et à la politique de la MACIF en matière de traitement des réclamations de ses assurés et bénéficiaires de polices d’assurance.</p> <p>La MAIF conteste cependant la définition donnée par l’EIOPA à la notion de « plainte » ou de « réclamation ». Inclure dans cette notion, qui est centrale dans le projet de l’EIOPA, toute « manifestation de mécontentement » est excessif et inadapté au contexte habituel des relations entre assurés et assureurs. Certaines manifestations de mécontentement peuvent, en effet, comme le prévoit l’EIOPA représenter une simple demande d’information ou d’éclaircissement, ou une demande d’indemnisation, mais seul un dialogue avec l’assuré permet de faire la distinction. Il paraît donc excessif d’exiger que toute manifestation de mécontentement fasse a priori l’objet du traitement recommandé par l’EIOPA.</p> <p>Il nous paraît important en outre que l’EIOPA précise si ces Lignes directrices ont vocation à s’imposer juridiquement aux Etats membres. Si oui, il conviendra de veiller à ce qu’elles le soient de manière harmonisée dans les différents Etats et qu’elles ne créent pas d’incertitude juridique pour les sociétés d’assurance. En France, les assureurs sont appelés à mettre leur politique de traitement des réclamations en conformité avec les recommandations de l’ACP d’ici au 1<sup>er</sup> septembre 2012. Elles ont donc besoin de savoir rapidement si ces recommandations de l’ACP sont susceptibles d’être modifiées à la lumière des Lignes directrices de l’EIOPA.</p>	
3.1.		
3.2.		
3.3.		
3.4.		
3.5.		
3.6.		

**Comments Template on EIOPA-CP11/010a 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**

3.7.	<p>La MAIF estime que la définition de la plainte / réclamation de l'EIOPA est excessivement large pour une activité telle que l'assurance. En effet, l'expression d'un mécontentement est quasi inhérente à la gestion des sinistres. Retenir une telle définition qui qualifie de « plainte » une « expression de mécontentement » conduirait à appliquer un traitement qualifié de différencié à toute expression de mécontentement.</p> <p>Il serait souhaitable de se rapprocher de la définition de l'ACP française qui définit la réclamation comme « <i>une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel ; une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation</i> ». Elle est beaucoup moins large (« <u>déclaration actant le mécontentement</u> ») et non simple « <u>expression de mécontentement</u> ») et serait plus adaptée à l'activité d'assurance en sortant de la procédure spécifique des réclamations les simples expressions de mécontentement qui trouvent réponses auprès de l'interlocuteur habituel.</p>	
3.8.		
3.9.		
3.10.		
3.11.		
3.12.		
3.13.		
3.14.		
3.15.		
3.16.		
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		

**Comments Template on EIOPA-CP11/010a 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**

Assessment		
Q2.– on Impact Assessment		
Q3.– on Impact Assessment		
Q4.– on Impact Assessment		
Best Practices Report Comments (EIOPA-CP-11/010b)		