

**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:	MACIF (Mutuelle Assurance des Commerçants et Industriels de France et des Cadres et Salariés de l'Industrie et du Commerce)
---------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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><u>Préambule des commentaires</u></p> <p>La MACIF 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 MACIF cependant conteste fermement 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^{er} 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> <p>La MACIF observe que le champ d'application des Lignes directrices proposées par l'EIOPA se limite aux sociétés d'assurance. Or, en France, l'ACP est l'autorité de contrôle à la fois des établissements de crédit et des compagnies d'assurance. Sa récente recommandation sur le traitement des réclamations instaure donc un « level playing field » entre tous les opérateurs de ces deux secteurs des services financiers. Cette évolution devrait être reprise au niveau européen, par exemple en donnant aux Lignes directrices de l'EIOPA une dimension EIOPA-EBA et</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**

	même ESMA pour inclure les services d'investissement, comme l'a fait la Commission européenne dans sa proposition PRIPS.	
3.1.		
3.2.		
3.3.	Il faut 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 ^{er} 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.	
3.4.		
3.5.		
3.6.	Accorder aux autorités nationales la possibilité d'adopter des dispositions plus strictes que celles qui seront adoptées par l'EIOPA au niveau européen nuirait fortement à l'objectif d'harmonisation et de concurrence entre compagnies d'assurance.	
3.7.	La MACIF conteste fermement 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. Pour éviter toute ambiguïté, nous proposons de définir la réclamation comme « une contestation formalisée par un assuré suite à une première demande concernant l'exécution de son contrat d'assurance ».	

**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**

3.8.	<p>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). Ce comportement est naturel pour les entreprises d'assurances mutuelles.</p> <p>Par contre, il est excessif d'exiger d'une entreprise d'assurance qu'elle explique sa position sur la plainte d'un consommateur qui concerne une autre compagnie d'assurance ou une institution financière pour laquelle elle n'a aucune responsabilité légale ou réglementaire et, le cas échéant, en donnant des détails sur l'entreprise d'assurance ou l'autre institution financière chargée de traiter cette plainte.</p>	
3.9.		
3.10.	<p>« Les autorités compétentes doivent s'assurer que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une «politique de gestion des plaintes» est mise en place par les entreprises d'assurances. Cette politique devra être définie et approuvée par l'instance dirigeante de l'entreprise d'assurance (senior management), qui devra également être responsable de sa mise en œuvre et du contrôle de sa conformité » <p>En France, l'ACP n'exige pas l'implication de l'instance dirigeante dans le traitement des réclamations. En revanche, elle prévoit que :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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) 	

**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>Les dispositions prévues par l'ACP nous paraissent suffisantes. L'organisation du traitement des plaintes doit rester du ressort des entreprises.</p> <p>« • Cette "politique de gestion des plaintes» est énoncée dans un document (écrit) par exemple faisant partie d'une «politique générale de traitement (équitable)" (applicable aux consommateurs, aux personnes assurées, aux tiers lésés et aux bénéficiaires, etc.)</p> <p>• La «politique de gestion des plaintes" est à la disposition de tous les employés concernés de l'entreprise d'assurance par le biais d'un canal interne adéquat. »</p> <p><u>Commentaire</u></p> <p>En France, l'ACP exige que 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'EIOPA semble aller plus loin, en préconisant que ces informations soient communiquées également au public.</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 création d'une fonction de gestion des plaintes telle que préconisée par l'EIOPA est plus contraignantes, et nécessiterait notamment des réorganisations internes.</p> <p>Nous soutenons donc plutôt la recommandation de l'ACP, qui privilégie l'existence d'un service distinct permettant la protection des intérêts de la clientèle et prévenant les conflits d'intérêts.</p>	
3.12.	<p>En France, l'ACP recommande que la compagnie d'assurance doit prévoir « les modalités d'enregistrement des réclamations et du suivi de leur traitement » (Art. 3.2.3) et de mettre en place un suivi des réclamations et d'en effectuer une restitution aux services/personnes concernés 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>l'entité 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, quant à lui, recommande un enregistrement des réclamations (par exemple dans un registre électronique sécurisé) et son utilisation pour le reporting interne et externe. Cette utilisation externe impliquerait une harmonisation des données à renseigner qui n'est pas prévue aujourd'hui en France.</p>	
3.13.	<p>En France, 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>L'EIOPA va plus loin, en imposant une nouvelle obligation de reporting à charge des entreprises d'assurance qui n'apporterait de valeur ajoutée que si les données renseignées sont harmonisées et comparables, non seulement au plan national mais aussi au plan européen.</p>	
3.14.		
3.15.	<p>Les sociétés adhérentes au Groupement des Entreprises Mutuelles d'Assurance (GEMA), auquel la MACIF adhère, ont mis en place un dispositif de médiation permettant à leurs assurés de pouvoir saisir le médiateur du GEMA, à l'issue d'une procédure interne de traitement de leurs réclamations. Le médiateur du GEMA est désigné en tenant compte de sa compétence et de son indépendance. L'avis du médiateur est rendu en droit et en équité et s'impose à la société concernée. En revanche, l'assuré demeure libre de saisir les tribunaux de sa requête à l'issue de la procédure de médiation. Chaque année, le médiateur du GEMA rédige un rapport sur l'ensemble de son activité qui est disponible sur son site internet.</p>	
3.16.	<p>« Les autorités compétentes s'assurent que les entreprises d'assurance :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Essaient de rassembler et d'investiguer tout élément de preuve et d'information concernant la 	

**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>plainte</p> <ul style="list-style-type: none"> • Communiquent dans un langage accessible, compréhensible par tous. » <p>La MACIF soutient pleinement cette recommandation, qui fait déjà partie de sa démarche de qualité.</p> <p>« Dans sa décision finale, l'entreprise d'assurance expliquera l'ensemble de sa position et indiquera que le consommateur peut poursuivre sa plainte auprès d'autres instances, par exemple un médiateur, un mode de résolution alternatif, les autorités nationales, etc. »</p> <p>Le devoir d'information imposé à la compagnie d'assurance devrait se limiter à expliquer le processus de traitement des réclamations interne et celui mis en place par ses organisations professionnelles (médiateur, etc.).</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	<p><u>Commentaires concernant l'Impact Assessment</u></p> <p>Dans son Impact Assessment, l'EIOPA suggère que l'introduction des Lignes directrices proposées aura pour effet « d'atténuer un échec de la réglementation en raison du manque actuel d'harmonisation de la réglementation au niveau de l'UE ».</p> <p>Appartient-il à l'ensemble des compagnies d'assurance d'absorber ce coût, ou aux Etats membres qui ne se sont pas mis en conformité avec ladite réglementation ?</p> <p>L'EIOPA est d'avis que « les coûts [de communication, de logiciels, de mise à jour des contrats d'assurance] générés par ces Lignes directrices seront compensés par les avantages attendus de la</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>politique proposée ».</p> <p>L'EIOPA a-t-il calculé ces coûts ?</p> <p>L'EIOPA estime qu' « il n'y aura aucun coût significatif attendu avec le développement d'une telle politique interne de traitement des plaintes » ou « de très bas coûts ponctuels ».</p> <p>Sur quelles données l'EIOPA base-t-il son pronostic ?</p> <p>En ce qui concerne l'enregistrement, l'EIOPA estime qu'il « n'y aura aucun coût associé à cet aspect » parce qu'il n'a prévu aucun calendrier particulier d'application.</p> <p>L'ensemble des acteurs se trouvant probablement d'accord pour appuyer la politique générale de l'EIOPA en faveur d'un traitement des plaintes adéquat, il est probable que cette politique sera poursuivie. Son coût pour les compagnies d'assurance dépendra donc de l'harmonisation qui sera réalisée entre cette politique et celle des autorités de contrôle nationales (voir notre préambule).</p>	
Q2.– on Impact Assessment		
Q3.– on Impact Assessment		
Q4.– on Impact Assessment		
Best Practices Report Comments (EIOPA-CP-11/010b)		