

<b>Comments Template on EIOPA-CP 13/006a and EIOPA-CP 13/006b            Consultation Paper on the Proposal for Guidelines on Complaints-Handling by Insurance            Intermediaries and Draft Report on Best Practices by Insurance Intermediaries in            handling complaints</b>		<b>Deadline            28 June 2013            12:00 CET</b>
Company name:	Agéa (Fédération nationale des syndicats d'agents généraux d'assurance)	
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
<p><b>Please follow the instructions for filling in the template:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Do <b>not</b> change the numbering in column "Reference", or any other formatting in the file.</li> <li>⇒ Please fill in your comment in the relevant row. If you have <u>no comment</u> on a paragraph, keep the row <u>empty</u>. Please do not delete rows in the table.</li> <li>⇒ Our IT tool does not allow processing of comments which do not refer to the specific paragraph numbers below.               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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.</li> <li>○ If your comment refers to sub-bullets/sub-paragraphs, please indicate this in the comment relating to the corresponding paragraph.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Please send the completed template to <a href="mailto:CP-13-006@eiopa.europa.eu">CP-13-006@eiopa.europa.eu</a>, in MS Word Format, (our IT tool does not allow processing of any other formats).</b></p> <p>The paragraph numbers and questions below correspond to document no. EIOPA-CP-13/006a.            There is an additional section at the end of the table for general comments on the draft Best Practices Report (document no. EIOPA-CP-13/006b).</p>		

**Comments Template on EIOPA-CP 13/006a and EIOPA-CP 13/006b  
Consultation Paper on the Proposal for Guidelines on Complaints-Handling by Insurance  
Intermediaries and Draft Report on Best Practices by Insurance Intermediaries in  
handling complaints**

**Deadline  
28 June 2013  
12:00 CET**

<b>Reference</b>	<b>Comment</b>	
General Comment	<p>Sur le fond, agea n'est bien évidemment pas opposée au principe du traitement des réclamations. Bien au contraire, agéa considère que le fait de traiter les réclamations fait partie du fonctionnement normal d'une entreprise. Ce que agea conteste, c'est l'utilité d'imposer une procédure.</p> <p>agéa n'apportera pas de remarques détaillées à chacune des orientations proposées qui relèvent pour nous d'une démarche inadaptée aux préoccupations et à la taille des intermédiaires : les agences générales d'assurance sont des TPE avec en moyenne <b>2,3 salariés</b> par agence et <b>24,5 % des agences n'ont pas de salarié.</b></p> <p>agéa tient cependant à relever les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le traitement des réclamations est pour tout intermédiaire une préoccupation constante encore plus que dans les grandes entreprises. C'est d'autant plus vrai que tout client insatisfait représente très directement une perte de chiffre d'affaire.</li> <li>- Le traitement des réclamations est bien souvent fait directement et personnellement par l'agent.</li> <li>- L'organisation de cette activité, qui concerne la qualité du service rendu, relève du pouvoir de direction des entreprises et concerne un aspect concurrentiel de l'activité.</li> <li>- Les obligations ne tiennent pas suffisamment compte de la taille des agents généraux d'assurance et du faible nombre de réclamations reçues en agence. Ce qui crée des lourdeurs importantes non proportionnées aux risques, à la taille des entreprises, au nombre de réclamations reçues en agence. Il est indispensable qu'un principe de proportionnalité soit affirmé à chaque fois.</li> <li>- Les guides lines génèrent une rigidification à l'extrême du fonctionnement de l'entreprise : chaque cas doit être prévu et suivre un circuit de traitement spécifié. Or la liste des cas possibles est</li> </ul>	

<b>Comments Template on EIOPA-CP 13/006a and EIOPA-CP 13/006b            Consultation Paper on the Proposal for Guidelines on Complaints-Handling by Insurance            Intermediaries and Draft Report on Best Practices by Insurance Intermediaries in            handling complaints</b>		<b>Deadline            28 June 2013            12:00 CET</b>
	<p>infinie ! De plus cela paraît démesuré au regard de l'objectif : accueillir la demande d'un client et, en cas d'échec du dialogue, lui permettre de se faire entendre au-delà de son interlocuteur habituel.</p> <p>– Les agents généraux d'assurances sont opposés à toute orientation qui reviendrait à les empêcher de traiter dans leur entreprises, directement, les réclamations qui les concernent (voir point 13).</p>	
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
11.		
12.		
13.	<p>agéa n'est pas certaine de bien comprendre cette disposition. agéa souligne que les agents généraux d'assurances sont opposés à toute orientation qui reviendrait à les empêcher de traiter directement les réclamations qui les concernent.</p>	
14.		
15.		
16.		

<b>Comments Template on EIOPA-CP 13/006a and EIOPA-CP 13/006b            Consultation Paper on the Proposal for Guidelines on Complaints-Handling by Insurance            Intermediaries and Draft Report on Best Practices by Insurance Intermediaries in            handling complaints</b>		<b>Deadline            28 June 2013            12:00 CET</b>
17.		
18.		
19.		
20.		
21.		
22.		
23.		
24.		
25.		
26.		
Q1. - on Impact Assessment		
Q2a. - on Impact Assessment		
Q2b. - on Impact Assessment		
Q2c. - on Impact Assessment		
Q2d. - on Impact Assessment		
Q3. - on Impact Assessment		
Best Practices Report Comments (EIOPA-CP-13/006b)		