

News

dec 09



Asmo Kalpala
Président

Parmi ses membres, l'AMICE compte quelques grandes sociétés d'assurance de dimension européenne ou mondiale, ainsi que plusieurs leaders nationaux du marché de l'assurance. Mais le secteur de l'assurance mutuelle et coopérative est surtout caractérisé par de multiples petites et moyennes entreprises. Il importe donc que l'AMICE intensifie son soutien à leur égard.

Dans le processus de création du marché unique européen, l'idée du «*small is beautiful*» n'a pas été privilégiée, bien au contraire: le plan d'action communautaire pour les services financiers défend implicitement le principe qu'une plus grande consolidation est nécessaire dans le marché européen de l'assurance.

De toute évidence, le nouveau cadre juridique européen Solvabilité II encourage la constitution de grandes entités et va donc conduire à une concentration du marché. Les petites et moyennes sociétés d'assurance membres de l'AMICE — en clair, la majorité, vu que la somme moyenne de leurs primes brutes émises en 2008 est inférieure à 200 millions d'euros — se sentent particulièrement menacées par ce nouveau cadre prudentiel: elles doivent satisfaire à de nouveaux critères de qualité très sévères en ce qui concerne leurs fonds propres; si elles sont spécialisées dans un domaine d'assurance, il leur est difficile de réaliser des bénéfices de diversification; pour certaines, les exigences en matière de gouvernance et d'information pourraient constituer une charge trop lourde.

Au cours des prochaines années, l'AMICE va se concentrer tout particulièrement sur les besoins de ses membres de la catégorie PME, y compris des membres représentés indirectement par leurs associations. Trouver des moyens de les assister par des conseils et un soutien mutuel, par des échanges d'expériences et par un lobbying énergique défendant les valeurs de la diversité et de la proportionnalité, sera au cœur de la stratégie de l'AMICE.

S'agissant de la stabilité du marché européen de l'assurance, l'une des leçons importantes à tirer de la crise financière est que ce n'est pas le nombre élevé de petits acteurs, qui fournissent à leur clientèle des services de haute qualité, qui pose problème. La véritable difficulté est de prévenir les comportements dangereux dans le secteur de l'assurance et la consolidation du marché ne résoudra pas ce problème.

Sur ces réflexions, je vous souhaite de joyeuses fêtes de fin d'année et une excellente année 2010. Si nous maintenons le principe de soutien mutuel prôné par l'AMICE, je suis certain qu'elle sera positive.

Asmo Kalpala

→ Dans ce numéro

- Editorial du Président Page 1
- Médiatrice chez Folksam Page 2
- Nouvelles autorités de contrôle européennes Page 2
- Deux mois en détachement à Bruxelles Page 3
- Ateliers pratiques sur la RSE Page 3
- Solvabilité II – Actualité Page 3
- Intérêt de la diversité dans le secteur financier Page 4
- Réception de l'AMICE et réunion du Conseil Page 4
- Calendrier des événements Page 4

Médiatrice chez Folksam

Nous avons le plaisir de vous présenter dans cette édition Anna-Karin Baltzari Danfors, qui dirige le service de médiation («Customer Ombudsman») de la mutuelle d'assurance Folksam (Suède) depuis 2007.



Anna-Karin Baltzari Danfors

Quelle est votre position dans l'organigramme de Folksam et comment définiriez-vous votre mission?

A-K: Le service «Customer Ombudsman» est un organe indépendant qui rend compte de ses activités uniquement à l'Assemblée générale annuelle. Il a été créé en 1968 dans le but de contribuer à ce que les clients du groupe Folksam soient les plus satisfaits du secteur.

Comment décririez-vous votre travail?

A-K: Je compare souvent les plaintes reçues à des cadeaux emballés dans du papier doré! Grâce à ces plaintes,

nous pouvons améliorer certaines choses que nous n'aurions pas remarquées autrement et qui contribuent grandement au développement de notre société.

Pourriez-vous définir la nature du travail quotidien du médiateur?

A-K: Je dirais que le travail de médiateur comporte trois aspects distincts:

- **Les consultations:** la majorité des quelque 8 000 clients qui nous contactent chaque année a seulement besoin d'une explication plus détaillée de l'information donnée par la société. Le fait d'être un organe indépendant nous confère une fiabilité qui est capitale. Je dirais donc que cet aspect du travail est essentiel.
- **Les réévaluations:** sur les quelque 1 000 dossiers par an qui font l'objet d'un examen (réévaluation), 25 % sont modifiés en faveur du client. Ce chiffre prouve à lui seul notre indépendance. Pour le client, demander la révision de son cas est aisé. Une simple lettre suffit, il n'est pas nécessaire de prendre un avocat et nos services sont gratuits. La procédure de traitement est également plus rapide que par la voie judiciaire.
- **La prévention:** nous essayons d'éviter la récurrence des plaintes par un travail préventif, par exemple, en formant et en informant le personnel de Folksam. Nous collaborons aussi au développement de produits et à l'amélioration des termes et conditions générales des contrats d'assurance.

À vous entendre, le service de médiation semble être une opération «win-win» pour la société et pour la clientèle.

A-K: C'est exact. Tout en constituant une valeur ajoutée pour les clients, nous contribuons au développement de l'entreprise en renforçant la marque Folksam. Je tiens également à dire que travailler comme médiateur est un privilège. Il est très motivant de pouvoir aider la clientèle tout en soutenant la société dans le développement des activités.

Selon vous, quel est l'aspect mutualiste de ce travail?

A-K: Folksam est une société d'assurance mutuelle et le service «Customer Ombudsman» offre à la clientèle une capacité d'influence et une transparence qui sont deux valeurs essentielles de la mutualité.

Nouvelles autorités de contrôle européennes

Sur la base des recommandations du groupe de Larosière, la Commission européenne a présenté ses propositions concernant la création de trois autorités européennes de contrôle, parmi lesquelles l'Autorité européenne des assurances et des pensions professionnelles (AEAPP). Aux termes de ces propositions, l'AEAPP:

- adoptera, à la majorité qualifiée, des normes techniques (à ce jour de «niveau 3») que la Commission rendra juridiquement contraignantes par un processus d'approbation;
- facilitera les accords entre contrôleurs nationaux, y compris le règlement des différends;
- n'assumera pas le contrôle des organismes assureurs nationaux et ne se substituera pas aux collèges de contrôleurs des groupes multinationaux;
- aura certains pouvoirs d'action dans certaines situations d'urgence précisées;
- sera financée à 40 % par le budget communautaire et à 60 % par les États membres.

Aux fins du contrôle de la stabilité macroéconomique, un Comité européen du risque systémique (CERS) sera créé au sein de la BCE mais sera composé des gouverneurs de toutes les banques centrales nationales de l'Union européenne (zones euro et non-euro). Le CERS veillera à la solidité de l'ensemble du système financier et, s'il identifie des risques de stabilité, adressera des recommandations aux pays/groupes de pays concernés ou au Conseil des ministres.

Alors que les propositions relatives aux autorités de contrôle prévoient trois institutions sectorielles (dont l'AEAPP pour le secteur de l'assurance), le CERS sera totalement dominé par les gouverneurs des banques centrales (vingt-neuf membres provenant des banques centrales nationales et de la BCE contre une seule voix représentant l'assurance en la personne du président de l'AEAPP). Le secteur de l'assurance est très préoccupé par ce déséquilibre et a demandé, au minimum, la constitution au sein du CERS d'un sous-comité qui serait spécifiquement chargé du contrôle des risques systémiques dans le secteur de l'assurance. Les assureurs craignent en effet le débordement de mesures visant spécifiquement les banques dans le secteur de l'assurance.

Le secteur de l'assurance restera également vigilant étant donné qu'il semble y avoir un consensus au sein des groupes politiques du Parlement européen sur la création aussi rapide que possible d'une autorité de contrôle européenne intégrée pour le secteur financier.

Les textes des propositions législatives ainsi que de plus amples informations sont disponibles sur le site web

http://ec.europa.eu/internal_market/finances/committees/index_fr.htm

Solvabilité II – Actualité

Le CEIOPS a publié sa troisième vague de recommandations concernant les mesures d'exécution (niveau 2) de Solvabilité II centrées sur les calibrages. Ceux-ci s'avèrent extrêmement conservateurs, dans la prolongation du document sur les leçons de la crise («Lessons learned from the Crisis»). Le CEIOPS estime que par rapport à l'exercice QIS4, les exigences de fonds propres augmenteront en moyenne de 24 % pour les sociétés d'assurance vie et de 13 % pour les sociétés d'assurance non-vie. À lui seul, le risque de souscription en non-vie devrait augmenter de 35 %.

Les premiers feedbacks de membres de l'AMICE semblent encore plus alarmants: l'augmentation du capital de solvabilité requis (SCR) due aux nouveaux calibrages pourrait atteindre 30 à 60 % pour les sociétés d'assurance non-vie et même doubler (+50-100 %!) pour les sociétés d'assurance vie. Pour l'AMICE et le Conseil d'administration de l'AMICE, il est clair que cela ne correspond absolument pas au consensus politique atteint après l'exercice QIS4 sur Solvabilité II.

L'admissibilité des fonds propres et leur classement sur trois niveaux (Tiers) revêtent une importance vitale pour le secteur, comme l'a encore rappelé le Conseil d'administration de l'AMICE et le proclame constamment l'AMICE.

En novembre également, le CEIOPS a publié ses recommandations finales sur les questions liées aux deux premières vagues. L'AMICE constate que certaines de ses remarques ont été prises en compte. Toutefois, globalement, le CEIOPS a peu modifié sa ligne de conduite et des discussions devront maintenant avoir lieu entre les parties prenantes du secteur et la Commission afin de s'assurer que les instruments de niveau 2 conserveront le même esprit que le texte de niveau 1. Une vigilance particulière sera notamment requise en ce qui concerne le règlement de la question du principe de proportionnalité.

« Les avis fédérateurs, par exemple de la part de l'AMICE, seront plus écoutés que des avis individuels », a déclaré Pauline de Chatillon, de l'autorité de contrôle française ACAM et responsable du groupe Pilier 1 au CEIOPS, lors de la conférence organisée par la ROAM, l'association des assureurs mutuels français, à Paris le 26 novembre.

À cet égard, la présidence de la taskforce rappelle avec insistance aux membres que le travail de l'AMICE sur Solvabilité II exige une participation plus large d'un plus grand nombre de pays. Ce n'est qu'à ces conditions que les actions de l'AMICE seront réellement représentatives et se verront accorder le poids nécessaire et approprié.

Ateliers pratiques sur la RSE

Cet automne, la taskforce RSE a organisé deux ateliers pour les membres de l'AMICE afin d'échanger leurs expériences pratiques sur des aspects spécifiques de la RSE. L'objectif était que tous les participants — expérimentés ou débutants en matière de RSE — repartent avec des éléments utiles et applicables dans leur entreprise.

Le 14 octobre 2009, Ruth Woodall, Sustainability Reporting and Communications Manager au sein de l'entreprise britannique Co-operative Financial Services, a expliqué en détail la méthode utilisée par Co-operative Group pour établir son très apprécié rapport RSE et a fourni aux participants de nombreuses occasions de poser des questions pratiques.

Le 12 novembre 2009, Pia Blom-Johansson, Contact Director for Sustainability and Interest Groups au sein de Tapiola Group (Finlande), a présenté le projet d'ancrage de la RSE dans l'organisation, initié à la suite du constat du manque de connaissance de la politique RSE au sein de l'entreprise.

P&V (Belgique) a participé aux deux ateliers et son bilan est très positif: «ce fut pour nous une formidable occasion de partager notre vision et de découvrir les projets d'autres entreprises, susceptibles de nous aider dans nos réflexions sur la RSE». Les présentations de ces ateliers sont accessibles dans l'espace réservé aux membres sur le site web de l'AMICE.

La taskforce a également collecté et échangé des sources d'information sur le thème de la RSE. Les documents les plus intéressants sont disponibles dans la Bibliothèque virtuelle du site web de l'AMICE. Parmi ceux-ci figurent les résultats d'une récente enquête internationale McKinsey effectuée auprès de 20 sociétés et portant sur l'importance accordée à la responsabilité sociale de l'entreprise. L'étude s'est concentrée sur le lien entre les activités RSE et la création de valeur financière et plus spécifiquement sur la mesure de la RSE et la communication de la RSE aux collaborateurs de l'entreprise et aux parties prenantes extérieures. Elle propose également 10 «meilleures pratiques» pour la création et la maximisation de valeur par la RSE.

Deux mois en détachement à Bruxelles



N'ayant jamais travaillé de manière prolongée à l'étranger, lorsqu'il m'a été proposé de travailler deux mois en détachement à l'AMICE, j'ai immédiatement accepté en pensant que ce serait une formidable expérience pour moi. Et ce fut le cas! Travailler à Bruxelles est aussi passionnant qu'intense. Il y a tant d'événements qu'on ne peut pas tous les suivre: rencontres d'Européens de multiples provenances, conférences, activités au Parlement européen, etc.

Durant ces deux mois, j'ai collaboré à la préparation du Congrès 2010 et aux travaux des taskforces où Reale Mutua est active; j'ai lu de nombreux rapports intéressants, rencontré des parlementaires européens et assisté, au Parlement européen, à des conférences sur des thèmes nouveaux pour moi.

Je vous recommande chaleureusement, chers membres, une expérience personnelle et professionnelle aussi intéressante et remercie vivement M. Lana, PDG de Reale Mutua, ainsi que tous les collaborateurs de l'AMICE — qui m'ont mise tellement à l'aise —, de m'avoir fait vivre cette expérience inoubliable!

Elisabetta Ruà, Reale Mutua, Italie

Intérêt de la diversité dans le secteur financier

Le CEPS, groupe de réflexion basé à Bruxelles dont l'AMICE est membre, a publié une étude de 200 pages sur la diversité dans le secteur financier en Europe. L'ouvrage examine en particulier l'apport du secteur des caisses d'épargne à l'ensemble du secteur financier.

Dans la préface, le professeur David T. Llewellyn, professeur en économie bancaire et financière à la Loughborough University, Royaume-Uni, écrit ce qui suit:

«L'étude constate de manière générale que, tout particulièrement au regard des critères de stabilité, il est avantageux de créer un système mixte intégrant les modèles axés sur la valeur pour les actionnaires (VA) et ceux axés sur la valeur pour les partenaires (VP).» Pour le professeur Llewellyn, les caisses d'épargne, à l'instar des assureurs mutuels, sont des archétypes d'entités guidées par le principe de valeur pour les partenaires.

«Dans la mesure où les organisations axées sur la valeur pour les actionnaires doivent rémunérer (sous la forme d'un taux de rendement du capital investi) les fournisseurs externes de capitaux, l'absence d'actionnaires externes qui caractérise le modèle centré sur la valeur pour les partenaires peut être considérée comme un "avantage d'efficacité" inhérent aux mutuelles financières en ce sens que, toutes choses égales par ailleurs, elles ont théoriquement la capacité d'opérer sur la base de faibles marges.

«Compte tenu de "l'avantage de marge" potentiel propre aux institutions financières mutualistes et de l'intérêt systémique d'une structure financière mixte, il y a pour le système financier des gains économiques et sociaux à tirer d'un secteur viable et prospère [de caisses d'épargne].» Selon les conclusions de l'étude, les caisses d'épargne augmentent la concurrence dans le secteur financier, améliorent les caractéristiques de stabilité, contribuent à atténuer l'exclusion sociale et favorisent le développement régional.

«De manière générale, l'intérêt systémique à soutenir un secteur centré sur la valeur pour les partenaires est énorme et il s'agit donc d'une légitime question d'ordre public.»

L'ouvrage peut être obtenu auprès du CEPS ou du secrétariat de l'AMICE (gregor.pozniak@amice-eu.org), au prix de 25,00 EUR en format papier ou gratuitement en format pdf.

<http://www.ceps.eu/book/investigating-diversity-banking-sector-europe-performance-and-role-savings-banks>

Réception et réunion du Conseil d'administration de l'AMICE

Lors de la réception organisée par l'AMICE à Bruxelles, David Wright, directeur général adjoint de la DG «Marché intérieur et services», a déclaré devant une cinquantaine de membres de l'AMICE et représentants du secteur financier qu'il n'est absolument pas dans l'intention de la Commission de modeler les structures du marché. «*Si des assureurs mutuels et coopératifs se sentent menacés par Solvabilité II, j'invite l'AMICE à venir me voir pour en discuter*», a-t-il ajouté.

Le jour suivant, le Conseil d'administration de l'AMICE a discuté des résultats préliminaires de l'enquête réalisée auprès des membres (veuillez renvoyer votre questionnaire complété si ce n'est déjà fait!) et notamment des commentaires sur la stratégie à moyen terme en cours d'élaboration en vue de l'Assemblée générale du 24 mai 2010. Le Conseil d'administration a également examiné le projet de programme du congrès 2010 et a approuvé l'adhésion de trois nouveaux membres — FOV, l'association néerlandaise des assureurs mutuels, et deux assureurs mutuels autrichiens, Vorarlberger Landes-Versicherung et Tiroler Versicherung. Par ailleurs, un nouveau membre du Conseil d'administration a été coopté en la personne de Patrick Brothier, FNMF (France) et Jean-Luc de Boissieu, GEMA (France), a été nommé au Comité exécutif.

→ Calendrier de l'AMICE

- 7 Décembre Bruxelles Taskforce Solvabilité II
- 17 Décembre Bruxelles Taskforce Affaires juridiques
- 17 Décembre Bruxelles Taskforce Société Mutuelle Européenne (SME)
- 18 Janvier Bruxelles Taskforce Solvabilité II
- 21 Janvier Bruxelles Comité de Nomination
- 3 Février Bruxelles Taskforce Accidents du travail
- 5 Février Paris Groupe de travail Communications
- 12 Février Paris Plateforme des membres petites et moyennes
- 17 Février Bruxelles Taskforce Solvabilité II
- 17-18 Février Bruxelles Comité Exécutif
- 16 Mars Bruxelles Conseil
- 24 Mars Bruxelles Taskforce Solvabilité II
- 16 Avril Paris Groupe de travail et taskforces Membre à Membre
- 20 Avril Bruxelles Comité Exécutif
- 24 Mai Gênes Conseil
- 24 Mai Gênes Assemblée Générale
- 25-26 Mai Gênes Congrès