

## **FRANKRIKE**

### **FÖRSÄKRINGSVÄSENDE**

**(1) Instansens namn och adress. På vilket språk kan instansen i nätverket kontaktas?**

Le Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances (FFSA)  
BP 290  
75425 Paris Cedex 09  
Tel. + (00 33) 1 45 23 40 71  
Fax + (00 33) 1 45 23 27 15  
e-mail: [le.mediateur@mediation-assurance.org](mailto:le.mediateur@mediation-assurance.org)

P.g.a. mångfalden av ombudsmannainstanser finns det en gemensam postadress för allmänheten avseende alla försäkringsföretag som är etablerade i Frankrike. Adressen är: Boîte Postale Médiation Assurance, BP 907, 75424 Paris Cedex 09.

Kontakterna med FFSA:s ombudsman kan ske på franska eller engelska.

**(2) Instansens täckning i fråga om a) finansiella institut, b) finansiella produkter; och c) förmedlare**

- (a) FFSA-ombudsmannens behörighet är begränsad till tvister som gäller anslutna företag som undertecknat ombudsmannastadgan och valt denne som sin ombudsman. Sex företag eller företagsgrupper har en egen intern ombudsmannainstans.
- (b) Instansen tar endast upp privatpersoners försäkringsavtal i tvister mellan försäkringsgivaren och avtalsparten eller en tredje part.
- (c) Konflikter mellan försäkringsförmedlare och mellan förmedlare och försäkringsbolag faller inte under ombudsmannens behörighet.

**(3) Instansens organisation:  
a) offentlig eller privat/lagstadgad eller frivillig,  
b) vem driver instansen; och  
c) vem finansierar instansen?**

- (a) Systemet är privat och frivilligt. De företag som är medlemmar i FFSA undertecknade 1993 en ombudsmannastadga som gör det möjligt för försäkringstagare och tredje part att använda sig av ett medlingsförfarande på förbunds nivå eller inom försäkringsbolaget för att reglera sina tvister.
- (b) Ombudsmannen utses enhälligt av en styrelse bestående av ordföranden för Institut National de la Consommation, ordföranden för Commission consultative du Conseil National de l'assurance och ordföranden för FFSA. Mandatet är på två år och kan förnyas.
- (c) FFSA

**(4) På vilket språk kan  
a) reklamationen lämnas in,  
b) beslutet fattas?**

- (a) Franska och engelska
- (b) Franska.

**(5) Begränsning av reklamationsbeloppet**

Inga begränsningar

**(6) Tidsfrister för att lämna reklamation till instansen**

En framställan till ombudsmannen kan endast göras då det berörda försäkringsföretagets alla interna, avtalsenliga eller andra medlingsmöjligheter för uppgörelser i godo uttömts. Inga tidsfrister finns vad gäller dessa interna förfaranden och avtalsenliga uppgörelser i godo.

**(7) Genomsnittlig tid för att behandla en reklamation**

Enligt stadgan skall FFSA:s ombudsman avge ett yttrande inom tre månader. I själva verket varierar den genomsnittliga tiden beroende på ärendet.

**(8) Typ av beslut**

Om enighet ej uppstår under förfarandet avger ombudsmannen ett skriftligt yttrande som inte är bindande för parterna. Dessa har sedan möjlighet att gå till domstol.

**(9) Avgifter**

Tjänsten är gratis.

**(10) Framställs det någon årsrapport och i så fall på vilka språk?**

Ombudsmannens årsrapport avfattas på franska. Den är offentlig.

**(11) Har instansen anmälts enligt kommissionens rekommendation 98/257/EG?**

Ja.