

Les Cahiers de l'Assurance

2008

LEGISLATION RELATIVE

A L'INTERMEDIATION EN ASSURANCES ET EN REASSURANCES

ET A LA DISTRIBUTION D'ASSURANCES



Editeur responsable : Philippe Colle, Assuralia
MAISON DE L'ASSURANCE
SQUARE DE MEEÛS 29 • B-1000 BRUXELLES
TÉL: 02/547 56 11 • FAX: 02/547 56 01
E-mail: info@assuralia.be • Website: www.assuralia.be
2008

AVANT-PROPOS

La législation sur l'intermédiation et la distribution en assurances n'est pas nouvelle. Elle existe en Belgique depuis le 27 mars 1995 et elle a déjà fait l'objet d'un Cahier de l'Assurance en 1996.

Pourquoi dès lors, dix ans plus tard, rédiger un autre Cahier de l'Assurance ?

Il ne s'agit pas d'une simple réédition, mais bien d'une réécriture complète du Cahier à la suite des modifications apportées à la législation sur l'intermédiation en assurances, sous l'impulsion européenne, par la loi du 22 février 2006.

Tout comme son prédécesseur, le présent Cahier de l'assurance se propose de décrypter cette législation à l'intention des personnes non familiarisées à la matière et de donner un aperçu général de la réglementation belge en matière d'intermédiation en assurances, telle qu'elle existe aujourd'hui, sans se limiter aux modifications intervenues en 2006.

Il vise non seulement à informer les professionnels de l'assurance (entreprises d'assurances, entreprises de réassurances et intermédiaires d'assurances ou de réassurances, membres ou non membres des associations professionnelles qui soutiennent la diffusion de ce cahier), mais également tous ceux qui, à l'un ou l'autre titre (consommateurs, avocats, magistrats, ...), se trouveront confrontés à cette loi et seront peut-être heureux d'y trouver rapidement et facilement réponse à leurs questions.

Ceux qui souhaitent en savoir davantage, peuvent consulter des publications plus spécialisées. La loi et son arrêté d'exécution sont repris en annexe de ce cahier.

Le présent Cahier est cependant, dans sa forme, différent du précédent. Par sa vocation « grand public », le présent cahier se devait d'être un outil vivant, pragmatique et en adéquation avec son temps. En particulier, sans altérer l'esthétique du document dans sa version papier, l'accent a été mis sur l'accessibilité à l'information en fonction des besoins du lecteur qui peut se déplacer à sa guise dans le document électronique, soit via la table des matières interactive, fidèle à la structure de la loi elle-même, soit via les nombreux liens qui permettent une lecture active et didactique.

Bonne lecture !

Pour les associations,

P. Colle
Administrateur
délégué
ASSURALIA

F. Boels
Président
FVF

V. Magnus
Président
FEPRABEL

P. Bruyland
Président
UPCA

TABLE DES MATIERES

1.	HISTORIQUE DE LA REGLEMENTATION.....	6
2.	OBJET ET CONTENU DE LA REGLEMENTATION	7
2.1.	APERÇU GENERAL.....	7
2.2.	PRINCIPALES DEFINITIONS	8
2.3.	CHAMP D'APPLICATION DE LA LOI DU 27 MARS 1995	11
	2.3.1. L'intermédiation en assurances	11
	2.3.2. L'intermédiation en réassurances	11
	2.3.3. La distribution d'assurances	11
2.4.	INSCRIPTION.....	12
	2.4.1. REGISTRE.....	12
	2.4.2. PASSEPORT EUROPEEN	12
	2.4.3. PROCEDURE.....	14
	2.4.4. QUI DOIT REUNIR LES CONDITIONS D'INSCRIPTION ?.....	15
	2.4.5. CONDITIONS	16
2.5.	Particularités relatives aux intermédiaires personnes morales	22
2.6.	Informations à fournir	23
	2.6.1. Informations à fournir sur le papier à lettre, la publicité ou tout autre document émanant de l'intermédiaire d'assurances	23
	2.6.2. Informations à fournir avant la conclusion d'un contrat d'assurance.....	23
	2.6.3. Information spécifique à fournir par les responsables de la distribution et les personnes en contact avec le public	25
2.7.	Organisation du contrôle et mesures administratives	25
	2.7.1. Autorité de contrôle	25
	2.7.2. Mesures administratives à l'encontre d'un intermédiaire d'assurances	26
	2.7.3. Mesures administratives à l'encontre d'une entreprise d'assurances	26
2.8.	Sanctions	
	2.8.1. Manquement aux obligations prescrites par la loi du 27 mars 1995	26
	2.8.2. Manquement au devoir d'informer la CBFA	27
	2.8.3. Manquement aux mises en demeure.....	27
	2.8.4. Amende administrative supplémentaire.....	27
2.9.	Particularités relatives à l'intermédiation en réassurances	27
	2.9.1. Définitions	28
	2.9.2. Champ d'application	28

2.9.3. Inscription	28
2.9.4. Devoir d'information	29
2.9.5. Organisation du contrôle, mesures administratives et sanctions	29
2.10. Responsabilités particulières des entreprises d'assurances et de réassurances	30
2.10.1. Intermédiaires non inscrits	30
2.10.2. Paiement transitant par l'intermédiaire d'assurances	30
3. QUESTIONS PARTICULIERES QUI INTERESSENT LE CONSOMMATEUR	31
3.1. Qui doit se conformer à la législation?	31
3.2. Comment puis-je vérifier si j'ai affaire à un intermédiaire d'assurances valablement inscrit?	31
3.3. Quelle est la différence entre un courtier d'assurances et un agent d'assurances?	31
3.4. Que faire en cas d'intermédiaire d'assurances étranger?	31
• Intermédiaires d'assurances dont le pays d'origine est un Etat membre de l'EEE	31
• Intermédiaires d'assurances dont le pays d'origine ne fait pas partie de la EEE	32
3.5. Quelles sont les informations que l'intermédiaire d'assurances doit me fournir avant la souscription d'un contrat d'assurance ?	32
3.6. Que puis-je faire lorsque je me sens lésé par un intermédiaire d'assurances? ..	32
3.7. Pourquoi la réassurance me concerne moins?	32
4. ANNEXES	33
4.1. Loi (coordination officieuse) du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances et en réassurances et à la distribution d'assurances, telle que modifiée par la loi du 22 février 2006 et par la loi portant des dispositions diverses (III) du 1 ^{er} mars 2007	33
4.2. Arrêté royal (coordination officieuse) du 25 mars 1996 portant exécution de la loi du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances et en réassurances et à la distribution d'assurances, tel que modifié par l'arrêté royal du 26 novembre 2006	33
4.3. Nouvel article 13 de la loi sur le contrat d'assurance terrestre du 25 juin 1992, tel que modifié par la loi du 22 février 2006 et la loi portant des dispositions diverses (III) du 1 ^{er} mars 2007	33
4.4. Arrêté royal du 21 juin 2006 modifiant le traitement des plaintes dans le secteur des assurances, défini dans l'arrêté royal du 22 février 1991 portant règlement général relatif au contrôle des entreprises d'assurances et dans l'arrêté royal du 25 mars 1996 portant exécution de la loi du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances et à la distribution d'assurances, publié au Moniteur belge du 4 juin 2006	33
4.5. Note explicative de la CBFA concernant l'inscription des intermédiaires d'assurances	33

1. HISTORIQUE DE LA REGLEMENTATION

L'arrêté royal du 14 novembre 1961 instaurant les conditions d'exercice de la profession de courtier d'assurances dans les entreprises de l'artisanat, du petit et du moyen commerce et de la petite industrie ne visait que les courtiers d'assurances et ne contenait que quelques règles relatives aux connaissances professionnelles.

La directive européenne du 13 décembre 1976 relative à des mesures destinées à faciliter l'exercice effectif de la liberté d'établissement et de la libre prestation des services pour les activités d'agent et de courtier d'assurances a été transposée en droit belge par un arrêté royal du 10 décembre 1979. La protection des consommateurs est à la base de cette réglementation européenne en matière d'intermédiation en assurances dans le respect des règles de concurrence.

La recommandation européenne du 18 décembre 1991 franchit un pas, en incitant les Etats membres à immatriculer leurs intermédiaires d'assurances sous certaines conditions, telles que la preuve des connaissances professionnelles, de l'honorabilité et de la souscription d'une assurance RC professionnelle et d'une garantie financière.

La loi du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances et à la distribution d'assurances a marqué une étape importante dans la poursuite de l'élaboration du statut de l'intermédiaire d'assurances en Belgique. Elle est le fruit de délicates négociations au sein du secteur – entre les entreprises d'assurances, les courtiers d'assurances et les agents d'assurances – en vue de mettre en pratique les principes énoncés dans la recommandation. Ces négociations ont débouché sur un traitement égal et équilibré de tous les canaux de distribution. Elle dote pour la première fois les intermédiaires d'assurances concernés d'un statut légal à part entière. *Un arrêté royal du 25 mars 1996* porte exécution de certaines dispositions de la loi.

La directive du 9 décembre 2002 sur l'intermédiation en assurances, qui abroge la directive du 13 décembre 1976, instaure un passeport européen pour les intermédiaires d'assurances et de réassurances, et offre aux preneurs d'assurance une meilleure protection. Elle s'est largement inspirée des législations en vigueur dans certains Etats membres et notamment en Belgique. Elle poursuit le but de la recommandation du 18 décembre 1991, qui n'a pas réussi à créer l'harmonisation indispensable à la réalisation d'une réelle concurrence entre les Etats membres. La transposition de cette directive en droit belge, déjà en grande partie conforme à la recommandation, n'a dès lors pas présenté de difficultés fondamentales.

Tenant compte de la genèse de la loi du 27 mars 1995, issue de discussions longues et délicates en vue d'établir un régime légal équilibré, la directive du 9 décembre 2002 a été transposée par la *loi du 22 février 2006* sans introduire d'autres modifications fondamentales que celles nécessaires à une transposition adaptée de cette directive, et en particulier sans revenir sur certaines dispositions de protection du preneur d'assurance qui étaient déjà prévues par la loi et qui allaient plus loin que celles de la directive.

La loi portant des dispositions diverses (III) du 1^{er} mars 2007 ajuste le tir, notamment en sortant du champ d'application les entreprises de réassurances qui distribuent elles-mêmes leurs produits et en soumettant les entreprises d'assurances aux mêmes obligations d'information que les intermédiaires d'assurances dans leurs contacts directs avec les clients.

La loi du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances et en réassurances et à la distribution d'assurances ainsi que son arrêté royal d'exécution du 25 mars 1996, tout en ayant subi quelques modifications, restent le siège de la matière.

2. OBJET ET CONTENU DE LA REGLEMENTATION

2.1. APERÇU GENERAL

Dans le secteur de l'assurance, la réglementation de référence en matière d'intermédiation est la loi du 27 mars 1995 et l'arrêté royal du 25 mars 1996 relatif à l'intermédiation en assurances et en réassurances et à la distribution d'assurances.

La loi du 27 mars 1995 a été modifiée par la loi du 22 février 2006, entrée en vigueur le 15 mars 2006, qui transpose en droit belge la directive européenne du 9 décembre 2002, ainsi que par la loi du 1^{er} mars 2007 portant des dispositions diverses (III), publiée le 14 mars 2007 et entrée en vigueur le 24 mars 2007. Une [version coordonnée officielle de la loi](#) a été réalisée par la [CBFA](#).

L'arrêté royal du 25 mars 1996 portant exécution de la loi du 27 mars 1995 a, dans la foulée, également été modifié par l'arrêté royal du 26 novembre 2006, entré en vigueur le jour de sa publication au Moniteur belge, le 30 novembre 2006. Une [version coordonnée officielle de l'arrêté royal](#) a également été réalisée par la [CBFA](#).

Les lois du 22 février 2006 et du 1^{er} mars 2007 complètent également [l'article 13](#) de la loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre, ce qui n'est pas sans importance pour le consommateur, mais également pour les entreprises d'assurances.

Les principales nouveautés introduites par les lois du 22 février 2006 et du 1^{er} mars 2007 concernent l'instauration du [passeport européen](#), l'élargissement du champ d'application de la loi aux [intermédiaires de réassurances](#), le [devoir d'information](#) de l'intermédiaire d'assurances et des entreprises d'assurances dans leurs contacts directs avec les clients et le [renforcement du contrôle et des sanctions administratives et pénales](#).

C'est l'harmonisation minimale des règles d'accès et d'exercice de la profession au niveau européen qui permet de doter les intermédiaires d'assurances ou de réassurances européens d'un passeport unique. Pour pouvoir exercer une activité d'intermédiation en assurances ou en réassurances, les intermédiaires doivent obligatoirement être [inscrits](#) dans un registre tenu dans leur pays d'origine et, pour obtenir et conserver cette inscription, ils sont tenus de satisfaire à [toute une série de conditions](#), notamment en matière de connaissance professionnelle, d'honorabilité et de solvabilité.

Contrairement aux autres pays européens, les [entreprises d'assurances](#) opérant en Belgique doivent également se conformer à certaines exigences particulières dès lors qu'elles offrent elles-mêmes des produits en vente, sans passer par un intermédiaire.

A noter également que la loi du 27 mars 1995 comporte maintenant toute une série de [définitions](#), ce qui n'est pas sans conséquence sur son [champ d'application](#).

2.2. PRINCIPALES DEFINITIONS

La législation relative à l'intermédiation en assurances et en réassurances et à la distribution d'assurances comporte, depuis le 15 mars 2006, une vingtaine de définitions.

Seules les principales définitions font l'objet d'un commentaire. Pour le surplus, le lecteur est renvoyé au chapitre 1^{er} de la [législation coordonnée](#).

▪ **Intermédiation en assurances**

L'intermédiation en assurances est définie de manière extrêmement large. Il s'agit « de toute activité consistant à présenter ou à proposer des contrats d'assurance ou à réaliser d'autres travaux préparatoires à leur conclusion ou à les conclure, ou à contribuer à leur gestion et à leur exécution ».

Ne sont pas considérées comme de l'intermédiation en assurances les activités exercées par une entreprise d'assurances ou un salarié d'une entreprise d'assurances qui agit sous la responsabilité de cette dernière ; on parle alors de **distribution d'assurances**.

Ne sont pas de l'intermédiation en assurances les activités consistant à fournir des informations à titre occasionnel dans le cadre d'une autre activité professionnelle pour autant que ces activités n'aient pas pour objet d'aider le client à conclure ou à exécuter un contrat d'assurance. Les indépendants qui, à titre professionnel, exercent des activités telles que conseiller fiscal ou d' (expert-) comptable et qui, dans le cadre de ces activités professionnelles, fournissent à titre occasionnel des conseils dans le domaine des assurances, ne relèvent donc pas du champ d'application de la loi du 27 mars 1995. Il en est de même pour la gestion, à titre professionnel, des sinistres pour une entreprise d'assurances, et les activités d'estimation et de liquidation des sinistres.

▪ **Intermédiaire d'assurances**

L'intermédiaire d'assurances est toute personne morale ou physique ayant la qualité de travailleur indépendant au sens de la législation sociale et exerçant des activités d'intermédiation en assurances (cf. définition ci-dessus), même à titre occasionnel, ou ayant accès à cette activité.

▪ **Courtier d'assurances**

Lorsque l'intermédiaire d'assurances met en relation des preneurs d'assurance et des entreprises d'assurances, *sans être lié par le choix de celles-ci*, il est courtier d'assurances.

▪ **Agent d'assurances**

Lorsque l'intermédiaire d'assurances exerce ses activités d'intermédiation en assurances en raison d'une ou plusieurs conventions ou procurations, *au nom et pour le compte d'une seule ou de plusieurs entreprises d'assurances*, il est agent d'assurances.

▪ **Sous-agent d'assurances**

Lorsque l'intermédiaire d'assurances, sans être ni courtier d'assurances, ni agent d'assurances, agit sous la responsabilité de ces derniers, il est sous-agent d'assurances.

- **Responsable de la distribution**

Chez un intermédiaire d'assurances, est responsable de la distribution toute personne physique appartenant à sa direction ou tout employé à son service qui assume *de facto* la responsabilité de l'activité d'intermédiation en assurances ou en exerce le contrôle.

Dans une entreprise d'assurances, est responsable de la distribution toute personne physique qui assume *de facto* la responsabilité à l'égard des personnes chargées de la distribution de produits d'assurances ou exerce le contrôle sur de telles personnes.

Que ce soit chez un intermédiaire d'assurances ou dans une entreprise d'assurances, peut seule être désignée responsable de la distribution une personne qui, dans les faits, est réellement la personne responsable de l'intermédiation ou de la distribution.

- **Grands risques**

Sont des grands risques, les risques au sens de l'article 1^{er}, 7, de l'arrêté royal du 22 février 1991 portant règlement général relatif au contrôle des entreprises d'assurances.

Sont notamment considérés comme grands risques, ceux relevant des branches Corps de véhicules ferroviaires, aériens ou maritimes, lacustres et fluviaux, Marchandises transportées et Responsabilité civile des véhicules aériens, maritimes, lacustres et fluviaux.

Lorsque le preneur d'assurance exerce à titre professionnel une activité industrielle, commerciale ou libérale, les risques relevant des branches Crédit et Caution sont également des grands risques.

Sont également des grands risques, les risques relevant des branches Corps de véhicules terrestres, Incendie et éléments naturels, Autres dommages aux biens, Responsabilité civile automobile, Responsabilité civile générale et Pertes pécuniaires diverses, lorsque le preneur est une entreprise d'une certaine importance (total du bilan de plus de 6.2 millions d'euros, montant net du chiffre d'affaires de plus de 12.8 millions d'euros ou plus de 250 membres du personnel).

Pour davantage de détails, il est renvoyé à la disposition de l'arrêté royal du 22 février 1991 elle-même.

- **Etat membre**

Est considéré comme Etat membre un Etat faisant partie de l'Espace économique européen (EEE), c'est-à-dire, un Etat de l'Union européenne (Allemagne, l'Autriche, la Belgique, Chypre, le Danemark, l'Espagne, l'Estonie, la Finlande, la France, la Grèce, la Hongrie, l'Irlande, l'Islande, l'Italie, la Lettonie, le Liechtenstein, la Lituanie, le Luxembourg, Malte, la Norvège, les Pays-Bas, la Pologne, le Portugal, le Royaume-Uni, la Slovaquie, la Slovénie, la Suède et la République tchèque), ainsi que l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège.

- **Etat membre d'origine**

Lorsque l'intermédiaire d'assurances est une personne physique, l'Etat membre d'origine est celui où il est domicilié et où il exerce ses activités.

Lorsque l'intermédiaire d'assurances est une personne morale, l'Etat membre d'origine est celui où est établi son siège social ou, s'il n'a pas de siège social aux termes de son droit national, celui où est situé son administration centrale.

- **Etat membre d'accueil**

Lorsqu'un intermédiaire d'assurances a une succursale ou exerce une activité en libre prestation de services dans un Etat membre autre que son Etat membre d'origine, cet Etat est appelé Etat membre d'accueil.

- **CBFA**

La Commission bancaire et financière et des assurances (ci-après « CBFA ») est l'autorité de contrôle unique du secteur financier belge (Rue du Congrès 12-14 – 1000 Bruxelles, tél. 02/ 220 52 11, www.cbfa.be).

- **Support durable**

Un support durable est un instrument permettant au client de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement, de telle sorte qu'elles puissent être consultées ultérieurement pendant une période adaptée à l'objectif de ces informations, et permettant la reproduction exacte des informations stockées.

Par exemple, sont des supports durables les disquettes informatiques, les cd-rom, les dvd et le disque dur de l'ordinateur du consommateur sur lequel le courrier électronique est stocké. Un site internet n'est un support durable que s'il satisfait aux critères spécifiés dans la définition du support durable.

- **Loi de contrôle des assurances**

La loi de contrôle des assurances est la loi du 9 juillet 1975 relative au contrôle des entreprises d'assurances.

Quelles sont les activités qui tombent sous le champ d'application de la loi du 27 mars 1995 ? La loi vise trois types d'activités : l'intermédiation en assurances, l'intermédiation en réassurances et la distribution d'assurances.

Dans le langage commun, le terme « distribution d'assurances » vise tous les canaux/modes de distribution de produits d'assurances. Il est important de noter que la loi du 27 mars 1995, sous le vocable « distribution d'assurances », vise uniquement la distribution de produits d'assurances par les entreprises d'assurances elles-mêmes.

2.3.1. L'intermédiation en assurances

Les personnes « [intermédiaires d'assurances](#) » au sens de la loi sont soumises à la loi dès lors que leur Etat membre d'origine est la Belgique ou qu'ils exercent leur activité en Belgique.

La loi ne s'applique cependant pas aux personnes qui exercent leurs activités exclusivement en vue d'assurer ou de réassurer des risques de leur entreprise propre ou du groupe d'entreprises auquel elles appartiennent.

Elle ne s'applique pas non plus aux personnes exerçant une activité d'intermédiation en assurances « accessoire » à une autre activité principale lorsque l'intermédiation porte sur des contrats pour lesquels toutes les conditions suivantes sont remplies :

- le contrat ne requiert qu'une connaissance de la couverture d'assurance ;
- le contrat n'est ni un contrat d'assurance vie, ni un contrat comportant une couverture responsabilité civile ;
- l'assurance constitue un complément au produit ou au service fourni par un fournisseur et couvre le risque de mauvais fonctionnement, de perte ou d'endommagement des biens fournis par ce fournisseur, ou le risque d'endommagement ou de perte de bagages et les autres risques liés à un voyage réservé auprès de ce fournisseur, même si l'assurance couvre la vie ou la responsabilité civile, à la condition que cette couverture soit accessoire à la couverture principale relative aux risques liés à ce voyage ;
- le montant de la prime annuelle ne dépasse pas 500 euros et la durée totale du contrat d'assurance, reconductions éventuelles comprises, n'est pas supérieure à cinq ans.

2.3.2. L'intermédiation en réassurances

Les personnes « [intermédiaires de réassurances](#) » au sens de la loi sont soumises à la loi de la même manière que ce qui vient d'être dit à propos des intermédiaires d'assurances.

2.3.3. La distribution d'assurances

Dans un souci de respect de la concurrence entre les canaux d'intermédiation en assurances classiques et la distribution de produits d'assurances par les entreprises d'assurances elles-mêmes, la loi soumet également les entreprises d'assurances opérant en Belgique, et qui

distribuent elles-mêmes leurs produits d'assurances, à un certain nombre d'exigences qui sont en partie les mêmes que celles imposées aux intermédiaires d'assurances.

2.4. INSCRIPTION

2.4.1. REGISTRE

Avant qu'un intermédiaire d'assurances (dont la Belgique est [l'Etat membre d'origine](#)) ne puisse exercer ses activités d'intermédiation en assurances, il doit être inscrit au registre des intermédiaires d'assurances tenu par la [CBFA](#).

Le registre des intermédiaires d'assurances tenu par la CBFA est constitué des catégories suivantes : « [courtiers d'assurances](#) », « [agents d'assurances](#) » et « [sous-agents d'assurances](#) ».

Un intermédiaire ne peut être inscrit qu'à l'une des catégories précitées.

L'intermédiaire d'assurances qui souhaite être inscrit dans la catégorie « courtiers d'assurances » joint à sa demande d'inscription une déclaration sur l'honneur de laquelle il ressort qu'il exerce ses activités professionnelles en dehors de tout contrat d'agence exclusive ou de tout autre engagement juridique lui imposant de placer la totalité ou une partie déterminée de sa production auprès d'une entreprise d'assurances ou de plusieurs entreprises d'assurances appartenant au même groupe.

Si l'intermédiaire d'assurances ne se trouve plus dans les circonstances qu'il a mentionnées dans sa déclaration sur l'honneur (par exemple, il souscrit un engagement juridique lui imposant de placer la totalité ou une partie déterminée de sa production auprès d'une entreprise d'assurances ou de plusieurs entreprises d'assurances), il est inscrit dans une autre catégorie du registre.

La liste des intermédiaires d'assurances inscrits est publiée sur le site web de la CBFA (www.cbfa.be). La [CBFA](#) se charge d'actualiser régulièrement ce site web sur la base des données dont elle dispose.

Tout le monde a la possibilité de consulter une série de données sur ce site web. Celui-ci mentionne pour chaque intermédiaire d'assurances les données nécessaires à son identification, la date de son inscription, la catégorie dans laquelle il est inscrit, le cas échéant la date de sa radiation (la CBFA détermine les conditions auxquelles la mention de la radiation d'un intermédiaire est retirée du site web) ainsi que toute autre information que la CBFA estime utile pour une information correcte du public.

2.4.2. PASSEPORT EUROPEEN

Depuis le 15 mars 2006, il est possible pour tous les intermédiaires d'assurances inscrits en Belgique, et ce d'une manière beaucoup plus rapide et efficace, d'avoir la possibilité de servir des clients dans tous les autres pays de [l'Espace économique européen](#).

Le principe est celui du contrôle du pays d'origine (home country control) : un intermédiaire d'assurances peut, une fois inscrit dans son [Etat membre d'origine](#), et après notification à son autorité de contrôle, exercer ses activités sur tout le territoire de [l'Espace économique européen](#) soit sous le régime de la liberté d'établissement (ci-après « LE ») soit sous celui de la libre prestation de service (ci-après « LPS »).

Cas 1 : Un intermédiaire d'assurances belge souhaite opérer dans un autre Etat membre en LE ou en LPS dans l'Espace économique européen.

Deux mois maximum sont nécessaires avant de pouvoir commencer des activités dans l'Etat membre concerné :

1. L'intermédiaire d'assurances notifie par écrit ou par courrier électronique (itp@cbfa.be) préalablement à la [CBFA](#) son intention d'exercer des activités dans un autre Etat membre sous le régime de la LE ou en LPS. Il s'agit de la notification. Si les activités sont exercées sous le régime de la LE, l'intermédiaire d'assurances doit mentionner l'adresse de la succursale, le représentant légal ainsi que le responsable de la distribution de la succursale.
2. Dans le mois de la notification, la [CBFA](#) informe de cette intention l'autorité compétente de l'Etat membre concerné et elle en avise l'intermédiaire d'assurances.
3. Ce dernier peut commencer ses activités dans l'Etat membre au plus tôt un mois après avoir été avisé par la [CBFA](#).

Le registre de la [CBFA](#) indique dans quel(s) Etat(s) membre(s) l'intermédiaire d'assurances opère sous le régime de la LE ou en LPS.

Dans l'exercice de ses activités dans l'Etat membre concerné, l'intermédiaire d'assurances sera tenu de respecter :

- les dispositions légales et réglementaires que l'Etat membre concerné considère être d'intérêt général¹ ;
- et les dispositions relatives au devoir d'information de l'Etat membre concerné qui sont plus strictes que ce qui est prévu dans la directive européenne ;

La directive européenne prévoit expressément que les Etats membres peuvent adopter des dispositions plus strictes concernant les exigences en matière d'information dès lors que ces dispositions sont conformes au droit communautaire.

Les Etats membres sont tenus de communiquer à la Commission européenne leurs dispositions nationales relatives aux exigences en matière d'information.

En vue d'instaurer un niveau élevé de transparence par tous les moyens appropriés, la Commission veille à ce que les informations relatives aux dispositions nationales qu'elle reçoit soient également communiquées aux consommateurs et aux intermédiaires d'assurances. Au moment de la rédaction de ce Cahier de l'assurance, la Commission européenne n'a pas encore pris de disposition à cet égard.

Cas 2 : Un intermédiaire d'assurances inscrit dans un autre Etat membre de l'Espace économique européen souhaite opérer en Belgique en LE ou en LPS.

1. L'intermédiaire d'assurances notifie préalablement à l'autorité de contrôle de son Etat son intention d'exercer des activités en Belgique sous le régime de la LE ou en LPS.
2. Son autorité de contrôle en avertit la [CBFA](#) conformément à la disposition de droit européen en la matière.

L'intermédiaire d'assurances peut commencer ses activités en Belgique au plus tôt un mois après avoir été avisé par l'autorité compétente de son Etat et doit respecter, dans l'exercice de ses activités, les dispositions légales et réglementaires applicables en Belgique aux

¹ Voir la communication interprétative de la Commission européenne sur la liberté de prestation de services et intérêt général dans le secteur des assurances (C(1999)5046).

intermédiaires d'assurances pour des motifs d'intérêt général (ces dispositions peuvent être consultées sur le [site web](#) de la [CBFA](#)).

La [CBFA](#) publie sur son [site web](#) la liste de ces intermédiaires d'assurances.

Cas 3 : Un intermédiaire d'assurances non européen souhaite exercer des activités en Belgique.

Il ne peut exercer en Belgique que s'il s'est préalablement inscrit au registre des intermédiaires d'assurances tenu par la [CBFA](#).

2.4.3. PROCEDURE

Toute demande d'inscription au registre des intermédiaires d'assurances doit être adressée à la [CBFA](#).

La demande d'inscription peut être introduite soit par la poste soit par voie électronique via l'application « on line » sur le [site web](#) de la [CBFA](#).

En cas de [demande d'inscription](#) par la poste, les documents à remplir se trouvent sur le [site web](#) de la [CBFA](#). Le demandeur doit fournir, à l'appui de sa demande, les justificatifs nécessaires prouvant qu'il satisfait à toutes les conditions (un aperçu se trouve également sur le site web).

Afin d'aider les intermédiaires d'assurances à remplir la demande d'inscription, la [CBFA](#) a établi une [note explicative](#) reprise sur [son site web](#).

La [CBFA](#) décide, dans les soixante jours de la réception de la demande et des justificatifs requis, d'inscrire ou non le candidat au registre dans la catégorie qu'il a demandée. La CBFA notifie sa décision au demandeur par lettre recommandée à la poste. En cas de refus, la CBFA doit motiver ce refus.

Toute modification aux données de l'intermédiaire d'assurances transmises lors de la demande d'inscription, doit être communiquée immédiatement à la [CBFA](#), sans préjudice du droit de la CBFA de recueillir des informations auprès de l'intéressé ou de lui réclamer des documents probants.

Spécificités concernant l'inscription

Dans sa demande, le candidat doit indiquer dans quelle catégorie il souhaite être inscrit et préciser dans quel(s) groupe(s) de branches visé(s) à l'annexe II de l'arrêté royal du 22 février 1991 portant règlement général relatif au contrôle des entreprises d'assurances, il souhaite exercer ses activités.

Si le candidat souhaite exercer l'intermédiation en assurances en matière d'assurance contre les accidents du travail telle que visée par la loi du 10 avril 1971 sur les accidents du travail ou par la loi du 3 juillet 1967 sur la réparation des dommages résultant des accidents du travail, des accidents survenus sur le chemin du travail et des maladies professionnelles dans le secteur public, il doit l'indiquer explicitement dans sa demande.

Inscription collective

Plusieurs candidats peuvent introduire leur demande d'inscription collectivement.

Il est évident que, dans ce cas, chaque candidat devra satisfaire individuellement aux obligations visées par la loi. Il est de la responsabilité de l'organisme central de le vérifier.

La demande d'inscription est introduite par l'organisme central, sous son entière responsabilité.

Cet organisme central peut être : un intermédiaire d'assurances, une entreprise d'assurances, une entreprise soumise à la surveillance complémentaire sur les entreprises d'assurances au sens de l'article 91ter de la [loi de contrôle des assurances](#), ou un autre organisme ou entreprise qui remplit les conditions déterminées par le Roi sur proposition de la [CBFA](#). http://www.cbfa.be/nl/vo/wg/pdf/law_09-07-1975.pdf

Pour l'application de la loi, le dossier sera traité comme s'il s'agissait d'une seule entreprise.

L'intermédiaire d'assurances est radié d'office du registre lorsque l'organisme central demande le retrait de son inscription.

2.4.4. QUI DOIT REUNIR LES CONDITIONS D'INSCRIPTION ?

a. Chez un intermédiaire d'assurances

Lorsque l'intermédiaire d'assurances (personne physique) n'occupe pas de travailleurs, il doit personnellement satisfaire aux conditions d'inscription.

Lorsque l'intermédiaire d'assurances (personne physique) occupe des travailleurs ou exerce sous la forme d'une personne morale, les conditions relatives aux connaissances professionnelles, aptitudes et honorabilité professionnelle doivent être remplies par le(s) [responsable\(s\) de la distribution](#) désigné(s) : au moins un pour le siège central et un par succursale où s'exerce l'activité d'intermédiation en assurances et au moins deux pour le siège central au cas où plus de cinq personnes y opèrent en matière d'intermédiation en assurances.

Intermédiaire d'assurances	Désignation obligatoire de responsable(s) de la distribution	Qui doit remplir la condition relative aux connaissances professionnelles ?
Personne morale	Oui	Responsable(s) de la distribution
Personne physique qui n'occupe pas de travailleurs	Non	Intermédiaire lui-même
Personne physique qui occupe des travailleurs	Oui (peut être la personne physique elle-même)	Responsable(s) de la distribution

En outre, les autres personnes qui s'occupent directement d'intermédiation en assurances, en particulier les personnes qui sont en contact avec le public, doivent satisfaire à certaines conditions en matière de connaissances professionnelles (cf. [infra point 2.4.5.1.](#)).

b. Dans une entreprise d'assurances

Au sein d'une entreprise d'assurances qui exerce une activité de distribution d'assurances, ce sont les [responsables de la distribution](#) qui doivent satisfaire à certaines conditions. Ces conditions sont, de manière générale, identiques à celles imposées aux intermédiaires d'assurances (cf. [infra point 2.4.5.1.a.](#)).

Les entreprises d'assurances désignent au moins un responsable de la distribution pour le siège central et un par succursale où s'exerce l'activité de distribution d'assurances et au moins deux pour le siège central au cas où plus de cinq personnes y opèrent en matière

de distribution d'assurances.

En outre, les autres personnes d'une entreprise d'assurances qui sont en rapport avec le public en vue d'offrir en vente ou de vendre des produits d'assurances doivent satisfaire à certaines conditions en matière de connaissances professionnelles (cf. *infra* [point 2.4.5.1.a.](#)).

2.4.5. CONDITIONS

Pour pouvoir être inscrit et conserver son inscription dans le registre des intermédiaires d'assurances tenu par la [CBFA](#), l'intermédiaire d'assurances doit remplir les conditions reprises ci-dessous.

En ce qui concerne les responsables de la distribution, seuls les points ci-après 2.4.5.1 ([connaissances professionnelles](#)) / 2.4.5.3 ([aptitude et honorabilité professionnelle](#)) et 2.4.5.4 ([vierge de certaines condamnations](#)) trouvent à s'appliquer.

2.4.5.1. Connaissances professionnelles

a. Contenu

Les [intermédiaires d'assurances -personnes physiques](#) ainsi que les [responsables de la distribution](#) désignés par les personnes morales ou par les personnes physiques qui occupent des travailleurs, doivent prouver qu'ils possèdent les connaissances professionnelles requises. Ceci suppose aussi bien des connaissances théoriques qu'une expérience pratique.

- Connaissances théoriques

Les connaissances techniques sont identiques pour le [courtier d'assurances](#), pour l'[agent d'assurances](#) et [leur\(s\) responsable\(s\) de la distribution](#):

- a) la législation sur le contrat d'assurance;
- b) la législation relative au contrôle des entreprises d'assurances en ce qui concerne la conclusion des contrats d'assurance, y compris les dispositions importantes de la réglementation européenne;
- c) la législation relative à la protection du consommateur et la législation sur les pratiques du commerce ;
- d) la réglementation, la technique et les aspects fiscaux des différentes branches d'assurance² ;
- e) la législation anti-blanchiment s'il y est soumis (voir ci-dessous).

Pour le [courtier d'assurances](#) et l'[agent d'assurances](#), s'ajoutent des connaissances de gestion d'entreprises :

- a) principes fondamentaux de la comptabilité,
- b) principes fondamentaux du droit fiscal et social de la profession.

Les [responsables de la distribution](#) sont dispensés de l'exigence de connaissance en gestion d'entreprises, sauf s'ils font partie de la direction effective de la personne morale qui les a désignés.

² Voir article 11, §2,3° de la [loi relative à l'intermédiation en assurances et en réassurances et à la distribution d'assurances](#).

Le [sous-agent d'assurances](#) doit avoir une connaissance de base de la législation sur le contrat d'assurance et de la réglementation, la technique et les aspects fiscaux des produits d'assurances qu'il offre en vente ou vend.

Les personnes en contact avec le public chez un intermédiaire d'assurances ou dans une entreprise d'assurances suivent le même régime que celui des sous-agents d'assurances.

Les connaissances professionnelles et la formation de base font l'objet d'un recyclage régulier. La CBFA est compétente pour agréer ces recyclages.

Connaissance de la loi anti-blanchiment

La connaissance de la législation anti-blanchiment a été introduite par la loi du 22 février 2006. Il s'agit de la connaissance de la loi du 11 janvier 1993 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme, appelée "[loi anti blanchiment](#)".

Désormais, pour être inscrit et conserver son inscription, la connaissance de la loi anti-blanchiment est exigée pour la personne physique ou pour le(s) responsable(s) de la distribution désigné(s) par la personne morale ou par la personne physique occupant des travailleurs qui introduit une demande d'inscription dans la catégorie « courtier d'assurances » pour les branches d'assurances Vie.

La preuve de la connaissance de la loi anti-blanchiment est apportée par un certificat de réussite d'un cours spécialisé sur cette loi agréé par la [CBFA](#). Une liste des formations reconnues par cette dernière est disponible sur son site web.

! la législation anti-blanchiment oblige de son côté les courtiers d'assurances actifs dans la branche Vie à former et à sensibiliser à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme les membres de leur personnel (personnes en contact avec le public) et les personnes qui les représentent en qualité d'indépendant ([sous-agents d'assurances](#)). Les agents d'assurances doivent être formés en cette matière par les entreprises d'assurances au nom et pour le compte desquelles ils agissent.

- Expérience pratique

L'expérience pratique doit être acquise dans chacune des trois activités suivantes: tâches relatives à la production, gestion des polices et règlement des sinistres.

Une attestation est délivrée à la fin du stage par la personne qui exerce la supervision. L'attestation doit mentionner la durée du stage effectué, la description des tâches et le nom de l'intermédiaire ou de l'entreprise auprès duquel/de laquelle le stage a été effectué. L'attestation mentionne également le nom de la personne qui a supervisé le stage ou doit être signée par cette personne.

b. Concrètement

La preuve des connaissances professionnelles requises est fournie par (extrait de la [note explicative de la CBFA](#) concernant l'inscription des intermédiaires d'assurances):

<i>courtiers et agents</i>		
DIPLÔMES ou CERTIFICATS	EXPERIENCE PRATIQUE	
courtiers /agents	COURTIERS	AGENTS
A. MASTER ou diplôme reconnu équivalent avant l'année académique 2004-2005 ou	2 ans 1 an si 5 unités d'études en connaissances techniques en assurances et 1 unité en gestion d'entreprises	1 an 6 mois si 5 unités d'études en connaissances techniques en assurances et 1 unité en gestion d'entreprises
B. BACHELIER si 11 unités d'études en connaissances techniques en assurances et 3 unités en gestion d'entreprises ou diplôme reconnu équivalent avant l'année académique 2004-2005 ou	1 an	6 mois
C. DIPLÔME DE L'ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPÉRIEUR + un cours spécialisé en assurances reconnu par la CBFA	1 an	6 mois

<i>SOUS-AGENTS</i>	
DIPLÔMES ou CERTIFICATS	EXPERIENCE PRATIQUE
voir courtiers / agents ou	Pas requis
DIPLÔME DE L'ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPÉRIEUR + un cours de base en assurances reconnu par la CBFA	Pas requis

Les personnes en contact avec le public ne doivent pas avoir un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur ; une preuve qu'elles ont suivi avec fruit un cours de base est suffisante. Elles ne doivent pas disposer d'une expérience pratique.

2.4.5.2. Capacité financière : cautionnement ou garantie bancaire

L'intermédiaire d'assurances doit avoir une capacité financière suffisante.

Comment l'intermédiaire d'assurances peut-il prouver qu'il a une capacité financière suffisante ?

La preuve de la capacité financière doit être fournie :

- soit par un cautionnement octroyé par une entreprise d'assurances ou par un établissement de crédit,
- soit par une garantie bancaire octroyée par un établissement de crédit.

Ces entreprises ou établissements doivent bien entendu être autorisés à effectuer ces opérations conformément à la réglementation belge.

Que couvre le cautionnement ou la garantie bancaire ?

Le cautionnement ou la garantie bancaire est exclusivement destiné(e) à couvrir le paiement des créances que des preneurs d'assurance, assurés ou autres bénéficiaires de contrats d'assurance ou de réassurance ont vis-à-vis de l'intermédiaire d'assurances ou de réassurances et qui concernent des fonds qui lui ont été confiés en vue de les transférer à ces personnes ou à une entreprise d'assurances.

Le cautionnement ou la garantie bancaire couvre en outre les créances que ces personnes ont vis-à-vis de l'intermédiaire d'assurances, jusqu'à concurrence du montant de la franchise stipulée dans l'assurance de responsabilité professionnelle, dans les cas où l'on met en jeu cette assurance.

Quel montant ?

Le cautionnement ou la garantie bancaire ne peut être inférieur(e) à 15.000 €. Ce montant est porté à 30.000 € dans le cas où le chiffre d'affaires de l'intermédiaire d'assurances se situe entre 125.000 € et 1.250.000 €. Si le chiffre d'affaires atteint 1.250.000 € ou plus, ce montant est porté à 150.000 €. Chaque fois que l'indice des prix à la consommation augmente de 10% par rapport à l'indice de base de décembre 2006 (base 2004 = 100), ces montants sont majorés de 10% à l'échéance annuelle suivante.

Exceptions

Sont dispensés de cette obligation, les intermédiaires d'assurances :

- qui produisent l'engagement écrit de l'entreprise d'assurances ou de l'intermédiaire d'assurances, pour laquelle ou lequel ils agissent, d'intervenir aux mêmes conditions que celles visées à l'article 15,1° à 5° [de l'arrêté royal](#) en cas de non respect des obligations leur incombant;
- qui ont le statut d'entreprise d'assurances, d'entreprise de réassurances ou d'établissement de crédit;
- pour lesquels un organisme central garantit leurs obligations dans le cadre d'une demande d'inscription collective.

2.4.5.3. Aptitude et honorabilité professionnelle

L'intermédiaire d'assurances doit posséder une aptitude et une honorabilité professionnelle suffisantes. Lors de sa demande d'inscription, il doit notamment joindre un extrait du casier judiciaire, établi depuis moins de trois mois.

2.4.5.4. Vierge de certaines condamnations

L'intermédiaire d'assurances ne peut se trouver dans un des cas énumérés par l'article 90 §2 de la [loi de contrôle des assurances](#).

2.4.5.5. Assurance professionnelle

L'intermédiaire d'assurances est tenu de souscrire une assurance de responsabilité professionnelle.

Que doit couvrir cette assurance ?

Cette assurance doit, dans le cadre de ses activités d'intermédiation en assurances, couvrir la responsabilité professionnelle de l'intermédiaire d'assurances, de ses préposés et s'il s'agit d'une personne morale, de ses organes. Elle doit couvrir tout le territoire de [l'Espace économique européen](#).

Le contrat d'assurance contient une disposition qui oblige l'entreprise d'assurances, lorsqu'il est mis fin au contrat, d'en aviser la CBFA.

Quels sont les montants à assurer ?

La couverture ne peut être inférieure à 1.000.000 € par sinistre et à 3.000.000 € par année d'assurance. Chaque fois que l'indice des prix à la consommation augmente de 10% par rapport à l'indice de base du mois de décembre 2006 (base 2004=100), ces montants sont majorés de 10% à l'échéance annuelle suivante.

Et la franchise ?

Le contrat d'assurance peut prévoir une franchise (ce n'est pas obligatoire). La franchise ne peut excéder 2% du chiffre d'affaires de l'intermédiaire d'assurances avec un maximum absolu de 750.000 € par sinistre. Dans le cas où les 2% du chiffre d'affaires s'élèvent à moins de 625 €, la franchise peut cependant être portée à ce dernier montant. Chaque fois que l'indice des prix à la consommation augmente de 10% par rapport à l'indice de base du mois de décembre 2006 (base 2004=100), ce montant est majoré de 10% à l'échéance suivante.

Exceptions

Sont dispensés de souscrire une assurance RC professionnelle :

- les intermédiaires d'assurances agissant pour le compte et au nom d'entreprises d'assurances ou d'autres intermédiaires d'assurances, y compris les établissements de crédit, qui assument cette responsabilité ;
- les intermédiaires d'assurances pour lesquels un organisme central garantit leurs obligations dans le cadre d'une demande d'inscription collective.

2.4.5.6. Conformité produit

L'intermédiaire d'assurances doit s'abstenir de participer à la promotion, à la conclusion et à l'exécution de contrats d'assurance manifestement contraires :

- aux dispositions législatives et réglementaires du droit belge qui sont impératives, s'il s'agit de contrats conclus avec une entreprise d'assurances qui fait l'objet d'un agrément en Belgique ;
- aux dispositions législatives et réglementaires du droit belge qui sont d'intérêt général, s'il s'agit de contrats conclus avec une entreprise d'assurances autorisée en Belgique.

2.4.5.7. Entreprises agréées

L'intermédiaire d'assurances ne doit traiter qu'avec des entreprises qui, en application de la [loi de contrôle des assurances](#), sont agréées pour l'exercice de cette activité en Belgique, ou avec des entreprises qui sont autorisées à offrir leurs prestations d'assurances en Belgique.

2.4.5.8. Adhésion à un système extrajudiciaire de traitement des plaintes

L'intermédiaire d'assurances doit adhérer à un système extrajudiciaire de traitement des plaintes et participer à son financement.

Il est tenu d'y adhérer lui-même ou d'être membre d'une association professionnelle y ayant adhéré.

Auparavant le consommateur pouvait adresser ses plaintes en matière d'assurances à trois instances différentes (le Services des Assurances au sein du SPF Economie, la CBFA et l'Ombudsman des Assurances).

Dans un souci de transparence, de simplicité et d'efficacité, un guichet unique a été institué par [l'arrêté royal du 21 juin 2006](#). Ce guichet unique, appelé Service Ombudsman Assurances (<http://www.ombudsman.as>), a pris la forme d'une association sans but lucratif dont les bureaux sont situés Square de Meeûs 29, à 1000 Bruxelles - Tél. : (+32.2) 547.56.95 - Fax : (+32.2) 547.59.75.

Le consommateur peut désormais frapper à une seule porte, le Service Ombudsman Assurances, pour tout litige avec des entreprises d'assurances ou des intermédiaires d'assurances.

Les missions du Service Ombudsman Assurances sont les suivantes :

- examiner les plaintes du consommateur concernant l'exécution d'un contrat d'assurance à l'encontre d'une entreprise d'assurance ou d'un intermédiaire, qui opère en Belgique;
- faire de la médiation pour faciliter la résolution à l'amiable des litiges;
- se prononcer sur les questions relatives à l'application du volet « consommateurs » des codes de conduite des entreprises et intermédiaire d'assurances;
- formuler des avis et des recommandations, également à l'intention des entreprises et des intermédiaires d'assurances individuels.

Les plaintes sont traitées par le Service Ombudsman Assurances qui a été institué par le Conseil d'Administration du Service Ombudsman Assurances conformément aux recommandations de la Commission européenne (98/257/CE) afin de garantir son impartialité.

Vous trouverez toutes les informations quant à la mission, les compétences et le fonctionnement de l'Ombudsman des Assurances sur <http://www.ombudsman.as>.

Dans une communication du 16 mai 2007, la CBFA a attiré l'attention sur le fait que les intermédiaires déjà inscrits au registre sont censés avoir adhéré au système extrajudiciaire de règlement des plaintes assuré par le Service Ombudsman Assurances, sans devoir accomplir une quelconque formalité. Les nouveaux intermédiaires sont tenus de joindre en annexe à leur demande d'inscription une déclaration confirmant leur adhésion au service extrajudiciaire de règlement des plaintes assuré par le Service Ombudsman Assurances. Aucune formalité auprès du Service Ombudsman Assurances n'est à remplir. Dans la communication précitée, la CBFA a précisé que l'adhésion au service extrajudiciaire assuré par le Service Ombudsman Assurances implique que l'intermédiaire d'assurances réponde aux questions que le Service Ombudsman Assurances lui poserait dans le cadre des plaintes traitées par ce service et contribue au financement dudit service, conformément aux règles fixées par le Service Ombudsman Assurances.

2.4.5.9. Respect du devoir d'information

Le respect des dispositions relatives aux [informations à fournir](#) au consommateur sont des conditions du maintien de l'inscription de l'intermédiaire d'assurances au registre tenu par la [CBFA](#) (cf. *infra* [point 2.6.](#)).

2.4.5.10. Droit d'inscription annuel

L'intermédiaire d'assurances est tenu de payer chaque année un droit d'inscription à la [CBFA](#) calculé sur base des dispositions prévues par l'arrêté royal du 22 mai 2005 relatif à la couverture des frais de fonctionnement de la [CBFA](#).

2.5. Particularités relatives aux intermédiaires personnes morales

Les intermédiaires d'assurances souhaitant une inscription en tant que personne morale doivent satisfaire à certaines obligations supplémentaires fixées par la loi du 27 mars 1995.

Les intermédiaires d'assurances ayant la qualité de personne morale ne sont inscrits et ne conservent leur inscription qu'à condition que :

1° les personnes à qui est confiée la direction effective disposent de l'honorabilité professionnelle nécessaire, des [connaissances professionnelles](#) requises (il s'agit notamment de connaissances techniques de gestion d'entreprise), et de l'expérience adéquate pour exercer cette fonction (voir [FAQ de la CBFA](#));

Les personnes devant être considérées comme celles à qui est confiée la direction effective sont définies dans la [note explicative](#) établie par la [CBFA](#) dans le cadre de la demande d'inscription à remplir, à savoir « toute personne qui, sous quelque dénomination et en quelque qualité que ce soit (administrateur, gérant, directeur ...) prend part à l'administration ou à la gestion de l'entreprise, ou qui a une influence réelle sur la conduite et la politique générale de l'entreprise, sous la surveillance du conseil d'administration » ;

2° la [CBFA](#) ait été informée de l'identité des personnes qui, directement ou indirectement, exercent le contrôle sur l'intermédiaire, et considère qu'elles présentent les qualités nécessaires au regard du besoin de garantir une gestion saine et prudente; les intermédiaires d'assurances informent la CBFA de toute modification de ce contrôle.

La CBFA a également précisé, dans la note explicative précitée, que « les actionnaires ou associés qui ont le pouvoir de droit ou de fait d'exercer une influence décisive sur la désignation de la majorité des administrateurs ou gérants de la société ou sur l'orientation de sa gestion » sont à considérer comme des personnes qui de manière directe ou indirecte exercent un contrôle sur la personne morale.

2.6. Informations à fournir

2.6.1. Informations à fournir sur le papier à lettre, la publicité ou tout autre document émanant de l'intermédiaire d'assurances

L'intermédiaire d'assurances mentionne sur son papier à lettre ainsi que sur les autres documents relatifs à l'activité d'intermédiation en assurances et émanant de lui, de même que dans sa publicité, son numéro d'inscription au registre des intermédiaires d'assurances.

A la demande du client, l'intermédiaire d'assurances communique la nature et la portée de ses compétences.

[L'agent d'assurances](#) doit en outre mentionner les noms de toutes les entreprises d'assurances au nom et pour le compte desquelles il travaille et le [sous-agent d'assurances](#) le nom de l'intermédiaire d'assurances pour lequel il agit.

2.6.2. Informations à fournir avant la conclusion d'un contrat d'assurance

L'intermédiaire d'assurances doit fournir avant la conclusion d'un contrat d'assurance et, si nécessaire, à l'occasion de sa modification ou de son renouvellement, un certain nombre d'informations à son client.

L'utilisation du terme « si nécessaire » doit être comprise dans le sens où les informations doivent être données au client chaque fois que la modification ou le renouvellement du contrat s'accompagne d'une modification importante du contrat (par exemple une extension ou une limitation de couverture).

Cette nouvelle obligation ne doit pas être réalisée lorsque l'intermédiation en assurances porte sur la couverture de [grands risques](#).

Les informations qui doivent être fournies par l'intermédiaire d'assurances à son client sont de trois ordres. Elles portent sur l'intermédiaire d'assurances, sur le type d'avis et sur la motivation du conseil donné par l'intermédiaire. Cette dernière information doit également être dispensée par l'entreprise d'assurance dans ses contacts directs avec le client.

1. Informations générales sur l'intermédiaire d'assurances :

- son identité et son adresse ;
- le registre des intermédiaires d'assurances dans lequel il est inscrit, son numéro d'inscription, et, en l'absence de numéro d'inscription, les moyens de vérifier qu'il a été inscrit, ainsi que, le cas échéant, la catégorie dans laquelle il a été inscrit ;
- le nom et l'adresse de l'entreprise d'assurances dans laquelle il détient une participation, directe ou indirecte, supérieure à 10 % des droits de vote ou du capital ;
- le nom et l'adresse de l'entreprise d'assurances ou de l'entreprise mère d'une entreprise d'assurances qui détient une participation, directe ou indirecte, supérieure à 10 % des droits de vote ou du capital de l'intermédiaire d'assurances ;
- le nom et l'adresse de l'organisme auprès duquel les clients et autres parties intéressées peuvent porter plainte concernant des intermédiaires d'assurances (voir supra, [Adhésion à un système extrajudiciaire de traitement des plaintes](#)).

2. Type d'avis

L'intermédiaire d'assurances doit indiquer à son client en ce qui concerne le contrat fourni :

- s'il fonde ses conseils sur une analyse impartiale. Dans ce cas, il est tenu de fonder ses conseils sur l'analyse d'un nombre suffisant de contrats d'assurance offerts sur le marché, de façon à pouvoir recommander, en fonction de critères professionnels, le contrat d'assurance qui serait adapté aux besoins du client ;
ou
- s'il est soumis à une obligation contractuelle de travailler exclusivement avec une seule entreprise d'assurances ou avec plusieurs entreprises d'assurances; dans ce cas, il communique, à la demande du client, le nom et l'adresse de cette (ces) entreprise(s) d'assurances ;
ou
- s'il n'est pas soumis à l'obligation contractuelle de travailler exclusivement avec une seule entreprise d'assurances ou avec plusieurs entreprises d'assurances et s'il ne fonde pas ses conseils sur une obligation d'analyse impartiale; dans ce cas, il communique, à la demande du client, le nom et l'adresse de l'entreprise ou des entreprises d'assurances avec laquelle (lesquelles) il peut travailler et travaille.

Dans les cas où il est prévu de fournir des informations à la demande du client, celui-ci est informé du droit dont il dispose de solliciter ces informations.

3. Motivation du conseil

Avant la conclusion d'un contrat d'assurance spécifique, l'intermédiaire d'assurances et l'entreprise d'assurances qui distribue des produits d'assurances doivent déterminer, en particulier sur la base des informations fournies par le client, au minimum les exigences et les besoins de ce client, et préciser les raisons qui motivent tout conseil fourni au client quant à un produit d'assurance déterminé. Ces précisions sont modulées en fonction de la complexité du contrat d'assurance proposé.

4. Comment doivent être fournies les informations ?

Les informations doivent être fournies :

- sur papier ou sur tout autre support durable disponible et accessible au client,
- avec clarté et exactitude, d'une manière compréhensible pour le client,
- dans l'une des langues officielles de la Belgique ou dans toute autre langue convenue par les parties.

Les informations visées peuvent être fournies oralement lorsque le client le demande, dans le cas où la couverture entre en vigueur immédiatement. Dans ce cas, les informations sont communiquées au client immédiatement après la conclusion du contrat d'assurance comme précisé ci-dessus.

En cas de vente par téléphone, les informations fournies au client sont communiquées en application des dispositions de la loi du 24 août 2005 visant à transposer certaines dispositions de la directive services financiers à distance et de la directive vie privée et communications électroniques. Dans ce cas, les informations sont, de même, communiquées au client immédiatement après la conclusion du contrat d'assurance, conformément aux dispositions précisées ci-dessus.

5. Initiative sectorielle

Les associations professionnelles du secteur de l'assurance à savoir [Feprabel](#), [FVF](#), [UPCA](#) et [Assuralia](#) ont jugé utile de combiner leurs efforts afin de concrétiser cette nouvelle obligation d'information.

L'objectif des associations a été d'élaborer pour les intermédiaires d'assurances (courtiers d'assurances et agents d'assurances) des documents sectoriels qui, tenant compte des préoccupations du législateur, soient facilement compréhensibles pour le client et administrativement gérables pour l'intermédiaire d'assurances.

Concrètement, trois fiches ont été élaborées:

1. une fiche pour l'assurance vie,
2. une fiche pour l'épargne ou l'investissement par le biais d'une assurance vie,
3. une fiche pour l'assurance non-vie.

Les fiches ainsi qu'une note explicative y relative sont consultables via les sites web de chacune des associations : Feprabel (www.feprabel.be), FVF (www.fvf.be), UPCA (www.upca.be) et Assuralia (www.assuralia.be) ainsi que via le site web de Brocom (www.brocom.be).

Le recours aux fiches constitue pour l'intermédiaire une bonne pratique pour l'aider à donner un contenu concret à son devoir d'information. L'intermédiaire d'assurances est bien entendu autorisé à communiquer au client l'information prévue dans les fiches en recourant à d'autres instruments ou à d'autres méthodes.

La [CBFA](#) a accueilli favorablement l'initiative des associations professionnelles et le développement de ces instruments, qui contribuent au respect, par les intermédiaires d'assurances, de leurs obligations légales en matière d'information. Il importe toutefois que ces fiches soient utilisées avec sérieux et ne soient pas perçues comme une simple formalité. Dans le cadre de sa mission de contrôle du respect, par les intermédiaires, du devoir d'information qui leur incombe, la [CBFA](#) se référera notamment à ces fiches comme une bonne pratique à suivre (cf. [lettre d'information du 21.12.2006 envoyée aux intermédiaires d'assurances](#)).

2.6.3. Information spécifique à fournir par les responsables de la distribution et les personnes en contact avec le public

Les responsables de la distribution et les personnes en contact avec le public mentionnent à chaque contact avec le public le nom de l'intermédiaire d'assurances ou de l'entreprise d'assurances pour le(la)quel(le) ils travaillent.

2.7. Organisation du contrôle et mesures administratives

Le contrôle des activités d'intermédiation en assurances et de distribution d'assurances est prévu de manière extrêmement détaillée dans la loi du 27 mars 1995.

2.7.1. Autorité de contrôle

La CBFA est chargée du contrôle du respect des dispositions de la loi ainsi que des arrêtés et règlements pris pour son exécution.

En vue d'exercer efficacement son contrôle, la loi a doté la CBFA de nombreux pouvoirs : requérir toute information nécessaire, procéder à des inspections sur place, prendre connaissance et copie de toute donnée, informer les autorités compétentes en cas de découverte de pratiques contraires à d'autres législations (et inversement ces dernières informent la CBFA lorsqu'elles découvrent des infractions commises par des personnes soumises à la loi du 27 mars 1995) et coopérer avec les autorités compétentes des autres Etats membres ou pays tiers.

2.7.2. Mesures administratives à l'encontre d'un intermédiaire d'assurances

Lorsque la CBFA constate qu'un intermédiaire d'assurances n'exerce pas son activité conformément à la loi, elle identifie ce manquement et fixe le délai dans lequel il doit y être remédié. Elle peut également interdire l'exercice de tout ou partie de l'activité d'intermédiation et suspendre l'inscription au registre.

Si, au terme de ce délai, la situation est inchangée, la CBFA radie l'intermédiaire d'assurances. La radiation entraîne l'interdiction d'exercer l'activité d'intermédiation et de porter le titre.

Lorsque le manquement constaté par la CBFA porte sur la capacité financière, l'assurance de la responsabilité professionnelle, l'adhésion au système extrajudiciaire de traitement des plaintes ou le paiement du droit d'inscription, la CBFA met l'intermédiaire d'assurances en demeure de remédier au manquement dans un délai d'un mois à compter de la mise en demeure.

Si au terme de ce délai, il n'a pas été remédié au manquement, ainsi qu'en cas de déclaration de faillite de l'intermédiaire d'assurances, l'inscription de ce dernier au registre expire d'office. La CBFA en avise l'intermédiaire d'assurances.

2.7.3. Mesures administratives à l'encontre d'une entreprise d'assurances

Lorsque la CBFA constate qu'une entreprise d'assurances ne fonctionne pas en conformité avec la loi, elle peut prendre certaines mesures prévues par la [loi de contrôle des assurances](#), c'est-à-dire qu'elle fixe le délai dans lequel il doit être remédié à la situation et, si au terme de ce délai il n'a pas été remédié à la situation, elle peut désigner un commissaire spécial, interdire certaines opérations ou limiter l'activité, transférer tout ou partie du portefeuille à une autre entreprise et imposer le remplacement des gérants, administrateurs ou mandataires généraux.

2.8. Sanctions

2.8.1. Manquement aux obligations prescrites par la loi du 27 mars 1995

Outre les mesures administratives qui peuvent être prises par la CBFA, un intermédiaire d'assurances ou une entreprises d'assurances commet une infraction sanctionnée d'un emprisonnement de huit jours à trois mois et d'une amende de € 200 à 2.000, lorsque, dans une intention frauduleuse, il :

- exerce l'activité d'intermédiaire d'assurances sans être inscrit ;
- porte un titre qui ne correspond pas à la catégorie sous laquelle il est inscrit ;
- charge un travailleur d'offrir en vente des assurances lorsque celui-ci ne respecte pas les conditions fixées par la loi ;
- accepte des contrats d'assurance présentés par un intermédiaire d'assurances non inscrit ;
- offre un contrat d'agence à un intermédiaire d'assurances non inscrit ;

- ne remplit pas correctement son [devoir d'information](#) tel que prescrit par la loi ;
- omet de communiquer à la CBFA les modifications aux informations faisant partie de son dossier d'inscription ;
- omet de communiquer à la CBFA la cessation ou la rupture du [contrat d'assurance RC professionnelle](#).

En cas de condamnation pour une des infractions mentionnées ci-dessus, les intermédiaires d'assurances peuvent en outre se voir infliger la fermeture temporaire ou provisoire de tout ou partie de leurs locaux.

Si l'infraction est seulement due à la négligence, elle sera alors punie d'une amende de € 1 à 25.

2.8.2. Manquement au devoir d'informer la CBFA

En outre, toute personne qui refuse de fournir les renseignements et documents demandés par la CBFA, qui s'oppose aux mesures d'investigation ou qui fait une fausse déclaration, sera punie d'un emprisonnement de huit à quinze jours et/ou d'une amende de € 26 à 1.000.

2.8.3. Manquement aux mises en demeure

Lorsqu'une personne ne se conforme pas aux mises en demeure qui lui sont faites, la CBFA peut lui infliger une astreinte (maximum € 25.000 par infraction ou maximum € 500 par jour de retard) ou rendre public le fait que cette personne ne s'est pas conformée aux injonctions qui lui ont été faites.

2.8.4. Amende administrative supplémentaire

Lorsque les faits sont passibles de sanctions pénales, la CBFA peut infliger une amende administrative :

- *à un intermédiaire d'assurances*, de € 25 à 25.000, sans excéder 1 % des commissions encaissées au cours du dernier exercice et, en cas de récidive dans un délai de cinq ans, de 3 % des commissions encaissées au cours du dernier exercice sans que le montant puisse excéder € 75.000 ;
- *à une entreprise d'assurances*, de € 25 à 25.000, sans excéder 1 % des produits techniques et financiers et, en cas de récidive dans un délai de cinq ans, de 3 % des produits techniques et financiers, sans que le montant puisse excéder € 75.000.

2.9. Particularités relatives à l'intermédiation en réassurances

D'une manière générale, presque tout ce qui a été dit à propos des intermédiaires d'assurances est transposable aux intermédiaires de réassurances. Cependant, les spécificités de l'activité d'intermédiation en réassurances, notamment du fait qu'elle ne concerne pas le consommateur, impliquent certains aménagements et exceptions par rapport au régime auquel sont soumis les intermédiaires d'assurances.

2.9.1. Définitions

Les définitions reprises sous le [point 2.2.](#) s'appliquent intégralement aux intermédiaires de réassurances, où « assurance(s) » est remplacé par « réassurance(s) ». L'intermédiation en réassurances et l'intermédiaire de réassurances sont définis de la même manière que l'intermédiation en assurances et l'intermédiaire d'assurances. En théorie, si on suit les termes de la loi, les intermédiaires de réassurances peuvent être également courtier, agent ou sous-agent (d'assurances). Dans la pratique et de par l'essence même de la réassurance, un intermédiaire de réassurances est toujours un courtier : techniquement, il n'est pas possible d'avoir des agents et des sous-agents. Le courtier de réassurances est indépendant : il met en relation des entreprises d'assurances et des entreprises de réassurances, sans être lié par le choix de celles-ci.

Comme la distribution de réassurances n'entre pas dans le champ d'application de la loi du 27 mars 1995 (cf. supra [point 2.3.](#)), la notion de responsable de la distribution concerne uniquement les intermédiaires de réassurances, mais pas les entreprises de réassurances.

2.9.2. Champ d'application

La loi du 27 mars 1995 est applicable aux intermédiaires de réassurances dont l'Etat membre d'origine est la Belgique ou qui exercent leur activité en Belgique.

Les entreprises de réassurances, qui ont un établissement en Belgique ou qui y exercent leurs activités sans y être établies, sont soumises à la loi dans la mesure où elles font appel à des intermédiaires pour distribuer leurs produits (cf. infra [2.10.1.](#)). Par contre, les entreprises de réassurances qui distribuent elles-mêmes sans intermédiaires leurs produits de réassurances ne sont pas soumises à la loi.

2.9.3. Inscription

Les intermédiaires de réassurances sont soumis au même régime légal que les intermédiaires d'assurances. Les règles relatives au registre (cf. supra [point 2.4.1.](#)), au passeport européen (cf. supra [point 2.4.2.](#)) et à la procédure (cf. supra [point 2.4.3.](#)) sont transposables.

Avant d'exercer leur activité d'intermédiation en réassurances, les intermédiaires de réassurances doivent être inscrits au registre des intermédiaires d'assurances et de réassurances tenu par la [CBFA](#). Ils seront inscrits dans une des catégories existantes, en fonction de leur statut. Une catégorie distincte pour ce type d'intermédiaires d'assurances n'a pas été retenue.

En outre, pour l'inscription collective (cf. supra [point 2.4.3.](#)), l'organisme central peut être un intermédiaire de réassurances ou une entreprise de réassurances.

Chez un intermédiaire de réassurances, les conditions légales doivent être réunies dans le chef des mêmes personnes que chez un intermédiaire d'assurances (cf. supra [point 2.4.4.a.](#)). Par contre, l'entreprise de réassurances n'étant pas soumise à la législation pour ses activités de distribution de produits de réassurances, personne ne doit remplir, chez elle, de conditions particulières.

En ce qui concerne les conditions à l'obtention et au maintien de l'inscription de l'intermédiaire de réassurances au registre tenu par la CBFA (cf. supra [point 2.4.5.](#)), elles sont identiques à celles imposées à l'intermédiaire d'assurances, à une exception près : l'intermédiaire de réassurances n'est pas tenu au [devoir d'information](#) particulier de l'intermédiaire d'assurances.

Bien qu'identiques, les conditions peuvent varier quant au contenu. Par exemple, la durée de l'expérience pratique pour les intermédiaires de réassurances est fixée à cinq ans lorsqu'il demande leur inscription au registre dans la catégorie « courtiers ».

A noter que sont également dispensés de l'obligation d'obtenir un cautionnement ou une garantie bancaire les intermédiaires de réassurances qui ont le statut d'entreprise de réassurances. De même, ils sont dispensés de souscrire une assurance RC professionnelle lorsqu'ils agissent pour le compte et au nom d'entreprises de réassurances ou d'autres intermédiaires de réassurances qui assument cette responsabilité.

2.9.4. Devoir d'information

Tout ce qui a été dit au [point 2.6.](#) n'est pas applicable à l'intermédiaire de réassurance.

2.9.5. Organisation du contrôle, mesures administratives et sanctions

Les intermédiaires de réassurances sont soumis au même contrôle et sont susceptibles de se voir imposer les mêmes mesures administratives que les intermédiaires d'assurances. Les entreprises de réassurances, non encore soumises au contrôle de la CBFA, ne peuvent, quant à elles, se voir imposer de mesures administratives par la CBFA.

2.10. Responsabilités particulières des entreprises d'assurances et de réassurances

Les entreprises d'assurances sont concernées par la loi du 27 mars 1995 à deux points de vue : lorsqu'elles exercent une activité de distribution de produits d'assurances et lorsqu'elles travaillent avec des intermédiaires d'assurances. Les entreprises de réassurances ne sont, quant à elles, concernées que lorsqu'elles font appel à des intermédiaires de réassurances pour vendre leurs produits de réassurances (cf. *supra* [point 2.9.](#)).

2.10.1. Intermédiaires non inscrits

Lorsqu'elles font appel à des intermédiaires, les entreprises d'assurances et de réassurances qui ont un établissement en Belgique ou qui y exercent leur activité sans y être établies doivent veiller à ce que ces intermédiaires soient inscrits conformément la loi. Dans le cas contraire, c'est-à-dire si elles font appel à des intermédiaires non inscrits, elles sont notamment civilement responsables pour les actes posés par ces intermédiaires dans le cadre de leur activité d'intermédiation en assurances ou en réassurances.

2.10.2. Paiement transitant par l'intermédiaire d'assurances

Pour transposer en droit belge la directive européenne du 9 décembre 2002, la loi du 22 février 2006 a non seulement modifié la loi du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances et en réassurances et à la distribution d'assurances, mais elle a également précisé, dans la loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre, ce qu'il advient lorsque l'assureur ne verse pas directement à l'assuré ou à son ayant droit les montants dont il lui est redevable dans le cadre de l'exécution du contrat d'assurance (cf. [annexe 4.3](#)).

Désormais, non seulement le paiement de la prime à l'intermédiaire d'assurances est libératoire pour l'assuré mais encore les montants de l'assurance que paie l'assureur par le biais de l'intermédiaire d'assurances ne sont considérés comme libératoires dans le chef de l'assureur que s'ils sont effectivement perçus par l'assuré ou son ayant droit.

3. QUESTIONS PARTICULIERES QUI INTERESSENT LE CONSOMMATEUR

3.1. Qui doit se conformer à la législation?

La loi du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances et en réassurances et à la distribution d'assurances concerne toutes les personnes physiques ou morales qui proposent des contrats d'assurance ou qui interviennent dans leur conclusion, leur gestion ou leur exécution, soit parce qu'elles sont elles-mêmes entreprises d'assurances (= distribution d'assurances), soit parce qu'elles interviennent comme intermédiaires entre les entreprises d'assurances et leurs clients (= intermédiation en assurances).

Sont visés par la législation : les entreprises d'assurances, belges ou non, opérant en Belgique et les intermédiaires d'assurances belges ainsi que ceux, belges ou non, qui exercent leur activité en Belgique.

Les entreprises d'assurances peuvent uniquement collaborer avec des intermédiaires d'assurances qui sont inscrits conformément à la loi.

La loi vise aussi les intermédiaires de réassurances, mais cela est moins important du point de vue du consommateur (cf. infra, [point 3.7](#)).

3.2. Comment puis-je vérifier si j'ai affaire à un intermédiaire d'assurances valablement inscrit?

Tous les intermédiaires d'assurances valablement inscrits sont repris sur le site web de la CBFA (www.cbfa.be). La CBFA veille à la mise à jour régulière de cette liste.

3.3. Quelle est la différence entre un courtier d'assurances et un agent d'assurances?

Le courtier d'assurances et l'agent d'assurances sont tous deux intermédiaires d'assurances.

Alors que l'agent d'assurances exerce ses activités en raison d'une ou plusieurs conventions ou procurations au nom et pour le compte d'une seule ou de plusieurs entreprises d'assurances, le courtier d'assurances met en relation des preneurs d'assurance et des entreprises d'assurances sans être lié par le choix de celles-ci.

3.4. Que faire en cas d'intermédiaire d'assurances étranger?

Il y a lieu de faire la distinction entre les intermédiaires d'assurances dont le pays d'origine est un Etat membre de l'Espace économique européen (EEE) et les intermédiaires d'assurances dont le pays d'origine est un Etat membre ne faisant pas partie de l'EEE.

- Intermédiaires d'assurances dont le pays d'origine est un Etat membre de l'EEE

Ces intermédiaires d'assurances bénéficient du [passeport européen](#). Il suffit qu'ils soient inscrits auprès de l'autorité compétente dans leur pays d'origine et y communiquent préalablement qu'ils souhaitent exercer leurs activités en Belgique. Le [site web](#) de la [CBFA](#) doit reprendre l'identité et les coordonnées de ces intermédiaires d'assurances.

Pour leurs activités en Belgique ils doivent respecter les dispositions de la loi du 27 mars 1995 considérées par la [CBFA](#) comme étant d'intérêt général (ces dispositions sont reprises sur le [site web](#) de la CBFA).

- Intermédiaires d'assurances dont le pays d'origine ne fait pas partie de la EEE

Ces intermédiaires d'assurances doivent s'inscrire préalablement au registre des intermédiaires d'assurances tenu par la CBFA. L'inscription dans leur pays d'origine ne suffit pas dans ce cas.

3.5. Quelles sont les informations que l'intermédiaire d'assurances doit me fournir avant la souscription d'un contrat d'assurance ?

Les informations qui doivent être fournies par l'intermédiaire d'assurances à son client sont de trois ordres.

Elles portent sur :

- l'intermédiaire d'assurances;
- sur le type de conseil donné par l'intermédiaire d'assurances;
- et sur la motivation du conseil donné par l'intermédiaire. Cette dernière information doit également être dispensée par l'entreprise d'assurance dans ses contacts directs avec le client.

Pour un examen plus détaillé de cette obligation d'information, nous vous renvoyons au [point 2.6.2.](#)

3.6. Que puis-je faire lorsque je me sens lésé par un intermédiaire d'assurances?

Tout d'abord, vous pouvez vous adresser à l'intermédiaire d'assurances lui-même. Ce dernier essaiera bien évidemment de trouver une solution.

Si cela s'avère impossible, vous pouvez toujours vous adresser au [Service Ombudsman Assurances](#), square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, qui est compétent pour le traitement extrajudiciaire de plaintes. Cette instance essaiera d'obtenir un règlement à l'amiable.

Si vous n'obtenez pas de satisfaisante probante par cette voie, il est toujours loisible d'intenter une action en justice devant le tribunal compétent.

3.7. Pourquoi la réassurance me concerne moins?

La réassurance, c'est l'assurance de l'entreprise d'assurances.

Le consommateur s'assure auprès d'une entreprise d'assurances, qui lui-même peut s'assurer auprès d'une entreprise de réassurances : cela lui permet de se mettre à l'abri des déséquilibres qui résulteraient de sinistres trop nombreux ou trop importants. Le contrat de réassurance est conclu entre l'entreprise d'assurances et l'entreprise de réassurances et ne modifie en rien les relations du consommateur assuré avec son entreprise d'assurances qui reste son seul interlocuteur.

Il n'y a pas de contact direct avec le consommateur-prenneur d'assurance en cas de réassurance.

Tout contact se déroule via l'intermédiaire d'assurances ou l'entreprise d'assurances elle-même.

4. ANNEXES

- 4.1. [Loi \(coordination officieuse\) du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances et en réassurances et à la distribution d'assurances, telle que modifiée par la loi du 22 février 2006 et par la loi portant des dispositions diverses \(III\) du 1^{er} mars 2007](#)
- 4.2. [Arrêté royal \(coordination officieuse\) du 25 mars 1996 portant exécution de la loi du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances et en réassurances et à la distribution d'assurances, tel que modifié par l'arrêté royal du 26 novembre 2006](#)
- 4.3. [Nouvel article 13 de la loi sur le contrat d'assurance terrestre du 25 juin 1992, tel que modifié par la loi du 22 février 2006 et la loi portant des dispositions diverses \(III\) du 1^{er} mars 2007](#)

« Article 13 – Modalités de paiement de la prime et de la prestation d'assurance

La prime d'assurance est quérable.

A défaut d'être fait directement à l'assureur, est libératoire le paiement de la prime fait au tiers qui le requiert et qui apparaît comme le mandataire de l'assureur pour le recevoir.

Lorsque l'assureur ne verse pas directement à l'assuré ou à son ayant droit les montants dont il lui est redevable dans le cadre de l'exécution du contrat d'assurance mais effectue ce versement par le biais d'un intermédiaire d'assurances tel que visé à l'article 1^{er}, 3^o, de la loi du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances et en réassurances et à la distribution d'assurances, seule la réception effective de ce paiement par l'assuré ou son ayant droit libère l'assureur de ses obligations. »

- 4.4. [Arrêté royal du 21 juin 2006 modifiant le traitement des plaintes dans le secteur des assurances, défini dans l'arrêté royal du 22 février 1991 portant règlement général relatif au contrôle des entreprises d'assurances et dans l'arrêté royal du 25 mars 1996 portant exécution de la loi du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances et à la distribution d'assurances, publié au Moniteur belge du 4 juin 2006](#)

- 4.5 [Note explicative de la CBFA concernant l'inscription des intermédiaires d'assurances](#)

ASSURALIA

Union professionnelle des entreprises d'assurances
Maison de l'Assurance – Square de Meeûs, 29 – 1000 Bruxelles
www.assuralia.be
info@assuralia.be
Tél. 02 547 56 11
Fax 02 547 56 01

FEPRABEL

Fédération des Courtiers d'assurances & Intermédiaires financiers de Belgique
Avenue Albert-Elisabeth 40 – 1200 Bruxelles
www.feprabel.be
info@feprabel.be
Tél. 02 743 25 60
Fax 02 735 44 58

UPCA

Union professionnelle des Courtiers d'Assurances
Plantin 1 Moretuslei 295 – 2140 Anvers
www.upca.be
info@upca.be
Tél. 03 217 54 60
Fax 03 271 06 84

FVF

Federatie van Verzekerings- en Financiële tussenpersonen
Autolei 228 - 2160 Wommelgem
Tél. 03 244 12 80
Fax 03 216 97 45
www.fvf.be
info@fvf.be

CBFA

Commission Bancaire, Financière et des Assurances
Rue du Congrès 12-14 – 1000 Bruxelles
Tél. 02 220 52 11
Fax 02 220 52 75
www.cbfa.be
Service Contrôle des intermédiaires : itp@cbfa.be

SERVICE OMBUDSMAN ASSURANCES

Square de Meeûs 35 – 1000 Bruxelles
Tél. 02 547 58 71
Fax 02 547 59 75
www.ombudsman.as
info@ombudsman.as