



---

FSMA\_2019\_21 du 9/09/2019

# Orientations sur le traitement des réclamations par les intermédiaires d'assurance

---

### **Champ d'application :**

Le présent document s'adresse aux intermédiaires d'assurance, aux intermédiaires d'assurance à titre accessoire et aux intermédiaires de réassurance de droit belge, y compris aux succursales qu'ils ont établies dans d'autres Etats membres de l'Espace économique européen.

### **Résumé/Objectifs:**

Le présent document concerne les orientations émises par l'Autorité européenne des assurances et des pensions (ci-après, l'EIOPA) sur le traitement des réclamations par les intermédiaires d'assurance, et leur mise en oeuvre par la FSMA.

---

Madame,  
Monsieur,

En vertu de l'article 16 du règlement de l'EIOPA<sup>1</sup>, l'EIOPA peut émettre des orientations à l'attention des autorités compétentes ou des établissements financiers afin d'établir des pratiques de surveillance cohérentes, efficaces et effectives au sein du système européen de surveillance financière et d'assurer une application commune, uniforme et cohérente du droit de l'Union européenne.

D'après le paragraphe 3 de l'article 16 du règlement précité, "*les autorités compétentes et les établissements financiers mettent tout en oeuvre pour respecter ces orientations (...)*" et "*dans un délai de deux mois suivant l'émission d'une orientation (...), chaque autorité compétente indique si elle respecte ou entend respecter cette orientation (...). Si une autorité compétente ne la respecte pas ou n'entend pas la respecter, elle en informe l'Autorité en motivant sa décision*".

C'est dans ce contexte que l'EIOPA a émis des "Orientations sur le traitement des réclamations par les intermédiaires d'assurance".

---

<sup>1</sup> Règlement (UE) No 1094/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 instituant une Autorité européenne de surveillance (Autorité européenne des assurances et des pensions professionnelles).

Ces orientations ont été initialement rédigées compte tenu du considérant 22 et de l'article 10 de la directive 2002/92/CE du Parlement européen et du Conseil du 9 décembre 2002 sur l'intermédiation en assurances. Ces dispositions ont, dans l'intervalle, été abrogées et remplacées par le considérant 38 et l'article 14 de la Directive (UE) 2016/97 du Parlement européen et du Conseil du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurances (« Directive IDD »). Cet article est, pour les intermédiaires d'assurance et de réassurance et les intermédiaires d'assurance à titre accessoire, transposé à l'article 265 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances.

Elles visent à assurer une protection adéquate des preneurs d'assurance, en faisant en sorte que le contrôle des dispositions des intermédiaires d'assurance relatives au traitement de toutes les réclamations qu'ils reçoivent fasse l'objet d'un minimum de convergence.

Concrètement, après avoir formulé les définitions indicatives des notions de « réclamation » et de « réclamant », ces orientations portent sur l'institution responsable du traitement de la réclamation, la politique de gestion des réclamations, la fonction de gestion des réclamations, l'enregistrement et la notification des réclamations, le suivi interne du traitement des réclamations, la communication d'informations et les procédures de réponse aux réclamations.

La FSMA est d'avis que ces orientations permettront d'apporter des précisions utiles en ce qui concerne l'application des articles précités et intégrera ces orientations dans son dispositif de contrôle, en ce compris pour les intermédiaires d'assurance à titre accessoire et les intermédiaires de réassurance.

\* \* \*

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.

Le Président,

Jean-Paul SERVAIS

Annexe : [FSMA 2019 21-01 /Orientations sur le traitement des réclamations par les intermédiaires d'assurance \(EIOPA-Bos-13/164\).](#)