



COMMISSION BANCAIRE, FINANCIÈRE ET DES ASSURANCES

Communication CBFA_2009_10 du 20 février 2009

Loi du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances - apporteurs de clients.

Champ d'application:

Entreprises d'assurances et intermédiaires d'assurances.

Résumé/Objectifs:

Loi du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances et en réassurances et à la distribution d'assurances : clarification de la notion "apporteur de clients" et de l'encadrement organisationnel requis pour opérer avec des apporteurs de clients.

Madame,
Monsieur,

1. Introduction

Les entreprises d'assurances et les intermédiaires d'assurances font souvent appel à des apporteurs de clients. Il s'agit la plupart du temps de personnes qui, dans le cadre d'une autre activité professionnelle, orientent des clients (potentiels) vers des entreprises d'assurances ou des intermédiaires d'assurances, ou leur amènent de tels clients (citons, à titre d'exemple, les concessionnaires automobiles, les entrepreneurs de pompes funèbres, les agents immobiliers). Certains apporteurs de clients exercent, de la sorte, des activités susceptibles de tomber dans le champ d'application de la loi du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances et en réassurances et à la distribution d'assurances (ci-après "la loi").

La présente lettre a pour objet de faire connaître aux entreprises d'assurances et aux intermédiaires d'assurances l'interprétation de la CBFA sur la question de savoir si les activités d'apporteurs de clients sont à qualifier d'intermédiation en assurances et si ces apporteurs de clients doivent par conséquent être inscrits comme intermédiaires d'assurances au registre des intermédiaires d'assurances et de réassurances. La lettre rappelle en outre aux entreprises d'assurances et aux intermédiaires d'assurances qu'il leur incombe de prendre des mesures organisationnelles adéquates afin de s'assurer du respect de la législation dans ce domaine.

Même si le phénomène des apporteurs de clients est beaucoup moins fréquent dans le secteur de la réassurance, la teneur de la présente lettre est en principe applicable par analogie à ce secteur.

2. Dispositions légales

2.1. Dispositions pertinentes

La loi du 22 février 2006 a profondément modifié la loi du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances, afin d'assurer sa mise en conformité avec la directive européenne 2002/92/CE¹. Cette loi modificative a notamment adapté le champ d'application de la loi du 27 mars 1995.

L'article 2, § 1^{er}, de la loi du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances et en réassurances et à la distribution d'assurances, ainsi modifiée, dispose que la loi s'applique aux intermédiaires d'assurances dont l'Etat membre d'origine est la Belgique ou qui exercent leur activité en Belgique.

En vertu de l'article 1^{er}, 3^o, de la loi, il y a lieu d'entendre par intermédiaire d'assurances : *"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, même à titre occasionnel, ou ayant accès à cette activité"*².

En vertu de l'article 1^{er}, 1^o, de la loi, il y a lieu d'entendre par intermédiation en assurances : *"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 une 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 ;*
- *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, la gestion, à titre professionnel, des sinistres d'une entreprise d'assurances ou les activités d'estimation et de liquidation des sinistres".*

2.2. Activités tombant dans le champ d'application de la loi

En vertu de l'article 1^{er}, 1^o, alinéa 1^{er}, de la loi, sont à considérer comme une intermédiation en assurances les activités suivantes :

- *présenter des contrats d'assurance ;*
par présentation ou apport de contrats d'assurance, il faut également entendre la demande d'assurance et la police présignée, au sens de l'article 1^{er}, K et M, de la loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre (ci-après : la loi du 25 juin 1992) ;
le contrat d'assurance s'entend au sens de la définition qui en est donnée à l'article 1^{er}, A, de la loi du 25 juin 1992 ;
- *proposer des contrats d'assurance ;*
par proposition de contrats d'assurances, il faut également entendre la proposition d'assurance au sens de l'article 1^{er}, L, de la loi du 25 juin 1992 ;
- *réaliser d'autres travaux préparatoires à la conclusion de contrats d'assurance ;*
- *conclure des contrats d'assurance ;*
- *contribuer à la gestion de contrats d'assurance ;*
- *contribuer à l'exécution de contrats d'assurance.*

Conformément à l'article 1^{er}, 3^o, de la loi, toutes les activités d'intermédiation en assurances, qu'elles soient exercées de manière régulière ou à titre occasionnel, tombent dans le champ d'application de la loi. La loi n'exige pas que l'intermédiation en assurances soit pratiquée contre rémunération.

¹ Directive 2002/92/CE du 9 décembre 2002 sur l'intermédiation en assurance.

² Sans préjudice de la disposition contenue à l'article 2, § 2, de la loi.

2.3. Activités ne tombant pas dans le champ d'application de la loi

En vertu de l'article 1^{er}, 1^o, alinéa 2, de la loi, les activités consistant à fournir des informations sur des assurances ne sont toutefois pas à considérer comme une intermédiation en assurances, pour autant que la fourniture d'informations :

- *ait un caractère occasionnel et prenne place dans le cadre d'une autre activité professionnelle :*
autrement dit, il doit s'agir d'informations qui sont fournies par des personnes morales ou par des indépendants dans le cadre d'une activité professionnelle autre que l'intermédiation en assurances et qui sont d'ordre accessoire ou subordonné dans cette autre activité professionnelle,
- et
- *n'ait pas pour objet d'aider le client à conclure ou à exécuter un contrat d'assurance (...):*
autrement dit, les informations fournies au sujet d'assurances doivent être générales ; elles ne peuvent porter sur les activités visées à l'article 1^{er}, 1^o, alinéa 1^{er}, de la loi qui consistent à réaliser des travaux préparatoires à la conclusion de contrats d'assurance, à conclure des contrats d'assurance, à contribuer à la gestion de contrats d'assurance et à contribuer à l'exécution de contrats d'assurance, toutes activités à considérer, en vertu de cet article, comme une intermédiation en assurances.

La directive 2002/92/CE précise dans son douzième considérant que les personnes qui donnent de simples informations d'ordre général sur les produits d'assurance, comme activité en soi, ne doivent pas être considérées comme des intermédiaires d'assurances ou de réassurances si leur activité n'a pas pour objet d'aider le client à conclure ou à exécuter un contrat d'assurance ou de réassurance.

3. Interprétation de la notion "apporteur de clients"

Se fondant sur les dispositions légales précitées et la jurisprudence, la CBFA estime utile de communiquer ci-après, sans préjudice du pouvoir des cours et tribunaux de trancher les contestations individuelles, son interprétation de la distinction entre les apporteurs de clients et les intermédiaires d'assurances.

3.1. Transmission de l'identité de clients potentiels

Les personnes qui se bornent à transmettre à des intermédiaires d'assurances ou à des entreprises d'assurances l'identité de clients potentiels, ou qui orientent des clients potentiels vers des intermédiaires d'assurances ou des entreprises d'assurances en leur fournissant l'adresse, les données de contact et un aperçu des branches d'assurances relevant de l'activité de ces intermédiaires ou entreprises, ne pratiquent pas l'intermédiation en assurances au sens de l'article 1^{er}, 1^o, de la loi.

Ces personnes, lorsqu'elles transmettent à l'entreprise d'assurances ou à l'intermédiaire d'assurances l'identité de clients potentiels, peuvent également communiquer des informations sur des personnes et des objets, pour autant que ces informations ne portent pas sur des aspects liés à la technique des assurances en ce qui concerne l'identification et l'appréciation des besoins d'assurance du client.

Parmi les informations sur des personnes et des objets, visées au paragraphe précédent, que l'apporteur de clients est autorisé à communiquer, on peut citer, à titre d'exemple, la marque et le modèle d'un véhicule à assurer, des données concernant l'identité d'un preneur d'assurance ou des renseignements sur la situation ou les caractéristiques d'un bien à assurer.

3.2. Fourniture d'informations avant la conclusion du contrat ou à un moment ultérieur

Les apporteurs de clients peuvent, sans être inscrits comme intermédiaires d'assurances, remettre à des clients potentiels de la documentation sur des produits d'assurance qui est mise à leur disposition par une entreprise d'assurances ou un intermédiaire d'assurances, pour autant que la documentation remise contienne uniquement des informations d'ordre général, non personnalisées (la description générale d'un produit ou une fiche-produit, des tarifs d'application générale), et/ou renvoie à un intermédiaire

d'assurances ou à une entreprise d'assurances. La remise de cette documentation peut prendre place ou non dans le cadre d'une autre activité professionnelle.

Ne répondent pas à cette exigence l'établissement d'offres personnalisées, ni l'établissement de conditions d'assurance, ni le traitement et le règlement de propositions d'assurance, de demandes d'assurance et de polices présignées (énumération non limitative). De même, la fourniture d'explications spécifiques sur les garanties offertes, l'octroi d'une assistance technique en termes d'assurances pour remplir les documents, et la détermination des exigences et des besoins du client sont des tâches que ne peuvent effectuer les apporteurs de clients s'ils ne sont pas inscrits comme intermédiaires d'assurances.

Parmi les activités, visées au paragraphe précédent, qui ne font pas partie des tâches des apporteurs de clients, on peut citer, à titre d'exemple, la fourniture d'explications sur des fiches-produits, la constatation de l'étendue du risque à couvrir (par exemple la valeur à l'état neuf vs la valeur de remplacement, le montant de la franchise), la détermination des garanties à couvrir (par exemple, l'assistance juridique, l'assurance conducteur, ..., dans le cas d'une assurance RC auto) et la désignation des bénéficiaires de l'assurance.

L'article 12bis, § 3, de la loi dispose qu'avant la conclusion d'un contrat d'assurance spécifique, l'intermédiaire d'assurances détermine, en particulier sur la base des informations fournies par le client, au minimum les exigences et les besoins de ce client, et précise les raisons qui motivent tout conseil fourni au client quant à un produit d'assurance déterminé.

La détermination des exigences et des besoins du client, ainsi que la collecte d'informations à cet effet, constituent un élément essentiel de la mission de l'intermédiaire d'assurances et relèvent des activités consistant "à présenter ou à proposer des contrats d'assurance ou à réaliser d'autres travaux préparatoires à leur conclusion" au sens de l'article 1^{er}, 1^o, alinéa 1^{er}, de la loi.

3.3. Contribution à l'exécution de contrats

Sauf s'il s'agit de fournir des informations telles que visées au point 3.2, alinéa 1^{er}, ci-dessus, les apporteurs de clients ne peuvent participer à l'exécution de contrats d'assurance sans être inscrits comme intermédiaires d'assurances.

Vu la nature de son activité, l'apporteur de clients ne dispose pas d'un pouvoir de représentation. Il en résulte qu'il ne peut être conclu de contrat d'agence ni de contrat de mandat entre l'apporteur de clients et l'entreprise d'assurances et/ou l'intermédiaire d'assurances.

L'apporteur de clients n'est pas davantage habilité à percevoir des primes ou à verser des prestations à l'assuré ou au preneur d'assurance. Ces activités doivent être considérées comme une contribution à la gestion de contrats d'assurance et à l'exécution de tels contrats, au sens de l'article 1^{er}, 1^o, alinéa 1^{er}, de la loi. En outre, la protection que l'article 13, alinéa 3, de la loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre offre à l'assuré ou à son ayant droit en cas de versement non direct des montants dus par l'assureur, s'applique uniquement en cas de versement effectué par le biais d'un intermédiaire d'assurances.

Au sens strict, la transmission purement matérielle de documents entre le preneur d'assurance et l'intermédiaire d'assurances ou l'entreprise d'assurances (l'activité de "facteur") n'est pas à considérer comme une activité d'intermédiation en assurances. Toutefois, eu égard à l'exigence d'un encadrement organisationnel adéquat (cf. point 4 infra), il convient d'éviter que les apporteurs de clients se trouvent dans une situation telle que des clients s'adressent à eux en vue d'obtenir, au sujet des documents transmis, des conseils touchant à la technique des assurances.

4. Exigence d'un encadrement organisationnel adéquat mis en place par les entreprises d'assurances et les intermédiaires d'assurances

L'article 5, § 2, de la loi dispose que les entreprises d'assurances qui ont un établissement en Belgique ou qui y exercent leur activité sans y être établies, ne peuvent faire appel à des intermédiaires d'assurances qui ne sont pas inscrits.

Si elles font néanmoins appel à un intermédiaire d'assurances non inscrit, elles sont civilement responsables des actes posés par cet intermédiaire dans le cadre de son activité d'intermédiation en assurances.

En vertu de l'article 14*bis* de la loi du 9 juillet 1975 relative au contrôle des entreprises d'assurances, les entreprises d'assurances doivent disposer d'une organisation administrative et comptable et d'un contrôle interne appropriés aux activités qu'elles exercent.

Aux termes de l'article 1^{er}, 8°, de la loi du 27 mars 1995, les agents d'assurances et les courtiers d'assurances peuvent faire appel à des sous-agents d'assurances qui exercent sous leur responsabilité des activités d'intermédiation en assurances et doivent à cet effet être préalablement inscrits au registre des intermédiaires d'assurances.

La CBFA attend des entreprises d'assurances, des agents d'assurances et des courtiers d'assurances qui font appel à des apporteurs de clients non inscrits au registre des intermédiaires d'assurances, qu'ils prennent les mesures organisationnelles adéquates pour veiller à ce que ces apporteurs de clients n'exercent pas d'activités d'intermédiation en assurances. Cela implique, d'une part, qu'ils établissent par écrit, à l'intention de leurs apporteurs de clients, des instructions précises quant aux activités que ceux-ci peuvent exercer et celles qui ne leur sont pas autorisées et, d'autre part, qu'ils s'assurent, par des contrôles réguliers, du respect de ces instructions par les apporteurs de clients et prennent, au besoin, des mesures adéquates.

La CBFA attend également des entreprises d'assurances, des agents d'assurances et des courtiers d'assurances qu'ils concluent avec tout apporteur de clients, dont l'activité ne revêt pas un caractère unique ou occasionnel, une convention écrite déterminant clairement leurs droits et devoirs réciproques. Il leur incombe par ailleurs de conserver une liste mise à jour de leurs apporteurs de clients et de tenir cette liste à la disposition de la CBFA.

Etant donné que l'apporteur de clients effectue une prestation unique – l'apport d'un client – sa rémunération ne peut être liée à la durée de la période pendant laquelle le preneur d'assurance est client de l'entreprise d'assurances. Il est donc recommandé de limiter la rémunération par client apporté à une indemnité unique pour les contrats d'assurance réalisés grâce à l'intervention de l'apporteur. Rien ne s'oppose toutefois à ce que le versement de l'indemnité unique soit étalé dans le temps, sur une période toutefois limitée.

Le Président,

Jean-Paul SERVAIS.