

PROTOCOLE SUR LA MISE EN OEUVRE D'UN OUTIL DE COMPARAISON D'ASSURANCES RESPONSABILITE CIVILE DITE « FAMILIALE »

Version du 16 novembre 2022

Champ d'application:

Le protocole s'applique aux contrats d'assurances visés par l'arrêté royal du 12 janvier 1984 déterminant les conditions minimales de garantie des contrats d'assurance couvrant la responsabilité civile extra-contractuelle relative à la vie privée.

Résumé/Objectifs:

Ce protocole précise les modalités relatives à la mise en œuvre d'un outil de comparaison de contrats d'assurance couvrant la responsabilité civile extra-contractuelle relative à la vie privée.

Structure:

Ce protocole est constitué de 3 parties. Le premier point décrit le fonctionnement général du comparateur de contrats d'assurance. Le point 2 décrit les modalités de transmission des informations par les entreprises d'assurances. Le dernier point concerne les modalités d'adhésion au protocole. Une annexe décrit de manière plus structurée les questions, types de réponses et principales règles de validation qui seront d'application.

I. Règles de fonctionnement du comparateur

L'outil de comparaison de contrats d'assurance doit permettre au consommateur, potentiel preneur d'assurance, d'obtenir des informations sur les prix ainsi que les éléments composant la couverture des contrats offerts sur le marché, au moment de la consultation de l'outil, et de pouvoir les comparer aisément.

A cette fin, une distinction sera opérée au sein de l'outil de comparaison entre une fonction d'« établissement de prix » et une fonction de « comparaison des couvertures ». En outre, une page d'informations plus détaillées sera disponible pour chaque produit.

En effet, dans un premier temps, l'outil de comparaison permettra, sur la base d'un nombre limité de questions correspondant aux principaux critères de tarification, d'établir une estimation du montant de la prime pour l'ensemble des contrats d'assurance couvrant la responsabilité civile extra-contractuelle relative à la vie privée disponibles auprès des entreprises d'assurances participant au comparateur. Cette prime est indiquée sur base annuelle, taxes, coûts et frais inclus.

Dans un second temps, une série d'éléments relatifs aux conditions contractuelles, notamment de couverture et d'exclusions, permettront à l'utilisateur de comparer les contrats disponibles. En effet, pour chacun de ces éléments, des informations complémentaires seront mises à disposition de l'utilisateur de manière à faciliter la comparaison, entre contrats, des couvertures offertes. Le cas échéant, certains de ces éléments permettront également à l'utilisateur de servir de filtres pour la sélection de contrats répondant à certaines exigences minimales de l'utilisateur en termes de conditions contractuelles¹.

Pour l'établissement de la liste des contrats avec estimation de la prime, l'utilisateur devra donc, dans un premier temps, faire un choix pour chacun des trois critères suivants :

- a) Situation familiale : cette personne est-elle :
 - a. Une personne majeure, sans enfant mineur ?
 - b. Une personne majeure, avec un enfant mineur ?
 - c. Deux personnes majeures, sans enfant mineur ?
 - d. En famille (plus de deux personnes) ?
- b) Age du preneur d'assurance
- c) Garantie complémentaire « protection juridique »

Pour chaque contrat d'assurance listé par l'outil de comparaison, les informations suivantes seront ensuite mises à disposition de l'utilisateur de l'outil :

A. Informations de base mises d'office en évidence :

- i. Le nom sous lequel l'entreprise se présente au consommateur ;
- ii. Le nom du produit tel qu'il est commercialisé par l'entreprise d'assurances ;
- iii. Le montant de la prime d'assurance sur une base annuelle et s'il existe une possibilité de prévoir un paiement fractionné² ;
- iv. Le(s) mode(s) de distribution utilisés par l'entreprise d'assurances (réseau de distribution physique et/ou à distance) ; et
- v. Le document d'information sur le produit d'assurance³.

Concernant le point iv. ci-dessus, le réseau de distribution physique vise tant les intermédiaires d'assurances que les lieux où l'entreprise d'assurances permet un contact en présentiel avec le client tant pour la conclusion du contrat que pour sa gestion (en ce compris la résiliation du contrat) et la gestion des sinistres. Une distinction par type de point de vente n'est pas requise. Sont considérés

¹ Partant de la liste complète des contrats, le filtre permettra d'omettre de cette liste les contrats qui ne répondraient pas au minimum à une demande expresse de couverture positivement formulée par l'utilisateur (en sélectionnant le filtre). Le fait qu'un filtre ne serait pas sélectionné n'aura donc pas de conséquence sur la liste (en termes de restriction de celle-ci) qui continuera à montrer les contrats qui offriraient plus que ce qui est spécifiquement demandé par l'utilisateur.

² Un disclaimer général informera l'utilisateur que le fractionnement de la prime peut avoir un impact sur son montant total.

³ Tel que visé par le Règlement d'exécution (UE) 2017/1469 de la Commission du 11 août 2017 établissant un format de présentation normalisé pour le document d'information sur le produit d'assurance.

comme permettant une conclusion ou une gestion à distance les modes de communications électroniques ou téléphoniques.

B. Informations complémentaires accessibles sur sélection par l'utilisateur – critères de filtrage et de comparaison des couvertures

La liste des contrats d'assurance établie sur la base des questions posées à l'utilisateur sera, par défaut, organisée par ordre alphabétique des entreprises d'assurances et, lorsque plusieurs contrats sont offerts par une même entreprise par ordre croissant du montant de la prime annuelle. L'utilisateur aura toutefois la possibilité de classer les contrats :

- i. Par ordre croissant du montant de la prime annuelle et, lorsque plusieurs contrats ont le même prix, par ordre alphabétique des entreprises d'assurances ; ou
- ii. Par ordre décroissant du montant de la prime annuelle et, lorsque plusieurs contrats ont le même prix, par ordre alphabétique des entreprises d'assurances.

Pour chaque contrat d'assurance repris dans l'outil de comparaison, des informations complémentaires relatives aux principales conditions contractuelles seront mises à disposition du consommateur.

En outre, certains de ces éléments permettront également, en tant que critères additionnels de « filtrage », de sélectionner parmi la liste des contrats établie par l'outil de comparaison ceux qui répondent à certains critères spécifiques de couverture attendus de l'utilisateur.

Une liste des éléments d'informations inclus dans le comparateur est reprise ci-dessous⁴ :

- i. Franchise :
 - L'existence d'une franchise
 - Lorsque l'existence d'une franchise est laissée au choix du preneur, l'impact éventuel sur la prime d'assurance
 - le type de franchise
 - le montant exact ;
- ii. Plafond d'intervention :
 - pour les dommages résultant des lésions corporelles
 - pour les dégâts matériels ;
- iii. Couverture pour des dégâts occasionnés à des lieux de séjour en vacances ;
- iv. Couverture pour dommages causés par des secondes résidences ;
- v. Couverture pour dégâts aux biens confiés par des tiers ;
- vi. Couverture des dégâts causés par des chevaux de selle dont un assuré est propriétaire ;
- vii. Couverture des dégâts causés par des drones ;
- viii. Couverture des dégâts causés par un animal exotique (N.A.C – nouveaux animaux de compagnie) ;
- ix. Couverture dans le monde entier ;
- x. Couverture pour les dommages causés par l'emploi des bateaux en propriété ou en location ;
- xi. Couverture pour les dommages causés par des terrains autres que le jardin de la résidence principale ;

⁴ Les parties reconnaissent que les éléments au sujet desquels une information peut être requise des entreprises d'assurances pourra évoluer en fonction des développements du marché.

- xii. Couverture des personnes qui quittent le foyer (enfants majeurs encore à charge, départ en maison de soins/repos, séparation des partenaires...);
- xiii. Couverture du baby-sitting occasionnel effectué par un assuré chez des tiers;
- xiv. Couverture par rapport aux activités (non professionnelles) via des plateformes (économie de partage);
- xv. L'existence d'une limite d'âge pour les dégâts causés par les enfants à l'occasion d'un sinistre intentionnel ou d'une faute lourde; et
- xvi. Autre garantie complémentaire possible (assistance, autre ?).

Un document annexé au présent protocole décrit, à titre indicatif, de manière plus précise le contenu et les modalités des informations à transmettre par les entreprises d'assurances⁵.

Les entreprises d'assurances participantes s'engagent à ce que les informations reprises dans l'outil de comparaison soient en permanence à jour. Celui-ci n'affiche que les contrats qui peuvent encore être souscrits, aux conditions décrites dans l'outil, le jour où la simulation est réalisée.

Seuls les contrats d'assurance couvrant la responsabilité civile extra-contractuelle relative à la vie privée proposés par les entreprises d'assurances ayant adhéré individuellement au protocole⁶ seront repris dans l'outil de comparaison visé par le présent protocole.

Les entreprises d'assurances ne peuvent faire mention de la position d'un de leurs contrats dans les résultats de l'outil de comparaison dans aucune publicité ou information à destination des consommateurs.

En outre, l'outil de comparaison contiendra une série de *disclaimers* et d'informations complémentaires pour informer l'utilisateur de certaines limites liées à l'outil de comparaison ou certaines spécificités pour lesquelles des informations complémentaires pourront le cas échéant être obtenues auprès des entreprises d'assurances ou de leurs intermédiaires. Ces *disclaimers* porteront notamment, sans que cette liste ne soit exhaustive, sur les points suivants :

- i. L'objectif et les limites de l'outil de comparaison (p. ex. pas de comparaison de la qualité des services);
- ii. L'outil se concentre sur l'assurance RC familiale « classique » et ne couvre pas d'autres assurances RC vie privée telles que, par exemple, la « RC chasse » ou la « RC navigation de plaisance » qui pourraient être souscrits séparément;
- iii. L'outil fournit une description de certains éléments de couverture des contrats sur la base des conditions générales applicables aux nouveaux contrats qui seraient conclus à la date d'utilisation de l'outil;
- iv. Le fait que le comparateur présente des contrats « *stand alone* » et que la combinaison de plusieurs contrats peut impacter le prix;
- v. La spécificité des cas de « colocation »;

⁵ Les parties reconnaissent toutefois que le contenu et les modalités des informations à transmettre par les entreprises d'assurances sont susceptibles d'évoluer en fonction des développements du marché ou pour des raisons techniques.

⁶ Cf. Point III pour les modalités pratiques d'adhésion.

- vi. Lorsqu'il est référé à des couvertures complémentaires (p. ex. la « protection juridique ») le degré de couverture peut varier d'un assureur à l'autre ; et
- vii. Le degré d'individualisation est limité et d'autres éléments (notamment parmi les critères d'acceptation) peuvent également avoir un impact.

II. Transmission des informations par les entreprises d'assurances

Afin de permettre un usage correct de l'outil de comparaison, les entreprises d'assurances s'engagent à transmettre à la FSMA les informations nécessaires au bon fonctionnement de celui-ci. A cette fin, elles s'engagent notamment à communiquer immédiatement, via le système de transmission des données, toute modification aux informations précédemment communiquées afin que les informations reprises dans cet outil reflètent de manière adéquate les conditions de chaque contrat d'assurance au moment où l'outil de comparaison est utilisé. Dans ce cadre, la FSMA s'engage à assurer le bon fonctionnement et l'accessibilité normale du système de transmission des données. Si pour une raison quelconque, le système de transmission des données ne permettait pas la mise à jour par les entreprises d'assurances des informations pendant plus de 10 jours ouvrables, la FSMA affichera une information sur l'outil de comparaison pour informer les consommateurs que les informations ne sont pas à jour.

Toute information non chiffrée devra être fournie tant en français qu'en néerlandais. Les entreprises d'assurances sont responsables de la concordance des informations transmises dans les deux langues.

La transmission électronique du *reporting* visé par le présent protocole se fera par le biais de la plateforme de collecte d'information structurée de la FSMA (FiMiS), accessible via internet. Les entreprises d'assurances disposeront sur cette plateforme, au choix, des 2 options suivantes :

- ♦ "*Data entry*" : un formulaire permettant l'encodage manuel des informations ;
- ♦ "*File Upload*" : la possibilité de télécharger les informations sous forme de fichier XML pour les données et de fichier PDF pour la fiche d'information.

Dans un cas comme dans l'autre, les informations transmises ne seront considérées comme valides que si elles satisfont aux tests de validation. Un fichier Excel repris en annexe au présent protocole décrit, à titre indicatif, de manière plus structurée les questions, types de réponses et principales règles de validation qui seront d'application.

Afin d'activer l'accès de chaque entreprise d'assurances à la dite-plateforme, chaque entreprise désignera une ou plusieurs personnes de contact responsable(s) de la transmission des informations ; celle-ci recevra alors de la FSMA un code d'activation à la plateforme.

III. Adhésion au protocole et publication

Ce protocole est signé entre la FSMA et Assuralia, qui s'engage à encourager ses membres proposant des contrats d'assurance couvrant la responsabilité civile extra-contractuelle relative à la vie privée à y adhérer sur une base individuelle.

Pour adhérer au protocole, les entreprises d'assurances trouveront sur le site web de la FSMA un formulaire qui, sous la signature de la ou des personnes habilitées à représenter l'entreprise d'assurances, pourra être transmis en version PDF à insurancecomparison@fsma.be.

Les entreprises d'assurances qui commenceraient à proposer des contrats d'assurance couvrant la responsabilité civile extra-contractuelle relative à la vie privée après la signature du présent protocole avec Assuralia peuvent adhérer au présent protocole et doivent tenir compte d'un délai de 10 jours ouvrables entre la notification d'adhésion au protocole et la prise en compte des contrats concernés dans l'outil de comparaison.

Une entreprise d'assurances proposant plusieurs contrats d'assurance couvrant la responsabilité civile extra-contractuelle relative à la vie privée adhère au protocole pour tous les contrats.

Le présent protocole fera l'objet d'une publication sur le site web de la FSMA. La FSMA dressera la liste des entreprises d'assurances ayant adhéré au protocole et publiera cette liste sur son site web.

Le Président de la FSMA,

La Présidente d'Assuralia,

Jean-Paul SERVAIS

Hilde Vernailen

Annexe : Description structurée des questions et règles de validation