



FSMA

www.fsma.be

FSMA NEWS

**Newsletter aux
intermédiaires d'assurance**

Novembre 2023

**COLLABORATION AVEC L'OMBUDSMAN
DES ASSURANCES**

DANS CETTE NEWSLETTER

L'Ombudsman des Assurances joue un rôle crucial dans le maintien de l'intégrité du secteur des assurances et de la confiance dont celui-ci bénéficie. Il s'agit d'un organe indépendant qui est chargé de traiter les plaintes des preneurs d'assurance et d'intervenir en qualité de médiateur en cas de litiges. L'interaction entre l'ombudsman, les entreprises d'assurance et les intermédiaires d'assurance contribue au traitement équitable et efficace des plaintes et des litiges. Il est donc dans l'intérêt de l'ensemble du secteur de collaborer avec l'ombudsman.

/ VEILLEZ À RÉPONDRE AUX QUESTIONS DE L'OMBUDSMAN

/ L'ASSURANCE DE LA RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE EST OBLIGATOIRE

/ L'OMBUDSMAN EST ÉGALEMENT COMPÉTENT POUR LES PERSONNES MORALES

/ SOYEZ TOUJOURS JOIGNABLE POUR LA FSMA



VEILLEZ À RÉPONDRE AUX QUESTIONS DE L'OMBUDSMAN

En tant que maillons essentiels de l'activité d'assurance, les intermédiaires d'assurance ont l'obligation légale d'adhérer au système extrajudiciaire de traitement des plaintes, qui est géré par l'Ombudsman des Assurances. Cette adhésion engendre également l'obligation de collaborer avec ce dernier et de répondre aux questions qu'il pose dans le cadre du traitement des plaintes¹.

Pourtant, la FSMA reçoit régulièrement des notifications de l'ombudsman indiquant que certains intermédiaires d'assurance omettent de répondre à ses questions. C'est la raison pour laquelle la FSMA tient à rappeler l'importance de cette obligation légale. Son non-respect persistant peut en effet entraîner la radiation de l'intermédiaire d'assurance concerné du registre. Des manquements répétés peuvent en outre donner lieu à une remise en question de l'expertise adéquate et de l'honorabilité professionnelle de l'intermédiaire en question².

L'ASSURANCE DE LA RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE EST OBLIGATOIRE

Il arrive souvent que l'ombudsman, lorsqu'il traite une plainte, demande à l'intermédiaire d'assurance de lui communiquer les données de l'assurance de la responsabilité civile professionnelle qui couvre son activité.

La souscription d'une telle assurance est obligatoire et constitue également une condition d'inscription, dont le but est d'assurer la protection du consommateur³. Lorsqu'un intermédiaire commet une faute professionnelle, le consommateur lésé peut faire valoir un droit d'action direct à l'égard de l'assureur de la responsabilité civile professionnelle de cet intermédiaire afin d'obtenir une indemnisation du préjudice subi.

L'OMBUDSMAN EST ÉGALEMENT COMPÉTENT POUR LES PERSONNES MORALES

Le rôle de l'ombudsman ne se limite pas au traitement des plaintes de particuliers, mais englobe également l'examen des plaintes de toutes les personnes morales, dont les petites et moyennes entreprises. Les PME jouent un rôle essentiel dans notre économie et ont souvent des besoins complexes en matière d'assurances. C'est pourquoi il est important pour les PME, mais également pour toutes les personnes morales en général, de savoir qu'elles peuvent, tout comme les particuliers, faire appel aux services de l'Ombudsman des Assurances en cas de litige concernant leurs assurances.

Le site web de la FSMA contient un aperçu des instances chargées de traiter les plaintes de consommateurs portant sur des produits ou services financiers. Pour assister vos clients et leur montrer la marche à suivre, vous pouvez toujours vous y référer.

Vous pouvez également leur conseiller de consulter le site web de l'Ombudsman des Assurances.

¹ Article 266, alinéa 1^{er}, 7^o, et article 322 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances.

² Article 266, alinéa 1^{er}, 2^o, de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances.

³ Article 266, alinéa 1^{er}, 4^o, de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances.

SOYEZ TOUJOURS JOIGNABLE POUR LA FSMA

Chaque intermédiaire dispose d'une adresse e-mail professionnelle. Il s'agit d'une obligation légale⁴. La FSMA utilise votre adresse e-mail professionnelle pour envoyer des messages individuels ou collectifs. Il arrive malheureusement que l'adresse connue de la FSMA ne soit plus utilisée ou que cette adresse soit liée à un collaborateur qui a quitté votre entreprise.

Veillez à faire en sorte que votre dossier d'inscription figurant dans CABRIO mentionne toujours une adresse e-mail valide. Vous aurez ainsi la garantie de ne pas passer à côté de communications importantes de la FSMA, concernant par exemple les contributions aux frais de fonctionnement, les obligations en matière de recyclage ou d'autres nouveautés.

Assurez-vous de connaître, en permanence, l'identité de la personne de contact primaire identifiée dans le cadre de votre dossier d'inscription et avec quel certificat cette personne peut accéder à CABRIO. Si vous ne le savez plus, prenez [contact avec la FSMA](#). Vous trouverez [ici](#) les instructions à suivre pour modifier votre adresse e-mail.

⁴ Article 266, alinéa 1^{er}, 12^o, de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances.