

LOI DU 4 AVRIL 2014 RELATIVE AUX ASSURANCES

Art. 302. § 1er. Il est instauré un système extrajudiciaire de traitement des plaintes chargé de contribuer à résoudre les différends entre, d'une part, les entreprises d'assurances et les intermédiaires d'assurances et, d'autre part, leurs clients, en rendant un avis ou en intervenant en qualité de médiateur.

Ce service ombudsman des assurances doit prendre la forme d'une personne morale.

§ 2. Le service ombudsman a les missions suivantes :

1° examiner toutes les plaintes des preneurs d'assurance, des assurés, des bénéficiaires et des tiers ayant un intérêt à l'exécution du contrat d'assurance, portant sur

- les activités des entreprises d'assurances relevant du champ d'application de la présente loi ou de la loi du 9 juillet 1975, y compris les entreprises d'assurances de l'EEE qui ont un établissement en Belgique et/ou y exercent des activités d'assurance, pour les contrats régis par le droit belge, et/ou portant sur

- les activités des intermédiaires d'assurances relevant du champ d'application de la présente loi, y compris les intermédiaires d'assurances qui ont comme Etat membre d'origine un autre Etat membre de l'EEE et qui opèrent en Belgique, pour les actes régis par des dispositions d'intérêt général qui leur sont applicables,

et proposer une solution;

2° faire de la médiation pour faciliter la résolution à l'amiable des litiges qui font l'objet d'une plainte telle que visée au 1°, étant entendu qu'il n'est pas porté préjudice aux compétences que les articles 58, 8° et 9°, 64bis et 64ter de la loi du 10 avril 1971 sur les accidents du travail attribuent au Fonds des accidents du travail en ce qui concerne la médiation, le contrôle de l'indemnisation et l'assistance sociale aux victimes;

3° se prononcer sur les questions relatives à l'application du volet "consommateurs" des codes de conduite des entreprises d'assurances et des intermédiaires d'assurances;

4° formuler des avis et des recommandations dans le cadre de ses missions, également à l'intention des entreprises d'assurances et des intermédiaires d'assurances individuels.

§ 3. Au sein du service ombudsman des assurances, un conseil de surveillance est institué. Il se compose d'un représentant des entreprises d'assurances, d'un représentant des intermédiaires d'assurances, de deux représentants des consommateurs, d'un représentant de la

FSMA, d'un représentant du ministre et du SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie et d'un expert en assurances indépendant.

Les missions du conseil de surveillance sont les suivantes :

1° formuler des avis à l'intention du conseil d'administration du service ombudsman sur l'organisation et le fonctionnement du service ombudsman;

2° exercer une surveillance générale de l'indépendance et l'impartialité du service ombudsman;

3° faire annuellement rapport au Roi du fonctionnement du service ombudsman;

4° assurer le secrétariat du Bureau du suivi de la tarification, visé à l'article 216.

§ 4. Le Roi peut, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, pris sur avis de la FSMA, expliciter les dispositions des paragraphes précédents et déterminer en particulier les éléments suivants :

- le type de plaintes et de différends qui peuvent être soumis au service ombudsman;
- la composition des organes et le fonctionnement du service ombudsman;
- les modalités d'adhésion au service ombudsman; le Roi peut également charger la FSMA de récolter les demandes et retraits d'adhésion et d'en informer le service ombudsman;
- les modalités de financement du service ombudsman; le financement se fait par toutes les entreprises d'assurances belges et toutes les entreprises d'assurances étrangères qui exercent des activités d'assurance en Belgique, et par les intermédiaires d'assurances habilités à exercer une activité d'intermédiation en assurances en Belgique, que ce soit ou non par le biais de l'association professionnelle à laquelle ils ont adhéré; le Roi peut également régler les modalités du paiement des cotisations et charger la FSMA du recouvrement de ces cotisations;
- la procédure à suivre et le délai dans lequel l'avis doit être rendu ou la médiation avoir lieu;
- la forme sous laquelle l'avis ou l'intervention du médiateur doit, le cas échéant, être rendu(e) public (publique);
- les modalités et le contenu du rapport annuel.

