



CVO15070

Le 23 décembre 2015

## **AVIS DE CHANGEMENT D'INTERMÉDIAIRE D'ASSURANCE**

### **Un nouveau modèle plus simple et plus sûr**

#### **Questions fréquemment posées (FAQ)**

Assuralia et les trois organisations belges d'intermédiaires d'assurances (Feprabel, FVF et UPCA) ont signé le 2 juin 2014 un protocole visant à instaurer un nouveau système applicable en cas de changement d'intermédiaire par le client. Ce système est entré en vigueur le 8 octobre 2014.

Le présent document complète, avec effet au 1<sup>er</sup> janvier 2016, le régime initial applicable depuis le 8 octobre 2014.

#### ***1. Quel est l'objectif du nouveau système ?***

Selon les anciennes règles, lorsqu'un preneur d'assurance voulait changer d'intermédiaire, il devait adresser à l'assureur un *mandat de placement*. Ce mandat prévoyait la résiliation du contrat en cours et la conclusion d'un nouveau contrat aux mêmes conditions. La résiliation était nécessaire, aux termes des usages du courtage, pour transférer le droit à la commission de l'ancien intermédiaire au nouveau.

L'obligation de résilier le contrat pour transférer le droit à la commission d'un courtier à un autre suscitait beaucoup de lourdeurs et de difficultés et était complexe à expliquer au client.

Le nouveau système met fin à ces difficultés puisqu'il ne requiert plus la résiliation du contrat en cours. Le protocole du 2 juin 2014 confirme que ce système constitue un usage du courtage remplaçant et faisant disparaître l'usage ancien.

## 2. Comment le nouveau système fonctionne-t-il ?

Un changement d'intermédiaire a des répercussions en ce qui concerne la gestion du contrat d'une part et le droit à la commission d'autre part.

- *Gestion du contrat* : le nouveau système prévoit que, dès la réception de l'avis par l'assureur, la gestion est transférée au nouvel intermédiaire. Ce transfert immédiat vise aussi la gestion des sinistres en cours, sous réserve d'un autre accord conclu entre le client ainsi que l'ancien et le nouvel intermédiaire. Cet accord doit être communiqué à l'assureur. Le transfert éventuel du S/P s'effectuera selon les règles de l'entreprise d'assurance concernée.
- *Droit à la commission* :
  - o en *assurance non-vie*, si l'avis a été envoyé au moins trois mois avant l'échéance principale du contrat, le droit à la commission est transféré, à la date de cette échéance, au nouvel intermédiaire. Ce délai de trois mois correspond au délai légal de résiliation du contrat d'assurance.

Un contrat d'assurance non encore entré en vigueur peut faire l'objet d'un avis de changement d'intermédiaire, avec transfert du droit à la commission, si l'avis est envoyé au moins trois mois avant la date d'entrée en vigueur du contrat.

Dans des domaines spécifiques (p.ex. grands risques, convention cadre affinity ...), les parties au contrat peuvent convenir de déroger au délai de résiliation de trois mois, en l'augmentant ou en le diminuant. Le délai dérogatoire peut être prévu dans le contrat lui-même ou dans un accord postérieur.

Si le preneur souhaite que ce délai dérogatoire s'applique à la notification de l'avis de changement d'intermédiaire, avec transfert du droit à la commission, il doit soit le mentionner sur l'avis, soit joindre à celui-ci une copie de la clause contractuelle prévoyant le délai de résiliation dérogatoire. Celui-ci doit dès lors avoir été convenu avant la notification à l'assureur de l'avis de changement d'intermédiaire.

En conséquence, lorsqu'aucun délai de résiliation dérogatoire n'est mentionné sur l'avis et qu'aucune clause prévoyant un tel délai n'est jointe à l'avis, le délai de trois mois est d'application.

La notion d'échéance principale vise, en assurances IARD, l'échéance finale du contrat d'assurance, à savoir le terme de ce contrat, par opposition à l'échéance annuelle de prime pour les contrats de plusieurs années. Cette dernière échéance est néanmoins retenue en assurance santé.

- o en *assurance-vie*, le système est différent. On fait une distinction entre la commission *d'apport*, qui rémunère l'apport à l'assureur d'une nouvelle affaire, et la commission *d'encaissement* – qui rémunère la gestion du contrat. La commission d'apport reste acquise à l'intermédiaire qui a apporté l'affaire tandis que la commission d'encaissement est transférée immédiatement au nouvel intermédiaire, suivant le barème applicable au contrat en question. Des commissions versées anticipativement pourront le cas échéant être récupérées auprès de l'ancien intermédiaire,

---

conformément à la convention liant ce dernier à l'assureur et au barème applicable au contrat.

Ces règles s'appliquent tant aux produits dits classiques qu'aux contrats à primes flexibles.

### **3. Quel document faut-il utiliser et comment le remplir ?**

Un formulaire-type unique a été établi pour l'ensemble des situations. Il existe en français, néerlandais, allemand et anglais. Les rubriques suivantes sont notamment à compléter :

- le numéro et le type de police ;
- le nom, l'adresse et le numéro FSMA de l'intermédiaire désigné ;
- le nom et l'adresse du preneur d'assurance ; s'il s'agit d'une personne morale, le nom et la fonction de la personne qui signe le document ;
- le numéro de l'intermédiaire désigné auprès de l'entreprise d'assurances concernée.

Le nouvel intermédiaire doit donc être lié par une convention de collaboration avec cet assureur. L'assureur est en effet libre de choisir les partenaires avec qui il travaille. Il incombe au nouvel intermédiaire d'informer le preneur du fait qu'il n'a pas de convention avec l'assureur et que l'avis de changement ne sera donc pas accepté. Au cas où l'avis serait néanmoins envoyé à l'assureur et qu'il ne pourrait être accepté, l'assureur en informera le nouvel intermédiaire (refusé) et le preneur, via ledit intermédiaire.

Le document doit être daté et signé par le preneur d'assurance ou, s'il s'agit d'une personne morale, par son représentant. S'il y a plusieurs preneurs d'assurance, chaque preneur doit signer le document, sauf régime légal spécifique (p.ex. conjoints).

Les deux rubriques figurant au bas du document (référence intermédiaire et échéance principale) sont à usage interne de l'intermédiaire et ne doivent pas être remplies par le preneur.

Le logo de l'entreprise d'assurances ne doit pas figurer sur le formulaire. Une telle mention n'est toutefois pas interdite. Il en va de même du logo et des coordonnées de l'intermédiaire. Il n'est pas interdit d'imprimer le modèle d'avis sur le papier à tête de l'intermédiaire pour autant qu'il ne soit pas porté atteinte à son contenu.

Le document daté et signé doit être communiqué sans délai à l'assureur. S'il n'est pas correctement rempli, il sera refusé par ce dernier, par exemple si :

- la ou les polices d'assurances concernées par le changement d'intermédiaire ne sont pas clairement identifiées (voir infra, point 5) ;
- la signature du preneur ou, s'il s'agit d'une personne morale, de son représentant, ne figure pas sur l'avis ;
- la qualité du signataire n'est pas mentionnée, dans le cas où le preneur d'assurance est une personne morale;

- des changements ont été apportés au contenu de l'avis ; tout commentaire éventuel doit figurer au bas du document, au niveau des rubriques à usage interne.

#### **4. Faut-il joindre des annexes au formulaire ?**

Non, il suffit de renvoyer le formulaire dûment complété et signé à l'assureur pour que le changement d'intermédiaire soit acté (sous réserve de ce qui est dit au point 5). Une copie de la carte d'identité du preneur ne peut notamment pas être exigée

#### **5. Un même formulaire peut-il être utilisé pour plusieurs contrats à la fois ?**

Rien ne change par rapport à la pratique antérieure. Un avis général pour plusieurs polices est toujours accepté. Il est toutefois recommandé de faire signer un avis par entreprise d'assurances pour des raisons pratiques de bonne gestion administrative. Dans ce cas, afin d'éviter toute contestation, la liste des contrats concernés (avec mention du numéro et du type d'assurance concernée) doit être jointe en annexe de l'avis de changement d'intermédiaire.

#### **6. A qui le document doit-il être adressé ?**

L'avis de changement d'intermédiaire doit être adressé à l'entreprise d'assurances qui est liée par le contrat concerné au moment de la demande de changement. En cas de communication par mail ou par fax, le preneur ou l'intermédiaire désigné veilleront à utiliser l'adresse ou le numéro spécifique mis à leur disposition par l'assureur.

S'il y a coassurance, la loi relative aux assurances prévoit qu'un avis à l'apériteur est suffisant. Il est toutefois recommandé que l'intermédiaire fasse parvenir une copie de l'avis à chaque coassureur.

#### **7. Quelles techniques de communication utiliser ?**

L'utilisation du courrier recommandé n'est pas nécessaire puisque le contrat ne doit plus être résilié. Il est néanmoins conseillé d'utiliser une technique qui permet de se ménager une preuve de l'envoi et de la date de celui-ci pour le cas où il y aurait une contestation, p.ex. envoi par mail d'une copie scannée de l'avis, fax....

#### **8. Que se passe-t-il en cas de succession d'avis de changement d'intermédiaire ?**

En cas de succession d'avis de changement d'intermédiaire, le droit à la commission est attribué au dernier intermédiaire désigné par un avis envoyé à l'assureur au moins trois mois avant l'échéance du contrat (en assurance non-vie), sous réserve de l'application d'un autre délai aux conditions décrites au point 2. Le nouveau système permettra de la sorte d'éviter les contestations. Pour un contrat dont la date d'échéance principale est fixée au 1<sup>er</sup> janvier, le délai de trois mois sera respecté dès

lors que l'envoi aura été effectué au plus tard le 30 septembre de l'année qui précède, quelle que soit la technique de communication utilisée.

La gestion du contrat est par contre toujours transférée sans délai au dernier intermédiaire désigné.

**9. L'assureur doit-il informer l'intermédiaire évincé du nom du nouvel intermédiaire ?**

La décision de changer d'intermédiaire relève de l'appréciation souveraine du client. Conformément aux règles de conduite applicables en la matière, elle doit être respectée par l'assureur concerné et par l'intermédiaire évincé. Ce dernier est informé par l'assureur du fait que le contrat a fait l'objet d'un changement d'intermédiaire. L'ancien intermédiaire ne peut cependant exiger d'être informé du nom du nouvel intermédiaire.

Dans le souci notamment d'éviter des abus, le nouveau système prévoit cependant que l'assureur communiquera une copie non altérée de l'avis à l'ancien intermédiaire à la demande expresse et écrite de ce dernier en cas :

- d'existence d'une clause de non-concurrence en vigueur (liant par exemple un ex-employé de l'ancien intermédiaire); une preuve de l'existence de cette clause doit être communiquée à l'assureur ;
- de réception d'une déclaration du client aux termes de laquelle ce dernier n'aurait pas signé un avis de changement d'intermédiaire ou ne serait pas informé de l'existence d'un tel avis ;
- d'existence d'un conflit relatif au transfert du contrat concerné ou du portefeuille visé. Ce conflit doit être matérialisé par la production d'une copie d'une mise en demeure (adressée par l'une des parties au litige à l'autre partie) ou d'une demande décrivant le conflit adressée par un avocat à l'assureur.

**10. Le présent modèle peut-il être utilisé à la fois pour résilier le ou les contrats et désigner un nouvel intermédiaire pour la gestion du contrat jusqu'à la prise d'effet de la résiliation (« run off ») ?**

Non, le présent modèle ne concerne que le changement d'intermédiaire qui est dorénavant clairement dissocié de la résiliation.

Si le client souhaite à la fois résilier le contrat et changer d'intermédiaire pour la gestion du contrat jusqu'à la prise d'effet de la résiliation, il doit envoyer deux documents à l'assureur :

- un avis de changement d'intermédiaire ;
- et une lettre de résiliation.

**11. Un contrat de gestion entre le client et un intermédiaire déterminé, qui limiterait la possibilité de transférer certaines polices, peut-il être opposé à un autre intermédiaire qui demanderait le transfert d'une de ces polices par le biais du nouveau système ?**

Un tel contrat ne lie que ses signataires, à savoir l'ancien intermédiaire et le preneur. Il n'est opposable ni au nouvel intermédiaire ni à l'assureur, qui doit acter le changement et le transfert du droit à la commission, conformément aux modalités du nouveau système. Le preneur qui ne respecterait pas ses engagements engagerait cependant sa responsabilité contractuelle vis-à-vis de l'ancien courtier.

**12. Le nouveau système vise-t-il tous les contrats d'assurance ? Y a-t-il des cas particuliers ?**

- Contrats *non mandatables*

Il s'agit des contrats d'assurance qui comportent une clause stipulant expressément qu'ils sont « non mandatables ». Ces contrats sortent du champ d'application du nouveau régime de l'avis de changement d'intermédiaire. Le client qui souhaite changer d'intermédiaire doit dès lors résilier le contrat dans les formes et délais prévus par la loi relative aux assurances.

Cette situation peut par exemple concerner des contrats régis par des conditions générales et/ou spéciales mises au point et élaborées par un intermédiaire (par opposition aux conditions générales et spéciales appliquées par un assureur pour des risques de même nature). Le souci est notamment dans ce cas de protéger les droits intellectuels sur les clauses « courtier ».

Lorsque l'assureur reçoit un avis de changement d'intermédiaire concernant un contrat non mandatable, il ne peut donc l'acter. Il en informe le nouvel intermédiaire (refusé) ainsi que le preneur via ledit intermédiaire.

- Assurances maritimes

Ces contrats étant régis par des usages spécifiques, ils sont exclus du champ d'application du régime de l'avis de changement d'intermédiaire. Il s'agit plus particulièrement des assurances maritimes ainsi que des assurances sur le transport par terre, rivières et canaux régies par la Partie 5 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances (art. 225).

Cette exclusion ne concerne pas les assurances:

- o bagages et déménagements, qui sont régies par la Partie 4 de la loi du 4 avril 2014, relative au contrat d'assurance terrestre (art. 54 al 2) ;

- o régies par la convention du 19 mai 1956 relative au contrat de transport international de marchandise par route (convention dite C.M.R.).
- Assurances complémentaires (p.ex. assurances accident, invalidité : ACRI/ACRA...)

Les assurances complémentaires sont régies par les règles applicables à l'assurance principale (vie ou non-vie).

- Assurances-vie collectives

Il n'existe pas de règles sectorielles pour les transferts de commissions afférentes à ce type d'assurances. L'ancien système du mandat de placement ne s'y appliquait d'ailleurs pas. Il faut dès lors se référer au régime applicable au sein de l'entreprise d'assurances concernée. L'avis de changement d'intermédiaire peut néanmoins être utilisé par le preneur pour notifier à l'assureur sa décision de changer d'intermédiaire.

- Assurances dirigeants d'entreprises

Les assurances dirigeants d'entreprises sont soumises aux règles applicables aux assurances de groupe ou aux assurances vie individuelles suivant qu'il existe ou non un règlement. La ventilation se fait donc sur une base juridique.

### ***13.A quelle date le nouveau système est-il entré en vigueur ?***

Le nouveau système d'avis de changement d'intermédiaire est entré en vigueur le **8 octobre 2014** et s'applique en conséquence, pour les transferts de commissions, aux contrats dont l'échéance principale se situe à partir du **9 janvier 2015**. Le nouveau régime constitue depuis le 8 octobre 2014 le nouvel usage du courtage relatif au changement d'intermédiaire et au droit à la commission dans ce cas. Il remplace depuis la même date l'ancien usage relatif au mandat de placement.

En conséquence, depuis le 8 octobre 2014, tout changement d'intermédiaire est établi au moyen du nouveau modèle. Le changement qui serait acté selon un autre système sera sans effet sur le transfert du droit à la commission. La date à prendre en considération est la date du document (date de signature par le client).

En cas d'utilisation de l'ancien modèle après le 8 octobre, l'assureur demandera à l'intermédiaire de lui envoyer un avis de changement d'intermédiaire signé par le client, et ceci trois mois avant la date d'échéance afin qu'il puisse acter le transfert du droit à la commission vers le nouvel intermédiaire (sous réserve de l'application d'un autre délai aux conditions décrites au point 2).

#### **14. Comment imposer le nouvel usage et assurer la sécurité juridique ?**

Afin de garantir la sécurité juridique et d'éviter les contestations, les mesures suivantes ont été prises afin de faire disparaître l'usage existant pour le remplacer par un autre qui ne requiert plus la résiliation du contrat :

- la signature par les fédérations concernées d'un protocole d'accord consacrant le nouvel usage à partir d'une date déterminée;
- l'engagement de l'ensemble des fédérations concernées (intermédiaires et assureurs) d'accepter, de promouvoir et de diffuser la nouvelle règle de la manière la plus large possible ;
- l'introduction de cette règle dans les conventions sectorielles relatives aux relations entre intermédiaires et entreprises d'assurances ;
- l'adaptation des règles de conduite de l'entreprise d'assurances et de l'intermédiaires d'assurances afin d'y transposer le nouvel usage. Ces règles de conduite seront également diffusées et promues ;
- la publication dans des revues spécialisées d'articles commentant le nouveau régime.

#### **15. Les mandats d'étude et de négociation sont-ils concernés par le nouveau système ?**

Le nouveau régime ne concerne que la problématique du changement d'intermédiaire stricto sensu, à l'exclusion d'autres pratiques existant dans le secteur.

Il ne vise pas par exemple le *mandat d'étude* qui consiste à confier à un autre intermédiaire que l'intermédiaire tenant le soin d'examiner les conditions d'assurance (y compris la prime) pour voir si elles répondent encore aux besoins actuels du client.

Le document ne couvre pas non plus le *mandat dit de négociation*, qui donne au nouvel intermédiaire le pouvoir de renégocier avec l'assureur les conditions du contrat afin d'en obtenir de meilleures. L'intermédiaire ne peut toutefois conclure un nouveau contrat. Ce type de mandat pose des problèmes pratiques et déontologiques à l'assureur (p.ex. devoir de neutralité et d'information vis-à-vis de l'intermédiaire tenant...). La meilleure attitude pour l'assureur est dès lors, selon une recommandation d'Assuralia, de refuser ce type de mandat et d'inviter le client à lui communiquer un avis de changement d'intermédiaire ou un mandat d'étude.

---