



FSMA_2019_20 du 9/09/2019

Orientations sur le traitement des réclamations par les entreprises d'assurance

Champ d'application :

Le présent document s'adresse aux entreprises d'assurance et de réassurance de droit belge, y compris aux succursales qu'elles ont établies dans d'autres Etats membres de l'Espace économique européen.

Résumé/Objectifs:

Le présent document concerne les orientations émises par l'Autorité européenne des assurances et des pensions (ci-après, l'EIOPA) sur le traitement des réclamations par les entreprises d'assurance, et leur mise en oeuvre par la FSMA.

Madame,
Monsieur,

En vertu de l'article 16 du règlement de l'EIOPA¹, l'EIOPA peut émettre des orientations à l'attention des autorités compétentes ou des établissements financiers afin d'établir des pratiques de surveillance cohérentes, efficaces et effectives au sein du système européen de surveillance financière et d'assurer une application commune, uniforme et cohérente du droit de l'Union européenne.

D'après le paragraphe 3 de l'article 16 du règlement précité, "*les autorités compétentes et les établissements financiers mettent tout en oeuvre pour respecter ces orientations (...)*" et "*dans un délai de deux mois suivant l'émission d'une orientation (...), chaque autorité compétente indique si elle respecte ou entend respecter cette orientation (...). Si une autorité compétente ne la respecte pas ou n'entend pas la respecter, elle en informe l'Autorité en motivant sa décision*".

C'est dans ce contexte que l'EIOPA a émis des "Orientations sur le traitement des réclamations par les entreprises d'assurance".

¹ Règlement (UE) No 1094/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 instituant une Autorité européenne de surveillance (Autorité européenne des assurances et des pensions professionnelles).

Ces orientations ont été initialement rédigées compte tenu du considérant 16 et des articles 41, 46, 183 et 185 de la directive 2009/138/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 sur l'accès aux activités de l'assurance et de la réassurance et leur exercice (« Solvabilité II »).

Elles visent à assurer une protection adéquate des preneurs d'assurance, en faisant en sorte que le contrôle des dispositions des entreprises d'assurance relatives à la gestion de toutes les réclamations qu'elles reçoivent fasse l'objet d'un minimum de convergence.

Depuis l'adoption de ces orientations, la matière du traitement des réclamations par les entreprises d'assurance a été réglée plus explicitement à l'article 14 de la Directive (UE) 2016/97 du Parlement européen et du Conseil du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurances (« Directive IDD »), transposé pour les entreprises d'assurance et de réassurance à l'article 276 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances.

Concrètement, après avoir formulé les définitions indicatives des notions de « réclamation » et de « réclamant », ces orientations portent sur la politique de gestion des réclamations, la fonction de gestion des réclamations, l'enregistrement et la notification des réclamations, le suivi interne du traitement des réclamations, la communication d'informations et les procédures de réponse aux réclamations.

La FSMA est d'avis que ces orientations permettront d'apporter des précisions utiles en ce qui concerne l'application des articles précités et intégrera ces orientations dans son dispositif de contrôle, en ce compris vis-à-vis des entreprises de réassurance.

* * *

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.

Le Président,

Jean-Paul SERVAIS

Annexe : [FSMA 2019 20-01 /Orientations sur le traitement des réclamations par les entreprises d'assurance \(EIOPA-Bos-12/069\).](#)