



L'Ombudsman des Assurances (ci-après Ombudsman) intervient lors d'un litige avec une entreprise d'assurances (assureur) ou un intermédiaire en assurances.

L'Ombudsman est reconnu comme [une entité qualifiée](#) indépendante et impartiale telle que définie par le livre XVI "Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation" du Code de droit économique.

Ses compétences sont décrites à l'article 322 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances.

L'ASBL « Ombudsman des Assurances » a été reconnue par l'arrêté ministériel du 17 novembre 2006.

REGLEMENT DE PROCEDURE

1. [Tâches et compétences](#)

L'Ombudsman est compétent dans le cadre de différends entre un demandeur (consommateur, assuré, personne privée, indépendant, association, société ...) et un assureur ou un intermédiaire (intermédiaire en assurances (à titre accessoire)/courtier/ (sous-)agent), qui portent sur un contrat d'assurance.

L'Ombudsman des Assurances intervient comme instance d'appel pour les litiges avec Datassur. Il ne va donc intervenir que si la demande de rectification auprès de Datassur a échoué.

L'Ombudsman exerce sa mission en toute objectivité et rend un avis sur base des dispositions légales et contractuelles (comme l'information précontractuelle, la proposition d'assurance, la police d'assurance ...) ainsi qu'au regard des codes de conduite du secteur des assurances.

L'Ombudsman peut tenir compte, dans l'exercice de ses fonctions, de l'équité et fait de la médiation pour faciliter la résolution à l'amiable des litiges qui font l'objet d'une demande.

2. Langue de la demande et langue de la procédure

Le demandeur peut écrire à l'Ombudsman en français, en néerlandais, en allemand et en anglais. Il reçoit une réponse, selon son choix, en français ou en néerlandais.

3. Introduction de la demande

La demande est introduite par le formulaire de plainte disponible sur le site internet, par la poste, un fax ou un e-mail.

Les coordonnées de l'Ombudsman sont :

Adresse: Ombudsman des Assurances
Square de Meeûs 35
1000 Bruxelles
Tél: 02 547 58 71
Fax: 02 547 59 75
Mail: info@ombudsman-insurance.be
Site internet : www.ombudsman-insurance.be

4. Demande complète

La demande est introduite par écrit. L'Ombudsman n'entamera son analyse que si la demande est complète.

4.A. Demande complète

Une demande est complète, lorsqu'elle comprend les informations suivantes :

- l'identité et l'adresse du demandeur
- une courte description de la demande
- les données permettant d'identifier l'assureur ou l'intermédiaire, telles que le nom et/ou l'adresse
- la référence du dossier/sinistre ou de la police d'assurance

4.B. Le droit d'être représenté

La personne physique ou morale concernée par la demande qui est introduite a le droit d'être représentée par une personne de confiance.

Si la demande est introduite par une personne de confiance, un mandat complété et signé par la personne concernée ainsi qu'une copie de sa carte d'identité peut être demandé.

4.C. La demande comporte un aspect médical

Si, pour le traitement de la demande, l'Ombudsman doit prendre connaissance du dossier médical auprès de l'assureur ou de l'intermédiaire, la personne concernée doit donner son accord. Pour ce faire, elle doit transmettre une autorisation à prendre connaissance de ces informations, dûment complétée et signée par la personne concernée et accompagnée d'une copie de sa carte d'identité. Le document d'autorisation à compléter peut être téléchargé sur le site de l'Ombudsman.

5. Les motifs d'irrecevabilité

Sur la base de la liste limitative de l'article XVI.25 du livre XVI "Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation" du Code de droit économique, les demandes suivantes auprès de l'Ombudsman sont irrecevables :

- La demande anonyme ou la demande dans laquelle l'autre partie n'est pas identifiée ou identifiable.
- La demande fantaisiste, vexatoire ou diffamatoire.
- La demande ne relevant pas des litiges de consommation pour lesquels l'entité est compétente, notamment :
 - Les litiges relatifs au règlement des sinistres accidents du travail: cette matière relève de la législation sociale qui attribue ces litiges à une institution spécialisée, [FEDRIS](#).
 - Les litiges concernant un contrat d'assurance qui relèvent d'un droit étranger : l'Ombudsman ne peut intervenir que pour les litiges en assurance pour lesquels le droit belge est d'application.
 - Les litiges avec un assureur ou un intermédiaire qui n'a pas d'autorisation, d'enregistrement ou de notification auprès d'une autorité de contrôle belge.
 - Les litiges entre les professionnels du secteur des assurances, comme les litiges entre intermédiaires en assurances ou entre un intermédiaire en assurances et un assureur ...
 - Les litiges d'ordre commercial.
- Les litiges qui ont fait l'objet d'un recours judiciaire comme une procédure devant un tribunal, un arbitrage... Etant donné que l'Ombudsman tente de trouver une solution

amiable, il doit se dessaisir dès qu'une procédure judiciaire est introduite, sauf s'il y a une demande ou une question explicite d'un juge.

- La demande dont le traitement entraverait gravement le fonctionnement effectif de l'Ombudsman.

6. Interaction avec l'assureur protection juridique

Dans l'hypothèse où l'assuré dispose d'une garantie d'assurance protection juridique, il lui appartient de faire appel à cette couverture avant de prendre contact avec l'Ombudsman. Ce point ne s'applique que si l'assureur protection juridique souhaite exercer la gestion à l'amiable afin de parvenir à une solution dans un délai raisonnable.

Si la gestion amiable n'aboutit pas au résultat souhaité parce qu'un autre assureur ne répond pas aux questions de l'assureur protection juridique ou n'y répond pas de manière adéquate, l'Ombudsman n'intervient pas en faveur de l'assureur de protection juridique, que la demande émane de lui ou d'un assuré.

Toutefois, l'Ombudsman peut dans ces cas toujours intervenir vis-à-vis de l'assureur protection juridique lors d'un litige avec celui-ci.

7. Coût de la procédure

Le traitement de la demande est, pour le demandeur, **gratuit**.

Sur base de la loi et conformément aux statuts de l'ASBL « Ombudsman des Assurances », l'Ombudsman est financé par les différents acteurs du secteur.

8. Droit de se retirer

Avant le début de la procédure, le demandeur est informé par l'Ombudsman qu'il a le droit de se retirer de la procédure à tout moment.

Le demandeur qui souhaite se retirer en informe l'Ombudsman par écrit.

9. Suspension de la prescription et suspension de la procédure de recouvrement

Dès que l'Ombudsman a reçu une demande complète, **les délais de prescription sont suspendus**.

Mai 2024

Dès que l'Ombudsman a reçu une demande complète et qu'il en a informé l'assureur ou l'intermédiaire, **la procédure de recouvrement (par exemple de la prime) ou de recours est suspendue.**

Dans les deux cas, la suspension court jusqu'au jour où l'Ombudsman signale que la demande est irrecevable ou jusqu'au jour où il communique le résultat de son enquête aux parties.

Lorsque l'Ombudsman transmet la demande au service interne de gestion des plaintes de l'assureur ou de l'intermédiaire conformément à l'article 10.C. la suspension prend fin le jour où l'assureur ou l'intermédiaire informe le demandeur et l'Ombudsman du résultat de son analyse.

10. Procédure

10.A. Recevabilité

L'Ombudsman examine dans les trois semaines la recevabilité de la demande.

Si la demande est irrecevable, l'Ombudsman en informe le demandeur sur un support durable. Il motive son refus de la traiter.

Si la demande est recevable mais incomplète, l'Ombudsman sollicite du demandeur la communication des données manquantes (voir [4.A.Demande complète](#)).

10.B. Gestion de la demande

Si la demande est recevable et complète, l'Ombudsman la prend en gestion. La demande peut être transmise au service interne de gestion des plaintes ou elle peut être analysée par le service Ombudsman même.

10. B. 1. Traitement par le service interne de gestion des plaintes

Si le litige peut être résolu facilement par **le service interne de gestion des plaintes** de l'assureur ou de l'intermédiaire, l'Ombudsman peut décider de transmettre la demande à ce service. Celui-ci est chargé d'analyser la demande et de communiquer directement le résultat de son enquête au demandeur. L'Ombudsman informe également le demandeur de ce transfert. Cela n'est possible que si le demandeur a donné son accord.

Le service interne de gestion des plaintes analyse la demande et communique directement le résultat de son enquête au demandeur en mettant l'Ombudsman en copie.

Si le demandeur souhaite tout de même que l'Ombudsman traite immédiatement sa demande, il peut le demander à l'Ombudsman.

Par ailleurs, si un désaccord subsiste après intervention du service interne de traitement des plaintes, le demandeur peut demander à l'Ombudsman de reprendre le dossier en main.

10. B. 2. Traitement par l'Ombudsman

Le délai légalement prévu pour l'analyse de la demande commence à courir à partir du moment où la demande est recevable et complète.

L'Ombudsman veille à ce que les parties bénéficient d'un délai raisonnable pour prendre connaissance de tous les documents, arguments et faits avancés par l'autre partie ainsi que pour y répondre.

Le cas échéant, ce principe ne pourrait amener l'Ombudsman à violer ses obligations légales en matière soit de respect du secret professionnel auquel est tenue une des parties à la procédure ou un tiers, soit du respect des données à caractère personnel des personnes tierces au traitement de la demande.

A tous les stades de la procédure, les parties peuvent envoyer les documents, arguments et faits par mail, par fax ou par courrier postal.

Dès qu'une demande de règlement de litige est déclarée recevable, l'Ombudsman demande à toutes les personnes concernées de ne plus communiquer directement entre elles dans le dossier concerné mais de communiquer les documents, arguments et faits avancés à l'Ombudsman uniquement.

L'instance concernée par la demande dispose d'un délai d'un mois pour faire part de son point de vue motivé et justifié à l'Ombudsman.

L'Ombudsman rend un avis ou propose une solution sur un support durable dans les 90 jours à compter de la réception de la demande complète. A titre exceptionnel, ce délai est prolongeable, une seule fois, pour une durée équivalente à condition que les parties en soient informées avant l'écoulement du délai initial et que cette prolongation soit motivée par la complexité du litige.

Il le communique au demandeur en précisant que:

- cet avis ou cette solution a une autorité morale mais n'est pas contraignant pour les parties.
- les parties peuvent toujours introduire le dossier auprès des tribunaux et cours compétents.

- l'avis ou la solution de l'Ombudsman peut être contredit par une décision judiciaire.

11. Confidentialité

L'Ombudsman garantit le caractère confidentiel des informations qui lui sont communiquées.

Les informations qui lui sont confiées dans le cadre de la procédure de règlement du litige ne peuvent être utilisées à d'autres fins, à l'exception de leur traitement en vue du rapport annuel d'activité de l'Ombudsman et à l'exception prévue à l'article 323 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances.

12. Le droit d'avis

Le demandeur peut toujours, **à ses propres frais**, obtenir l'avis d'un expert indépendant ou se faire assister.

13. Conflits d'intérêts

Les personnes chargées de la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, communiquent sans délai à l'Ombudsman et/ou aux parties concernées toute circonstance susceptible d'affecter ou d'être considérée comme affectant leur indépendance et leur impartialité ou de donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'une ou l'autre des parties.

Lorsqu'un conflit d'intérêts se présente au sein de l'ASBL service Ombudsman, le directeur général de l'ASBL Ombudsman des Assurances prévoit que :

- Soit une autre personne physique au sein de l'entité est chargée du règlement extrajudiciaire du litige ;
- Soit, si cela n'est pas possible, l'Ombudsman des Assurances propose de soumettre le litige à une autre entité qualifiée pour le traiter ;
S'il s'avère impossible de soumettre le litige à une autre entité qualifiée, cette impossibilité est portée à la connaissance des parties qui peuvent s'opposer à la continuation de la procédure par la personne physique qui se trouve dans les circonstances décrites.