

[...]

§ 4, 2de lid opgeheven bij artikel 63, 7° van de wet van 2 mei 2019 – BS 22 mei 2019

De Koning wijst uit de leden de Voorzitter van de Commissie aan en bepaalt de vergoedingen die de leden en de deskundigen, waarop eventueel een beroep wordt gedaan, zullen genieten.

§ 5. De FSMA neemt het secretariaat van de Commissie [...] op zich. De leden van het directiecomité van de FSMA die zich kunnen laten bijstaan door elk personeelslid van de FSMA, mogen alle Commissie- of afdelingsvergaderingen bijwonen.

§ 5, 1ste lid gewijzigd bij artikel 63, 8° van de wet van 2 mei 2019 – BS 22 mei 2019

De Commissie stelt haar huishoudelijk reglement op en legt het aan de minister ter goedkeuring voor.

TITEL V

Buitengerechtelijke klachtenregeling

Art. [322]

Artikel hernoemd bij artikel 23 van de wet van 6 december 2018 – BS 18 december 2018

§ 1. Er wordt een buitengerechtelijke klachtenregeling inzake verzekeringen ingesteld met als doel geschillen tussen [verzekeringsondernemingen en verzekerings- en nevenverzekeringstussenpersonen] aan de ene kant, en hun cliënten, aan de andere kant, te helpen oplossen door hierover advies te verstrekken of op te treden als bemiddelaar.

§ 1, 1ste lid gewijzigd bij artikel 38, 1° van de wet van 6 december 2018 – BS 18 december 2018

Deze ombudsdienst inzake verzekeringen dient onder de vorm van een rechtspersoon te worden opgericht.

§ 2. De ombudsdienst heeft de volgende opdrachten :

1° onderzoeken van alle klachten van de verzekeringnemers, verzekerden, begunstigden en derden die belang hebben bij de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst, die verband houden met :

[...]

§ 4, alinéa 2 abrogé par l'article 63, 7° de la loi du 2 mai 2019 – MB 22 mai 2019

Le Roi désigne le Président de la Commission parmi les membres qui la composent et détermine les indemnités dont bénéficient les membres de la Commission et les experts éventuellement requis.

§ 5. La FSMA assume le secrétariat de la Commission [...]. Les membres du comité de direction de la FSMA, qui peuvent se faire assister par tout membre du personnel de la FSMA, peuvent assister à toutes les séances de la Commission ou des sections.

§ 5, alinéa 1^{er} modifié par l'article 63, 8° de la loi du 2 mai 2019 – MB 22 mai 2019

La Commission établit son règlement d'ordre intérieur et le soumet à l'approbation du ministre.

TITRE V

Le système extrajudiciaire de traitement des plaintes

Art. [322]

Article renuméroté par l'article 23 de la loi du 6 décembre 2018 – MB 18 décembre 2018

§ 1^{er}. 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 les intermédiaires d'assurance à titre accessoire] et, d'autre part, leurs clients, en rendant un avis ou en intervenant en qualité de médiateur.

§ 1^{er}, alinéa 1^{er} modifié par l'article 38, 1° de la loi du 6 décembre 2018 – MB 18 décembre 2018

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

- de activiteiten van de verzekerings-ondernemingen die vallen onder het toepassingsgebied van deze wet [of van de wet van 13 maart 2016,] met inbegrip van de EER verzekeringsondernemingen die in België een vestiging hebben en/of er verzekeringsactiviteiten verrichten, wat betreft de overeenkomsten waarop het Belgisch recht toepasselijk is, en/of met

§ 2 gewijzigd bij artikel 730 van de wet van 13 maart 2016 – BS 23 maart 2016

[- de activiteiten van de verzekerings- en nevenverzekeringstussenpersonen die vallen onder het toepassingsgebied van deze wet, met inbegrip van de verzekerings- en nevenverzekeringstussenpersonen met een andere lidstaat van de EER als lidstaat van herkomst die in België werkzaam zijn, wat betreft de handelingen waarop bepalingen van algemeen belang van toepassing zijn,]

§ 2, 1°, 2de streepje vervangen bij artikel 38, 2° van de wet van 6 december 2018 – BS 18 december 2018

en een oplossing voorstellen;

2° bemiddelen om een minnelijke schikking te vergemakkelijken in geschillen die het voorwerp uitmaken van een klacht zoals bedoeld in 1°, met dien verstande dat geen afbreuk wordt gedaan aan de bevoegdheden die de artikelen 58, 8° en 9°, 64bis en 64ter van de wet van 10 april 1971 op de arbeidsongevallen toekennen aan het Fonds voor Arbeidsongevallen betreffende de bemiddeling, de controle van de vergoeding en de sociale bijstand aan slachtoffers;

[3° oordelen over vragen met betrekking tot de toepassing van het luik "consumenten" van de gedragscodes van verzekeringsondernemingen en verzekerings- en nevenverzekeringstussenpersonen;

4° adviezen en aanbevelingen uitbrengen binnen het kader van zijn opdrachten, ook aan individuele verzekeringsondernemingen en verzekerings- en nevenverzekeringstussenpersonen.]

§ 2, 3° en 4° vervangen bij artikel 38, 3° van de wet van 6 december 2018 – BS 18 december 2018

- les activités des entreprises d'assurances relevant du champ d'application de la présente loi [ou de la loi du 13 mars 2016,] 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

§ 2 modifié par l'article 730 de la loi du 13 mars 2016 – MB 23 mars 2016

[- les activités des intermédiaires d'assurance et des intermédiaires d'assurance à titre accessoire relevant du champ d'application de la présente loi, y compris les intermédiaires d'assurance et les intermédiaires d'assurance à titre accessoire 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,]

§ 2, 1°, 2^{ième} tiret remplacé par l'article 38, 2° de la loi du 6 décembre 2018 – MB 18 décembre 2018

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'assurance, des intermédiaires d'assurance et des intermédiaires d'assurance à titre accessoire;

4° formuler des avis et des recommandations dans le cadre de ses missions, également à l'intention des entreprises d'assurance, des intermédiaires d'assurance et des intermédiaires d'assurance à titre accessoire pris individuellement.]

§ 2, 3° et 4° remplacés par l'article 38, 3° de la loi du 6 décembre 2018 – MB 18 décembre 2018

[§ 2/1. Van zodra de ombudsdienst inzake verzekeringen een volledige aanvraag tot buitengerechtelijke klachtenregeling heeft ontvangen, worden de verjaringstermijnen bedoeld in artikel 88 geschorst.

De schorsing loopt tot op de dag waarop de ombudsdienst inzake verzekeringen aan de partijen mededeelt:

1° dat de behandeling van de aanvraag is geweigerd; of

2° het resultaat van de minnelijke regeling.

Van zodra de verzekeringsonderneming, de verzekeringstussenpersoon of de nevenverzekeringstussenpersoon ter kennis is gebracht dat de ombudsdienst inzake verzekeringen een volledige aanvraag tot buitengerechtelijke klachtenregeling heeft ontvangen, wordt de invorderingsprocedure ingesteld door de betrokken verzekeringsonderneming, verzekeringstussenpersoon of nevenverzekeringstussenpersoon, geschorst tot op de dag bedoeld in het tweede lid.

§ 2/2. De verzekeringsonderneming, verzekeringstussenpersoon of nevenverzekeringstussenpersoon gaat in op elk verzoek om informatie dat hij in het kader van de buitengerechtelijke klachtenregeling van de ombudsdienst inzake verzekeringen ontvangt.

Bij een gebrek aan antwoord binnen een redelijke termijn en mits voorafgaandelijke opgave van een lijst met documenten waartoe hij toegang wenst te hebben kan de ombudsdienst inzake verzekeringen, met het oog op de uitvoering van zijn wettelijke opdracht, in het kader van een bij hem ingediende aanvraag, ter plaatse kennis nemen van de boeken, briefwisseling, verslagen en, in het algemeen, van alle documenten en alle geschriften van de betrokken verzekeringsonderneming, verzekeringstussenpersoon of nevenverzekeringstussenpersoon die rechtstreeks betrekking hebben op het voorwerp van de aanvraag. Hij kan van de bestuurders, agenten en aangestelden van de betrokken verzekeringsonderneming, verzekeringstussenpersoon of nevenverzekeringstussenpersoon alle nodige uitleg en informatie vorderen en alle verificaties uitvoeren die nuttig zijn voor zijn onderzoek.

[§ 2/1. Dès que le service ombudsman des assurances a reçu une demande complète de règlement extrajudiciaire d'une plainte, les délais de prescription visés à l'article 88 sont suspendus.

La suspension court jusqu'au jour où le service ombudsman des assurances communique aux parties:

1° que le traitement de la demande est refusé; ou

2° le résultat du règlement amiable.

Dès que l'entreprise d'assurances, l'intermédiaire d'assurance ou l'intermédiaire d'assurance à titre accessoire est informé que le service ombudsman des assurances a reçu une demande complète de règlement extrajudiciaire d'une plainte, la procédure de recouvrement introduite par l'entreprise d'assurances, l'intermédiaire d'assurance ou l'intermédiaire d'assurance à titre accessoire concerné est suspendue, jusqu'au jour visé à l'alinéa 2.

§ 2/2. L'entreprise d'assurances, l'intermédiaire d'assurance ou l'intermédiaire d'assurance à titre accessoire donne suite à toute demande d'information qu'il reçoit de la part du service ombudsman des assurances dans le cadre du règlement extrajudiciaire d'une plainte.

En cas d'absence de réponse dans un délai raisonnable et moyennant la communication préalable de la liste des documents auxquels il souhaite avoir accès, le service ombudsman des assurances peut, en vue d'exercer sa mission légale, dans le cadre d'une demande introduite auprès de lui, prendre connaissance sur place des livres, correspondances, rapports et, en général, de tous documents et écrits de l'entreprise d'assurances, de l'intermédiaire d'assurance ou de l'intermédiaire d'assurance à titre accessoire concerné, qui ont un rapport direct avec l'objet de la demande. Il peut demander toutes explications et informations utiles aux administrateurs, agents et préposés de l'entreprise d'assurances, de l'intermédiaire d'assurance ou de l'intermédiaire d'assurance à titre accessoire concerné, et procéder à toutes vérifications utiles pour l'enquête.

De ombudsdienst inzake verzekeringen mag zich laten bijstaan door deskundigen.

Le service ombudsman des assurances peut se faire assister par des experts.

De redelijke termijn bedoeld in het tweede lid bedraagt minstens vijf werkdagen.]

Le délai raisonnable visé à l'alinéa 2 doit être au minimum de cinq jours ouvrables.]

§§ 2/1 en 2/2 ingevoegd bij artikel 75 van de wet van 3 mei 2024 – BS 31 mei 2024

§§ 2/1 et 2/2 insérés par l'article 75 de la loi du 3 mai 2024 – MB 31 mai 2024

§ 3. Binnen de ombudsdienst verzekeringen wordt een raad van toezicht ingesteld. De raad van toezicht bestaat uit één vertegenwoordiger van de verzekeringsondernemingen, één vertegenwoordiger van de verzekeringstussenpersonen, twee vertegenwoordigers van de consumenten, één vertegenwoordiger van de FSMA, één vertegenwoordiger van de minister en de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie en één onafhankelijke deskundige in het verzekeringswezen. [De vertegenwoordigers en de onafhankelijk deskundige worden door de minister benoemd voor een termijn van zes jaar. De minister wijst eveneens voor iedere vertegenwoordiger en voor de onafhankelijke deskundige een plaatsvervanger aan.]

§ 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 représentants et l'expert indépendant sont nommés par le ministre pour un terme de six ans. Le ministre désigne également pour chaque représentant et pour l'expert indépendant, un suppléant.]

§ 3, eerste lid gewijzigd bij artikel 95, 1° van de wet van 26 oktober 2015 – BS 30 oktober 2015

§ 3, alinéa 1^{er} modifié par l'article 95, 1° de la loi du 26 octobre 2015 – MB 30 octobre 2015

De opdrachten van de raad van toezicht zijn :

Les missions du conseil de surveillance sont les suivantes :

1° het formuleren van adviezen aan de raad van bestuur van de ombudsdienst aangaande de organisatie en de werking van de ombudsdienst;

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

2° het uitoefenen van een algemeen toezicht op de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de ombudsdienst;

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

3° het jaarlijks rapporteren aan de Koning over de werking van de ombudsdienst;

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

[4° het uitoefenen van een algemeen toezicht op de specifieke cel die het secretariaat van het opvolgingsbureau waarneemt bedoeld in artikel 217, § 5.]

[4° l'exercice d'une surveillance générale sur la cellule spécifique qui assure le secrétariat du Bureau du suivi de la tarification visé à l'article 217, § 5.]

§ 3, 4° vervangen bij artikel 95, 2° van de wet van 26 oktober 2015 – BS 30 oktober 2015

§ 3, 4° remplacé par l'article 95, 2° de la loi du 26 octobre 2015 – MB 30 octobre 2015

§ 4. De Koning kan, bij een besluit, vastgesteld na overleg in de Ministerraad, na advies van de FSMA, de vorige paragrafen verder uitwerken en inzonderheid het volgende bepalen :

- welke soort klachten en geschillen kunnen worden voorgelegd aan de ombudsdienst;
- de samenstelling van de organen en de werking van de ombudsdienst;
- de toetredingsmodaliteiten tot de ombudsdienst; De Koning kan de FSMA ook gelasten om de aanvragen om toetreding en uittreding te verzamelen en de ombudsdienst daarvan in kennis te stellen;

[- de modaliteiten van financiering van de ombudsdienst; de financiering gebeurt door alle Belgische verzekeringsondernemingen en alle buitenlandse verzekeringsondernemingen die verzekeringsactiviteiten verrichten in België, en door de verzekerings-, nevenverzekerings- en herverzekeringspersonen die gemachtigd zijn om in België de activiteit van verzekerings- of herverzekeringsdistributie uit te oefenen, al dan niet via de beroepsvereniging waartoe zij zijn toegetreden; De Koning kan ook de nadere regels voor de betaling van de bijdragen regelen en de FSMA met de inning van die bijdragen belasten;]

§ 4, 4de streepje vervangen bij artikel 38, 4° van de wet van 6 december 2018 – BS 18 december 2018

- de te volgen procedure en de termijnen waarbinnen advies dient te worden uitgebracht of als bemiddelaar moet worden opgetreden;
- in welke vorm de adviezen of het optreden desgevallend moet worden bekendgemaakt;
- de modaliteiten en de inhoud van het jaarlijks verslag.

Art. [323]

Artikel hernoemd bij artikel 23 van de wet van 6 december 2018 – BS 18 december 2018

De FSMA kan bij de ombudsdienst verzekeringen de informatie opvragen die nodig is voor het vervullen van haar wettelijke opdrachten.

§ 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'assurance belges et toutes les entreprises d'assurance étrangères qui exercent des activités d'assurance en Belgique, et par les intermédiaires d'assurance, les intermédiaires d'assurance à titre accessoire et les intermédiaires de réassurance habilités à exercer une activité de distribution d'assurances ou de réassurances 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;]

§ 4, 4^{ème} tiret remplacé par l'article 38, 4° de la loi du 6 décembre 2018 – MB 18 décembre 2018

- 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.

Art. [323]

Article renuméroté par l'article 23 de la loi du 6 décembre 2018 – MB 18 décembre 2018

LA FSMA peut demander au service ombudsman des assurances les informations nécessaires pour accomplir ses missions légales.

De FSMA bepaalt de inhoud van de gewenste informatie, alsook de wijze en de vorm waarin deze moet worden verstrekt.

De FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie mag bij de ombudsdienst verzekeringen bijkomende informatie inwinnen, telkenmale de Federale Overheidsdienst dit nodig acht op grond van het jaarverslag van de ombudsdienst, met het oog op het ontwikkelen van wetgevende of reglementaire initiatieven.

La FSMA détermine le contenu des informations souhaitées ainsi que le mode et la forme selon lesquels ces informations doivent être fournies.

Le SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie peut, en vertu du rapport annuel du service ombudsman, obtenir des informations complémentaires auprès du service ombudsman des assurances, à chaque fois que le Service public fédéral l'estime nécessaire pour mettre au point des initiatives législatives ou réglementaires.

DEEL 8

STRAFBEPALINGEN

Art. [324]

Artikel hernummerd bij artikel 39 van de wet van 6 december 2018 – BS 18 december 2018

Met gevangenisstraf van een maand tot vijf jaar en met geldboete van 1.000 tot 10.000 euro, of met een van die straffen alleen worden gestraft de verzekeringstussenpersonen die bij het sluiten van een verzekeringsovereenkomst bemiddelen met overtreding van [artikel 266, alinéa 1^{er}, 6°].

Artikel gewijzigd bij artikel 40 van de wet van 6 december 2018 – BS 18 december 2018

Art. [325]

Artikel hernummerd bij artikel 39 van de wet van 6 december 2018 – BS 18 december 2018

Met gevangenisstraf van een maand tot vijf jaar en met geldboete van 1.000 tot 10.000 euro, of met een van die straffen alleen worden gestraft de bestuurders, de personen belast met de effectieve leiding, de zaakvoerders of de lasthebbers van de verzekeraars die wetens en willens onjuiste verklaringen afleggen aan de FSMA, aan haar personeelsleden of aan de door haar gevolmachtigde personen, of die weigeren de ter uitvoering van deze wet, haar uitvoeringsbesluiten en -reglementen gevraagde inlichtingen te verstrekken.

Dezelfde straffen zijn toepasselijk op de bestuurders, personen belast met de effectieve leiding, commissarissen, zaakvoerders of lasthebbers van de verzekeraars die niet hebben voldaan aan de verplichtingen hun opgelegd door deze wet, haar uitvoeringsbesluiten of -reglementen.

PARTIE 8

DISPOSITIONS PÉNALES

Art. [324]

Article renuméroté par l'article 39 de la loi du 6 décembre 2018 – MB 18 décembre 2018

Sont punis d'un emprisonnement d'un mois à cinq ans et d'une amende de 1.000 à 10.000 euros ou d'une de ces peines seulement, les intermédiaires d'assurances qui sont intervenus dans la souscription d'un contrat d'assurance en contravention avec l'[article 266, alinéa 1^{er}, 6°].

Article modifié par l'article 40 de la loi du 6 décembre 2018 – MB 18 décembre 2018

Art. [325]

Article renuméroté par l'article 39 de la loi du 6 décembre 2018 – MB 18 décembre 2018

Sont punis d'un emprisonnement d'un mois à cinq ans et d'une amende de 1.000 à 10.000 euros ou d'une de ces peines seulement, les administrateurs, les personnes chargées de la direction effective, les gérants ou les mandataires d'un assureur qui sciemment et volontairement ont fait des déclarations inexactes à la FSMA, aux membres de son personnel ou aux personnes mandatées par elle, ou qui ont refusé de fournir les renseignements demandés en exécution de la présente loi ou de ses arrêtés et règlements d'exécution.

Les mêmes peines sont applicables aux administrateurs, personnes chargées de la direction effective, commissaires, gérants ou mandataires d'un assureur qui ne se sont pas conformés aux obligations qui leur sont imposées par la présente loi ou par ses arrêtés et règlements d'exécution.