

FSMA_2025_09 dd. 23/05/2025

Guide pratique conjoint de la FSMA et du SPF Économie sur les ventes croisées comportant un élément d'assurance

I.	Introduction générale	3
A.	Le guide pratique fournit des précisions, mais seule la réglementation est juridiquement contraignante	3
B.	Le guide pratique contient des instruments utiles : liens renvoyant aux notions, FAQ et schémas	3
II.	Comment les différentes réglementations en matière de ventes croisées s'articulent-elles entre elles ?	6
A.	Le Code de droit économique interdit en principe toute offre conjointe dont au moins un des éléments constitue un service financier	6
B.	Les règles de conduite prévues en matière de ventes croisées par la Loi Assurances constituent une exception à cette interdiction de principe	7
C.	La réglementation contenue dans le livre VI du CDE complète la réglementation spécifique prévue par la Loi Assurances et le livre VII du CDE	8
III.	Le <i>tying</i> et le <i>bundling</i> ne peuvent pas constituer des pratiques commerciales déloyales	9
A.	Norme fondamentale : une pratique commerciale ne peut pas être déloyale.....	9
B.	Normes spécifiques : une pratique commerciale ne peut être ni trompeuse ni agressive.....	9
IV.	Une vente croisée ne peut pas donner lieu à des clauses abusives	13
V.	Les compétences de contrôle exercées sur les ventes croisées comportant un élément d'assurance sont réparties entre la FSMA et le SPF Économie.....	14
VI.	La Loi Assurances contient une réglementation spécifique concernant les ventes croisées dont l'une des composantes est une assurance	15
A.	Les règles en matière de ventes croisées qui figurent dans la Loi Assurances s'appliquent aux distributeurs de produits d'assurance	15
B.	La vente croisée dont l'une des composantes est une assurance, est autorisée à certaines conditions	15
C.	Le distributeur de produits d'assurance doit, pour chaque assurance, procéder à une analyse des exigences et besoins du client, même si cette assurance fait partie d'un lot ou d'un accord	25
VII.	Crédits et assurances	27

A.	La réglementation prévue par le livre VII du CDE en ce qui concerne les crédits et les assurances y afférentes est applicable aux prêteurs et aux intermédiaires de crédit	27
B.	Un crédit hypothécaire et une assurance : en principe, seul le <i>bundling</i> est autorisé, mais il existe des exceptions	27
C.	Un crédit à la consommation assorti d’une assurance comme service accessoire : seul le <i>bundling</i> est autorisé	32
D.	Le prêteur ou l’intermédiaire de crédit ne peut imposer une entreprise d’assurance ou un intermédiaire d’assurance au consommateur qui contracte un crédit.....	33
E.	La FSMA donne des exemples d’application spécifique des règles de conduite à respecter par les distributeurs de produits d’assurance qui proposent des assurances en complément de crédits.....	39
F.	Le SPF Économie donne des exemples d’obligations d’information et de règles de conduite à respecter par les prêteurs et les intermédiaires de crédit en ce qui concerne les assurances associées à des crédits.....	43
VIII.	Tableau récapitulatif	46
IX.	Notions et FAQ.....	47

I. Introduction générale

A. Le guide pratique fournit des précisions, mais seule la réglementation est juridiquement contraignante

L'objectif de ce guide pratique est de fournir des précisions sur la réglementation relative aux ventes croisées dont l'une des composantes est une assurance, que ce soit comme produit principal ou comme produit accessoire.

Seule la réglementation sur les ventes croisées est juridiquement contraignante. C'est sur cette réglementation que se basent toujours la FSMA et le SPF Économie s'ils doivent prendre des mesures, par exemple à la suite d'une inspection. Le guide pratique mentionne, sous l'intitulé de chacune de ses parties, la base juridique applicable. Les notes de bas de page fournissent de plus amples détails.

Ce guide pratique n'aborde pas l'intégralité de la réglementation en matière de ventes croisées. Il se focalise principalement sur les ventes croisées dont l'une des composantes est une assurance.

La FSMA et le SPF Économie peuvent être amenés à compléter ou à adapter ce guide pratique. Dans ce cas, ils en publieront la nouvelle version sur leur site web, en mentionnant une nouvelle date. Cela pourra notamment se produire à la suite d'une nouvelle position adoptée au niveau européen au sujet de la réglementation.

B. Le guide pratique contient des instruments utiles : liens renvoyant aux notions, FAQ et schémas

Le chapitre IX de ce guide pratique clarifie les **notions** importantes et contient des **FAQ**. Il est possible d'accéder directement à ce chapitre en cliquant sur le lien qui accompagne une notion citée dans le texte, par exemple « vente croisée ».

Il existe en substance deux pratiques différentes : le **tying** et le **bundling**. Ce guide pratique utilise la notion de *tying* lorsque les diverses composantes d'un lot ou d'un accord doivent obligatoirement être acquises ensemble. Il utilise la notion de *bundling* s'il est possible d'acquérir les composantes du lot ou de l'accord séparément. Le schéma présenté ci-après explicite l'usage de ces notions. Le texte du guide pratique et les FAQ précisent quelles pratiques sont autorisées et à quelles conditions.

Le livre VII du CDE opère une distinction entre « vente liée » (*tying*) et « vente groupée » (*bundling*). La notion de « vente croisée » utilisée dans ce guide pratique englobe aussi bien des pratiques de *tying* que des pratiques de *bundling*.

Ce guide pratique		Loi Assurances	Livre VI CDE	Livre VII CDE		
Vente croisée		Vente croisée	-	-		
Tying Toutes les composantes doivent être acquises ensemble	Bundling Les composantes peuvent être acquises séparément	Toutes les composantes doivent être acquises ensemble	Les composantes peuvent être acquises séparément	Offre conjointe Toutes les composantes doivent être acquises ensemble	Vente liée Toutes les composantes doivent être acquises ensemble	Vente groupée Les composantes peuvent être acquises séparément

Terme générique	<ul style="list-style-type: none"> • Vente croisée (<i>ce guide pratique et Loi Assurances</i>) • Pas de terme distinct (<i>Livres VI et VII CDE</i>)
Offre dont toutes les composantes doivent être acquises ensemble	<ul style="list-style-type: none"> • Tying (<i>ce guide pratique</i>) • Vente liée (<i>Livre VII CDE</i>) • Offre conjointe (<i>Livre VI CDE</i>) • Pas de terme distinct (<i>Loi Assurances</i>)
Offre dont les composantes peuvent être acquises séparément	<ul style="list-style-type: none"> • Bundling (<i>ce guide pratique</i>) • Vente groupée (<i>Livre VII CDE</i>) • Pas de terme distinct (<i>Loi Assurances et Livre VI CDE</i>)

Ce guide pratique décrit plusieurs situations possibles de vente croisée dont la composante principale ou la composante accessoire est une assurance. Un schéma établi selon le modèle ci-après illustre chaque fois les explications fournies dans le texte.



Légende

Le produit principal est toujours mentionné dans la grande case, tandis que le produit accessoire figure dans la petite case.

Une coche verte indique ce qui est autorisé, une croix rouge indique ce qui est interdit.

II. Comment les différentes réglementations en matière de ventes croisées s'articulent-elles entre elles ?

A. Le Code de droit économique interdit en principe toute offre conjointe dont au moins un des éléments constitue un service financier

Base légale
Art. 1.8, 21° CDE
Art. VI.81 CDE

La réglementation belge de base régissant l'offre conjointe figure dans le livre VI du CDE. Celui-ci interdit en principe toute offre conjointe présentant chacune des caractéristiques suivantes :

- elle est adressée au **consommateur** ;
- elle **comporte** au moins un élément qui constitue un **service financier** ;
- elle est effectuée par une **entreprise** ou par différentes entreprises agissant avec un but commun¹.

L'interdiction d'offre conjointe est une interdiction de [tying](#) d'un service financier et d'un autre bien ou service². Le [bundling](#) d'un service financier et d'un autre bien ou service est en revanche autorisé.

Il existe des exceptions³. Les biens ou services suivants peuvent en effet être proposés comme étant d'office liés à un service financier (*tying*) :

- un autre service financier avec lequel le service financier visé **constitue un ensemble** ;
- des **menus** biens et services admis par les usages commerciaux ;
- des titres de participation à des **loteries** légalement autorisées ;
- des objets revêtus d'**inscriptions publicitaires** indélébiles et nettement apparentes, qui ne se trouvent **pas comme tels dans le commerce**⁴ ;
- des chromos, vignettes et autres **images d'une valeur commerciale minimale** ;
- des titres donnant droit à une **offre gratuite** ou à une **réduction de prix**⁵.

Application particulière :

La FSMA et le SPF Économie sont d'avis que les éléments suivants ne sont pas à qualifier de bien ou service au sens de la définition d'offre conjointe figurant dans le livre VI du CDE :

- des titres de participation à un concours promotionnel ;

¹ Article VI.81, § 1^{er} du CDE.

² Service financier ou non.

³ Article VI.81, § 2 du CDE.

⁴ Cette exception vaut à condition que leur prix d'acquisition par l'entreprise ne dépasse pas 10 euros (hors T.V.A.), ou 5 % du prix (hors T.V.A.) du service financier avec lequel ils sont attribués. Le pourcentage de 5 % s'applique si le montant correspondant à ce pourcentage est supérieur à 10 euros.

⁵ Il s'agit de documents donnant droit, après acquisition d'un certain nombre de services, à une offre gratuite ou à une réduction de prix lors de l'acquisition d'un service similaire. Cette exception s'applique pour autant que cet avantage soit procuré par la même entreprise et n'excède pas le tiers du prix des services précédemment acquis. Les titres doivent mentionner la limite éventuelle de leur durée de validité, ainsi que les modalités de l'offre. Lorsque l'entreprise interrompt son offre, le consommateur doit bénéficier de l'avantage offert au prorata des achats précédemment effectués.

- des *cashbacks* ;
- des remises.

Il n'y a donc **pas d'offre conjointe** au sens du CDE si ces éléments sont fournis en même temps qu'un service financier.

Leur offre ne peut toutefois **pas** constituer une [pratique commerciale déloyale](#) et toutes les **règles de conduite** en vigueur concernant le service financier concerné doivent être respectées.

B. Les règles de conduite prévues en matière de ventes croisées par la Loi Assurances constituent une exception à cette interdiction de principe

Base légale

Art. 286 Loi Assurances

C'est lors de la transposition de la directive IDD qu'ont été introduites dans la législation relative aux assurances des règles de conduite spécifiques à respecter dans le cas d'une vente croisée dont au moins un élément est un produit d'assurance. Ces règles de conduite constituent une *lex specialis* par rapport à la réglementation précitée sur l'offre conjointe qui figure dans le livre VI du CDE. Elles priment sur l'interdiction de principe énoncée dans le livre VI du CDE⁶.

Lorsque l'assurance est le produit accessoire à un service d'investissement, à un crédit hypothécaire ou à un compte de paiement⁷, la Loi Assurances renvoie à d'autres régimes spécifiques en matière de ventes croisées qui découlent de la transposition de directives européennes⁸ :

- la directive MiFID II⁹ ;
- la directive relative au crédit hypothécaire¹⁰ ;
- la directive sur les comptes de paiement¹¹.

⁶ Projet de loi transposant la directive (UE) 2016/97 du Parlement européen et du Conseil du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurances, *Doc. parl.*, Chambre, 2017-18, n° 54 3297/001, p. 45 : « Cette disposition est destinée à constituer une *lex specialis* par rapport à l'article 81 du livre VI du Code de droit économique (interdiction de principe des offres conjointes dont au moins un des éléments est un service financier, assortie de certaines exceptions). ».

⁷ Tel que défini à l'article 2, point 3, de la directive 2014/92/UE du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base.

⁸ Projet de loi transposant la directive (UE) 2016/97 du Parlement européen et du Conseil du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurances, *Doc. parl.*, Chambre, 2017-18, n° 54 3297/001, p. 45.

⁹ Directive 2014/65/UE du Parlement européen et du Conseil du 15 mai 2014 concernant les marchés d'instruments financiers et modifiant la directive 2002/92/CE et la directive 2011/61/UE.

¹⁰ Directive 2014/17/UE du Parlement européen et du Conseil du 4 février 2014 sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel et modifiant les directives 2008/48/CE et 2013/36/UE et le règlement (UE) n° 1093/2010.

¹¹ Directive 2014/92/UE du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base.

Le livre VII du CDE traite de la vente croisée¹² de crédits hypothécaires et d'assurances.

La vente croisée¹³ de crédits à la consommation et d'assurances tombe certes dans le champ d'application de la Loi Assurances¹⁴, mais le livre VII du CDE prévoit également des règles régissant l'assurance présentée comme service accessoire à un crédit à la consommation.

Le chapitre VII de ce guide pratique fournit de plus amples explications sur les assurances proposées en association avec des crédits.

C. La réglementation contenue dans le livre VI du CDE complète la réglementation spécifique prévue par la Loi Assurances et le livre VII du CDE

La réglementation plus générale contenue dans le livre VI du CDE concernant l'interdiction d'offre conjointe complète la réglementation spécifique prévue par le livre VII du CDE pour les assurances proposées dans le cadre de crédits hypothécaires et de crédits à la consommation¹⁵.

Cette réglementation générale figurant dans le livre VI du CDE s'applique également aux situations qui ne tombent pas dans le champ d'application de la réglementation spécifique (*lex specialis*) en matière de ventes croisées prévue par la Loi Assurances, ni dans celui d'autres régimes spécifiques de ventes croisées.

Outre les règles régissant l'offre conjointe, la réglementation sur les pratiques commerciales déloyales figurant dans le livre VI du CDE est également applicable aux situations de *tying* et de *bundling* (voir le chapitre III ci-dessous).

¹² Les règles figurant dans le livre VII du CDE opèrent une distinction entre la vente liée et la vente groupée. Le terme « vente croisée » est utilisé ici de manière générale, dans un souci de lisibilité du texte. Le livre VII traite donc tant de la vente liée que de la vente groupée de crédits et d'assurances.

¹³ Idem.

¹⁴ Article 286, § 4 de la Loi Assurances.

¹⁵ Voir le site web du SPF Économie : <https://credit2consumer.be/fr/article/vi81-offre-conjointe-et-service-financier>.

III. Le *tying* et le *bundling* ne peuvent pas constituer des pratiques commerciales déloyales

Base légale

Art. VI.93 et suivants CDE

Une condition générale prévaut toujours : le *tying* ou le *bundling* de différents biens ou services, dont une assurance, ne peut pas constituer une pratique commerciale déloyale¹⁶.

Toute pratique de *tying* ou de *bundling* doit donc également être examinée au regard des règles relatives aux pratiques commerciales déloyales prévues par le CDE, même si elle est conforme à la législation spécifique sur les ventes croisées¹⁷ (cf. *infra*).

Comme le montrent les développements qui suivent, les dispositions ayant trait aux pratiques commerciales déloyales jouent un rôle complémentaire important dans le cas de produits plus complexes tels que des services financiers, y compris des assurances¹⁸. Il importe ici en particulier de tenir compte des dispositions qui interdisent les pratiques commerciales trompeuses et agressives.

A. Norme fondamentale : une pratique commerciale ne peut pas être déloyale

Tant le *tying* que le *bundling* sont des pratiques commerciales.

Il est question d'une pratique commerciale **déloyale** lorsque cette pratique :

- est contraire aux exigences de la diligence professionnelle, et
- altère ou est susceptible d'altérer de manière substantielle le comportement économique du consommateur moyen¹⁹.

B. Normes spécifiques : une pratique commerciale ne peut être ni trompeuse ni agressive

Outre la norme fondamentale interdisant les pratiques commerciales déloyales, le CDE prévoit deux normes plus concrètes qui concernent les pratiques commerciales trompeuses et agressives²⁰. Tant pour les pratiques commerciales trompeuses que pour les pratiques commerciales agressives, il existe

¹⁶ Articles VI.93 et VI.95 du CDE.

¹⁷ Plus précisément, la législation sur la vente liée, la vente groupée ou l'offre conjointe, selon la situation. Cette législation spécifique est explicitée dans le présent guide pratique.

¹⁸ Voir le considérant 9 de la directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil (« directive sur les pratiques commerciales déloyales »), ainsi que le paragraphe 22 de l'arrêt Citroën Belux rendu par la Cour de justice de l'Union européenne : C.J.U.E., 18 juillet 2013, C-265/12, Citroën Belux NV contre Federatie voor Verzekerings- en Financiële Tussenpersonen (FvF), ECLI:EU:C:2013:498.

¹⁹ Article VI.93 du CDE.

²⁰ Article VI.94 du CDE.

également une liste noire de pratiques que le législateur considère comme déloyales en toutes circonstances et qui sont dès lors toujours interdites²¹.

1. Les pratiques commerciales trompeuses²² et les pratiques commerciales trompeuses par omission²³ sont interdites

Une pratique commerciale est **trompeuse** dans le cas suivant :

- elle contient des informations fausses ou est présentée d'une manière telle qu'elle induit ou est susceptible d'induire en erreur le consommateur moyen en ce qui concerne des éléments essentiels²⁴ (même si les informations présentées sont factuellement correctes), et
- elle amène ou est susceptible d'amener le consommateur à prendre une décision commerciale²⁵ qu'il n'aurait pas prise autrement.

Une pratique commerciale est **trompeuse par omission** dans les cas suivants :

1.
 - elle omet, dans son contexte factuel²⁶, une information substantielle dont le consommateur moyen a besoin pour prendre une décision commerciale en connaissance de cause, ou
 - elle fournit cette information de façon peu claire, inintelligible, ambiguë ou à contretemps, ou
 - elle n'indique pas son intention commerciale, laquelle ne ressort pas non plus du contexte, **et**
2.
 - elle amène ou est susceptible d'amener le consommateur à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement.

Une information claire et compréhensible sur les différents éléments de l'offre et leurs conséquences est d'autant plus importante en cas de *tying* et de *bundling*. Cela vaut en particulier en cas de *tying*, si le consommateur ne peut pas choisir d'acquérir les différents éléments séparément. Toute offre doit être examinée quant à son caractère éventuellement trompeur²⁷.

²¹ Article VI.100 du CDE (pour les pratiques commerciales trompeuses) ; article VI.103 du CDE (pour les pratiques commerciales agressives).

²² Article VI.97 du CDE.

²³ Article VI.99 du CDE.

²⁴ Le CDE énumère ces éléments (article VI.97 du CDE).

²⁵ Une « décision commerciale » est définie à l'article I.8, 28° du CDE comme « *toute décision prise par un consommateur concernant l'opportunité, les modalités et les conditions relatives au fait d'acheter, de faire un paiement intégral ou partiel, de conserver, de se défaire ou d'exercer un droit contractuel en rapport avec le produit, qu'elle l'ait amené soit à agir, soit à s'abstenir d'agir* ».

²⁶ Compte tenu de toutes ses caractéristiques et des circonstances ainsi que des limites propres au moyen de communication utilisé.

²⁷ Au sens des articles VI.97 et VI.99 du CDE. Selon la Cour de justice de l'Union européenne, la présentation simultanée de deux offres de services distincts, quand bien même ces offres ne seraient pas juridiquement liées, peut également nécessiter la fourniture d'informations supplémentaires au consommateur, afin précisément que ce dernier ne soit pas induit en erreur sur l'absence de lien entre lesdites offres (C.J.U.E., 14 novembre 2024, C-646/22, Compass Banca contre Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, paragraphe 79).

2. Pratiques commerciales agressives²⁸

Une pratique commerciale est **agressive** si, compte tenu du contexte factuel :

- elle altère ou est susceptible d'altérer de manière significative la liberté de choix ou de conduite du consommateur moyen à l'égard du produit,
- du fait du harcèlement, de la contrainte, y compris le recours à la force physique, ou d'une influence injustifiée²⁹,
- et elle amène ou est susceptible d'amener le consommateur à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement.

Selon la FSMA et le SPF Économie, une vente croisée peut constituer une pratique commerciale aggressive si elle présente les caractéristiques suivantes :

- l'offre contient des éléments
 - qui ne correspondent pas aux besoins du consommateur,
 - dont le consommateur n'est pas conscient, et
 - qui peuvent générer des frais supplémentaires,
- de sorte que le consommateur voit sa liberté de choix ou de conduite sensiblement altérée,
- et qu'il est ainsi amené ou susceptible d'être amené à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement.

La Cour de justice de l'Union européenne a jugé que l'activation de certains services supplémentaires engendrant des coûts pour le consommateur doit être considérée comme une pratique commerciale aggressive interdite si le consommateur n'a pas préalablement reçu des informations adéquates sur ces services ou les coûts dont ils sont assortis³⁰.

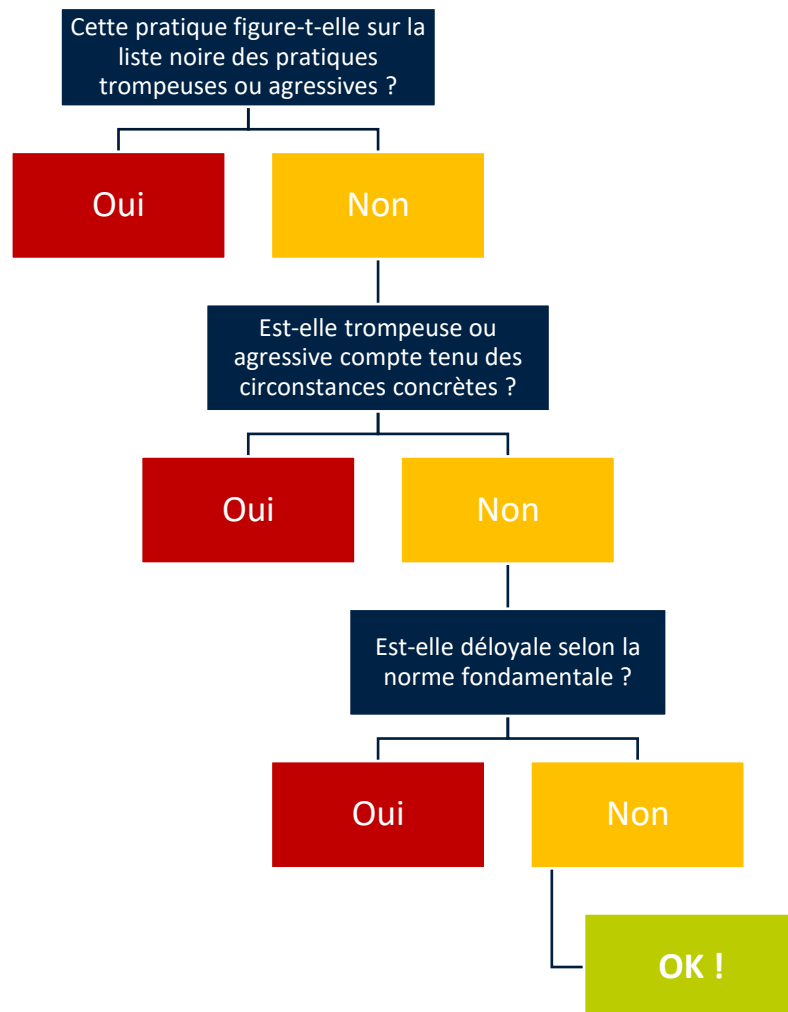
²⁸ Article VI.101 et suivants du CDE.

²⁹ Une « influence injustifiée » est définie à l'article I.8.27° du CDE comme « *l'utilisation d'une position de force vis-à-vis du consommateur de manière à faire pression sur celui-ci, même sans avoir recours à la force physique ou menacer de le faire, de telle manière que son aptitude à prendre une décision en connaissance de cause soit limitée de manière significative* ».

³⁰ C.J.U.E., 13 septembre 2018, C-54/17 et C-55/17, Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato contre Wind Tre SpA et Vodafone Italia SpA, ECLI:EU:C:2018:710, point 1 du dispositif. Il s'agissait dans cette affaire de l'offre de cartes SIM sur lesquelles étaient préinstallés et préalablement activés certains services dont les frais d'utilisation étaient facturés à l'utilisateur si ces services n'avaient pas été désactivés à la demande expresse de ce dernier. La Cour a jugé qu'il était question d'un achat forcé ou d'une fourniture non demandée. Il s'agit d'une pratique commerciale figurant sur la liste noire des pratiques considérées comme des pratiques commerciales agressives en toutes circonstances (article VI.103, 6° du CDE).

3. En pratique : comment s'assurer qu'une pratique ne constitue pas une pratique commerciale déloyale ?

Le schéma ci-dessous peut être suivi pour vérifier si une pratique n'enfreint pas les règles interdisant les pratiques commerciales déloyales :



Lorsqu'une offre s'adresse exclusivement à des entreprises, les dispositions correspondantes en matière de pratiques du marché trompeuses³¹ et agressives³² du CDE lui sont applicables. Ces dispositions, qui sont entrées en vigueur le 1^{er} septembre 2019, contiennent les mêmes principes que les règles relatives aux pratiques commerciales trompeuses et agressives³³.

³¹ Article VI.105 du CDE (pratiques du marché trompeuses) et article VI.105/1 du CDE (omission trompeuse).

³² Articles VI.109/1 et VI.109/2 du CDE ; article VI.109/3 du CDE (fourniture non demandée).

³³ Voir les points B.1 et B.2 *supra*.

IV. Une vente croisée ne peut pas donner lieu à des clauses abusives

Base légale

Art. I.8, 22° CDE

Art. VI.37, § 1^{er}, VI.82, VI.83 et VI.84, § 1^{er} CDE

Les clauses écrites d'un contrat conclu entre une entreprise et un consommateur doivent être rédigées de manière claire et compréhensible. C'est ce que l'on appelle l'exigence de transparence³⁴.

Sur le plan du contenu, les conditions contractuelles ne peuvent en outre créer un déséquilibre manifeste entre les droits et les obligations des parties au détriment du consommateur³⁵. Il s'agit de la norme générale relative aux clauses abusives. Enfin, il existe une liste noire de clauses que le législateur considère en tout cas comme abusives³⁶. Toute clause abusive est interdite et nulle³⁷.

Pour apprécier le caractère abusif d'une clause, il faut également tenir compte de l'exigence de transparence. Les dispositions en matière de clauses abusives ont donc notamment pour but de garantir que le consommateur sache à quoi il s'engage, également en ce qui concerne les conditions contractuelles.

En principe, l'appréciation du caractère abusif des clauses ne porte ni sur la définition de l'objet principal du contrat, ni sur l'adéquation entre le prix et la rémunération, d'une part, et les biens ou services à fournir en contrepartie, d'autre part. Cela ne vaut toutefois que pour autant que ces clauses soient rédigées de manière claire et compréhensible. Bien que de telles « clauses clés » soient donc ainsi soustraites à une appréciation de leur caractère abusif, elles sont néanmoins susceptibles d'être examinées au regard des règles en matière de clauses abusives si elles ne sont pas rédigées de manière claire et compréhensible.

Il en résulte que si, par exemple, une clause figurant dans un contrat conclu entre l'entreprise et un consommateur prévoit que le consommateur s'engage également à acquérir un produit (bien ou service) accessoire³⁸, il faut que cette clause soit rédigée en termes clairs et compréhensibles pour le consommateur. Cette obligation implique également, selon la Commission des Clauses abusives, que la condition contractuelle en question soit explicitement portée à l'attention du consommateur, de telle sorte qu'il ne soit pas « surpris » par l'existence et la portée de cet engagement³⁹. S'il n'en est pas ainsi, une telle clause est en tout cas (même si elle constitue une « clause clé ») susceptible d'être examinée et appréciée quant à son caractère légitime à l'aide des critères cités ci-dessus. Voir à ce sujet aussi la FAQ 37.

³⁴ Article VI.37, § 1^{er} du CDE.

³⁵ Article I.8, 22° du CDE et article VI.82 du CDE.

³⁶ Article VI.83 du CDE.

³⁷ Article VI.84, § 1^{er} du CDE.

³⁸ Dans la mesure où cela est autorisé en vertu des règles applicables en matière de ventes croisées.

³⁹ Voir l'avis de la Commission des Clauses abusives relatif aux clauses visant, dans des contrats d'achat d'un terrain à bâtir, la construction par une entreprise déterminée, COB 32, p. 4-5.

V. Les compétences de contrôle exercées sur les ventes croisées comportant un élément d'assurance sont réparties entre la FSMA et le SPF Économie

Base légale

Art. XV.11, § 2 CDE

Le contrôle du respect des règles de conduite en matière de ventes croisées qui sont énoncées dans la Loi Assurances relève de la compétence exclusive de la FSMA.

Le contrôle du respect des règles relatives aux ventes liées et ventes groupées qui figurent dans le livre VII du CDE relève de la compétence exclusive du SPF Économie.

Quant au contrôle du respect des dispositions du livre VI du CDE, il est assuré par le SPF Économie. La FSMA est toutefois également habilitée à contrôler le respect des dispositions du livre VI du CDE et de ses arrêtés d'exécution lorsqu'il est question d'infractions concernant des services financiers, pour ce qui est des entreprises soumises à son contrôle ou dont les opérations ou les produits sont soumis à son contrôle.⁴⁰ Il existe donc à cet égard une *compétence partagée* entre la FSMA et le SPF Économie. La FSMA et le SPF Économie s'informent mutuellement des constatations qu'ils font et des mesures qu'ils prennent par rapport aux infractions commises au livre VI du CDE.

⁴⁰ Article XV.11, § 2 du CDE : « Lorsque des infractions aux dispositions du livre VI ou de ses arrêtés d'exécution concernent des services financiers, elles peuvent être recherchées et constatées tant par les agents visés à l'article XV.2 que par la FSMA pour ce qui concerne les entreprises soumises à son contrôle ou dont les opérations ou les produits sont soumis à son contrôle. Afin d'exercer le contrôle visé à l'alinéa 1^{er}, la FSMA peut exercer les compétences visées aux articles 34, § 1^{er}, 1^o, a) et b), 36, 36bis et 37 de la loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers. Le Service public fédéral Économie et la FSMA s'informent mutuellement des constatations qu'ils font et des mesures qu'ils prennent par rapport aux infractions visées à l'alinéa 1^{er}. ».

VI. La Loi Assurances contient une réglementation spécifique concernant les ventes croisées dont l'une des composantes est une assurance

Base légale

Art. 286 Loi Assurances

A. Les règles en matière de ventes croisées qui figurent dans la Loi Assurances s'appliquent aux distributeurs de produits d'assurance

Les règles sur les ventes croisées qui sont énoncées dans la Loi Assurances s'appliquent (uniquement) aux [distributeurs de produits d'assurance](#)⁴¹.

Selon la FSMA, les règles en matière de ventes croisées prévues par la Loi Assurances sont également applicables lorsqu'un distributeur de produits d'assurance coopère, dans le cadre de la vente croisée, avec une autre personne ou entreprise qui n'est pas un distributeur de produits d'assurance. Les obligations imposées par la Loi Assurances, comme certaines obligations d'information, incombent dans ce cas uniquement au distributeur de produits d'assurance⁴².

B. La vente croisée dont l'une des composantes est une assurance, est autorisée à certaines conditions

Base légale

Art. 286, § 1^{er} Loi Assurances

La vente croisée dont au moins l'une des composantes est un produit d'assurance, est autorisée aux conditions décrites dans la Loi Assurances.

Ces conditions varient en fonction de la situation. Les règles sont en effet différentes selon que le produit d'assurance constitue le produit principal ou le produit accessoire. Dans ce dernier cas, la loi prévoit également des exceptions qui s'appliquent à un certain nombre de situations spécifiques⁴³. Enfin, il existe aussi quelques situations particulières⁴⁴.

1. Comment procéder pour déterminer la composante principale ?

La Loi Assurances ne fournit pas de critère permettant de déterminer quand un produit d'assurance constitue le produit principal et quand il constitue le produit accessoire. Dans la plupart des cas, cela ressortira toutefois du contexte.

En cas de doute, l'on peut, selon la FSMA, tenir compte notamment de la valeur de chaque composante et du fournisseur auquel le client s'est adressé (*primary interest* du client).

⁴¹ L'article 278 de la Loi Assurances définit le champ d'application des règles de conduite du « Chapitre 5 - Des obligations en matière d'informations et règles de conduite » de la Loi Assurances ; voir également l'article 5, 55° de la Loi Assurances pour la définition de « distributeur de produits d'assurance ».

⁴² Voir également le Q&A de l'EIOPA, n° 2338 : l'EIOPA suit à cet égard l'interprétation de la FSMA.

⁴³ Voir le point 3 de cette section B.

⁴⁴ Voir le point 4 de cette section B.

2. Un produit d'assurance comme produit principal assorti d'un produit ou service accessoire (pas une assurance) : le *tying* et le *bundling* sont autorisés

Base légale

Art. 286, §§ 2, 3 et 6 Loi Assurances



Un lot ou un accord dans le cadre duquel un produit d'assurance est le produit principal et un autre produit ou service est le produit accessoire, est **autorisé**.

Cela vaut lorsque le client peut acquérir les diverses composantes du lot ou de l'accord séparément (*bundling*), mais également lorsque cela n'est pas le cas (*tying*), sous réserve de l'interdiction générale des pratiques commerciales déloyales.

Selon la FSMA, le produit ou service accessoire ne doit pas nécessairement être un autre produit ou service *financier*⁴⁵.

Dans cette situation où l'assurance constitue le produit principal, le distributeur de produits d'assurance doit toutefois indiquer au client s'il lui est ou non possible d'acquérir les diverses composantes séparément. Si tel est le cas, il doit fournir au client les informations suivantes :

- une description adéquate de chacune des composantes de l'accord ou du lot, et
- des justificatifs séparés des coûts et des frais liés à chaque composante⁴⁶.

Lorsque le risque ou la couverture d'assurance résultant d'un tel accord ou d'un tel lot est différent du risque ou de la couverture associés aux différents éléments pris séparément, le distributeur de produits d'assurance doit également :

- fournir une description appropriée des différents éléments de l'accord ou du lot, et
- exposer comment leur interaction modifie le risque ou la couverture d'assurance⁴⁷.

⁴⁵ Voir également le Q&A de l'EIOPA, n° 2338 : l'EIOPA suit cette interprétation de la FSMA.

⁴⁶ Article 286, § 2 de la Loi Assurances.

⁴⁷ Article 286, § 3 de la Loi Assurances.

3. Un produit d'assurance comme produit accessoire à un bien ou à un service (pas une assurance) : seul le *bundling* est autorisé

Base légale

Art. 286, §§ 4 et 6 Loi Assurances

a) Règle de base dans cette situation



Un lot ou un accord dans le cadre duquel un produit d'assurance est le produit accessoire à un bien ou à un service qui n'est pas une assurance, est **autorisé**. Dans ce cas, le distributeur de produits d'assurance doit toutefois **également proposer** le bien ou le service **séparément**. Seul le *bundling* est donc possible⁴⁸. Le client doit ainsi pouvoir acquérir le bien ou le service séparément, sans le produit d'assurance.

Cette règle est particulièrement importante pour les intermédiaires d'assurance à titre accessoire puisqu'ils ne distribuent, par définition, que certains produits d'assurance qui constituent un complément à un bien ou à un service⁴⁹.

b) Quelques applications de la règle de base

- Une société mutualiste ne peut pas obliger le client à souscrire une assurance complémentaire lorsque celui-ci s'affilie à une mutualité⁵⁰.
- Un GSM et une assurance couvrant les dégâts causés au GSM peuvent faire partie du même accord ou du même lot. Le distributeur de produits d'assurance doit toutefois offrir au client la possibilité d'acheter le GSM sans assurance.
- Un vélo et une assurance contre le vol ne peuvent pas constituer un lot obligatoire, ce qui imposerait au client de les acheter ensemble. Le distributeur de produits d'assurance doit offrir au client la possibilité de n'acheter que le vélo, sans l'assurance contre le vol.

⁴⁸ Article 286, § 4 de la Loi Assurances.

⁴⁹ Voir l'article 5, 56° de la Loi Assurances pour la définition d'« intermédiaire d'assurance à titre accessoire ».

⁵⁰ Projet de loi transposant la directive (UE) 2016/97 du Parlement européen et du Conseil du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurances, *Doc. parl.*, Chambre, 2017-18, n° 54 3297/001, p. 46 : « Notons que ce régime coïncide avec le régime prévu à l'article 9, § 1^{er} bis, de la loi du 6 août 1990 relative aux mutualités et aux unions nationales de mutualités : une mutualité ne pourrait pas refuser l'affiliation d'une personne au seul motif que cette personne n'entend pas souscrire l'assurance hospitalisation offerte à titre complémentaire par une société mutualiste à laquelle la mutualité est affiliée. » Inversement, l'affiliation auprès d'une société mutualiste peut, quant à elle, être subordonnée à l'affiliation auprès d'une mutualité.

c) Exceptions à la règle de base

La règle de base⁵¹ ne s'applique pas si le produit principal est (a) un service d'investissement, (b) un compte de paiement ou (c) un crédit hypothécaire. Dans ces cas, d'autres dispositions sont d'application.

Le régime des ventes croisées prévu par la Loi Assurances doit en effet toujours être lu conjointement avec les autres régimes spécifiques en matière de ventes croisées qui découlent de la transposition des directives suivantes⁵² :

- la directive MiFID II ;
- la directive sur les comptes de paiement ;
- la directive relative au crédit hypothécaire.

Ce guide pratique comporte un chapitre distinct sur les assurances proposées lors de la souscription de crédits ([Chapitre VII](#)).

(1) *Un service ou une activité d'investissement⁵³ comme produit principal assorti d'une assurance comme service accessoire : le tying et le bundling sont autorisés*

Base légale
Art. 286, § 4 Loi Assurances
Art. 2, 58° Loi 2 août 2002
Art. 27, § 9 Loi 2 août 2002
Art. 27ter, §§ 2 et 3 Loi 2 août 2002
Orientations de l'ESMA du 11 juillet 2016 relatives aux pratiques de vente croisée (ESMA/2016/574)



Un lot ou un accord dans le cadre duquel un service ou une activité d'investissement est le produit principal et l'assurance est le produit accessoire, est **autorisé** (tant le *tying* que le *bundling*).

L'obligation prévue par la règle de base⁵⁴ qui veut que le client se voie offrir la possibilité d'acquérir le produit principal séparément, n'est donc pas applicable dans ce cas.

⁵¹ Article 286, § 4 de la Loi Assurances.

⁵² Projet de loi transposant la directive (UE) 2016/97 du Parlement européen et du Conseil du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurances, *Doc. parl.*, Chambre, 2017-18, n° 54 3297/001, p. 45.

⁵³ Au sens de l'article 4, paragraphe 1, point 2 de la directive MiFID II : « services et activités d'investissement : tout service et toute activité répertoriés à la section A de l'annexe I et portant sur tout instrument visé à la section C de l'annexe I. (...) ».

⁵⁴ Article 286, § 4 de la Loi Assurances.

Si un produit d'assurance est accessoire à un service ou à une activité d'investissement, d'autres obligations découlant de la directive MiFID II⁵⁵ sont en revanche d'application.

L'entreprise⁵⁶ doit indiquer au client :

- s'il est possible d'acheter séparément les différents éléments ;
- les coûts et frais inhérents à chaque élément, en les mentionnant dans des justificatifs séparés⁵⁷.

Lorsque les risques liés à l'accord ou à l'offre groupée⁵⁸ sont susceptibles d'être différents de ceux associés aux éléments pris séparément, l'entreprise doit :

- fournir une description appropriée des différents éléments de l'accord ou de l'offre groupée et
- exposer comment l'interaction des différents éléments modifie le risque⁵⁹.

L'ESMA clarifie ces obligations d'information, issues de la directive MiFID II, dans ses orientations relatives aux pratiques de vente croisée⁶⁰. Celles-ci comportent une liste non exhaustive d'exemples de pratiques de vente croisée dont l'ESMA estime qu'elles ne satisfont pas à l'obligation générale d'agir d'une manière honnête, équitable et professionnelle qui serve au mieux les intérêts des clients⁶¹.

L'ESMA estime que ces pratiques sont préjudiciables au client.

- **Exemples de préjudices financiers**

- Une entreprise réglementée fait une offre composée de deux produits, alors que le prix de cette offre est plus élevé que la somme des prix de chaque composante proposée séparément par la même entreprise (pour autant que les produits présentent dans les deux cas exactement les mêmes caractéristiques).
- Une entreprise réglementée incite un client à accepter une offre de vente croisée en faisant valoir que le montant global des frais et charges payables par le client est inférieur au prix cumulé de chaque composante vendue séparément, alors que cela n'est valable qu'au jour de la vente. En effet, le montant des frais et charges peut augmenter au fil du temps, en raison, par exemple, de l'accumulation des frais de fonctionnement.
- Une entreprise réglementée ne reverse pas une partie proportionnelle de la prime payée d'avance pour la composante « assurance » d'une offre une fois qu'est résilié le service d'investissement qu'elle avait vendu en même temps dans le cadre de cette offre, alors que la composante « assurance » ne reste pas en vigueur.

⁵⁵ Article 24, paragraphe 11 et article 25, paragraphes 2 et 3 de la directive MiFID II. En Belgique, cette directive a été transposée dans la loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers (« loi du 2 août 2002 »).

⁵⁶ Article 26 de la loi du 2 août 2002.

⁵⁷ Article 27, § 9 de la loi du 2 août 2002.

⁵⁸ Proposés à un client de détail. A noter que l'article 27, § 9 de la loi du 2 août 2002 ne parle pas de « lot », mais d'« offre groupée ».

⁵⁹ Article 27, § 9 de la loi du 2 août 2002.

⁶⁰ Orientations de l'ESMA du 11 juillet 2016 relatives aux pratiques de vente croisée (ESMA/2016/574), mises en œuvre par la FSMA (FSMA_2017_23 du 6 décembre 2017).

⁶¹ Article 24, paragraphe 1 de la directive MiFID II.

- **Exemple de préjudice résultant d'une mobilité réduite**

Une entreprise réglementée impose des frais de résiliation anticipée disproportionnés pour un produit d'assurance accessoire lorsque le client souhaite changer de couverture au profit de l'offre d'un *autre fournisseur*, ou elle menace de résilier l'accord contractuel relatif à un autre produit inclus dans l'offre.

- **Exemple d'achat de produits non désirés ou inutiles**

Une entreprise réglementée offre un produit groupé avec un autre produit que le client n'a pas demandé. L'entreprise sait ou devrait savoir que le produit fait inutilement double emploi avec un autre produit déjà acquis par le client. Celui-ci ne peut donc pas en profiter (notamment parce qu'il n'y est pas éligible).

Lorsqu'une entreprise réglementée fournit des conseils en investissement portant sur une offre groupée de services ou de produits, elle doit s'assurer que l'offre groupée dans son ensemble est *adéquate* pour le client⁶².

Lorsqu'une entreprise réglementée fournit des services d'investissement autres que des services de conseil en investissement ou de gestion de portefeuille et qu'elle envisage de faire une offre groupée de services ou de produits, elle doit évaluer le caractère *approprié* de l'offre groupée dans son ensemble⁶³.

⁶² Article 27ter, § 2, alinéa 2 de la loi du 2 août 2002.

⁶³ Article 27ter, § 3, alinéa 2 de la loi du 2 août 2002.

(2) *Un compte de paiement⁶⁴ comme produit principal assorti d'une assurance comme service accessoire : seul le bundling est autorisé*

Base légale
Art. 286, § 4 Loi Assurances
Art. I.9, 8° CDE
Art. VI.81 CDE



La manière dont la FSMA et le SPF Économie interprètent la réglementation applicable dans cette situation est exposée ci-dessous.

Bien que la base juridique diffère selon qu'il s'agit d'un compte de paiement pour un consommateur ou d'un compte de paiement pour un non-consommateur, le *bundling* est dans les deux cas autorisé et le *tying* interdit⁶⁵.

⁶⁴ Tel que défini à l'article 2, point 3, de la directive 2014/92/UE du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base.

⁶⁵ La règle de base énoncée à l'article 286, § 4 de la Loi Assurances concernant une assurance comme produit accessoire à un autre bien ou service n'est pas applicable dans le cas d'un compte de paiement **pour un consommateur**. La Loi Assurances renvoie en effet, pour cette situation, à la directive sur les comptes de paiement. Celle-ci prévoit dans pareil cas une obligation d'information (voir l'article 8 de la directive), mais cette obligation d'information n'a pas été transposée en droit belge. Selon les travaux préparatoires de la loi qui a transposé la directive sur les comptes de paiement dans le livre VII du CDE, le consommateur doit toujours avoir la possibilité d'acheter le compte de paiement séparément (voir le Projet de loi portant modification et insertion de dispositions en matière de comptes de paiement et de services de paiement dans différents livres du Code de droit économique, *Doc. parl.*, Chambre, 2017-18, n° 54, 2772/001, p. 16 : « Il convient de faire remarquer que l'obligation d'information vaut sans préjudice de l'application des règles en matière d'offre conjointe interdite telle que prévue dans le livre VI du CDE. C'est pourquoi est appliqué le principe selon lequel les services non essentiels au fonctionnement d'un compte de paiement (cf. assurances), proposés par le prestataire de services de paiement ou le tiers désigné ne peuvent pas être liés à l'acquisition d'un compte de paiement. Cela a pour conséquence que le prestataire de services de paiement qui offre un compte de paiement avec des services non essentiels dans un package, doit donner au consommateur la possibilité d'ouvrir le compte de paiement séparément et, si tel est le cas, il doit fournir des informations distinctes sur les coûts applicables et les frais liés à chacun des autres services externes au package qui peuvent être obtenus séparément. (...) En d'autres termes, l'obligation d'information en vertu de l'article 8 de la directive qui détermine si d'autres services et produits peuvent être ou non achetés séparément, ne doit pas être transposée. En effet, dans le cas où d'autres services ou produits sont offerts qui ne tombent pas sous les services essentiels liés à un compte de paiement, le consommateur doit avoir la possibilité de toujours les acheter séparément, conformément aux dispositions du livre VI du Code de droit économique en matière d'offre conjointe interdite. »). Selon les dispositions du livre VI du CDE, le *tying* est interdit, mais le

La banque, qui est souvent aussi un intermédiaire d'assurance, ne peut donc pas obliger le client à souscrire une nouvelle assurance ou à lui transférer la gestion d'une assurance existante, s'il ouvre un compte de paiement.

(3) *Un crédit hypothécaire comme produit principal assorti d'une assurance*

Voir le chapitre VII de ce guide pratique.

4. Deux situations particulières

a) *Une assurance voyage comme produit accessoire à un voyage (à forfait) : seul le bundling est autorisé*



Base légale

Art. 286, § 4 Loi Assurances

Loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage

Cette combinaison tombe également sous le coup de la règle de base prévue par la Loi Assurances⁶⁶ pour une assurance proposée comme produit accessoire à un autre bien ou service : le *tying* est interdit et le *bundling* est autorisé.

Les assurances voyage entrent dans le champ d'application des règles en matière de ventes croisées prévues par la directive IDD⁶⁷.

bundling est autorisé. Dans le cas d'une assurance comme produit accessoire à un compte de paiement **pour un non-consommateur**, la règle de base prévue par l'article 286, § 4 de la Loi Assurances pour une assurance comme produit accessoire à un autre bien ou service est en revanche applicable. En effet, un compte de paiement pour un non-consommateur n'est pas un compte de paiement au sens de la directive sur les comptes de paiement. Il peut par exemple s'agir d'un compte professionnel ou d'un compte destiné aux copropriétaires d'un bien immobilier. Le distributeur de produits d'assurance doit donner au client la possibilité d'acheter le compte de paiement séparément. Le client ne peut donc jamais être obligé d'acheter un produit d'assurance s'il ouvre un compte de paiement. La responsabilité du respect de cette règle incombe au distributeur de produits d'assurance.

⁶⁶ Article 286, § 4 de la Loi Assurances.

⁶⁷ Voir notamment le considérant 8 de la directive IDD : « Afin de garantir aux clients le même niveau de protection quel que soit le canal par lequel ils achètent un produit d'assurance, que ce soit directement auprès d'une entreprise d'assurance ou indirectement auprès d'un intermédiaire, il est nécessaire que le champ d'application de la présente directive couvre non seulement les entreprises ou intermédiaires d'assurance, mais aussi d'autres acteurs du marché qui vendent des produits d'assurance à titre accessoire, tels que les agences de voyages et les sociétés de location de voitures, sauf s'ils remplissent les conditions d'exemption. »

Au niveau européen, l'EIOPA l'a encore confirmé⁶⁸.

Les travaux préparatoires de la loi qui a transposé la directive IDD citent eux aussi explicitement, à titre d'exemple, un voyage qui est proposé avec une assurance annulation⁶⁹.

Étant donné que l'assurance voyage constitue dans ce cas le produit accessoire au voyage (à forfait), le client doit, en vertu de la règle de base⁷⁰, avoir la possibilité d'acheter ce voyage (à forfait) **séparément**. Si l'agent de voyages est un intermédiaire d'assurance à titre accessoire exempté, l'entreprise d'assurance ou l'intermédiaire d'assurance qui collabore avec lui doit faire en sorte que cette règle sur les ventes croisées soit respectée⁷¹.

Les voyages à forfait et les prestations de voyage liées sont également soumis aux dispositions de la directive sur les voyages à forfait⁷².

(nous soulignons) ; voir également l'article 1^{er}, paragraphe 3 de la directive IDD qui énonce les conditions d'exemption applicables aux intermédiaires d'assurance à titre accessoire. Cet article fait référence aux assurances voyage proposées par l'entremise d'agents de voyages (au point a), ii) : *l'assurance constitue un complément au bien ou au service fourni par un fournisseur, lorsqu'elle couvre l'endommagement ou la perte de bagages et les autres risques liés à un voyage réservé auprès de ce fournisseur*). Dans ce cas, l'entreprise d'assurance ou l'intermédiaire d'assurance qui exerce son activité de distribution via l'intermédiaire d'assurance à titre accessoire doit notamment faire en sorte que des dispositions appropriées et proportionnées soient prises pour assurer le respect de l'article 24 de la directive IDD (qui contient les règles relatives à la vente croisée) (voir l'article 1^{er}, paragraphe 4, b) de la directive IDD). Ce dernier point confirme que les assurances voyage sont elles aussi visées par les règles en matière de ventes croisées prévues par la directive IDD. Voir également le considérant 15 de la directive IDD : « *La présente directive ne devrait pas s'appliquer aux personnes qui exercent l'activité de distribution d'assurances à titre accessoire lorsque la prime ne dépasse pas un certain montant et que les risques couverts sont limités. De telles assurances peuvent constituer un complément à un bien ou à un service, y compris en ce qui concerne le risque de non-utilisation d'un service censé être utilisé à une date précise ou à des dates précises, tel qu'un voyage en train, un abonnement à un centre de remise en forme ou un abonnement à une saison théâtrale, ainsi que d'autres risques liés aux déplacements, tels que l'annulation d'un voyage ou la perte de bagages. Toutefois, afin de veiller à ce que l'activité de distribution d'assurances comporte toujours un niveau adéquat de protection du consommateur, une entreprise d'assurance ou un intermédiaire d'assurance, lorsqu'elle ou il exerce l'activité de distribution via un intermédiaire d'assurance à titre accessoire qui est exempté des exigences prévues par la présente directive, devrait veiller au respect de certaines exigences fondamentales, notamment en matière d'informations à fournir sur son identité et sur la manière d'introduire une réclamation, et veiller également à ce que soient pris en compte les exigences et les besoins du client.* » (nous soulignons).

⁶⁸ Voir le [Thematic review on consumer protection issues in travel insurance](#) de l'EIOPA d'octobre 2019, p. 52 : « *Insurance undertakings are also required to comply with the IDD provisions applicable to cross-selling (Article 24 of the IDD) when the insurance policy is sold together with an ancillary service or product or where the insurance product is ancillary to a good or service which is not insurance. This last situation is particularly relevant as to how travel insurance is distributed.* ».

⁶⁹ Projet de loi transposant la directive (UE) 2016/97 du Parlement européen et du Conseil du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurances, *Doc. parl.*, Chambre, 2017-18, n° 54 3297/001, p. 46.

⁷⁰ Article 286, § 4 de la Loi Assurances.

⁷¹ Article 258, § 2, alinéa 1^{er}, b) de la Loi Assurances.

⁷² Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil (« directive sur les voyages à forfait »). Cette directive a été transposée par la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage.

Cette réglementation prévoit un certain nombre d'obligations d'information précontractuelle incombant aux organisateurs et détaillants de voyages à forfait. Ceux-ci sont obligés de fournir au voyageur des informations sur une assurance annulation « obligatoire ou facultative » qui fait partie du voyage à forfait⁷³. Ils doivent le faire avant que le voyageur ne soit lié par un contrat de voyage à forfait.

Le renvoi fait dans cette réglementation à une assurance annulation « obligatoire » ne porte pas atteinte, selon la FSMA, aux obligations (plus récentes) en matière de ventes croisées prévues par la directive IDD, telle que transposée dans la Loi Assurances. Il s'agit simplement d'une obligation d'information dictée par la législation européenne telle qu'elle était en vigueur à l'époque. Celle-ci a toutefois été modifiée depuis l'entrée en vigueur de la directive IDD. Selon le SPF Économie et la FSMA, le client doit donc toujours avoir la possibilité de réserver le voyage à forfait sans souscrire une assurance (annulation)⁷⁴.

b) Les règles en matière de ventes croisées prévues par la Loi Assurances s'appliquent également aux assurances collectives

Une couverture d'assurance peut faire partie d'un contrat d'assurance collective.

Exemple d'assurance proposée en même temps qu'un contrat d'assurance collective

Dans certains cas, une carte de crédit est assortie d'une assurance annulation que la banque a conclue en tant que preneur d'assurance dans le cadre d'une assurance collective. Les clients qui prennent une carte de crédit à la banque sont dès lors assurés via ce contrat d'assurance collective.

Les règles en matière de ventes croisées qui figurent dans la Loi Assurances sont applicables aux distributeurs de produits d'assurance⁷⁵. Comme confirmé par la Cour de justice de l'Union européenne, un preneur d'assurance peut dans le cadre d'un contrat d'assurance collective également être un distributeur de produits d'assurance⁷⁶.

⁷³ Article 5, paragraphe 1, premier alinéa, h) de la directive sur les voyages à forfait (article 5, § 1^{er}, 8° de la loi du 21 novembre 2017) : « Les États membres veillent à ce que l'organisateur, ainsi que le détaillant lorsque les forfaits sont vendus par l'intermédiaire d'un détaillant, communique au voyageur, avant qu'il ne soit lié par un contrat de voyage à forfait ou toute offre correspondante, les informations standard au moyen du formulaire pertinent figurant à l'annexe I, partie A ou B, et, dans le cas où elles s'appliquent au forfait, les informations mentionnées ci-après : (...) h) des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résiliation du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès. ».

⁷⁴ Voir dans le même sens les [Guidelines du SPF Économie sur la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage](#), p. 24, point 3.17 : « Une assurance ne peut jamais être obligatoire. Il est en effet fait référence à des "assurances obligatoires". Une assurance annulation peut être proposée avec le voyage à forfait. Il s'agit d'une exception à l'interdiction des offres conjointes incluant un service financier figurant au livre VI CDE. Une assurance annulation peut par exemple être incluse dans le prix du voyage mais les informations à ce sujet doivent être communiquées de façon claire et ne peuvent être trompeuses. En outre, il faut fournir des informations sur ce que l'assurance couvre exactement. ».

⁷⁵ Voir le chapitre VI, section A.

⁷⁶ Voir C.J.U.E., 29 septembre 2022, TC Medical Air Ambulance Agency, C-633/20 (ECLI:EU:C:2022:733), paragraphe 46 (faisant référence à un arrêt antérieur du 24 février 2022, A and Others (Unit-linked insurance contracts), C-143/20 et C-213/20 (ECLI: EU:C:2022:118), paragraphes 87 et 88 et voir également le Guide pratique sur les règles de conduite IDD, FAQ 20.

Par conséquent, les règles sur les ventes croisées énoncées dans la Loi Assurances peuvent s'appliquer également lorsque le produit d'assurance inclus dans le lot est une couverture d'assurance stipulée par un contrat d'assurance collective. Il conviendra toutefois d'examiner au cas par cas si l'entreprise qui propose le lot ou l'accord tombe dans le champ d'application des règles de conduite prévues par la Loi Assurances⁷⁷.

5. La distribution de produits d'assurance couvrant divers types de risques est autorisée

Base légale

Art. 286, § 5 Loi Assurances

Selon l'article de la directive IDD qui traite de la vente croisée et selon la loi belge qui l'a transposé, la distribution de produits d'assurance couvrant divers types de risques ne peut pas être empêchée⁷⁸.

Le distributeur de produits d'assurance doit, par contre, vérifier chaque fois si la ou les assurances proposées répondent aux exigences et besoins du client. Il doit également respecter toutes les autres règles relevant du droit des consommateurs, telles que celles interdisant les pratiques commerciales déloyales⁷⁹.

C. Le distributeur de produits d'assurance doit, pour chaque assurance, procéder à une analyse des exigences et besoins du client⁸⁰, même si cette assurance fait partie d'un lot ou d'un accord

Base légale

Art. 284, § 1^{er} Loi Assurances

Art. 286, § 6 Loi Assurances

Si le distributeur de produits d'assurance propose un lot ou un accord tel que visé à l'article 286 de la Loi Assurances, il doit préciser les exigences et les besoins du client à l'égard des produits d'assurance qui font partie du lot global ou du même accord.

Exemple d'analyse des besoins dans le cadre d'une vente croisée

Le fait que le client achète une assurance voyage comme produit accessoire à un voyage ne dispense pas le distributeur de produits d'assurance de son obligation de préciser les exigences et les besoins du client à l'égard de cette assurance voyage⁸¹. Il procède à cette analyse sur la

⁷⁷ Projet de loi transposant la directive (UE) 2016/97 du Parlement européen et du Conseil du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurances, *Doc. parl.*, Chambre, 2017-18, n° 54 3297/001, p. 46-47.

⁷⁸ La distribution de produits d'assurance couvrant divers types de risques est donc autorisée. Les travaux préparatoires de la loi belge précisent qu'il en va ainsi, peu importe que ces produits forment un ensemble ou non (Projet de loi transposant la directive (UE) 2016/97 du Parlement européen et du Conseil du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurances, *Doc. parl.*, Chambre, 2017-18, n° 54 3297/001, p. 46-47). Ceci ne porte toutefois pas atteinte aux obligations découlant (le cas échéant) de l'article 66 de la Loi Assurances en ce qui concerne les polices combinées.

⁷⁹ Voir le chapitre III.

⁸⁰ Voir le chapitre IX Notions et FAQ (point 6) de ce guide pratique.

⁸¹ Conformément à l'exigence générale énoncée à l'article 284, § 1^{er} de la Loi Assurances. Voir également le Guide pratique sur les règles de conduite IDD, chapitre IV, sections A et B : [Guide pratique sur les règles de conduite IDD](#).

base des informations fournies par le client. S'il fournit des conseils avant la conclusion de l'assurance voyage, le distributeur de produits d'assurance doit en outre adresser une recommandation personnalisée au client, lui expliquant pourquoi un produit d'assurance particulier correspondrait le mieux à ses exigences et à ses besoins⁸².

L'exigence d'une analyse des besoins ne s'applique pas seulement aux situations décrites dans le régime des ventes croisées prévu par la Loi Assurances. Le distributeur de produits d'assurance doit en effet effectuer une analyse des exigences et besoins du client pour chaque produit d'assurance.⁸³ Il doit le faire avant la conclusion du contrat d'assurance. S'il propose plusieurs produits d'assurance, il est tenu de s'enquérir des exigences et des besoins du client pour chaque assurance séparément.

L'exigence d'une analyse des besoins est applicable quel que soit le canal de vente utilisé. Cette analyse doit donc également être effectuée dans le cas d'une offre par voie digitale (via un site web, une application, une plateforme, ...) visant, par exemple, un produit d'assurance proposé comme produit accessoire à un bien ou service. Dans un contexte digital, cela peut notamment se faire en demandant au client de cocher des cases comportant différentes réponses possibles. L'utilisation de cases précochées, dont le distributeur de produits d'assurance se contente de demander la confirmation au client, n'est pas autorisée.

⁸² Conformément à l'article 284, § 1^{er}, alinéa 3 de la Loi Assurances.

⁸³ Article 284, §§ 1^{er} et 2 de la Loi Assurances.

VII. Crédits et assurances

Ce chapitre VII, consacré aux crédits et assurances, traite les questions suivantes :

- A. Qui doit appliquer la réglementation prévue par le livre VII du CDE ?
- B. Le *tying* et le *bundling* d'un crédit hypothécaire et d'une assurance sont-ils autorisés ?
- C. Le *tying* et le *bundling* d'un crédit à la consommation et d'une assurance sont-ils autorisés ?
- D. Le prêteur ou l'intermédiaire de crédit peut-il imposer au consommateur de s'adresser à une entreprise d'assurance ou à un intermédiaire d'assurance déterminé ?

Les sections E et F présentent des cas d'application concrets des règles de conduite et des obligations d'information qui se rapportent aux crédits et assurances.

A. La réglementation prévue par le livre VII du CDE en ce qui concerne les crédits et les assurances y afférentes est applicable aux prêteurs et aux intermédiaires de crédit

La réglementation prévue par le livre VII du CDE en matière de crédits hypothécaires et de crédits à la consommation est applicable aux prêteurs et aux intermédiaires de crédit qui octroient des crédits aux consommateurs⁸⁴. Certaines obligations s'appliquent uniquement aux prêteurs et ne concernent donc pas les intermédiaires de crédit. Ce guide pratique mentionne chaque fois à qui s'applique exactement l'obligation qu'il explique.

Le champ d'application de cette réglementation diffère donc de celui des règles de conduite en matière de ventes croisées qui figurent dans la Loi Assurances, lesquelles sont applicables aux distributeurs de produits d'assurance dans leur relation avec les clients (consommateurs ou non).

B. Un crédit hypothécaire et une assurance : en principe, seul le *bundling* est autorisé, mais il existe des exceptions

Base légale
Art. 286, § 4 Loi Assurances
Art. VII.146 et VII.147 CDE
Art. I.9, 88° et 89° CDE

La règle de base prévue par la Loi Assurances pour une assurance comme produit accessoire à un autre bien ou service n'est pas applicable en cas de vente croisée d'un crédit hypothécaire et d'une assurance⁸⁵.

Le livre VII du Code de droit économique⁸⁶ prévoit des règles particulières concernant la vente liée (*tying*) et la vente groupée (*bundling*) de crédits hypothécaires et d'assurances comme service accessoire au crédit.

⁸⁴ Il s'agit principalement des articles VII.87 et VII.147 du CDE. Ces dispositions sont applicables aux prêteurs et aux intermédiaires de crédit. L'article VII.146 du CDE sur le contrat annexé s'applique uniquement aux prêteurs. Cf. *infra*, section D.

⁸⁵ Article 286, § 4 de la Loi Assurances.

⁸⁶ Plus spécifiquement l'article VII.147, § 1^{er} du CDE.

La réglementation opère une distinction entre les situations suivantes :

- l'assurance est un service accessoire à un crédit hypothécaire (point 1) ;
- l'assurance est un contrat annexé à un crédit hypothécaire (point 2) ;
- l'assurance est un contrat adjoint à un crédit hypothécaire (point 3).

1. Si l'assurance constitue un service accessoire à un crédit hypothécaire, seul le *bundling* est autorisé



a) La vente liée d'un crédit hypothécaire et d'un service accessoire est interdite⁸⁷

La vente liée (*tying*) d'un crédit hypothécaire et d'un service accessoire, tel qu'une assurance, est interdite. Cela vaut pour une vente liée qui émane d'un prêteur ou d'un intermédiaire de crédit⁸⁸.

Les motifs du régulateur européen sont explicités dans les considérants de la directive européenne relative au crédit hypothécaire⁸⁹ :

« Compte tenu des caractéristiques particulières des contrats de crédit relatifs à des biens immobiliers à usage résidentiel, il est courant que les prêteurs proposent au consommateur un ensemble de produits ou de services pouvant être achetés lors de la conclusion du contrat de crédit. Dès lors, étant donné l'importance de ces contrats pour le consommateur, il y a lieu d'établir des règles spécifiques concernant les ventes liées. Associer un contrat de crédit à un ou plusieurs autres services ou produits financiers dans le cadre d'une offre groupée constitue pour les prêteurs un moyen de diversifier leur offre et de concurrencer leurs homologues, pour autant que les composantes de l'offre groupée puissent également être achetées séparément. Si le fait de combiner dans une offre groupée des contrats de crédit et un ou plusieurs autres services ou produits financiers peut présenter des avantages pour les consommateurs, il peut porter atteinte à leur mobilité et à leur capacité à faire des choix en connaissance de cause, à moins que les composantes de l'offre groupée ne puissent être achetées séparément. Il importe de prévenir des

⁸⁷ Article VII.147, § 1^{er} du CDE.

⁸⁸ Article VII.147, § 1^{er} du CDE.

HEYMANS, P., VANNEROM, J., CASIER, E., Hypothecair vastgoedkrediet aan consumenten, XVII.N - 277 - XVII.N – 302, paragraphe 473, qui renvoient en note infrapaginale à R. STEENNOT, "Hypothecaire kredietovereenkomsten op afstand" in C. BIQUET-MATHIEU et E. TERRYIN (eds.), Hypothecair krediet – Crédit hypothécaire, Brugge, die Keure, 2010, 258 ; J. STUYCK, "Handels- en Economisch Recht, II, Mededingingsrecht, Handelspraktijken" in Beginselen van Belgisch Privaatrecht, Gent, Story-Scientia, 2004, 389.

⁸⁹ Considérant 24 de la directive 2014/17/UE du Parlement européen et du Conseil du 4 février 2014 sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel et modifiant les directives 2008/48/CE et 2013/36/UE et le règlement (UE) n° 1093/2010.

pratiques telles que la vente liée de certains produits, susceptibles d'inciter les consommateurs à conclure des contrats de crédit qui ne serviraient pas au mieux leurs intérêts, sans toutefois apporter de restrictions à la vente groupée de produits qui peut être bénéfique pour les consommateurs. Les États membres devraient néanmoins continuer de suivre attentivement les marchés des services financiers de détail afin de veiller à ce que la vente groupée n'entrave pas le choix des consommateurs ni la concurrence sur le marché. ».

b) La vente groupée d'un crédit hypothécaire et d'un service accessoire est autorisée

La vente groupée (*bundling*) d'un crédit hypothécaire et d'un service accessoire, tel qu'une assurance, est autorisée.

Le SPF Économie est d'avis qu'une vente groupée autorisée doit également servir les intérêts du consommateur. Tel n'est pas le cas, selon le SPF Économie, si les produits proposés dans le cadre de la vente groupée n'ont pas de lien avec le crédit hypothécaire.⁹⁰ Il conviendra aussi d'examiner au cas par cas si la vente groupée ne limite pas le choix du consommateur et ne perturbe pas la concurrence sur le marché.

Depuis le 1^{er} juin 2024, de nouvelles règles régissent la vente groupée⁹¹. Ces règles autorisent encore la vente groupée d'un crédit hypothécaire et d'un service accessoire, mais impose des conditions supplémentaires à respecter en cas d'octroi d'une réduction conditionnelle concernant le coût du crédit (et plus particulièrement le taux d'intérêt débiteur). Voir à ce sujet le point D.3.

2. Si l'assurance est un contrat annexé à un crédit hypothécaire, elle peut constituer une condition du crédit

Base légale

Art. VII.146 CDE

Un contrat annexé est une forme particulière de service accessoire auquel s'appliquent des règles spécifiques.

Le contrat annexé est un contrat d'assurance

- que le consommateur souscrit ou maintient en exécution d'une **condition d'un crédit hypothécaire** avec une destination immobilière,
- étant entendu que le non-respect de cette condition **pourrait entraîner l'exigibilité du montant de crédit prélevé**⁹².

Le contrat annexé ne peut avoir pour objet que l'une des assurances suivantes :

- une assurance du solde restant dû ;

⁹⁰ Voir également la citation tirée des considérants de la directive relative au crédit hypothécaire au point a) ci-dessus.

⁹¹ La loi du 5 novembre 2023 portant dispositions diverses en matière d'économie modifie les articles VII.146 et VII.147 du CDE. Cette loi a été publiée au Moniteur belge du 11 décembre 2023 et les modifications apportées aux articles précités sont entrées en vigueur le 1^{er} juin 2024. Voir l'article 125 de cette loi : « Les articles 20 et 21 entrent en vigueur le premier jour du sixième mois qui suit la publication de la présente loi au Moniteur belge. Les articles 20 et 21 s'appliquent aux contrats de crédit dont le crédit a été demandé au prêteur à partir de la date d'entrée en vigueur visée à l'alinéa 1^{er} à l'aide des formulaires visés à l'article VII.126, § 2, du Code de droit économique. ».

⁹² Article VII.146, § 1^{er} du CDE.

- une assurance décès temporaire à capital constant quand il n'y a pas d'amortissement du capital. L'assurance doit alors couvrir le risque de décès afin de garantir conventionnellement le remboursement du crédit ;
- une assurance couvrant le risque de dégradation de l'immeuble offert en garantie (par exemple une assurance incendie) ;
- une assurance caution.

Si l'assurance est un **contrat annexé**, le prêteur et le consommateur doivent signer un document qui contient un certain nombre de mentions obligatoires :

- 1° l'indication du crédit auquel se rapporte le contrat annexé ;
- 2° l'acceptation par le prêteur du contrat d'assurance comme contrat annexé ;
- 3° les obligations assumées par le consommateur en vertu du contrat annexé.

Le prêteur peut obliger le consommateur à souscrire et maintenir une assurance à titre de contrat annexé⁹³.

En précisant que le non-respect de la condition pourrait entraîner l'exigibilité du montant du crédit, le législateur reconnaît en effet implicitement au prêteur le droit de faire figurer dans le contrat une clause relative à l'assurance. Sur la base de cette clause, le prêteur pourrait demander au juge de prononcer la résolution du contrat de crédit si le consommateur ne souscrit ou ne maintient pas le contrat d'assurance annexé, sans le remplacer par un nouveau contrat annexé équivalent. Voir à ce sujet également la section D.

Si le consommateur résilie un contrat annexé, le juge peut considérer cet acte comme une faute contractuelle. En effet, s'il omet par exemple de payer les primes de son assurance incendie, le consommateur aggrave le risque encouru par le prêteur. Cette faute ne peut pas faire l'objet d'une clause résolutoire expresse, mais le prêteur peut demander au juge de prononcer la résolution du contrat aux torts du consommateur⁹⁴.

3. Une assurance adjointe à un crédit hypothécaire avec reconstitution du capital est autorisée

Base légale
Art. VII.135 CDE
Art. I.9, 62° CDE

Une assurance souscrite lors de la conclusion d'un crédit hypothécaire avec reconstitution du capital afin de couvrir cette reconstitution du capital est un **contrat adjoint**⁹⁵.

⁹³ Le prêteur ne peut toutefois obliger le consommateur à souscrire le contrat d'assurance annexé auprès d'un assureur qu'il aura désigné (article VII.146, § 2, alinéa 2 du CDE – voir également le chapitre VII, section D).

⁹⁴ L'article VII.147/20, § 2, 5° du CDE vise l'hypothèse dans laquelle le contrat n'est pas annexé dans un délai de trois mois après le passage de l'acte authentique de crédit. La cessation de paiement des primes qui entraîne la déchéance de la couverture du risque doit, selon le SPF Économie, être assimilée à cette hypothèse.

⁹⁵ Article VII.135 du CDE. La reconstitution du capital est définie à l'article I.9, 62° comme « *le mode de remboursement du capital par lequel le consommateur contracte l'obligation d'effectuer, pendant la durée du contrat de crédit, des versements qui, quoique conventionnellement affectés au remboursement du capital, n'entraînent pas libération immédiate correspondante envers le prêteur. Ils ne réduisent le capital qu'aux époques et dans les conditions prévues par le contrat ou par le présent livre.* ».

La technique de la reconstitution du capital se caractérise par le fait que les versements effectués par le consommateur pour construire son épargne - et reconstituer ainsi le capital à rembourser - ne sont pas imputés sur le capital prêté au moment où ils surviennent, mais à certaines époques ou en une seule fois au terme du contrat de crédit.

Le contrat adjoint au crédit avec reconstitution du capital ne peut être que⁹⁶ :

- un contrat d'assurance-vie ;
- un contrat de capitalisation ; ou
- une autre constitution d'épargne.

Cette technique n'est possible que pour les crédits hypothécaires et non pour les crédits à la consommation⁹⁷.

Si le contrat adjoint est un contrat d'assurance-vie, le consommateur le conclura donc en même temps que le crédit hypothécaire. Le contrat adjoint constitue une situation particulière par rapport à l'interdiction de vente liée prévue par le livre VII du CDE.

Parfois, le contrat adjoint est une assurance de la branche 23 et le preneur d'assurance spécule sur le fait que la valeur des actifs sous-jacents de l'assurance augmentera au fil du temps et dépassera peut-être le montant du capital emprunté.

Le consommateur qui recourt à cette formule doit se montrer prudent, car il court notamment le risque de perdre sa mise totalement ou partiellement et de devoir ainsi chercher, à l'échéance finale du crédit hypothécaire, une autre source de financement pour pouvoir rembourser le capital du crédit.

C'est la raison pour laquelle la technique de la reconstitution du capital a fait l'objet d'une mise en garde commune de la FSMA et du SPF Économie⁹⁸.

Les prêteurs et les intermédiaires de crédit doivent agir d'une manière honnête, équitable, transparente et professionnelle⁹⁹. Ils sont en outre tenus de proposer le crédit le mieux adapté, compte tenu de l'intérêt et de la situation financière de leurs clients ainsi que des risques spécifiques du crédit et de l'assurance¹⁰⁰.

⁹⁶ Article VII.135, § 1^{er}, alinéa 2 du CDE.

⁹⁷ Article VII.87 du CDE.

⁹⁸ [Financer un achat immobilier en mêlant crédit hypothécaire et produit d'assurance peut s'avérer risqué | FSMA](#).

⁹⁹ Article VII.130 du CDE.

¹⁰⁰ Article VII.131 du CDE.

C. Un crédit à la consommation assorti d'une assurance comme service accessoire : seul le *bundling* est autorisé

Base légale
Art. 286, § 4 Loi Assurances
Art. VII.87, § 1 ^{er} CDE



Une assurance proposée comme produit accessoire à un crédit à la consommation, dans le cadre d'un lot ou du même accord, tombe dans le champ d'application de la Loi Assurances : le distributeur de produits d'assurance doit donner au client la possibilité d'**acheter le crédit à la consommation séparément** (*bundling*)¹⁰¹.

La réglementation en matière de crédit à la consommation prévue par le livre VII du CDE contient également des dispositions sur les assurances qui sont proposées avec un crédit à la consommation¹⁰².

Pour les contrats d'assurance, les dispositions sur la vente croisée qui figurent dans la Loi Assurances doivent donc être lues conjointement avec ces dispositions du livre VII du CDE, qui découlent de la transposition de la directive relative au crédit à la consommation¹⁰³.

¹⁰¹ Article 286, § 4 de la Loi Assurances.

¹⁰² Article VII.87, § 1^{er} du CDE : « Il est interdit au prêteur et à l'intermédiaire de crédit d'imposer au consommateur, dans le cadre de la conclusion d'un contrat de crédit, de souscrire un autre contrat auprès du prêteur, de l'intermédiaire de crédit ou auprès d'une tierce personne désignée par ceux-ci. La charge de la preuve que le consommateur a eu le libre choix en rapport avec la conclusion de tout contrat de service accessoire conclu en même temps que le contrat de crédit incombe au prêteur et à l'intermédiaire de crédit. Toute clause contraire est réputée non écrite (§ 4). ». Voir la section D.

¹⁰³ Voir le projet de loi transposant la directive (UE) 2016/97 du Parlement européen et du Conseil du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurances, *Doc. parl.*, Chambre, 2017-18, n° 54 3297/001, p. 45.

D. Le prêteur ou l'intermédiaire de crédit ne peut imposer une entreprise d'assurance ou un intermédiaire d'assurance au consommateur qui contracte un crédit¹⁰⁴

Base légale
Art. VII.87, § 1 ^{er} CDE
Art. VII.146 et VII.147 CDE

Le prêteur et l'intermédiaire de crédit ne peuvent pas imposer au consommateur de souscrire un autre contrat auprès du prêteur, de l'intermédiaire de crédit ou d'une tierce personne désignée par ceux-ci lorsqu'il contracte un crédit.

Ce principe de base s'applique tant aux crédits hypothécaires qu'aux crédits à la consommation. Il vaut également pour des contrats supplémentaires autres que des contrats d'assurance.

Si, dans le cadre d'un crédit hypothécaire, le prêteur ou l'intermédiaire de crédit stipule la conclusion d'un service accessoire ou d'un contrat annexé (comme condition du crédit), il est tenu d'accepter le prestataire de services proposé par le consommateur si ce prestataire offre un service accessoire ou un contrat annexé équivalent à un prix égal ou réduit. Ceci est important lorsque le consommateur choisit un prestataire de services différent de celui préconisé par le prêteur.

- Le prêteur notifie au consommateur sa décision d'acceptation ou de refus du prestataire de services proposé par le consommateur, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours calendrier à compter de la réception de la demande du consommateur.
- Toute décision de refus du prestataire de services proposé par le consommateur est explicite et comporte l'intégralité des motifs de refus ainsi que, le cas échéant, les informations et garanties manquantes.
- La notification s'effectue sur un support durable.

Le consommateur peut donc proposer l'entreprise d'assurance ou l'intermédiaire d'assurance de son choix¹⁰⁵.

Dans les situations présentées ci-dessous, il n'est pas question d'un prestataire de services obligatoire et le principe est donc correctement appliqué :

- L'assurance n'est pas une condition du crédit : le consommateur souscrit l'assurance sans que le prêteur ou l'intermédiaire de crédit ne le lui ait imposé. Il n'est donc pas obligé de souscrire un contrat d'assurance supplémentaire.
- L'assurance est une condition du crédit, mais le consommateur peut librement choisir le prestataire de l'assurance : le prêteur exige la signature d'un contrat d'assurance supplémentaire, mais le consommateur est libre de conclure ce contrat avec une contrepartie de son choix. Le consommateur peut donc librement choisir l'entreprise d'assurance ou

¹⁰⁴ Qu'il s'agisse d'un crédit hypothécaire ou d'un crédit à la consommation.

¹⁰⁵ Voir les articles VII.146 et VII.147 du CDE. Voir également le considérant 25 de la directive relative au crédit hypothécaire : « (...) S'il est justifié que les prêteurs puissent demander au consommateur de contracter une police d'assurance appropriée pour garantir le remboursement du crédit ou assurer la valeur de la garantie, **le consommateur devrait pouvoir choisir son propre assureur**, pour autant que sa police d'assurance présente un niveau de garantie équivalent à la police d'assurance proposée ou offerte par le prêteur. ». Selon le SPF Économie, ce principe s'applique par extension à l'intermédiaire d'assurance.

l'intermédiaire d'assurance auprès de laquelle/duquel il souscrit le contrat d'assurance requis.

La *ratio legis* du principe de base est la suivante : le prêteur ou l'intermédiaire de crédit peut imposer des conditions de crédit afin de garantir le remboursement du crédit, mais cet objectif ne peut être accessoire à celui de réaliser un bénéfice sur la vente d'autres produits accompagnant le crédit, en l'occurrence l'assurance.

Les tribunaux correctionnels ont sanctionné des intermédiaires en crédit à la consommation qui obligeaient régulièrement des clients à souscrire des assurances de solde restant dû à des prix nettement supérieurs à ceux du marché¹⁰⁶.

1. La charge de la preuve incombe au prêteur ou à l'intermédiaire de crédit

C'est au prêteur ou à l'intermédiaire de crédit qu'il appartient de prouver que le consommateur était libre de souscrire l'assurance en complément du crédit et/ou qu'il avait également la liberté de choisir l'assureur ou l'intermédiaire d'assurance¹⁰⁷. Cette preuve doit être conforme aux dispositions prévues en la matière par le Code civil¹⁰⁸.

Les clauses et conditions ou les combinaisons de celles-ci qui ont pour objet de mettre à charge du consommateur la preuve du respect des obligations incombant au prêteur sont interdites¹⁰⁹.

Les *guidelines* du SPF Économie concernant les crédits à la consommation¹¹⁰ précisent que le consentement du consommateur ne peut pas découler d'une déclaration préimprimée ou d'une déclaration rédigée par le prêteur, ni être stipulé dans les conditions générales d'un contrat de crédit. Cette interprétation du SPF Économie rejoint les travaux préparatoires de la législation : « *Il convient cependant de faire remarquer que reprendre simplement une disposition dans les conditions générales du contrat qui stipule qu'aucun contrat n'a été imposé au consommateur peut être considéré comme une clause abusive au sens de la loi relative aux pratiques du marché. Un des éléments concernant l'administration de la preuve peut être de reprendre expressément des options dans le contrat permettant au consommateur d'indiquer son choix.* »¹¹¹.

Un acte positif du consommateur est donc toujours requis. Il peut par exemple s'agir de cocher une case (*check-box*), que ce soit dans un environnement numérique ou sur papier. Dans la mesure où la charge de la preuve incombe au prêteur et afin de permettre au consommateur de fournir la preuve

¹⁰⁶ Voir par exemple Corr. Gent, 6 mars 2002, *Jaarboek Kredietrecht*, 2002, 225 ; Corr. Gent, 2 octobre 2002, *Jaarboek Kredietrecht*, 2002, 232.

¹⁰⁷ Pour les crédits hypothécaires, voir l'article VII.147, § 1/2 du CDE (depuis le 1^{er} juin 2024). Pour les crédits à la consommation, voir l'article VII. 87, § 1^{er}, alinéa 2 du CDE.

¹⁰⁸ Livre 8 du nouveau Code civil.

¹⁰⁹ Article VII.2, § 4 du CDE.

¹¹⁰ Guidelines concernant l'évaluation de la solvabilité du consommateur dans le cadre de l'octroi d'un crédit à la consommation, SPF Économie, 10 octobre 2018 : https://credit2consumer.be/sites/default/files/images/docs/DOCS_FR/Guidelines-solvabilite-credit-a-la-consommation.pdf.

¹¹¹ *Doc. parl.*, Chambre, Session 53, 3429/001, p. 29.

contraire, il est toutefois indiqué que le consentement du consommateur soit étayé par une ou plusieurs preuves pertinentes, par exemple son paraphe apposé auprès de la case cochée¹¹².

Une déclaration dans laquelle le consommateur reconnaît avoir souscrit une assurance de son propre gré, doit être évaluée avec la prudence nécessaire¹¹³. Une telle reconnaissance contractuelle n'est pas en soi abusive et peut constituer une indication de la libre conclusion du contrat, mais elle doit être étayée par d'autres preuves et correspondre raisonnablement aux faits.

Les clauses par lesquelles le consommateur reconnaît certains faits ne peuvent avoir pour effet de renverser la charge de la preuve concernant l'exécution de certaines obligations dans le chef du prêteur¹¹⁴. Il est dès lors préférable, si l'on applique une clause de consentement ou si l'on prévoit de faire cocher une *check-box*, que par exemple un paraphe soit apposé auprès de cette clause ou de la case cochée.

Les constatations faites par le SPF Économie lors d'inspections peuvent constituer la base de présomptions de fait au sens du droit de la preuve prévu par le Code civil.

2. Le consommateur peut se prévaloir de différentes mesures si le prêteur ou l'intermédiaire de crédit enfreint le principe de base

a) Les clauses contraires au principe de base décrit ci-dessus sont nulles

Base légale
Art. VII.87, § 4 CDE
Art. VII.214/9 CDE

Toute clause contraire au principe de base décrit ci-dessus est réputée non écrite et est donc nulle.

La jurisprudence et la doctrine soutiennent également que l'engagement supplémentaire qui aurait été contracté en exécution de la clause déclarée nulle, subit le même sort.¹¹⁵ Cette annulation pourrait également être invoquée sur la base de la cause illicite¹¹⁶.

b) En cas de violation du principe de base, d'autres sanctions sont également possibles

Base légale
Art. VII.214/10 CDE
Art. VII.196, 5° CDE (crédit à la consommation)
Art. XV.90, 4° CDE

¹¹² La Commission des Clauses abusives estime qu'une méthode acceptable est de faire compléter par le consommateur un formulaire de type « case à cocher », où il coche lui-même les cases correspondant aux documents qu'il a reçus et indique qu'il a reçu les explications nécessaires sur les éléments essentiels tels que l'ESIS, le contrat de crédit, l'assurance solde restant dû, l'assurance incendie (voir l'Avis CCE 2018-3181, p. 113).

¹¹³ Voir également l'article VII.2, § 4 du CDE.

¹¹⁴ Avis CCE 2018-3181, p. 27-29 et 112.

¹¹⁵ Rb. Oudenaarde, 4 décembre 2002, *Jaarboek Kredietrecht*, 2002, 104 ; Vred. Torhout, 4 décembre 2001, *Jaarboek Kredietrecht* 2001, 221 ; Vred. Gent, 5 janvier 1998, T. Vred., 1998, 596 ; C. Biquet-Mathieu, « Aperçu de la loi relative au crédit à la consommation après la réforme du 24 mars 2003, » in *Chronique de droit à l'usage des juges de paix et de police*, n° 12, 24 janvier 2004, p. 106.

¹¹⁶ Articles 5.51, 5.56 et 5.62 du Code civil.

La violation du principe de base peut également donner lieu à d'autres sanctions¹¹⁷, par exemple :

- la réduction de plein droit des obligations du consommateur au prix au comptant du bien ou du service ou au montant emprunté du crédit à la consommation¹¹⁸ ;
- la possibilité pour le consommateur de rembourser le crédit hypothécaire à tout moment et sans indemnité quelconque à sa charge¹¹⁹ ;
- des sanctions pénales¹²⁰ ;
- des amendes administratives¹²¹.

3. Des conditions spécifiques sont applicables en cas de vente groupée prévoyant l'octroi d'une réduction conditionnelle concernant le coût du crédit hypothécaire

Base légale

Art. VII.147 CDE

Il est usuel d'offrir un taux d'intérêt débiteur réduit si le consommateur contracte un service accessoire en même temps qu'un crédit hypothécaire.

Le prêteur peut subordonner le bénéfice de conditions de crédit favorables, telles qu'un taux d'intérêt débiteur réduit, à la condition que le consommateur contracte un service accessoire auprès de ce prêteur ou d'un tiers désigné par lui. Cette faculté est toutefois soumise à des conditions spécifiques.

Ce guide pratique décrit les conditions applicables depuis le 1^{er} juin 2024¹²².

a) Seules certaines assurances et un compte de paiement entrent en ligne de compte comme service accessoire

Une réduction conditionnelle concernant le coût du crédit et plus particulièrement le taux d'intérêt débiteur n'est autorisée que pour les assurances suivantes :

- une assurance du solde restant dû en cas d'amortissement du capital ;
- une assurance décès temporaire à capital constant quand il n'y a pas d'amortissement du capital (l'assurance visant alors à couvrir le risque de décès afin de garantir conventionnellement le remboursement du crédit) ;
- une assurance couvrant le risque de dégradation de l'immeuble offert en garantie (par exemple une assurance incendie) ;
- une assurance caution.

¹¹⁷ Il existe encore d'autres sanctions civiles (indirectes), par exemple lorsque le taux annuel effectif global (TAEG) est mentionné de manière erronée dans le contrat de crédit.

¹¹⁸ Article VII.196, 5° du CDE pour le crédit à la consommation.

¹¹⁹ Article VII.214/10 du CDE.

¹²⁰ Article XV.90, 4° du CDE.

¹²¹ Article XV.60/4 du CDE.

¹²² La loi du 5 novembre 2023 portant dispositions diverses en matière d'économie modifie les articles VII.146 et VII.147 du CDE. Cette loi a été publiée au Moniteur belge du 11 décembre 2023 et les modifications apportées aux articles précités sont entrées en vigueur le 1^{er} juin 2024. Les nouvelles règles s'appliquent aux contrats de crédit dont le crédit a été demandé à partir de cette date.

Il s'agit des mêmes assurances que celles qui peuvent constituer un contrat annexé¹²³ à un crédit hypothécaire, sans qu'il doive nécessairement être question ici d'un contrat annexé.

Le service accessoire peut également être un compte de paiement¹²⁴.

b) La réduction est précisée pour chaque condition imposée

Le prêteur ou l'intermédiaire de crédit doit proposer la réduction conditionnelle séparément pour chaque condition et la préciser dans le contrat de crédit.

Il ne peut donc pas déterminer de réduction pour l'ensemble des conditions qu'il souhaite imposer au consommateur. Si le prêteur ou l'intermédiaire de crédit lie plusieurs conditions à l'obtention d'une réduction, le consommateur ne peut donc pas non plus perdre la réduction complète si une seule des conditions n'est plus remplie¹²⁵.

c) Le prêteur ou l'intermédiaire de crédit ne peut pas imposer d'intermédiaire

Le prêteur ou l'intermédiaire de crédit ne peut pas, lors de la conclusion du contrat de crédit, imposer au consommateur un intermédiaire comme prestataire de services désigné, pour pouvoir conserver la réduction conditionnelle d'une vente groupée.

En cas de vente groupée d'un crédit hypothécaire avec une ou plusieurs assurances, il ne peut donc pas obliger le consommateur à souscrire la ou les assurances auprès d'un intermédiaire d'assurance déterminé.

d) Le prêteur doit maintenir la réduction dans certains cas si le client change de prestataire de services

Le prêteur est tenu de maintenir la réduction conditionnelle concernant le coût du crédit sans frais supplémentaires si le consommateur choisit, après un tiers de la durée totale de son contrat de crédit, un autre prestataire de services pour le service accessoire. Si le service accessoire constituait toutefois une condition du crédit, il doit s'agir d'un contrat équivalent conclu avec un autre prestataire de services.¹²⁶

Pendant le premier tiers de la durée totale du contrat de crédit, le prêteur ne doit pas maintenir la réduction si le consommateur choisit un autre prestataire de services, à moins que ne se produise l'une des situations suivantes :

- L'entreprise d'assurance applique une augmentation tarifaire, sauf s'il s'agit de l'application de l'indice ABEX sur la valeur assurée.
- Le contrat d'assurance est résilié après la survenance d'un sinistre.
- Le consommateur met fin au contrat-cadre de son compte de paiement, qui fait partie de la vente groupée ayant donné lieu à la réduction conditionnelle, dans le cadre d'un service de changement de compte¹²⁷.

¹²³ Article VII.146, § 1^{er}, alinéa 2 du CDE.

¹²⁴ Article I.9, 8° du CDE.

¹²⁵ Projet de loi portant dispositions diverses en matière d'économie, *Doc. parl.* Chambre, 2022-2023, 3392/001, p. 23-24.

¹²⁶ Projet de loi portant dispositions diverses en matière d'économie, *Doc. parl.* Chambre, 2022-2023, 3392/001, p. 25.

¹²⁷ Tel que prévu au livre VII, titre 3, chapitre 9/1.

Le consommateur maintient, dans ce dernier cas, la domiciliation qui assure le paiement des montants d'un terme aux dates d'échéance de son contrat de crédit lié à son nouveau compte de paiement s'il s'agit d'une condition du contrat de crédit.

La durée du contrat de crédit se réfère à la durée initialement convenue lors de la signature du contrat de crédit¹²⁸.

Le contrat de crédit mentionne à partir de quand le consommateur peut changer de prestataire de services pour chaque assurance et pour le compte de paiement qui font partie de la vente groupée, sans qu'une date concrète ne doive toutefois déjà être mentionnée. La date exacte à laquelle le premier tiers de la durée du contrat de crédit expirera ne doit être communiquée par le prêteur au consommateur qu'après la signature du contrat de crédit, sur simple demande de ce dernier, étant donné que cette date n'est pas connue à l'avance. Si le prêteur choisit de mentionner quand même une date concrète dans le contrat de crédit, cette date ne peut pas se situer après la date ultime du premier tiers de la durée du contrat de crédit.

Tant la mention susvisée à faire figurer dans le contrat de crédit que l'obligation pour le prêteur de communiquer ultérieurement la date exacte doivent être apposées, de façon claire et concise, auprès du tarif réduit. Pour la clarté des dispositions¹²⁹, il est important que toutes celles qui vont ensemble restent ensemble, autrement dit qu'elles soient regroupées auprès de la réduction concernant le taux d'intérêt ou auprès du tarif réduit¹³⁰.

4. En cas de contrat adjoint¹³¹, le prêteur peut en revanche imposer au consommateur le prestataire de services qu'il préconise

Base légale

Art. VII.135, § 1^{er} CDE

Le contrat adjoint proposé dans le cadre d'un crédit hypothécaire avec reconstitution du capital ne constitue pas un service accessoire¹³². Le prêteur peut donc imposer au consommateur de conclure le contrat adjoint avec un cocontractant qu'il désigne. Le prêteur peut également offrir une réduction au consommateur si ce dernier souscrit le contrat adjoint¹³³.

¹²⁸ La durée du contrat de crédit se situe entre la date de conclusion du contrat de crédit (la signature par le consommateur de l'offre de crédit) et la date finale qui, le cas échéant, est déterminée notamment par une période de prélèvement et un délai de remboursement convenu.

¹²⁹ Comme prévu à l'article VII.134, §§ 2 et 3 du CDE.

¹³⁰ Le consommateur doit pouvoir retrouver facilement les éventuelles précisions supplémentaires fournies dans les conditions générales. A cet effet, il est indiqué d'insérer, auprès de la date (le cas échéant mentionnée) dans les conditions particulières, une référence à l'endroit spécifique des conditions générales où figurent ces précisions.

¹³¹ Voir à cet égard également la FAQ 31 « Qu'est-ce qu'un crédit avec reconstitution du capital au sens du CDE ? Qu'est-ce qu'un contrat adjoint à un crédit hypothécaire ? » et le point VII.B.3.

¹³² Article VII.135, § 1^{er} du CDE. L'article VII.147 du CDE n'est donc pas applicable.

¹³³ Cette exception est basée sur la confiance que le prêteur doit pouvoir avoir dans le tiers qui gérera le capital progressivement reconstitué jusqu'au terme du contrat de crédit. C'est le tiers qui devra, au terme du crédit, restituer le montant qui permettra de rembourser le crédit (voir l'article VII.135, § 1^{er}, alinéa 5 du CDE). Par ailleurs, le contrat adjoint est une condition du crédit. Si pour quelque raison que ce soit, cette condition n'est plus respectée, le prêteur peut exiger une garantie complémentaire. L'article VII.147 du CDE n'est pas applicable étant donné que le contrat adjoint ne constitue pas un service accessoire.

Les coûts liés au contrat adjoint font partie des coûts que le consommateur doit payer en lien avec le contrat de crédit. Ces coûts doivent dès lors être pris en compte dans le taux annuel effectif global (TAEG) du contrat de crédit, à moins que le prêteur ne puisse en avoir connaissance¹³⁴.

E. La FSMA donne des exemples d'application spécifique des règles de conduite à respecter par les distributeurs de produits d'assurance qui proposent des assurances en complément de crédits

Les distributeurs de produits d'assurance qui proposent des assurances en complément de crédits doivent respecter les règles de conduite prévues par la Loi Assurances¹³⁵. Pour des explications plus générales sur les règles de conduite applicables aux distributeurs de produits d'assurance, la FSMA renvoie au « Guide pratique sur les règles de conduite IDD » publié sur son site web¹³⁶.

Tout manquement à ces règles de conduite peut notamment donner lieu à des sanctions civiles. Dans le cas de certaines règles de conduite, dont celles relatives à la vente croisée figurant dans la Loi Assurances, un régime de preuve favorable au client est d'application¹³⁷.

1. Le distributeur de produits d'assurance devrait, selon la FSMA, informer le client du sort de l'assurance du solde restant dû lors d'un refinancement de crédits

Lorsque le distributeur de produits d'assurance initial sait que le client rembourse le crédit de manière anticipée, il devrait informer le preneur d'assurance du sort de l'assurance du solde restant dû¹³⁸.

Si le distributeur de produits d'assurance ne le fait pas, il n'agit pas d'une *manière honnête, équitable et professionnelle* au mieux des intérêts de son client¹³⁹.

Les distributeurs de produits d'assurance doivent en outre maintenir des dispositifs organisationnels et administratifs efficaces en vue d'empêcher que des conflits d'intérêts ne portent atteinte aux intérêts de leurs clients. Ils doivent à cet effet prendre toutes les mesures appropriées pour détecter les conflits d'intérêts se posant entre eux-mêmes et leurs clients ou entre deux clients, lors de l'exercice d'activités de distribution d'assurances¹⁴⁰.

¹³⁴ Article I.9, 41° et 42° du CDE.

¹³⁵ Chapitre 5 de la partie 6 de la Loi Assurances.

¹³⁶ [Guide pratique sur les règles de conduite IDD](#).

¹³⁷ Article 30ter de la loi du 2 août 2002 : si un distributeur de produits d'assurance commet, lors d'une opération effectuée dans le cadre de son activité de distribution d'assurances, un manquement à l'une des dispositions citées dans cet article et que le client subit un dommage suite à celle-ci, l'opération concernée (et, partant, le dommage subi dans ce cadre) est présumée résulter de ce manquement. Le distributeur de produits d'assurance peut apporter une preuve contraire.

¹³⁸ Le distributeur de produits d'assurance initial doit dans un tel cas attirer l'attention du preneur d'assurance sur la possibilité de demander le rachat du contrat d'assurance et l'informer sur les conséquences d'un tel rachat (notamment la valeur de rachat et les coûts et frais liés). Ceci est sans préjudice des obligations de procédure et d'information qui découlent de l'arrêté royal du 14 novembre 2003 relatif à l'activité de l'assurance sur la vie ("AR Vie").

¹³⁹ Article 279 de la Loi Assurances.

¹⁴⁰ Article 283, §§ 8-9 de la Loi Assurances.

2. La FSMA recommande aux distributeurs de produits d'assurance de tenir compte, lors de l'analyse des besoins, notamment des primes d'assurance liées aux assurances accessoires et des pourcentages assurés d'une assurance du solde restant dû

Le distributeur de produits d'assurance peut proposer une assurance au client si celle-ci est cohérente avec les exigences et les besoins de ce client¹⁴¹. Si le distributeur de produits d'assurance fournit des conseils avant la conclusion de l'assurance, il adresse au client une recommandation personnalisée expliquant pourquoi un produit d'assurance particulier correspondrait le mieux à ses exigences et à ses besoins.

Cela vaut aussi si l'assurance fait partie d'un lot ou d'un accord¹⁴².

Exemple : assurance du solde restant dû lors de l'achat d'un appareil électroménager à crédit

Avant de proposer une assurance du solde restant dû au client qui achète un appareil électroménager à crédit, le distributeur de produits d'assurance doit donc examiner si une telle assurance est bien utile pour le client et si le client souhaite cette assurance.

Selon la FSMA, le distributeur de produits d'assurance doit également vérifier si les montants assurés correspondent aux exigences et besoins du client¹⁴³.

La FSMA recommande aux distributeurs de produits d'assurance, lorsqu'ils fournissent des conseils sur une assurance proposée en complément d'un crédit, de tenir compte notamment des éventuelles conditions du crédit, mais également des primes d'assurance que le client doit payer :

¹⁴¹ Article 284, §§ 1^{er} et 2 de la Loi Assurances. S'il s'agit d'un produit d'investissement fondé sur l'assurance, le distributeur de produits d'assurance doit également évaluer le caractère adéquat ou approprié du produit.

¹⁴² Article 286, § 6 de la Loi Assurances.

¹⁴³ Voir le rapport au Roi précédant l'arrêté royal du 21 février 2014 modifiant la loi du 27 mars 1995. Cet arrêté royal n'est plus d'application à l'heure actuelle, mais son commentaire reste une source utile pour expliquer la *ratio legis* de l'analyse des besoins : « Le 2^o modifie le paragraphe 3 de cet article en vertu duquel l'intermédiaire d'assurances est tenu de déterminer, préalablement à la conclusion d'un contrat d'assurance spécifique, les exigences et les besoins du client, qu'il fournisse ou non un conseil, ainsi que de préciser les raisons qui motivent tout conseil fourni au client quant à un contrat d'assurance déterminé. Il est également expressément précisé que le contrat d'assurance proposé au client doit répondre à ses besoins et exigences. Cette précision poursuit les objectifs suivants, que tout intermédiaire d'assurances doit garder à l'esprit dans le cadre de l'exercice de son activité d'intermédiation en assurances pour servir au mieux les intérêts de ses clients : (i) éviter que le client soit couvert plusieurs fois pour les mêmes risques (phénomène des couvertures multiples), (ii) éviter le phénomène de la sous-assurance (c'est-à-dire éviter que la valeur assurée ne soit plus faible que la valeur de l'intérêt (à savoir par exemple le bien) pour lequel une couverture a été demandée), (iii) éviter la surassurance (c'est-à-dire éviter que le montant assuré soit plus important que l'intérêt assurable) et (iv) éviter une mauvaise couverture (c'est-à-dire, par exemple que certains risques ne soient pas couverts alors que le client le souhaite ou, inversement, que le client soit couvert pour certains risques qu'il ne souhaite pas assurer). Par ailleurs, cette précision vise aussi à souligner que si la détermination des besoins et des exigences du client peut être réalisée de manière standardisée, par exemple en recourant à des questionnaires type pour tous les clients (questionnaires qui peuvent le cas échéant être élaborés au sein des associations professionnelles concernées), cette standardisation de la détermination des besoins et exigences du client ne peut avoir pour conséquence que les caractéristiques propres à un client déterminé ne soient pas prises en compte lors de la sélection d'un contrat d'assurance pour ce client. L'intermédiaire d'assurances doit en effet en toute hypothèse proposer à un client un contrat d'assurance qui répond aux besoins et exigences de ce client. ».

- Le distributeur de produits d'assurance devrait, selon la FSMA, tenir compte par exemple de la différence de prime entre différentes assurances et de la prime éventuellement plus élevée de la ou des assurances proposées par le prestataire préconisé comme condition pour obtenir une réduction sur le taux d'intérêt d'un crédit hypothécaire. Il est possible que le surcoût de la prime pendant la durée de l'assurance soit supérieur à la réduction que le prêteur offre sur le taux d'intérêt du crédit.
- Selon la FSMA, le distributeur de produits d'assurance devrait également conseiller le client sur le pourcentage du crédit qui est assuré par le biais d'une assurance du solde restant dû et sur le mode de paiement de la prime (une somme unique ou une prime annuelle).

3. Le distributeur de produits d'assurance ne peut pas se laisser guider par son propre intérêt ou ses rémunérations

Le fait que le prêteur ou l'intermédiaire de crédit combine ce rôle avec celui d'intermédiaire d'assurance ou qu'il collabore avec une entreprise d'assurance spécifique, est susceptible d'engendrer des conflits d'intérêts. Il peut arriver, par exemple, que le distributeur de produits d'assurance soit mis sous pression pour vendre un produit d'assurance d'une entreprise du groupe.

Le distributeur de produits d'assurance doit prévenir le risque de conflits d'intérêts et le gérer efficacement¹⁴⁴.

Si un prêteur, qui est également distributeur de produits d'assurance, reçoit des commissions très élevées pour vendre des assurances en complément de crédits, cela peut aussi, selon la FSMA, comporter un conflit d'intérêts. Ces commissions peuvent en effet encourager le distributeur de produits d'assurance à vendre une assurance qui ne répond pas aux exigences et aux besoins du client, pour la simple raison qu'il percevra, lors de la vente de ce produit, une commission très élevée.

A cet égard, la FSMA souligne également les principes généraux suivants :

- Un distributeur de produits d'assurance ne peut prendre aucune disposition sous forme de rémunération, d'objectifs de vente ou autre qui pourrait l'encourager, ou encourager son personnel, à recommander un produit d'assurance particulier à un client alors qu'il pourrait proposer un autre produit d'assurance qui correspondrait mieux aux besoins du client¹⁴⁵. Cette règle découle de la Loi Assurances et son respect est donc contrôlé par la FSMA.
- Les distributeurs de produits d'assurance doivent respecter la réglementation relative à la surveillance des produits et aux exigences en matière de gouvernance et connaissance des

¹⁴⁴ Voir l'article 283, §§ 8-11 de la Loi Assurances (conflits d'intérêts), les articles 287 et 296/1 de la Loi Assurances (*inducements*) et le règlement délégué (UE) 2017/2359 de la Commission du 21 septembre 2017 complétant la directive (UE) 2016/97 du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne les exigences en matière d'information et les règles de conduite applicables à la distribution de produits d'investissement fondés sur l'assurance.

¹⁴⁵ Article 279, § 3 de la Loi Assurances.

produits¹⁴⁶. En 2017¹⁴⁷, la FSMA a constaté que des assurances de solde restant dû proposées dans le cadre de crédits à la consommation étaient souvent chères pour la couverture offerte¹⁴⁸.

4. La FSMA se réfère à l'avertissement émis par l'EIOPA au sujet de la bancassurance¹⁴⁹

Le 30 août 2022, l'EIOPA a adressé un avertissement aux banques et aux entreprises d'assurance qui proposent des assurances liées à des crédits. L'EIOPA informe ces banques et ces entreprises d'assurance (agissant comme distributeurs de produits d'assurance) qu'elles doivent garantir que de tels produits d'assurance offrent une juste valeur aux consommateurs en :

- prenant des mesures pour résoudre les problèmes liés aux commissions élevées versées par les concepteurs de produits d'assurance aux distributeurs de produits d'assurance pour la vente d'assurances liées à des crédits¹⁵⁰, et
- prévenant les conflits d'intérêts dommageables dans le cadre des modèles d'affaires de la bancassurance¹⁵¹.

Une enquête thématique réalisée par l'EIOPA sur la bancassurance¹⁵² a suscité une forte inquiétude quant au respect des principes fondamentaux de la directive IDD. Cette inquiétude concerne surtout les commissions élevées et les conflits d'intérêts entre concepteurs, distributeurs et consommateurs. Dans les modèles d'affaires de la bancassurance, il peut ainsi arriver que des produits d'assurance n'offrent pas de juste valeur et que les consommateurs n'aient qu'un choix limité.

L'EIOPA attend des banques et des entreprises d'assurance qu'elles accordent une place centrale aux intérêts des consommateurs et qu'elles adoptent des mesures visant à prévenir tout préjudice vis-à-vis de ceux-ci. Elle formule à cet égard des attentes spécifiques concernant la conception d'assurances liées à des crédits et les contrats de distribution de telles assurances¹⁵³. Elle vérifiera par ailleurs, en collaboration avec les autorités de contrôle nationales, si le secteur financier examine et traite ces problèmes.

¹⁴⁶ Article 288 de la Loi Assurances et règlement délégué (UE) 2017/2358 de la Commission du 21 septembre 2017 complétant la directive (UE) 2016/97 du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne les exigences de surveillance et de gouvernance des produits applicables aux entreprises d'assurance et aux distributeurs de produits d'assurance.

¹⁴⁷ Soit avant que la réglementation précitée ne soit applicable.

¹⁴⁸ Voir à ce sujet le communiqué de presse publié sur le site web de la FSMA : [Enquête sur les assurances de solde restant dû proposées dans le cadre de crédits à la consommation | FSMA](#).

¹⁴⁹ Voir le site web de l'EIOPA : https://www.eiopa.europa.eu/eiopa-calls-better-value-money-bancassurance-warning-banks-and-insurers-2022-10-04_en

¹⁵⁰ L'avertissement porte sur les trois catégories de produits d'assurance liés à des crédits qui entraient dans le champ de l'enquête thématique. Il s'agit plus précisément des assurances associées à un crédit hypothécaire, à un crédit à la consommation ou à une carte de crédit.

¹⁵¹ Le terme « modèle de bancassurance » renvoie à la nature de la relation entre un assureur qui conçoit des produits d'assurance-crédit et une banque qui prévoit au nom de l'assureur un canal de distribution pour ces produits.

¹⁵² Au total, 174 entreprises d'assurance et 145 banques ont participé à l'enquête thématique de l'EIOPA.

¹⁵³ Pour un aperçu complet des attentes de l'EIOPA, voir le texte de l'avertissement sur le site web de l'EIOPA : https://www.eiopa.europa.eu/eiopa-calls-better-value-money-bancassurance-warning-banks-and-insurers-2022-10-04_en.

F. Le SPF Économie donne des exemples d'obligations d'information et de règles de conduite à respecter par les prêteurs et les intermédiaires de crédit en ce qui concerne les assurances associées à des crédits

1. Les prêteurs et les intermédiaires de crédit qui proposent des crédits à la consommation doivent tenir compte d'un certain nombre d'obligations

- Les informations précontractuelles fournies dans le formulaire SECCI « Informations européennes normalisées en matière de crédit aux consommateurs »¹⁵⁴ doivent notamment mentionner si le consommateur est obligé de contracter un service accessoire, tel qu'une assurance.
- Le prêteur et l'intermédiaire de crédit doivent respecter certaines règles de conduite lorsqu'ils élaborent des formules de crédits, donnent des conseils sur des crédits et fournissent des services accessoires¹⁵⁵ :
« Le prêteur et l'intermédiaire de crédit agissent dans le cadre de l'élaboration, l'octroi, l'intermédiation ou la fourniture de services de conseil relatifs à des formules de crédits et, le cas échéant, de services accessoires destinés aux consommateurs ou dans le cadre de l'exécution d'un contrat de crédit, d'une manière honnête, équitable, transparente et professionnelle, en tenant compte des droits et des intérêts des consommateurs. En ce qui concerne l'octroi, l'intermédiation ou la fourniture de services de conseil relatifs à des crédits et, le cas échéant, des services accessoires, les activités s'appuient sur les informations relatives à la situation du consommateur et sur toute demande spécifique formulée par celui-ci, ainsi que sur les hypothèses raisonnables quant aux risques pour la situation du consommateur sur la durée du contrat de crédit. ».
- Le contrat de crédit doit mentionner les sûretés et assurances exigées (le cas échéant)¹⁵⁶.
- Lorsque les prêteurs ou les intermédiaires de crédit fournissent des services de conseil, la structure des rémunérations du personnel concerné ne peut pas porter préjudice à sa capacité de servir au mieux les intérêts du consommateur. La structure des rémunérations ne peut pas dépendre des objectifs de vente¹⁵⁷.

2. Les prêteurs et les intermédiaires de crédit qui proposent des crédits hypothécaires doivent tenir compte d'un certain nombre d'obligations

- Les informations générales fournies dans le prospectus contiennent notamment une indication des autres coûts éventuels, non compris dans le coût total du crédit, que le consommateur doit payer en lien avec le contrat de crédit¹⁵⁸.

¹⁵⁴ Article VII.70, § 1^{er} du CDE, 11° : « (...) l'obligation de contracter un service accessoire lié au contrat de crédit, notamment une assurance, lorsque la conclusion d'un contrat concernant ce service est obligatoire pour l'obtention même du crédit ou en application des clauses et conditions commerciales ; ».

¹⁵⁵ Article VII.70, § 1^{er}, dernier alinéa du CDE.

¹⁵⁶ Article VII.78, § 3, 10° du CDE.

¹⁵⁷ Article VII.114, § 6 du CDE.

¹⁵⁸ Article VII.125, alinéa 2, 8° du CDE.

- Les informations précontractuelles fournies dans le formulaire ESIS « Informations européennes standardisées »¹⁵⁹ mentionnent notamment les coûts qui ne sont pas connus par le prêteur et qui ne font pas partie du taux annuel effectif global (TAEG).
- Le prêteur et, le cas échéant, l'intermédiaire de crédit, fournissent au consommateur des explications adéquates sur le ou les contrat(s) de crédit proposé(s) et les éventuels services accessoires, afin de permettre au consommateur de déterminer si le ou les contrat(s) de crédit et les services accessoires proposés sont adaptés à ses besoins et à sa situation financière¹⁶⁰. Ces explications comprennent notamment :

« lorsque des services accessoires sont liés à un contrat de crédit, l'indication de la possibilité ou non de résilier chaque composante séparément et les implications d'une telle procédure pour le consommateur ».

- Le prêteur et l'intermédiaire de crédit agissent d'une manière honnête, équitable, transparente et professionnelle, en tenant compte des droits et des intérêts des consommateurs, dans le cadre de :
 - l'élaboration des produits de crédit ;
 - l'octroi de services de conseil relatifs à des crédits ;
 - l'intermédiation pour des services de conseil relatifs à des crédits ;
 - la fourniture de services de conseil relatifs à des crédits ;
 - services accessoires, ou
 - l'exécution d'un contrat de crédit.

Ces activités s'appuient sur les informations relatives à la situation du consommateur et sur toute demande spécifique formulée par celui-ci, ainsi que sur les hypothèses raisonnables quant aux risques pour la situation du consommateur sur la durée du contrat de crédit¹⁶¹.

- Lors de la fourniture de services de conseil relatifs à un crédit hypothécaire, le prêteur et l'intermédiaire de crédit agissent au mieux des intérêts du consommateur de la manière suivante :¹⁶²
 - Ils s'informent des besoins et de la situation du consommateur.
 - Ils recommandent des contrats de crédit adaptés et remettent au consommateur le contenu de cette recommandation¹⁶³.
 - Ils avertissent le consommateur lorsqu'un contrat de crédit peut induire des risques spécifiques pour lui, compte tenu de sa situation financière.
- Le contrat de crédit doit notamment mentionner les sûretés et assurances exigées¹⁶⁴.
- Lorsque les prêteurs ou les intermédiaires de crédit fournissent des services de conseil, la structure des rémunérations du personnel concerné ne peut pas porter préjudice à sa capacité de servir au mieux les intérêts du consommateur. La structure des rémunérations ne peut pas

¹⁵⁹ Article VII.127 du CDE. Voir l'annexe 3 - relative au modèle de l'ESIS - du livre VII du CDE.

¹⁶⁰ Article VII.129 du CDE.

¹⁶¹ Article VII.130 du CDE.

¹⁶² Article VII.131, § 5 du CDE.

¹⁶³ Sur un support durable.

¹⁶⁴ Article VII.134, § 3, 10° du CDE.

dépendre des objectifs de vente¹⁶⁵. Les considérants de la directive relative au crédit hypothécaire mentionnent ce qui suit :

*« La manière dont les prêteurs, les intermédiaires de crédit et les représentants désignés rémunèrent leur personnel devrait constituer l'un des principaux éléments permettant de garantir la confiance des consommateurs dans le secteur financier. La présente directive établit des règles relatives à la rémunération du personnel en vue de limiter les pratiques de vente abusive et de faire en sorte que le mode de rémunération du personnel ne fasse pas obstacle au respect de l'obligation consistant à tenir compte des intérêts du consommateur. En particulier, les prêteurs, les intermédiaires de crédit et les représentants désignés ne devraient pas pratiquer des politiques de rémunération encourageant leur personnel à conclure un certain nombre ou type de contrats de crédit et à offrir aux consommateurs **des services auxiliaires** sans tenir dûment compte des intérêts et des besoins de ceux-ci. À cet égard, les États membres peuvent juger nécessaire de décider qu'une pratique particulière, par exemple la perception de frais par les intermédiaires liés, est contraire aux intérêts des consommateurs. Les États membres devraient également pouvoir préciser que la rémunération reçue par le personnel ne dépend pas du taux ou du type de contrat de crédit conclu avec les consommateurs. »¹⁶⁶.*

3. Bonne pratique

Selon le SPF Économie, il est de bonne pratique de mentionner la prime d'assurance dans la finalité du crédit si le consommateur emprunte également le montant de la prime d'assurance¹⁶⁷. En effet, les primes d'assurance uniques font souvent partie de l'emprunt, de sorte que le consommateur doit payer un supplément d'intérêts.

¹⁶⁵ Article VII.147/30, § 6 du CDE.

¹⁶⁶ Considérant 35 de la directive relative au crédit hypothécaire (nous mettons en gras).

¹⁶⁷ Guidelines concernant l'évaluation de la solvabilité du consommateur dans le cadre de l'octroi d'un crédit à la consommation : [Guidelines SPF Économie](#).

VIII. Tableau récapitulatif

Le tableau ci-dessous donne un aperçu des différentes situations de vente croisée dont l'une des composantes est une assurance. Il résume de manière schématique les positions exposées dans les chapitres précédents.

Produit principal	Produit (service) accessoire	<i>Tying</i>	<i>Bundling</i>	Analyse des besoins pour l'assurance
Assurance	Produit ou service (pas d'assurance)	V	V	V
Bien ou service (pas d'assurance)	Assurance	X	V	V
Service ou activité d'investissement	Assurance	V	V	V
Crédit hypothécaire	Assurance	X	V	V
Compte de paiement	Assurance	X	V	V
Crédit à la consommation	Assurance	X	V	V
Voyage à forfait	Assurance voyage	X	V	V

IX. Notions et FAQ

1. Qu'est-ce qu'IDD ?

L'*Insurance Distribution Directive* (IDD) ou la directive (UE) 2016/97 du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurances est une directive européenne. Elle contient des règles sur la distribution d'assurances, y compris les règles de conduite et les obligations d'information y afférentes.

La directive IDD a été transposée en droit belge par la loi du 6 décembre 2018¹⁶⁸. Il s'agit d'une refonte de la directive 2002/92/CE du 9 décembre 2002 sur l'intermédiation en assurance (la directive IMD).

¹⁶⁸ Loi transposant la directive (UE) 2016/97 du Parlement européen et du Conseil du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurances, *M.B.*, 18 décembre 2018. Cette loi a modifié la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances.

2. Qu'est-ce que la « Loi Assurances » ?

La Loi Assurances est la dénomination abrégée de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances.

3. Qu'est-ce que le CDE ?

Le CDE est la dénomination abrégée du Code de droit économique.

4. Qu'est-ce qu'un client au sens des règles de conduite figurant dans la Loi Assurances ?

Ni la directive IDD, ni la réglementation belge ne définissent la notion de client¹⁶⁹.

a) *Interprétation de la FSMA*

Un contrat d'assurance peut impliquer plusieurs personnes physiques ou morales : le preneur d'assurance, l'assuré et le bénéficiaire ne sont pas nécessairement la même personne.

- Si le preneur d'assurance, l'assuré et le bénéficiaire sont la même personne, cette personne est le « *client* » au sens de la législation relative à la distribution d'assurances.
- Si le preneur d'assurance et/ou l'assuré et/ou le bénéficiaire sont des personnes différentes, chacune de ces parties peut en principe être le « *client* ». Dans ces situations, la FSMA estime que la notion de « *client* » doit être interprétée en fonction de la nature de la règle de conduite ou de l'obligation d'information et de la nature de l'assurance (voir ci-dessous). Dans la plupart des cas, le client sera le preneur d'assurance.

b) *Quelques applications de la notion de « client »*

- Le **preneur d'assurance** conclut un contrat d'assurance avec une entreprise d'assurance, éventuellement par l'entremise d'un intermédiaire d'assurance. En ce qui concerne les obligations légales relatives à la conclusion du contrat d'assurance¹⁷⁰ et au paiement de la prime, le preneur d'assurance sera généralement le client.
- Le **bénéficiaire** est toujours la personne en faveur de laquelle les prestations d'assurance sont stipulées. Selon la FSMA, le bénéficiaire est également considéré comme un client concernant les obligations légales liées à l'exécution du contrat d'assurance ou les droits découlant de la police¹⁷¹. C'est, par exemple, le cas pour le versement du capital assuré au bénéficiaire au décès de l'assuré dans le cas d'une assurance vie avec couverture décès. Dans ce cas, le bénéficiaire est le client aux fins de l'application, entre autres, de la règle de conduite fondamentale (ou devoir de diligence général) ou des règles de conduite en matière de conflits d'intérêts.
- Dans les assurances non-vie, l'**assuré** est la personne qui est garantie par l'assurance contre les pertes patrimoniales¹⁷². Selon la FSMA, l'assuré est également considéré comme un client concernant les obligations légales liées à la prestation assurée¹⁷³. Ce sera le cas, par exemple, si l'obligation porte sur le versement d'une indemnité en faveur des personnes lésées¹⁷⁴.

Il appartient aux distributeurs de produits d'assurance de concevoir leurs politiques et procédures relatives aux règles de conduite, par exemple en matière de conflits d'intérêts, de manière à ce

¹⁶⁹ Pour la définition légale de la notion de client en assurances collectives : cf. *infra*.

¹⁷⁰ Par exemple, la règle de conduite fondamentale, la réglementation en matière de conflits d'intérêts, l'analyse des besoins et la fourniture d'informations précontractuelles.

¹⁷¹ Par exemple, si le bénéficiaire a accepté son attribution bénéficiaire.

¹⁷² Article 5, 17°, a) de la Loi Assurances.

¹⁷³ Par exemple, la règle de conduite fondamentale ou la réglementation en matière de conflits d'intérêts.

¹⁷⁴ Dans le cas d'une assurance de personnes, l'assuré est la personne sur la tête de laquelle repose le risque de survenance de l'évènement assuré (voir l'article 5, 17°, b) de la Loi Assurances).

qu'elles servent l'intérêt du client (potentiel), indépendamment de la qualité qu'il assume (preneur d'assurance, bénéficiaire, etc.).

c) Notion de client en assurances collectives

Base légale

Art. 279, § 2 Loi Assurances

La Loi Assurances¹⁷⁵ définit qui est « *le client* » dans le cas d'une assurance collective dont *chaque membre ne peut prendre individuellement la décision de s'affilier*. Dans cette situation, le client est « *le représentant d'un groupe de membres qui conclut un contrat d'assurance* » et non l'affilié.

Dans cette situation, le représentant du groupe doit, immédiatement après l'affiliation du membre, fournir à cet affilié tous les renseignements requis en vertu de la Loi Assurances.

Cette interprétation de la notion de « client » découle d'un considérant de la directive IDD¹⁷⁶ :

« Dans le cas d'une assurance collective, il convient d'entendre par 'client' le représentant d'un groupe de membres qui conclut un contrat d'assurance au nom du groupe de membres dont chaque membre ne peut prendre individuellement la décision de s'affilier, par exemple dans le cas d'un régime de retraite professionnelle obligatoire. Le représentant du groupe devrait, dans les plus brefs délais après avoir affilié un membre à l'assurance collective, fournir à ce membre, le cas échéant, le document d'information sur le produit d'assurance et les informations relatives aux règles de conduite professionnelle du distributeur. ».

¹⁷⁵ Article 279, § 2 de la Loi Assurances.

¹⁷⁶ Considérant 49 de la directive IDD.

5. Qu'est-ce qu'un contrat d'assurance collective dans ce guide pratique ?

Un contrat d'assurance collective est un contrat-cadre conclu entre une entreprise d'assurance et un preneur d'assurance, en vertu duquel le preneur d'assurance propose à ses clients ou clients potentiels d'adhérer au contrat-cadre ou les oblige à le faire, dans l'intention de souscrire l'assurance.

Exemples d'assurances collectives :

- assurances de groupe dans le cadre d'assurances pension du deuxième pilier ;
- d'autres assurances collectives, comme :
 - une assurance collective souscrite par une banque pour les achats effectués par ses clients au moyen d'une carte de paiement émise par cette banque ;
 - une assurance collective qu'un club sportif souscrit pour ses membres.

6. Qu'est-ce qu'une analyse des besoins et que doit en faire le distributeur de produits d'assurance ?

Base légale
Art. 284, §§ 1 ^{er} et 2 Loi Assurances

Le distributeur de produits d'assurance doit préciser les exigences et les besoins du client **avant** la conclusion d'un contrat d'assurance.

En effet, tout contrat d'assurance proposé par le distributeur de produits d'assurance doit être cohérent avec les exigences et les besoins du client. Cela s'applique également aux situations où le distributeur de produits d'assurance ne fournit **pas de conseil**.

Lorsqu'il fournit des conseils avant la conclusion d'un contrat d'assurance spécifique, le distributeur de produits d'assurance adresse au client une recommandation personnalisée expliquant pourquoi un produit particulier correspondrait **le mieux** à ses exigences et à ses besoins.

7. Qu'est-ce qu'un conseil au sens de la Loi Assurances ?

Base légale
Art. 5, 47° Loi Assurances – notion de conseil
Art. 5, 48° Loi Assurances – notion de recommandation personnalisée
Art. 284, §§ 1er et 3 Loi Assurances
Art. 295, § 3 Loi Assurances – conseil fourni de manière indépendante

Un **conseil** est la fourniture de recommandations personnalisées à un client, à sa demande ou à l'initiative du distributeur de produits d'assurance, au sujet d'un ou de plusieurs contrats d'assurance.

Une **recommandation personnalisée** est une recommandation qui est présentée comme adaptée à cette personne, ou est fondée sur l'examen de la situation propre à cette personne en rapport avec un ou plusieurs contrats d'assurance.

Une recommandation n'est pas réputée personnalisée

- si elle est destinée au public, par exemple sur le site internet d'une entreprise d'assurance¹⁷⁷ ou
- si elle se fait uniquement par des canaux de distribution où l'information est ou peut être rendue publique, par exemple dans les journaux ou à la radio¹⁷⁸.

Un conseil peut être fourni tant par l'entreprise d'assurance que par un intermédiaire d'assurance (à titre accessoire).

La question de l'existence ou non d'un conseil est une question de fait. Même si le distributeur de produits d'assurance informe le client qu'il ne fournit pas de conseils, ou même si le client a indiqué qu'il ne souhaite pas recevoir de conseils, le distributeur de produits d'assurance doit se conformer aux exigences qui s'appliquent au conseil si les faits montrent que le service fourni au client répond à la définition de « conseil ».

Un élément important pour évaluer si des conseils sont fournis ou non est, selon la FSMA, la question de savoir si le contexte¹⁷⁹ ou les éléments factuels¹⁸⁰ du service pourraient raisonnablement donner l'impression que le distributeur de produits d'assurance fournit des conseils.

Des conseils peuvent être donnés sur tout type de contrat d'assurance. La fourniture de conseils ne se limite donc pas à des « conseils en investissement » sur des [produits d'investissement fondés sur l'assurance](#). En effet, le distributeur de produits d'assurance peut aussi faire une recommandation personnalisée pour une assurance non-vie.

La FSMA est d'avis que le nombre de cas dans lesquels des contrats d'assurance sont proposés aux clients sans conseil est probablement assez limité dans la pratique. Les assurances sont souvent vendues lors d'un contact en face à face avec le client. Dans ce cas, il s'agit généralement d'un conseil,

¹⁷⁷ Partie destinée au public.

¹⁷⁸ Canaux de distribution au sens de l'article 2, alinéa 1^{er}, 26° de la loi du 2 août 2002.

¹⁷⁹ Par exemple, le distributeur de produits d'assurance entretient une relation commerciale de longue date avec le client, dont il connaît donc bien les caractéristiques, et de ce fait, il propose régulièrement à ce client des assurances qui, selon lui, répondent à ses exigences et à ses besoins.

¹⁸⁰ Par exemple, le distributeur envoie au client la description d'une assurance d'investissement accompagnée d'un courriel personnalisé indiquant que des personnes ayant les mêmes caractéristiques que le client souscrivent régulièrement une telle assurance.

car le distributeur de produits d'assurance formule généralement une recommandation personnalisée au client sur la base des informations fournies par ce dernier.

En théorie, il est possible qu'un client demande lui-même à acheter un certain produit d'assurance sans conseil. Toutefois, comme mentionné ci-dessus, le client ne doit pas avoir l'impression que le distributeur de produits d'assurance lui prodigue des conseils.

8. Qu'est-ce qu'un consommateur au sens du CDE ?

Base légale
Art. I.1, 2° CDE

Un consommateur est toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

9. Qu'est-ce qu'un distributeur de produits d'assurance ?

Base légale
Art. 5, 55° Loi Assurances

Un distributeur de produits d'assurance est :

- un intermédiaire d'assurance (courtier d'assurance, agent d'assurance, sous-agent d'assurance ou souscripteur mandaté), ou
- une entreprise d'assurance, ou
- un intermédiaire d'assurance à titre accessoire.

Par « distributeurs de produits d'assurance », il y a lieu d'entendre, dans ce guide pratique, les entreprises d'assurance, les intermédiaires d'assurance et les intermédiaires d'assurance à titre accessoire non exemptés. Voir également les FAQ 10 à 12.

10. Qu'est-ce qu'un intermédiaire d'assurance ?

Base légale
Art. 5, 20° Loi Assurances

Un intermédiaire d'assurance est toute personne morale ou physique :

- ayant la qualité de travailleur indépendant au sens de la législation sociale, et
- autre qu'une entreprise d'assurance ou de réassurance et autre qu'un intermédiaire d'assurance à titre accessoire, et
- qui, contre rémunération, accède à l'activité de distribution d'assurances ou l'exerce.

Il existe plusieurs catégories d'intermédiaires d'assurance : les courtiers d'assurance, les agents d'assurance, les sous-agents d'assurance et les souscripteurs mandatés.

Pour des raisons de lisibilité du texte, la notion d'intermédiaire d'assurance inclut, dans ce guide pratique, les intermédiaires d'assurance à titre accessoire non exemptés, sauf indication contraire. Voir également les FAQ 11 et 12.

11. Qu'est-ce qu'un intermédiaire d'assurance à titre accessoire ?

Base légale

Art. 5, 56° Loi Assurances

La notion d'« intermédiaire d'assurance à titre accessoire » renvoie à une nouvelle catégorie de distributeurs de produits d'assurance introduite en droit belge avec la transposition de la directive IDD.

La notion d'**intermédiaire d'assurance à titre accessoire** requiert que les conditions suivantes soient remplies :

- L'entité est une personne physique ou morale.
- L'entité n'est pas un établissement de crédit ni une entreprise d'investissement¹⁸¹.
- [La distribution d'assurances](#) ne constitue pas l'activité professionnelle principale de l'entité concernée.

Exemples d'activité principale d'intermédiaires d'assurance à titre accessoire :

- agences de voyage ;
- vendeurs de billets pour des événements ;
- déménageurs.

Ils doivent alors, bien sûr, remplir toutes les conditions pour être qualifiés d'intermédiaires d'assurance à titre accessoire.

- Les produits d'assurance proposés par l'entité constituent un complément à un bien ou un service :
 - Si les produits d'assurance ne couvrent que des risques autres que liés à l'assurance vie ou de responsabilité civile (par exemple, une assurance maladie), ils doivent constituer un complément à un bien ou un service. Il peut s'agir de tout type de produit d'assurance étroitement lié à un bien ou à un service. Les produits d'assurance ne doivent pas nécessairement constituer un complément aux biens ou services fournis par l'entité elle-même, mais peuvent constituer un complément aux biens ou services fournis par un tiers.
 - Si les produits d'assurance couvrent des risques liés à l'assurance vie ou de responsabilité civile (notamment), ils doivent constituer un complément à des biens ou services fournis par l'entité elle-même dans le cadre de son activité professionnelle principale. Cela signifie que l'entité doit elle-même avoir vendu ou fourni le bien ou le service pour lequel cette assurance constitue un complément.
- L'entité reçoit une rémunération pour ses activités de distribution d'assurances.

La FSMA interprète cette condition comme suit :

- Cette rémunération doit être liée à l'activité de distribution d'assurances.
- Le simple fait que l'activité de distribution d'assurances fasse partie de l'activité commerciale de l'entité, de sorte qu'elle puisse lui permettre d'attirer de nouveaux

¹⁸¹ Au sens de l'article 4.1, 1) et 2) du Règlement (UE) n° 575/2013 du Parlement européen et du Conseil.

clients, ne constitue pas en soi une rémunération pour l'activité de distribution d'assurances.

- L'identité de la personne (assureur, client ou tiers) qui rémunère l'activité de distribution d'assurances n'est pas pertinente.

Exemple : *une petite ASBL qui s'appuie principalement sur des bénévoles organise des activités sportives pour les habitants de sa commune. Elle propose une assurance aux participants sur une base facultative. Elle ne reçoit aucune forme de rémunération pour cela. Cette ASBL n'est pas qualifiée d'intermédiaire d'assurance (à titre accessoire).*

Un intermédiaire d'assurance à titre accessoire peut agir sous la responsabilité d'une entreprise d'assurance ou d'un courtier ou agent d'assurance.

Si l'intermédiaire répond également aux exigences respectives des catégories de courtier d'assurance, d'agent d'assurance, de sous-agent d'assurance ou de souscripteur mandaté, l'entité peut choisir de demander l'inscription :

- dans la catégorie des intermédiaires d'assurance à titre accessoire ;
- dans l'une des catégories suivantes, en fonction de la situation de fait :
 - courtier d'assurance,
 - agent d'assurance,
 - sous-agent d'assurance,
 - souscripteur mandaté.

12. Qu'est-ce qu'un intermédiaire d'assurance à titre accessoire « exempté » ?

Base légale

Art. 5, 56° Loi Assurances

Art. 258, § 1^{er} Loi Assurances

1. Certains intermédiaires d'assurance à titre accessoire ne sont pas soumis aux règles de conduite et aux obligations d'information y afférentes

Il existe deux types d'intermédiaires d'assurance à titre accessoire :

- Les intermédiaires d'assurance à titre accessoire qui ne sont pas soumis à la réglementation relative aux règles de conduite et aux obligations d'information y afférentes de la partie 6 de la Loi Assurances. Ils sont désignés dans ce guide pratique et les programmes de travail de la FSMA comme intermédiaires d'assurance à titre accessoire **exemptés**.
- Les autres intermédiaires d'assurance à titre accessoire. Ils sont désignés dans ce guide pratique et les programmes de travail de la FSMA comme intermédiaires d'assurance à titre accessoire **non exemptés**. Les intermédiaires d'assurance à titre accessoire non exemptés doivent, sauf exception, se conformer aux mêmes règles de conduite et obligations d'information que les intermédiaires d'assurance.

Pour des raisons de lisibilité du texte, la notion d'intermédiaire d'assurance inclut, dans ce guide pratique, les intermédiaires d'assurance à titre accessoire non exemptés, sauf indication contraire.

Les règles de conduite et les obligations d'information y afférentes, et plus généralement les obligations de la partie 6 de la Loi Assurances, ne s'appliquent pas à l'intermédiaire d'assurance à titre accessoire lorsque les deux conditions suivantes sont cumulativement remplies :

- L'assurance constitue un **complément** au bien ou au service fourni par un fournisseur et couvre des **risques spécifiques**.

Les risques spécifiques sont :

- Le risque de mauvais fonctionnement, de perte ou d'endommagement du bien ou de non-utilisation du service fourni par ce fournisseur. Les intermédiaires d'assurance à titre accessoire qui font de l'intermédiation pour une couverture vie ou responsabilité civile ne sont donc jamais exemptés.
- Le risque d'endommagement ou de perte des bagages et les autres risques liés à un voyage réservé auprès de ce fournisseur.
- **Le montant de la prime du produit d'assurance reste inférieur à un certain seuil.**
 - Si l'assurance couvre un service d'une durée égale ou inférieure à trois mois, la prime par personne assurée ne doit pas dépasser 200 euros.
 - Si l'assurance couvre un bien ou un service d'une durée supérieure à trois mois, la prime, par personne assurée et calculée au prorata de l'année, ne doit pas dépasser 200 euros (hors taxes).

2. *L'entreprise d'assurance ou l'intermédiaire d'assurance qui collabore avec l'intermédiaire d'assurance à titre accessoire exempté a des obligations supplémentaires*

Base légale

Art. 258, § 2 Loi Assurances

Les intermédiaires d'assurance à titre accessoire exemptés ne sont pas soumis à la réglementation relative aux règles de conduite et aux obligations d'information y afférentes de la partie 6 de la Loi Assurances. La législation prévoit toutefois une autre forme de protection du consommateur. Les entreprises d'assurance ou les intermédiaires d'assurance qui collaborent avec un intermédiaire d'assurance à titre accessoire exempté pour exercer une activité de distribution d'assurances doivent veiller au respect des règles suivantes :

- a) Avant la conclusion du contrat d'assurance, des **informations sont mises à la disposition** du client sur :
 - l'identité et l'adresse de l'entreprise d'assurance ou de l'intermédiaire d'assurance ;
 - les procédures d'introduction d'une réclamation contre l'entreprise d'assurance ou l'intermédiaire d'assurance avec laquelle l'intermédiaire d'assurance à titre accessoire collabore¹⁸².
- b) Il existe des **dispositions appropriées et proportionnées** pour :
 - prendre en compte les exigences et les besoins du client avant de proposer un contrat ;
 - respecter l'obligation de toujours agir de manière honnête, équitable et professionnelle, et ce au mieux des intérêts des clients, dans le cadre des activités de distribution d'assurances¹⁸³;
 - respecter l'obligation que les informations adressées aux clients ou aux clients potentiels – en lien avec l'objet de la Loi Assurances et de ses arrêtés d'exécution – soient toujours correctes, claires et non trompeuses ;

Cela s'applique également aux communications publicitaires. Celles-ci doivent toujours être clairement identifiables en tant que telles¹⁸⁴.

¹⁸² L'article 265 de la Loi Assurances prévoit que les intermédiaires d'assurance à titre accessoire (non exemptés) et de réassurance établissent des politiques internes et mettent en œuvre des procédures internes pour faire en sorte que les réclamations qui leur sont adressées concernant un contrat d'assurance ou de réassurance ou concernant le service d'assurance ou de réassurance qui a été fourni au réclamant soient examinées de manière experte et honnête et que le réclamant reçoive en tout cas une réponse.

L'article 276 de la Loi Assurances prévoit que les entreprises d'assurance et de réassurance établissent des politiques internes et mettent en œuvre des procédures internes pour faire en sorte que les réclamations qui leur sont adressées concernant un contrat d'assurance ou de réassurance ou concernant le service d'assurance ou de réassurance qui a été fourni au réclamant soient examinées de manière experte et honnête et que le réclamant reçoive en tout cas une réponse.

C'est à propos de ces procédures de l'entreprise d'assurance/de l'intermédiaire d'assurance que le client doit être informé si une entreprise d'assurance/un intermédiaire d'assurance collabore avec un intermédiaire d'assurance à titre accessoire exempté.

¹⁸³ Article 279, § 1^{er} de la Loi Assurances.

¹⁸⁴ Article 279, § 2, alinéa 1^{er} de la Loi Assurances.

- s'assurer que le distributeur de produits d'assurance n'est pas rémunéré ou ne rémunère pas ni n'évalue les performances de son personnel d'une façon qui aille à l'encontre de son obligation d'agir au mieux des intérêts de ses clients. *Un distributeur de produits d'assurance ne peut prendre aucune disposition sous forme de rémunération, d'objectifs de vente ou autre qui pourrait l'encourager, ou encourager son personnel, à recommander un produit d'assurance particulier à un client alors que le distributeur de produits d'assurance pourrait proposer un autre produit d'assurance qui correspondrait mieux aux besoins du client*¹⁸⁵ ;
 - respecter les obligations légales en matière de vente croisée¹⁸⁶.
- c) Le document d'information sur le produit d'assurance (**IPID**) est fourni au client dans le cas de l'assurance non-vie¹⁸⁷.
- d) Les personnes physiques directement impliquées qui, au sein de l'intermédiaire d'assurance à titre accessoire, prennent directement part à la distribution d'assurances en contact avec le public **connaissent les caractéristiques essentielles des produits d'assurance concernés** et sont capables de les expliquer aux clients.

C'est l'entreprise d'assurance ou l'intermédiaire d'assurance collaborant avec les intermédiaires d'assurance à titre accessoire exemptés qui doit veiller au respect de ces règles de conduite¹⁸⁸.

La FSMA peut prendre des mesures ou des sanctions à l'encontre d'une entreprise d'assurance ou d'un intermédiaire d'assurance qui collabore avec un intermédiaire d'assurance à titre accessoire exempté sans veiller au respect des règles susmentionnées par cet intermédiaire. Pour veiller à ce respect, l'entreprise d'assurance ou l'intermédiaire d'assurance peuvent, par exemple, imposer eux-mêmes certaines obligations à l'intermédiaire d'assurance à titre accessoire exempté.

¹⁸⁵ Article 279, § 3 de la Loi Assurances.

¹⁸⁶ Article 286 de la Loi Assurances.

¹⁸⁷ Article 284, § 5 de la Loi Assurances.

¹⁸⁸ Projet de loi transposant la directive (UE) 2016/97 du Parlement européen et du Conseil du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurances, *Doc. Parl. Chambre*, 2017-18, n° 54 3297/001, p. 27.

13. Qu'est-ce qu'une entreprise au sens du CDE ?

Base légale

Art. I.1, 1° CDE

a) La définition générale donnée par le CDE

Le terme « entreprise » vise chacune des organisations suivantes :

- toute personne physique qui exerce une activité professionnelle à titre indépendant ;
- toute personne morale ;
- toute autre organisation sans personnalité juridique.

Sauf disposition contraire, ne sont pas des entreprises au sens du CDE :

- toute organisation sans personnalité juridique qui présente les caractéristiques suivantes :
 - o elle ne poursuit pas de but de distribution, et
 - o elle ne procède effectivement pas à une distribution à ses membres ou à des personnes qui exercent une influence décisive sur la politique de l'organisation ;
- toute personne morale de droit public qui ne propose pas de biens ou services sur un marché ;
- l'État fédéral, les régions, les communautés, les provinces, les zones de secours, les prézones, l'Agglomération bruxelloise, les communes, les zones pluricommunales, les organes territoriaux intracommunaux, la Commission communautaire française, la Commission communautaire flamande, la Commission communautaire commune et les centres publics d'action sociale.

b) La définition pour les dispositions du livre VI du CDE

Base légale

Art. I.8, 39° CDE

Pour les obligations prévues par le livre VI du CDE, c'est une autre définition qui s'applique.

Une entreprise est, dans ce contexte, toute personne physique ou personne morale poursuivant de manière durable un but économique, y compris ses associations.

14. Qu'est-ce qu'une pratique commerciale au sens du CDE ?

Base légale
Art. 1.8, 23° CDE

Une pratique commerciale est toute

- action,
- omission,
- conduite,
- démarche ou
- communication commerciale, y compris la publicité et le marketing, de la part d'une entreprise,

en relation directe avec la promotion, la vente ou la fourniture d'un produit.

15. Qu'est-ce qu'un prêteur au sens du CDE ?

Base légale

Art. 1.9, 34° CDE

Un prêteur est toute personne physique ou morale qui consent un crédit dans le cadre de ses activités commerciales ou professionnelles.

L'octroi de crédit ne doit pas nécessairement constituer l'activité professionnelle du prêteur. Le critère de l'activité professionnelle sert à distinguer le prêteur au sens du livre VII du CDE d'une personne qui octroie un crédit, à titre exceptionnel et sans but lucratif, pour des motifs étrangers à une activité professionnelle, par exemple un prêt à un parent ou à un ami. La notion d'activité professionnelle n'exige donc pas que les crédits soient consentis de manière répétée comme dans le cas d'un établissement de crédit.

Tout prêteur doit préalablement avoir obtenu un agrément délivré par la FSMA ou avoir été enregistré auprès de la FSMA pour pouvoir exercer son activité¹⁸⁹.

Situation spécifique :

Une personne qui offre ou conclut un contrat de crédit n'est pas un prêteur lorsque ce contrat fait l'objet d'une cession ou d'une subrogation immédiate au profit d'un prêteur agréé ou enregistré, désigné dans le contrat. Cette personne est assimilée à un intermédiaire de crédit. Voir la FAQ 16.

Il existe deux types de prêteurs :

Un « prêteur en crédit hypothécaire » est actif dans le domaine du crédit hypothécaire.

Un « prêteur en crédit à la consommation » est actif dans le domaine du crédit à la consommation.

¹⁸⁹ Article VII.159 du CDE.

16. Qu'est-ce qu'un intermédiaire de crédit au sens du CDE ?

Base légale
Art. 1.9, 35° CDE

Un intermédiaire de crédit est une personne morale ou une personne physique

- qui a la qualité de travailleur indépendant au sens de la législation sociale,
- qui, dans le cadre de ses activités commerciales ou professionnelles, exerce des activités d'intermédiation en crédit contre une rémunération (qui peut être pécuniaire ou revêtir toute autre forme d'avantage économique ayant fait l'objet d'un accord) et
- qui n'agit pas en qualité de prêteur.

Les intermédiaires de crédit doivent être inscrits auprès de la FSMA avant de pouvoir entamer leurs activités.¹⁹⁰

Situation spécifique :

Une personne qui offre ou consent des contrats de crédit qui font l'objet d'une cession ou d'une subrogation immédiate au profit d'un autre prêteur désigné dans le contrat est assimilée à un intermédiaire de crédit.

¹⁹⁰ Article VII.180, § 1^{er} du CDE pour le crédit hypothécaire et l'article VII.184, § 1^{er} du CDE pour le crédit à la consommation.

17. Qu'est-ce qu'un contrat de crédit au sens du CDE ?

Base légale
Art. 1.9, 39° CDE

Un contrat de crédit est tout contrat en vertu duquel un prêteur consent ou s'engage à consentir un crédit à un consommateur. Ce crédit peut prendre les formes suivantes :

- un délai de paiement,
- un prêt,
- toute autre facilité de paiement similaire.

Le contrat par lequel une hypothèque est consentie pour sûreté d'un crédit ouvert¹⁹¹ n'est pas considéré comme un contrat de crédit au sens du livre VII du CDE.

¹⁹¹ Tel que visé à l'article 80, alinéa 3 de la loi hypothécaire du 16 décembre 1851.

18. Qu'est-ce qu'une vente liée pour des crédits au sens du livre VII du CDE ?

Base légale
Art. 1.9, 88° CDE

Une vente liée au sens du livre VII du CDE est le fait de proposer ou de vendre, sous forme de lot, un contrat de crédit en même temps que d'autres produits ou services financiers distincts, lorsque le contrat de crédit n'est **pas** proposé au consommateur **séparément**. Une assurance peut être l'un de ces autres produits financiers.

Pour qualifier cette pratique, le présent guide pratique utilise également la notion de *tying*.

19. Qu'est-ce qu'une vente groupée pour des crédits au sens du livre VII du CDE ?

Base légale
Art. 1.9, 89° CDE

Une vente groupée au sens du livre VII du CDE est le fait de proposer ou de vendre, sous forme de lot, un contrat de crédit en même temps que d'autres produits ou services financiers distincts, le contrat de crédit étant **aussi proposé** au consommateur **séparément**. Une assurance peut être l'un de ces autres produits financiers.

Pour qualifier cette pratique, le présent guide pratique utilise également la notion de *bundling*.

Les conditions du crédit, par exemple le taux d'intérêt, peuvent être plus avantageuses si le contrat de crédit est proposé de manière groupée avec le service accessoire que s'il est proposé ou vendu séparément.

20. Que signifie la notion de « tying » dans ce guide pratique ?

Le *tying* n'est pas une notion définie par la loi. Ce guide pratique utilise la notion de *tying* lorsque les diverses composantes du lot ou de l'accord doivent obligatoirement être acquises ensemble. En d'autres termes, le client est obligé d'acheter conjointement l'assurance et un autre bien ou service.

21. Que signifie la notion de « bundling » dans ce guide pratique ?

Le *bundling* n'est pas une notion définie par la loi. Ce guide pratique utilise la notion de *bundling* lorsqu'il est possible d'acquérir séparément les composantes d'un lot ou d'un accord. En d'autres termes, le client a la possibilité de ne pas acheter conjointement l'assurance et l'autre bien ou service.

22. Qu'est-ce qu'une offre conjointe au sens du livre VI du CDE ?

Base légale
Art. 1.8, 21° CDE

Une offre conjointe est une offre liant à l'acquisition de biens ou de services, gratuite ou non, l'acquisition d'autres biens ou services¹⁹².

Pour qualifier cette pratique, le présent guide pratique utilise également la notion de *tying*.

¹⁹² Cette définition a été assouplie par la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur. Auparavant, une offre conjointe liant l'acquisition « de tous autres avantages ou de titres à l'acquisition d'autres produits ou services, même identiques » était également interdite.

23. Qu'est-ce qu'un service financier au sens du CDE ?

Base légale
Art. 1.8, 18° CDE

Un service financier est tout service ayant trait :

- à l'activité bancaire
- au crédit
- à l'assurance
- aux retraites individuelles
- aux investissements
- aux paiements.

24. Qu'est-ce que la diligence professionnelle au sens du livre VI du CDE ?

Base légale
Art. 1.8, 25° CDE

La diligence professionnelle est le niveau de compétence spécialisée et de soins dont l'entreprise est raisonnablement censée faire preuve dans son domaine d'activité vis-à-vis du consommateur, conformément aux usages honnêtes en matière commerciale.

Selon cette définition de la diligence professionnelle, il convient donc de tenir compte du « domaine d'activité » de l'entreprise. La FSMA estime que l'on peut attendre des entreprises actives dans le secteur financier un niveau de diligence élevé, prenant en considération la complexité des services financiers concrets et les risques qui y sont liés.

25. Quand est-il question d'une altération substantielle du comportement économique du consommateur au sens du livre VI du CDE ?

Base légale
Art. 1.8, 24° CDE

Il est question d'une altération substantielle du comportement économique du consommateur lorsqu'il est fait usage d'une pratique commerciale qui compromet sensiblement l'aptitude du consommateur à prendre une décision en connaissance de cause et qui l'amène, par conséquent, à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement.

26. Qu'est-ce qu'un crédit hypothécaire au sens du CDE ?

Base légale

Art. 1.9, 53/1°, 53/2° et 53/3° CDE

Il existe des crédits hypothécaires avec une destination immobilière et des crédits hypothécaires avec une destination mobilière.

Un crédit hypothécaire **avec une destination immobilière**¹⁹³ est un contrat de crédit

- qui est garanti par :
 - un droit lié à un bien immobilier à usage résidentiel ou
 - une sûreté hypothécaire
- et qui est destiné
 - au financement de l'acquisition ou de la conservation de droits réels immobiliers ainsi que des coûts et impôts y relatifs, ou
 - au refinancement du même contrat de crédit.

Un crédit hypothécaire **avec une destination mobilière** est un contrat de crédit

- qui est garanti par
 - un droit lié à un bien immobilier à usage résidentiel ou
 - une sûreté hypothécaire
- et qui n'est pas destiné
 - au financement de l'acquisition ou de la conservation de droits réels immobiliers ainsi que des coûts et impôts y relatifs, ou
 - au refinancement du même contrat de crédit.

¹⁹³ Est également considéré comme un crédit hypothécaire avec une destination immobilière :

- a) le contrat de crédit non garanti par une sûreté hypothécaire qui est destiné au financement de l'acquisition ou de la conservation de droits réels immobiliers, à l'exception de la rénovation d'un bien immobilier ;
- b) le contrat de crédit destiné à l'acquisition ou la conservation d'un navire qui est ou sera aménagé en tant que bateau-logement. Un bateau-logement est un navire ou une plate-forme fixe flottante qui est aménagée pour l'habitation et qui est amarrée en permanence avec un permis ou une concession pour l'utilisation d'un emplacement d'amarrage.

27. Qu'est-ce qu'un crédit à la consommation au sens du CDE ?

Base légale
Art. 1.9, 54° CDE

Un crédit à la consommation est un crédit qui est consenti à un consommateur et qui ne constitue pas un crédit hypothécaire.

Sa qualification et sa forme importent peu à cet égard.

28. Qu'est-ce qu'un service accessoire à un crédit hypothécaire ou à un crédit à la consommation au sens du CDE ?

Base légale
Art. I.9, 70° CDE

Un service accessoire au sens du livre VII du CDE est un service que le prêteur ou l'intermédiaire de crédit offre au consommateur conjointement¹⁹⁴ avec le contrat de crédit.

Cette définition couvre des services et produits divers, tels que :

- des assurances, par exemple des assurances décès, des assurances vie mixtes, des assurances de solde restant dû, une assurance incendie ;
- des assurances d'investissement, par exemple une assurance de la branche 23 ;
- d'autres services financiers, par exemple un compte à vue avec domiciliation.

Il peut s'agir d'un service offert par le prêteur ou l'intermédiaire de crédit. Il peut aussi s'agir d'une condition du crédit.

¹⁹⁴ La notion de « service accessoire » provient de l'article 4, paragraphe 4 de la directive relative au crédit hypothécaire, qui parle à cet égard de « service auxiliaire » : *Un service auxiliaire est un service proposé au consommateur en rapport avec le contrat de crédit.*

Dans la version anglaise de la directive, cette notion est définie comme suit : « *'Ancillary service' means a service offered to the consumer in conjunction with the credit agreement.* »

Dans la version néerlandaise de la directive, sa définition est libellée comme suit : « *„nevendienst” : een dienst die samen met de kredietovereenkomst aan de consument wordt aangeboden.* ».

29. Qu'est-ce qu'une condition du crédit ?

Une condition du crédit est une condition requise pour pouvoir obtenir le crédit. Le prêteur n'octroie donc le crédit que si la condition est remplie.

Exemple : Si le prêteur n'octroie un crédit qu'à la condition que le consommateur ait souscrit une assurance incendie, la souscription d'une assurance incendie constitue une condition du crédit.

30. Qu'est-ce qu'une assurance à titre de contrat annexé ?

Base légale
Art. VII.146, § 1 ^{er} CDE

Le contrat annexé est un contrat d'assurance que le consommateur souscrit ou maintient en exécution d'une condition d'un crédit hypothécaire avec une destination immobilière. Le non-respect de cette condition par le consommateur pourrait entraîner l'exigibilité du montant de crédit prélevé.

Le contrat annexé **ne** peut avoir pour objet **que** l'une des assurances suivantes :

- une assurance du solde restant dû ;
- une assurance décès temporaire à capital constant quand il n'y a pas d'amortissement du capital. L'assurance doit alors couvrir le risque de décès afin de garantir conventionnellement le remboursement du crédit ;
- une assurance couvrant le risque de dégradation de l'immeuble offert en garantie (par exemple une assurance incendie) ;
- une assurance caution.

31. Qu'est-ce qu'un crédit avec reconstitution du capital au sens du CDE ? Qu'est-ce qu'un contrat adjoint à un crédit hypothécaire ?

Base légale
Art. I.9, 62° CDE
Art. VII.135 et VII.136 CDE

Dans le cas d'un crédit avec reconstitution du capital, le consommateur rembourse le capital en contractant l'obligation d'effectuer - pendant la durée du contrat de crédit - des versements qui n'entraînent pas libération immédiate correspondante envers le prêteur. Les versements sont certes conventionnellement affectés au remboursement du capital, mais ne réduisent le capital qu'à certaines époques et dans certaines conditions¹⁹⁵.

En pratique, la technique de la reconstitution du capital prévoit deux contrats :

1. le contrat de crédit dont le capital est généralement remboursé en une seule fois à l'échéance convenue, et
2. un contrat pour la constitution progressive de l'épargne qui permet le remboursement du crédit à l'échéance.

La reconstitution du capital s'effectue donc en adjoignant au contrat de crédit un deuxième contrat, le « contrat adjoint ». Le contrat adjoint peut être l'un des contrats suivants¹⁹⁶ :

- un contrat d'assurance-vie ;
- un contrat de capitalisation ;
- une autre constitution d'épargne.

Le capital reconstitué est à tout moment :

- la valeur de rachat ou le capital constitué en cas de contrat d'assurance-vie ou de capitalisation, ou
- le capital déjà épargné dans les autres cas de contrats d'épargne.

¹⁹⁵ Ces conditions sont prévues par le contrat ou par le livre VII du CDE.

¹⁹⁶ Article VII.135, § 1^{er}, alinéa 2 du CDE.

32. Qu'est-ce que le taux annuel effectif global ou TAEG ?

Base légale

Art. I.9, 42° CDE

Le taux annuel effectif global (TAEG) exprime le coût total du crédit sous la forme d'un pourcentage annuel, en tenant compte du moment où les coûts sont payés. Le but principal du TAEG est de rendre le coût total du crédit comparable pour tous les crédits¹⁹⁷. Il s'agit de tous les coûts liés au contrat de crédit que le consommateur doit payer et qui peuvent être connus par le prêteur lors de la communication du TAEG, à l'exception des honoraires de notaire¹⁹⁸. Les coûts d'assurances, par exemple, n'y sont pas inclus si leur paiement n'était pas obligatoire pour obtenir le crédit ou une réduction du taux d'intérêt.

Le TAEG est le résultat de la comparaison mathématique qui rend égales dans le temps, d'une part, les sommes que le prêteur prête au consommateur et, d'autre part, les sommes que le consommateur paie au prêteur. Lorsque les montants ou moments ne sont pas connus, il est fait usage d'hypothèses de calcul prévues par la législation.

Le TAEG n'exprime donc pas le coût réel d'un crédit, mais permet une comparaison des coûts qui doivent y être inclus en vertu de la législation.

¹⁹⁷ Voir le considérant 43 de la directive 2008/48/CE.

¹⁹⁸ Article I.9, 41° et 42° du CDE.

33. Qu'est-ce qu'un service d'investissement au sens de la directive MiFID ?

Base légale

Art. 4, par. 1, point 2 de la directive MiFID II – notion de service d'investissement (annexe I, section A de la directive MiFID II ; voir également, dans la législation belge, l'article 2 de la loi du 25 octobre 2016 relative à l'accès à l'activité de prestation de services d'investissement et au statut et au contrôle des sociétés de gestion de portefeuille et de conseil en investissement)

Annexe 1, section C de la directive MiFID II – notion d'instrument financier (voir également, dans la législation belge, l'article 2, 1° de la loi du 2 août 2002)

Toutes les activités citées ci-dessous sont des services d'investissement si elles portent sur des instruments financiers (cf. *infra*) :

- la réception et la transmission d'ordres portant sur un ou plusieurs instruments financiers ;
- l'exécution d'ordres au nom de clients ;
- la négociation pour compte propre ;
- la gestion de portefeuille ;
- le conseil en investissement ;
- la prise ferme d'instruments financiers et/ou le placement d'instruments financiers avec engagement ferme ;
- le placement d'instruments financiers sans engagement ferme ;
- l'exploitation d'un système multilatéral de négociation (*Multilateral trading facility* ou MTF) ;
- l'exploitation d'un système organisé de négociation (*Organised trading facility* ou OTF).

Ces services ou activités doivent porter sur les instruments financiers suivants¹⁹⁹ :

- valeurs mobilières ;
- instruments du marché monétaire ;
- parts d'organismes de placement collectif ;
- contrats d'option, contrats à terme, contrats d'échange, accords de taux futurs et tous autres contrats dérivés relatifs à des valeurs mobilières, des monnaies, des taux d'intérêt ou des rendements, des quotas d'émission ou autres instruments dérivés, indices financiers ou mesures financières qui peuvent être réglés par une livraison physique ou en espèces ;
- contrats d'option, contrats à terme ferme (« futures »), contrats d'échange, contrats à terme ferme (« forwards ») et tous autres contrats dérivés relatifs à des matières premières qui doivent être réglés en espèces ou peuvent être réglés en espèces à la demande d'une des parties pour des raisons autres qu'une défaillance ou autre incident provoquant la résiliation ;
- contrats d'option, contrats à terme, contrats d'échange et tout autre contrat dérivé relatif à des matières premières qui peuvent être réglés par livraison physique, à condition qu'ils soient négociés sur un marché réglementé, un MTF ou un OTF, à l'exception des produits énergétiques de gros qui sont négociés sur un OTF et qui doivent être réglés par livraison physique ;
- contrats d'option, contrats à terme ferme (« futures »), contrats d'échange, contrats à terme ferme (« forwards ») et tous autres contrats dérivés relatifs à des matières premières qui peuvent être réglés par livraison physique, non mentionnés par ailleurs au tiret précédent, et non destinés à des fins commerciales, qui présentent les caractéristiques d'autres instruments financiers dérivés ;
- instruments dérivés servant au transfert du risque de crédit ;
- contrats financiers pour différences (« financial contracts for differences ») ;

¹⁹⁹ Annexe 1, section C de la directive MiFID II.

- contrats d'options, contrats à terme, contrats d'échanges, accords de taux futurs et tous autres contrats dérivés relatifs à des variables climatiques, à des tarifs de fret ou à des taux d'inflation ou d'autres statistiques économiques officielles qui doivent être réglés en espèces ou peuvent être réglés en espèces à la demande d'une des parties pour des raisons autres qu'une défaillance ou autre incident provoquant la résiliation, de même que tous autres contrats dérivés concernant des actifs, des droits, des obligations, des indices et des mesures non mentionnés par ailleurs dans cette énumération²⁰⁰, qui présentent les caractéristiques d'autres instruments financiers dérivés, en tenant compte de ce que, notamment, ils sont négociés sur un marché réglementé, un OTF ou un MTF ;
- quotas d'émission composés de toutes les unités reconnues conformes aux exigences de la directive 2003/87/CE.

Les obligations énoncées dans la directive MiFID II s'appliquent également aux entreprises réglementées lorsque celles-ci commercialisent des dépôts structurés ou fournissent des conseils sur de tels dépôts à des clients²⁰¹. La FSMA estime dès lors cohérent que l'obligation découlant de la règle de base (permettre au client d'acheter le bien ou le service séparément) ne soit pas non plus applicable lorsqu'un produit d'assurance est un produit accessoire aux dépôts structurés.

²⁰⁰ Annexe 1, section C de la directive MiFID II.

²⁰¹ Article 26, alinéa 8 de la loi du 2 août 2002 sur la base duquel l'article 27, § 9 de la même loi, notamment, est applicable. L'article 26, alinéa 8 constitue la transposition de l'article 1, paragraphe 4 de la directive MiFID II.

34. Qu'est-ce qu'un compte de paiement ?

Base légale

Art. 2, point 3 de la directive 2014/92/UE du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 (directive sur les comptes de paiement)

Art. I.9, 8° CDE

La directive sur les comptes de paiement définit un compte de paiement comme suit²⁰² :

Un compte de paiement est un compte détenu au nom d'un ou de plusieurs **consommateurs** et servant à exécuter des opérations de paiement.

Le CDE définit la notion de compte de paiement comme suit²⁰³ :

Un compte de paiement est un compte qui est détenu au nom d'un ou de plusieurs utilisateurs de services de paiement et qui est utilisé aux fins de l'exécution d'opérations de paiement.

Un utilisateur de services de paiement²⁰⁴ est la personne physique ou morale qui utilise un service de paiement en qualité de payeur, de bénéficiaire ou les deux. Cette notion n'est pas limitée aux consommateurs.

Lorsqu'une assurance est un produit accessoire à un compte de paiement, la réglementation en matière de ventes croisées figurant dans la Loi Assurances prévoit une exception²⁰⁵. Cette exception s'applique uniquement aux comptes de paiement **tels que définis dans la directive sur les comptes de paiement**. La FSMA et le SPF Économie soulignent que la définition figurant dans la directive diffère de celle donnée dans le CDE. La notion de compte de paiement au sens de la directive est en effet limitée aux consommateurs.

La réglementation relative aux comptes de paiement qui figure dans le livre VII du CDE est en revanche applicable aux comptes de paiement tels que définis dans le CDE.

²⁰² Article 2, point 3 de la directive sur les comptes de paiement.

²⁰³ Article I.9, 8° du CDE.

²⁰⁴ Article I.9, 3° du CDE. Un service de paiement est défini à l'article I.9, 1° du CDE comme tout service, offert en vente dans le cadre d'une activité professionnelle, mentionné ci-après :

- a) les services permettant de verser des espèces sur un compte de paiement et toutes les opérations qu'exige la gestion d'un compte de paiement ;
- b) les services permettant de retirer des espèces d'un compte de paiement et toutes les opérations qu'exige la gestion d'un compte de paiement ;
- c) l'exécution d'opérations de paiement, y compris les transferts de fonds sur un compte de paiement auprès du prestataire de services de paiement de l'utilisateur ou auprès d'un autre prestataire de services de paiement :
 - l'exécution de domiciliations ;
 - l'exécution d'opérations de paiement par le biais d'un instrument de paiement ;
 - l'exécution de virements, y compris d'ordres permanents de paiement ;
- d) l'exécution d'opérations de paiement dans le cadre desquelles les fonds sont couverts par un crédit accordé à l'utilisateur de services de paiement :
 - l'exécution de domiciliations ;
 - l'exécution d'opérations de paiement par le biais d'un instrument de paiement ;
 - l'exécution de virements, y compris d'ordres permanents de paiement ;
- e) l'émission et/ou l'acquisition d'instruments de paiement ;
- f) les transmissions de fonds.

²⁰⁵ Article 286, § 4 de la Loi Assurances.

35. Qu'est-ce qu'une vente croisée au sens de la Loi Assurances ?

Base légale
Art. 286 Loi Assurances

La Loi Assurances ne définit pas la notion de vente croisée²⁰⁶. Selon la FSMA, il ressort toutefois du libellé de l'article 286 de la Loi Assurances, qui traite de la vente croisée, que la notion qu'il vise est plus large que celle de vente liée ou d'offre conjointe au sens du CDE.

La vente croisée au sens de la Loi Assurances peut constituer tant du *tying* que du *bundling*²⁰⁷.

²⁰⁶ L'article 286 de la Loi Assurances est basé sur l'article 24 de la directive IDD.

²⁰⁷ Voir également point I (Introduction générale).

36. Qu'est-ce qu'une vente croisée au sens de la directive MiFID II ?

Base légale
Art. 4, par. 1, 42° directive MiFID II

Une vente croisée est le fait de proposer un service d'investissement avec un autre service ou produit

- dans le cadre d'une offre groupée ou
- comme condition à l'obtention de l'accord ou de l'offre groupée.

Les orientations de l'ESMA du 11 juillet 2016 relatives aux pratiques de vente croisée opèrent une distinction entre une offre groupée et une offre liée²⁰⁸ :

Une **offre groupée** est une offre de produits et/ou de services dans laquelle chaque produit ou service proposé est disponible séparément et pour laquelle le client conserve le choix d'acheter chaque élément séparément auprès de l'entreprise.

Le présent guide pratique utilise pour cette pratique la notion de *bundling*.

Une **offre liée** est une offre de produits et/ou de services dans laquelle au moins un des produits ou services proposés ne peut être acheté séparément par le client auprès de l'entreprise.

Le présent guide pratique utilise pour cette pratique la notion de *tying*.

²⁰⁸ Orientations de l'ESMA du 11 juillet 2016 relatives aux pratiques de vente croisée :
https://www.esma.europa.eu/sites/default/files/library/2016-574_fr.pdf.

37. Qu'est-ce qu'une clause abusive au sens du CDE ?

Base légale
<i>Art. I.8, 22° CDE</i>
<i>Art. VI.82 CDE</i>
<i>Art. VI.83 CDE</i>

Une clause abusive est une clause ou une condition qui figure dans un contrat conclu entre une entreprise et un consommateur et qui crée un déséquilibre manifeste entre les droits et les obligations des parties au détriment du consommateur.

Une clause est donc abusive si, sur le plan juridique, elle avantage clairement l'entreprise aux dépens du consommateur.

Il peut s'agir d'une seule clause/condition ou d'une combinaison de plusieurs clauses/conditions.

Pour apprécier le caractère abusif d'une clause contractuelle, il faut se placer au moment de la conclusion du contrat et tenir compte des éléments suivants :

- les circonstances qui entourent la conclusion du contrat ;
- la nature des biens ou services qui font l'objet du contrat ;
- toutes les autres clauses du contrat ou d'autres contrats dont il dépend ;
- la clarté et la compréhensibilité de la clause.

Il existe également une liste noire de clauses qui sont en tout cas abusives. En font partie, par exemple, les clauses qui imposent au consommateur une charge de la preuve incombant normalement à une autre partie au contrat, ou encore les clauses qui constatent de manière irréfragable l'adhésion du consommateur à des clauses dont il n'a pas eu, effectivement, l'occasion de prendre connaissance avant la conclusion du contrat²⁰⁹.

²⁰⁹ Article VI.83, 21° et 26° du CDE.