



REGLES DE CONDUITE DE L'ASSUREUR DE PROTECTION JURIDIQUE

AVANT-PROPOS

Le présent code de bonne conduite définit les règles auxquelles les entreprises d'assurances de protection juridique souscrivent à l'égard des consommateurs.

Ce code complète, de manière spécifique à l'assurance de protection juridique, les Règles de conduites de l'entreprise d'assurances, les Recommandations règlement sinistres, les Règles de conduite pour la gestion des réclamations dans les entreprises d'assurances et les Règles de conduite concernant le règlement des sinistres impliquant des enfants victimes de la route auxquelles les assureurs protection juridique adhèrent déjà. Ces documents sont disponibles sur le site internet d'Assuralia (www.assuralia.be).

ASSURANCE DE PROTECTION JURIDIQUE

L'assurance de protection juridique a pour objet de fournir des services intellectuels et matériels et de prendre en charge des frais afin de permettre à l'assuré de faire valoir ses droits et intérêts en tant que demandeur ou défendeur, soit dans une procédure judiciaire, administrative ou autre, soit en dehors de toute procédure.

La prestation de protection juridique est fournie par l'assureur conformément à la réglementation belge, qui a notamment transposé les principes de la directive européenne 2009/138/EG du 25 novembre 2009, ainsi qu'à la loi belge du 4 avril 2014 relative aux assurances.

REGLES DE CONDUITE DE L'ASSUREUR DE PROTECTION JURIDIQUE

Contact privilégié

L'assureur améliore sa disponibilité en intensifiant le réseau de personnes de contact qui sont à la disposition des assurés, via l'organisation de permanences, rendez-vous, ... Il sensibilise davantage encore son réseau de collaborateurs internes et externes ainsi que les intermédiaires aux attentes de l'assuré à l'égard de la protection juridique. Lors du

L'Ombudsman des Assurances est compétent pour connaître de l'application de ces Règles de conduite. 1

Ombudsman des assurances
Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles
Téléphone : +32(2) 547.58.71
Fax : +32(2) 547.59.75.

traitement d'un dossier, il encourage le contact personnel entre ses propres collaborateurs et l'intermédiaire ou l'assuré quand il n'y a pas d'intermédiaire.

Rédaction et communication sur le contrat

Le contrat précise clairement ce qui est et ce qui n'est pas couvert. Le langage utilisé sera aussi simple et compréhensible que possible.

L'assureur fait apparaître dans le contrat, de façon explicite, les modalités de déclenchement de la garantie, les montants de prise en charge des frais et honoraires, le plafond global de la garantie.

Les assureurs s'engagent à mentionner le délai de prescription dans leurs conditions générales lors de leur prochaine révision et, d'une manière générale, d'informer les assurés et les intermédiaires de l'existence de ce délai.

L'assureur donne également toutes informations complémentaires utiles sur le contrat à l'assuré.

L'assureur distingue dans l'avis d'échéance et dans la police la prime correspondant aux garanties de protection juridique.

Information, conseil et communication en cas de sinistre

L'assureur fournit la protection juridique conformément aux Recommandations règlement sinistres d'Assuralia auxquelles il a souscrit. Ces Recommandations déterminent les services que l'assuré peut attendre de son assureur lorsqu'il lui déclare un sinistre, notamment quant au *contenu* de l'information transmise à l'assuré et les *délais* dans lesquels l'assureur s'engage à communiquer cette information.

L'assureur renseigne les assurés sur leurs droits et obligations dans le cadre de leur police d'assurance de protection juridique, ainsi que sur la manière dont ils peuvent faire valoir leurs droits, et ce dans un délai de 7 jours suivant la réception de la déclaration.

Si l'assuré est victime d'un accident corporel grave et demande l'assistance de son assureur, celui-ci prend immédiatement contact avec lui. L'assureur veille à ce qu'il reçoive à temps toutes les informations dont il a besoin dans un langage compréhensible.

L'assureur informe l'assuré de la possibilité de recourir au Service d'Aide aux Victimes au cas où celle-ci serait applicable et lui fournit, à sa demande, les adresses de contact nécessaires.

L'information et le conseil sont fournis par des collaborateurs professionnels qui, pour la branche Protection juridique, travaillent exclusivement à la gestion des dossiers sinistre et qui disposent des qualifications et de l'expérience nécessaires. Ces collaborateurs sont les garants d'une prestation de service de haute qualité.

L'assureur gère également le dossier de manière proactive et informe de manière claire et compréhensible l'assuré de l'évolution de son dossier. Il lui transmet également les informations relatives au dossier répressif dès que celles-ci ont été portées à sa connaissance. Cette communication peut avoir lieu, au choix de l'assuré, directement par l'assureur ou par l'intermédiaire.

Succession d'assureurs de protection juridique

Si un assuré a souscrit, de manière successive, plusieurs contrats d'assurance de protection juridique, et que, par l'application des différentes définitions données à la notion de sinistre par ces contrats d'assurance de protection juridique, l'assuré se retrouve sans couverture pour un sinistre particulier, l'assureur protection juridique actuel de cet assuré s'engage à prendre en charge le sinistre, à concurrence du montant de garantie le plus faible, à la double condition que :

- l'assuré a toujours bien été couvert de manière ininterrompue pour ce type de litige en protection juridique;
- l'assuré n'avait pas connaissance du litige lors de la souscription du nouveau contrat d'assurance.

Résolution des conflits

- entre assurés auprès d'un même assureur de protection juridique

L'assureur s'organise de manière telle que, lors d'un conflit réel qui oppose les intérêts de deux assurés, aucun de ceux-ci ne soit désavantagé par le fait d'être assuré auprès du même assureur de protection juridique. La solution mise en place pour résoudre cette situation sera décrite de manière claire et transparente. L'assureur informe l'assuré que, dans cette situation, il peut avoir accès à un avocat.

- avec l'assureur de protection juridique

L'assureur énonce explicitement dans le contrat d'assurance protection juridique le droit de l'assuré, en cas de divergence d'opinion avec son assureur quant à l'attitude à adopter pour régler le sinistre, de consulter un avocat de son choix.

L'assureur rappelle ces dispositions à l'occasion de tout désaccord, entre lui-même et l'assuré, au sujet des mesures à prendre pour régler un sinistre.

Libre choix de l'avocat

L'assureur énonce explicitement dans le contrat d'assurance protection juridique le principe du libre choix de l'avocat. L'assureur s'engage en outre à le rappeler lorsqu'il est fait appel à un avocat en cas de procédure judiciaire ou administrative ou en cas de conflit d'intérêt entre l'assuré et l'assureur.

L'assureur respecte ce libre choix de l'assuré.

Dans le cas où l'assuré ne connaît pas d'avocat susceptible de le défendre, et à sa demande, l'assureur met à sa disposition les coordonnées d'avocats.

Saisine de l'avocat

Lorsque le dossier est confié à un avocat, l'assureur informe l'assuré et son conseil des démarches déjà accomplies par lui et leur communique tous les éléments du dossier. A la première demande, il remet les conditions générales et particulières du contrat d'assurance à l'avocat sollicité par l'assuré.

En cas de désaccord sur la saisine de l'avocat, l'assureur, dans les 14 jours de la demande, communique par écrit à l'assuré et à son conseil son refus de prendre en charge l'intervention de l'avocat, qu'il motive de manière précise. Dans ce cas, il établit également un relevé des démarches déjà entreprises et des initiatives qu'il compte prendre.

Rémunération de l'avocat

L'assureur fait apparaître dans le contrat, de façon explicite, les conditions et éventuelles limitations relatives à la prise en charge des honoraires d'avocat selon le type d'intervention ou le type de juridiction saisie. Il les rappelle à l'assuré lorsqu'il est fait appel à un avocat.

L'assureur informe l'assuré de l'évolution financière du dossier, en particulier lorsqu'il y a un risque de dépassement du plafond, soit dès le début du dossier, soit en cours de procédure.

Au terme de la procédure, il informe le client des frais d'une procédure judiciaire, notamment les coûts et honoraires facturés par l'avocat.

Indemnité de procédure

L'assureur informe clairement l'assuré sur le sort de l'indemnité de procédure s'il gagne son procès. Il doit être informé du fait que cette indemnité revient en totalité à l'assureur, sauf en cas de dépassement du plafond. Dans ce cas, l'indemnité est utilisée en tout ou partie pour apurer les frais qui ont excédé le plafond et que l'assuré doit supporter lui-même.

Libre choix de l'expert

L'assureur mentionne dans le contrat d'assurance protection juridique la possibilité pour l'assuré de faire appel à l'expert de son choix lorsque la nature du litige le requiert.

Expertise médicale

Pour les cas de dommages corporels graves, l'assureur organise d'office une expertise médicale contradictoire.

Pour les autres cas de dommages corporels, dès que l'assureur reçoit les conclusions de l'examen médical réalisé par la partie adverse, il les envoie à l'assuré et/ou au médecin traitant/médecin conseil en demandant expressément s'ils peuvent marquer leur accord sur ces conclusions. S'ils ne marquent pas leur accord, il est alors procédé à une expertise contradictoire.

Proposition de règlement amiable

L'assureur fournit des informations complètes, correctes et objectives sur les avantages et les inconvénients d'un règlement amiable. Pour les cas de dommages corporels graves, l'assureur attire l'attention de l'assuré notamment sur le fait que, dans l'état actuel de la législation et de la jurisprudence, la signature d'un règlement amiable définitif exclut toute constitution de partie civile au procès pénal, si bien que l'assuré n'aura plus d'accès direct au dossier répressif. Pour ces cas, si l'assuré souhaite se constituer partie civile, l'assureur recherche une solution pour permettre cette constitution sans bloquer la procédure d'indemnisation.

Vie privée

L'assureur traite les informations qui lui parviennent concernant l'assuré avec la plus grande discrétion et dans le respect du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE.

Traitement des plaintes

L'assureur se conforme aux Règles de conduite pour la gestion des réclamations dans les entreprises d'assurances. Ces Règles ont pour objectif d'améliorer la communication entre assureurs et assurés, lorsque ces derniers ont besoin d'un complément d'information, d'un second avis sur leur dossier, d'une touche personnalisée ou, en cas de réclamation, d'une analyse objective et professionnelle des éléments du dossier.

Ces règles de conduite sont entrées en vigueur à l'égard de tous les assureurs PJ membres d'Assuralia le 1^{er} janvier 2009.