



Le 1^{er} juillet 2025

AVIS DE CHANGEMENT D'INTERMEDIAIRE D'ASSURANCE

Un modèle plus simple et plus sûr

Questions fréquemment posées (FAQ)

Assuralia et trois organisations belges d'intermédiaires d'assurances (Feprabel, FVF et UPCA/Becobra) ont signé le 2 juin 2014 un protocole visant à instaurer un nouveau système applicable en cas de changement d'intermédiaire par le client. Ce système est entré en vigueur le 8 octobre 2014

Suite à la loi du 9 octobre 2023 simplifiant les règles de résiliation des contrats d'assurance¹, le système applicable a été revu par Assuralia et les organisations belges d'intermédiaires d'assurances (Becobra, BZB-Fedafin, Feprabel et FVF) avec effet au 1^{er} juillet 2025. Les présentes FAQ tiennent compte des modifications apportées et sont applicables à partir de cette date.

1. Quel est l'objectif du système ?

Selon les règles applicables avant 2014, lorsqu'un preneur d'assurance voulait changer d'intermédiaire, il devait adresser à l'assureur un *mandat de placement*. Ce mandat prévoyait la résiliation du contrat en cours et la conclusion d'un nouveau contrat aux mêmes conditions. La résiliation était nécessaire, aux termes des usages du courtage, pour transférer le droit à la commission de l'ancien intermédiaire au nouveau.

L'obligation de résilier le contrat pour transférer le droit à la commission d'un courtier à un autre suscitait beaucoup de lourdeurs et de difficultés et était complexe à expliquer au client.

Le système entré en vigueur le 8 octobre 2014 (« système 2014 ») a mis fin à ces difficultés puisqu'il ne requiert plus la résiliation du contrat en cours. Le protocole du 2

¹ Moniteur belge du 18 octobre 2023.

juin 2014 confirme que ce système constitue un usage du courtage remplaçant et faisant disparaître l'usage ancien.

2. Comment le système 2014 adapté aux nouvelles règles en matière de résiliation fonctionne-t-il ?

Un changement d'intermédiaire a des répercussions en ce qui concerne la gestion du contrat d'une part et le droit à la commission d'autre part.

- *Gestion du contrat* : le système 2014 prévoit que, dès la réception de l'avis par l'assureur, la gestion est transférée au nouvel intermédiaire. Ce transfert immédiat vise aussi la gestion des sinistres en cours, sous réserve d'un autre accord conclu entre le client ainsi que l'ancien et le nouvel intermédiaire. Cet accord doit être communiqué à l'assureur. Le transfert éventuel du S/P s'effectuera selon les règles de l'entreprise d'assurance concernée.
- *Droit à la commission* :
 - en *assurance non-vie*, plusieurs hypothèses doivent désormais être distinguées :
 - *Contrats soumis au délai légal de deux mois pour s'opposer à la tacite reconduction* : si l'avis a été envoyé au moins deux mois avant l'échéance principale du contrat, le droit à la commission est transféré, à la date de cette échéance, au nouvel intermédiaire. Ce délai de deux mois correspond au délai légal que le preneur d'assurance doit respecter pour s'opposer à la tacite reconduction du contrat d'assurance.
 - *Contrats non soumis au délai légal de deux mois pour s'opposer à la tacite reconduction* : pour les assurances accident du travail le délai est de trois mois et dans des domaines spécifiques², le délai pour s'opposer à la tacite reconduction du contrat est soumis à la liberté contractuelle des parties. Il est en règle générale fixé à trois mois. Dans ces hypothèses, l'avis de changement d'intermédiaire doit être adressé à l'assureur au moins trois mois avant l'échéance principale du contrat pour transférer, à la date d'échéance, le droit à la commission au nouvel intermédiaire.

Les parties à un contrat de ce type peuvent aussi prévoir un délai de résiliation différent, supérieur ou inférieur à trois mois. Ce délai

² Il s'agit des contrats visés par l'arrêté royal du 24 décembre 1992 portant exécution de la loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre. Sont notamment visés, en pratique, les contrats Incendie hors Risques simples, RC hors Auto et familiale, Tous risques chantier, AT complémentaire ou accessoire.

dérogatoire peut être prévu dans le contrat lui-même ou dans un accord postérieur.

Si le preneur souhaite que ce délai dérogatoire s'applique à la notification de l'avis de changement d'intermédiaire, avec transfert du droit à la commission, il doit soit le mentionner sur l'avis, soit joindre à celui-ci une copie de la clause contractuelle prévoyant le délai de résiliation dérogatoire. Celui-ci doit dès lors avoir été convenu avant la notification à l'assureur de l'avis de changement d'intermédiaire.

En conséquence, lorsqu'aucun délai de résiliation dérogatoire n'est mentionné sur l'avis et qu'aucune clause prévoyant un tel délai n'est jointe à l'avis, le délai de trois mois est d'application.

- *Contrats d'assurance santé* : ces contrats ne sont pas soumis à la tacite reconduction mais ils peuvent être résiliés chaque année par le preneur d'assurance, soit à la date anniversaire de la prise de cours du contrat, soit à la date de l'échéance annuelle de la prime. Le délai à respecter par le preneur pour résilier le contrat est laissé à la liberté contractuelle des parties. Il est en général de trois mois avant l'échéance annuelle de prime.

En conséquence, les règles applicables à l'avis de changement d'intermédiaire sont, pour les assurances santé, les mêmes que celles applicables aux contrats qui ne sont pas soumis au délai légal de deux mois pour s'opposer à la tacite reconduction : si le contrat prévoit un délai de trois mois avant l'échéance de prime pour le résilier, ce délai s'applique aussi à l'avis de changement d'intermédiaire. Si le contrat prévoit un délai différent, on applique les règles exposées ci-dessus (mention du délai sur l'avis ou reprise de la clause en annexe).

La notion d'échéance principale vise, en assurances IARD, l'échéance finale du contrat d'assurance, à savoir le terme de ce contrat, par opposition à l'échéance annuelle de prime pour les contrats de plusieurs années. Cette dernière échéance est néanmoins retenue en assurance santé.

Un contrat d'assurance non-vie non encore entré en vigueur peut faire l'objet d'un avis de changement d'intermédiaire, avec transfert du droit à la commission, si l'avis est envoyé, selon le cas, au moins deux ou trois mois, ou encore un autre délai, avant la date d'entrée en vigueur du contrat.

- en *assurance-vie*, le système est différent. On fait une distinction entre la commission *d'apport*, qui rémunère l'apport à l'assureur d'une nouvelle affaire, et la commission *d'encaissement* – qui rémunère la gestion du contrat. La commission d'apport reste acquise à l'intermédiaire qui a apporté

l'affaire tandis que la commission d'encaissement est transférée immédiatement au nouvel intermédiaire, suivant le barème applicable au contrat en question. Des commissions versées anticipativement pourront le cas échéant être récupérées auprès de l'ancien intermédiaire, conformément à la convention liant ce dernier à l'assureur et au barème applicable au contrat.

Ces règles s'appliquent tant aux produits dits classiques qu'aux contrats à primes flexibles.

3. Quel document faut-il utiliser et comment le remplir ?

Un formulaire-type unique a été établi pour l'ensemble des situations. Il existe en français, néerlandais, allemand et anglais. Les rubriques suivantes sont notamment à compléter :

- le numéro et le type de police ;
- le nom, l'adresse et le numéro d'entreprise de l'intermédiaire désigné ;
- le nom et l'adresse du preneur d'assurance ; s'il s'agit d'une personne morale, le nom et la fonction de la personne qui signe le document ;
- le numéro de l'intermédiaire désigné auprès de l'entreprise d'assurances concernée.

Le nouvel intermédiaire doit donc être lié par une convention de collaboration avec cet assureur. L'assureur est en effet libre de choisir les partenaires avec qui il travaille. Il incombe au nouvel intermédiaire d'informer le preneur du fait qu'il n'a pas de convention avec l'assureur et que l'avis de changement ne sera donc pas accepté. Au cas où l'avis serait néanmoins envoyé à l'assureur et qu'il ne pourrait être accepté, l'assureur en informera le nouvel intermédiaire (refusé) et le preneur, via ledit intermédiaire.

Le document doit être daté et signé par le preneur d'assurance ou, s'il s'agit d'une personne morale, par son représentant. S'il y a plusieurs preneurs d'assurance, chaque preneur doit signer le document, sauf régime légal spécifique (p.ex. conjoints).

Les deux rubriques figurant au bas du document (référence intermédiaire et échéance principale) sont à usage interne de l'intermédiaire et ne doivent pas être remplies par le preneur.

Le logo de l'entreprise d'assurances ne doit pas figurer sur le formulaire. Une telle mention n'est toutefois pas interdite. Il en va de même du logo et des coordonnées de l'intermédiaire. Il n'est pas interdit d'imprimer le modèle d'avis sur le papier à en-tête de l'intermédiaire pour autant qu'il ne soit pas porté atteinte à son contenu.

Le document daté et signé doit être communiqué sans délai à l'assureur. S'il n'est pas correctement rempli, il sera refusé par ce dernier, par exemple si :

- la ou les polices d'assurances concernées par le changement d'intermédiaire ne sont pas clairement identifiées (voir infra, point 5) ;
- la signature du preneur ou, s'il s'agit d'une personne morale, de son représentant, ne figure pas sur l'avis ;
- la qualité du signataire n'est pas mentionnée, dans le cas où le preneur d'assurance est une personne morale;
- des changements ont été apportés au contenu de l'avis ; tout commentaire éventuel doit figurer au bas du document, au niveau des rubriques à usage interne.

En cas d'utilisation d'un modèle non-conforme, l'assureur demandera à l'intermédiaire de lui envoyer un avis de changement d'intermédiaire signé par le client, et ceci, selon le cas, deux ou trois mois, ou encore un autre délai, avant la date d'échéance afin qu'il puisse acter le transfert du droit à la commission vers le nouvel intermédiaire (voir ce qui est dit point 2 ci-avant).

4. Faut-il joindre des annexes au formulaire ?

Non, il suffit de renvoyer le formulaire dûment complété et signé à l'assureur pour que le changement d'intermédiaire soit acté (sous réserve de ce qui est dit au point 5). Une copie de la carte d'identité du preneur ne peut notamment pas être exigée.

5. Un même formulaire peut-il être utilisé pour plusieurs contrats à la fois ?

Rien ne change par rapport à la pratique antérieure. Un avis général pour plusieurs polices est toujours accepté. Il est toutefois recommandé de faire signer un avis par entreprise d'assurances pour des raisons pratiques de bonne gestion administrative. Dans ce cas, afin d'éviter toute contestation, la liste des contrats concernés (avec mention du numéro et du type d'assurance concernée) doit être jointe en annexe de l'avis de changement d'intermédiaire.

6. A qui le document doit-il être adressé ?

L'avis de changement d'intermédiaire doit être adressé à l'entreprise d'assurances qui est liée par le contrat concerné au moment de la demande de changement. En cas de communication par mail ou par fax, le preneur ou l'intermédiaire désigné veilleront à utiliser l'adresse ou le numéro spécifique mis à leur disposition par l'assureur.

S'il y a coassurance, la loi relative aux assurances prévoit qu'un avis à l'apériteur est suffisant. Il est toutefois recommandé que l'intermédiaire fasse parvenir une copie de l'avis à chaque coassureur.

7. Quelles techniques de communication utiliser ?

L'utilisation du courrier recommandé n'est pas nécessaire puisque le contrat ne doit plus être résilié. Il est néanmoins conseillé d'utiliser une technique qui permet de se ménager une preuve de l'envoi et de la date de celui-ci pour le cas où il y aurait une contestation, p.ex. envoi par mail d'une copie scannée de l'avis, fax...

8. Que se passe-t-il en cas de succession d'avis de changement d'intermédiaire ?

En cas de succession d'avis de changement d'intermédiaire, le droit à la commission est attribué au dernier intermédiaire désigné par un avis envoyé à l'assureur au moins, selon le cas, deux ou trois mois, ou encore un autre délai, avant l'échéance du contrat (en assurance non-vie ; voir ce qui est dit au point 2 ci-avant). Le nouveau système permettra de la sorte d'éviter les contestations. Pour un contrat dont la date d'échéance principale est fixée au 1^{er} janvier, le délai de deux mois sera respecté dès lors que l'envoi aura été effectué au plus tard le 31 octobre de l'année qui précède, quelle que soit la technique de communication utilisée.

La gestion du contrat est par contre toujours transférée sans délai au dernier intermédiaire désigné.

9. L'assureur doit-il informer l'intermédiaire évincé du nom du nouvel intermédiaire ?

La décision de changer d'intermédiaire relève de l'appréciation souveraine du client. Conformément aux règles de conduite applicables en la matière, elle doit être respectée par l'assureur concerné et par l'intermédiaire évincé. Ce dernier est informé par l'assureur du fait que le contrat a fait l'objet d'un changement d'intermédiaire. L'ancien intermédiaire ne peut cependant exiger d'être informé du nom du nouvel intermédiaire.

Dans le souci notamment d'éviter des abus, le nouveau système prévoit cependant que l'assureur communiquera une copie non altérée de l'avis à l'ancien intermédiaire à la demande expresse et écrite de ce dernier en cas :

- d'existence d'une clause de non-concurrence en vigueur (liant par exemple un ex-employé de l'ancien intermédiaire) ; une preuve de l'existence de cette clause doit être communiquée à l'assureur ;

- de réception d'une déclaration du client aux termes de laquelle ce dernier n'aurait pas signé un avis de changement d'intermédiaire ou ne serait pas informé de l'existence d'un tel avis ;
- d'existence d'un conflit relatif au transfert du contrat concerné ou du portefeuille visé. Ce conflit doit être matérialisé par la production d'une copie d'une mise en demeure (adressée par l'une des parties au litige à l'autre partie) ou d'une demande décrivant le conflit, adressée par un avocat à l'assureur.

10. Le présent modèle peut-il être utilisé à la fois pour résilier le ou les contrats et désigner un nouvel intermédiaire pour la gestion du contrat jusqu'à la prise d'effet de la résiliation (« run off ») ?

Non, le présent modèle ne concerne que le changement d'intermédiaire qui est dorénavant clairement dissocié de la résiliation.

Si le client souhaite à la fois résilier le contrat et changer d'intermédiaire pour la gestion du contrat jusqu'à la prise d'effet de la résiliation, il doit envoyer deux documents à l'assureur :

- un avis de changement d'intermédiaire ;
- et une lettre de résiliation.

11. Un contrat de gestion entre le client et un intermédiaire déterminé, qui limiterait la possibilité de transférer certaines polices, peut-il être opposé à un autre intermédiaire qui demanderait le transfert d'une de ces polices par le biais du système 2014 ?

Un tel contrat ne lie que ses signataires, à savoir l'ancien intermédiaire et le preneur. Il n'est opposable ni au nouvel intermédiaire ni à l'assureur, qui doit acter le changement et le transfert du droit à la commission, conformément aux modalités du système. Le preneur qui ne respecterait pas ses engagements engagerait cependant sa responsabilité contractuelle vis-à-vis de l'ancien courtier.

12. Le système 2014 vise-t-il tous les contrats d'assurance ? Y a-t-il des cas particuliers ?

- Contrats *non mandatables*

Il s'agit des contrats d'assurance qui comportent une clause stipulant expressément qu'ils sont « non mandatables ». Ces contrats sortent du champ d'application du régime de l'avis de changement d'intermédiaire. Le client qui

souhaite changer d'intermédiaire doit dès lors résilier le contrat dans les formes et délais prévus par la loi relative aux assurances.

Cette situation peut par exemple concerner des contrats régis par des conditions générales et/ou spéciales mises au point et élaborées par un intermédiaire (par opposition aux conditions générales et spéciales appliquées par un assureur pour des risques de même nature). Le souci est notamment dans ce cas de protéger les droits intellectuels sur les clauses « courtier ».

Lorsque l'assureur reçoit un avis de changement d'intermédiaire concernant un contrat non mandatable, il ne peut donc l'acter. Il en informe le nouvel intermédiaire (refusé) ainsi que le preneur via ledit intermédiaire.

- Assurances maritimes

Ces contrats étant régis par des usages spécifiques, ils sont exclus du champ d'application du régime de l'avis de changement d'intermédiaire. Il s'agit plus particulièrement des assurances maritimes ainsi que des assurances sur le transport par terre, rivières et canaux régies par la Partie 5 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances (art. 225).

Cette exclusion ne concerne pas les assurances:

- o bagages et déménagements, qui sont régies par la Partie 4 de la loi du 4 avril 2014, relative au contrat d'assurance terrestre (art. 54 al 2) ;
- o régies par la convention du 19 mai 1956 relative au contrat de transport international de marchandise par route (convention dite C.M.R.).

- Assurances complémentaires (p.ex. assurances accident, invalidité : ACRI/ACRA...)

Les assurances complémentaires sont régies par les règles applicables à l'assurance principale (vie ou non-vie).

- Assurances-vie collectives

Il n'existe pas de règles sectorielles pour les transferts de commissions afférentes à ce type d'assurances. L'ancien système du mandat de placement ne s'y appliquait d'ailleurs pas. Il faut dès lors se référer au régime applicable au sein de l'entreprise d'assurances concernée. L'avis de changement d'intermédiaire

peut néanmoins être utilisé par le preneur pour notifier à l'assureur sa décision de changer d'intermédiaire.

- Assurances dirigeants d'entreprises

Les assurances dirigeants d'entreprises sont soumises aux règles applicables aux assurances de groupe ou aux assurances vie individuelles suivant qu'il existe ou non un règlement. La ventilation se fait donc sur une base juridique.

13. A quelle date le système 2014 est-il entré en vigueur ?

Le système d'avis de changement d'intermédiaire est entré en vigueur le **8 octobre 2014** et s'applique en conséquence, pour les transferts de commissions, aux contrats dont l'échéance principale se situe à partir du **9 janvier 2015**. Le nouveau régime constitue depuis le 8 octobre 2014 le nouvel usage du courtage relatif au changement d'intermédiaire et au droit à la commission dans ce cas. Il remplace depuis la même date l'ancien usage relatif au mandat de placement.

En conséquence, depuis le 8 octobre 2014, tout changement d'intermédiaire est établi au moyen du nouveau modèle. Le changement qui serait acté selon un autre système sera sans effet sur le transfert du droit à la commission. La date à prendre en considération est la date du document (date de signature par le client).

La présente version du système, telle qu'adaptée aux dispositions de la loi du 9 octobre 2023 simplifiant les règles de résiliation des contrats d'assurance, est entrée en vigueur le **1^{er} juillet 2025**.

14. Les mandats d'étude et de négociation sont-ils concernés par le système 2014 ?

Le régime ne concerne que la problématique du changement d'intermédiaire stricto sensu, à l'exclusion d'autres pratiques existant dans le secteur.

Il ne vise pas par exemple le *mandat* d'étude qui consiste à confier à un autre intermédiaire que l'intermédiaire tenant le soin d'examiner les conditions d'assurance (y compris la prime) pour voir si elles répondent encore aux besoins actuels du client.

Le document ne couvre pas non plus le *mandat dit de négociation*, qui donne au nouvel intermédiaire le pouvoir de renégocier avec l'assureur les conditions du contrat afin d'en obtenir de meilleures. L'intermédiaire ne peut toutefois conclure un nouveau contrat. Ce type de mandat pose des problèmes pratiques et déontologiques à

l'assureur (p.ex. devoir de neutralité et d'information vis-à-vis de l'intermédiaire tenant...). La meilleure attitude pour l'assureur est dès lors, selon une recommandation d'Assuralia, de refuser ce type de mandat et d'inviter le client à lui communiquer un avis de changement d'intermédiaire ou un mandat d'étude.
