

CODES SECTORIELS POUR L'ENREGISTREMENT DE PLAINTES AU SEIN DES ENTREPRISES

**VALIDÉS PAR LE GROUPE DE TRAVAIL GESTION DES PLAINTES
D'ASSURALIA**

ÉDITION 2025



CONTENU

- 1. BRANCHES D'ASSURANCE**
- 2. APORTEUR DE LA PLAINTÉ**
- 3. MOTIFS DE LA PLAINTÉ**
- 4. TYPE DE PLAINTÉ**
- 5. RÉSULTAT**
- 6. DÉLAIS DE TRAITEMENT**

INTRODUCTION

La présente brochure est une initiative du groupe de travail Gestion des plaintes d'Assuralia.

Les codes sectoriels existants pour l'enregistrement de plaintes ont été récemment renouvelés et étoffés. Ce document est destiné à servir de support pratique pour tous les responsables et gestionnaires des plaintes au sein des entreprises, et vise un reporting plus uniforme et plus efficace.

L'introduction des nouveaux codes sectoriels constitue un projet progressif et orienté vers l'avenir dans le cadre duquel il est attendu que les assureurs, lorsqu'ils passeront à un nouveau système d'enregistrement des plaintes, intègrent ces nouveaux codes sectoriels.

1. BRANCHES D'ASSURANCE

La classification Assuralia a été axée autant que possible sur les branches d'assurance officielles telles que fixées par le législateur dans l'AR Contrôle du 22/02/1991. Si elle existe, la description par la Banque nationale de Belgique de la branche d'assurance concernée est indiquée en gris.

ASSURANCE ACCIDENTS (Branche 1A)

BNB : Branche 1A : Accidents (sauf accidents du travail et maladies professionnelles)

- ✦ Assurance individuelle accidents
- ✦ Assurance collective accidents
- ✦ Assurance compte

ACCIDENTS DU TRAVAIL (Branche 1B)

BNB : Branche 1B : Accidents du travail et les maladies professionnelles

SOINS DE SANTÉ / REVENU GARANTI (Branche 2)

BNB : Branche 2 : Maladie

- ✦ Assurance revenu garanti
- ✦ Assurance individuelle hospitalisation
- ✦ Assurance collective hospitalisation
- ✦ Police distincte soins ambulatoires
- ✦ Soins dentaires
- ✦ Divers (p. ex. assurance soins de santé pour groupes cibles spécifiques)

VÉHICULES TERRESTRES AUTOMOTEURS (Branches 3 et 10)

BNB : Branche 3 : Corps de véhicules terrestres (autres que ferroviaires) = Tout dommage subi par : les véhicules terrestres automoteurs ou les véhicules terrestres non automoteurs.

BNB : Branche 10 : Responsabilité civile véhicules terrestres automoteurs = Toute responsabilité résultant de l'emploi de véhicules terrestres automoteurs

- ✦ RC véhicules terrestres automoteurs (Branche 10)
- ✦ Assurance corps de véhicules terrestres automoteurs (Branche 3)

ASSURANCE INCENDIE (Branches 8 et 9)

BNB : Branche 8 : Incendie et éléments naturels = Tout dommage subi par les biens (autres que les biens compris dans les branches 3, 4, 5, 6 et 7) lorsqu'il est causé par : un incendie, une explosion, une tempête, des éléments naturels autres que la tempête, l'énergie nucléaire, un affaissement de terrain.

BNB : Branche 9 : Autres dommages aux biens = Tout dommage subi par les biens (autres que les biens compris dans les branches 3, 4, 5, 6 et 7) lorsque ce dommage est causé par la grêle ou le gel, ainsi que par tout événement, tel le vol, autre que ceux compris dans la branche 8.

- ✦ Garantie dégâts incendie
- ✦ Garantie dégâts des eaux
- ✦ Garantie dégâts tempête
- ✦ Risque électrique
- ✦ Bris de vitrage

- ✦ RC bâtiment
- ✦ Vol (habitation), Vandalisme
- ✦ Catastrophes naturelles (CatNat)
- ✦ Heurt de véhicule
- ✦ Autres

RESPONSABILITE CIVILE (Branche 13)

BNB : Branche 13 : Responsabilité civile générale = toute responsabilité autre que la RC Véhicules terrestres automoteurs, RC transporteur, RC véhicules aériens et RC véhicules maritimes, lacustres et fluviaux.

- ✦ Assurances RC vie privée
- ✦ Assurances de responsabilité autres que RC vie privée

PERTES PÉCUNIAIRES DIVERSES (Branche 16)

BNB : Branche 16 : Pertes pécuniaires diverses (périls divers qui interrompent, perturbent ou annulent une activité en cours ou programmée et entraînent des pertes financières).

- risques de chômage ;
- insuffisance de recettes (générale) ;
- mauvais temps ;
- pertes de bénéfices ;
- persistance de frais généraux ;
- dépenses commerciales imprévues ;
- perte de la valeur vénale ;
- pertes de loyers ou de revenus ;
- autres pertes commerciales indirectes ;
- autres pertes pécuniaires non commerciales ;
- autres pertes pécuniaires.

- ✦ Assurance annulation
- ✦ Pertes de bénéfices
- ✦ Autres

PROTECTION JURIDIQUE (Branche 17)

BNB : Branche 17 : Protection juridique

- ✦ Garantie complémentaire
- ✦ Contrat stand alone

ASSISTANCE / ASSURANCE ASSISTANCE (Branche 18)

BNB : Branche 18 : Assistance = assistance aux personnes en difficulté

- ✦ Garantie complémentaire
- ✦ Contrat stand alone

MOBILITÉ DOUCE

Il s'agit de la mobilité qui ne relève pas de la RC véhicules terrestres automoteurs.

- ✦ Assurance vélo
- ✦ Assurance vélo électrique
- ✦ Assurance trottinette
- ✦ Speed Pedelec (sans assistance électrique au pédalage, dont la vitesse excède 25 km/h)

PRÊT HYPOTHÉCAIRE

VIE (Branches 21, 22, 23 et 26)

BNB : Branche 21 : les assurances-vie énumérées aux points a), b) et c), à l'exception de celles reprises dans les branches 22 et 23 :

- a) l'assurance-“vie”, qui comprend l'assurance en cas de vie, l'assurance en cas de décès, l'assurance mixte, l'assurance sur la vie avec contre-assurance ;
- b) l'assurance de rente ;
- c) les assurances complémentaires souscrites en complément d'une assurance-vie, et notamment les assurances “atteintes corporelles y compris l'incapacité de travail professionnel”, les assurances “décès à la suite d'accident” et les assurances “invalidité à la suite d'accident ou de maladie” ;

BNB : Branche 22 : l'assurance nuptialité et l'assurance natalité ;

BNB : Branche 23 : les assurances-vie visées sous la branche 21, a) et b) qui sont liées à des fonds d'investissement ;

BNB : Branche 26 : les opérations de capitalisation basées sur une technique actuarielle comportant, en échange de versements uniques ou périodiques fixés à l'avance, des engagements déterminés quant à leur durée et à leur montant.

- ✦ Branche 21 (autre que l'assurance de groupe)
- ✦ Branche 23 (autre que l'assurance de groupe)
- ✦ Combinaison Branche 21 / Branche 23 (autre que l'assurance de groupe) (appelée parfois aussi « Branche 44 »)
- ✦ Branche 26 Opérations de capitalisation
- ✦ Assurance de groupe (Branche 21 / Branche 23 / Combinaison)
- ✦ Assurance-vie liée à l'activité professionnelle (p. ex. EIP, PLCI)
- ✦ Branche 21 Assurance de solde restant dû
- ✦ Branche 21 Assurance obsèques
- ✦ Autre assurance décès 100 % (Branche 21)
- ✦ Garanties complémentaires (ACRI / ACRA)

DIVERS

- ✦ Assurance Transport (Branche 7)
- ✦ Assurance bagage (Branche 7 endommagement ou Branche 9 vol)
- ✦ Assurance « Tous risques »
- ✦ Crédit / Caution (Branches 14 et 15)
- ✦ Risques divers liés à une carte de crédit
- ✦ Assurance multimédia (p. ex. assurance GSM)
- ✦ Assurance animaux domestiques
- ✦ Assurance franchise
- ✦ Assurance cyberrisques
- ✦ Branche encore non connue ou non reprise dans la présente liste / pas clairement décrite

PLAINTES NON LIÉES AUX BRANCHES

2. APPOORTEUR DE LA PLAINTE

- ✦ Preneurs d'assurance
- ✦ Assurés
- ✦ Bénéficiaire (vie)
- ✦ Tiers / Partie adverse / Ayant droit
- ✦ Intermédiaires
- ✦ Avocats
- ✦ Associations de consommateurs / Testachats / UNIA / association de patients
- ✦ Ombudsman des Assurances
- ✦ Autres services Ombudsman (Ombudsfm / FEDRIS / ODR (Online Dispute Resolution))
- ✦ Autorité (FSMA, SPF Économie, ...)
- ✦ Monde politique et public (Centres d'aide aux victimes, CPAS, Palais Royal, ...)
- ✦ Média (Radio / TV / Presse)
- ✦ Autres services des plaintes
- ✦ Autres (gérant d'un immeuble, ...)

Assuralia recommande de prévoir aussi un code supplémentaire « **PERSONNE LÉSÉE** »

Motivation : il arrive que l'intéressé sous-jacent reste inconnu lorsque, par exemple, l'Ombudsman des assurances, un avocat ou Testachats introduit la plainte. Un code supplémentaire « PERSONNE LÉSÉE » permet de remédier à ce cas de figure).

La subdivision de ce code recommandé =

- ✦ Preneur d'assurance
- ✦ Bénéficiaire (vie)
- ✦ Ayant droit
- ✦ Partie adverse
- ✦ Tiers

3. MOTIFS DE LA PLAINTE

- ✦ Refus d'intervention
- ✦ Délais (de paiement et de traitement)
(remarque : il s'agit aussi bien des délais de traitement lors de la gestion de contrats et de sinistres que des délais de paiement des prestations)
- ✦ Montant de la prestation
(remarque : concerne les contestations relatives au montant de la prestation d'assurance, y compris assurances-vie)
- ✦ Accessibilité
- ✦ Erreurs lors de la gestion (également attestations) / Problèmes de communication
(remarque : ceux-ci englobent également tous les problèmes liés aux attestations de sinistralité, aux preuves d'assurance, au bonus-malus, à l'immatriculation du véhicule)
- ✦ Plainte relative à l'intermédiaire d'assurances
- ✦ Manque de respect / pas d'accueil orienté client
- ✦ Validité, preuve, pluralité, contrat non souhaité
(remarque : concerne les problèmes relatifs à la validité juridique du contrat d'assurance)
- ✦ Critères d'acceptation / Risques difficiles à placer
- ✦ Fournisseurs de services (avocat / médecin / expert / réparateur / ...)
- ✦ Produit ne répondant pas aux attentes
(remarque : concerne les problèmes relatifs aux conditions contractuelles)
- ✦ Recours
(remarque : concerne la récupération de sommes auprès des assurés, de la partie adverse, du responsable)
- ✦ Résiliation par l'assureur
- ✦ Résiliation par le preneur d'assurance
- ✦ Calcul de la prime, adaptation de la prime, ...
(remarque : concerne tout ce qui a trait à la fixation ou à l'adaptation de la prime)
- ✦ Perception de la prime, contentieux, remboursement
(remarque : concerne toutes les opérations de paiement relatives à la prime)
- ✦ Assurance-vie ou assurance de groupe (réduction, rachat, transfert, réserve, aspects fiscaux)
- ✦ Datassur
- ✦ Applications numériques, site Web, actions de marketing
- ✦ Misselling
- ✦ Infraction à l'IDD / manquement au devoir de diligence
- ✦ Manquement au devoir d'information
- ✦ Conflit d'intérêts
- ✦ Problématique relative à la protection de la vie privée / Protection des données
- ✦ Discrimination
- ✦ Divers
(remarque : concerne les plaintes qui ne peuvent être répertoriées sous l'un des codes susmentionnés)

4. TYPE DE PLAINTE

- ✦ S = Sinistre/ fin de période en assurance-vie
- ✦ P = Production/gestion

5. RÉSULTAT

- ✦ Fondée
- ✦ Non fondée
- ✦ Solution amiable
- ✦ Sans suite (*remarque : ne doit pas être rapporté*)

6. DÉLAIS DE TRAITEMENT

- ✦ Date de réception de la plainte
- ✦ Date de l'accusé de réception
- ✦ Date de la première réponse sur le fond

ASSURALIA
Boulevard du Roi Albert II, 19
1210 Bruxelles



De plus amples informations peuvent être trouvées sur le site Web www.assuralia.be.

En cas de questions relatives à l'encodage de certaines plaintes, contactez votre manager des plaintes. En cas de questions relatives à la gestion des plaintes au sein du secteur ou pour des suggestions concernant la codification, prenez contact via communication@assuralia.be.

La présente brochure est une initiative d'Assuralia, l'union professionnelle des entreprises d'assurances, à la demande du groupe de travail Gestion des plaintes.