

Règlement du Commissariat aux Assurances N° 19/03 du 26 février 2019 relatif à la résolution extrajudiciaire des litiges

(Mémorial A – N° 150 du 14 mars 2019)

La Direction du Commissariat aux Assurances,

Vu l'article 108*bis* de la Constitution;

Vu l'article 2, paragraphe 1^{er}, points c) et g) de la loi modifiée du 7 décembre 2015 sur le secteur des assurances ;

Vu l'avis du Comité consultatif de la réglementation prudentielle;

Arrête:

Section 1 - Définitions

Art. 1^{er}. - Définitions

Aux fins du présent règlement, on entend par:

1. « CAA »: le Commissariat aux Assurances;
2. « demande »: demande de résolution extrajudiciaire d'une réclamation introduite auprès du CAA conformément au présent règlement;
3. « demandeur »: toute personne physique agissant à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale et ayant introduit une demande auprès du CAA;
4. « procédure »: procédure de traitement des réclamations par le CAA;
5. « professionnel »: toute personne physique ou morale soumise à la surveillance prudentielle du CAA;
6. « réclamant »: toute personne physique agissant à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale et ayant introduit une réclamation auprès d'un professionnel;
7. « réclamation »: plainte ou réclamation introduite auprès d'un professionnel pour faire reconnaître un droit ou redresser un préjudice.

Section 2 - Dispositions relatives à la procédure devant le CAA

Art. 2 - Objet et champ d'application

La présente section a pour objet de définir les règles applicables au traitement de toute demande introduite auprès du CAA tel que prévu à l'article 2, paragraphe 1^{er}, lettre g) de la loi modifiée du 7 décembre 2015 sur le secteur des assurances.

Art. 3 - But et principes de la procédure

La procédure de traitement des demandes visées à l'article 2 a pour but de faciliter le traitement des réclamations à l'encontre de professionnels sans passer par une procédure judiciaire. Le CAA peut mettre fin à la procédure à tout moment s'il constate qu'une des parties utilise la procédure dans un autre but que la recherche d'une solution amiable à la réclamation.

La procédure n'est pas une procédure de médiation au sens de la loi du 24 février 2012 portant introduction de la médiation en matière civile et commerciale.

L'intervention du CAA est soumise aux principes d'impartialité, d'indépendance, de transparence, de compétence, d'efficacité et d'équité.

Les conclusions motivées du CAA visées à l'article 5, paragraphe 6, n'ont pas de force contraignante à l'égard des parties.

Art. 4. - Recevabilité des demandes

Une demande doit être introduite auprès du CAA dans les conditions de l'article 5.

Une demande n'est pas recevable dans les cas suivants:

- a) lorsque la réclamation a déjà fait l'objet d'une décision judiciaire ou d'une sentence arbitrale, au Luxembourg ou à l'étranger;
- b) lorsqu'un tribunal ou un arbitre, luxembourgeois ou étranger, est saisi de la réclamation;
- c) lorsqu'un autre organe de règlement extrajudiciaire des réclamations que le CAA, au Luxembourg ou à l'étranger, est saisi de la réclamation;
- d) lorsque la demande n'a pas été introduite dans un délai d'un an à compter de la date à laquelle le demandeur a introduit une réclamation auprès du professionnel;
- e) lorsque la réclamation concerne la politique commerciale du professionnel;
- f) lorsque la réclamation concerne un produit ou service autre qu'assurantiel;
- g) lorsque la demande est abusive, fantaisiste ou vexatoire;
- h) lorsque la demande n'émane pas d'un preneur d'assurance, d'un bénéficiaire d'un contrat d'assurance, d'un assuré ou d'un tiers lésé dans le cadre d'une action directe contre une entreprise d'assurance ;
- i) lorsque la réclamation introduite auprès du professionnel et la demande introduite auprès du CAA se distinguent quant à leurs objets et/ou motifs.

Art. 5. - Déroulement de la procédure

(1) Réclamation préalable auprès du professionnel

L'ouverture de la procédure est sujette à la condition que la réclamation a été préalablement traitée au niveau du professionnel concerné conformément à la section 3.

A cet effet, il faut que la réclamation ait été soumise au préalable par écrit au professionnel visé par la réclamation, et que le réclamant n'ait pas obtenu de réponse ou de réponse satisfaisante du professionnel dans un délai de 90 jours à partir de l'envoi de la réclamation.

(2) Saisine du CAA

Lorsque le réclamant n'a pas obtenu de réponse ou de réponse satisfaisante dans le délai visé au paragraphe précédent, il peut saisir le CAA de sa demande dans un délai d'un an à compter de la date à laquelle il a introduit sa réclamation préalable auprès du professionnel.

La demande doit être introduite sous forme écrite, soit par voie postale à l'adresse du CAA (publiée sur son site Internet), soit par télécopie adressée au CAA (au numéro publié sur son site Internet), soit par courriel (à l'adresse publiée sur son site Internet), soit en ligne sur le site Internet du CAA. Pour faciliter l'introduction d'une demande, le CAA met à disposition un formulaire sur son site Internet.

La demande doit être motivée et accompagnée notamment des documents suivants:

- a) un exposé détaillé et chronologique des faits à l'origine de la réclamation et des démarches déjà entreprises par le demandeur;
- b) une copie de la réclamation préalable visée au paragraphe 1^{er};
- c) soit une copie de la réponse à la réclamation préalable, soit la confirmation du demandeur qu'il n'a pas obtenu de réponse dans le délai de 90 jours à partir de l'envoi de sa réclamation préalable;
- d) une copie des conditions générales et particulières du contrat d'assurance et des avenants éventuels;
- e) la déclaration du demandeur qu'il n'a pas saisi un tribunal, un arbitre ou un autre organe de règlement extrajudiciaire des réclamations, au Luxembourg ou à l'étranger;
- f) l'accord du demandeur concernant les conditions d'intervention du CAA en tant qu'organe de résolution extrajudiciaire de sa demande;
- g) l'autorisation expresse du demandeur pour que le CAA puisse transmettre sa demande (y compris les pièces jointes) ainsi que toute correspondance ou information futures au professionnel visé par la demande;
- h) au cas où une personne agit pour un demandeur conformément au paragraphe 8, un document attestant son pouvoir de représentation;
- i) une copie d'une pièce d'identité en cours de validité du demandeur.

Le CAA peut requérir la production de tout autre document ou information qu'il juge utile pour l'instruction de la demande.

Lorsque la demande parvient au CAA, celui-ci en accuse réception. L'accusé de réception écrit ne prend pas position sur la recevabilité de la demande et sera fourni au demandeur dans un délai qui ne doit pas excéder les 10 jours ouvrables à compter de la réception de la demande sauf si la réponse elle-même est apportée au demandeur dans ce délai.

Dans les 3 semaines qui suivent la réception de la demande, le CAA, au cas où la demande n'est pas recevable, envoie par écrit au demandeur et au professionnel concerné une explication circonstanciée des raisons pour lesquelles il n'a pas accepté de traiter le litige.

Lorsque des documents ou informations nécessaires font défaut, le demandeur en est informé et il lui est demandé de fournir lesdits documents ou informations dans

la forme requise endéans un délai qui lui est imparti par le CAA. Si le demandeur n'a pas soumis les documents ou informations en question dans le délai indiqué, le CAA l'informe qu'il ne donne plus suite à sa demande.

Le CAA envoie, dans un délai de 3 semaines, une confirmation écrite au demandeur lorsque son dossier est considéré comme recevable et complet.

(3) Langues

La demande peut être introduite en langue luxembourgeoise, allemande, française ou anglaise.

(4) Transmission par le CAA de la demande au professionnel

Lorsque le CAA est saisi d'une demande et que celle-ci remplit toutes les conditions visées à l'article 4 et aux paragraphes 1^{er} à 3, le CAA en transmet une copie au professionnel en lui demandant de prendre position dans un délai pouvant aller jusqu'à 30 jours à partir de l'envoi du dossier. Le CAA informe le demandeur du fait de cette transmission.

Si, au vu des pièces introduites, le CAA arrive à la conclusion que la demande est manifestement non fondée, il communique avant l'expiration du délai susvisé sa conclusion aux parties conformément au paragraphe 6 sans solliciter une prise de position du professionnel.

(5) Analyse par le CAA du dossier relatif à la demande

L'analyse du dossier relatif à la demande commence lorsque le CAA est en possession de la prise de position du professionnel que le CAA a demandée à ce dernier.

En cours d'analyse du dossier relatif à la demande, le CAA peut, conformément au paragraphe 2, demander au professionnel et au demandeur de lui fournir des informations, documents ou explications supplémentaires et de prendre position sur les faits ou avis tels que présentés par l'autre partie.

Les parties sont informées qu'elles ont la possibilité, dans un délai raisonnable, de recevoir du CAA les arguments, les éléments de preuve, les documents et les faits avancés par l'autre partie ainsi que toute déclaration faite et tout avis émis par des tiers et de formuler des observations à leur propos pour autant que ces informations ne sont pas couvertes par les règles de confidentialité prévues à l'article 300 de la loi modifiée du 7 décembre 2015 sur le secteur des assurances.

(6) Conclusion motivée du CAA

Lorsque l'analyse du dossier relatif à la demande est achevée, le CAA adresse une lettre de conclusion aux parties, contenant la motivation de la position prise. Lorsqu'il arrive à la conclusion que la demande est en tout ou en partie fondée, il invite les parties à se contacter pour régler leur différend au vu de la conclusion motivée et à lui communiquer les suites y réservées.

Lorsque le CAA arrive à la conclusion que les positions des parties sont inconciliables ou invérifiables, il en informe les parties par écrit.

Les parties sont informées que les conclusions auxquelles le CAA est parvenu suite à l'analyse de la demande peuvent être différentes de la décision d'un tribunal appliquant les dispositions légales.

Les parties sont également informées que les conclusions motivées du CAA ne sont pas contraignantes pour les parties et qu'elles ont, après avoir profité d'un délai de réflexion raisonnable, la liberté d'accepter ou de refuser de les suivre. Les parties sont également rendues attentives dans la lettre de conclusion à la possibilité de saisir les cours et tribunaux, notamment si elles ne parviennent pas à un accord suite à l'émission de la conclusion motivée par le CAA.

(7) Durée de la procédure

Concernant les demandes visées à l'article 2, le CAA rend une conclusion motivée dans un délai de 90 jours.

Le délai de 90 jours commence à courir à partir de l'envoi du CAA de la confirmation écrite visée au dernier alinéa du paragraphe 2.

Le délai de 90 jours peut être prolongé dans le cas de dossiers complexes. Dans ce cas, dès que possible et au plus tard avant la fin du délai de 90 jours, le CAA communique aux parties les motifs de l'extension du délai et l'estimation de la durée supplémentaire du délai.

(8) Représentation et assistance

Les parties à la procédure peuvent se faire représenter ou assister par un tiers à tous les stades de la procédure.

(9) Procédure écrite et conservation des documents

La procédure est écrite. Si le CAA le juge utile pour l'instruction du dossier, il peut organiser une réunion avec les parties et/ou de leurs représentants.

Les parties doivent joindre à leurs courriers des copies des documents utiles à l'examen de la demande et conserver les originaux de ces documents.

(10) Clôture de la procédure

La procédure prend fin:

- a) par l'envoi d'une lettre de conclusion motivée au sens du paragraphe 6, premier alinéa ou par l'envoi d'un courrier au sens du paragraphe 6, deuxième alinéa;
- b) par la conclusion d'un accord amiable entre le professionnel et le demandeur intervenu en cours de procédure et dont le CAA est informé;
- c) en cas de désistement du demandeur qui peut intervenir à tout moment de la procédure et qui doit être communiqué à l'autre partie ainsi qu'au CAA dans un délai raisonnable par écrit ou sur support durable;
- d) lorsque le droit dont le demandeur se prévaut est prescrit et que le professionnel invoque le bénéfice de la prescription;
- e) lorsqu'un tribunal ou un arbitre, luxembourgeois ou étranger, est saisi de la réclamation;
- f) lorsqu'un autre organe de règlement extrajudiciaire des réclamations que le CAA, au Luxembourg ou à l'étranger, est saisi de la réclamation;
- g) lorsque le demandeur ne fournit pas les documents, informations, explications supplémentaires ou prises de position demandés par le CAA dans le délai imparti ou, lorsqu'aucun délai n'a été fixé par le CAA, dans un délai de 45 jours.

Art. 6. - Protection des données

Le CAA prend les mesures nécessaires pour garantir que le traitement des données à caractère personnel respecte les règles de protection des données à caractère personnel établies par la loi modifiée du 2 août 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel.

Art. 7. - Confidentialité

Les parties à la procédure devant le CAA s'engagent à tenir confidentiels les documents établis, les communications faites et les déclarations recueillies au cours de la procédure.

Les personnes chargées du traitement des demandes de résolution extrajudiciaire des réclamations au sein du CAA sont tenues au secret professionnel visé à l'article 7 de la loi modifiée du 7 décembre 2015 sur le secteur des assurances.

Art. 8. - Les personnes chargées du traitement des demandes

- (1) Les personnes chargées du traitement des demandes de résolution extrajudiciaire des réclamations au sein du CAA disposent des connaissances et aptitudes nécessaires à cet effet ainsi qu'une compréhension générale du droit.
- (2) La personne qui a ou pourrait avoir un conflit d'intérêts avec une ou plusieurs des parties à une demande doit en informer la direction du CAA. Il en est de même si la personne considère que son indépendance ou son impartialité peut ou pourrait être mise en cause à tout moment de la procédure.
- (3) Au cas où, dans le cadre de l'instruction d'une demande, les personnes constatent qu'une question de nature prudentielle d'une envergure dépassant le cadre de la demande se pose, elles transmettent les informations nécessaires en interne à cette fin et le CAA peut y donner suite dans le cadre de sa surveillance prudentielle.

Les suites données par le CAA dans le cadre de sa surveillance prudentielle ne peuvent pas être révélées aux parties à la demande en raison de l'obligation au secret professionnel du CAA.

La procédure continue indépendamment de l'évolution d'un éventuel dossier de surveillance prudentielle.

Art. 9. - Coût de la procédure

La résolution extrajudiciaire des réclamations devant le CAA se fait à titre gratuit. Par ailleurs, aucuns frais ne sont remboursés aux parties.

Art. 10. - Saisine des tribunaux

Les parties conservent, à tout moment, le droit de saisir les tribunaux de l'objet de la demande.

Art. 11. - Coopération internationale

Dans le contexte de la résolution extrajudiciaire des demandes transfrontalières, le CAA coopère, avec les organes étrangers compétents, conformément aux lois et règlements régissant cette coopération.

Art. 12. - Rapport annuel

Le rapport annuel du CAA rend compte sur ses activités en matière de résolution extrajudiciaire des litiges.

Section 3 - Dispositions applicables aux professionnels

Art. 13. - Objet

La présente section a pour objet de préciser certaines obligations incombant aux professionnels en relation avec le traitement des réclamations.

Art. 14. - Obligations d'information aux consommateurs et traitement des réclamations par les professionnels

- (1) Chaque professionnel établi à Luxembourg est tenu de communiquer, avant la conclusion du contrat d'assurance et de courtage, des informations quant au règlement extrajudiciaire des réclamations en précisant le rôle et les compétences du CAA.

Ces informations doivent être claires, compréhensibles et aisément accessibles sur le site Internet du professionnel, quand il en a un et dans les conditions générales du contrat d'assurance ou de courtage.

- (2) Chaque professionnel doit disposer d'une politique de gestion des réclamations. Celle-ci doit être définie, approuvée et mise en place par sa direction.

La politique de gestion des réclamations doit être exposée dans un document écrit et doit être formalisée dans une procédure interne de traitement des réclamations, mise à la disposition du personnel concerné.

Cette procédure doit être efficace et transparente, en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations dans le plein respect des dispositions du présent règlement. Elle doit être guidée par le souci de l'objectivité et de la recherche de la vérité.

Elle doit également permettre l'identification et l'atténuation des éventuels conflits d'intérêts.

- (3) Le professionnel doit veiller à ce que chaque réclamation et chaque mesure prise soient enregistrées de manière appropriée dans un registre électronique centralisé comportant notamment la date et l'objet de la réclamation ainsi que les actes subséquents.

Il doit de même veiller à ce que chaque réclamant soit informé du nom et des coordonnées de la personne en charge de son dossier.

- (4) Lorsque le réclamant n'a pas obtenu de réponse ou de réponse satisfaisante au niveau auquel il a introduit sa réclamation en premier lieu, la procédure interne doit lui donner la possibilité de faire monter la réclamation au niveau de la direction du professionnel. A cet effet, le professionnel doit désigner à ce niveau la personne responsable et en indiquer les coordonnées au réclamant.

- (5) Le responsable au niveau de la direction est en charge de la mise en place et du fonctionnement efficace d'une structure ainsi que de la procédure interne pour le traitement des réclamations visée au paragraphe 2. Moyennant information préalable du CAA sur les modalités permettant d'assurer que l'application intégrale des dispositions de la présente section reste assurée, le responsable au niveau de la direction peut déléguer la gestion des réclamations en interne.

- (6) Les professionnels doivent fournir des informations claires, précises et actualisées sur leur procédure de traitement des réclamations, comprenant:

- (i) les modalités de réclamation (type d'informations à communiquer par le réclamant, identité et coordonnées de la personne ou du service à qui la réclamation doit être adressée en premier lieu etc.);
- (ii) la procédure qui sera suivie pour traiter la réclamation (moment où le professionnel en accusera réception, calendrier indicatif du délai de traitement etc.).

Les professionnels doivent publier les détails de leur procédure de traitement des réclamations de manière facilement accessible, par exemple dans des brochures, dépliants, documents contractuels ou via leur site Internet.

L'accusé de réception écrit sera fourni au réclamant dans un délai qui ne doit pas excéder les 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse elle-même est apportée au réclamant dans ce délai.

Les professionnels doivent tenir informés les réclamants des suites du traitement de leur réclamation.

Les professionnels doivent:

- (i) chercher à réunir et à examiner toutes les preuves et informations pertinentes concernant chaque réclamation;
 - (ii) chercher à s'exprimer dans un langage simple, facilement compréhensible;
 - (iii) apporter une réponse sans retard inutile et dans tous les cas, dans un délai ne pouvant excéder 30 jours entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au réclamant. Lorsqu'une réponse ne peut être apportée dans ce délai, le professionnel doit informer le réclamant des causes du retard et indiquer la date à laquelle son examen est susceptible d'être terminé. Lorsque le professionnel fait usage de la prolongation du traitement de la réclamation, le délai d'introduction auprès du CAA, visé à l'article 5, paragraphe 2, alinéa, est prolongé d'autant.
- (7) Lorsque le traitement de la réclamation au niveau du responsable visé au paragraphe 2 n'a pas permis de donner une réponse satisfaisante au réclamant, le professionnel doit lui fournir les informations visées au paragraphe 1^{er}. Ces informations sont fournies sur support papier ou sur un autre support durable.
- (8) La preuve de l'existence et de l'exactitude des informations fournies et de la date à laquelle elles ont été fournies incombe au professionnel. Toute clause contraire est considérée comme abusive au sens de l'article L.211-2 du code de la consommation.
- (9) Les professionnels doivent analyser, de façon permanente, les données relatives au traitement des réclamations, afin de veiller à identifier et traiter tout problème récurrent ou systémique, ainsi que les risques juridiques et opérationnels potentiels, par exemple:
- (i) en analysant les causes des réclamations individuelles afin d'identifier les origines communes à certains types de réclamations;
 - (ii) en examinant si ces origines peuvent également affecter d'autres processus ou produits, y compris ceux sur lesquels les réclamations ne portent pas directement; et
 - (iii) en corrigeant ces origines, lorsqu'il est raisonnable de le faire.

Art 15. - Communication d'informations au CAA

- (1) La procédure interne pour le traitement des réclamations auprès de chaque professionnel doit couvrir également les relations du professionnel avec le CAA dans ce cadre en général ainsi que dans le cadre de la procédure auprès du CAA décrite à la section 2 en particulier.

- (2) Les professionnels sont tenus de fournir une réponse aussi complète que possible dans un délai de 30 jours à compter de l'envoi du CAA de sa demande d'informations, de documents ou d'explications supplémentaires et/ou de prendre position sur les faits ou avis tels que présentés par l'autre partie.

Lorsque les professionnels ne respectent pas le délai susvisé, le CAA peut prononcer une injonction de communiquer les informations demandées.

- (3) Le responsable visé à l'article 14, paragraphe 4, est tenu de communiquer au CAA, sur une base annuelle, un tableau comprenant le nombre des réclamations enregistrées par le professionnel, classées par type de réclamations, ainsi qu'un rapport synthétique des réclamations et des mesures prises pour les traiter.

A cette fin, la procédure interne du professionnel doit organiser la communication au responsable visé à l'alinéa précédent de toutes les données nécessaires concernant les réclamations reçues.

Section 4 - Dispositions générales

Art. 16. - Entrée en vigueur

Le présent règlement entre en vigueur le lendemain de sa publication au Mémorial. Ses dispositions sont applicables à toute nouvelle demande réceptionnée à partir du jour de son entrée en vigueur par le CAA.

Art. 17. - Publication

Le présent règlement sera publié au Mémorial et sur le site Internet du CAA.

Luxembourg, le 26 février 2019

COMMISSARIAT AUX ASSURANCES

Claude WIRION
Directeur

Annick FELTEN
Membre de la Direction

Yves BAUSTERT
Membre de la Direction