

2011-03 - overgemaakt aan alle mutualistische entiteiten - transmise à toutes les entités mutualistes

Subject: inschrijving van verzekeringstussenpersonen - inscription d'intermédiaires d'assurances
Date: Wednesday, 16 March, 2011 15:24:20

Concerne: inscription d'intermédiaires d'assurances – questions posées par le secteur

Monsieur, Madame,

Par la présente vous est communiquée la réponse à un certain nombre de questions posées par le secteur en ce qui concerne l'application aux mutualités en tant qu'intermédiaires d'assurances, des dispositions de la loi du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances et en réassurances et à la distribution d'assurances, aux mutualités comme intermédiaires d'assurances.

Ces questions et réponses sont traitées ci-après par thème.

1. Responsable de la distribution

1.1. Qu'est-ce qu'il y a lieu d'entendre exactement par la notion de "responsable de la distribution"?

La loi du 27 mars 1995 définit la notion de "responsable de la distribution" au sein d'un intermédiaires d'assurances comme *"toute personne physique appartenant à la direction d'un intermédiaire d'assurances ou de réassurances, ou tout employé au service d'un tel intermédiaire, et qui, de facto, assume la responsabilité de l'activité d'intermédiation en assurances et en réassurances ou en exerce le contrôle"* (article 1^{er}, 5^o).

Parmi les intermédiaires d'assurances qui occupent en tant que personne morale ou personne physique des travailleurs, il y a deux types de personnes qui exercent des activités d'intermédiation en assurances : d'une part, le(s) responsable(s) de la distribution et d'autre part, les personnes en contact avec le public.

Le responsable de la distribution exerce en premier lieu lui-même des activités d'intermédiation en assurances. Il contrôle en outre l'exercice des activités d'intermédiation en assurances par les personnes en contact avec le public. Il vérifie si ces activités sont exercées correctement, par exemple si une police adéquate a été conseillée à une personne en fonction des données communiquées par celle-ci.

1.2. A quelles connaissances professionnelles doit satisfaire un responsable de la distribution (qui ne tombe sous la mesure transitoire reprise à l'article 74 de la loi du 26/4/2010)?

Conformément aux articles 3, alinéa 1^{er}, et 11, § 2, 1^o dernière phrase, de la loi du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances et en réassurances et à la distribution d'assurances, les responsables de la distribution (RD) doivent satisfaire aux mêmes connaissances que les intermédiaires d'assurances, sauf qu'ils sont dispensés des connaissances de gestion d'entreprises.

Ces connaissances professionnelles comprennent deux aspects: une connaissance théorique et une expérience pratique.

- connaissances théoriques

En ce qui concerne la preuve des connaissances théoriques requises, l'article 3, alinéa 1^{er}, de la loi du 27 mars 1995 prévoit que pour les RD, il y a lieu d'appliquer les mêmes règles que pour les intermédiaires d'assurances. En application de l'article 11, § 3, de la loi précitée du 27 mars 1995 et de l'article 25 de l'arrêté royal du 25 mars 1996 portant exécution de la loi du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances et en réassurances et à la distribution d'assurances, cette preuve est fournie par:

- un diplôme de master ou un diplôme équivalent délivré avant l'année académique 2004-2005 (article 25, § 1, 1^o, de l'arrêté royal précité du 25 mars 1996);
- un diplôme de baccalauréat ou un diplôme équivalent délivré avant l'année scolaire 2004-2005, diplôme dont le programme de cours compte au moins 11 crédits se rapportant aux connaissances techniques en matière d'assurances et 3 crédits se rapportant aux connaissances de gestion d'entreprises (article 25, § 1, 2^o, de l'arrêté royal précité du 25 mars 1996), où l'exigence de 3 crédits est supprimée à la suite de la dispense prévue par la loi pour le RD (article 11, § 2, 1^o, dernière phrase, de la loi du 27 mars 1995);
- un certificat de l'enseignement secondaire supérieur et le suivi avec fruit d'un cours agréé (ou dans le nouveau système la réussite d'un examen agréé en assurances^[1]) (article 11, § 3, alinéa 1^{er}, 2^o, de la loi du 27 mars 1995).

En ce qui concerne les diplômes de baccalauréat qui démontrent les connaissances théoriques requises, la CBFA a établi une liste des diplômes qui répondent à cette condition (cf. www.cbfa.be, intermédiaires, rubrique: inscription, document: "*diplômes conformément à l'art. 25 § 1, 2^o, de l'A.R. du 25 mars 1996*").

- expérience pratique

Etant donné que conformément à l'article 3, alinéa 1^{er}, de la loi du 27 mars 1995, un responsable de la distribution doit satisfaire aux mêmes conditions en matière de connaissances professionnelles qu'un intermédiaire d'assurances, un RD désigné par un intermédiaire d'assurances ayant la qualité d'agent (comme dans le cas d'une mutualité), doit satisfaire aux mêmes conditions d'expérience pratique qu'un agent.

La durée de cette expérience pratique s'élève pour un RD désigné par une mutualité à:

- si l'intéressé est porteur d'un diplôme de master ou un diplôme équivalent délivré avant l'année académique 2004-2005:
 - o 1 an (art. 26, § 1^{er}, de l'arrêté royal du 25 mars 1996 et art. 11, § 3, alinéa 2, de la loi du 27 mars 1995 qui prévoit une diminution de moitié de la durée pour les agents);
 - o 6 mois si le programme de cours compte au moins 5 crédits se rapportant aux connaissances technique et 1 crédit de gestion d'entreprises (art. 26, § 2, 1^o, de l'arrêté royal du 25 mars 1996 et article 11, § 3, alinéa 2 de la loi du 27 mars 1995);
- dans le cas d'un diplôme de baccalauréat ou un diplôme équivalent délivré avant l'année scolaire 2004-2005, diplôme dont le programme de cours compte au moins 11 crédits se

rapportant aux connaissances techniques en matière d'assurances et 3 crédits se rapportant aux connaissances de gestion d'entreprises ou un pourcentage équivalent de charge d'études: 6 mois (art. 26, § 2, 2°, de l'arrêté royal du 25 mars 1996 et article 11, § 3, alinéa 2 de la loi du 27 mars 1995);

- dans le cas d'un certificat de l'enseignement secondaire supérieur et le suivi avec fruit d'un cours spécialisé agréé en assurances (ou dans le nouveau système la réussite d'un examen agréé): 6 mois (art. 26, § 2, 3°, de l'arrêté royal du 25 mars 1996 et article 11, § 3, alinéa 2 de la loi du 27 mars 1995).

1.3. Est-ce qu'une personne qui est candidat pour être désigné comme responsable de la distribution (et qui n'est pas soumise à la mesure de transition de l'art. 74 de la loi du 26 avril 2010 et qui ne peut pas invoquer un des diplômes prévus qui démontrent suffisamment de connaissance professionnelle) peut passer un examen agréé par l'Office de contrôle? Est-ce qu'elle peut aussi suivre une formation agréée par la CBFA?

L'article 11, §4ter, de la loi du 27 mars 1995, inséré par la loi du 26 avril 2010, prévoit que les examens relatifs à la connaissance professionnelle requise dans le chef des intermédiaires d'assurances visés par l'article 68 de la loi du 26 avril 2010 (dont les mutualités), leurs responsables de la distribution et leur personnel en contact avec le public, peuvent être organisés par le CIN, une SMA ou une mutualité et que dans ce cas, ces examens sont agréés par l'Office de contrôle.

Pour toute clarté, l'exigence de réussite de cet examen vaut uniquement pour les candidats responsables de la distribution qui:

- ne tombent pas sous la disposition transitoire reprise à l'article 74 de la loi du 26 avril 2010;
- ne disposent pas d'un des diplômes qui valent comme preuve des connaissances théoriques requises (comme mentionné ci-avant sous le point 1.2.).

La disposition précitée par laquelle l'article 11, § 4ter, de la loi du 27 mars 1995 prévoit pour le secteur mutualiste une agrégation d'examens, s'inscrit dans le nouveau système inséré dans la loi du 27 mars 1995 par la loi du 31 juillet 2009, par lequel l'obligation, pour les personnes qui ne sont pas porteur d'un des diplômes requis par la loi, d'avoir suivi avec fruit un cours spécialisé agréé, est remplacée par l'obligation de réussir un examen agréé. Le nouveau système prévoit que la CBFA agréé ces examens et qu'elle peut fixer par règlement les règles particulières auxquelles ces examens doivent répondre. Ce système d'agrégation d'examens entrera en vigueur à une date encore à fixer par arrêté royal (article 13 de la loi précitée du 31 juillet 2009).

L'Office de contrôle ne peut dès lors provisoirement pas encore agréer des examens, étant donné que la même méthode de travail devra être suivie (contrôle au regard d'un règlement d'examens à élaborer par la CBFA) afin de garantir une égalité de traitement des intermédiaires d'assurances.

Les personnes qui sont candidates pour la fonction de responsable de la distribution (et qui ne tombent pas sous le régime transitoire repris à l'article 74 de la loi du 26 avril 2010 et qui ne disposent pas d'un des diplômes requis) peuvent entretemps suivre une formation agréée par la CBFA, mais cette formation porte sur diverses branches des assurances et n'est donc pas limitée aux branches 2 (assurance maladie) et 18 (assistance). Les formateurs agréés à cet effet

sont repris sur le site internet de la CBFA.

Un dirigeant effectif d'un intermédiaire d'assurances peut aussi être responsable de la distribution (RD). Dans ce cas, il doit cependant respecter les conditions de connaissance professionnelle requises pour un RD, mais combinées aux connaissances de gestion d'entreprises exigées, comme demandé pour un dirigeant effectif conformément à l'article 11, § 2bis, de la loi du 27 mars 1995 (connaissances dont est dispensé un RD qui n'est pas dirigeant effectif). L'article 11, § 2bis, deuxième phrase, prévoit en effet que la connaissance de la gestion d'entreprises est également requise lorsque les personnes chargées de la direction effective ont la qualité de RD.

2. Personnes en contact avec le public

2.1. La notion de "personne en contact avec le public" – est-ce qu'uniquement les personnes qui ont un contact direct avec le public et qui se trouvent dans le même espace que ce public doivent être considérées comme "personnes en contact avec le public" ou est-ce que cette notion couvre aussi les personnes qui ne font que répondre par téléphone ou par écrit à des questions de personnes concernant des contrats d'assurance maladie?

Comme mentionné ci-avant pour la notion de "responsable de la distribution", il existe parmi les intermédiaires d'assurances qui occupent des travailleurs, deux types de travailleurs qui exercent des activités d'intermédiation en assurances: d'une part, le(s) responsable(s) de la distribution et d'autre part; les personnes en contact avec le public. L'article 3, alinéa 2, de la loi du 27 mars 1995 décrit cette dernière catégorie comme "*les autres personnes (que le responsable de la distribution) qui s'occupent directement d'intermédiation en assurances, en particulier toute personne qui, à cet effet et de quelque manière que ce soit, est en contact avec le public*".

Une personne fait de l'intermédiation en assurances dès qu'elle exerce une des activités décrites en tant que telles par l'article 1^{er}, 1^o, de la loi du 27 mars 1995: "*toute activité consistant à présenter ou à proposer des contrats d'assurance ou à réaliser d'autres travaux préparatoires à leur conclusion ou à les conclure, ou à contribuer à leur gestion et à leur exécution*".

Dès le moment où un travailleur de la mutualité donne des informations à une certaine personne concernant certaines polices que cette personne peut conclure ou a conclues, en donnant par exemple des explications concernant la prime qui vaut pour l'intéressé ou les conditions qui valent pour cette personne, ce travailleur s'occupe d'intermédiation en assurances et il doit être considéré comme une personne en contact avec le public. Peu importe que ces explications soient données dans le même espace de bureau ou téléphoniquement ou d'une autre manière, ni que les informations soient données de façon occasionnelle ou non.

2.2. Est-ce que les personnes en contact avec le public (non soumises à la mesure de transition reprise à l'article 74 de la loi du 26 avril 2010) qui doivent démontrer une connaissance de base en matière d'assurances, peuvent présenter certains diplômes ou attestations qui démontrent cette connaissance de base?

Les diplômes qui démontrent une connaissance professionnelle théorique dans le chef des

responsables de la distribution, prévus par l'article 25, § 1^{er}, 1^o et 2^o, de l'arrêté royal du 25 mars 1996 (cf. ci-avant) peuvent a fortiori être invoqués également par les personnes en contact avec le public pour démontrer leur connaissance de base théorique, étant donné que cette catégorie doit satisfaire à des conditions moins strictes que les responsables de la distribution.

Il y a lieu de faire remarquer que les personnes en contact avec le public ne doivent démontrer qu'une connaissance de base théorique en matière d'assurances, mais pas d'expérience pratique.

2.3. Est-ce qu'un travailleur d'un intermédiaire d'assurances qui exercera comme "personne en contact avec le public" des activités d'intermédiation en assurances (et qui n'est pas soumis à la mesure de transition de l'art. 74 de la loi du 26 avril 2010 et qui ne peut pas invoquer un des diplômes légalement prévus) peut réaliser un examen agréé par l'Office de contrôle? Est-ce que cette personne peut aussi suivre une formation agréée par la CBFA?

Il est renvoyé à cet égard à ce qui est précisé pour les responsables de la distribution.

3. Personnes chargées de la direction effective

3.1. Est-ce que les membres du comité de direction d'une mutualité doivent être considérés comme des personnes chargées de la direction effective?

En ce qui concerne les intermédiaires, il convient d'entendre par "direction effective" *"toute personne qui, sous quelque dénomination et en quelque qualité que ce soit (administrateur, gérant, directeur, etc.) prend part à l'administration ou à la gestion de l'entreprise, ou qui a une influence réelle sur la directive de fait de l'entreprise"* (cf. FAQ, publié sur le site internet de la CBFA).

Par analogie, on peut aussi se référer à la situation d'une SA (information aussi reprise dans le FAQ précité): *"La désignation de la directive effective (ou de fait) est indépendante de la composition du conseil d'administration d'une entreprise. Comme ligne de conduite, nous partons du principe que les personnes chargées de la direction effective ont un impact essentiel sur la direction de l'entreprise, et ce sous le contrôle du conseil d'administration. Les administrateurs peuvent en effet faire partie de la direction effective, pour autant qu'ils aient une tâche exécutante par laquelle ils ont un impact essentiel sur la politique d'une entreprise. Un administrateur non-exécutant, ce qui veut dire, un administrateur sans aucune tâche (journalière) au sein d'une entreprise n'est pas considéré comme partie de la direction effective. Les membres d'un comité de direction font toujours partie de la direction effective."*

En ce qui concerne les mutualités, l'article 23 de la loi du 6 août 1990 permet que le conseil d'administration délègue une partie de ses compétences à des commissions composées d'administrateurs, de sorte que la délégation à un comité de direction est possible. Si ces personnes participent à l'administration ou à la gestion de la mutualité ou ont une influence réelle sur sa direction effective, elles sont des dirigeants effectifs.

L'attention est attirée dans ce cadre sur le fait que les personnes chargées de la direction effective dans les intermédiaires d'assurances (avec la qualité de personne morale) doivent

disposer, selon la législation en matière d'assurances (article 10bis, 1°, de la loi du 27/3/1995 et FAQ CBFA) de la fiabilité professionnelle nécessaire, des connaissances professionnelles requises (gestion d'entreprises) et de l'expérience adéquate pour assumer cette fonction.

En ce qui concerne les connaissances en matière de gestion d'entreprises, il est renvoyé aux informations déjà transmises au secteur par le courriel du 9 décembre 2010.

3.2. Dans le cas affirmatif, est-ce que ces personnes doivent toujours démontrer des connaissances en matière de gestion d'entreprises, ce qui pourrait poser un problème pour les comités de direction de mutualités composés d'administrateurs ou de pensionnés sans connaissance de gestion d'entreprises.

Comme mentionné ci-avant, les personnes chargées de la direction effective au sein d'un intermédiaire d'assurances doivent, selon la législation en matière d'assurances, démontrer des connaissances en matière de gestion d'entreprises. Étant donné que cette législation est applicable aux mutualités dans leur qualité d'intermédiaires en assurances, aucune exception ne peut être prévue à cet égard pour les personnes chargées de la direction effective dans une mutualité.

3.3. Est-ce que le président d'une mutualité doit être considéré comme faisant partie de la direction effective?

Le réponse à cette question dépendra du fait si le président d'une mutualité a un tâche exécutive par laquelle il a un impact essentiel sur l'administration de la mutualité. Dans ce cas, il fait partie de la direction effective. Il s'agit d'une appréciation d'une situation de fait qui peut varier d'une mutualité à l'autre.

3.4. Est-ce qu'il y a obligation de publication au Moniteur belge des compétences d'un dirigeant effectif d'une mutualité, comme demandé dans les formulaires d'inscription? Si oui, existe-t-il des directives ou des modèles à cet égard?

L'extrait de publication au Moniteur belge des compétences du dirigeant effectif est demandé pour les personnes qui, selon le droit des sociétés, doivent être désignées dans les statuts, comme les gérants de SPRL et les administrateurs délégués d'une SA. En ce qui concerne les mutualités, les dispositions du droit des sociétés ne sont pas d'application, de sorte qu'il n'existe pour ces intermédiaires pas d'obligation de publication au Moniteur belge des compétences des dirigeants effectifs.

4. Notion de "succursale" – activités d'intermédiation en assurances et notion d'"intermédiation en assurances"

Que faut-il entendre par la notion de "succursale"? Est-ce qu'un point de contact d'une mutualité où l'on ne fournit que des informations aux membres de la mutualité, mais où l'on ne réalise pas d'affiliations, doit être considéré comme une succursale où de l'intermédiation en assurances est pratiquée?

Une succursale d'un intermédiaire d'assurances est tout point où de l'intermédiation en assurances est pratiquée. En ce qui concerne l'intermédiation en assurances, il est renvoyé à l'article 1^{er}, 1°, de la loi du 27 mars 1995: "toute activité consistant à présenter ou à proposer

des contrats d'assurance ou à réaliser d'autres travaux préparatoires à leur conclusion ou à les conclure, ou à contribuer à leur gestion et à leur exécution.". Toute activité qui correspond à cette description légale doit être considérée comme une intermédiation en assurances, même si cette activité n'est exécutée qu'occasionnellement.

La communication de la CBFA 2009-10 du 20/2/2009 précise que les activités suivantes dans le cadre de la fourniture d'informations (tant préalablement à la convention qu'à un moment ultérieur) doivent être considérées comme des activités d'intermédiation en assurances: "*...la fourniture d'explications spécifiques sur les garanties offertes, l'octroi d'une assistance technique en termes d'assurances pour remplir les documents, et la détermination des exigences et des besoins du client*". Des exemples données dans ce cadre sont : "*la fourniture d'explications sur des fiches-produits, la constatation de l'étendue du risque à couvrir, la détermination des garanties à couvrir...*".

Cette communication précise en outre: "*La détermination des exigences et des besoins du client, ainsi que la collecte d'informations à cet effet, constitue un élément essentiel de la mission de l'intermédiaire d'assurances et relève des activités consistant à "présenter ou à proposer des contrats d'assurance ou à réaliser d'autres travaux préparatoires à leur conclusion" au sens de l'article 1^{er}, 1^o, alinéa 1^{er}, de la loi*".

A partir du moment où des explications sont données à un candidat-assuré ou à une personne déjà affiliée auprès d'une assurance quant à un produit d'assurances particulier d'une "façon personnalisée", à savoir entre autres que des informations sont données concernant la prime et/ou les conditions qui valent pour cette personne, de l'intermédiation en assurances est pratiquée.

Cela est aussi le cas si un employé d'un point de contact d'une mutualité prend contact téléphoniquement avec le siège central et que le membre du personnel dans ce point de contact transmet à un assuré ou candidat-assuré uniquement les informations provenant du siège central.

5. Mutualité qui offre des produits de plusieurs SMA

5.1.A quelle catégorie d'intermédiaire d'assurances (agent/courtier) appartient une mutualité qui offre à ses membres des produits de plusieurs SMA?

Les mutualités qui offrent des produits de plusieurs SMA dont ces mutualités sont les fondateurs ou auxquelles elles sont affiliées, conservent la qualité d'agent.

La loi du 27/3/1995 définit "agent" et "courtier" comme suit:

- **courtier**: l'intermédiaire d'assurances qui met en relation des preneurs d'assurance et des entreprises d'assurances, sans être lié par le choix de celles-ci. Cette loi prévoit en outre que l'intermédiaire qui souhaite être inscrit dans la catégorie de "courtier" joint à sa demande une déclaration sur l'honneur qui démontre qu'il exerce ses activités professionnelles en dehors de toute convention d'agence exclusive ou de toute autre engagement juridique qui l'oblige à placer toute sa production ou une partie de celle-ci auprès d'une entreprise d'assurances ou de plusieurs entreprises d'assurances qui appartiennent à un même groupe.
- **agent**: l'intermédiaire d'assurances qui, en raison d'une ou plusieurs conventions ou

procurations, au nom et pour le compte d'une seule ou de plusieurs entreprises d'assurances ou de réassurances, exerce des activités d'intermédiation en assurances.

Le critère pour faire une distinction entre les deux statuts se situe dès lors au niveau de l'existence ou non d'un engagement juridique d'un intermédiaire d'assurances de placer l'intégralité ou une partie de sa production auprès d'une entreprise d'assurances déterminée. En cas d'un tel engagement, l'intermédiaire a la qualité d'agent.

En ce qui concerne le cas spécifique d'une mutualité qui a créé plusieurs SMA (ou est affiliée auprès de plusieurs SMA), il y a lieu de constater que cette mutualité peut uniquement réaliser des affiliations de membres affiliés auprès de la mutualité:

- auprès d'une ou de plusieurs SMA que la mutualité a créées elle-même ou auprès desquelles elle est affiliée;
- au choix du membre de la mutualité, en fonction du produit organisé par la SMA.

La mutualité est dès lors "obligée" de placer sa production uniquement auprès des SMA qu'elle a créées ou auprès desquelles elle est affiliée, de sorte qu'elle conserve la qualité d'"agent", même si elle peut affilier ses membres, au choix du membre en question, auprès de plusieurs SMA qui offrent un autre produit. La mutualité ne peut en effet pas réaliser d'affiliations pour d'autres entreprises d'assurances, ni pour des SMA qu'elle n'a pas créées ou auprès desquelles elle n'est pas affiliée.

5.2. Situation spécifique d'une mutualité qui est intermédiaire d'assurances d'une SMA qui procède à l'inscription collective pour ses intermédiaires d'assurances et à la conclusion d'une assurance de responsabilité pour ces intermédiaires, et qui est en outre également intermédiaire d'assurances d'une autre SM qui n'introduit par d'inscription collective et qui ne conclut par d'assurance de responsabilité pour ses intermédiaires. Est-ce que cette mutualité doit introduire elle-même une demande auprès de l'Office de contrôle d'inscription comme intermédiaire d'assurances pour ce qui concerne les activités d'intermédiation pour cette deuxième SMA?

Si la mutualité est déjà inscrite au registre de l'Office de contrôle à la suite de l'inscription collective, la mutualité ne doit pas introduire une deuxième demande même pas d'inscription comme intermédiaire d'assurances pour offrir à ses membres le produit d'assurances organisé par une deuxième SMA, bien qu'il s'agisse d'une autre produit d'assurances au sein de la branche 2 (et éventuellement subsidiairement, d'une couverture des risques dans le cadre de l'assistance visée dans la branche 18). La mutualité devra cependant conclure une propre assurance de responsabilité afin de couvrir sa responsabilité professionnelle dans le cadre des activités d'intermédiation en assurances pour ce qui concerne les services de la deuxième SMA.

6. Notion d'"intermédiation en assurances" – collaboration avec des volontaires ou des partenaires commerciaux

Est-ce qu'une mutualité peut faire appel à des volontaires ou à des partenaires commerciaux (call center, entreprise de marketing direct) afin de réaliser des affiliations auprès d'un produit d'assurances et est-ce que ces personnes doivent être considérées comme des intermédiaires d'assurances?

Comme précisé ci-avant, on entend par activités d'intermédiation en assurances: "toute activité

consistant à présenter ou à proposer des contrats d'assurance ou à réaliser d'autres travaux préparatoires à leur conclusion ou à les conclure, ou à contribuer à leur gestion et à leur exécution."

Cela comprend entre autres les activités suivantes:

- la communication à un candidat assuré ou à une personne déjà affiliée auprès d'une assurance **d'informations spécifiques concernant les garanties offertes ou la prime à payer**;
- l'établissement d'offres personnalisées;
- l'établissement de conditions d'assurances;
- le traitement et le suivi de propositions d'assurances, de demandes d'assurances, ...;
- donner une assistance technique en matière d'assurances lors qu'il y a lieu de compléter des documents;
- l'identification des souhaits et des besoins du client et la collecte des informations aux fins de cette identification;
- la perception de primes ou le paiement d'interventions.

Seuls les intermédiaires d'assurances inscrits et les membres du personnel désignés par eux et qui satisfont aux conditions légales (entre autres en matière de connaissances professionnelles), peuvent exercer de telles activités d'intermédiation en assurances.

En ce qui concerne les questions de savoir si certaines catégories de personnes ressortissent à la notion d'"apporteur de clients" (cf. la communication 2009-10 du 20 février 2009), on ne peut se prononcer que sur la base d'un dossier complètement documenté relatif à une collaboration spécifique envisagée.

7. Service Eurocross

Les formulaires d'inscription des intermédiaires d'assurances font état de l'intermédiation en assurances dans un autre état que la Belgique. Est-ce qu'il est question, pour le service "Eurocross", d'intermédiation en assurances dans un autre état que la Belgique?

Pour autant que la mutualité n'ouvre pas dans un autre état-membre de l'EEE pas de bureau pour exercer de telles activités, la réponse à cette question est négative.

8. Modification statutaire par la mutualité

Est-ce que la mutualité doit procéder à une modification statutaire pour pouvoir exécuter les activités d'agent d'assurances?

Les mutualités doivent en effet reprendre cette précision dans leurs statuts. L'article 9, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2^o, de la loi du 6 août 1990 prévoit en effet que leurs objectifs doivent être mentionnés dans les statuts. L'attention des mutualités est en outre attirée sur le fait que conformément à l'article 12ter de la loi du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances et en réassurances et à la distribution d'assurances, un intermédiaire d'assurances doit mentionner sur son papier à lettre et sur les autres documents relatifs à son activité d'intermédiation en assurances et émanant de lui, ainsi que dans sa publicité, son numéro d'inscription au registre des intermédiaires d'assurances et de réassurances. Conformément à la même disposition, les agents d'assurances doivent mentionner aux mêmes documents en outre les noms de toutes les entreprises d'assurances au nom et pour le compte desquelles ils

exercer des activités d'intermédiation en assurances.

Veillez agréer l'expression de ma haute considération,

L'Administrateur général,
Ch. Langendries

Betreft: inschrijving van verzekeringstussenpersonen - vragen gesteld door de sector

Geachte heer/mevrouw,

Met dit schrijven wordt u het antwoord overgemaakt op een aantal vragen eerder door de sector gesteld over de toepassing van de bepalingen van de wet van 27 maart 1995 betreffende de verzekerings- en de herverzekeringsbemiddeling en de distributie van verzekeringen, op de ziekenfondsen als verzekeringstussenpersonen.

Deze vragen en de antwoorden worden hierna thematisch weergegeven.

1. Verantwoordelijke voor de distributie

1.1. Wat dient juist begrepen onder de notie "verantwoordelijke voor de distributie"?

De wet van 27 maart 1995 definieert de notie "verantwoordelijke voor de distributie" in een verzekeringstussenpersoon als "*elke natuurlijke persoon behorend tot de leiding van of elke werknemer in dienst van een verzekeringstussenpersoon, die de facto de verantwoordelijkheid heeft van of toezicht uitoefent op de werkzaamheid van verzekeringsbemiddeling*" (artikel 1, 5°).

Binnen de verzekeringstussenpersonen die als rechtspersoon of natuurlijke persoon werknemers in dienst hebben, zijn er twee types personen die aan verzekeringsbemiddeling doen: enerzijds de verantwoordelijke(n) voor de distributie en anderzijds de personen in contact met het publiek.

De verantwoordelijke voor de distributie voert in de eerste plaats zelf activiteiten van verzekeringsbemiddeling uit. Daarnaast houdt hij toezicht op de uitoefening van de werkzaamheden van verzekeringsbemiddeling door de personen in contact met het publiek. Hij gaat na of deze correct worden uitgevoerd, bijvoorbeeld of een juiste polis werd aangeraden aan een persoon in functie van de door hem meegedeelde gegevens.

1.2. Aan welke beroepskennis dient een verantwoordelijke voor de distributie (die niet onder de overgangsmaatregel valt die opgenomen is in artikel 74 van de wet van 26/4/2010) te voldoen?

Krachtens artikelen 3, eerste lid, en 11, § 2, 1°, laatste zin, van de wet van 27 maart 1995

betreffende de verzekerings- en herverzekeringbemiddeling en de distributie van verzekeringen, moeten de verantwoordelijken voor de distributie (VVD) aan dezelfde kennis beantwoorden als de verzekeringstussenpersonen, behalve dat zij vrijgesteld worden van de kennis van bedrijfsbeheer.

Deze beroepskennis omvat twee aspecten: een theoretische kennis en een praktische ervaring.

- theoretische kennis

Wat het bewijs van de vereiste theoretische kennis betreft, worden voor de VVD krachtens artikel 3, eerste lid, van de wet van 27 maart 1995, dezelfde regels toegepast die ook gelden voor verzekeringstussenpersonen. In toepassing van artikel 11, § 3, van voormelde wet van 27 maart 1995 en artikel 25 van het koninklijk besluit van 25 maart 1996 tot uitvoering van de wet van 27 maart 1995 betreffende de verzekerings- en herverzekeringbemiddeling en de distributie van verzekeringen, wordt dit bewijs geleverd door:

- een master diploma of een daarmee gelijkgesteld diploma toegekend vóór het academiejaar 2004-2005 (artikel 25, § 1, 1°, van voormeld koninklijk besluit van 25 maart 1996);
- een bachelor diploma of een daarmee gelijkgesteld diploma toegekend vóór het schooljaar 2004-2005, dat een lessenprogramma omvat van minstens 11 studiepunten technische kennis inzake verzekeringen en 3 studiepunten bedrijfsbeheer (artikel 25, § 1, 2°, van voormeld koninklijk besluit van 25 maart 1996), waarbij de vereiste van 3 studiepunten bedrijfsbeheer wegvalt, ingevolge de bij wet voorziene vrijstelling voor de VVD (artikel 11, § 2, 1°, laatste zin, van de wet van 27 maart 1995);
- een getuigschrift hoger middelbaar onderwijs en het met vrucht volgen van een erkende opleiding (of in het nieuwe systeem het slagen voor een erkend examen in verzekeringen^[1]) (artikel 11, § 3, eerste lid, 2°, van de wet van 27 maart 1995).

Wat de bachelordiploma's betreft die de vereiste theoretische kennis aantonen, werd door de CBFA een lijst opgesteld van de diploma's die aan deze bepaling beantwoorden (zie www.cbfa.be, tussenpersonen, rubriek: inschrijving, document: "*diploma's conform art. 25 § 1, 2°, van het K.B. van 25 maart 1996*").

- praktische ervaring

Aangezien een verantwoordelijke voor de distributie overeenkomstig artikel 3, eerste lid, van de wet van 27 maart 1995, aan dezelfde vereisten van beroepskennis moet voldoen als een verzekeringstussenpersoon, moet een VVD die aangesteld is door een verzekeringstussenpersoon met de hoedanigheid van agent (zoals in casu een ziekenfonds) aan dezelfde voorwaarden inzake praktische ervaring voldoen als een agent.

De duurtijd van deze praktische ervaring bedraagt voor een VVD die aangesteld is door een ziekenfonds:

- in geval de betrokkene houder is van een masterdiploma, of een daarmee gelijkgesteld diploma toegekend vóór het academiejaar 2004-2005:
 - o 1 jaar (art. 26, § 1, van het koninklijk besluit van 25 maart 1996 en art. 11, § 3, tweede lid, van de wet van 27 maart 1995 dat in een halvering van de duur voor agenten voorziet);
 - o 6 maanden indien het lessenprogramma minstens 5 studiepunten technische kennis

omvat en 1 studiepunt bedrijfsbeheer (art. 26, § 2, 1°, van het koninklijk besluit van 25 maart 1996 en artikel 11, § 3, tweede lid, van de wet van 27 maart 1995);

- in geval van een bachelordiploma, of een daarmee gelijkgesteld diploma toegekend vóór het schooljaar 2004-2005, dat een lessenprogramma omvat van minstens 11 studiepunten technische kennis inzake verzekeringen en 3 studiepunten inzake bedrijfsbeheer, of een equivalent percentage van studiebelasting: 6 maanden (artikel 26, § 2, 2°, van het koninklijk besluit van 25 maart 1996 en artikel 11, § 3, tweede lid, van de wet van 27 maart 1995);
- in geval van een getuigschrift hoger middelbaar onderwijs en het met vrucht volgen van een erkende gespecialiseerde opleiding in verzekeringen (of in het nieuwe systeem het slagen voor een erkend examen): 6 maanden (artikel 26, § 2, 3°, van het koninklijk besluit van 25 maart 1996 en artikel 11, § 3, tweede lid, van de wet van 27 maart 1995).

1.3. Kan een persoon die kandidaat is om aangesteld te worden als verantwoordelijke voor de distributie (en die niet onder de overgangsmaatregel van art. 74 van de wet van 26 april 2010 valt, noch één van wettelijk voorziene diploma's kan inroepen die blijk geven van voldoende beroepskennis) door de Controledienst erkend examen afleggen? Kan deze persoon ook een door de CBFA erkende opleiding volgen?

Artikel 11, § 4ter, van de wet van 27 maart 1995, ingevoegd door de wet van 26 april 2010, stelt dat de examens betreffende de vereiste beroepskennis in hoofde van de verzekeringstussenpersonen bedoeld in artikel 68 van de wet van 26 april 2010 (waaronder de ziekenfondsen), hun verantwoordelijken voor de distributie en hun personeel in contact met het publiek, georganiseerd kunnen worden door het NIC, een VMOB of een ziekenfonds en dat in dat geval deze examens erkend worden door de Controledienst.

Voor de duidelijkheid, de vereiste voor het slagen voor dit examen geldt enkel voor kandidaat-verantwoordelijken voor de distributie die:

- niet onder de overgangsbepaling vallen opgenomen in artikel 74 van de wet van 26 april 2010;
- niet over één van de diploma's beschikken die als bewijs van de vereiste theoretische kennis gelden (zoals hoger opgesomd in punt 1.2.).

Voormelde bepaling waarbij in artikel 11, § 4ter, van de wet van 27 maart 1995 voor de mutualistische sector voorzien wordt in de erkenning van examens, kadert in het nieuwe systeem dat in de wet van 27 maart 1995 werd ingevoegd bij wet van 31 juli 2009 en waarbij de verplichting voor de personen die geen houder zijn van één van de door de wet vereiste diploma's, om een erkende gespecialiseerde cursus met vrucht te hebben gevolgd, vervangen wordt door de verplichting om voor een erkend examen te slagen. Het nieuwe systeem bepaalt dat de CBFA deze examens erkent en bij reglement de nadere regels kan vaststellen waaraan de examens moeten voldoen. Dit systeem van erkenning van examens zal in werking treden op een nog nader bij koninklijk besluit te bepalen datum (artikel 13 van voormelde wet van 31 juli 2009).

De Controledienst kan dan ook voorlopig nog niet overgaan tot de erkenning van examens, aangezien dezelfde werkwijze (toetsing aan een examenreglement dat door de CBFA zal worden uitgewerkt) zal dienen gevolgd te worden om een gelijkheid van behandeling van de verzekeringstussenpersonen te waarborgen.

De personen die kandidaat zijn voor de functie van verantwoordelijke voor de distributie (en noch onder overgangsregeling vallen vermeld in artikel 74 van de wet van 26 april 2010, noch over één van de vereiste diploma's beschikken) kunnen in tussentijd wel een opleiding volgen die erkend is door de CBFA, maar deze opleiding heeft betrekking op diverse verzekeringstakken en is dus niet beperkt tot de takken 2 (ziekteverzekeringen) en 18 (hulpverlening). De opleidingverstrekkers die hiertoe een erkenning hebben ontvangen, zijn opgenomen op de website van de CBFA.

Een effectief leider van een verzekeringstussenpersoon kan tevens verantwoordelijke voor de distributie (VVD) zijn. Indien dit het geval is, dient deze persoon evenwel aan de vereisten voor beroepskennis te voldoen gevraagd voor een VVD, maar gecombineerd met de vereiste kennis van bedrijfsbeheer zoals gevraagd voor een effectief leider krachtens artikel 11, § 2bis, van de wet van 27 maart 1995 (kennis waarvan een VVD die geen effectief leider is vrijgesteld). Artikel 11, § 2bis, tweede zin, stelt immers dat de kennis van bedrijfsbeheer ook vereist is indien de personen gelast met de effectieve leiding de hoedanigheid hebben van VVD.

2. Personen in contact met het publiek

2.1. Notie "persoon in contact met het publiek" - dienen enkel de personen die rechtstreeks contact hebben met het publiek en zich in dezelfde ruimte bevinden, beschouwd te worden als "personen in contact met het publiek", of vallen onder deze notie ook de personen die enkel telefonisch of schriftelijk vragen van personen over ziekteverzekeringsovereenkomsten beantwoorden?

Zoals hoger vermeld bij de notie "verantwoordelijke voor de distributie", zijn er binnen de verzekeringstussenpersonen die werknemers in dienst hebben, twee types werknemers die activiteiten van verzekeringsbemiddeling uitoefenen: enerzijds de verantwoordelijke(n) voor de distributie en anderzijds de personen in contact met het publiek. Artikel 3, tweede lid, van de wet van 27 maart 1995 omschrijft deze laatste categorie als "*de andere personen (dan de verantwoordelijke voor de distributie) die zich rechtstreeks met verzekeringsbemiddeling bezig houden, inzonderheid iedere persoon die daartoe op welke wijze ook in contact staat met het publiek*".

Een persoon doet aan verzekeringsbemiddeling van zodra hij één van de activiteiten uitoefent die door artikel 1, 1°, van de wet van 27 maart 1995 als zodanig worden omschreven: "*de werkzaamheden die bestaan in het aanbieden, het voorstellen, het verrichten van voorbereidend werk tot het sluiten van verzekeringsovereenkomsten of het sluiten van verzekeringsovereenkomsten, dan wel in het assisteren bij het beheer en de uitvoering ervan*".

Vanaf het ogenblik dat door een bepaalde werknemer van het ziekenfonds informatie wordt gegeven aan een bepaalde persoon over bepaalde polissen die door deze persoon kunnen afgesloten worden of afgesloten werden, waarbij uitleg wordt gegeven over bv. de voor de betrokkene geldende premie of de voorwaarden die voor de betrokkene in kwestie gelden, doet deze werknemer aan verzekeringsbemiddeling en dient hij dan ook beschouwd te worden als een persoon in contact met het publiek. Het speelt geen rol of deze uitleg wordt gegeven in dezelfde kantoormuimte als de betrokkene dan wel telefonisch of op een andere wijze, noch of de informatieverstrekking al dan niet occasioneel gebeurt.

2.2. *Kunnen de personen in contact met het publiek (die niet onder de overgangmaatregel vallen vervat in artikel 74 van de wet van 26 april 2010) die een basiskennis inzake verzekeringen moeten aantonen, bepaalde diploma's of getuigschriften voorleggen die de bedoelde basiskennis aantonen?*

De diploma's die een theoretische beroepskennis aantonen in hoofde van de verantwoordelijken voor de distributie, vermeld in artikel 25, § 1, 1° en 2°, van het koninklijk besluit van 25 maart 1996 (zie hoger), kunnen a fortiori ook worden ingeroepen door de personen in contact met het publiek teneinde de voor hen vereiste theoretische basiskennis aan te tonen, aangezien deze categorie aan minder strenge vereisten moet voldoen dan de verantwoordelijken voor de distributie.

Volledigheidshalve wordt erop gewezen dat de personen in contact met het publiek enkel een theoretische basiskennis inzake verzekeringen moeten aantonen, maar geen praktische ervaring.

2.3. *Kan een werknemer van een verzekeringstussenpersoon die als "persoon in contact met het publiek" activiteiten van verzekeringsbemiddeling gaat uitoefenen (en die niet onder de overgangmaatregel van art. 74 van de wet van 26 april 2010 valt, noch één van wettelijk voorziene diploma's kan inroepen) een door de Controledienst erkend examen afleggen? Kan deze persoon ook een door de CBFA erkende opleiding volgen?*

Dienaangaande wordt verwezen naar hetgeen hierover gesteld wordt over de verantwoordelijken voor de distributie.

3. Personen gelast met de effectieve leiding

3.1. *Dienen de leden van het directiecomité van een ziekenfonds beschouwd te worden als personen die belast zijn met de effectieve leiding?*

Onder "effectieve leiding" wat de tussenpersonen betreft, verstaat men: "*iedere persoon die onder om het even welke naam of in om het even welke hoedanigheid (bestuurder, zaakvoerder, directeur, ...) deelneemt aan het bestuur of het beleid van de onderneming, of die een reële invloed heeft op de feitelijke leiding van de onderneming*" (zie FAQ, gepubliceerd op de website van de CBFA).

Naar analogie kan ook verwezen worden naar de situatie van een NV (informatie eveneens opgenomen in voormelde FAQ): "*De aanduiding van de effectieve (of feitelijke) leiding staat los van de samenstelling van de raad van bestuur van een onderneming. Als leidraad kan vooropgesteld worden dat personen belast met de effectieve leiding een wezenlijke impact hebben op de leiding van de onderneming, dit onder toezicht van de raad van bestuur. Bestuurders kunnen uiteraard deel uitmaken van de effectieve leiding, voor zover zij een uitvoerende taak hebben waardoor zij een wezenlijke impact hebben op het bestuur van een onderneming. Een niet-uitvoerende bestuurder, dit wil zeggen, een bestuurder zonder enige (dagdagelijkse) taak binnen een onderneming, wordt niet beschouwd als deel uitmakend van de effectieve leiding. Leden van een directiecomité daarentegen maken steeds deel uit van de effectieve leiding*".

Wat de ziekenfondsen betreft laat artikel 23 van de wet van 6 augustus 1990 toe dat de raad van bestuur een deel van zijn bevoegdheden overdraagt aan commissies samengesteld uit bestuurders, zodat de delegatie aan een directiecomité mogelijk is. Indien deze personen deelnemen aan het bestuur of het beleid van het ziekenfonds of een reële invloed hebben op de feitelijke leiding ervan, zijn het effectieve leiders.

De aandacht wordt er in dit kader op gevestigd dat de personen belast met de effectieve leiding in de verzekeringstussenpersonen (met de hoedanigheid van rechtspersoon) volgens de verzekeringswetgeving (artikel 10bis, 1°, van de wet van 27/3/1995 en FAQ CBFA) moeten beschikken over de noodzakelijke professionele betrouwbaarheid, de vereiste beroepskennis (bedrijfsbeheer) en de passende ervaring om deze functie waar te nemen.

Wat de kennis van bedrijfsbeheer betreft, wordt verwezen naar de informatie die aan de sector reeds verzonden werd per mail van 9 december 2010.

3.2. In bevestigend geval, dienen deze personen steeds een kennis inzake bedrijfsbeheer aan te tonen, hetgeen een probleem zou kunnen stellen voor directiecomités van ziekenfondsen die samengesteld zijn uit bestuurders of gepensioneerden zonder kennis van bedrijfsbeheer.

Zoals reeds hierboven vermeld, dienen de personen belast met de effectieve leiding in een verzekeringspersoon volgens de verzekeringswetgeving een kennis inzake bedrijfsbeheer aan te tonen. Aangezien deze wetgeving ook van toepassing is op ziekenfondsen in hun hoedanigheid van verzekeringstussenpersonen kan hierop niet in een uitzondering worden voorzien voor de personen belast met de effectieve leiding in een ziekenfonds.

3.3. Dient de voorzitter van een ziekenfonds beschouwd te worden als deel uitmakend van de effectieve leiding?

Het antwoord op deze vraag zal afhangen van het feit of de voorzitter van een ziekenfonds een uitvoerende taak heeft waardoor hij een wezenlijke impact heeft op het bestuur van het ziekenfonds. In dat geval maakt hij deel uit van de effectieve leiding. Dit betreft een appreciatie van een feitelijke situatie die in elk ziekenfonds kan variëren.

3.4. Is er een verplichting tot publicatie in het Belgisch Staatsblad van de bevoegdheden van een effectief leider van een ziekenfonds, zoals gevraagd in de inschrijvingsformulieren? In bevestigend geval bestaan hierover richtlijnen of modellen?

Het afschrift van de bekendmaking in het Belgisch Staatsblad van de bevoegdheden van de effectieve leider wordt gevraagd voor de personen die volgens het vennootschapsrecht moeten worden benoemd in de statuten, zoals zaakvoerders van BVBA en gedelegeerd bestuurders van een NV. Wat de ziekenfondsen betreft, gelden de bepalingen van het vennootschapsrecht niet, zodat voor deze tussenpersonen er geen verplichting is tot publicatie in het Belgisch Staatsblad van de bevoegdheden van de effectieve leiders.

4. Notie "bijkantoor" – activiteiten van verzekeringsbemiddeling en notie "verzekeringsbemiddeling"

Wat dient verstaan te worden onder de notie "bijkantoor"? Dient een contactpunt van een

ziekenfonds waar enkel inlichtingen worden verstrekt aan de leden van het ziekenfonds maar waar geen aansluitingen worden verricht beschouwd te worden als bijkantoor waar aan verzekeringsbemiddeling wordt gedaan?

Een bijkantoor van een verzekeringstussenpersoon is elk punt waar aan verzekeringsbemiddeling wordt gedaan. Wat verzekeringsbemiddeling betreft wordt naar de omschrijving in artikel 1, 1°, van de wet van 27 maart 1995 verwezen: "*de werkzaamheden die bestaan in het aanbieden, het voorstellen, het verrichten van voorbereidend werk tot het sluiten van verzekeringsovereenkomsten of het sluiten van verzekeringsovereenkomsten, dan wel in het assisteren bij het beheer en de uitvoering ervan*". Elke activiteit die onder deze wettelijke omschrijving valt, dient beschouwd te worden als verzekeringsbemiddeling, ook al wordt deze activiteit slechts occasioneel uitgevoerd.

De mededeling van de CBFA 2009-10 van 20/2/2009 verduidelijkt dat volgende activiteiten in het kader van informatieverstrekking (zowel voorafgaand aan de overeenkomst als op een later tijdstip) beschouwd dienen te worden als activiteiten van verzekeringsbemiddeling: "*..het geven van specifieke uitleg over de aangeboden waarborgen, het verlenen van verzekeringstechnische assistentie bij het invullen van documenten of het identificeren van de verlangens en behoeften van de klant*". Voorbeelden die in dit kader gegeven worden: "*het geven van toelichting bij productfiches, het vaststellen van de grootte van het te dekken risico, het bepalen van de te dekken waarborgen ..*".

Bovendien verduidelijkt deze mededeling : "*Het identificeren van de verlangens en behoeften van de klant, en het inwinnen van informatie met het oog op die identificatie, is een essentieel onderdeel van de opdracht van de verzekeringstussenpersoon, en valt onder de kwalificatie 'aanbieden, voorstellen, verrichten van voorbereidend werk, tot het sluiten van verzekeringsovereenkomsten' in de zin van artikel 1, 1°, eerste lid, van de wet van de wet*".

Vanaf het ogenblik dat aan een kandidaat-verzekerde of aan een persoon die reeds bij een verzekering is aangesloten, uitleg wordt gegeven over een bepaald verzekeringsproduct op een "gepersonaliseerde wijze", nl. waarbij ondermeer informatie wordt gegeven over de voor deze persoon geldende premie en/of voorwaarden, wordt aan verzekeringsbemiddeling gedaan.

Dit is ook het geval wanneer door een bediende van een contactpunt van een ziekenfonds telefonisch contact zou worden opgenomen met het hoofdkantoor, waarbij het personeelslid in het contactpunt aan een verzekerde of kandidaat-verzekerde enkel de informatie doorgeeft afkomstig van het hoofdkantoor.

5. Ziekenfonds dat producten van meerdere VMOB's aanbiedt

5.1. Tot welke categorie van verzekeringstussenpersonen (agent/makelaar) behoort een ziekenfonds dat aan zijn leden producten aanbiedt van meerdere VMOB's?

Ook de ziekenfondsen die producten aanbieden van meerdere VMOB's waarvan deze ziekenfondsen oprichter zijn of waarbij ze zijn aangesloten, behouden de hoedanigheid van agent.

De wet van 27/3/1995 definieert "agent" en "makelaar" als volgt:

- **makelaar**: de tussenpersoon die verzekeringsnemers en verzekeringsondernemingen met

elkaar in contact brengt, zonder in de keuze van deze gebonden te zijn. Deze wet bepaalt bovendien dat de tussenpersoon die in de categorie van "makelaar" wil ingeschreven worden, bij zijn aanvraag een verklaring op erewoord bijvoegt waaruit blijkt dat hij zijn beroepswerkzaamheden uitoefent buiten elke exclusieve agentuurovereenkomst of elke andere juridische verbintenis die hem verplicht zijn hele productie of een bepaald deel ervan te plaatsen bij een verzekeringsonderneming of meerdere verzekeringsondernemingen die tot eenzelfde groep behoren.

- **agent:** de tussenpersoon die, uit hoofde van één of meer overeenkomsten of volmachten, in naam en voor rekening van één of meerdere verzekeringsondernemingen werkzaamheden van verzekeringsbemiddeling uitoefent.

Het criterium om een onderscheid te maken tussen beide statuten, ligt dan ook in het al dan niet aanwezig zijn van een juridische verbintenis in hoofde van een verzekeringstussenpersoon om het geheel of een deel van zijn productie bij een bepaalde verzekeringsonderneming te plaatsen. In geval van dergelijke verbintenis heeft de tussenpersoon de hoedanigheid van agent.

Wat het specifieke geval betreft van een ziekenfonds dat oprichter is van meerdere VMOB's (of bij meerdere VMOB's is aangesloten), dient vastgesteld dat dit ziekenfonds enkel aansluitingen kan verrichten van bij het ziekenfonds aangesloten leden:

- bij één of meerdere VMOB's die het ziekenfonds zelf heeft opgericht of waarbij het is aangesloten;
- naar keuze van het lid van het ziekenfonds, afhankelijk van het door de VMOB georganiseerde product.

Het ziekenfonds is dan ook "verplicht" om zijn productie te plaatsen enkel bij de VMOB's waarvan het oprichter is of waarbij het is aangesloten, zodat het ziekenfonds de hoedanigheid van "agent" behoudt, ook indien het zijn leden, naar keuze van het lid in kwestie, kan aansluiten bij meerdere VMOB's die een ander product aanbieden. Het ziekenfonds kan immers geen aansluitingen verrichten voor andere verzekeringsondernemingen, noch voor VMOB's waarvan het ziekenfonds geen oprichter is of niet bij is aangesloten.

5.2. Specifieke situatie van een ziekenfonds dat verzekeringstussenpersoon is van een VMOB die overgaat tot een collectieve inschrijving voor haar verzekeringstussenpersonen en tot het afsluiten van een aansprakelijkheidsverzekering voor deze tussenpersonen, en dat daarnaast ook verzekeringstussenpersoon is van een andere VMOB die geen collectieve inschrijving indient noch een aansprakelijkheidsverzekering afsluit voor haar tussenpersonen. Dient dit ziekenfonds zelf ook een aanvraag indienen bij de Controledienst tot inschrijving als verzekeringstussenpersoon voor wat de bemiddelingsactiviteiten betreft voor deze tweede VMOB?

Indien het ziekenfonds reeds ingeschreven is in het register van de Controledienst naar aanleiding van de collectieve inschrijving dient geen tweede aanvraag ingediend worden door het ziekenfonds zelf tot inschrijving als verzekeringstussenpersoon, om het verzekeringsproduct georganiseerd door een tweede VMOB aan haar leden aan te bieden, ook al gaat het om een ander verzekeringsproduct binnen tak 2 (en eventueel, op bijkomende wijze, een dekking van de risico's in het kader van hulpverlening bedoeld in tak 18). Evenwel zal het ziekenfonds een eigen aansprakelijkheidsverzekering moeten afsluiten om zijn beroepsaansprakelijkheid te dekken in het kader van de activiteiten van verzekeringsbemiddeling voor wat de diensten van de tweede MOB betreft.

6. Begrip "verzekeringsbemiddeling" – samenwerking met vrijwilligers of commerciële partners

Kan een ziekenfonds beroep doen op vrijwilligers of commerciële partners (call center, onderneming van directe marketing) met het oog op aansluitingen bij een verzekeringsproduct en dienen deze personen als verzekeringstussenpersonen te worden beschouwd?

Zoals hoger gesteld, wordt onder activiteiten van verzekeringsbemiddeling begrepen: "de werkzaamheden die bestaan in het aanbieden, het voorstellen, het verrichten van voorbereidend werk tot het sluiten van verzekeringsovereenkomsten of het sluiten van verzekeringsovereenkomsten, dan wel in het assisteren bij het beheer en de uitvoering ervan."

Hieronder vallen ondermeer volgende activiteiten:

- het meedelen aan een kandidaat-verzekerde of aan een persoon die reeds bij een verzekering is aangesloten, van **specifieke informatie over de aangeboden waarborgen of te betalen premie**;
- het opstellen van gepersonaliseerde offertes;
- het opstellen van verzekeringsvoorwaarden;
- het behandelen en afhandelen van verzekeringsvoorstellen, verzekeringsaanvragen, ...;
- het verlenen van verzekeringstechnische assistentie bij het invullen van documenten;
- het identificeren van de verlangens en behoeften van de klant en het inwinnen van informatie met het oog op deze identificatie;
- het innen van premies of het uitbetalen van tussenkomsten.

Enkel ingeschreven verzekeringstussenpersonen en door hen aangestelde personeelsleden die aan de wettelijke vereisten (ondermeer inzake beroepskennis) voldoen mogen dergelijke activiteiten van verzekeringsbemiddeling uitoefenen.

Wat de vragen betreft of bepaalde categorieën van personen desgevallend onder de notie "klantenaanbrenger" vallen (cf. de mededeling 2009-10 van 20 februari 2009), kan slechts uitspraak worden gedaan op basis van een volledig gedocumenteerd dossier in verband met een bepaalde geplande samenwerking.

7. Dienst Eurocross

In de inschrijvingsformulieren voor verzekeringstussenpersonen wordt gevraagd naar de verzekeringsbemiddeling in een andere staat dan België. Is er m.b.t. de dienst "Eurocross" sprake van verzekeringsbemiddeling in een andere staat dan België?

Voor zover het ziekenfonds in een andere lidstaat van de EER dan België geen kantoor opent om dergelijke activiteiten uit te oefenen, moet negatief op deze vraag geantwoord worden

8. Statutenwijziging door het ziekenfonds

Moet het ziekenfonds een statutenwijziging doorvoeren om de activiteit van verzekeringsagent

te kunnen uitoefenen?

De ziekenfondsen moeten deze precisering inderdaad in hun statuten opnemen. Artikel 9, § 1, eerste lid, 2°, van de wet van 6 augustus 1990 bepaalt immers dat ze hun doelstellingen in hun statuten moeten vermelden. Bovendien wordt de aandacht van de ziekenfondsen erop gevestigd dat krachtens artikel 12ter van de wet van 27 maart 1995 betreffende de verzekerings- en herverzekeringbemiddeling en de distributie van verzekeringen, een verzekeringstussenpersoon op zijn briefpapier en op de andere documenten betreffende zijn activiteit van verzekeringsbemiddeling, die van hem uitgaan, alsook in zijn reclame, zijn inschrijvingsnummer in het register van de verzekerings- en herverzekeringstussenpersonen vermelden. Krachtens dezelfde bepaling moeten de verzekeringsagenten in dezelfde documenten bovendien de namen van alle verzekeringsondernemingen vermelden in wiens naam en voor wiens rekening zij werkzaamheden van verzekeringsbemiddeling uitoefenen.

Met oprechte hoogachting,

De Administrateur-generaal,
Ch. Langendries

[1] Artikel 11, § 3, 2°, van de wet van 27 maart 1995 werd, evenals een aantal andere bepalingen betreffende het volgen van een opleiding, gewijzigd door de wet van 31 juli 2009 in die zin dat de verplichting voor de personen die geen houder zijn van één van de door de wet vereiste diploma's, om een erkende gespecialiseerde cursus met vrucht te hebben gevolgd, vervangen wordt door de verplichting om voor een erkend examen te slagen. Dit systeem waarbij voortaan vereist zal worden dat erkende examens worden afgelegd, is evenwel nog niet in werking getreden (de inwerkingtreding is voorzien op een nog nader bij koninklijk besluit te bepalen datum (artikel 13 van voormelde wet van 31 juli 2009). Zie ook volgend punt 1.3.

[1] L'article 11, § 3, 2°, de la loi du 27 mars 1995 a été, tout comme un certain nombre d'autres dispositions relatives au suivi d'une formation, modifié par la loi du 31 juillet 2009, dans ce sens que l'obligation pour les personnes qui ne sont pas porteur d'un des diplômes requis par la loi d'avoir suivi avec fruit un cours spécialisé agréé, est remplacée par l'obligation de réussir un examen agréé. Ce système, qui exigera dorénavant que des examens agréés soient réussis, n'est cependant pas encore entré en vigueur (l'entrée en vigueur est prévue à une date encore à fixer par arrêté royal - article 13 de la loi précitée du 31 juillet 2009). Cf. aussi le point 1.3. ci-après.