

**ASSURANCE VIE | TRAITEMENT DES LITIGES
À L'AMIABLE DANS L'ASSURANCE VIE TRANSFRONTALIÈRE**

De quelles voies de recours dispose un preneur d'assurance résident portugais en cas de litige portant sur un contrat d'assurance vie souscrit auprès d'un assureur luxembourgeois?



VINCEO
SOLUTIONS



BROSETA



De quelles voies de recours dispose le preneur d'assurance lorsqu'il rencontre un désaccord avec son assureur ou son intermédiaire d'assurance?

En général, le preneur d'assurance essaie, dans un premier temps, de résoudre le différend directement avec le professionnel concerné. Si aucune solution n'est trouvée et que le litige persiste, le preneur d'assurance a la possibilité de recourir à certains dispositifs afin de tenter de résoudre le litige à l'amiable, sans avoir recours aux instances judiciaires traditionnelles.

Ces dispositifs peuvent varier selon la nature du professionnel concerné par le litige (assureur ou intermédiaire d'assurance) et la portée géographique du litige, celui-ci pouvant être national (lorsque le pays où est établi le professionnel est aussi le pays où réside le preneur d'assurance) ou transfrontalier (lorsque le pays où est établi le professionnel est différent du pays où réside le preneur d'assurance).

Par ailleurs, l'accès aux dispositifs disponibles peut être soumis au respect de certaines conditions (recevabilité, modalités de saisine, délais...).

L'objectif du présent article est de fournir un guide synthétique des voies de recours à disposition du preneur d'assurance dans le contexte particulier suivant: un contrat d'assurance vie souscrit par un résident portugais auprès d'un assureur luxembourgeois via un intermédiaire d'assurance luxembourgeois ou d'un intermédiaire d'assurance portugais.

Dans cet article seront analysés les recours disponibles dans les cas suivants:

- **Lorsque le litige oppose le preneur à l'assureur (Partie 1),**
- **Lorsque le litige oppose le preneur à l'intermédiaire d'assurance (Partie 2). Une distinction sera faite selon que l'intermédiaire est établi au Luxembourg (Partie 2.1) ou au Portugal (Partie 2.2).**

1. Voies de recours à l'encontre d'un assureur luxembourgeois

1.1. RE COURS AU LUXEMBOURG

En principe, lorsque le preneur d'assurance rencontre un désaccord avec son assureur, il essaie, dans un premier temps, de le résoudre directement avec l'assureur. Si aucune solution n'est trouvée et que le litige persiste le preneur d'assurance peut recourir à certains dispositifs pour tenter de le résoudre à l'amiable, sans avoir recours aux instances judiciaires traditionnelles.

1.1.1. DISPOSITIF INTERNE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS MIS EN PLACE PAR L'ASSUREUR LUXEMBOURGEOIS

En tant que professionnel soumis à la surveillance prudentielle du Commissariat aux Assurances (« CAA »), un assureur établi au Luxembourg est tenu de communiquer, avant la conclusion du contrat d'assurance, 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 de l'assureur et dans les conditions générales du contrat d'assurance.

Chaque assureur doit également disposer d'une politique de gestion des réclamations.

Le Règlement du CAA N° 19/03 du 26 février 2019 relatif à la résolution extrajudiciaire des litiges (ci-après « Règlement du CAA »), précise certaines obligations incombant aux professionnels en matière de traitement des réclamations.

En tant qu'assureur établi au Luxembourg et exerçant ses activités d'assurance au Portugal en libre prestation de services (« LPS ») ou en libre établissement (« LE »), il doit par ailleurs respecter les « dispositions d'intérêt général » applicables aux assureurs étrangers, adoptées par le Portugal.

Parmi ces dispositions figurent des règles de conduite concernant le traitement des réclamations.

En d'autres termes, le dispositif de traitement des réclamations mis en place par l'assureur doit non seulement respecter la réglementation luxembourgeoise mais également tenir compte de certaines exigences découlant de la réglementation portugaise (dans le cadre de la relation de l'assureur avec ses clients résidents portugais).

Tout d'abord, qu'est-ce qu'une réclamation ?

Selon la réglementation portugaise, le terme « réclamation » désigne toute expression de désaccord à l'égard de la position prise par une compagnie d'assurance ou d'un mécontentement à l'égard des services fournis par la compagnie, ainsi que toute allégation de manquement éventuel formulée par des clients. Dans le cadre de l'activité d'assurance, le terme « clients » englobe les preneurs d'assurance, assurés, bénéficiaires et tiers lésés.

Quelles sont les exigences portugaises applicables à l'assureur luxembourgeois ?

De manière générale, l'assureur doit mettre en place une fonction autonome responsable de la gestion des réclamations agissant comme point centralisé de réception et de réponse, dûment identifié en interne et en externe, et garantissant une accessibilité totale aux réclamants.

Il doit également disposer d'une politique de traitement des réclamations qui doit être disponible sur son site internet. La politique de gestion des réclamations doit respecter un contenu minimal défini par le régulateur portugais.

De plus, l'assureur doit désigner au Portugal un Médiateur du client (« Provedor do cliente »), auprès duquel les clients pourront introduire une réclamation qui n'aura pas été résolue dans le cadre du dispositif interne à l'assureur (cf. 1.2.1. Médiateur du client (« Provedor do cliente »)).

Le traitement des réclamations par l'assureur est sans préjudice du droit de recours aux tribunaux ou aux mécanismes de résolution extrajudiciaire des litiges.

1.1.2. MÉDIATEUR EN ASSURANCES AU LUXEMBOURG

Le Médiateur en assurances au Luxembourg est une instance paritaire mise en place par l'Association des Compagnies d'Assurances et de Réassurances (« ACA ») et l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (« ULC ») afin de trouver des solutions extrajudiciaires en matière de litiges assurantiels entre, d'une part, des compagnies d'assurance établies au Luxembourg et, d'autre part, des consommateurs résidant au Luxembourg ou dans un autre État de l'Union européenne.

La médiation offre une voie alternative au procès qui est souvent long et coûteux.

La procédure devant le Médiateur en assurances est gratuite, confidentielle et impartiale.

Le site de l'ACA comporte une rubrique dédiée à la médiation (rôle de la médiation, qui peut avoir recours à la médiation, dans quel cas le médiateur ne peut pas intervenir, procédure applicable à la médiation, étapes de la procédure, saisir le médiateur...). Certaines dispositions sont reprises ci-dessous.

Qui peut saisir le Médiateur en assurances ?

Le recours au Médiateur en assurances est ouvert aux consommateurs résidant au Luxembourg ou dans un autre État de l'Union européenne pour des contrats d'assurance (vie ou non-vie) conclus avec des compagnies d'assurance établies au Luxembourg.

Conditions d'intervention du Médiateur en assurances

Le Médiateur en assurances peut être saisi après que le demandeur ait tenté de contacter la compagnie d'assurance afin de discuter de sa réclamation et de chercher, dans un premier temps, à résoudre le problème directement avec celle-ci.

Comment faire appel au Médiateur en assurances ?

Si le demandeur remplit les différents critères pour un recours en médiation, celui-ci peut saisir le Médiateur en assurances:

- Soit par voie électronique via le formulaire en ligne;
- Soit par voie postale via le formulaire à télécharger depuis le site de l'ACA.

Contenu de la demande

Pour faciliter la prise en charge de la demande du réclamant, le formulaire de demande en médiation dûment complété ainsi que les informations et documents mentionnés sur le site internet de l'ACA devront être transmis au Médiateur en assurances.

Procédure

La procédure est décrite sur le site internet de l'ACA.

Conclusions du Médiateur en assurances

Les conclusions ou propositions de solution du Médiateur en assurances sont dépourvues de tout caractère contraignant pour les parties concernées.

Les parties concernées ont la possibilité d'accepter ou de refuser la solution proposée.

La participation à la procédure n'exclut pas la possibilité de former un recours ultérieur par le biais des procédures judiciaires.

1.1.3. CAA

Le CAA est l'autorité compétente de surveillance du secteur des assurances au Grand-Duché de Luxembourg qui comprend les entreprises d'assurance, les entreprises de réassurance, certains fonds de pension, les professionnels du secteur de l'assurance (PSA), les intermédiaires d'assurances et de réassurances (agents et courtiers) et les intermédiaires d'assurance à titre accessoire.

Le CAA propose un service de résolution extrajudiciaire des litiges ayant pour but de trouver à titre gratuit une solution à l'amiable à une réclamation formulée à l'encontre d'un professionnel soumis à la surveillance du CAA, sans passer par une procédure judiciaire.

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

Les dispositions relatives à la procédure devant le CAA figurent dans le Règlement du CAA ainsi que sur le site du CAA. Certaines de ces dispositions sont reprises ci-dessous.

Qui peut saisir le CAA ?

Dans le cadre du règlement extrajudiciaire des réclamations, le CAA est compétent pour recevoir des réclamations de personnes physiques agissant à des fins n'entrant pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle ou libérale et concernant des contrats d'assurance conclus ou négociés par les personnes physiques ou morales soumises à sa surveillance.

Conditions d'intervention du CAA

L'ouverture de la procédure de résolution extrajudiciaire des litiges du CAA est sujette à la condition 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.

Comment saisir le CAA ?

Dès lors que la demande est recevable, celle-ci peut être introduite auprès du CAA en langue luxembourgeoise, allemande, française ou anglaise sous forme écrite, soit:

- Par voie postale à l'adresse du CAA (11, rue Robert Stumper, L-2557 Luxembourg);
- Par télécopie adressée au CAA (22 69 10);
- Par courrier électronique (reclamation@caa.lu);
- En ligne sur le site du CAA.

Contenu de la demande

Pour faciliter l'introduction d'une demande, le CAA met à disposition un formulaire de demande de résolution extrajudiciaire d'une réclamation rempli, lequel devra être complété et envoyé au CAA accompagné des documents y mentionnés.

Procédure

La procédure est décrite dans le Règlement du CAA.

Conclusions du CAA

Les conclusions motivées du CAA ne sont pas contraignantes pour les parties qui ont, après avoir profité d'un délai de réflexion « raisonnable », la liberté d'accepter ou de refuser de les suivre.

Si les parties ne parviennent pas à un accord suite à l'émission de la conclusion motivée du CAA, elles ont la possibilité de saisir les cours et tribunaux.

1.2. RE COURS AU PORTUGAL

En plus des voies de recours disponibles au Luxembourg mentionnés ci-avant, le preneur d'assurance résident portugais peut également utiliser les dispositifs suivants au Portugal.

1.2.1 MÉDIATEUR DU CLIENT (« PROVEDOR DO CLIENTE »)

Les compagnies d'assurance (portugaises ou étrangères) doivent désigner au Portugal un Médiateur du client (« *Provedor do cliente* »), auprès duquel les clients pourront introduire une réclamation qui n'aura pas été résolue dans le cadre du dispositif interne à la compagnie d'assurance.

La désignation d'un tel Médiateur doit répondre à certains critères (entre autres, être une personne physique, maîtriser la langue portugaise).

À cette désignation sont associées des obligations tant pour l'assureur que pour le Médiateur.

Ainsi, l'assureur doit:

- Notifier la désignation du Médiateur du client auprès de l'Autoridade de Seguros e Fundos de pensões (ci-après « ASF »), l'autorité compétente de surveillance du secteur des assurances au Portugal;
- Mettre en place un Règlement de fonctionnement applicable au traitement des réclamations par le Médiateur du client;
- Le cas échéant, publier sur son site internet les recommandations du Médiateur du client et communiquer à l'ASF, le lien vers la page où les recommandations sont publiées;
- À la demande de l'ASF, envoyer à l'ASF un rapport sur la gestion des réclamations.

L'introduction d'une réclamation auprès du Médiateur du client n'entraîne aucun coût ou frais pour le réclamant. Les frais de nomination et de fonctionnement du Médiateur sont à la charge de la compagnie d'assurance qui l'a désigné.

Qui peut saisir le Médiateur du client?

Les preneurs d'assurance, assurés, bénéficiaires et personnes lésées en lien avec le contrat d'assurance souscrit auprès de l'assureur ayant désigné le Médiateur du client.

Conditions d'intervention du Médiateur du client

Le Médiateur du client peut être saisi si, au préalable, le réclamant a tenté de résoudre le problème directement avec la compagnie d'assurance mais il n'a pas reçu de réponse de la part de la compagnie d'assurance dans un délai maximum de 20 jours ouvrables à compter de la date de réception de la réclamation ou si, la réponse a été reçue dans les délais mais n'est pas satisfaisante pour le réclamant. Le délai maximum peut être porté à 30 jours ouvrables dans les cas d'une complexité particulière.

Comment saisir le Médiateur du client?

Dès lors que la demande est recevable, le réclamant peut saisir le Médiateur du client conformément aux critères et procédures définis dans le Règlement de fonctionnement.

Contenu de la demande

Les exigences minimales et modalités d'introduction des réclamations par les clients sont précisées dans le Règlement de fonctionnement du Médiateur du client.

Procédure

La procédure est également décrite dans le Règlement de fonctionnement du Médiateur du client.

Conclusions du Médiateur du client

Le Médiateur du client dispose de pouvoirs consultatifs et peut faire des recommandations aux compagnies d'assurance à la suite de l'examen des réclamations.

Le cas échéant, les recommandations du Médiateur du client sont publiées sur le site internet de l'entreprise d'assurance.

Le traitement des réclamations par le Médiateur du client est sans préjudice du droit de recours aux tribunaux ou aux mécanismes de résolution extrajudiciaire des litiges.

1.2.2. ASF

L'ASF est l'autorité compétente de surveillance du secteur des assurances au Portugal.

Dans le cadre des compétences qui lui sont attribuées, l'ASF analyse et répond aux réclamations qu'elle reçoit.

La procédure de traitement des réclamations par l'ASF est gratuite.

La procédure de traitement des réclamations est sans préjudice du droit du réclamant de faire appel à d'autres instances.

Qui peut saisir l'ASF?

S'agissant de contrats d'assurance, peuvent saisir l'ASF : des preneurs d'assurance, assurés, bénéficiaires, personnes lésées par une entité soumise à la surveillance de l'ASF (notamment entreprises d'assurances et de réassurances, intermédiaires d'assurances et de réassurances, entités gestionnaires de fonds de pension).

Conditions d'intervention de l'ASF

Les réclamants peuvent adresser une réclamation à l'ASF concernant les actes ou omissions d'une entité soumise à son contrôle, dès lors que la réclamation a été préalablement adressée à l'entité faisant l'objet de la réclamation et n'a pas été résolue.

L'ASF ne traite que les réclamations qui ne sont pas examinées par d'autres instances et pour lesquelles l'entité mise en cause n'a pas répondu dans un délai maximum de 20 jours ouvrables à compter de la date de réception ou lorsque, ayant répondu, le réclamant n'est pas d'accord la réponse donnée.

Comment saisir l'ASF?

Dès lors qu'elle répond aux critères de recevabilité définis par l'ASF, la réclamation doit être introduite de préférence en remplissant le formulaire disponible sur le Portail du Consommateur (« Portal do Consumidor »).

Procédure

La procédure est décrite dans la Norme réglementaire 7/2022-R.

Conclusions de l'ASF

L'ASF n'offre pas de services de médiation ou d'arbitrage.

L'ASF analyse la conformité de la situation à l'origine de la réclamation aux règles régissant l'activité des entités soumises à son contrôle et apporte au réclamant les éclaircissements qu'elle juge nécessaires.

Si l'examen de la réclamation met en évidence un manquement aux règles légales ou réglementaires relevant de sa compétence, l'ASF peut ouvrir une procédure de contrôle ou d'infraction administrative.

1.2.3. LIVRE DES RÉCLAMATIONS (« LIVRO DAS RECLAMAÇÕES »)

Les compagnies d'assurances (portugaises et étrangères) doivent disposer d'un livre des réclamations, physique et/ou électronique, selon le cas, répondant aux exigences prévues par la loi.

Les réclamations formulées de manière électronique peuvent être introduites en accédant à la plateforme numérique du livre des réclamations, disponible à l'adresse suivante: <https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/>.

2. Voies de recours à l'encontre de l'intermédiaire d'assurance luxembourgeois / portugais

2.1. INTERMÉDIAIRE D'ASSURANCE LUXEMBOURGEOIS

2.1.1. Recours au Luxembourg

Dispositif interne de traitement des réclamations mis en place par l'intermédiaire d'assurance luxembourgeois

Comme pour l'assureur établi au Luxembourg, un intermédiaire d'assurance établi au Luxembourg est tenu de communiquer, avant la conclusion du contrat de courtage, des informations quant au règlement extrajudiciaire des réclamations en précisant le rôle et les compétences du CAA.

Par ailleurs, en tant que distributeur d'assurance, l'intermédiaire doit fournir en temps utile avant la conclusion d'un contrat d'assurance, des informations concernant « *les procédures permettant aux clients et aux autres parties intéressées d'introduire une réclamation à l'encontre des intermédiaires d'assurance et les procédures extrajudiciaires de réclamation et de recours* ».

En tant qu'intermédiaire d'assurance luxembourgeois exerçant ses activités de distribution au Portugal en LPS ou en LE, il doit respecter les dispositions d'intérêt général applicables aux intermédiaires d'assurance étrangers, adoptées par le Portugal. La réglementation portugaise en vigueur ne prévoit pas de dispositions spécifiques en matière de traitement des réclamations applicables aux intermédiaires d'assurance enregistrés dans un autre État membre de l'Union européenne qui exercent des activités de distribution sur le territoire portugais.

CAA

En cas de litige entre un preneur d'assurance résident portugais et un intermédiaire d'assurance établi au Luxembourg, le preneur pourra saisir le CAA dans les conditions mentionnées ci-avant (Cf. 1.1.3.).

Remarque :

À noter que l'ACA n'est pas compétente pour traiter les réclamations entre un client et un intermédiaire d'assurance luxembourgeois.

2.1.2. RE COURS AU PORTUGAL

En plus des voies de recours disponibles au Luxembourg mentionnés ci-avant, le preneur d'assurance résident portugais peut également utiliser les dispositifs suivants au Portugal.

ASF

En cas de litige entre un preneur d'assurance résident portugais et un intermédiaire d'assurance établi au Luxembourg, le preneur pourra saisir l'ASF dans les conditions mentionnées ci-avant (Cf. 1.2.2.).

2.2. INTERMÉDIAIRE D'ASSURANCE PORTUGAIS

2.2.1. RECOURS DISPONIBLES AU LUXEMBOURG

Pas de recours disponibles.

2.2.2. RECOURS DISPONIBLES AU PORTUGAL

Dispositif interne de traitement des réclamations mis en place par l'intermédiaire d'assurance portugais

Conformément à la réglementation portugaise en vigueur, un intermédiaire d'assurance établi au Portugal doit mettre en place un dispositif afin de gérer les réclamations des clients (preneurs d'assurance, assurés, bénéficiaires et tiers lésés) concernant leurs actes ou omissions.

On entend par « réclamation », l'expression d'un désaccord à l'égard de la position prise par un intermédiaire d'assurance, d'un mécontentement à l'égard des services de distribution qu'il fournit, ainsi que toute allégation de manquement éventuel formulée par des clients.

Ce dispositif diffère selon la « taille » de l'intermédiaire d'assurance en termes de rémunération conformément à la réglementation approuvée par l'ASF.

Il est également à noter que les intermédiaires d'assurance peuvent avoir des obligations de reporting vis-à-vis de l'ASF en fonction de leur « taille ».

Par ailleurs, l'ensemble des intermédiaires d'assurance doivent instaurer une politique de gestion des réclamations, dont le contenu est défini par l'ASF.

La gestion des réclamations par l'intermédiaire d'assurance est sans préjudice du droit de recours aux tribunaux ou aux mécanismes de résolution extrajudiciaire des litiges.

L'intermédiaire d'assurance établi au Portugal devra par ailleurs fournir aux preneurs d'assurance et ce, avant la conclusion du contrat d'assurance, des informations relatives à la procédure de traitement des réclamations, à laquelle peuvent recourir le preneur d'assurance ou d'autres parties intéressées.

ASF

En cas de litige entre un preneur d'assurance résident portugais et un intermédiaire d'assurance établi au Portugal, le preneur pourra saisir l'ASF dans les conditions mentionnées ci-avant (Cf. 1.2.2.).

Livre des réclamations (« Livro das reclamações »)

Comme pour les entreprises d'assurance, les intermédiaires d'assurance doivent disposer d'un livre de réclamations, physique et/ou électronique, répondant aux exigences prévues par la loi.

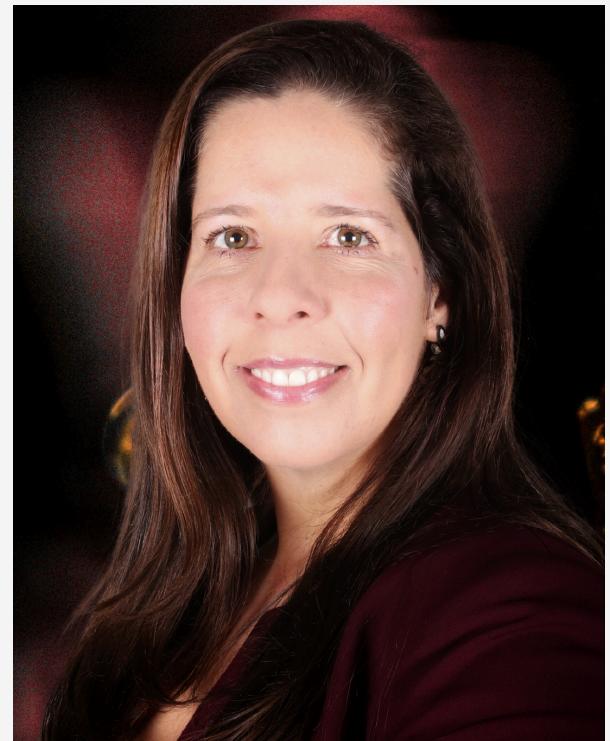
En cas de litige entre un preneur d'assurance résident portugais et un intermédiaire d'assurance établi au Portugal, le preneur pourra utiliser le « livre des réclamations ».

Synthèse des voies de recours

<p>Contrat d'assurance vie souscrit par un résident portugais auprès d'un assureur luxembourgeois via un intermédiaire d'assurance luxembourgeois / portugais</p>		
<p>Voies de recours à l'encontre de l'assureur luxembourgeois (litige opposant le preneur d'assurance à l'assureur)</p>		<p>Voies de recours à l'encontre de l'intermédiaire d'assurance (litige opposant le preneur d'assurance à l'intermédiaire d'assurance)</p>
<p>Intermédiaire d'assurance luxembourgeois</p>		<p>Intermédiaire d'assurance portugais</p>
<p>Au Luxembourg</p>		
<p>Dispositif de traitement des réclamations mis en place par l'assureur luxembourgeois Médiateur en assurances au Luxembourg Commissariat aux Assurances (CAA)</p>	<p>Dispositif de traitement des réclamations mis en place par l'intermédiaire d'assurance luxembourgeois Commissariat aux Assurances (CAA)</p>	
<p>Au Portugal</p>		
<p>Médiateur du client (« <i>Provedor do cliente</i> ») Autoridade de Seguros e Fundos de pensões (ASF) Livre des réclamations (« <i>Livro das reclamações</i> ») de l'assureur</p>	<p>Autoridade de Seguros e Fundos de pensões (ASF)</p>	<p>Dispositif de traitement des réclamations mis en place par l'intermédiaire d'assurance portugais Autoridade de Seguros e Fundos de pensões (ASF) Livre des réclamations (« <i>Livro das reclamações</i> ») de l'intermédiaire d'assurance</p>

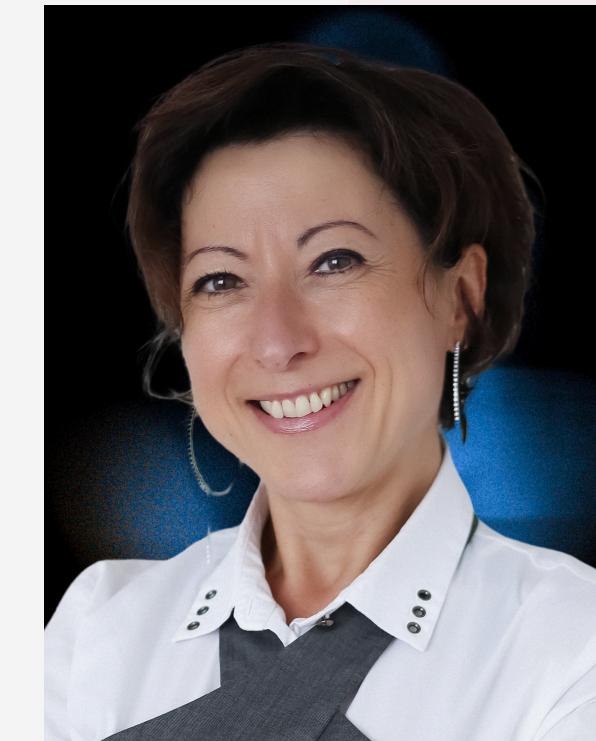
AUTEURS DE L'ARTICLE

Le présent article a été co-rédigé par Leonor Futscher de Deus (pour les aspects en lien avec la réglementation portugaise) et par Paula Leite (pour les aspects en lien avec la réglementation luxembourgeoise).



LEONOR FUTSCHER DE DEUS
**BROSETA ABOGADOS, SLP –
SUCURSAL EM PORTUGAL**
Advogada / Lawyer
Directrice – Droit des Assurances
/ Head of Insurance

Avenida da República 57, 6.^o,
1050-189 Lisboa, Portugal
Tel.: +351 300 509 035
ideus@broseta.com
www.broseta.com



PAULA LEITE
VINCEO SOLUTIONS Sàrl
Managing Partner

Gérante et consultante au sein de VINCEO SOLUTIONS Sàrl, une société de conseil de droit luxembourgeois accompagnant principalement les professionnels du secteur des assurances (assureurs et intermédiaires d'assurance).

Domaines d'intervention: développement de produits et/ou de marchés, mise en conformité réglementaire et formation.

16, rue de Nassau L-2213 Luxembourg
Tel. : +352 26 44 60 25
contact@vinceosolutions.lu
www.vinceosolutions.lu

