

Dans quels cas un site comparateur exerce-t-il des activités de distribution d'assurances?

FSMA_Opinion_2025_01 | 23/07/2025



De nombreux sites internet proposent des services de comparateurs d'assurances. Dans certains cas, les activités de ces sites internet doivent être qualifiées de distribution d'assurances.

La FSMA entend clarifier la manière dont elle interprète la définition de distribution d'assurances concernant les activités des sites comparateurs d'assurances et les éléments dont elle tient compte dans ce cadre.

1. Définition

La loi définit la distribution d'assurances comme « toute activité consistant à fournir des conseils sur des contrats d'assurance, à proposer des contrats d'assurance ou à réaliser d'autres travaux préparatoires à leur conclusion, à conclure de tels contrats, ou à contribuer à leur gestion et à leur exécution, notamment en cas de sinistre, y compris

la fourniture d'informations sur un ou plusieurs contrats d'assurance selon des critères choisis par le client sur un site internet ou par d'autres moyens de communication et l'établissement d'un classement de produits d'assurance comprenant une comparaison des prix et des produits, ou une remise de prime, lorsque le client peut conclure un contrat directement ou indirectement au moyen d'un site internet ou d'autres moyens de communication » ^[1] .

Cette définition doit généralement s'entendre au sens large dans la mesure où l'objectif de la loi est de garantir un haut niveau de protection du consommateur ainsi que des conditions de concurrence équitables pour les différents canaux de distribution des produits d'assurance.

La loi prévoit que « ne sont pas considérées comme une distribution d'assurances :

- (a) la gestion, par des administrations publiques ou des associations de consommateurs, de sites internet dont le but est non pas de conclure un contrat, mais de proposer simplement une comparaison des produits d'assurance disponibles sur le marché ;
- (b) la fourniture d'informations à titre occasionnel dans le cadre d'une autre activité professionnelle lorsque le fournisseur ne prend pas d'autres mesures pour aider à conclure ou à exécuter un contrat d'assurance ;
- (c) la gestion, à titre professionnel, des sinistres d'une entreprise d'assurance ainsi que les activités d'évaluation et de règlement des sinistres ;
- (d) la simple fourniture de données et d'informations sur des preneurs d'assurance potentiels à des intermédiaires d'assurance ou à des entreprises d'assurance, lorsque le fournisseur ne prend pas d'autres mesures pour aider le client à conclure un contrat d'assurance ;
- (e) la simple fourniture d'informations sur des produits d'assurance, sur un intermédiaire d'assurance ou sur une entreprise d'assurance à des preneurs d'assurance potentiels, lorsque le fournisseur ne prend pas d'autres mesures pour aider le client à conclure un contrat d'assurance ; » ^[2] .

Sauf les cas d'exemption prévus par la loi, aucun intermédiaire d'assurance (à titre accessoire) ne peut exercer d'activité de distribution d'assurances sans être préalablement inscrit au registre des intermédiaires d'assurance tenu par la FSMA. ^[3] Ceci implique qu'un site internet exerçant des activités de comparateurs d'assurances qui sont qualifiables de distribution d'assurances est tenu de s'inscrire en tant qu'intermédiaire d'assurances auprès de la FSMA ^[4] pour pouvoir exercer ces activités.

2. Activités qualifiées de distribution d'assurances

Pour répondre à la définition de distribution d'assurances, les activités des sites comparateurs d'assurances doivent remplir deux conditions cumulatives :

- (a) L'activité doit, contre rémunération ^[5], consister en :
- la fourniture d'informations sur un ou plusieurs contrats d'assurance selon des critères choisis par le client, ou
 - la fourniture d'un classement de produits d'assurances, comprenant une comparaison des prix et produits, ou
 - une remise de prime.
- (b) **Et** le client doit avoir la possibilité de conclure directement ou indirectement un contrat d'assurance au terme du processus comparatif.

L'évaluation de ce critère dépendra de la mesure dans laquelle ces sites internet prennent des mesures supplémentaires pour aider le client à conclure un contrat d'assurance spécifique. Ainsi, ce second critère est notamment rencontré quand de tels sites internet (ou un autre moyen de communication) facilitent la conclusion d'un contrat d'assurance spécifique :

- soit en fournissant un formulaire électronique direct permettant au client d'introduire une demande de contrat au terme du processus de comparaison ;
- soit en fournissant un hyperlien vers un autre site internet qui mène à une offre de contrat d'assurance concrète et spécifique que le client peut directement soumettre à l'assureur.

La FSMA considère les activités suivantes comme des exemples de distribution d'assurance :

Un site comparateur comportant, par exemple, un formulaire électronique à compléter sur lequel le client peut remplir ses données personnelles et/ou intérêts d'assurance ou les sélectionner dans un menu déroulant et se voit ensuite suggérer plusieurs produits spécifiques, auxquels il peut souscrire directement au terme du processus de comparaison ;

Un site comparateur sur lequel le client peut remplir ses intérêts d'assurance ou les sélectionner dans un menu déroulant, mais au terme du processus de comparaison se trouvent uniquement des hyperliens vers différents sites internet d'entreprises d'assurances. En cliquant sur ces hyperliens, le client est redirigé vers le site internet de l'entreprise d'assurance menant à une proposition d'assurance concrète

et spécifique et il se voit offrir la possibilité de signer le contrat ou de souscrire au produit d'assurance (indépendamment du fait que l'information remplie au préalable sur le site internet comparateur soit préremplie sur le site de l'entreprise d'assurance ou qu'il faille à nouveau remplir ces informations).

Un site comparateur sur lequel le client peut remplir ses intérêts d'assurance ou les sélectionner dans un menu déroulant et le site comparateur transmet ces informations à un intermédiaire ou une entreprise d'assurance qui contactera le consommateur avec une offre concrète.

3. **Activités qualifiées de simple fourniture de données et d'informations**

La FSMA ne considère pas les activités suivantes (liste non-exhaustive) comme répondant à la définition de distribution d'assurances :

Un site internet qui se contente de lister des produits et des entreprises ou des intermédiaires d'assurance, et qui recourt à des hyperliens vers des pages génériques d'un site internet d'une entreprise ou d'un intermédiaire d'assurance, sans donner au client la possibilité de conclure directement ou indirectement un contrat d'assurance au moyen d'un site internet ou par d'autres moyens de communication.

C'est typiquement le cas si le client n'a pas la possibilité de compléter ou de sélectionner ses intérêts d'assurance sur le site comparateur.

Un site internet offrant des services de comparaison d'assurances qui renvoie à des pages de produits spécifiques ou à un tarif, mais qui ne formule pas de recommandations quant au fait que ce produit soit adapté au client. De plus, en cas d'intérêt de la part du client, le site ne lui fournit pas d'instructions de contacter un intermédiaire ou une entreprise d'assurance spécifique, et ne prend aucune autre mesure pour les mettre en contact.

Plus particulièrement, la FSMA ne considère pas comme des exemples de distribution d'assurance les activités de comparaison d'assurances exercées par des sites internet qui renvoient à :

des **hyperliens vers les pages d'accueil** de sites internet d'entreprises d'assurances ;

des **hyperliens vers les pages génériques d'un certain groupe de produits** d'assurance ;

des **informations ou un hyperlien vers des informations sur un produit spécifique d'assurance ou un tarif**, mais qui recommande au client de contacter un intermédiaire ou une entreprise d'assurance de son choix s'il est intéressé (sans prendre d'actions supplémentaires pour aider le client dans la conclusion du contrat).

Ces activités sont considérées comme tombant dans le champ d'application de « la simple fourniture de données et d'informations sur des preneurs d'assurance potentiels à des intermédiaires d'assurance ou à des entreprises d'assurance, lorsque le fournisseur ne prend pas d'autres mesures pour aider le client à conclure un contrat d'assurance » ^[6] ou de « la simple fourniture d'informations sur des produits d'assurance, sur un intermédiaire d'assurance ou sur une entreprise d'assurance à des preneurs d'assurance potentiels, lorsque le fournisseur ne prend pas d'autres mesures pour aider le client à conclure un contrat d'assurance » ^[7] selon les cas.

4. Evaluation au cas-par-cas

La FSMA insiste sur le fait qu'une évaluation au cas-par-cas sera toujours requise, eu égard aux circonstances spécifiques relatives à chaque cas d'espèce (en prenant en compte notamment le type et la complexité du produit comparé).

Le niveau de détail des informations personnelles demandées au client (par exemple : l'âge, le nombre de sinistres, l'état de santé, etc.) sera également déterminant dans l'appréciation du fait que le site comparateur prend ou non des mesures supplémentaires pour aider le client à conclure un contrat d'assurance, auquel cas le site comparateur sera considéré comme exerçant des activités de distribution d'assurance.


5. Informations pour les consommateurs

Le consommateur doit se montrer particulièrement attentif à l'identité du site internet offrant des services comparateurs. Il convient dans ce contexte de vérifier s'il s'agit d'une société existante ou non, et d'examiner la nature des activités que celle-ci exerce préalablement à toute communication de données personnelles.

Il convient en outre d'évaluer si la société en question exerce des activités de distribution d'assurance ou non (par exemple si le site demande de fournir une grande quantité d'informations), et le cas échéant si cette société dispose des autorisations requises pour ce faire. Les informations relatives à la vérification des fournisseurs peuvent être consultées sur le site internet de la FSMA :

<https://www.fsma.be/fr/verifiez-votre-fournisseur>.

Références

- La loi du 4 avril 2014 relative aux assurances
- Directive UE 2016/97 du Parlement européen et du Conseil du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurances
- Le Q&A publié par l'European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA) à propos des sites internet comparateurs d'assurance :
https://www.eiopa.europa.eu/qa-regulation/questions-and-answers-database/3168-insurance-comparison-website_en 
- <https://www.fsma.be/fr/intermediaires-preteurs/quest-ce-quun-apporteur-de-clients-en-matiere-dassurances>

[1] Article 5, 46° de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances.

[2] Article 5, 46° de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances.

[3] Art. 259 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances.

[4] Ou auprès de l'autorité de contrôle de son pays d'origine.

[5] La rémunération est définie à l'art. 5, 58° de la loi du 4 avril 2014 comme : « toute commission, tout honoraire, toute charge ou tout autre type de paiement, y compris tout avantage économique de toute nature ou tout autre avantage ou toute autre incitation financier ou non financier, proposé ou offert en rapport avec des activités de distribution d'assurances ».

[6] Article 5, 46° al. 2, d) de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances.

[7] Article 5, 46° al. 2, e) de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances.