

GUIDE DE BONNES PRATIQUES

à l'attention des agences immobilières ayant conclu un contrat d'assurance Securent Immo

Respect des règles déontologiques applicables à l'activité d'agent immobilier

L'IPI a pour mission d'encadrer l'accès à la profession, de veiller à ce que les agents immobiliers respectent les règles et que seules les personnes inscrites à l'Institut puissent exercer la profession.

Dans ce cadre, l'institut a émis un certain nombre de règles de déontologie rassemblées dans un code approuvé par arrêté royal.

Ces règles sont publiées dans un Code de déontologie consultable à l'adresse <https://www.ipi.be/agent-immobilier-ipi/la-deontologie-de-lagent-immobilier>.

Il est recommandé à l'agent immobilier de respecter l'ensemble des règles du code déontologique des agents immobiliers.

Lutte contre certaines formes de discrimination

La législation relative à la lutte contre certaines formes de discrimination (loi du 10 mai 2007) s'applique à l'ensemble des acteurs de la vie sociale et économique.

Elle a pour objectif de créer un cadre général pour lutter contre la discrimination fondée sur l'âge, l'orientation sexuelle, l'état civil, la naissance, la fortune, la conviction religieuse ou philosophique, la conviction politique, la langue, l'état de santé actuel ou futur, un handicap, une caractéristique physique ou génétique ou l'origine sociale.

On parle de discrimination lorsqu'une personne est traitée de manière moins favorable qu'une autre en raison d'un des critères protégés par la loi.

Il est recommandé à l'agent immobilier de respecter les termes de la législation anti discrimination dans tous les aspects de son activité, et plus particulièrement dans le cadre de la procédure de sélection d'un candidat locataire.

Il est ainsi recommandé de ne pas utiliser les critères d'assurabilité d'un locataire, décrits dans les Conditions Générales et Particulières (entre autres le critère relatif à son niveau de revenu) ou les documents recueillis exclusivement dans le cadre du contrat Securent Immo pour opérer une sélection de locataire.

Respect de la législation sur la protection des données personnelles (RGPD)

Le sigle RGPD signifie « Règlement Général sur la Protection des Données » (en anglais « General Data Protection Regulation » ou GDPR). Le RGPD encadre le traitement des données personnelles sur le territoire de l'Union européenne.

Le règlement prévoit entre autres que le traitement de données à caractère personnelle doit être effectué pour une finalité licite, déterminée et limitée.

Les données relatives au locataire réclamées par l'agence de souscription dans le cadre de la couverture loyers impayés sont strictement nécessaires pour évaluer le risque d'assurance. Elle a d'une part un fondement juridique contractuel (conclure une couverture d'assurance). Elle poursuit d'autre part un intérêt légitime : évaluer le risque d'assurance.

Il est recommandé aux agents immobiliers de respecter le règlement général sur la protection des données à caractère personnel dans tous les aspects de son activité. L'agent immobilier est encouragé à recueillir distinctement les données à caractère personnel pour le traitement dans le cadre de son activité de régisseur et celles pour un traitement par l'agence de souscription dans le cadre de la couverture d'assurance. Seules les informations relatives au locataire exhaustivement listées au contrat sont nécessaires à l'agence de souscription pour évaluer le risque.

Respect de la législation sur les baux

La législation sur les baux est une matière régionalisée. Elle précise entre autres les informations et documents qu'un propriétaire et par extension l'agent immobilier, son mandataire, est autorisé à recueillir dans le cadre de la conclusion d'un contrat de bail.

Il appartient à l'agent immobilier de distinguer clairement les informations et documents qu'il recueille dans le cadre de la mise en location d'un bien de celles qu'il recueille dans le cadre de la couverture des loyers impayés.

L'agent immobilier est encouragé à se référer à la législation applicable pour déterminer les informations et documents qu'il est autorisé à réclamer au candidat locataire dans le cadre de la procédure de sélection. En aucun cas l'agence immobilière ne doit recueillir ou utiliser les documents propres à évaluer le risque d'assurance dans le cadre de la procédure de choix d'un candidat locataire.

Il est conseillé à l'agence de recueillir les informations et documents propres à évaluer le risque d'assurance après avoir fait le choix du candidat locataire.

Respect de la législation relative aux dettes du consommateur

La législation relative aux dettes du consommateur (loi du 4 mai 2023) est applicable aux agences immobilières en leur qualité de recouvreur de dettes dans la mesure où elles exercent une activité de recouvrement amiable de dettes en réclamant au locataire le paiement d'un loyer impayé.

Cette législation impose un certain nombre d'obligations telles que des délais et formes à respecter pour les rappels et mise en demeure, des mentions à introduire sur les communications, des pratiques à proscrire, ...

L'agent immobilier est fortement encouragé à respecter la législation relative aux dettes du consommateur, à commencer par l'inscription obligatoire auprès du SPF Economie.

A noter que le non respect des obligations découlant de cette législation pourraient les cas échéant amener Elitis à devoir réclamer à l'agence une indemnité pour préjudice subi.

Intermédiaire d'assurance

La distribution d'assurances recouvre 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.

Seules les intermédiaires d'assurance sont habilités à pratiquer la distribution d'assurance (à l'exception des intermédiaires à titre accessoire).

Il est donc recommandé aux agences immobilières de faire intervenir leur courtier d'assurance attitré dans toute activité qui consisterait à distribuer une couverture d'assurance à leurs clients. Plus particulièrement, tout document faisant la promotion de la couverture d'assurance devrait être validé et estampillé par le courtier d'assurance attitré.

Votre courtier attitré se tient à votre disposition pour vous aider à mettre en pratique les recommandations reprises dans ce guide de bonnes pratiques. N'hésitez pas à le contacter !

Le preneur d'assurance reconnaît avoir reçu un exemplaire du présent guide de bonnes pratiques.

Fait à, le

(signature du preneur)