

Guide pratique sur les règles de conduite IDD

FSMA

AUTORITÉ
DES SERVICES
ET MARCHÉS
FINANCIERS

Présentation pour les intermédiaires d'assurance

28 janvier 2022

Clarisse Lewalle – Marc Iannucci

Bienvenue !

- Vous pouvez, par le biais du Q&A, **poser des questions** à nos modérateurs. À vous de choisir si vous le ferez de manière anonyme, sous un “pseudo” ou sous votre propre nom. Les questions ne seront pas visibles pour les autres participants. Les modérateurs pourront traiter différentes questions oralement pendant le webinaire.
- **L’usage de la caméra** par les participants et **l’enregistrement** du webinaire ne sont **pas autorisés**.

A retenir

- Les distributeurs de produits d'assurance agissent toujours dans l'intérêt du client et respectent les règles de conduite IDD
- Le Guide pratique fournit des précisions sur les règles de conduite applicables dans le secteur des assurances
- Si la FSMA prend des mesures ou des sanctions, elle se base toujours sur la réglementation elle-même

Au programme





IDD ?

Directive européenne
2016/97
du 20 janvier 2016
sur la distribution d'assurances
(**I**nsurance **D**istribution **D**irective)

Législation belge relative à la distribution d'assurances



Règle de conduite fondamentale

Les règles de conduite relatives à la distribution d'assurances visent à protéger le client financier



Chaque **distributeur de produits d'assurance** doit **toujours** agir de manière *honnête, équitable et professionnelle* au mieux des **intérêts de ses clients**

Distributeurs de produits d'assurance

Les mêmes règles de conduite s'appliquent aux :

- **intermédiaires d'assurance**
 - courtiers
 - agents (liés ou non)
 - sous-agents
- **entreprises d'assurance**
- **intermédiaires d'assurance à titre accessoire**

Exceptions : quelques obligations d'information ne sont pas applicables aux intermédiaires d'assurance à titre accessoire exemptés

Distributeurs de produits d'assurance

Chaque distributeur de produits d'assurance est responsable du respect des règles de conduite

Particularités pour les agents d'assurance liés et les sous-agents :

- Ils peuvent s'appuyer sur **la politique et les procédures** de l'entreprise d'assurance ou de l'intermédiaire d'assurance
- L'entreprise d'assurance ou l'intermédiaire d'assurance est **civilement responsable** envers les clients en cas de manquements liés aux règles de conduite

Distribution d'assurances

Activités de distribution d'assurances = concept large

- Fournir des conseils sur des contrats d'assurance
- Proposer des contrats d'assurance
- Réaliser des travaux préparatoires en vue de conclure des contrats d'assurance
- Contribuer à la gestion de contrats d'assurance
- Contribuer à l'exécution de contrats d'assurance, notamment en cas de sinistre

Exceptions – voir FAQ Guide pratique IDD



Objectifs du Guide pratique IDD

- Clarifier la réglementation relative aux règles de conduite
- Communiquer les interprétations de la FSMA, ainsi que des ‘bonnes pratiques’
- Actualiser la circulaire AssurMiFID

texte rédigé dans un langage fluide + instruments utiles supplémentaires

Portée juridique du Guide pratique IDD

- **Il s'agit de précisions : seuls les textes légaux et la réglementation prise en exécution de ceux-ci sont juridiquement contraignants**
- Le Guide pratique n'aborde pas l'intégralité des règles de conduite IDD
- La FSMA peut être amenée à adapter ou à compléter le Guide pratique IDD, par exemple à la suite d'une nouvelle position adoptée au niveau européen





Thèmes abordés

1. Conseil
2. Analyse des besoins
3. Évaluation de l'adéquation et du caractère approprié
4. Conflits d'intérêts
5. *Inducements*
6. Obligations d'information
7. Dossier client et conservation des données

1. Conseil



Qu'est-ce qu'un conseil ?

Notion

- une **recommandation personnalisée**
- au sujet d'un ou de plusieurs contrats d'assurance
- fournie à la demande du client ou à l'initiative du distributeur de produits d'assurance

Remarques

- Recommandation personnalisée = une recommandation qui est adaptée à la personne en question ou qui est fondée sur l'examen de la situation propre à cette personne
- Question de fait : le contexte ou les éléments factuels donnent-ils l'impression que vous fournissez des conseils ?

Qu'est-ce qu'un conseil fondé sur une analyse impartiale et personnalisée ?

Notion

- Analyse d'un **nombre suffisant de produits d'assurance offerts sur le marché**
- Critères IDD :
 - besoins du client
 - nombre d'assureurs sur le marché
 - part de marché de ces assureurs
 - nombre de produits d'assurance proposés par chaque assureur
 - caractéristiques de ces produits

Remarques

- Par contrat d'assurance
- Possible pour tout type de contrat d'assurance
- Possible uniquement pour les courtiers et les agents d'assurance non liés

2. Analyse des besoins



Comment effectuer correctement l'analyse des besoins ?

- Vous examinez les exigences et les besoins du client, par exemple :
 - Quels risques le client souhaite-t-il couvrir ?
 - N'est-il pas couvert plusieurs fois pour les mêmes risques ?
 - Pas de sous-assurance ou de surassurance ?
 - Pas de mauvaise couverture ?
 - Le client a-t-il des souhaits particuliers ?

Les informations recueillies doivent vous permettre d'évaluer si une assurance répond ou non aux exigences et aux besoins du client

Comment effectuer correctement l'analyse des besoins ?

- L'analyse des besoins est modulée en fonction du client et de l'assurance
- Une formulation standard est possible, il n'y a pas de format fixe
 - Par exemple : une liste de plusieurs situations à cocher par le client ou un champ libre pour les souhaits spécifiques du client
- Pas OK :

Cette assurance répond à mes exigences et besoins

Déclaration standard vague dans les conditions particulières

Comment effectuer correctement l'analyse des besoins ?

- Vous proposez un contrat d'assurance qui est cohérent avec les exigences et les besoins du client
- L'analyse des besoins est effectuée avant de proposer un contrat d'assurance



Analyse des besoins : pour quels contrats d'assurance ?

Pour TOUS les contrats d'assurance

- Quel que soit le canal de vente, par exemple dans le cadre d'un processus en ligne
- Même si vous ne fournissez pas de conseil. Lors d'une vente avec conseil, vous devez en outre expliquer au client pourquoi un produit particulier correspondrait le mieux à ses exigences et à ses besoins
- Également lorsque le client souhaite remplacer un produit d'assurance existant par un nouveau produit d'assurance similaire



L'analyse des besoins ...

A. est uniquement la tâche de l'entreprise d'assurance

B. est nécessaire uniquement en cas de conseil

C. n'est pas nécessaire pour les IBIP

D. est toujours nécessaire avant de proposer un contrat d'assurance

3. Évaluation de l'adéquation et du caractère approprié



Les étapes du devoir de diligence



Prod. d'inv. fondé sur l'ass.
avec conseil

+ Objectifs d'investissement
+ Situation financière
= Test d'adéquation

Prod. d'inv. fondé sur l'ass.
sans conseil

+ Connaissances
+ Expérience
= Test du caractère
approprié



Tous les produits
(vie et non-vie)

Exigences et besoins
= **Test de base, TOUJOURS**

Comment recueillir des informations pour le test d'adéquation et le test du caractère approprié ?

- Vous vous procurez toujours des informations sur **les connaissances et l'expérience** du client dans le “*domaine d'investissement concerné*”
 - Vous adaptez la collecte d'informations en fonction de la nature du client et du type de produits, y compris de leur complexité et des risques concernés
 - Vous posez des questions distinctes sur les connaissances et l'expérience
 - Le client ne procède pas lui-même à l'évaluation de ses connaissances et de son expérience
 - Dans le Guide pratique, la FSMA recommande de bonnes pratiques pour la collecte d'informations sur les connaissances et l'expérience du client

Comment recueillir des informations pour le test d'adéquation ?

- Si vous donnez des conseils, vous recueillez également des informations sur
 - la **situation financière** du client, y compris sur sa capacité à subir des pertes
 - les **objectifs d'investissement** du client, y compris sur sa tolérance au risque

Caractère approprié

- Vérifiez si l'assurance que vous voulez **proposer** correspond aux informations recueillies sur les
 - exigences et besoins
 - connaissances et expérience
- Connaissances et expérience insuffisantes ?
(=> assurance non appropriée)
 - Avertissez le client !

Adéquation

- Vérifiez si l'assurance que vous voulez **conseiller** correspond aux informations recueillies sur les
 - exigences et besoins
 - connaissances et expérience
 - situation financière et objectifs d'investissement
- Assurance non adéquate ?
 - Interdiction de conseiller ce produit

Points d'attention lors du test d'adéquation et du test du caractère approprié

- Vous êtes responsable de la collecte d'informations, pas le client
- Vous pouvez travailler avec des questionnaires standardisés
- Vous pouvez recueillir des informations par le biais d'internet
- Vous indiquez au client qu'il est important qu'il fournisse des informations exactes et actualisées
- Vous vérifiez si les informations sont cohérentes, fiables et actualisées



Q

Avant de fournir un conseil sur un produit de la branche 23, je dois recueillir auprès du client des informations sur ...

A. ses connaissances, son expérience, sa situation financière et ses objectifs d'investissement

B. ses exigences & besoins, ses connaissances, son expérience, sa situation financière et ses objectifs d'investissement

C. ses exigences & besoins, ses connaissances et son expérience

D. ses exigences & besoins

4. Conflits d'intérêts



Qu'est-ce qu'un conflit d'intérêts ?

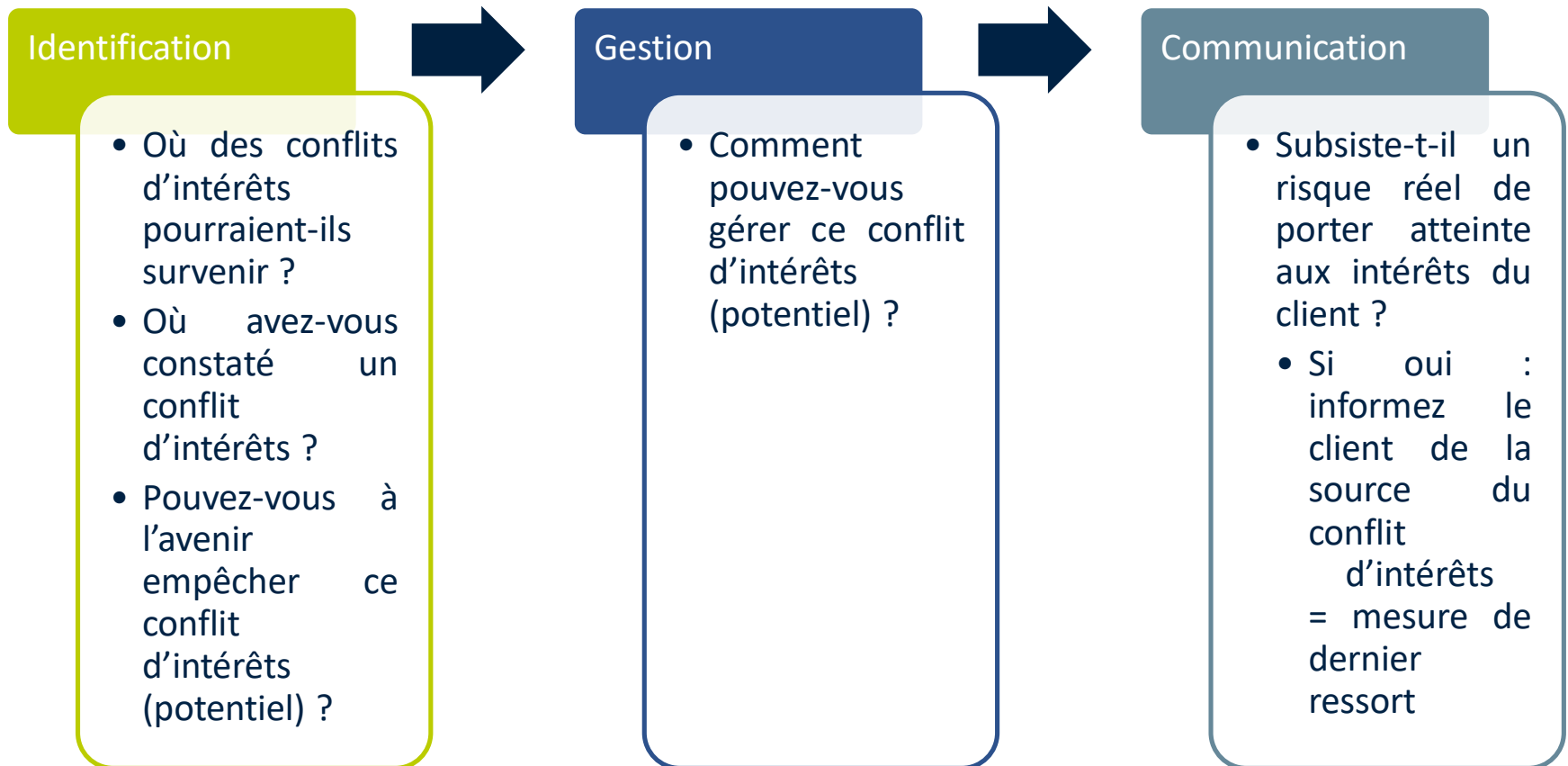
- Il existe des intérêts divergents quant au résultat de l'activité de distribution d'assurances entre
 - votre entreprise et son client
 - vos clients entre eux
 - vous en tant que dirigeant et votre client
 - vous en tant que membre du personnel ou personne directement ou indirectement liée à l'intermédiaire d'assurance et le client
- Cela peut influencer le résultat de l'activité de distribution au détriment du client

Exemples de conflits d'intérêts

- Vous êtes susceptible de réaliser un gain financier ou d'éviter une perte financière, au détriment du client
- Vous êtes incité, financièrement ou d'une autre manière, à privilégier l'intérêt d'un autre client ou groupe de clients

Exemple de conflit d'intérêts : un courtier d'assurance qui est également agent bancaire est poussé par la banque, via le système de rémunération, à vendre des assurances solde restant dû du groupe à des clients Crédit

Que faut-il faire en cas de conflit d'intérêts (potentiel) ?



Quels documents faut-il établir et actualiser ?

Politique en matière de conflits d'intérêts

Liste des conflits d'intérêts potentiels

Registre des conflits d'intérêts effectifs



En cas de conflit d'intérêts (CI)

A. je dois toujours informer le client de l'existence du CI

B. je dois prendre des mesures pour gérer le CI; si cela n'est pas possible, je ne peux pas proposer d'assurance

C. je dois prendre des mesures pour gérer le CI; si cela n'est pas possible, je dois informer le client de l'existence du CI

5. *Inducements*



Qu'est-ce qu'une rémunération?

Contenu large

- Commission ou honoraires
 - *ex : commission de base*
- Financière ou non financière
- Y compris tout avantage économique ou *inducement*
 - *ex : iPad, invitation, événement ...*
- En rapport avec la distribution d'assurances

Groupe cible large

- Le distributeur de produits d'assurance lui-même
- Les collaborateurs du distributeur de produits d'assurance
 - *ex : également les sous-agents et leurs collaborateurs*

Point important lors de toute rémunération ou évaluation de prestations

- *Les rémunérations et*
- *évaluations de prestations*
en rapport avec la distribution d'assurances

ne peuvent pas occasionner de conflit avec l'obligation d'agir dans l'intérêt du client

Interdit : les régimes encourageant le distributeur de produits d'assurance à recommander au client un produit d'assurance particulier, alors qu'un autre produit d'assurance correspondrait mieux aux besoins de ce dernier

Qu'est-ce qu'un *inducement* ?

- Une rémunération
- que le distributeur de produits d'assurance verse ou reçoit
- à/de la part d'un tiers
- en lien avec la distribution d'un produit d'assurance

Exceptions : versements à ou par un client, primes de réassurance, contributions légales et frais juridiques

Exemple d'*inducement* : les commissions que l'entreprise d'assurance verse à l'intermédiaire d'assurance

Réglementation importante sur les *inducements* (IND)

IND pour des produits d'investissement fondés sur l'assurance

Code de conduite

Règle de conduite supplémentaire (inclut la conformité avec les règles de conduite sur les conflits d'intérêts)

IND pour d'autres assurances

Code de conduite

Règles de conduite sur les conflits d'intérêts

Code de conduite sectoriel relatif aux *inducements*

Principes

L'intérêt du client
occupe une place
centrale

Proportionnalité : les
rémunérations doivent
être raisonnables au
regard de la prestation
de service pour laquelle
elles sont payées

Toujours interdit

Voyages

Interdit en cas de conseil en placement

Inducements
- pour une
période limitée
- **par produit** ou
pour une
catégorie très
limitée de
produits

Autorisé à de strictes conditions

Séminaires de
formation

Événements

Règle de conduite supplémentaire pour les produits d'investissement fondés sur l'assurance

Les *inducements* ne peuvent pas ...

nuire au respect de l'obligation du distributeur de produits d'assurance d'agir de manière honnête, équitable et professionnelle au mieux des intérêts de ses clients

avoir d'effet négatif sur la qualité du service fourni au client

Analyse de l'effet négatif d'un *inducement* sur la qualité du service fourni au client

- Si l'entreprise d'assurance prévoit une rémunération pour les intermédiaires d'assurance, il lui appartient en premier lieu d'analyser cet *inducement*
- Vous devez, à votre niveau, analyser l'effet de l'*inducement* et ce, sur la base des critères prévus par la réglementation européenne et d'autres facteurs pertinents
- Voir la **check-list** dans le Guide pratique IDD pour un aperçu des critères

Vous ne respectez pas la règle de conduite fondamentale ni les règles de conduite relatives aux conflits d'intérêts si vous versez ou recevez un *inducement* non conforme aux conditions légales

Analyse de l'effet négatif d'un *inducement* sur la qualité du service fourni au client

- Exemples de critères :
 - L'*inducement* est-il susceptible de vous **inciter** à proposer ou recommander un produit d'assurance particulier ou un service particulier au client, alors qu'un autre produit d'assurance ou un autre service correspondrait mieux aux besoins de ce client ?
 - Existe-il un type de seuil variable ou conditionnel ou toute autre forme **d'accélérateur de valeur**, que peut enclencher la réalisation d'un objectif de volume ou de valeur des ventes ?
 - *Exemple : vous ne gagnez pas de commission en cas de production entre 0 et 100.000 euros. A partir de 100.000 euros de production, vous gagnez une commission de X %.*
 - Avez-vous pris des **mesures organisationnelles** pour prévenir le risque d'effet négatif ?

Q

Lequel de ces *inducements* est autorisé selon le code de conduite sectoriel ?

A. voyage au Luxembourg

B. séminaire de formation à Zanzibar

C. bonus pour la branche 23 du mois

D. commission de base

6. Obligations d'information



Obligations d'information

Principe général : toute information doit être correcte, claire et non trompeuse

- Les informations sont
 - complètes
 - fournies en temps utile
 - sur un support durable
- Chaque distributeur de produits d'assurance est responsable du respect de ce principe

7. Dossier client et conservation des données



Dossier client et conservation des données

- Vous constituez un dossier client
 - Il est possible de se référer à d'autres documents, par exemple pour l'analyse des besoins
- Vous conservez les données du dossier client et enregistrez les activités de distribution d'assurances
- Pendant minimum cinq ans
 - Le début du délai général de conservation pour les règles de conduite = date du document ou jour de l'activité de distribution d'assurances

Dossier client et conservation des données

- Attention, il existe aussi des obligations spécifiques de conserver et/ou de tenir à jour certaines données dans un dossier :
 - Les dossiers sur l'évaluation de l'adéquation et du caractère approprié des IBIP doivent être conservés pendant la durée de la relation entre le distributeur de produits d'assurance et le client

Conseil : Vérifiez si votre entreprise conserve bien les données de manière à ce qu'elle les retrouve et puisse les communiquer lors d'une inspection

Conseils pratiques



Instruments utiles dans le Guide pratique IDD

- Le Guide pratique contient des instruments utiles :
 - liens renvoyant aux notions et aux FAQ,
 - schémas présentant le champ d'application,
 - check-lists,
 - schémas résumant la procédure à suivre



Table des matières

Guide pratique IDD

I. INTRODUCTION GENERALE	3
A. LE GUIDE PRATIQUE FOURNIT DES PRECISIONS, MAIS SEULES LA LEGISLATION RELATIVE AUX REGLES DE CONDUITE ET LA REGLEMENTATION PRISE EN EXECUTION DE CETTE LEGISLATION SONT JURIDIQUEMENT CONTRAIGNANTES	3
B. LE GUIDE PRATIQUE CONTIENT DES INSTRUMENTS UTILES : LIENS RENVOYANT AUX NOTIONS ET AUX FAQ, SCHEMAS PRESENTANT LE CHAMP D'APPLICATION, CHECK-LISTS ET SCHEMAS RESUMANT LA PROCEDURE A SUIVRE	3
II. REGLE DE CONDUITE FONDAMENTALE	5
LE DISTRIBUTEUR DE PRODUITS D'ASSURANCE DOIT TOUJOURS AGIR DE MANIERE HONNETE, EQUITABLE ET PROFESSIONNELLE AU MIEUX DES INTERETS DE SES CLIENTS	5
III. OBLIGATIONS D'INFORMATION	7
A. PRINCIPE GENERAL : TOUTE INFORMATION DOIT ETRE CORRECTE, CLAIRE ET NON TROMPEUSE.....	8
B. LE DISTRIBUTEUR DE PRODUITS D'ASSURANCE FOURNIT AU CLIENT DES INFORMATIONS GENERALES	10
C. LE DISTRIBUTEUR DE PRODUITS D'ASSURANCE DOIT FOURNIR AU CLIENT DES INFORMATIONS RELATIVES AUX CONFLITS D'INTERETS	12
D. LE DISTRIBUTEUR DE PRODUITS D'ASSURANCE FOURNIT AU CLIENT DES INFORMATIONS RELATIVES AUX COÛTS ET FRAIS DU CONTRAT D'ASSURANCE.....	14
E. LE DISTRIBUTEUR DE PRODUITS D'ASSURANCE FOURNIT AU CLIENT DES INFORMATIONS OBJECTIVES RELATIVES AU PRODUIT D'ASSURANCE.....	15
F. POUR CERTAINES OBLIGATIONS D'INFORMATION, LA REGLEMENTATION DETERMINE LA MANIERE DONT LE DISTRIBUTEUR DE PRODUITS D'ASSURANCE DOIT FOURNIR LES INFORMATIONS	19
G. INSTRUMENTS UTILES	22
IV. DEVOIR DE DILIGENCE	34
A. LE DISTRIBUTEUR DE PRODUITS D'ASSURANCE PRECISE LES EXIGENCES ET LES BESOINS DU CLIENT ET PROPOSE UN CONTRAT D'ASSURANCE COHERENT AVEC CES EXIGENCES ET CES BESOINS	34
B. DES REGLES SUPPLEMENTAIRES SONT APPLICABLES EN CE QUI CONCERNE LE DEVOIR DE DILIGENCE ET LES OBLIGATIONS D'INFORMATION A RESPECTER DANS LE CADRE DES PRODUITS D'INVESTISSEMENT FONDÉS SUR L'ASSURANCE	39
C. LE DISTRIBUTEUR DE PRODUITS D'ASSURANCE EN CONTACT AVEC LE CLIENT EST EN PRINCIPE RESPONSABLE DU RESPECT DES OBLIGATIONS LIÉES AU DEVOIR DE DILIGENCE	63
D. INSTRUMENTS UTILES	64
V. CONFLITS D'INTERETS	70
A. EN BELGIQUE, LA REGLEMENTATION EN MATIERE DE CONFLITS D'INTERETS S'APPLIQUE A TOUTES LES ASSURANCES, A L'EXCEPTION DES ASSURANCES PENSION DU DEUXIEME PILIER	70
B. CHAQUE DISTRIBUTEUR DE PRODUITS D'ASSURANCE EST LUI-MÊME RESPONSABLE DU RESPECT DES REGLES DE CONDUITE EN MATIERE DE CONFLITS D'INTERETS.....	71
C. PRINCIPE GENERAL : LA RÉMUNÉRATION D'UN DISTRIBUTEUR DE PRODUITS D'ASSURANCE NE PEUT PAS ÊTRE CONTRAIRE À L'INTÉRÊT DU CLIENT	72
D. LE DISTRIBUTEUR DE PRODUITS D'ASSURANCE CONSIGNE PAR ÉCRIT UNE POLITIQUE EFFICACE EN MATIERE DE CONFLITS D'INTERETS	73
E. LE DISTRIBUTEUR DE PRODUITS D'ASSURANCE IDENTIFIE LES CONFLITS D'INTERETS POTENTIELS LIÉS AUX ACTIVITÉS DE DISTRIBUTION D'ASSURANCES QU'IL EXERCE	74
F. LE DISTRIBUTEUR DE PRODUITS D'ASSURANCE PREND TOUTES LES MESURES RAISONNABLES POUR EMPÊCHER QUE LES INTERETS DE SES CLIENTS NE SOIENT LÉSÉS PAR DES CONFLITS D'INTERETS	76
G. LE DISTRIBUTEUR DE PRODUITS D'ASSURANCE TIEN UN REGISTRE DES CONFLITS D'INTERETS EFFECTIFS	79
H. LE DISTRIBUTEUR DE PRODUITS D'ASSURANCE INFORME CLAIREMENT LE CLIENT SI LES MESURES QU'IL A PRISES POUR GÉRER LES CONFLITS D'INTERETS NE SONT PAS SUFFISANTES POUR GARANTIR, AVEC UNE CERTITUDE RAISONNABLE, QUE LES INTERETS DU CLIENT NE SERONT PAS AFFECTÉS	80
I. LE DISTRIBUTEUR DE PRODUITS D'ASSURANCE DOIT ACTUALISER SA POLITIQUE, LA LISTE DES CONFLITS D'INTERETS POTENTIELS ET LE REGISTRE DES CONFLITS D'INTERETS EFFECTIFS	81
J. LE DISTRIBUTEUR DE PRODUITS D'ASSURANCE DIVULGUE DES INFORMATIONS SUR LES CONFLITS D'INTERETS LORS DE L'INSCRIPTION AU REGISTRE DES INTERMÉDIAIRES D'ASSURANCE, DE RÉASSURANCE ET D'ASSURANCE À TITRE ACCESSOIRE.....	81
K. LE DISTRIBUTEUR DE PRODUITS D'ASSURANCE ORGANISE UNE FORMATION SUR LES CONFLITS D'INTERETS	82
L. LE DISTRIBUTEUR DE PRODUITS D'ASSURANCE APPLIQUE LA REGLEMENTATION EN MATIERE DE CONFLIT D'INTERETS DANS DES SITUATIONS CONCRÈTES.....	82
M. INSTRUMENT UTILE : SCHEMA CONCERNANT LES CONFLITS D'INTERETS.....	88
VI. INDUCEMENTS	89
A. EN BELGIQUE, IL EXISTE UN CODE DE CONDUITE SUR LES INDUCEMENTS ET DES REGLES SUPPLEMENTAIRES S'APPLIQUENT AUX PRODUITS D'INVESTISSEMENT FONDÉS SUR L'ASSURANCE	89
B. LES REGLES RELATIVES AUX INDUCEMENTS SONT PLUS LIMITÉES QUE LES ANCIENNES REGLES D'ASSURMIFID, MAIS PLUS ÉTENDUES QUE LES REGLES IDD	90
C. LES REGLES DE CONDUITE BELGES POUR LES PRODUITS D'INVESTISSEMENT FONDÉS SUR L'ASSURANCE SONT LES MÊMES QUE CELLES D'IDD POUR LES IBIP	91
D. LE CODE DE CONDUITE DU SECTEUR DES ASSURANCES RELATIF AUX INDUCEMENTS FIXE DES REGLES SPÉCIFIQUES POUR CERTAINES RÉMUNÉRATIONS NON MONÉTAIRES	91
E. SI UN DISTRIBUTEUR DE PRODUITS D'ASSURANCE NE RESPECTE PAS LES REGLES DE CONDUITE SUPPLEMENTAIRES RELATIVES AUX INDUCEMENTS LIÉS AUX PRODUITS D'INVESTISSEMENT FONDÉS SUR L'ASSURANCE, IL NE PEUT NI PAYER NI RECEVOIR L'INDUCEMENT	93
F. CHAQUE DISTRIBUTEUR DE PRODUITS D'ASSURANCE EST RESPONSABLE DU RESPECT DE LA REGLEMENTATION RELATIVE AUX INDUCEMENTS	95
G. LA FSMA RECOMMANDE DES BONNES PRATIQUES.....	96
H. INSTRUMENTS UTILES	100
VII. DOSSIER CLIENT ET CONSERVATION DES DONNEES	104
A. LE DISTRIBUTEUR DE PRODUITS D'ASSURANCE CONSTITUE UN DOSSIER CLIENT	104
B. LE DISTRIBUTEUR DE PRODUITS D'ASSURANCE CONSERVE LES DONNÉES DU DOSSIER CLIENT ET ENREGISTRE LES ACTIVITÉS DE DISTRIBUTION D'ASSURANCES	105
C. LE DISTRIBUTEUR DE PRODUITS D'ASSURANCE CONSERVE LES DONNÉES DU DOSSIER CLIENT ET L'ENREGISTREMENT DES ACTIVITÉS DE DISTRIBUTION D'ASSURANCES PENDANT MINIMUM CINQ ANS	106
D. OUTRE CES OBLIGATIONS GÉNÉRALES, IL EXISTE ÉGALEMENT DES OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES DE CONSERVER ET/OU DE TENIR À JOUR CERTAINES DONNÉES DANS UN DOSSIER.....	107
VIII. NOTIONS ET FAQ	108

Liens renvoyant aux notions et aux FAQ

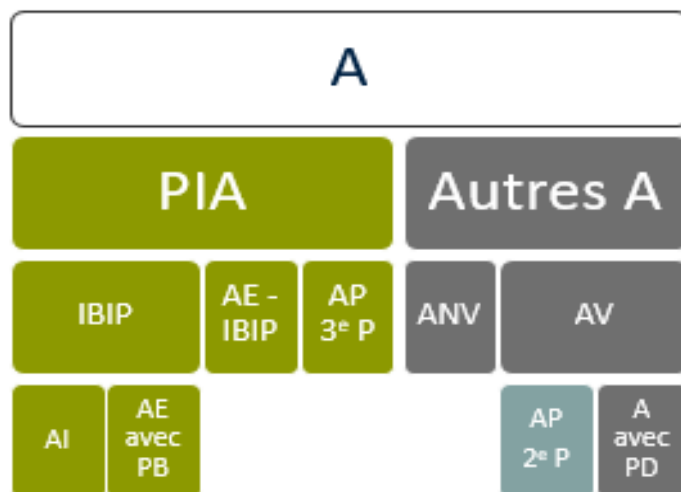
Le chapitre VIII « Notions et FAQ » de ce Guide pratique clarifie les concepts importants et contient quelques FAQ sur le champ d'application des règles de conduite. Il est possible d'accéder directement à ce chapitre en cliquant sur le lien qui accompagne une notion citée dans le texte, par exemple « [distribution d'assurances](#) ».

VIII. Notions et FAQ

1. Qu'est-ce qu'IDD?	109
2. Qu'est-ce que la « Loi Assurances » ?	109
3. Qu'est-ce que la distribution d'assurances ?	109
4. Quand y a-t-il distribution d'assurances au moyen d'un site internet ?	110
5. Qu'est-ce qu'un apporteur de clients ?	111
6. Qu'est-ce qu'un distributeur de produits d'assurance ?	111
7. Qu'est-ce qu'un intermédiaire d'assurance ?	111
8. Qu'est-ce qu'un intermédiaire d'assurance à titre accessoire ?	112
9. Qu'est-ce qu'un intermédiaire d'assurance à titre accessoire « exempté » ?	113
10. Qu'est-ce qu'un produit d'investissement fondé sur l'assurance ? Qu'est-ce qu'un IBIP ?	116
11. Qu'est-ce qu'une assurance d'épargne ?	118
12. Qu'est-ce qu'une assurance d'investissement ?	120
13. Qu'est-ce qu'une assurance pension du deuxième pilier ?	121
14. Qu'est-ce qu'une assurance pension du troisième pilier ?	123
15. Qu'est-ce qu'un contrat d'assurance collective ?	123
16. Qu'est-ce qu'un client ?	124
17. Qu'est-ce qu'un client professionnel ?	126
18. Quels sont les grands risques ?	128
19. Les règles de conduite et les obligations d'information y afférentes ne s'appliquent pas aux activités pour sa propre entreprise ou son propre groupe d'entreprises. Qu'est-ce qu'un groupe d'entreprises ? ..	128

Schémas présentant le champ d'application

Exemple :



Abréviations :

- A = assurances
- PIA = produits d'investissement fondés sur l'assurance
- AE = assurances d'épargne
- AE - IBIP = assurances d'épargne moins IBIP
- AI = assurances d'investissement
- AE avec PB = assurances d'épargne avec participation aux bénéfices
- AP = assurances pension
- P = pilier
- ANV = assurances non-vie
- AV = assurances vie (autres que les PIA)
- A avec PD = assurances avec paiement uniquement en cas de décès

Couleurs :

- Gris :** Ce chapitre est applicable à ces A
- Vert :** Ce chapitre est applicable à ces A, mais d'autres règles le sont aussi (voir les autres chapitres)
- Bleu :** Certaines obligations prévues par ce chapitre ne sont pas applicables à ces A

Exemple de check-list

2. Check-list des informations à fournir aux clients par les intermédiaires d'assurance

Check-list des obligations d'information pour les intermédiaires d'assurance⁷¹

a) Les principes de base sont-ils respectés ?

<ul style="list-style-type: none">• Les informations fournies aux clients ou aux clients potentiels sont correctes, claires et non trompeuses	
<ul style="list-style-type: none">• Les communications publicitaires sont clairement identifiables en tant que telles	

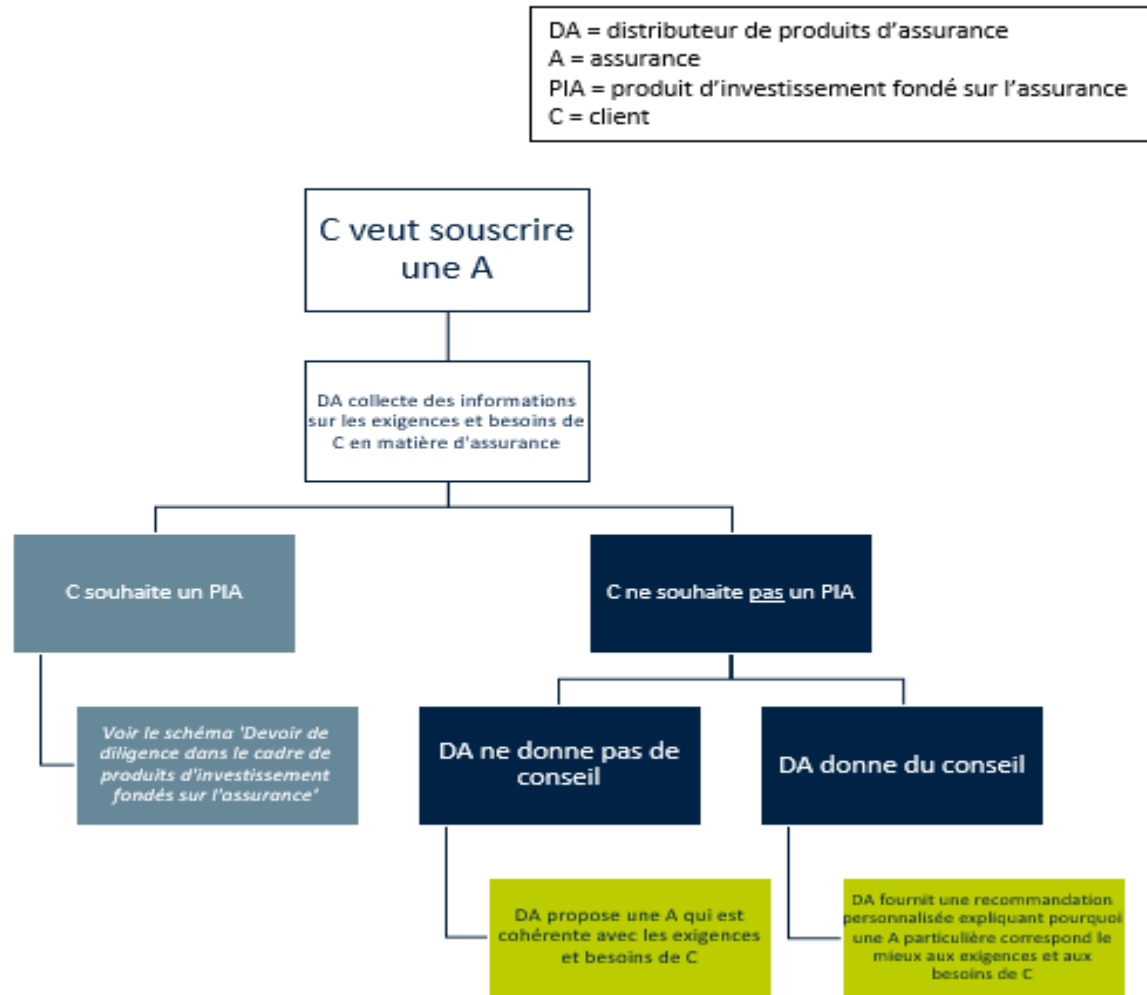
b) Obligations d'information précontractuelles

(1) Avez-vous informé au préalable le client de sa classification ?

<ul style="list-style-type: none">• La catégorisation du client dans la catégorie des clients professionnels ou de détail	
<ul style="list-style-type: none">• Informations sur le droit de demander une catégorisation différente ainsi que des limites qui pourraient en résulter au niveau de son degré de protection	

(2) Avez-vous communiqué les informations générales suivantes ?

Schémas résumant la procédure à suivre



Autres documents utiles

- Programmes de travail thématiques
- Positions arrêtées sur la base de dossiers concrets
- Newsletters
- Rapports sectoriels établis à l'issue d'une série d'inspections



FSMA AUTORITÉ DES SERVICES ET PRODUITS FINANCIERS

Consommateurs Professionnels La FSMA Actualités et Mises en garde Emplois Contact

EN NL FR

Accueil > Professionnels > Thèmes > Règles de conduite > Règles de conduite (AssurMiFID/IDD)

Règles de conduite (MiFID), Règles de conduite (AssurMiFID/IDD)

Règles de conduite (AssurMiFID/IDD)

La directive IDD, qui a été transposée en droit belge dans la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances, comporte des obligations d'information et des règles de conduite qui sont applicables à tous les distributeurs de produits d'assurance (entreprises d'assurance et intermédiaires d'assurance), lesquels ont ainsi l'obligation d'agir d'une manière honnête, équitable et professionnelle servant au mieux les intérêts de leurs clients.

- ▼ LÉGISLATION
- ▼ CIRCULAIRES ET COMMUNICATIONS
- ▼ CONSTATATIONS ET POSITIONS DÉGAGÉES À L'ISSUE DE PLUSIEURS CONTRÔLES
- ▼ OUTILS DE SURVEILLANCE

[Sur le site web de la FSMA](#)

Q

Qu'est-ce qui est **FAUX** ?

Outre son Guide pratique IDD, la FSMA publie également des ...

A. programmes de travail thématiques

B. positions arrêtées sur la base de dossiers concrets

C. Newsletters

D. rapports sectoriels établis à l'issue d'une série d'inspections sur un thème déterminé

E. rapports d'inspection individuels

Contact pour les règles de conduite IDD

rulesofconduct@fsma.be



L'analyse des besoins ...

A. est la tâche
uniquement de
l'entreprise d'assurance

B. est nécessaire
uniquement en cas de
conseil

C. n'est pas nécessaire
pour les IBIP

D. est toujours nécessaire
avant de proposer un
contrat d'assurance



En cas de conflit d'intérêts (CI)

A. je dois toujours informer le client de l'existence du CI

B. je dois prendre des mesures pour gérer le CI; si cela n'est pas possible, je ne peux pas proposer d'assurance

C. je dois prendre des mesures pour gérer le CI; si cela n'est pas possible, je dois informer le client de l'existence du CI



Avant de fournir un conseil sur un produit de la branche 23, je dois recueillir auprès du client des informations sur ...

A. ses connaissances, son expérience, sa situation financière et ses objectifs d'investissement

B. ses exigences & besoins, ses connaissances, son expérience, sa situation financière et ses objectifs d'investissement

C. ses exigences & besoins, ses connaissances et son expérience

D. ses exigences & besoins

Q

Lequel de ces *inducements* est autorisé selon le code de conduite sectoriel ?

A. voyage au Luxembourg

B. séminaire de formation à Zanzibar

C. bonus pour la branche 23 du mois

D. commission de base

Q

Qu'est-ce qui est **FAUX** ?

Outre son Guide pratique IDD, la FSMA publie également des ...

A. programmes de travail thématiques

B. positions arrêtées sur la base de dossiers concrets

C. Newsletters

D. rapports sectoriels établis à l'issue d'une série d'inspections sur un thème déterminé

E. rapports d'inspection individuels