



REGLEMENT TRANSACTIONNEL, FORMULE PAR L'AUDITEUR DE LA FSMA ET AYANT REÇU L'ACCORD DE N-ALLO

Le présent règlement transactionnel, dont la proposition a été formulée par l'Auditeur de la FSMA à la SCRL N-Allo et sur lequel cette dernière a marqué son accord préalable le 3 octobre 2019, a été accepté par le Comité de direction de la FSMA le 19 novembre 2019, conformément à l'article 71, § 3, de la loi du 2 août 2002.

Vu les articles 70 à 72 de la loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers (ci-après, la « loi du 2 août 2002 ») ;

Vu la décision du comité de direction de l'Autorité des Services et Marchés Financiers (ci-après, la « FSMA ») du 24 avril 2018 d'ouvrir une instruction quant à d'éventuels manquements par la SCRL N-Allo (ci-après « N-Allo ») (i) à l'obligation de communiquer à la FSMA les modifications aux données contenues dans le dossier d'inscription, comme prévu par l'article 267, § 1, al. 5 de la loi de 4 avril 2014 relative aux assurances (ci-après « la loi relative aux assurances ») en vigueur à l'époque des faits¹ ainsi que (ii) à l'obligation d'adapter le nombre de responsables de la distribution au nombre de personnes en contact avec le public au sein de l'intermédiaire, comme prévu par les anciens articles 260 et 261 de la loi relative aux assurances, *juncto* l'ancien article 13 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.

Vu les actes d'instruction effectués par l'Auditeur ;

Vu l'article 71, § 3, alinéa 1^{er}, de la loi du 2 août 2002, aux termes duquel le comité de direction peut, avant la notification des griefs, accepter un règlement transactionnel pour autant que les personnes concernées aient collaboré à l'instruction et qu'elles aient au préalable marqué leur accord sur ce règlement transactionnel ;

¹ La loi relative aux assurances a été modifiée par la loi du 6 décembre 2018 transposant la directive (UE) 2016/97 du Parlement européen et du Conseil du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurances (dite 'directive IDD'). Cette loi est entrée en vigueur le 28 décembre 2018.

Considérant que l'instruction a conduit aux constatations suivantes :

1. L'article 267, § 1^{er}, al. 5 de la loi relative aux assurances a depuis le 28 décembre 2018 été remplacé par l'article 268, § 1, al. 5 et al. 8 de la loi relative aux assurances. Ces articles disposent que toute modification aux données contenues dans le dossier d'inscription des intermédiaires d'assurance doit être communiquée immédiatement à la FSMA, sans préjudice du droit de la FSMA de recueillir des informations auprès de l'intermédiaire ou de lui réclamer des documents probants.

Article 267, § 1^{er}, al. 5 de la loi relative aux assurances (version en vigueur jusqu'au 27 décembre 2018):

« La FSMA décide, dans les soixante jours de la réception de la demande [d'inscription] et des documents requis, d'inscrire ou non le candidat au registre dans la catégorie qu'il a demandée. La FSMA notifie sa décision au demandeur. En cas de refus, la FSMA doit motiver ce refus. Toute modification aux données des documents mentionnés au présent paragraphe doit être communiquée immédiatement à la FSMA, sans préjudice du droit de la FSMA de recueillir des informations auprès de l'intéressé ou de lui réclamer des documents probants. »

Article 268, § 1^{er}, al. 5 et al. 8 de la loi relative aux assurances (version en vigueur depuis le 28 décembre 2018) :

« La FSMA décide, dans les soixante jours de la réception de la demande [d'inscription] et des documents requis, d'inscrire ou non le candidat au registre qu'il a demandé et dans la catégorie qu'il a demandée. La FSMA notifie sa décision au demandeur. En cas de refus, la FSMA doit motiver ce refus.

[...]

Toute modification apportée aux données mentionnées et aux documents repris dans le dossier d'inscription doit être communiquée immédiatement à la FSMA, sans préjudice du droit de la FSMA de recueillir des informations auprès de l'intéressé ou de lui réclamer des documents probants. »

2. L'article 261 de la loi relative aux assurances a depuis le 28 décembre 2018 été remplacé par l'article 264, § 1^{er}, al. 1 de la loi relative aux assurances. Ces articles disposent que les intermédiaires d'assurance désignent une ou plusieurs personnes physiques comme responsables de la distribution et que leur nombre est adapté à l'organisation et aux activités de l'intermédiaire :

Article 261 de la loi relative aux assurances (version en vigueur jusqu'au 27 décembre 2018):

« Les intermédiaires en assurances et en réassurance ainsi que les entreprises d'assurances désignent une ou plusieurs personnes physiques comme responsables de la distribution. Leur nombre est adapté à l'organisation et aux activités de l'intermédiaire ou de l'entreprise. Le Roi fixe ce nombre sur proposition conjointe du ministre ayant les Assurances dans ses attributions et du ministre des Affaires sociales. »

Article 264, § 1^{er}, al. 1 de la loi relative aux assurances (version en vigueur depuis le 28 décembre 2018) :

« Les intermédiaires d'assurance, les intermédiaires d'assurance à titre accessoire et les intermédiaires de réassurance désignent une ou plusieurs personnes physiques comme responsables de la distribution. Leur nombre est adapté à l'organisation et aux activités de l'intermédiaire. Le Roi fixe ce nombre sur proposition conjointe du ministre ayant les Assurances dans ses attributions et du ministre des Affaires sociales et sur avis de la FSMA ».

3. L'ancien article 13, al. 1, 4 et 5 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, dispose que les intermédiaires d'assurance dont l'activité professionnelle principale n'est pas l'intermédiation en assurances doivent désigner un responsable de la distribution pour chaque tranche de 20 personnes en contact avec le public.

Cette disposition a entretemps été remplacée par l'article 8 de l'arrêté royal du 18 juin 2019 portant exécution des articles 5, 19°/1, 264, 266, 268 et 273 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances mais l'obligation est restée identique quant au nombre de responsables de la distribution à désigner.

4. N-Allo est inscrite auprès de la FSMA comme intermédiaire d'assurance, dans la catégorie de courtiers, sous le numéro 114894, depuis le 8 décembre 2015. N-Allo est un call-center. L'activité de distribution d'assurances n'est pas son activité principale.
5. Le formulaire d'inscription comme intermédiaire d'assurance de N-Allo contenait des données concernant sa taille et son organisation. N-Allo devait entre autres indiquer le nombre de personnes en contact avec le public (ci-après « PCP ») et le nom de ses responsables de la distribution. Les responsables de la distribution supervisent les PCP. Les responsables de la distribution doivent démontrer une expérience professionnelle suffisante et la FSMA examine cette expérience sur base des pièces fournies.
6. Etant donné que l'activité de distribution d'assurances n'est pas son activité principale, N-Allo devait disposer d'un responsable de la distribution par tranche de 20 PCP. N-Allo avait confirmé par écrit dans son dossier d'inscription qu'elle n'avait pas de PCP et qu'elle avait 1 responsable de la distribution.
7. N-Allo a eu des contacts avec la FSMA en octobre 2017 lors d'une demande visant à ajouter un deuxième responsable de la distribution dans son dossier d'inscription. N-Allo a fourni des pièces justificatives, dont un questionnaire, afin de démontrer que le candidat pour la fonction de responsable de la distribution avait une expérience professionnelle suffisante. Le candidat invoquait une expérience en matière d'assurances acquise au sein de N-Allo via des contacts avec le public depuis le 14 octobre 2016. Ceci était en contradiction avec les données du dossier d'inscription de N-Allo selon lequel N-Allo n'avait pas de PCP.



8. N-Allo a ensuite confirmé à la FSMA qu'elle avait effectivement omis de déclarer ses PCP mais qu'elle n'a jamais eu l'intention de se soustraire intentionnellement à ses obligations légales.
9. N-Allo avait commencé ses activités le 8 décembre 2015 avec un seul responsable de distribution, puis le nombre de PCP a évolué graduellement de 0 à 79 personnes.
10. La FSMA a exigé la régularisation immédiate de la situation par N-Allo. Ceci nécessitait (i) la rectification des données du dossier d'inscription, (ii) l'engagement du nombre de responsables de la distribution en ligne avec le nombre de PCP actuels (soit, un responsable de distribution par tranche de 20 PCP) et (iii) des preuves démontrant que toute personne agissant en qualité de PCP disposait des connaissances de base en matière d'intermédiation en assurances ainsi que la preuve que ces personnes avaient suivi le recyclage qui leur est imposé par la loi.
11. N-Allo a fourni un plan pour régulariser la situation. La situation de N-Allo était effectivement régularisée le 24 août 2018. N-Allo avait réduit le nombre de PCP à 60 PCP actifs et avait désigné 3 responsables de la distribution.
12. N-Allo a pris des mesures internes et organisationnelles afin d'éviter des incidents similaires dans le futur.



Considérant le fait que N-Allo a collaboré à l'instruction ;

Considérant que cette collaboration permet de recourir au règlement transactionnel dans les conditions prévues à l'article 71, § 3, de la loi du 2 août 2002 ;

Considérant que le règlement transactionnel permet de privilégier un règlement rapide et définitif de la procédure ;

Considérant que le montant du règlement transactionnel doit être proportionné au regard de l'ensemble des circonstances de la cause ;

Considérant que l'article 71, § 3, de la loi du 2 août 2002 prévoit que tout règlement transactionnel est publié sur le site web de la FSMA ;

Considérant que la publication nominative du règlement transactionnel sur le site web de la FSMA contribue à renforcer la confiance dans le marché et garantit la transparence et l'objectivité de la procédure et de l'action de la FSMA ;

Considérant, qu'en droit, l'acceptation d'un règlement transactionnel n'équivaut pas à une reconnaissance de culpabilité ;



Par ces motifs,

L'Auditeur de la FSMA propose à N-Allo, au titre de règlement transactionnel au sens de l'article 71, § 3, de la loi du 2 août 2002, le paiement d'une somme de 35.000 EUR, assorti de la publication du règlement transactionnel, sous forme nominative, sur le site web de la FSMA.

Fait à Bruxelles, en 3 exemplaires, le 1^{er} octobre 2019.

L'Auditeur

Michaël André

La SCRL N-Allo, représentée par

ne conteste pas les éléments factuels décrits ci-dessus et marque son accord sur la présente proposition de règlement transactionnel, en ce qu'elle prévoit le paiement d'une somme de **35.000 EUR**, assorti de la publication du règlement transactionnel, sous forme nominative, sur le site web de la FSMA.

N-Allo a pris note de ce qu'un règlement transactionnel n'est pas susceptible de recours.

Fait à Bruxelles, en 3 exemplaires, le 3 octobre 2019.

Pour accord,

N-Allo, représentée par