



FSMA

www.fsma.be

FSMA NEWS

Newsletter intermédiaires

Février 2019

Dans cette Newsletter

LA DIRECTIVE IDD :
QUELS SONT LES CHANGEMENTS EN CE QUI
CONCERNE LES CONDITIONS D'EXERCICE DE LA
PROFESSION D'INTERMÉDIAIRE D'ASSURANCE ?

CETTE NEWSLETTER

La loi du 6 décembre 2018 transposant la directive européenne sur la distribution d'assurances est entrée en vigueur le 28 décembre 2018. Cette directive est mieux connue sous le nom de « directive **IDD** ».

La FSMA souhaite vous informer des principaux changements intervenus au niveau du « statut » des intermédiaires d'assurance. Nous entendons par là les conditions d'inscription à remplir pour avoir accès à cette profession. La directive IDD prévoit également des règles de conduite et des obligations d'information à respecter par les distributeurs d'assurances vis-à-vis de leurs clients. Nous vous en dirons davantage à ce sujet plus tard.

Cette Newsletter contient des informations qui vous aideront à mettre votre dossier d'inscription à jour auprès de la FSMA. Pas de panique: vous recevrez une notification de notre part lorsque vous pourrez adapter vos données au sein de votre dossier électronique.

LES NOUVELLES RÈGLES SUR LE STATUT EN QUELQUES MOTS

Dans cette Newsletter, nous aborderons les nouveautés suivantes en ce qui concerne le « statut » des intermédiaires d'assurance :

1. Distribution d'assurances et non plus « intermédiation en assurances »
2. Désignation des dirigeants effectifs responsables de la distribution d'assurances
3. Nouvelle définition du rôle de responsable de la distribution (RD)
4. Informations à communiquer sur vos actionnaires et « liens étroits »
5. Personnes en contact avec le public (PCP)
6. Certains aspects développés dans un arrêté royal
7. Nouvelle catégorie : les intermédiaires d'assurance à titre accessoire
8. Suppression des organismes centraux
9. Procédure interne de gestion des plaintes



1. DISTRIBUTION D'ASSURANCES ET NON PLUS « INTERMÉDIATION EN ASSURANCES »

La directive IDD ne parle plus d'intermédiation en assurances mais de distribution de produits d'assurance. Ces notions se recoupent largement sur le plan du contenu.

Les règles s'appliquent désormais à toutes les entreprises proposant des produits d'assurance :

- / les intermédiaires d'assurance ;
- / les entreprises d'assurance ;
- / les intermédiaires d'assurance à titre accessoire : nouvelle catégorie englobant les entreprises qui, à côté de leur activité principale, offrent des assurances en complément d'un bien ou d'un service (voyages, téléphones, vélos, voitures, ...) ;
- / les sites internet comparatifs sur lesquels les clients peuvent conclure un contrat directement ou indirectement.

QU'EST-CE QUE LA DISTRIBUTION D'ASSURANCES ?

- / fournir des conseils sur des contrats d'assurance ;
- / proposer des contrats d'assurance ;
- / réaliser d'autres travaux préparatoires à la conclusion de contrats d'assurance ;
- / 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.

ATTENTION !

La distribution d'assurances, ce n'est pas seulement la vente de produits d'assurance. C'est également la prospection de clients, la gestion d'un portefeuille d'assurances existant et l'assistance en cas de gestion de sinistres.

Sachez donc que pour toutes ces activités, une inscription auprès de la FSMA est requise.

2. DÉSIGNATION DES DIRIGEANTS EFFECTIFS RESPONSABLES DE LA DISTRIBUTION D'ASSURANCES

La directive IDD dispose que toutes les personnes prenant part à la distribution d'assurances doivent posséder des connaissances et aptitudes suffisantes. Cela vaut également pour les dirigeants de l'intermédiaire qui sont chargés de mener à bien les politiques et les procédures liées à l'activité de distribution.

Pour les RD (responsables de la distribution) et les PCP (personnes en contact avec le public) – deux notions que nous connaissons déjà depuis longtemps – peu de choses changent : ces personnes devaient déjà disposer précédemment de connaissances professionnelles.

Ce qui est nouveau, c'est que les dirigeants effectifs de l'intermédiaire qui sont « de facto » responsables de la distribution d'assurances doivent également satisfaire à des exigences en matière de connaissances. Ils doivent par ailleurs, comme auparavant, être en permanence *fit & proper*.

Vous devrez indiquer dans votre dossier d'inscription électronique qui, parmi vos dirigeants effectifs, est responsable de la distribution d'assurances (au moins une personne). Nous vous donnerons plus d'informations dans une Newsletter séparée sur la manière de procéder et le moment de le faire dans l'application en ligne de la FSMA.

3. NOUVELLE DÉFINITION DU RÔLE DE RESPONSABLE DE LA DISTRIBUTION (RD)

La nouvelle loi établit une distinction claire entre les fonctions suivantes :

1. **les dirigeants effectifs qui sont « de facto » responsables** de l'ensemble de l'activité de distribution d'assurances ;
2. **les RD ou responsables de la distribution**, qui supervisent les personnes en contact avec le public (PCP) employées par l'intermédiaire et veillent en particulier à leur formation et à leur recyclage.

Les deux fonctions sont complémentaires. Dans la plupart des cas, ce seront les mêmes personnes qui combineront ces fonctions.

4. INFORMATIONS À COMMUNIQUER SUR VOS ACTIONNAIRES ET « LIENS ÉTROITS »

Auparavant, vous deviez communiquer à la FSMA l'identité de vos actionnaires de contrôle. Il s'agissait des personnes qui étaient en mesure d'exercer un contrôle, de droit ou de fait, sur la société.

La directive IDD simplifie cette déclaration : pour **vos actionnaires**, il vous suffit d'indiquer les éléments suivants :

- / les actionnaires détenant plus de 10 % du capital ;
- / le pourcentage de cette participation en actions et en droits de vote ;
- / la preuve de leur aptitude, compte tenu de la nécessité de garantir une gestion saine et prudente de l'entreprise.

La nouveauté est que vous devez également fournir des informations sur **les personnes avec lesquelles vous avez des « liens étroits »**, même si elles ne sont pas actionnaires ou détiennent moins de 10 % d'actions ou de droits de vote.

Nous communiquerons plus tard sur la mise en œuvre pratique du concept de « liens étroits », en donnant des exemples de ce que ces termes peuvent couvrir.

5. PERSONNES EN CONTACT AVEC LE PUBLIC (PCP)

Les personnes en contact avec le public (PCP) sont des collaborateurs qui prennent directement part aux activités de distribution d'assurances et qui, à cet effet, sont en contact avec le consommateur. Elles doivent posséder des connaissances et une aptitude suffisantes afin de pouvoir informer, conseiller et assister le consommateur. Tout comme le responsable de la distribution et le dirigeant effectif, elles doivent disposer de l'honorabilité professionnelle requise et ne peuvent avoir encouru de condamnation pour certaines infractions financières ni avoir été déclarées personnellement en faillite.

La question de savoir si, par exemple, les téléphonistes ou les réceptionnistes sont des PCP ou non, est régulièrement posée à la FSMA. Cela dépend de leurs tâches au sein de l'entreprise. Si un téléphoniste fournit des explications sur les garanties d'un contrat d'assurance, il s'agira bien d'une PCP. Si le téléphoniste se limite à fixer des rendez-vous avec des conseillers clientèle, il sera effectivement bien en contact avec les clients mais il ne fera pas de la distribution d'assurances.

La qualification d'une personne comme PCP n'est pas déterminée par une description officielle des tâches ou par une nomination à un rôle particulier, mais est une question de fait. Dès qu'un collaborateur répond concrètement à la définition de PCP, il doit satisfaire aux exigences légales.

Comme par le passé, l'employeur est tenu de conserver les documents prouvant que ses PCP satisfont aux exigences légales.

6. CERTAINS ASPECTS DÉVELOPPÉS DANS UN ARRÊTÉ ROYAL

Quelles sont les données à communiquer dans une demande d'inscription et comment le dossier doit-il être soumis à la FSMA ? Quelles sont les exigences de connaissances qui s'appliquent aux responsables de la distribution, aux personnes en contact avec le public et aux dirigeants effectifs qui sont responsables de la distribution d'assurances ? Quelle est la couverture minimale de l'assurance responsabilité civile professionnelle obligatoire ?

Tous ces éléments seront détaillés dans un arrêté royal qui doit encore être publié.

Nous souhaitons déjà lever une partie du voile en ce qui concerne les exigences de connaissances et de recyclage.

A l'avenir, un candidat intermédiaire d'assurance ne devra plus, lors de sa demande d'inscription, indiquer dans quelles branches d'assurance il sera actif, mais dans quels groupes de risques d'assurance il le sera. A cet égard, une distinction est faite entre trois groupes :

- / les assurances non-vie ;
- / les assurances vie sans composante d'investissement (telles que les assurances de solde restant dû) ;
- / les assurances vie avec une composante d'investissement (telle que la branche 23).

Des exigences en matière de connaissances s'appliquent non seulement au moment de l'accès à la profession, mais également tout au long de la carrière professionnelle. La directive IDD précise, en ce qui concerne le recyclage, que les intermédiaires d'assurance doivent suivre au minimum 15 heures de recyclage par an.

Nous publierons une Newsletter séparée sur ce nouvel arrêté royal.

7. NOUVELLE CATÉGORIE : LES INTERMÉDIAIRES D'ASSURANCE À TITRE ACCESSOIRE

A côté des catégories connues de courtiers, d'agents et de sous-agents, la loi a introduit une nouvelle catégorie d'intermédiaires d'assurance : les intermédiaires d'assurance à titre accessoire. L'activité principale de ces personnes est la vente de biens et services de nature non financière, tels que des voyages, des téléphones, des vélos et voitures, mais ils proposent également certains produits d'assurance en complément de leurs biens ou services principaux.

Citons, à titre d'exemple, le cas d'un garagiste qui vend une voiture et propose également une assurance responsabilité civile.

Toutefois, certains intermédiaires d'assurance à titre accessoire sont exemptés de l'obligation d'inscription au registre des intermédiaires d'assurance s'ils remplissent une série de conditions.

Les intermédiaires d'assurance à titre accessoire exemptés doivent bien entendu respecter certaines règles lors de la distribution de produits d'assurance. Les entreprises d'assurance ou les intermédiaires qui travaillent avec eux doivent surveiller le respect de ces règles.

Vous en saurez plus à ce sujet dans une prochaine Newsletter entièrement consacrée à cette nouvelle catégorie.

8. SUPPRESSION DES ORGANISMES CENTRAUX

A l'avenir, les intermédiaires n'auront plus la possibilité de se faire inscrire dans le cadre d'un dossier collectif via un organisme central (par exemple, une entreprise d'assurance ou un établissement de crédit) et devront s'inscrire individuellement.

Un intermédiaire peut mandater un tiers pour introduire sa demande en ligne et continuer à gérer son dossier. Dans tous les cas, il reste responsable de son dossier et de la tenue à jour de celui-ci.

Les intermédiaires qui sont actuellement inscrits de manière collective par un organisme central conservent leur inscription. Les organismes centraux transféreront, à terme, leurs dossiers à la FSMA. La manière dont ces transferts seront organisés et les délais dans lesquels ils devront être opérés seront précisés dans l'arrêté royal susmentionné et en concertation avec les organismes centraux concernés.

9. PROCÉDURE INTERNE DE GESTION DES PLAINTES

La directive IDD attend des intermédiaires qu'ils s'organisent de manière à ce que les plaintes introduites par des consommateurs soient traitées de manière professionnelle. Dans leurs procédures, ils peuvent prendre en compte la taille et la nature de leurs activités. Chaque plaignant doit dans tous les cas recevoir une réponse.

Vous trouverez davantage d'informations sur ce qu'il y a lieu d'entendre par plainte et sur les mesures que les intermédiaires doivent prendre dans le cadre du traitement des plaintes sur le site de l'Autorité européenne des assurances et des pensions professionnelles (EIOPA-BoS-13/164). L'EIOPA est l'organisation qui surveille au nom de l'UE les entreprises d'assurance et les fonds de pension dans les États membres de l'UE.

Tout intermédiaire est obligé de tenir à jour les données de son dossier d'inscription dans l'application en ligne de la FSMA. Pensez à y indiquer, par exemple, un changement d'adresse, l'identité de nouveaux dirigeants, une évolution du nombre de PCP, ...

Il est essentiel que la FSMA, en tant qu'autorité de contrôle, dispose toujours des données les plus récentes.

PLUS D'INFOS :

- / [Accès à votre dossier d'inscription en ligne](#)
- / [Directive IDD](#)
- / [Loi du 4 avril 2014 relative aux assurances \(version coordonnée\)](#)
- / [Exposés des motifs de la loi](#)
- / [Document sur la procédure interne de gestion des plaintes de l'EIOPA \(EIOPA-BoS-13/164\)](#)