



Conditions d'inscription
AssurMiFID
Devoir de diligence
Constatations à l'issue de plusieurs visites auprès
de courtiers d'assurances

21 août 2017

FINANCIAL SERVICES AND MARKETS AUTHORITY

AUTORITEIT VOOR FINANCIËLE DIENSTEN EN MARKTEN

AUTORITÉ DES SERVICES ET MARCHÉS FINANCIERS

Table des matières

1	Introduction.....	4
2	Approche de la FSMA pour les visites rendues aux courtiers d'assurances	5
2.1	Approche pédagogique pour le contrôle des règles de conduite relatives au devoir de diligence.....	5
2.1.1	Première étape : les visites effectuées sur place par la FSMA.....	5
2.1.2	Seconde étape (à venir) :.....	6
2.2	Périmètre des visites	6
2.2.1	Règles de conduite	6
2.2.2	Conditions d'inscription	7
3	Sélection des courtiers d'assurances visités	8
4	Rappel des obligations relatives aux conditions d'inscription	8
4.1	Généralités	8
4.2	Constatations relatives aux conditions d'inscription	10
4.2.1	Mise à jour continue des données contenues dans le dossier administratif. ...	10
4.2.2	Incertitude sur le statut d'une personne en contact avec le public (PCP) et collaboration illégale avec un intermédiaire non inscrit.....	11
4.2.3	Violation du principe d'indépendance du courtier d'assurances	11
4.2.4	Absence d'attestation des connaissances professionnelles requises dans le chef du RD et/ou de la PCP et/ou manquement relatif à l'obligation d'un recyclage régulier	12
4.2.5	Absence de contrôle du sous-agent.....	12
4.2.6	Utilisation illicite de termes protégés	12
4.2.7	Références à la CBFA	12
4.3	Constatation : risque de confusion entre les activités d'intermédiation en assurances, d'une part, et les activités d'intermédiation en services bancaires et d'investissement, d'autre part (dans le cadre du cumul intersectoriel de statuts)..	13
4.3.1	Cadre de référence.....	13
4.3.2	Constatations.....	13
4.3.3	Mesures.....	15
4.4	Constatation : non-respect des dispositions relatives à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme (AML).....	17
4.4.1	Cadre de référence.....	17

4.4.2	Constatations.....	18
5	Contrats de distribution	19
6	Constatations relatives au devoir de diligence	20
6.1	Collecte, cohérence et mise à jour des informations relatives aux clients.....	20
6.1.1	Cadre de référence.....	20
6.1.2	Constatations.....	22
6.2	Test du caractère adéquat.....	27
6.2.1	Cadre de référence.....	27
6.2.2	Constatations.....	28
7	Constatations portant sur d'autres thèmes AssurMiFID	31
7.1	Communication d'informations aux clients	31
7.1.1	Communication d'informations sur l'intermédiaire	32
7.1.2	Communication d'informations sur le service et le contrat d'assurance proposés	35
7.1.3	Information sur les rémunérations, commissions et avantages non monétaires	38
8	Conclusion	40

1 Introduction

Ces dernières années, le cadre réglementaire applicable aux courtiers d'assurances a subi des évolutions majeures. Ainsi, le législateur belge a notamment étendu l'application d'une version modifiée des règles de conduite MiFID au secteur des assurances et a chargé la FSMA de veiller à leur respect. Cette législation est en vigueur depuis le 1^{er} mai 2015¹. Ces évolutions de la réglementation et du contrôle visent, entre autres, à assurer une meilleure protection des utilisateurs de produits et services financiers et à restaurer la confiance dans le secteur financier. Elles contribuent également à accroître la cohérence transversale des règles en accomplissant un pas supplémentaire sur la voie de l'instauration d'un *level playing field* entre le secteur bancaire, d'une part, et le secteur des assurances, d'autre part. Par ailleurs, ces dispositions renforcent également le *level playing field* au sein même du secteur des assurances en soumettant les intermédiaires d'assurances à l'obligation générale d'agir de manière honnête, équitable et professionnelle pour servir au mieux les intérêts de leurs clients et, plus généralement, aux mêmes règles de conduite, quel que soit le canal de distribution. Cette évolution s'inscrit également dans la lignée des développements observés sur le plan européen².

La FSMA s'est ainsi vu confier la mission de contrôler le respect des règles de conduite dans le secteur des assurances³. Dans ce cadre, le Corps central d'inspection de la FSMA a effectué des visites auprès de courtiers d'assurances afin d'obtenir une vue sectorielle de l'application des règles de conduite relatives au devoir de diligence dans le cadre de la fourniture de conseils sur des assurances d'épargne ou d'investissement (et plus particulièrement sur les produits des branches 21 et 23). L'objectif de ces visites était double : d'une part, remettre à chaque courtier d'assurances visité un rapport individuel et confidentiel sur les constatations faites et, d'autre part, établir un rapport pour le secteur, avec un résumé des constatations⁴. La FSMA a porté une attention particulière à l'aspect pédagogique de la communication des constats, en précisant dans les rapports individuels :

- ses attentes ;
- les références légales ; et
- le détail des constats au regard de la législation et des attentes décrites.

¹ L'entrée en vigueur prévue initialement par le législateur a été reportée par la Cour constitutionnelle au 1^{er} mai 2015.

² Voir la directive 2016/97/UE du Parlement européen et du Conseil du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurances (« directive IDD »).

³ Article 45 de la loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers.

⁴ Tel est l'objet du présent rapport.

La FSMA a suivi la même approche que pour les visites qu'elle a rendues aux entreprises d'assurances⁵.

En parallèle, le dossier d'inscription du courtier d'assurances a été vérifié (voir plus loin 4.2).

2 Approche de la FSMA pour les visites rendues aux courtiers d'assurances

2.1 Approche pédagogique pour le contrôle des règles de conduite relatives au devoir de diligence

2.1.1 Première étape : les visites effectuées sur place par la FSMA

Les visites sur place avaient pour but de vérifier si les courtiers d'assurances se conformaient aux règles de conduite relatives au devoir de diligence. Elles couvraient les aspects suivants :

- la collecte, la cohérence et la mise à jour des informations relatives aux clients ;
- l'évaluation du caractère adéquat des transactions (si un conseil est fourni en rapport avec une assurance d'épargne ou d'investissement) ;
- les informations fournies aux clients en lien avec le devoir de diligence⁶.

La FSMA a également analysé les points suivants, dans la mesure où ils ont un impact sur le respect du devoir de diligence :

- les rémunérations que les courtiers d'assurances ont reçues des entreprises d'assurances pour la nouvelle production qu'ils ont placée, depuis le 1er mai 2015, en contrats d'assurance d'épargne et d'investissement, respectivement des branches 21 et 23 ;
- toute autre forme de rémunération (« inducement ») que le courtier d'assurances a reçue depuis mai 2015 dans le cadre de ses services d'intermédiation en assurances, le montant ou la contre-valeur de cette rémunération et l'identité de la personne qui a payé la rémunération.

⁵ Pour de plus amples informations à ce sujet, voir le rapport intitulé « Constatations à l'issue de plusieurs visites auprès d'entreprises d'assurances » du 21/08/17, disponible pour consultation sur le site Web de la FSMA, www.fsma.be.

⁶ Même si l'obligation d'information du client constitue un thème distinct au sein des règles de conduite, la FSMA est systématiquement attentive à l'information du client lorsqu'elle contrôle le thème du devoir de diligence.

2.1.2 Seconde étape (à venir) :

Après cette phase pédagogique, la FSMA contrôlera le respect des règles de conduite au moyen de nouvelles inspections, lors desquelles la FSMA imposera alors, si nécessaire, les mesures prévues par la loi⁷.

2.2 Périmètre des visites

2.2.1 Règles de conduite

Dans le cadre du devoir de diligence, les courtiers d'assurances qui proposent des assurances d'épargne et d'investissement doivent veiller, en premier lieu, à ce que les contrats d'assurance qu'ils proposent répondent aux exigences et besoins de leurs clients (identifiés préalablement par les courtiers d'assurances)⁸. Outre cette obligation, les courtiers d'assurances doivent également recueillir des informations à propos des connaissances et de l'expérience du client dans le domaine dont relève le type spécifique d'assurance d'épargne ou d'investissement envisagée afin d'être en mesure de déterminer si cette assurance d'épargne ou d'investissement est appropriée pour lui. S'ils fournissent un conseil au client, ils doivent également veiller à ce que les transactions recommandées répondent aux objectifs d'épargne ou d'investissement des clients et soient telles que le client est financièrement en mesure de faire face à tout risque lié à la transaction. Le respect de ces dispositions par les courtiers d'assurances a été analysé sur la base d'un programme de travail sur le devoir de diligence, publié par la FSMA sur son site Internet. Ce programme comporte différentes parties dont les sous-thèmes sont les suivants :

- la collecte, la cohérence et la mise à jour des informations relatives aux clients ;
- l'évaluation du caractère adéquat des transactions (si un conseil est fourni en rapport avec une assurance d'épargne ou d'investissement) ;
- les informations fournies aux clients en lien avec le devoir de diligence ;
- la conservation des données.

De plus, comme ils sont responsables des actes qu'ils posent, les courtiers d'assurances ont intérêt à vérifier que leurs sous-agents/collaborateurs maîtrisent et appliquent correctement les règles de conduite relatives au devoir de diligence.

⁷ Essentiellement art. 292, § 3 et 300 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances.

⁸ À noter que cette exigence vaut également pour les contrats d'assurance autres que les assurances d'épargne ou d'investissement.

2.2.2 Conditions d'inscription

Outre le contrôle, décrit plus haut, de la mise en œuvre et de l'application du devoir de diligence lors de la fourniture de conseils en matière d'assurances d'épargne ou d'investissement, la FSMA a également vérifié le respect des conditions d'inscription par les courtiers d'assurances, y compris le respect des règles concernant la prévention contre le blanchiment de capitaux.

Contrairement à l'approche pédagogique suivie en vue du contrôle de la mise en œuvre et de l'application des règles de conduite relatives au devoir de diligence, la FSMA attendait, de la part du courtier d'assurances, un dossier administratif complet et à jour, et ce dans les deux semaines suivant l'envoi de la lettre d'annonce de l'inspection. La loi applicable prévoit, en effet, que le courtier d'assurances doit disposer, à tout moment, d'un dossier administratif à jour. La FSMA vérifia, à cet égard, si les principales données, dont le siège social, le numéro d'entreprise, le numéro FSMA, l'adresse du bureau, le nombre de RD⁹ et de PCP¹⁰ avaient été communiqués correctement. En outre, la FSMA vérifia également les attestations en matière de connaissances professionnelles des PCP¹¹, ainsi que les formations suivies dans le cadre du recyclage régulier des RD.

En ce qui concerne le respect des règles relatives à la prévention contre le blanchiment de capitaux, la FSMA a demandé la communication des mesures et procédures destinées à éviter l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme, ainsi que le rapport d'activité pour les années 2012-2014.

Enfin, la FSMA s'est également penchée sur les contrats de distribution que les courtiers d'assurances ont conclus avec les entreprises d'assurances, ainsi que sur les accords de collaboration que les courtiers d'assurances ont conclus entre eux (voir, pour de plus amples informations sur cette analyse, p. 5 Contrats de distribution).

Dans la mesure où les constatations relatives aux conditions d'inscription au registre des intermédiaires d'assurances signifient que les dispositions en vigueur ne sont pas respectées, la FSMA exige que les courtiers d'assurances concernés prennent les mesures de suivi nécessaires afin de se conformer à la réglementation en vigueur. Si le courtier d'assurances néglige d'effectuer les adaptations nécessaires, la FSMA peut recourir aux mesures dont elle dispose conformément à l'art. 292, §§ 1-2 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances.

⁹ Responsables de la distribution.

¹⁰ Personnes en contact avec le public.

¹¹ Conformément à l'article 271, 3^e alinéa de la loi du 4 avril 2014, l'employeur conserve la liste nominative, avec les pièces relatives aux PCP, et la tient à la disposition de la FSMA.

3 Sélection des courtiers d'assurances visités

Pour sélectionner les courtiers d'assurances à visiter, la FSMA a effectué une évaluation des risques (« *risk assessment* »). La FSMA a pris en compte la production à la fois en ce qui concerne le nombre de contrats et en ce qui concerne les montants investis, et ce aussi bien dans les assurances de la branche 21 que de la branche 23. Elle a également tenu compte du nombre de PCP et de la répartition géographique. Pour obtenir les données nécessaires, la FSMA a mené une enquête auprès de plusieurs entreprises d'assurances et leur a demandé de fournir les données de production de leur réseau de courtiers. Chaque facteur s'est vu attribuer une pondération, ce qui a ensuite permis d'effectuer un classement des courtiers d'assurances. Sur la base de ce classement, la FSMA a sélectionné 75 courtiers d'assurances (115 si nous prenons également en compte leurs sous-agents). Ce groupe-cible est suffisamment large pour avoir déjà un aperçu des premières tendances, sans toutefois que les résultats puissent faire l'objet d'une simple extrapolation au groupe-cible total d'approximativement 7000 courtiers d'assurances (fin décembre 2016).

La FSMA a appliqué, lors des visites, une méthodologie en deux phases :

- La première phase a consisté à analyser les informations demandées par la FSMA dans la lettre d'annonce, à la fois au sujet des règles de conduite et des conditions d'inscription. Durant cette phase, les courtiers ont également eu la possibilité d'actualiser les données contenues dans leur dossier administratif.
- Dans une deuxième phase, la FSMA a vérifié, lors d'une visite au courtier d'assurances, si et de quelle manière ce dernier respectait les règles de conduite relatives au devoir de diligence et comment se déroulait concrètement un entretien-conseil. En outre, la FSMA a demandé les éventuels attestations et documents manquants (justificatifs des connaissances professionnelles, attestations de recyclage, procédures en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux...) pour compléter le dossier administratif. Au cours de cette phase, une analyse d'une sélection de dossiers de clients a été réalisée. Les dossiers de clients sont sélectionnés sur la base des informations fournies par le courtier d'assurances et conformément aux critères établis par la FSMA.

4 Rappel des obligations relatives aux conditions d'inscription

4.1 Généralités

Les courtiers d'assurances-personnes morales doivent disposer, à tout moment, d'au moins un RD.

Tous les courtiers d'assurances-personnes physiques, ainsi que tous les RD d'un courtier d'assurances-personne morale, doivent disposer de l'aptitude et de l'honorabilité professionnelle nécessaires et des connaissances professionnelles requises, y compris la connaissance de la réglementation AssurMiFID. Les courtiers d'assurances¹² et leur RD doivent pouvoir également démontrer leurs connaissances de la législation concernant la lutte contre le blanchiment de capitaux s'ils sont actifs dans le groupe d'activités « vie ».

Les courtiers d'assurances-personnes physiques et tous les RD doivent, dans le cadre des connaissances professionnelles requises, suivre régulièrement des recyclages pour maintenir leurs connaissances à jour.

Les dirigeants effectifs doivent disposer des connaissances professionnelles requises, de l'aptitude et de l'honorabilité professionnelle nécessaires.

Les actionnaires doivent présenter les qualités nécessaires au regard du besoin de garantir une gestion saine et prudente.

Les PCP doivent disposer des connaissances professionnelles requises, y compris la connaissance de la réglementation AssurMiFID, et, si la PCP travaille pour un courtier d'assurances actif dans le groupe d'activités « vie », elle doit également disposer des connaissances de la législation relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux. L'employeur doit tenir à la disposition de la FSMA la liste nominative et les pièces relatives à ces personnes. Ces pièces doivent attester des connaissances professionnelles de la PCP et de la qualité en laquelle la personne concernée travaille comme PCP.

Un sous-agent d'assurances est un intermédiaire d'assurances qui agit sous la responsabilité d'un courtier d'assurances ou d'un agent d'assurances. Cela signifie qu'un sous-agent d'assurances doit aussi être inscrit comme intermédiaire d'assurances. En outre, le courtier d'assurances et l'agent d'assurances qui collaborent avec des sous-agents d'assurances assument la responsabilité entière et inconditionnelle de toute action effectuée ou de toute omission commise par ces sous-agents d'assurances lorsqu'ils agissent pour leur compte.

¹² Les intermédiaires d'assurances qui exercent leurs activités professionnelles en dehors de tout contrat d'agence exclusive dans le groupe d'activités « vie », au sens de l'art. 2, § 1, 7° de la loi du 11 janvier 1993 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme.

Les courtiers d'assurances ne peuvent utiliser des termes protégés, comme « banque » ou « gestionnaire de fortune » ou tout autre terme qui y fait référence. Cela vaut pour leur dénomination sociale, mais aussi pour l'énoncé de leur objet social, leurs titres, effets, documents ou publicités.

Le courtier d'assurances doit communiquer sans délai à la FSMA toute modification aux données contenues dans le dossier administratif. Il incombe donc au courtier d'assurances de veiller à ce que son dossier administratif soit toujours à jour.

La FSMA attend des courtiers d'assurances qu'ils se conforment strictement aux dispositions légales précitées et qu'ils informent toujours spontanément la FSMA de toute modification de leur dossier administratif.

4.2 Constatations relatives aux conditions d'inscription

Les visites qui ont été menées par la FSMA auprès des courtiers d'assurances ont été appréciées par ceux-ci et ont servi à tester leur méthode de travail par rapport aux obligations réglementaires. En général, les inspections se sont déroulées dans un cadre constructif avec une grande collaboration et transparence des parties concernées, chacune appréciant le temps investi par l'autre. Cette excellente collaboration avec la FSMA a d'ailleurs conduit à l'identification d'un certain nombre de bonnes pratiques.

La FSMA se réjouit de constater la volonté des courtiers d'assurances de se conformer aux dispositions légales, mais elle relève néanmoins que la manière d'atteindre concrètement cet objectif ne va pas de soi pour tous les courtiers d'assurances.

Les points d'attention identifiés par la FSMA suite aux visites effectuées correspondent d'ailleurs aux problèmes déjà constatés par la FSMA lors de précédents contrôles et confirment la nécessité d'un échange de communication plus efficace entre le secteur des assurances et la FSMA.

Afin d'optimiser le processus de communication, la FSMA a développé, dans l'intervalle, une plate-forme en ligne « Cabrio » qui doit permettre aux courtiers d'assurances de modifier les données contenues dans leur dossier administratif de manière plus aisée et de faciliter la communication avec la FSMA.

4.2.1 Mise à jour continue des données contenues dans le dossier administratif.

En dépit de l'obligation légale de tenir à jour en permanence le dossier administratif, les courtiers d'assurances sélectionnés pour une inspection ont eu la possibilité de mettre à jour leur dossier dans les deux semaines précédant la visite sur place.

Dans la majorité des cas, les dossiers contrôlés nécessitaient d'être actualisés sur un ou plusieurs éléments requis par la loi, à savoir : une nouvelle adresse, le nombre de personnes en contact avec le public (PCP), un nouveau responsable de la distribution (RD), une modification de l'actionnaire principal, etc... A peu près tous les dossiers ont pu être régularisés avec la collaboration des parties concernées, avant que l'inspection sur place ne débute. A l'avenir, la gestion des dossiers d'inscription par la FSMA se fera en ligne, et ce pour tous les statuts (donc également pour les intermédiaires bancaire et d'assurances) pour permettre aux intermédiaires de mettre à jour leur dossier personnel en ligne de manière plus aisée.

Plusieurs courtiers n'ont pas communiqué préalablement de modifications à leur dossier administratif et la FSMA a constaté, à la suite de l'inspection, que leur dossier administratif n'était pas en ordre. Dans ce cas, la FSMA a consigné les constatations dans sa lettre de feedback en imposant un délai endéans lequel les mesures nécessaires devaient avoir été prises.

4.2.2 Incertitude sur le statut d'une personne en contact avec le public (PCP) et collaboration illégale avec un intermédiaire non inscrit

Une PCP est une personne qui, sous la surveillance d'un RD, s'occupe directement d'intermédiation en assurances auprès d'un intermédiaire d'assurances¹³. Dans la plupart des cas, les PCP sont des salariés ou font partie de la direction effective d'un intermédiaire d'assurances. Les conjoints aidants (si l'intermédiaire est une personne physique) ou les associés actifs (si l'intermédiaire est une personne morale) peuvent également être des PCP, à condition qu'ils n'exercent pas d'activité d'intermédiation en leur nom propre et/ou sous leur propre numéro d'entreprise. Les autres personnes qui collaborent sous statut d'indépendant avec un intermédiaire d'assurances, doivent être elles-mêmes inscrites comme intermédiaire d'assurances, à moins que la collaboration se limite à l'apport de clients.

4.2.3 Violation du principe d'indépendance du courtier d'assurances

La FSMA a constaté une pratique par laquelle un courtier d'assurances conclut un contrat de collaboration avec une partie externe et s'engage contractuellement à vendre systématiquement le produit recommandé par cette partie externe. La FSMA considère que cette clause est contraire aux dispositions légales, même si la partie externe n'est pas l'entreprise d'assurances dont le produit est proposé.

¹³ Article 260 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances.

4.2.4 Absence d'attestation des connaissances professionnelles requises dans le chef du RD et/ou de la PCP et/ou manquement relatif à l'obligation d'un recyclage régulier

Lors des visites sur place, la FSMA a constaté qu'un certain nombre de responsables de la distribution et de personnes en contact avec le public ne disposaient pas des connaissances professionnelles requises.

Les personnes concernées avaient parfois un retard au niveau du recyclage et ont été invitées à rattraper ce retard dans un délai convenu entre les parties. Il a été clairement constaté qu'il fallait renforcer les connaissances et le respect en pratique de la législation anti-blanchiment : sur la base de ses constatations sur le terrain et pour soutenir les intermédiaires, la FSMA a lancé, le 20 septembre 2016 la communication n° 2016_16 avec une synthèse et une actualisation de sa circulaire sur les obligations anti-blanchiment (CBFA-2010-09 du 6 avril 2010). En outre, elle a publié avec la Cellule de Traitement des Informations Financières, un numéro spécial de sa Newsletter (décembre 2016) pour permettre aux intermédiaires d'identifier clairement les bonnes et mauvaises pratiques concernant la prévention et la lutte contre le blanchiment et pour fournir des conseils pratiques pour reconnaître les principaux indicateurs et les mécanismes suspects. En cette période de menace terroriste, la vigilance des acteurs financiers est indispensable pour lutter contre le financement du terrorisme.

4.2.5 Absence de contrôle du sous-agent

La FSMA a en outre constaté qu'un certain nombre de courtiers d'assurances collaborent avec un ou plusieurs sous-agents. L'inspection effectuée par la FSMA auprès de ces courtiers a révélé, que certains de ces courtiers ne contrôlent pas du tout les activités menées par ces sous-agents, et ce alors que le courtier d'assurances en est responsable.

4.2.6 Utilisation illicite de termes protégés

La FSMA a constaté qu'un certain nombre de courtiers d'assurances ont fait un usage illicite, dans des brochures promotionnelles, sur des cartes de visite ou sur un site Web, de termes protégés, comme « courtier en gestion de fortune ».

4.2.7 Références à la CBFA

Enfin, certains courtiers d'assurances font référence, dans leurs documents ou sur leur site Web, aux prédécesseurs de la FSMA, à savoir la CBFA¹⁴ et l'OCA¹⁵.

¹⁴ Commission bancaire, financière et des assurances.

¹⁵ Office de contrôle des assurances.

4.3 Constatation : risque de confusion entre les activités d'intermédiation en assurances, d'une part, et les activités d'intermédiation en services bancaires et d'investissement, d'autre part (dans le cadre du cumul intersectoriel de statuts)

4.3.1 Cadre de référence

La loi permet notamment un cumul du statut d'intermédiaire d'assurances avec celui d'intermédiaire en services bancaires et d'investissement. Cependant, pour ce cumul, il faut respecter les obligations liées aux statuts respectifs. C'est le cas, en particulier, lorsque le statut d'agent en services bancaires et d'investissement (qui exerce ses activités professionnelles dans le cadre d'un contrat d'exclusivité avec un établissement de crédit ou une entreprise d'investissement) est cumulé avec le statut de courtier d'assurances (qui exerce ses activités professionnelles en dehors de tout contrat d'agence exclusive ou de tout autre engagement juridique lui imposant de placer la totalité ou une partie déterminée de sa production auprès d'une ou plusieurs entreprises d'assurances appartenant à un même groupe).

Par rapport aux clients, il ne peut exister aucun risque de confusion quant à la qualité de l'interlocuteur. Pour le consommateur, il est en effet important de savoir que son interlocuteur est lié à un seul établissement de crédit pour les activités bancaires, tandis que dans le cadre de son statut de courtier d'assurances, il peut collaborer avec plusieurs entreprises d'assurances. Ces deux statuts correspondent en outre à des régimes de responsabilité différents. Diverses dispositions légales obligent d'ailleurs l'intermédiaire d'assurances à informer ses clients de son statut (voir aussi 7.1.1).

4.3.2 Constatations

Dans le cadre des visites, la FSMA a pu mettre en perspective le statut de courtier d'assurances avec la situation réelle. Une entreprise d'assurances qui distribue ses assurances d'épargne ou d'investissement via un réseau de courtiers d'assurances ne peut pas instaurer des procédures ni laisser cours à des pratiques qui pourraient être source de confusion, dans le chef du client ou dans le chef du courtier, quant à l'identité de la personne responsable du devoir de diligence. L'entreprise d'assurances ne peut en aucune manière contribuer à ce que les courtiers d'assurances avec lesquels elle collabore ne respectent pas pleinement les exigences liées à leur statut. En l'occurrence, certaines pratiques pourraient amener les clients à croire que l'intermédiaire qui leur conseille un produit est un agent lié d'une entreprise d'assurances alors que cet intermédiaire est inscrit comme courtier. Il apparaît même que certains courtiers sont persuadés d'être des agents d'assurances liés, alors qu'ils sont inscrits comme courtiers.

D'une manière générale, les entreprises d'assurances et les courtiers d'assurances doivent supporter toutes les conséquences juridiques du statut sous lequel l'intermédiaire est inscrit. Dans le même ordre d'idées, le suivi commercial mené par l'entreprise d'assurances doit être adapté, au réseau de distribution qu'elle a choisi. En cas de commercialisation par un réseau de courtiers d'assurances, il est important que dans ses relations avec ces courtiers, l'entreprise d'assurances s'abstienne d'imposer des objectifs de production ou toute autre mesure qui pourrait être assimilée à des objectifs de production comme, par exemple, l'imposition de minima de production¹⁶.

Lors de ses visites sur place, la FSMA a constaté plusieurs indices qui, pris individuellement ou conjointement, tendent à indiquer que le courtier d'assurances n'agit pas conformément à son statut :

- La façade extérieure et/ou le bureau de courtiers d'assurances, qui sont aussi des intermédiaires en services bancaires et d'investissement, sont entièrement aménagés dans le style de la banque ;
- Les documents utilisés dans le cadre d'un conseil ou d'un entretien au sujet d'un produit d'assurance (papier à lettres, contrats, questionnaires, brochures commerciales) portent l'en-tête ou le logo de la banque ou sont imprimés sur du papier à lettres de la banque ;
- Les adresses e-mail ou les signatures électroniques font référence à la banque ;
- Le site Web du courtier d'assurances fait uniquement référence aux activités et produits de la banque et ne contient aucune référence au statut de courtier d'assurances ;
- Certains intermédiaires d'assurances qui cumulent leur statut de courtier d'assurances avec le statut d'intermédiaire en services bancaires et d'investissement opèrent une séparation physique, dans l'aménagement de leur bureau, entre, d'une part, les activités d'assurance et, d'autre part, les activités bancaires avec, par exemple, des entrées séparées, des locaux séparés ou des bureaux distincts pour les activités respectives. Lors de ses visites sur place, la FSMA a cependant constaté que les assurances d'épargne et d'investissement sont considérées, par un certain nombre d'intermédiaires d'assurances, comme des produits d'investissement bancaire et font, par conséquent, l'objet de conseils dans l'espace réservé aux activités bancaires.

¹⁶ Pour rappel, les courtiers d'assurances ne peuvent pas avoir d'engagements de production vis-à-vis d'entreprises d'assurances, compte tenu de l'obligation qui incombe au courtier d'exercer ses activités professionnelles en dehors de tout contrat d'agence exclusive ou de tout autre engagement juridique lui imposant de placer la totalité ou une partie déterminée de sa production auprès d'une ou plusieurs entreprises d'assurances appartenant à un même groupe.

- Les assurances d'épargne et d'investissement font l'objet de conseils de la part d'un conseiller bancaire qui n'est pas inscrit comme PCP ou RD pour les assurances.

La FSMA souligne qu'il s'agit, en l'occurrence, d'une question de fait et que chaque situation doit être examinée au cas par cas. Ce n'est pas un élément unique de la liste précitée qui peut être source d'une éventuelle confusion dans le chef du client, mais la combinaison de plusieurs éléments qui aura pour effet qu'il devient difficile, pour le client, de savoir s'il est conseillé par un courtier d'assurances ou par un intermédiaire en services bancaires et d'investissement.

4.3.3 Mesures

Dans ce contexte, la FSMA tient à souligner que les courtiers d'assurances ne sont pas nécessairement censés apporter des modifications importantes ou onéreuses à leurs infrastructures pour clarifier la distinction entre les deux statuts. Dans de nombreux cas, des interventions mineures suffisent. Nous pouvons citer, à cet égard, les exemples suivants :

En ce qui concerne la façade extérieure et/ou l'aménagement intérieur du bureau :

- le placement d'un logo de courtier sur la façade extérieure ;
- l'utilisation d'un totem dans l'espace de réception, sur lequel sont placés les logos des entreprises d'assurances avec lesquelles le courtier d'assurances collabore ;
- un équilibre dans les documents publicitaires mis à la disposition de la clientèle, notamment l'équilibre entre la publicité faite pour les produits bancaires et celle faite pour les produits d'assurance ;
- la présence de références (équilibrées) à la fois aux activités bancaires et aux activités d'assurance dans les locaux où se déroulent les entretiens avec les clients ;
- un équilibre dans le placement d'autocollants au guichet et/ou un stand de brochures afin que les deux activités soient mises suffisamment en évidence.

En ce qui concerne l'utilisation de documents :

- veiller à ce que les documents utilisés fassent toujours référence, dans les entêtes, les logos, les notes de bas de page, etc., à la qualité en laquelle agit le courtier d'assurances (dans ce cas, soit comme courtier d'assurances, soit comme intermédiaire en services bancaires et d'investissement). Cela concerne aussi bien l'utilisation de papier à lettres, de contrats, de questionnaires, de notes, que le matériel publicitaire) ;

- veiller à ce que tous les documents utilisés dans le cadre de contacts avec la clientèle au sujet de l'activité de courtier d'assurances reprennent clairement le statut et les références à ce statut (par ex., numéro d'inscription FSMA, mention du registre et de la catégorie...).

En ce qui concerne l'utilisation de signatures électroniques et d'adresses e-mail :

- veiller, pour toutes les communications électroniques sortantes, à ce que le destinataire sache clairement en quelle qualité il est contacté. Cela peut se faire notamment en se référant, dans l'en-tête ou la signature, au statut du courtier d'assurances ;
- l'utilisation d'adresses e-mail et de signatures électroniques distinctes et adaptées pour les différentes activités est une bonne pratique pour éviter toute confusion.

En ce qui concerne les collaborateurs qui conseillent les clients sur les produits d'assurance :

- le courtier d'assurances veille à ce que tous les contacts avec les clients dans le cadre de l'intermédiation en assurances soient pris par des collaborateurs dûment désignés comme PCP ou RD pour les assurances ;
- si l'organisation du bureau est telle que les entretiens au sujet des assurances d'épargne ou d'investissement se déroulent dans les mêmes locaux ou dans les mêmes bureaux que les entretiens sur les produits bancaires, le courtier d'assurances doit alors veiller à ce que la qualité en laquelle il agit soit mentionnée explicitement.

Outre les éléments précités, qui peuvent contribuer à éviter toute confusion sur le statut, la FSMA souligne l'importance d'une information claire, correcte et transparente à tous les clients au sujet du cumul du statut de courtier d'assurances et de celui d'intermédiaire en services bancaires et d'investissement. De surcroît, il est recommandé que cette explication puisse être appuyée par un document écrit dont on peut déduire que l'information a été communiquée au client. Dans ce cas, il convient d'accorder une attention particulière à la cohérence des informations ainsi communiquées avec les pratiques commerciales et la méthode de travail du bureau.

4.4 Constatation : non-respect des dispositions relatives à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme (AML¹⁷)

4.4.1 Cadre de référence

Pour être inscrit au registre des intermédiaires d'assurances et conserver cette inscription, les intermédiaires non exclusifs, dont les courtiers d'assurances, qui sont actifs dans les branches d'assurance « vie », doivent respecter les obligations que leur impose la loi du 11 janvier 1993 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme (« la législation anti-blanchiment »).

Les intermédiaires non exclusifs qui sont actifs dans les branches d'assurance « vie » doivent pleinement collaborer à l'application de cette loi en déployant toutes les ressources nécessaires pour prévenir, détecter et empêcher les opérations liées au blanchiment de capitaux et au financement du terrorisme. Pour l'essentiel, il s'agit d'une vigilance constante à l'égard des clients, des opérations et des relations d'affaires, de la conservation de données et de documents, ainsi que d'une déclaration à la Cellule de Traitement des Informations Financières (CTIF).

Ils doivent donc mettre en œuvre les procédures de contrôle interne appropriées et sont tenus de désigner un responsable de l'anti-blanchiment, qui doit veiller principalement à ce que l'intermédiaire non exclusif, qui fait de l'intermédiation en produits vie, dispose:

- d'une procédure d'identification des clients ;
- d'une politique d'acceptation des clients appropriée et de procédures claires en la matière ;
- d'une procédure pour la détection des transactions atypiques et des faits suspects (« devoir de vigilance ») ;
- d'une procédure de déclaration à la CTIF des soupçons de blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme, ou de soupçons de fraude fiscale grave.

De plus, le responsable de l'anti-blanchiment doit présenter un rapport d'activité, au moins annuellement, au courtier d'assurances ou à sa direction effective. Les cinq derniers rapports

¹⁷ Anti-money laundering.

d'activité doivent être tenus à la disposition de la FSMA et doivent lui être transmis sans délai à sa demande.

4.4.2 Constatations

La FSMA constate qu'un certain nombre de courtiers d'assurances visités cumulent leur statut d'intermédiaire d'assurances avec le statut d'intermédiaire en services bancaires et services d'investissement et que les intermédiaires ne disposent d'une procédure de lutte contre le blanchiment de capitaux que dans le cadre de cette seconde qualité (intermédiaire en services bancaires et services d'investissement).

Le cumul des deux statuts exige cependant que les dispositions relatives à la législation anti-blanchiment soient respectées en parallèle pour chacun des statuts. Concrètement, une procédure de lutte contre le blanchiment de capitaux doit exister aussi bien pour les activités d'intermédiation en assurances que pour les activités bancaires : le profil des clients peut en effet être différent ou évoluer autrement et les indicateurs ne sont pas nécessairement identiques dans les deux activités.

La FSMA rappelle, en outre, qu'il faut faire une distinction entre, d'une part, le fait de disposer des connaissances professionnelles requises sur la base d'un diplôme ou d'une attestation de réussite d'un examen agréé relatif à la lutte contre le blanchiment de capitaux et, d'autre part, le respect de la législation anti-blanchiment sur le terrain, qui est une condition spécifique et continue pour conserver une inscription comme courtier d'assurances.

Dans la plupart des cas, la FSMA a constaté que la documentation en matière d'anti-blanchiment est insuffisante:

- aucun responsable de l'anti-blanchiment n'a été désigné ;
- il n'y a pas de politique d'acceptation des clients appropriée ni de procédure claire en la matière ;
- il n'y a aucune procédure d'identification des clients ;
- il n'y a aucune procédure pour la détection des opérations atypiques et des faits suspects (« devoir de vigilance ») ;
- il n'y a aucune procédure de déclaration à la CTIF des soupçons de blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme, ou de soupçons de fraude fiscale grave ;
- il n'y a pas de rapport annuel d'activité.

La FSMA constate, de plus, que certains courtiers d'assurances qui disposent d'une politique anti-blanchiment formelle éprouvent encore des difficultés à la mettre en pratique.

Certains courtiers d'assurances s'appuient d'ailleurs sur une politique anti-blanchiment qui a été rédigée par les associations professionnelles, sans être conscients que cette procédure fait référence au code sectoriel, qui lui n'est pas transmis. Cette constatation démontre également le manque de connaissances et d'application pratique des dispositions relatives à la législation anti-blanchiment : les efforts des associations professionnelles pour fournir de la documentation à l'intermédiaire au moyen d'une approche standard sont louables. Dans la pratique, de très nombreux intermédiaires continuent cependant de considérer qu'il s'agit d'une formalité nécessaire pour compléter leur dossier. Cependant, les procédures ne sont pas suffisamment comprises et intégrées dans la pratique.

La FSMA demande aux courtiers d'assurances de prendre les mesures nécessaires pour répondre aux constatations relatives aux obligations anti-blanchiment. Lors de futures inspections, la FSMA évaluera les mesures prises.

Par ailleurs, la FSMA rappelle que le non-respect de la législation en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme est passible de sanctions administratives et pénales.

5 Contrats de distribution

Il ressort d'une analyse des contrats de distribution reçus par la FSMA que certaines clauses sont incompatibles avec les conditions d'inscription (ou les règles de conduite). La FSMA n'accepte pas, par exemple, que les courtiers d'assurances soient soumis à des obligations de production¹⁸ (ou que des courtiers d'assurances s'engagent à respecter inconditionnellement des procédures établies par les entreprises d'assurances). Lorsque des entreprises d'assurances imposent des procédures, les courtiers d'assurances doivent vérifier si elles sont compatibles avec leur statut et, dans l'affirmative, les intégrer dans leurs propres procédures afin de former un ensemble cohérent.

La FSMA trouve préoccupant que la collaboration entre un grand nombre de courtiers d'assurances et d'entreprises d'assurances repose sur un contrat complètement obsolète, qui n'a jamais été actualisé et qui fait référence à des exigences légales et des accords contractuels qui n'existent plus ou ne sont plus respectés et dont plus aucune des deux parties (le courtier d'assurances et l'entreprise d'assurances) ne semble être consciente.

La FSMA estime que, s'il existe un contrat de distribution écrit, celui-ci constitue le document de base de la collaboration entre le courtier d'assurances et l'entreprise d'assurances et il est

¹⁸ Ou qu'une structure de rémunération impose de facto des obligations de production (voir aussi 7.1.3).

important que ce contrat soit établi avec l'attention nécessaire et qu'il soit régulièrement actualisé.

La FSMA insiste également pour que le secteur des assurances analyse les contrats de distribution actuels et y mette de l'ordre afin de clarifier les rôles et responsabilités, à la fois pour les entreprises d'assurances et les courtiers d'assurances.

6 Constatations relatives au devoir de diligence

Lors de ses visites, la FSMA a constaté que le degré de mise en œuvre de la réglementation relative au devoir de diligence varie d'un courtier d'assurances à l'autre. Certaines constatations ont été identifiées de manière récurrente.

Les constatations par sous-thème sont présentées en deux parties. D'une part, le cadre de référence applicable est présenté, d'autre part, des informations détaillées sont données sur les constatations de la FSMA au cours de ses visites, (comme au chapitre 4). Pour rappel, la FSMA a publié sur son site Web des programmes de travail sur les différents thèmes des règles de conduite applicables aux courtiers d'assurances. Ces programmes de travail précisent les bases légales applicables pour chaque thème et sous-thème. Ainsi, les intermédiaires peuvent comprendre au préalable en quoi consistent les contrôles effectués par la FSMA. Cela s'inscrit parfaitement dans le caractère pédagogique de l'approche.

Le cadre légal qui a servi de base aux constats opérés par la FSMA en matière de devoir de diligence se compose principalement des textes légaux et réglementaires suivants :

- l'article 27, §§ 1, 4 et 5 de la loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers, tel que précisé par l'article 4, 1° et 3° de l'arrêté royal du 21 février 2014 relatif aux modalités d'application au secteur des assurances des articles 27 à 28 bis de la loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers ;
- les articles 273, § 3, 277 et 278 de la loi du 4 avril 2014.

Le cadre légal est expliqué plus en détail dans la circulaire FSMA_2015_14 du 01/09/2015, modifiant la circulaire FSMA_2014_02 du 16/04/2014 relative à la modification de la loi du 27 mars 1995 et à l'extension des règles de conduite MiFID au secteur des assurances.

6.1 Collecte, cohérence et mise à jour des informations relatives aux clients

6.1.1 Cadre de référence

Dans le cadre du devoir de diligence, les courtiers d'assurances doivent collecter des informations auprès de leurs clients. Les informations à collecter diffèrent partiellement selon

le type de contrat d'assurance et le service fourni. Les règles en cette matière sont cumulatives. Outre l'obligation généralement applicable d'identifier les exigences et besoins du client, laquelle vaut pour tous les contrats d'assurance, des exigences spécifiques supplémentaires s'appliquent lorsque le contrat d'assurance concerne une assurance d'épargne ou d'investissement.

Dans l'hypothèse où le courtier d'assurances fournit des conseils sur une assurance d'épargne ou d'investissement, il doit collecter des informations à propos des connaissances et de l'expérience du client dans le domaine dont relève le type spécifique d'assurance d'épargne ou d'investissement envisagée et il doit également s'assurer que la transaction qu'il recommande au client satisfait aussi aux critères suivants :

- elle répond aux objectifs d'épargne ou d'investissement du client ;
- le client est financièrement en mesure de faire face à tout risque lié à la transaction.

Les informations collectées concernant les connaissances et l'expérience du client doivent être appropriées au regard de la nature du client, du type d'assurance d'épargne ou d'investissement envisagée ainsi que de sa complexité et des risques y afférents.

Les courtiers d'assurances doivent porter une attention particulière aux aspects suivants :

- l'étendue suffisante des informations collectées ;
- la fiabilité et la cohérence de ces informations ;
- la mise à jour de ces informations.

Si le courtier d'assurances n'obtient pas suffisamment d'informations sur un client, il doit s'abstenir de lui fournir un conseil.

Les courtiers d'assurances peuvent se fier aux informations fournies par le client, sauf s'ils savent ou devraient savoir que les informations dont ils disposent sont manifestement périmées, inexactes ou incomplètes.

La FSMA attend des courtiers d'assurances qu'ils conservent les données collectées sur les connaissances et l'expérience, la situation financière et les objectifs d'épargne et d'investissement de chaque client pendant au moins cinq ans. Cela permettra d'ailleurs au secteur de pouvoir utiliser cette information si le client conteste la transaction.

6.1.2 Constatations

6.1.2.1 Collecte des informations relatives aux clients

Absence d'informations, collecte d'informations incomplètes ou orales et absence de date et/ou de signature du client

La FSMA a constaté qu'une majorité des courtiers visités dispensent des conseils sur des assurances d'épargne ou d'investissement sans collecter toutes les informations légalement requises, tant en ce qui concerne les connaissances et l'expérience du client que sa situation financière ou ses objectifs d'investissement. Par conséquent, le courtier n'est pas en mesure d'évaluer le caractère adéquat du produit conseillé.

La FSMA a également constaté, à la suite des visites sur place, qu'un certain nombre de courtiers d'assurances collectent oralement les informations légalement requises, sans les documenter (suffisamment), de sorte que le courtier d'assurances ne peut produire aucune preuve à la FSMA (ou à son client) qu'il a accompli son obligation légale de collecte d'informations. En outre, il a souvent été impossible pour la FSMA de déterminer à quel moment les informations avaient été collectées et si ces informations étaient authentiques.

Bien que le conseil en assurances d'épargne ou d'investissement via Internet n'ait pas été abordé au cours des premières visites effectuées par la FSMA, du fait que ce canal est moins utilisé actuellement par les courtiers d'assurances, elle leur signale néanmoins qu'une plus grande vigilance s'impose à cet égard. Si un courtier d'assurances collecte des données par l'Internet, sans contact en face à face avec son client, il doit veiller à pouvoir recueillir des informations fiables sur les connaissances et l'expérience, les objectifs d'épargne ou d'investissement, ainsi que sur la situation financière de son client. Plus encore qu'en cas de contact « face to face », le courtier d'assurances doit faire preuve d'une vigilance particulière en ce qui concerne les aspects suivants :

- veiller à ce que les questions qu'il pose soient claires et non ambiguës pour les clients, le mode de distribution (Internet) utilisé ne permettant (en principe) pas aux clients de poser des questions supplémentaires pour obtenir des éclaircissements ;
- veiller à poser suffisamment de questions pour obtenir une connaissance suffisante du client dans la mesure où il n'est (en principe) pas en mesure de poser des questions supplémentaires au client ;
- être vigilant en ce qui concerne le risque d'auto-évaluation par le client, tant lors de l'encodage initial des réponses au questionnaire que lors de toute modification ultérieure éventuellement apportée par le client.

Utilisation de questionnaires

La FSMA a constaté que la plupart des courtiers d'assurances utilisent, pour collecter les informations requises sur leurs clients, un questionnaire qui comprend différentes sections : « exigences et besoins », « situation financière », « objectifs d'investissement » et « connaissances et expérience du client ». La FSMA estime que l'utilisation d'un questionnaire standard est une pratique acceptable, à condition que le courtier se montre critique par rapport aux réponses du client à ces questions standard. Si les réponses à différentes questions sont contradictoires ou inconciliables, en pratique, le courtier d'assurances doit poser des questions complémentaires afin de clarifier les points problématiques.

De nombreux courtiers d'assurances traduisent, in fine, sur la base d'un score établi par type de réponse, les réponses fournies au questionnaire, en un profil d'investisseur standardisé. Ils répartissent ensuite leurs clients parmi différentes catégories, en fonction de ce profil, allant par exemple du profil conservatif, défensif ou neutre à dynamique ou agressif. Il n'existe aucune obligation légale de classer les clients en profils standardisés. Cette méthode peut certes offrir des avantages pratiques, mais elle conduit à une déperdition d'informations, car le processus de standardisation fait abstraction de certaines données relatives au client pris individuellement. La FSMA estime donc utile de rappeler que l'utilisation de profils standardisés peut être acceptable, mais qu'elle ne dispense pas le courtier d'assurances de son obligation de tenir compte des informations effectivement récoltées sur les connaissances, l'expérience, la situation financière et les objectifs d'investissement qui sont propres au client *individuel*.

La FSMA attire, de plus, l'attention des courtiers d'assurances sur les points suivants, qui ont été abordés lors des visites sur place :

- Les courtiers d'assurances qui cumulent leur statut d'intermédiaire d'assurances avec le statut d'agent en services bancaires et d'investissement et qui choisissent de ne travailler qu'avec un seul questionnaire (bancaire) doivent veiller à ce que ce questionnaire soit adapté à l'offre d'assurances et/ou à ce que des questions supplémentaires soient posées pour récolter toutes les informations nécessaires relativement aux produits d'assurance.
- Si le courtier d'assurances utilise un ou plusieurs questionnaires fournis par une ou plusieurs entreprises d'assurances avec lesquelles il collabore, il doit se garder de montrer un quelconque parti pris dans l'utilisation d'un questionnaire donné. La FSMA a constaté concrètement, dans certains cas, que c'est le questionnaire fourni par l'entreprise d'assurances dont le produit a ensuite été conseillé qui a été utilisé systématiquement.

Utilisation des fiches du secteur

La FSMA a constaté qu'une majorité des courtiers d'assurances utilisent un questionnaire élaboré par le secteur (par ex. le questionnaire « Jean Le Courtier ») pour collecter les

informations légalement requises sur le client. Il se compose de deux parties : la « fiche d'intermédiation pour l'épargne ou l'investissement par le biais d'une assurance vie » et le « bulletin financier ».

La FSMA constate d'abord que l'utilisation des deux fiches en parallèle pose des problèmes dans la pratique. Les courtiers d'assurances remplissent les deux fiches de manière différente et dans un ordre différent. En outre, des versions obsolètes et incomplètes circulent, ce qui accroît la confusion et le flou.

La « fiche d'intermédiation pour l'épargne ou l'investissement par le biais d'une assurance vie » est établie de telle sorte qu'une partie des questions doit être traitée avant que des conseils puissent être donnés et une autre partie après (confirmation du produit conseillé), ce qui pose des problèmes pratiques. La FSMA note, à cet égard, que dans certains progiciels de gestion informatique de fournisseurs externes que les courtiers d'assurances utilisent, cette même « fiche d'intermédiation pour l'épargne ou l'investissement par le biais d'une assurance vie » n'est pas intégrée correctement sur le plan chronologique. Concrètement, la fiche apparaît au moment où le courtier d'assurances remplit la proposition de souscription avec son client, ce qui signifie que les conseils ont déjà été dispensés.

La FSMA attire l'attention sur le fait que les informations doivent être collectées avant la fourniture des conseils.

Connaissances et expérience

En ce qui concerne les connaissances et l'expérience du client, la FSMA observe généralement que l'éventail des assurances d'épargne ou d'investissement sur lesquelles des questions sont posées afin d'évaluer les connaissances et l'expérience du client n'est pas suffisamment détaillé. En effet, le courtier d'assurances doit pouvoir s'assurer que, pour chacune des assurances faisant partie de la gamme proposée, le client dispose des connaissances et de l'expérience suffisantes pour être en mesure de comprendre les risques inhérents à la transaction.

Les connaissances et l'expérience du client sont deux aspects distincts, qui doivent donc être évalués séparément, même si les deux évaluations sont étroitement liées.

En ce qui concerne l'expérience du client, des informations quant à la nature, le volume, la fréquence des transactions du client ainsi que l'étendue de la période durant laquelle celles-ci ont été effectuées, doivent notamment être collectées. Si le courtier d'assurances conclut que le client possède l'expérience requise, il ne peut pas supposer pour autant qu'il dispose nécessairement des connaissances liées au produit concerné.

Afin de tester les connaissances des clients, les courtiers d'assurances peuvent regrouper les assurances d'épargne et d'investissement au sein de catégories distinctes, pour autant qu'ils puissent démontrer que la connaissance de l'un des produits appartenant à une catégorie déterminée permet raisonnablement de conclure à la connaissance des autres produits de cette catégorie. Si tel n'est pas le cas, le produit doit être rangé dans une catégorie différente. La FSMA estime, par exemple, que les produits des branches 21 et 23 doivent être rangés dans deux catégories distinctes lors de la collecte des données.

La FSMA estime que les éléments suivants doivent être pris en compte dans la formulation des questions pour la collecte d'informations sur les connaissances des clients :

- les principales caractéristiques liées à la nature du produit (en ce compris la compréhension, par le client, des fonds d'investissement lors de la collecte d'informations sur les connaissances des produits de la branche 23) ;
- les principaux facteurs qui déterminent le(s) risque(s) lié(s) au produit ;
- les principaux facteurs qui déterminent le rendement du produit ;
- la fiscalité du produit ;
- la notion de protection de capital ou de garantie de capital ;
- la notion de rendement garanti ;
- le fait que certaines garanties ne valent que si le produit est conservé en portefeuille jusqu'à l'échéance ;
- la structure des coûts du produit ;
- les frais de rachat et de sortie.

La FSMA constate que les courtiers d'assurances n'évaluent pas toujours avec suffisamment de précision les connaissances et l'expérience du client. Exemples :

- l'utilisation de termes comme « occasionnellement » et « régulièrement » dans les questionnaires est souvent subjective et donc imprécise (par ex. demander au client, pour chaque catégorie de produits d'épargne et d'investissement, de cocher s'il investit « occasionnellement » ou « régulièrement » dans ces produits) ;
- l'utilisation de questions binaires devrait être évitée. Il ne suffit pas, pour évaluer les connaissances du client, que celui-ci réponde par oui ou non à une question cherchant à déterminer s'il connaît le produit. Le courtier d'assurances doit vérifier, au moyen de questions supplémentaires, si le client comprend suffisamment les caractéristiques essentielles du produit d'assurance pour prendre ses décisions en connaissance de cause ;

- l'utilisation de questions contenant la réponse doit être évitée (par ex. « savez-vous que les produits de la branche 23 n'offrent pas de rendement garanti ? ») ;
- la fourniture d'une fiche d'information ou d'explications sur une assurance d'épargne ou d'investissement ne suffit pas pour conclure que le client connaît le produit. Les courtiers d'assurances doivent vérifier que le client comprend effectivement le produit après avoir reçu les informations y relatives et avant la conclusion du contrat.

Objectifs d'investissement

Les objectifs d'épargne ou d'investissement du client doivent également être identifiés avec suffisamment de précision. La FSMA estime que l'utilisation, par les courtiers d'assurances, des notions suivantes ne permet pas d'identifier correctement « l'appétit » pour le risque du client ou son horizon d'investissement : « certains risques limités », « un peu plus de risques », « fortes variations », « s'avérerait beaucoup plus réduit », « diminuerait fortement », « court terme ». En effet, toutes ces notions peuvent être comprises et interprétées différemment par les courtiers d'assurances et leurs clients. La FSMA estime donc qu'il est préférable de préciser ces notions en utilisant par exemple des fourchettes chiffrées.

En ce qui concerne l'horizon d'investissement, la FSMA attire également l'attention sur le fait que la formulation des choix des horizons d'investissement doit correspondre à la durée des produits d'assurance proposés dans la gamme du courtier d'assurances. Des formulations comme « inférieur ou égal à » peuvent être source de confusion selon la FSMA et il faut donc privilégier le recours à des intervalles bien définis (ex., de 0 à 3 ans, de 3 à 8 ans...) pour obtenir un horizon d'investissement précis pour le client.

Situation financière

La FSMA a constaté que certains questionnaires ne comportent aucune question sur la situation financière du client ou que certains courtiers d'assurances offrent la possibilité à leurs clients de ne pas répondre à certaines questions y relatives. Dans ce cas, le courtier d'assurances ne peut conseiller son client, car il ne dispose pas de toutes les informations légalement requises, à moins d'avoir obtenu ces informations, de la part du client, par un canal autre que le questionnaire (p. ex. dans le cadre de la prestation d'un autre service) et de les avoir bien documentées.

6.1.2.2 Cohérence des informations relatives aux clients

Sur la base de la revue de dossiers de clients, la FSMA a constaté que les informations collectées par les courtiers d'assurances visités présentent des incohérences. Exemples :

- un client déclare avoir un horizon d’investissement à court terme (besoin de liquidités dans les 3 ans) et, en réponse à une autre question, indique avoir un horizon d’investissement à moyen terme (contrat sur 8 ans) ;
- un client déclare être à la fois employé et retraité ;
- un client déclare n’avoir acquis aucune connaissance financière spécifique par une formation ou un métier et ne pas être intéressé par le monde financier et économique, mais confirme connaître tous les produits d’assurance.

Les courtiers d’assurances doivent identifier ces contradictions et les clarifier en concertation avec le client.

En outre, la FSMA a également constaté que certains courtiers d’assurances utilisent plusieurs questionnaires à la fois afin de collecter des informations à propos de leurs clients. Lors de revue de dossiers de clients, la FSMA a observé des incohérences entre les réponses fournies dans ces différents questionnaires. Les courtiers d’assurances qui utilisent plusieurs questionnaires simultanément doivent veiller à garantir la cohérence des données collectées.

6.1.2.3 Fréquence de la mise à jour des données relatives aux clients

Une mise à jour des données relatives aux clients doit être réalisée chaque fois que le courtier d’assurances est informé de changements ayant une incidence significative sur ces données. Bien que les règles de conduite relatives au devoir de diligence ne soient entrées en vigueur que récemment, le courtier d’assurances doit toujours veiller à l’actualisation des informations relatives aux clients. Le courtier d’assurances doit déterminer lui-même la fréquence d’actualisation en fonction des services qu’il offre, des produits qu’il conseille et des clients auxquels il s’adresse.

Si le courtier d’assurances a pris des mesures raisonnables pour mettre à jour les données, mais que le client ne fournit pas de nouvelles informations, il peut présumer que ces dernières restent inchangées, sauf s’il sait ou devrait savoir que les informations dont il dispose sont manifestement périmées, inexactes ou incomplètes.

6.2 Test du caractère adéquat

6.2.1 Cadre de référence

Les courtiers d’assurances qui fournissent un conseil portant sur une ou plusieurs assurance(s) d’épargne ou d’investissement doivent évaluer le caractère adéquat de ces assurances avant de les recommander à leurs clients. Ils ne peuvent recommander à leurs clients que des produits qui correspondent à leurs connaissances et expérience, à leur situation financière et à leurs objectifs d’épargne ou d’investissement.

Conformément à l'article 273, § 3 de la loi du 4 avril 2014, les courtiers d'assurances doivent en outre veiller à ce que le contrat d'assurance proposé réponde aux exigences et aux besoins du client. Ils doivent également préciser les raisons qui motivent tout conseil fourni au client au regard de ces exigences et besoins.

La FSMA est d'avis que les courtiers d'assurances qui ont évalué de façon détaillée et correcte le caractère adéquat d'une assurance d'épargne ou d'investissement au regard des connaissances et de l'expérience, de la capacité financière et des objectifs d'épargne ou d'investissement d'un client peuvent raisonnablement considérer que cette assurance rencontre les exigences et les besoins de ce client.

La FSMA attend des courtiers d'assurances qu'ils conservent, pour chaque client, pendant une période d'au moins 5 ans, toute pièce justifiant du caractère adéquat d'une assurance d'épargne ou d'investissement pour le client¹⁹.

6.2.2 Constatations

Lors de ses visites, la FSMA a constaté divers problèmes concernant la réalisation du test du caractère adéquat. Ces constatations sont importantes dans la mesure où une évaluation déficiente du caractère adéquat peut amener les courtiers d'assurances à recommander à leurs clients des assurances d'épargne ou d'investissement qui ne sont pas adéquates pour eux. Il existe donc un risque de *misselling* chaque fois que le test du caractère adéquat n'est pas correctement effectué par l'intermédiaire d'assurance.

6.2.2.1 Généralités

La FSMA constate que la notion d'évaluation du caractère adéquat n'est généralement pas (suffisamment) connue des courtiers d'assurances. Tous les courtiers d'assurances devraient être en mesure de reconstituer, motiver et documenter tous leurs dossiers de clients rétroactivement et savoir ainsi en fonction de quels critères ils ont considéré que le produit conseillé était adéquat pour le client.

La FSMA souligne que l'obligation légale du courtier d'assurances ne se limite pas à la simple collecte d'informations. Le courtier d'assurances doit traiter et utiliser toutes les informations reçues pour évaluer le caractère adéquat des produits d'assurance. Si le courtier d'assurances néglige de collecter les informations légalement requises, il ne sera logiquement pas en mesure d'effectuer correctement l'évaluation du caractère adéquat des produits concernés.

La FSMA distingue trois situations différentes :

¹⁹ Voir, pour de plus amples informations à ce sujet, la circulaire FSMA_2015_14 du 01/09/2015, disponible à l'adresse www.fsma.be.

- Dans certains cas rares (en particulier, pour les conseils relatifs aux produits de la branche 21), la FSMA a constaté que des conseils ont été dispensés sans qu’aucune information ait été collectée et sans qu’aucun test d’adéquation ait été effectué.
- Dans plusieurs cas, cependant, la FSMA a constaté que des conseils ont été fournis alors que la collecte des informations ne répondait pas aux exigences légales (collecte lacunaire et/ou incomplète, incohérences...). Dans ces cas aussi, le courtier d’assurances aurait dû s’abstenir de donner des conseils.
- Dans la plupart des cas, la FSMA a finalement constaté des lacunes au niveau de la documentation de la collecte des informations et du test d’adéquation. Bien que les courtiers d’assurances aient assuré, lors de la visite de la FSMA, récolter toutes les informations requises par la loi et les utiliser pour l’évaluation du caractère adéquat, ils n’étaient généralement pas en mesure (sur la base de justificatifs écrits) d’indiquer rétrospectivement sur la base de quels critères un produit d’assurance donné avait été sélectionné, ni de démontrer en quoi ce produit d’assurance était adéquat pour le client.

6.2.2.2 Utilisation de profils standard

Un certain nombre de courtiers d’assurances utilisent un questionnaire sous-tendu par un algorithme qui établit le profil du client. Le questionnaire « Jean Le Courtier » (plus précisément la partie « bulletin financier » du questionnaire) est également sous-tendu par un algorithme de profilage du client (en l’occurrence, 4 profils : « défensif », « neutre », « équilibré » et « dynamique »).

La FSMA a constaté, lors de ses visites, qu’aucun courtier d’assurances ne connaît l’algorithme spécifique qui sous-tend un questionnaire/profil donné, de sorte que le courtier ne sait pas si et comment il a été tenu compte des informations pour déterminer le profil de risque. Cela implique un risque pour le courtier d’assurances, même si l’algorithme n’est pas l’unique instrument utilisé, puisqu’il est personnellement responsable de l’évaluation du caractère adéquat. La FSMA a constaté, en outre, à la suite des inspections menées dans les entreprises d’assurances, un certain nombre de lacunes dans le développement des algorithmes utilisés²⁰.

Il arrive souvent que le profil de l’investisseur ne soit pas lié à une gamme de produits, de sorte que les courtiers peinent à l’utiliser concrètement pour faire une évaluation du caractère adéquat.

²⁰ Voir chapitre 5.3.2.2. « Traitement des réponses des clients par un algorithme », dans le rapport du 21/08/17 de la FSMA « Constatations à l’issue de plusieurs visites auprès d’entreprises d’assurances ».

En ce qui concerne le questionnaire « Jean Le Courtier », plusieurs entreprises d'assurances ont prévu des directives pour les courtiers d'assurances afin de délimiter leur gamme de produits en fonction d'un profil, mais la FSMA constate, à cet égard, que les profils que prévoient les entreprises d'assurances ne correspondent pas exactement au profilage qui ressort du questionnaire « Jean Le Courtier » (partie « bulletin financier »). Certaines entreprises d'assurances prévoient 5 profils de risque, là où d'autres n'en prévoient que 3, alors que le questionnaire « Jean Le Courtier » prévoit 4 profils.

Bien que l'utilisation de profils standards puisse offrir des avantages pratiques, la FSMA attire l'attention sur le fait que le courtier d'assurances doit s'assurer que le produit est également conforme aux réponses individuelles fournies par le client, lesquelles peuvent restreindre la gamme des produits adéquats.

La FSMA a constaté, en examinant des dossiers de clients, que certaines transactions considérées comme adéquates par le courtier d'assurances via l'utilisation de ces profils standards ne l'étaient pas lorsque les informations individuelles du client étaient prises en compte.

6.2.2.3 Utilisation obligatoire d'un questionnaire imposée par certaines entreprises d'assurances

La FSMA a constaté que certaines entreprises d'assurances imposent l'utilisation d'un questionnaire spécifique aux courtiers d'assurances.

Cela pose des problèmes, dans la mesure où cette pratique est contraire aux principes d'indépendance et de responsabilité du courtier d'assurances ; cette pratique ne décharge d'ailleurs pas ce dernier de sa responsabilité.

De plus, si, dans chaque cas, n'est rempli que le questionnaire fourni par l'entreprise d'assurances dont le produit a été conseillé ultérieurement, naît, à juste titre, la présomption d'une présélection du produit d'assurance (voir aussi 6.1.2.1).

6.2.2.4 Fourniture de conseils avant la collecte des informations relatives aux clients

La FSMA a constaté que certains courtiers d'assurances fournissent à des clients des conseils portant sur des assurances d'épargne ou d'investissement, puis collectent ensuite les informations requises à propos de ces clients. Pour rappel, la collecte des informations relatives aux clients doit précéder la fourniture du conseil, étant donné que ce sont ces informations qui permettent de recommander une assurance d'épargne ou d'investissement adéquate pour le client.

6.2.2.5 Transfert de la responsabilité vers les clients

La FSMA a constaté que certains courtiers d'assurances estiment que, dès lors que le client a reçu des explications de leur part, il doit apprécier lui-même si une transaction est adéquate pour lui (si elle répond, par exemple, à ses objectifs d'investissement). La FSMA réitère qu'il est de la responsabilité du courtier d'assurances et non de son client d'évaluer le caractère adéquat d'une transaction.

Les « disclaimers » ou toute autre mention qui tendraient à faire croire au client qu'il est responsable de cette évaluation ne sont donc pas admissibles.

6.2.2.6 Évaluation du caractère adéquat des transactions de rachat/sortie

La FSMA rappelle que l'évaluation du caractère adéquat doit intervenir aussi bien lors des transactions d'achat (souscription d'un contrat d'assurance) que lors des transactions de rachat/sortie (résiliation, conversion ou rachat partiel/total d'un contrat d'assurance). Lors de ces transactions, l'accent devrait être mis sur les objectifs d'épargne ou d'investissement du client, que le courtier d'assurances doit prendre en considération de la même manière que lorsqu'il vérifie l'adéquation de transactions d'achat.

7 Constatations portant sur d'autres thèmes AssurMiFID

7.1 Communication d'informations aux clients

Les règles de conduite applicables aux courtiers d'assurances comportent un certain nombre d'obligations visant à informer les clients. L'information des clients constitue ainsi un thème spécifique des règles de conduite, au même titre que le devoir de diligence. Ces thèmes ne sont cependant pas cloisonnés. Dans le cadre des visites menées sur le thème du devoir de diligence, la FSMA a donc couvert certains aspects de l'information au client, en lien avec le devoir de diligence.

Le cadre légal qui a servi de base aux constats opérés par la FSMA au regard des autres thèmes AssurMiFID se compose principalement des textes légaux et réglementaires suivants :

- l'article 27, §§ 1, 2, 3 et 7 de la loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers, tel que précisé par l'article 4, 1°, 3° et 5° de l'arrêté royal du 21 février 2014 relatif aux modalités d'application au secteur des assurances des articles 27 à 28bis de la loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers ;
- les articles 5, 7, 11, §1, 13, 15 à 17 de l'arrêté royal du 3 juin 2007 tels que précisés par les articles 6 à 9 et 15 de l'arrêté royal du 21 février 2014 relatif aux règles de conduite et aux règles relatives à la gestion des conflits d'intérêts, fixées en vertu de la loi, en ce qui concerne le secteur des assurances ;

- les articles 273, §§ 1-2, 277 et 278 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances.

Le cadre juridique est expliqué plus en détail dans la circulaire FSMA_2015_14 du 01/09/2015, modifiant la circulaire FSMA_2014_02 du 16/04/2014 relative à la modification de la loi du 27 mars 1995 et à l’extension des règles de conduite MiFID au secteur des assurances.

Les courtiers d’assurances doivent fournir à leurs clients des informations correctes, claires et non trompeuses, à la fois au regard de leur statut de courtier d’assurances, des services offerts, du produit d’assurance conseillé et des rémunérations, des provisions et avantages non monétaires que le courtier reçoit.

Les informations doivent être rédigées en termes compréhensibles pour le client. Elles doivent permettre au client de décider en connaissance de cause de souscrire ou non un contrat d’assurance.

Le courtier d’assurances veille, chaque fois que la réglementation prescrit l’utilisation d’un support durable, à fournir les informations aux clients de l’une des façons suivantes :

- sur papier ;
- sur un autre support durable (par exemple, une clé USB ou la partie sécurisée d’un site Web), moyennant le respect des conditions suivantes :
 - a) la communication de ces informations sur ce support doit être adaptée au contexte dans lequel sont ou seront conduites les affaires entre le prestataire de services et le client ; la communication d’informations par voie électronique sera considéré comme adaptée au contexte si le client dispose d’un accès régulier à Internet ; la communication d’une adresse e-mail constitue une preuve que le client dispose d’un accès régulier à Internet²¹ ;
 - b) le client a eu le choix entre des informations sur papier ou sur l’autre support durable, et opte spécifiquement pour l’autre support.

7.1.1 Communication d’informations sur l’intermédiaire

7.1.1.1 Cadre de référence

Le courtier d’assurances fournit au client les informations suivantes le concernant:

²¹ Il va sans dire que l’intermédiaire ne peut pas lui-même créer d’adresse e-mail pour son client et à sa place.

- son nom ;
- son adresse :
- son numéro d'entreprise ;
- les modes de communication à utiliser entre le client et l'entreprise ;
- les langues dans lesquelles le client peut communiquer avec l'entreprise ;
- les services d'intermédiation en assurances que l'intermédiaire fournit au client ;
- le nom et l'adresse de l'instance auprès de laquelle le client peut déposer une plainte et si l'intermédiaire d'assurances peut ou non fournir des conseils sur les contrats d'assurance qu'il propose.

En ce qui concerne son inscription au registre des intermédiaires d'assurances, le courtier d'assurances fournit les informations suivantes :

- le nom du registre ;
- son numéro d'inscription ;
- la catégorie dans laquelle il est inscrit ;
- le nom et l'adresse de contact de l'autorité qui l'a inscrit ;
- s'il détient, directement ou indirectement, 10 % ou plus des droits de vote ou du capital d'une entreprise d'assurances : le nom et l'adresse de cette entreprise d'assurances ;
- si 10 % ou plus des droits de vote ou du capital de sa propre entreprise sont détenus, directement ou indirectement, par une entreprise d'assurances ou l'entreprise mère d'une entreprise d'assurances : le nom et l'adresse de cette entreprise.

Le courtier d'assurances prend les mesures appropriées pour éviter toute confusion dans le chef de ses clients au regard de la qualité en laquelle il agit.

Le courtier d'assurances qui est aussi agent en services bancaires et d'investissement s'organise de façon appropriée pour respecter les règles qui s'appliquent à ces deux types d'intermédiation . Il accorde une attention particulière à la communication d'informations correctes aux clients sur la qualité en laquelle il agit (voir aussi 4.3).

Le courtier d'assurances veille à ce que son RD et ses PCP mentionnent, à chaque contact avec le public, le nom de l'intermédiaire d'assurances pour lequel ils travaillent directement ou indirectement.

7.1.1.2 Constatations

La FSMA constate que plusieurs courtiers d'assurances ne communiquent pas au client, ou partiellement seulement, les informations précitées.

Si le courtier utilise des documents standardisés (p. ex. un questionnaire pour recueillir des informations sur les clients), ces documents contiennent parfois une section qui permet au courtier de communiquer certaines informations à ses clients.

Par exemple, la FSMA a constaté que :

- un certain nombre de questionnaires types utilisés comportent un en-tête destiné à communiquer au client plusieurs des informations précitées. La FSMA constate toutefois que plusieurs courtiers d'assurances ne remplissent pas cet en-tête, de sorte que les informations ne sont pas communiquées ;
- l'en-tête dans le questionnaire « épargne ou investissement par le biais d'une assurance vie », qui informe le client de la détention de 10 % du capital ou des droits de vote d'une entreprise d'assurances par le courtier-personne morale ou inversément (détention de 10 % du capital ou des droits de vote du courtier-personne morale par une entreprise d'assurances), doit être rempli ou – s'il n'est pas pertinent – devrait être supprimé du questionnaire. L'inclusion de cet en-tête sans le remplir peut être, en effet, une source de confusion pour le client.

La FSMA constate également qu'un certain nombre de courtiers d'assurances qui sont aussi des agents en services bancaires et d'investissement n'informent pas suffisamment leurs clients de la double qualité en laquelle ils agissent. La FSMA a constaté, de surcroît, quelques usages susceptibles de susciter de la confusion chez le client quant à la qualité exacte du courtier d'assurances :

- les personnes qui ne peuvent agir qu'à titre de PCP de l'agent bancaire exercent également des activités d'intermédiation en assurances ;
- le cachet de l'agent bancaire est utilisé sur des documents d'assurance ;
- l'adresse e-mail de PCP de l'agent bancaire est mentionnée dans les conditions particulières ou d'autres documents d'assurance de dossiers de clients ;
- les documents d'assurance comportent l'en-tête de la banque.

Une façade et un aménagement de bureau réalisés entièrement dans le style propre à la banque alimentent davantage cette ambiguïté ou confusion chez le client.

La FSMA renvoie, à cet égard, aux constatations qu'elle a faites lors des visites effectuées auprès des entreprises d'assurances, à l'occasion desquelles elle a confronté les modèles de

distribution choisis par les entreprises d'assurances à la réalité²². Le choix d'un modèle de distribution donné doit être motivé par des facteurs objectifs et ne doit en aucun cas susciter de la confusion chez le client quant à la qualité du prestataire de services.

7.1.2 Communication d'informations sur le service et le contrat d'assurance proposés

7.1.2.1 Cadre de référence

Le courtier d'assurances doit, pour tout contrat qu'il propose, communiquer clairement au client s'il fournit des conseils par rapport aux contrats d'assurance qu'il lui propose et s'il fonde ou non ses conseils sur l'analyse impartiale d'un nombre suffisant de contrats d'assurance disponibles sur le marché.

Le courtier d'assurances qui ne donne pas de conseils fondés sur une analyse impartiale informe le client qu'il a le droit de demander le nom et l'adresse des entreprises d'assurances avec lesquelles il travaille et communique ces informations au client qui les demande.

Le courtier d'assurances qui informe le client qu'il donne des conseils fondés sur une analyse impartiale doit pouvoir donner les explications suivantes à la FSMA :

- comment il a étudié les contrats d'assurance disponibles sur le marché ;
- comment il en a sélectionné un nombre suffisant pour fonder son conseil ;
- en fonction de quels critères impartiaux il a sélectionné des contrats d'assurance qui répondent aux besoins du client.

Il est important que le courtier ne laisse subsister aucun doute sur le fait qu'il est seul responsable de la collecte de données et de leur vérification. Il ne peut pas donner l'impression au client que ce dernier doit apprécier lui-même l'adéquation d'un contrat. Le courtier devrait expliquer au client qu'il a besoin des données collectées pour pouvoir tenir compte, pour la prestation de services d'intermédiation en assurances, des intérêts du client. Il ne peut pas encourager ses clients à ne pas fournir ces informations.

Le courtier d'assurances qui fait de l'intermédiation sur des contrats d'assurance d'épargne ou d'investissement remet au client, en temps utile, une description générale de leur nature et des risques y relatifs. Cette description comprend :

- les risques associés à l'assurance d'épargne ou d'investissement en question ;
si celle-ci comporte un effet de levier, ce dernier doit être expliqué, ainsi que

²² Voir chapitre 5.1. « L'impact du choix du modèle de distribution sur le devoir de diligence », dans le rapport du 21/08/17 de la FSMA « Constatations à l'issue de plusieurs visites auprès d'entreprises d'assurances ».

ses conséquences et le risque de perte totale de l'épargne ou de l'investissement ;

- la volatilité de la valeur d'inventaire de ces assurances et les restrictions éventuelles des possibilités de mettre fin au contrat ;
- le fait qu'en raison de transactions relatives à ces assurances, un client puisse devoir assumer, en plus du coût de souscription de ces assurances, des engagements financiers et d'autres obligations, y compris des dettes éventuelles ;
- si ces assurances comportent une garantie fournie par un tiers, le client doit recevoir une information suffisamment précise en ce qui concerne le garant et la garantie de manière à pouvoir évaluer correctement cette garantie.

7.1.2.2 Constatations

Manque d'informations sur le service fourni

La FSMA a constaté que certains courtiers d'assurances manquent à leur obligation légale d'informer le client sur le service qu'ils fournissent et sur leurs responsabilités en la matière.

Si le courtier utilise la « fiche d'intermédiation pour l'épargne ou l'investissement par le biais d'une assurance vie » du questionnaire Jean Le Courtier, il doit veiller à la cohérence des informations. La FSMA a constaté, en effet, que les questions posées dans cette fiche ne sont pas toujours correctement remplies. C'est ainsi qu'il faut indiquer, dans la « Partie II. Conseil », si le courtier d'assurances fournit ou non un conseil et si ce conseil se fonde, le cas échéant, sur une analyse impartiale d'un nombre suffisant de contrats d'assurance disponibles sur le marché. Il va de soi que, le courtier qui ne fournit pas de conseils ne peut indiquer que ses conseils se fondent ou non sur une analyse impartiale du marché.

Si le courtier coche d'abord que le produit d'assurance a été conseillé, il ne peut pas cocher, dans le même questionnaire, dans la partie « notre bureau ne fournit pas de conseil », que le produit est approprié. La FSMA rappelle en effet que le terme « approprié » fait référence à l'évaluation de la transaction effectuée hors conseil et que celui-ci signifie que le courtier d'assurances n'a vérifié que la connaissance qu'a le client du produit concerné et son expérience par rapport à ce produit. Par contre, si le courtier d'assurances donne des conseils, il doit vérifier que le produit concerné non seulement correspond aux connaissances et à l'expérience du client, mais aussi à sa situation financière et à ses objectifs d'investissement. Il s'agit du test d'adéquation.

Problématique de l'analyse impartiale

La FSMA a également constaté que les courtiers d'assurances ne signalent pas toujours systématiquement et explicitement au client s'ils agissent, pour les activités d'intermédiation en assurances, comme des courtiers d'assurances fondant ou non leurs conseils sur une analyse impartiale d'un nombre suffisant d'assurances vie disponibles sur le marché.

À cet égard, la FSMA considère que la partie II.A « Notre bureau fournit un conseil » de la « Fiche d'intermédiation pour l'épargne ou l'investissement par le biais d'une assurance vie » du questionnaire Jean Le Courtier ne précise pas clairement si les conseils se fondent ou non sur une analyse impartiale d'un nombre suffisant d'assurances vie disponibles sur le marché. Si les conseils ne sont pas dispensés sur la base d'une analyse impartiale, ce point doit être, en effet, communiqué expressément. La simple mention que le client a le droit de solliciter le nom et l'adresse des entreprises d'assurances avec lesquelles collabore le courtier d'assurances ne suffit pas pour répondre à l'obligation légale précitée de préciser si le courtier dispense ou non des conseils sur la base d'une analyse impartiale (même si la mention précitée n'est obligatoire que si le courtier ne dispense pas de conseils sur la base d'une analyse impartiale).

Dans les cas où le courtier d'assurances a coché qu'il fonde ses conseils sur une analyse impartiale, la FSMA a constaté que la documentation qui lui était remise était souvent insuffisante pour pouvoir évaluer si les conseils se fondaient effectivement sur une analyse d'un nombre suffisant de contrats d'assurance disponibles sur le marché.

Informations lacunaires/incomplètes sur le produit d'assurance

La FSMA constate que certains courtiers d'assurances n'utilisent pas la fiche d'information financière sur l'assurance vie²³ ni aucun autre document contenant toutes les mentions légales obligatoires et ne donnent pas non plus verbalement d'informations suffisantes sur la nature et les risques de l'assurance d'épargne ou d'investissement conseillée.

La FSMA fait remarquer, à cet égard, que les notions importantes de garantie du capital et de protection du capital, ainsi que la distinction entre les deux, ne sont souvent pas (assez) connues.

Tous les courtiers d'assurances n'attirent d'ailleurs pas systématiquement l'attention sur tous les frais liés à l'assurance d'épargne ou d'investissement conseillée. Les frais de gestion ne sont souvent pas mentionnés ou discutés.

²³ Document élaboré par le secteur sur la base du « Code de bonne conduite relatif à la publicité et à l'information sur les assurances-vie individuelles » du 09/03/2012, qui peut être consulté sur le site Web www.assuralia.be.

Enfin, la FSMA a constaté que, dans certains questionnaires utilisés par des courtiers d'assurances, le client confirme que la fiche d'information financière sur l'assurance vie lui a été remise et qu'elle a été parcourue avec lui. Cela doit donc être effectivement le cas. Cependant, il est ressorti des entretiens menés avec les courtiers d'assurances que certains d'entre eux n'utilisent jamais la fiche d'information financière sur l'assurance vie avec le client, ni n'en discutent avec ce dernier.

7.1.3 Information sur les rémunérations, commissions et avantages non monétaires

7.1.3.1 Cadre de référence

Les courtiers d'assurances doivent agir d'une manière honnête, équitable et professionnelle qui serve au mieux les intérêts de leurs clients.

Lorsque les courtiers d'assurances fournissent un service d'intermédiation en assurances à un client, ils ne peuvent verser (fournir) à des tiers ou percevoir (recevoir) des rémunérations, des commissions (ou des avantages non monétaires) de tiers que si ces avantages répondent aux conditions imposées par la réglementation.

En vertu de cette réglementation, le courtier d'assurances ne peut percevoir de rémunérations et de commissions (ou d'avantages non monétaires) que si elles répondent aux conditions suivantes, lorsqu'elles sont versées en rapport avec la fourniture d'un service d'intermédiation en assurances²⁴ :

- le client est informé clairement, avant la prestation du service, de l'existence, de la nature et du montant de l'avantage ou, si l'on ne peut calculer ce montant, de son mode de calcul;
- l'avantage améliore la qualité des services fournis au client ;
- l'avantage ne nuit pas à l'obligation du courtier d'assurances d'agir au mieux des intérêts du client.

Les courtiers d'assurances peuvent également, accepter des rémunérations, commissions ou avantages non monétaires versés ou fournis au client ou par celui-ci, ou à une personne agissant au nom du client ou par celle-ci.

Les rémunérations appropriées qui permettent la prestation de services d'intermédiation en assurances ou qui sont nécessaires à cette prestation, comme les contributions légales, les

²⁴ Les « *inducements* sensu stricto ».

frais juridiques et les primes de réassurance, qui ne peuvent pas occasionner de conflit, avec l'obligation du prestataire de services d'agir d'une manière honnête, équitable et professionnelle qui serve au mieux leurs intérêts, sont également autorisées.

7.1.3.2 Constatations

La FSMA a constaté, lors de ses visites aux courtiers d'assurances, que certaines entreprises d'assurances proposent aux courtiers des programmes d'« incentives » leur permettant d'assister, gratuitement ou à des conditions avantageuses, à des événements (compétitions sportives ou concerts) ou à des formations à l'étranger. L'accès à ces avantages est conditionné à l'obtention d'un certain nombre de points, accumulés en fonction du nombre de contrats d'assurance de l'entreprise d'assurances distribués par le courtier d'assurances.

La FSMA tient à rappeler les conditions de licéité de ce type d'avantages non monétaires, et plus particulièrement le fait qu'ils doivent améliorer la qualité des services fournis aux clients. Le respect de ces conditions, et plus particulièrement la condition de l'amélioration du service au client, devra être vérifié au cas par cas.

La FSMA a également constaté, pendant ses visites aux courtiers d'assurances, que certaines entreprises d'assurances incluent des minima de production à atteindre dans la tarification des commissions accordées à leurs courtiers (le courtier doit apporter X nouvelles affaires par an pour pouvoir percevoir des commissions). Ces minima doivent être atteints pour que la commission/rémunération soit versée au courtier.

La FSMA est d'avis que ce genre de pratique engendre des risques très importants de conflits d'intérêts dans le chef des courtiers, car ceux-ci vont vouloir atteindre le seuil prescrit sous peine de ne recevoir aucune rémunération pour le travail effectué. Ils risquent alors de privilégier leur propre intérêt plutôt de ceux de leurs clients.

Pour rappel, la FSMA a, dans son rapport annuel 2014, pris position en matière de portefeuille minimum obligatoire dans le cadre d'une convention de collaboration conclue entre une entreprise d'assurances et un courtier d'assurances. Elle a jugé ces clauses contractuelles incompatibles avec le statut de courtier. Le versement de commissions conditionnées à une production minimale peut avoir le même impact. Cela peut effectivement inciter le courtier à conclure des contrats uniquement pour obtenir les commissions visées, ce qui peut créer un conflit d'intérêts dans le chef du courtier.

De manière générale, la FSMA a rappelé, à l'occasion de ses visites dans les entreprises d'assurances, que celles-ci doivent veiller à ce que leurs programmes de rémunérations et d'incentives ne créent aucun conflit d'intérêts entre les courtiers d'assurances et les clients. Dans ce cadre, elles doivent pouvoir démontrer que le paiement de la rémunération ou l'octroi de l'« incentive » améliore la qualité du service fourni au client et ne nuit pas à l'obligation du courtier d'agir au mieux des intérêts de ses clients. Une vigilance accrue

s'impose notamment lorsque les pourcentages des commissions sont fixés – ou les incentives accordés – par produit.

8 Conclusion

Le présent document résume les constatations faites par la FSMA au cours de ses premières visites sur un échantillon de 75 courtiers d'assurances. Ces visites avaient pour but de contrôler les conditions d'inscription au registre des intermédiaires d'assurances et de s'assurer du respect, par les courtiers d'assurances, des dispositions légales et réglementaires liées au devoir de diligence dans le cadre de la fourniture de conseils sur des assurances d'épargne ou d'investissement (branches 21 et 23).

La FSMA constate qu'il y a une volonté importante de la part des courtiers d'assurances de se conformer au cadre légal et elle apprécie la bonne collaboration dont ils ont fait preuve durant les visites.

La FSMA a pu constater un certain nombre de bonnes pratiques. Néanmoins quelques points d'attention, déjà identifiés lors de précédents contrôles, ont été confirmés.

La FSMA a entre-temps répondu à la nécessité d'un échange d'information plus efficace, par la création de la plate-forme 'Cabrio' qui doit permettre aux courtiers d'assurances d'introduire facilement et de manière efficace les modifications aux données contenues dans le dossier administratif et de communiquer plus facilement avec la FSMA.

D'une manière générale, cette première vague d'inspection « AssurMiFID » constitue une étape importante dans l'application sur le terrain des règles de conduite qui visent à renforcer la confiance des consommateurs financiers vis-à-vis des intermédiaires d'assurances. L'approche pédagogique qui a été suivie a permis de faire des constatations dont la publication, sous la forme du présent rapport, présente l'avantage de fournir des informations pratiques et utiles à tous les intermédiaires quant aux attentes de la FSMA en ce qui concerne l'application concrète sur le terrain des règles de conduite.

En ce qui concerne le respect des conditions d'inscription, la FSMA a constaté que les données de plusieurs dossiers administratifs n'étaient pas à jour. De nombreux courtiers ont d'ailleurs saisi l'occasion de l'inspection pour compléter leur dossier, notamment au regard de leur actionnariat, de l'identité des responsables de la distribution et du nombre de personnes en contact avec le public (PCP).

La FSMA a constaté, dans un certain nombre de cas, que le courtier n'était pas en mesure d'indiquer le statut (employés, membres de la direction effective, conjoint aidant) des personnes présentées comme PCP. Après analyse, il s'est avéré que certaines personnes

qualifiées de PCP par l'intermédiaire avaient un statut d'indépendant sans faire partie de la direction effective de l'intermédiaire. Ces personnes auraient dû être inscrites au registre des intermédiaires en qualité de sous-agents.

D'autre part, la FSMA a constaté divers manquements en matière de connaissances professionnelles dans le chef des RD et des PCP, et plus particulièrement en ce qui concerne la législation anti-blanchiment. De même, certaines carences ont été constatées en matière de recyclage des connaissances dans le chef des RD.

Au regard de la législation anti-blanchiment, la FSMA a également observé de nombreux manquements. Certains courtiers ne disposent pas des procédures requises. D'autres se sont, certes, dotés de procédures en matière d'anti-blanchiment, mais ils peinent à les appliquer concrètement.

La FSMA rappelle donc la nécessité de tenir à jour régulièrement les données contenues dans le dossier administratif et souligne qu'il appartient à l'intermédiaire d'informer spontanément la FSMA des modifications apportées à ce dossier. Le secteur est également invité à remédier aux lacunes observées en matière de connaissances professionnelles et à veiller au maintien de celles-ci.

Enfin, la FSMA a constaté que le mode de fonctionnement de certains courtiers visités était de nature à créer une confusion entre les activités conduites, d'une part, sous le statut d'intermédiaire en services bancaires et d'investissement et, d'autre part, sous le statut d'intermédiaire en assurances. Cette confusion est susceptible de créer, dans le chef du client, une perception erronée quant au statut de l'intermédiaire avec lequel il est en relation.

Par ailleurs, la FSMA a constaté que, dans le cas où la collaboration entre le courtier et l'entreprise d'assurances fait l'objet d'un contrat, certains de ces contrats étaient obsolètes. En outre, la FSMA a constaté que certains contrats prévoyaient un minimum de production, ce qui n'est pas compatible avec le statut de courtier. La FSMA relève, à cet égard, que le fait de fixer des seuils minima à atteindre pour percevoir des commissions pourrait avoir le même impact sur le courtier, en termes de conflits d'intérêts, que des minima de production fixés contractuellement (voir ci-dessous).

La FSMA rappelle qu'en toutes circonstances le client doit être en mesure d'identifier en quelle qualité agit l'intermédiaire et que le choix de cet intermédiaire d'être inscrit comme courtier emporte des conséquences juridiques et organisationnelles que l'intermédiaire ne peut ignorer.

En ce qui concerne le respect des règles de conduite relatives au devoir de diligence, la FSMA a analysé, au cours de ses visites, les procédures et pratiques utilisées par les courtiers d'assurances et a examiné, par échantillonnage, des dossiers de clients.

À la date du présent document, la FSMA a constaté effectivement de bonnes pratiques, mais elle estime que la manière dont les courtiers d'assurances visités fournissent des conseils sur leurs produits d'épargne ou d'investissement présente des lacunes sur le plan du respect du devoir de diligence, principalement au regard des éléments suivants :

- La collecte d'informations sur les clients n'est pas toujours correctement effectuée, tant en ce qui concerne leurs connaissances et leur expérience qu'en ce qui concerne leurs objectifs d'épargne ou d'investissement, ou encore leur situation financière. De plus, la cohérence des informations collectées sur les clients n'est pas toujours correctement évaluée et les informations collectées ne sont pas systématiquement documentées de manière adéquate.
- Un nombre trop important de courtiers ne comprennent pas le principe du test du caractère adéquat et présument, à tort, que la collecte d'informations suffit. Les courtiers d'assurances ne parviennent pas, en général, à démontrer de quelle manière ils ont effectué le test d'adéquation et selon quels critères ils ont considéré qu'un produit d'assurance donné était adéquat pour le client.
- L'information fournie aux clients en lien avec le devoir de diligence n'est pas toujours correcte, claire et non trompeuse. De plus, la communication d'informations complètes, tant sur le statut du courtier d'assurances, les services offerts et le produit d'assurance conseillé, que sur les rémunérations, les provisions et les avantages non monétaires que perçoit le courtier d'assurances, peut être améliorée.
- Certains programmes d'« incentives » d'entreprises d'assurances offrent aux courtiers qui atteignent des niveaux de production déterminés des avantages tels que des billets pour des événements (sportifs, concerts) ou des formations dans des lieux touristiques à l'étranger. La FSMA rappelle que de tels avantages doivent (notamment) améliorer la qualité des services fournis aux clients. Plus généralement, les programmes de rémunération et d'incentives ne peuvent générer de risques de conflits d'intérêts entre les courtiers d'assurances et les clients. Le fait de fixer des seuils minima à atteindre pour percevoir des commissions comporte un grand risque d'engendrer de tels conflits d'intérêts.