FSMA
AUTORITÉ DES SERVICES ET MARCHÉS FINANCIERS

Novembre 2024

Rapport sectoriel sur le devoir de diligence lors de la distribution de produits d'assurance d'épargne et d'investissement

La FSMA a réalisé une série d'inspections, auprès de courtiers en assurances[1], sur le respect des règles de conduite relatives au devoir de diligence lors de la distribution de produits d'assurance d'épargne et d'investissement[2] destinés aux clients de détail.

Le présent rapport sectoriel présente un aperçu des principales constatations, bonnes pratiques et recommandations que la FSMA a tirées de ces inspections[3].

Le rapport sectoriel comporte sept sections :

- un *executive summary* (Section 1) ;
- une description de l'approche d'inspection de la FSMA (Section 2) ;
- un aperçu du cadre légal applicable (Section 3) ;
- les constatations de la FSMA sur le respect du devoir de diligence (Section 4) ;
- les bonnes pratiques émises par la FSMA (Section 5) ;
- les recommandations de la FSMA (Section 6) ;
- un exemple de déclaration d'adéquation (section 7).

Le présent rapport sectoriel n'aborde pas les matières non couvertes lors de ces inspections. Tel est notamment le cas pour les obligations relatives aux préférences en matière de durabilité. Ces obligations n'étaient pas encore d'application lors de la conduite des inspections sur place.

1 La nouvelle action de contrôle de la FSMA auprès de courtiers d'assurance montre une légère amélioration du respect du devoir de diligence mais il reste une large marge de progression

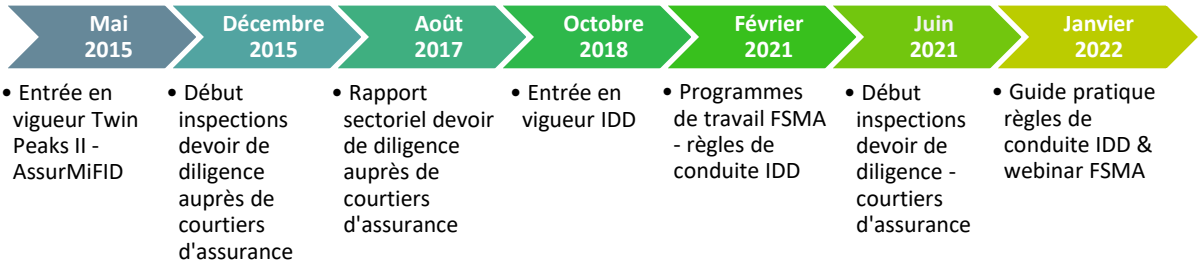
Depuis l'entrée en vigueur de la réglementation « AssurMifid », et ensuite la transposition directive IDD, la FSMA a renforcé ses actions de contrôle en matière de respect des règles de conduite relatives au secteur des assurances. Elle a depuis lors pris un certain nombre d'initiatives pour s'assurer que les

[1] Par « courtier » dans ce rapport, il faut entendre les courtiers d'assurance tels que définis à l'article 5, 21°/1 de la loi du 4 avril 2014 et soumis aux dispositions de la directive IDD.

[2] Plus spécifiquement sur les contrats d'assurance des branches 21, 23 et 26. Par « produit » dans ce rapport, il faut entendre une assurance d'épargne ou d'investissement de la branche 21, 23 ou 26.

[3] Bien que le rapport soit adressé aux courtiers en assurances, il peut s'avérer utile pour les autres catégories d'intermédiaires d'assurance et les entreprises d'assurance.

intermédiaires d'assurance soient conscients de leurs obligations vis-à-vis de leurs clients et qu'ils s'organisent adéquatement[4].



Le tableau ci-dessous donne un aperçu des constatations de la FSMA à l'issue des inspections relatives au présent rapport.

Une couleur verte indique un point que la FSMA juge en grande partie sous contrôle. Les points pour lesquels la FSMA voit encore une certaine marge d'amélioration, sont indiqués en jaune. Une couleur orange signale un point pour lequel la FSMA attend encore une large marge de progression dans le secteur.

[4] Un *milestone* important dans ces différentes initiatives fut la publication en août 2017 d'un rapport sectoriel relatif au respect du devoir de diligence par les courtiers d'assurance. Ce rapport avait été établi sur la base d'une série de visites auprès de courtiers d'assurance.

EXECUTIVE SUMMARY	
Collecte des informations	
	La plupart des courtiers recueillent, avant de fournir du conseil, des informations sur les exigences et besoins, les connaissances et l'expérience, la situation financière et les objectifs d'investissement du client. Dans un nombre de cas limité, **la collecte ou la documentation** des informations des clients est **très lacunaire, voire inexistante.** Parfois, les courtiers **collectent ou documentent la collecte des informations** auprès des clients **après la conclusion du contrat d'assurance.**
	La collecte des **connaissances du client** est encore trop souvent basée sur une auto-évaluation du client ou une confirmation du courtier que le client connait ou ne connait pas les principales caractéristiques du produit. Les connaissances du client ne sont que rarement objectivées. Certains courtiers indiquent tester les **connaissances du client,** mais la plupart d'entre eux ne documentent pas cette évaluation.
	Certains courtiers attribuent à leurs clients un profil d'investisseur sur la base des réponses des clients à leur questionnaire. L'utilisation de **profils d'investisseur** implique un processus de standardisation et ne permet pas toujours de capter toutes les informations pertinentes pour l'évaluation de l'adéquation.
	Les questions relatives au **comportement face au risque** contiennent souvent des **termes vagues** qui ne permettent pas d'identifier précisément la tolérance réelle du client au risque ni de la quantifier.
	Un certain nombre de courtiers utilisent plusieurs questionnaires dont les champs et certaines questions se recoupent (principalement sur **l'horizon d'investissement** et la **tolérance au risque**). Ceci entraîne un risque d'incohérence entre les réponses des clients qui n'est pas toujours géré par le courtier. En effet, la plupart de ces courtiers ne vérifient pas la cohérence des informations qu'ils collectent.
	Dans certains cas, les informations collectées sur le client ne sont **pas correctement reflétées dans la documentation du dossier du client**. En conséquence, il est difficile d'évaluer si les transactions associées sont adéquates.
Evaluation de l'adéquation et des exigences et besoins	
	Les courtiers évaluent **l'adéquation des recommandations d'achat**, mais ne le font pas systématiquement pour les recommandations de vente ou les recommandations de changements d'actifs sous-jacents. En cas de conseil de changements d'actifs sous-jacents, les courtiers n'effectuent pas toujours une analyse des coûts et des avantages escomptés.
	Les courtiers évaluent si **les produits proposés sont cohérents avec les exigences et besoins du client**. Dans certains cas, les courtiers ne sont pas en mesure de démontrer que le produit proposé est bien cohérent avec les exigences et besoins du client, en raison d'un manque de documentation ou d'une documentation incorrecte des exigences et besoins du client.
	La plupart des courtiers remettent aux clients une **déclaration d'adéquation** mais peu de courtiers leur fournissent une **recommandation personnalisée sur les exigences et besoins**. Ils n'expliquent généralement pas (suffisamment) dans la déclaration d'adéquation **en quoi leur conseil est adéquat** eu égard aux connaissances et à l'expérience du client, à sa situation

	financière (y compris la capacité à subir des pertes) et à ses objectifs d'investissement (y compris la tolérance au risque) et les autres caractéristiques du client.
Fourniture d'information	
	Certains courtiers utilisent des **clauses peu claires**, risquant de créer une confusion quant à la responsabilité du courtier pour l'évaluation de l'adéquation. Certaines clauses sont **inadaptées** car elles consistent à transférer vers le client une responsabilité qui incombe au courtier.
	Un certain nombre de courtiers fournissent au client une **déclaration sur le caractère approprié en plus de la déclaration d'adéquation**, ce qui peut créer une confusion quant au service effectivement presté. Dans un nombre de cas limité, les courtiers **indiquent à tort** au client que la **souscription est réalisée hors conseil**, à l'initiative du client.
	Les courtiers ne communiquent pas systématiquement au client toutes les informations exigées avant la conclusion d'un contrat d'assurance comme la liste des entreprises d'assurance avec lesquelles ils travaillent, l'indication qu'ils fondent leur conseil sur une analyse impartiale, leur mode de rémunération ou l'indication qu'ils fournissent ou ne fournissent pas du conseil au client.
	Certains courtiers déclarent fonder leur conseil sur une analyse impartiale alors que cela n'est pas le cas. Dans certains de ces cas, les courtiers ne comprennent pas les exigences associées à l'analyse impartiale. Par ailleurs, dans les cas où une analyse impartiale est réalisée, le dossier client ne contient pas systématiquement de **documentation justifiant l'impartialité du conseil.**
	Certains courtiers communiquent des **informations à caractère publicitaire** à leurs clients. Ces informations publicitaires ne sont **pas toujours identifiables** comme telles et **ne répondent pas** toujours aux **exigences d'information** prévues par la loi.

2 La FSMA a mené les inspections à la base du présent rapport à l'aide d'une méthodologie d'inspection éprouvée

Pour sélectionner les courtiers qui ont été inspectés, la FSMA a effectué une évaluation des risques.

Les inspections avaient pour objectif de vérifier si les courtiers d'assurance respectaient les 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 (en cas de conseil relatif à une assurance d'épargne ou d'investissement) ;
- les informations fournies aux clients en lien avec le devoir de diligence.

Les inspections ont été menées sur la base d'un programme de travail sur le devoir de diligence. Ce programme de travail est disponible sur le site web de la FSMA[5].

[5] Voir programmes de travail IDD.

Les courtiers auprès desquels les inspections ont été menées ont reçu un rapport d'inspection individuel. Il contient l'ensemble des constats ressortant de l'inspection. A chaque constat est associé une mesure adaptée au degré de gravité de l'infraction constatée. Il s'agit d'injonctions[6], de recommandations[7] et/ou de points d'attention[8].

Sur base du rapport individuel, chaque courtier a dû adopter un plan de redressement décrivant les mesures qu'il compte mettre en œuvre en vue de répondre aux différents constats de la FSMA. Chaque plan de redressement a fait l'objet d'un suivi individualisé par la FSMA.

Les constats figurant dans le présent rapport sont ceux faits au moment de l'inspection et lors de leur suivi.

3 Les courtiers s'assurent de la cohérence du produit envisagé avec les exigences et besoins du client et évaluent le caractère adéquat ou approprié des transactions envisagées

Les courtiers sont tenus d'identifier et de s'assurer de la cohérence du produit envisagé avec les **exigences et besoins** du client. Ils doivent par ailleurs suivre des règles spécifiques supplémentaires en fonction du régime de diligence choisi.

Lorsqu'un courtier fournit un **conseil**[9] sur des assurances d'épargne et d'investissement, il doit vérifier si ladite transaction est **adéquate** pour le client[10] (*suitability assessment*).

Lorsqu'une transaction sur une assurance d'épargne ou d'investissement ne s'inscrit **pas dans un conseil**, le courtier doit procéder à une évaluation de son **caractère approprié** (*appropriateness assessment)*.

Les courtiers ne peuvent semer **aucune confusion** quant à la nature des services qu'ils proposent. Ils doivent fournir des informations correctes, claires et non trompeuses à leurs clients.

---

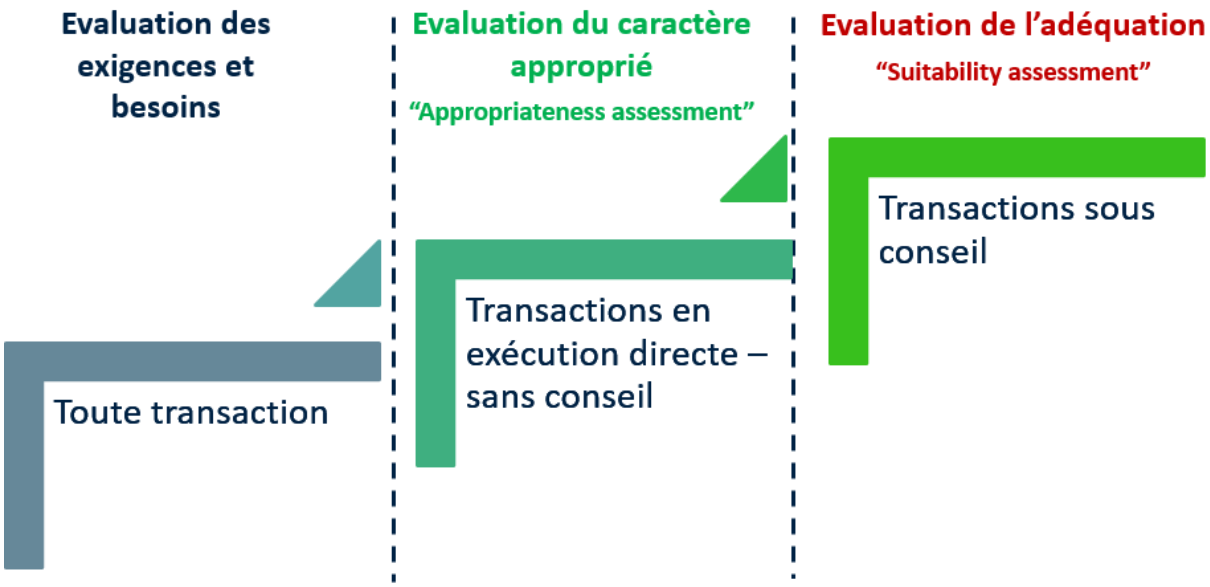
6 Une « injonction » est une mesure par laquelle la FSMA enjoint à l'entreprise de prendre des actions correctrices dans un délai qu'elle détermine. Cette mesure résulte du constat d'une infraction aux règles de conduite IDD ou à toute réglementation qui y est liée ou d'une défaillance dans l'organisation de l'entreprise dans la mesure où cette organisation doit assurer le respect de ces règles. Ces mesures correctrices devront être validées par la FSMA et feront l'objet d'un suivi spécifique. Les injonctions sont basées sur l'article 307, § 1 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances.

7 Une « recommandation » résulte de manquements dans la mise en œuvre, par l'entreprise, des règles de conduite IDD ou de toute réglementation qui y sont liées au sein de son organisation. Par le biais d'une recommandation, la FSMA incite l'entreprise à mettre en œuvre certaines règles autrement ou à modifier son organisation. La FSMA attend de l'entreprise qu'elle établisse un plan d'action comprenant le détail des actions à entreprendre, le délai de leur mise en œuvre et la désignation d'une personne responsable de la mise en œuvre du plan d'action.

8 Un « point d'attention » est un élément sur lequel la FSMA entend attirer l'attention de l'entreprise sans pour autant demander à l'entreprise de mettre en place un plan d'action à court terme.

9 Le conseil consiste en la fourniture de recommandations personnalisées à un client, à sa demande ou à l'initiative du distributeur des produits d'assurance, au sujet d'un ou de plusieurs contrats d'assurance.

10 Par « client », il faut entendre tant le client existant que le client potentiel.



Lors d'une **évaluation du caractère approprié**, les courtiers évaluent les aspects suivants :

- les connaissances du client ;
- son expérience.

Lors d'une **évaluation de l'adéquation**, les courtiers évaluent les aspects suivants :

- les connaissances du client ;
- son expérience ;
- ses objectifs d'investissement, y compris sa tolérance au risque ;
- sa situation financière, y compris sa capacité à subir des pertes.

Les informations collectées sur les connaissances et l'expérience du client doivent être adaptées 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 devraient tester les connaissances du client sur les caractéristiques pertinentes (et les options incluses) des produits d'assurance. Ils doivent par ailleurs évaluer la connaissance du client quant à la fiscalité désavantageuse en cas de sortie anticipée d'un contrat d'épargne pension ou d'une assurance vie de la branche 21.

Lorsqu'un produit est souscrit par des co-titulaires, les courtiers devraient soit recueillir les informations auprès du preneur d'assurance qui a été désigné par les différents preneurs d'assurance comme leur représentant, soit recueillir les informations auprès de chaque co-titulaire et retenir la situation la plus prudente.

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

Les courtiers 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.

Le caractère approprié ou adéquat s'évalue au niveau du produit global et de ses éventuels sous-jacents (comme les fonds sous-jacents dans le cadre d'une assurance vie branche 23).

Les courtiers qui fournissent des conseils à un client de détail doivent lui remettre :

- une **déclaration d'adéquation** expliquant pourquoi le conseil en investissement est conforme aux connaissances et à l'expérience du client, à sa situation financière et à ses objectifs d'investissement ;
- une **recommandation personnalisée** expliquant au client pourquoi un produit particulier correspondrait le mieux à ses exigences et à ses besoins.

Les courtiers doivent **conserver les données collectées** sur les exigences et besoins, les connaissances et l'expérience, la situation financière et les objectifs d'épargne et d'investissement de chaque client **pendant au moins cinq ans**. Lorsqu'ils fournissent du conseil continu, ils doivent régulièrement mettre à jour les informations utilisées pour fournir le conseil.

Les constatations et mesures décrites dans le présent rapport sont basées sur les **textes légaux et réglementaires de référence** suivants :

- Articles 279, 280, 281, 283, § 1, 284, §§ 1-3, 285, 290, 291, 294, 295, §§ 1-3 et 296 de la Loi du 4 avril 2014 sur les assurances.
- Articles 9 à 19 du Règlement délégué (UE) 2017/2359 de la Commission du 21 septembre 2017 complétant la directive (UE) 2016/97 du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne les exigences en matière d'information et les règles de conduite applicables à la distribution de produits d'investissement fondés sur l'assurance.

Le guide pratique sur les règles de conduite IDD de janvier 2022 donne de plus amples explications sur le cadre légal et réglementaire applicable en matière de règles de conduite dans le secteur des assurances[11].

4 Constatations de la FSMA concernant le respect du devoir de diligence

4.1 Constatations de la FSMA concernant la collecte d'information

4.1.1 Les courtiers utilisent des questionnaires standardisés afin de recueillir des informations sur leurs clients

La FSMA constate ce qui suit :

- La majorité des courtiers utilisent un questionnaire élaboré par les fédérations du secteur (par ex. le questionnaire « Jean Le Courtier ») pour collecter les informations requises sur le client. Certains courtiers utilisent des questionnaires établis par eux-mêmes ou par les entreprises d'assurance.

[11] Ce guide pratique est accessible sur le site web de la FSMA via le lien suivant.

Certains utilisent des outils développés par des (consultants) tiers. Ces questionnaires et outils ne répondent pas toujours aux exigences légales de collecte de l'information. Par ailleurs, ils ne sont pas toujours adaptés à la situation spécifique du courtier qui les utilise. La FSMA rappelle que les courtiers restent responsables du respect des règles de conduite et ce, même s'ils se basent sur des outils ou questionnaires développés par des tiers.

- Certains courtiers utilisent plusieurs questionnaires dont les champs et certaines questions se recoupent. Ceci entraîne des risques opérationnels dont des risques d'incohérence entre les réponses fournies à des questions similaires dans différents documents.
- Certains courtiers utilisent des (sections de) questionnaires établis par les fédérations professionnelles qui sont calibrés pour un autre produit que le produit concerné.

4.1.2 La collecte d'information n'est pas toujours complète ou documentée

La FSMA constate ce qui suit :

- Dans un nombre de cas limité, les courtiers ne collectent ou ne documentent (quasiment) aucune information sur le client avant la conclusion d'un contrat.
- Dans certains cas, entre autres lors de conseil à distance (par ex. par téléphone, Teams, …) ou de visite à domicile, la documentation ou la collecte des informations n'est pas réalisée à temps, c'est-à-dire avant la fourniture du conseil.
- Dans certains cas limités, les courtiers collectent des informations auprès d'autres personnes que le preneur d'assurance (par ex. auprès du bénéficiaire ou auprès de l'éventuel donateur).
- S'agissant des contrats en co-titularité, les courtiers ne prévoient pas systématiquement la désignation d'un représentant ou la collecte des informations auprès de chaque preneur d'assurance.

En ce qui concerne la collecte d'informations sur les **connaissances et l'expérience** du client, la FSMA constate ce qui suit :

- La documentation des connaissances du client est presque toujours limitée à une confirmation (émanant du courtier ou du client) que le client connaît ou ne connaît pas les principales caractéristiques et risques des produits. Plusieurs courtiers déclarent tester les connaissances du client lors de l'entretien mais la plupart ne documentent pas cette évaluation.
- Les questions d'évaluation des connaissances du client ne couvrent pas systématiquement tous les risques et caractéristiques essentielles des produits, comme les coûts, la fiscalité désavantageuse en cas de rachat anticipé de contrats fiscaux. Les connaissances du client sur les mécanismes spécifiques des produits, tels que le '*drip feed*'[12] ou le '*stop loss*'[13], ne sont pas non plus toujours vérifiées.

[12] Dans le cas d'un *drip feed*, le client verse en une seule fois la totalité de la prime dans l'assurance d'investissement (le montant est généralement conservé en cash ou dans un fonds du marché monétaire). Ensuite, une partie (fixe) de la prime est investie périodiquement dans les fonds d'investissement.

[13] Le *stop loss* est une option qui se déclenche lorsqu'un seuil de perte déterminé à l'avance est atteint. Dans le cas d'une assurance de la branche 23, par exemple, il peut s'agir d'une perte d'un certain montant subie dans un fonds sous-jacent. Si le seuil prédéterminé est atteint, l'option peut, par exemple, entraîner le transfert automatique vers un fonds moins risqué.

- La plupart des courtiers ne disposent pas de procédures adéquates pour traiter les cas où un client souhaite repasser le test immédiatement après avoir répondu de manière incorrecte à une ou plusieurs questions de connaissance. Ils n'utilisent notamment pas de deuxième set de questions de connaissance sur les caractéristiques essentielles des produits.

En ce qui concerne la collecte d'information sur **l'expérience** du client :

- Dans différents cas, les courtiers ne collectent ou ne documentent pas correctement le nombre et/ou le volume de transactions du client.
- Certains courtiers utilisent, pour évaluer le nombre des transactions effectués par le client, des termes subjectifs et imprécis tels que '*occasionnellement*' et '*régulièrement*'.

En ce qui concerne la collecte d'informations sur la **situation financière** et les **objectifs d'investissement** du client, la FSMA constate ce qui suit :

- Les questions relatives au comportement face au risque contiennent souvent des termes vagues[14] qui ne permettent pas d'identifier précisément la tolérance réelle du client au risque ni de la quantifier.
- Lorsqu'ils mesurent la tolérance au risque de leurs clients, certains courtiers utilisent des choix multiples dans lesquels la hausse potentielle est plus élevée que la baisse potentielle. Ceci risque de biaiser la perception du risque par le client. Cette asymétrie systématique n'est par ailleurs pas soutenue par des réalités économiques ou financières sous-jacentes.
- Dans certains cas (par ex. lors du conseil de produits fiscaux), les courtiers ne collectent ou ne documentent pas toutes les informations requises sur la situation financière du client (y compris sa capacité à subir des pertes) et sa tolérance au risque.

4.1.3 La plupart des courtiers s'assurent qu'ils disposent d'informations à jour sur leurs clients avant de leur fournir du conseil mais ne vérifient pas toujours la cohérence des informations qu'ils collectent

La FSMA constate ce qui suit :

- La plupart des courtiers s'assurent auprès du client, avant la fourniture du conseil, de disposer d'informations à jour à leur sujet. Le cas échéant, ils collectent à nouveau les informations nécessaires. Certains courtiers collectent systématiquement à chaque entretien les informations pertinentes sur le client.
- Un certain nombre de courtiers collectant plusieurs fois de l'information sur un même sujet[15] ne vérifient pas la cohérence des informations qu'ils collectent. Il en résulte des incohérences entre les différentes réponses du client, en particulier sur l'horizon d'investissement, l'objectif d'investissement et la tolérance au risque.
- Dans certains cas, les informations collectées sur le client ne sont pas correctement reflétées dans la documentation du dossier du client. En conséquence, il est difficile d'évaluer si les transactions

[14] Par exemple, les termes *« certains risques, limités toutefois », « fortement baisser à court terme », « fluctuations », « baisser nettement plus que prévu ».*

[15] Ceci pourrait survenir à la suite de l'utilisation de plusieurs questionnaires, par exemple un questionnaire provenant d'une fédération professionnelle et un autre provenant d'une entreprise d'assurance.

associées sont adéquates. A titre d'exemple, il arrive qu'un produit de la branche 23 soit proposé au client alors que, selon la documentation disponible, le client ne dispose pas de connaissances dans la branche 23 ou que ses connaissances n'ont pas été collectées.

4.1.4 Certains courtiers classent leurs clients dans des profils d'investisseurs mais ne conçoivent pas toujours correctement ces profils

Dans certains cas, les courtiers attribuent à leurs clients un profil d'investisseur ou un profil de risque standardisé sur base des réponses des clients à leur questionnaire. A cette fin, un score est établi par type de réponse. Ils répartissent ensuite leurs clients dans différents groupes tels que 'conservatif', 'défensif', 'dynamique'. Il n'existe aucune obligation légale de classer les clients en profils standardisés.

Cette méthode comporte certains risques dont les courtiers devraient être bien conscients. Comme expliqué ci-après, ces risques dépendent de la manière dont ces profils sont utilisés par les courtiers. En pratique, la FSMA constate ce qui suit :

- Certains courtiers fondent leur conseil uniquement sur le profil standardisé de leur client. L'utilisation du profil à cette fin conduit à une perte d'informations. Dans ce cas, le conseil n'est pas basé sur toutes les informations nécessaires relatives au client.
- Les profils ne sont pas toujours bien conçus au regard de l'objectif auquel ils sont destinés. Alors que le profil a parfois comme but final d'évaluer la tolérance au risque du client, certains courtiers prennent en compte d'autres informations sur le client pour déterminer ce dernier telles que les connaissances et l'expérience, la situation financière et les objectifs d'investissement du client. Par conséquent, il arrive que des clients avec une faible tolérance au risque reçoivent un profil 'dynamique'/'offensif' car ils disposent de connaissances et d'expérience avancés, d'un horizon de placement long et/ou d'une bonne situation financière.
- Dans certains cas, l'objectif que le courtier poursuit par l'utilisation d'un profil n'est pas défini.
- Dans certains cas, le profil attribué à un client est incompatible avec les réponses individuelles exprimées par ce dernier (par ex. attribuer au client un profil 'offensif', correspondant à un profil pour lequel le client « *dispose d'un horizon long (minimum 8 ans)* » alors même que le client a indiqué avoir un horizon d'investissement de moins de 8 ans).
- Dans certains cas, les courtiers fournissent au client la pondération et le score des réponses à chaque question, dévoilant ainsi la manière de calculer le profil d'investisseur. Le client pourrait dès lors être tenté d'orienter ses réponses afin d'obtenir le meilleur score.
- Un profil d'investisseur est parfois attribué à des clients hors conseil, ce qui peut générer un risque de confusion quant au service effectivement fourni.
- Dans un nombre de cas limité, les courtiers permettent au client de choisir un profil d'investisseur plus risqué sans tenir compte des réponses du client aux questions. En conséquence, le profil n'est plus aligné avec les informations recueilles sur le client. Dans cette situation, les courtiers transfèrent généralement sur le client la responsabilité des conséquences potentiellement négatives de ce choix.

4.2 Constatations de la FSMA concernant l'évaluation de l'adéquation, la conformité des produits avec les exigences et besoins du client et les déclarations y relatives

4.2.1 Les courtiers évaluent la conformité des produits avec les exigences et besoins du client mais la documentation fait parfois défaut pour s'assurer de cette conformité

La FSMA constate ce qui suit :

- Généralement, les courtiers proposent des produits répondant aux exigences et besoins de leurs clients. Dans un cas, un produit contenant une assurance décès a été conseillé au client alors que le client avait expressément indiqué ne pas devoir couvrir ce risque.
- Certains courtiers ne documentent pas les exigences et besoins du client (par ex. pour une couverture décès ou la désignation d'un bénéficiaire) ou ne les documentent pas correctement. Ils ne sont dès lors pas en mesure de démontrer que le produit proposé répond effectivement aux exigences et besoins du client.
- Dans un nombre de cas limité, les courtiers distribuent un produit qui offre un rendement positif uniquement dans le scénario positif, rendement qui de surcroit est très faible. Ils ne disposent pas d'analyse justifiant en quoi ce produit correspond le mieux aux exigences et besoins du client ou comment il se compare vis-à-vis d'autres produits de la même gamme.

4.2.2 Les courtiers évaluent l'adéquation des recommandations d'achat, mais ne le font pas systématiquement pour les recommandations de vente ou de changement d'actifs sous-jacents

La FSMA constate ce qui suit :

- La plupart des courtiers évaluent l'adéquation des transactions envisagées mais ne le font pas systématiquement en cas de conseils de vente ou de changement d'actifs sous-jacents (ou *switch*[16]). Par ailleurs, ils ne réalisent pas toujours une analyse coûts-bénéfices lors de conseils impliquant le changement d'actifs sous-jacents.
- En cas de conseil d'arbitrage[17], les courtiers n'indiquent pas toujours dans la déclaration d'adéquation en quoi le conseil répond aux préférences, objectifs et autres caractéristiques du client, en tenant compte des coûts de la transaction.

4.2.3 La plupart des courtiers remettent aux clients une déclaration d'adéquation mais rarement une recommandation personnalisée sur les exigences et besoins

La FSMA constate ce qui suit :

[16] Un switch est une conversion au sein d'un même contrat d'assurance par laquelle une transaction passe des branches 21 et 22 à la branche 23 et vice versa, ou une transaction de la branche 23 est liée à un autre fonds d'investissement.

[17] Un arbitrage est le remplacement d'une assurance d'épargne ou d'investissement par une autre assurance d'épargne ou d'investissement.

- La plupart des courtiers fournissent au client, avant la conclusion d'un contrat, une déclaration d'adéquation sur un support durable[18]. Cependant, ils n'y expliquent généralement pas (suffisamment) en quoi leur conseil est adéquat eu égard aux connaissances et à l'expérience du client, à sa situation financière (y compris la capacité à subir des pertes) et à ses objectifs d'investissement (y compris la tolérance au risque) et les autres caractéristiques du client[19].
- Les courtiers ne fournissent généralement pas, avant la fourniture d'un conseil, de recommandation (suffisamment) personnalisée expliquant pourquoi un produit particulier correspondrait le mieux aux exigences et besoins du client.

4.3 Constatations de la FSMA concernant la fourniture d'information au client

4.3.1 Les courtiers ne communiquent généralement pas toutes les informations exigées avant la conclusion d'un contrat d'assurance

La FSMA constate ce qui suit :

- Les courtiers informent généralement leurs clients sur la nature du service qu'ils leurs fournissent. Dans un certain nombre de cas, ils n'informent pas leurs clients qu'ils leur fournissent ou ne leur fournissent pas du conseil.
- Certains courtiers n'informent pas leurs clients s'ils fondent leur conseil sur une analyse impartiale. D'autres courtiers déclarent fournir un conseil sur base d'une analyse impartiale alors que cela n'est pas toujours le cas. Dans certains de ces cas, les courtiers ne comprennent pas les exigences associées à l'analyse impartiale. Par ailleurs, lorsqu'une analyse impartiale est réalisée, le dossier client ne contient pas systématiquement une documentation pour démontrer que les conseils se fondent effectivement sur l'analyse d'un nombre suffisant de contrats d'assurance disponibles sur le marché.
- Les courtiers qui ne fondent pas leurs conseils sur une analyse impartiale et personnalisée ne communiquent pas systématiquement au client, avant la conclusion du contrat, les noms et adresses des entreprises d'assurance avec lesquelles ils travaillent. Parfois, les courtiers ne mettent pas à jour la liste de leurs partenaires sur leur site internet. Il arrive aussi que des courtiers fournissent uniquement via leur site internet la liste des entreprises d'assurance avec lesquelles ils travaillent, alors que certains de leurs clients auraient choisi une communication sur papier.
- Un certain nombre de courtiers n'informent pas le client si, en relation avec le contrat d'assurance, ils travaillent sur la base d'honoraires, d'une commission de toute nature, de tout autre type de rémunération ou d'une combinaison de ces différents modes.

---

[18] Un support durable au sens de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances (article 5, 19°/3) est tout instrument :

a. permettant à un client de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement, de telle sorte qu'elles puissent être consultées ultérieurement pendant une période adaptée à l'objectif de ces informations, et

b. permettant la reproduction exacte des informations stockées.

[19] La section 7 de ce rapport contient un aperçu des informations à reprendre dans la déclaration d'adéquation, ainsi qu'un exemple de déclaration d'adéquation.

– Un certain nombre de courtiers font encore référence, dans la documentation fournie au client, à des bases légales devenues obsolètes[20].

4.3.2 Les courtiers fournissent parfois au client des informations incomplètes, trompeuses ou ambiguës

La FSMA constate ce qui suit :

– Certaines clauses figurant sur des documents remis aux clients par les courtiers ne sont pas adéquates.

  - Elles ne sont pas toujours claires et créent parfois une confusion quant à la responsabilité du courtier. C'est le cas par exemple de la clause suivante :
    - « *Vous confirmez que notre bureau ne doit plus effectuer d'analyse de marché pour les besoins d'épargne ou d'investissement que vous souhaitez couvrir par l'intermédiaire de notre bureau* ».
  - Certaines clauses sont trompeuses car elles consistent à transférer vers le client une responsabilité qui incombe au courtier ou à ne mentionner que les obligations du client sans indiquer les obligations correspondantes dans le chef du courtier. C'est le cas par exemple des clauses suivantes :
    - *« Si vous communiquez des informations incorrectes ou trompeuses, notre bureau ne peut être tenu pour responsable des conséquences négatives qui en découleraient ».* Il n'est généralement pas fait référence à la responsabilité du courtier de s'assurer que les informations du client ne sont pas manifestement périmées, erronées ou incomplètes.
    - « *Vous reconnaissez que le contenu du contrat d'assurance que vous avez choisi correspond à l'analyse de vos exigences et besoins ».* Avec une telle clause, le courtier transfère vers le client sa propre responsabilité de s'assurer que le contrat proposé répond aux exigences et besoins du client.
  - Certaines clauses sont incomplètes. Il peut s'agir par exemple de cas où les avantages sont surreprésentés par rapport aux inconvénients d'un produit ou d'un service. Ci-dessous, quelques exemples de clauses incomplètes :
    - « *Votre rendement peut également être plus élevé pendant la durée de votre contrat* ». Le courtier ne précise pas que le rendement peut aussi être plus faible.
    - « *Vous pouvez profiter de la nouvelle Garantie Légale complémentaire du Fonds de Protection.* ». Il n'est pas clair s'il est fait référence au fonds de protection ou au fonds de garantie ou aux deux.
    - « *Vous bénéficiez ainsi des meilleures conditions du marché* ». Il n'est pas expliqué en quoi ce sont les meilleures conditions du marché.
    - « *Le client ne paie pas de coût d'entrée* ». Les éventuels autres coûts supportés par le client ne sont pas précisés.

[20] Entre autres le règlement AssurMiFID et la loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre.

- Les courtiers ne remplissent pas toujours correctement les documents relatifs au devoir de diligence :
    - Dans un nombre de cas limité, les courtiers indiquent à tort que la transaction est réalisée hors conseil, à l'initiative du client.
    - Certains courtiers fournissent au client une déclaration sur le caractère approprié en supplément de la déclaration d'adéquation, ce qui peut créer une confusion quant au service presté[21].
    - Dans certains cas, les courtiers mentionnent à la fois que le conseil se base et ne se base pas sur une analyse impartiale.
- La plupart des courtiers communiquent par voie électronique avec leur client. Un certain nombre d'entre eux ne laissent pas au client un choix explicite entre la communication papier et la communication électronique. Ils indiquent généralement dans la documentation au client que la communication a lieu électroniquement et que le client accepte ce mode de communication en signant ledit document. Par ailleurs, certains courtiers communiquent des informations au client par le biais de leur site internet, sans demander au client son consentement explicite sur l'utilisation de ce moyen de communication.

4.3.3 Certains courtiers communiquent des informations à caractère publicitaire à leurs clients mais ne précisent pas toujours qu'il s'agit de publicité ou ne suivent pas toujours les règles en la matière

La FSMA constate ce qui suit :

- Dans certains cas, les courtiers fournissent au client des informations sur les investissements qui sont qualifiées de publicité[22] au sens de l'AR Publicité[23]. Ces publicités ne sont pas toujours identifiables comme telles alors que la réglementation l'exige. De même, il n'y est parfois pas précisé qu'il ne s'agit pas de conseil.
- Ces publicités ne répondent pas toujours aux exigences de l'AR Publicité[24].

5 La FSMA constate de bonnes pratiques relatives au respect du devoir de diligence

La FSMA constate les bonnes pratiques suivantes :

- Certains courtiers qui fournissent du conseil sur base d'une analyse impartiale, utilisent une matrice, utilisable lors de chaque conseil, permettant la comparaison d'une série de produits sur un ensemble de facteurs. Ils peuvent ainsi sélectionner, en fonction des exigences et besoins d'un

[21] Certains courtiers cochent dans les fiches d'intermédiation à la fois les cases 'notre bureau fournit un conseil' et 'notre bureau ne fournit pas de conseil'.

[22] La publicité est définie comme étant toute communication visant spécifiquement à promouvoir l'achat, la souscription, l'adhésion à, l'acceptation, la signature ou l'ouverture d'un produit financier, quel que soit le support utilisé ou son moyen de diffusion.

[23] Arrêté royal du 25 avril 2014 imposant certaines obligations en matière d'information lors de la commercialisation de produits financiers auprès des clients de détail (« AR Publicité »).

[24] Notamment les articles 11 et 12 de l'AR Publicité.

client particulier, les facteurs pertinents à prendre en compte dans l'analyse impartiale[25]. Ce type d'analyse, réalisée pour chaque conseil, permet de déterminer le produit qui répond le mieux à un client, en fonction de ses exigences et besoins particuliers.

- Certains courtiers communiquent au client la recommandation personnalisée relative aux exigences et besoins dans la déclaration d'adéquation, évitant ainsi de multiplier les documents remis aux clients en support du conseil fourni.

6 La FSMA émet des recommandations relatives au respect du devoir de diligence

6.1 Recommandations de la FSMA concernant la collecte d'information

En ce qui concerne la collecte d'information, la FSMA formule les recommandations suivantes et rappelle un certain nombre d'exigences légales :

- Les courtiers doivent s'assurer de la conformité par rapport aux règles de conduite des outils et questionnaires qu'ils utilisent pour collecter les informations sur le client. Ils doivent également s'assurer de comprendre les outils qu'ils utilisent.
- Lorsqu'ils utilisent un questionnaire standard (comme ceux des fédérations professionnelles), les courtiers devraient veiller à adapter ce dernier à leur situation spécifique. De manière générale, ils devraient faire preuve de prudence avant d'utiliser des outils ou questionnaires mis à disposition par des tiers et vérifier que ces outils leur permettent de satisfaire à leurs obligations légales. Aucun outil ni questionnaire standardisé n'a été formellement validé par la FSMA. Les courtiers sont responsables de la collecte d'information et donc des questionnaires sous-jacents qu'ils utilisent.
- Les courtiers doivent veiller à systématiquement collecter et documenter les informations sur les exigences et besoins, les connaissances et l'expérience, et lorsqu'ils donnent du conseil, sur la situation financière (y compris la capacité à subir des pertes) et les objectifs d'investissement (y compris la tolérance au risque) du client.
- Les courtiers doivent veiller à collecter les informations auprès du souscripteur du contrat, sauf en cas de représentation légale ou contractuelle. Il convient en particulier de collecter les connaissances et l'expérience du souscripteur. L'intervention d'un proche n'est admise qu'en cas de représentation légale ou contractuelle, dans le respect des règles applicables[26]. S'agissant de contrats avec plusieurs preneurs d'assurance, il convient soit de désigner un représentant, soit de collecter les informations auprès de chaque co-preneur et retenir la situation la plus prudente. En cas de représentation d'un mineur (par un parent ou un tuteur), le courtier devrait recueillir :
    - les informations requises sur les connaissances et l'expérience du représentant ;
    - par l'intermédiaire du représentant, des informations sur la situation financière et les objectifs d'investissement du mineur.

[25] Les facteurs comprennent entre autre les coûts (gestion, entrée, sortie, fiscalité) du produit, le versement minimum nécessaire, la possibilité d'effectuer des retraits (gratuits) ou des versements complémentaires, le rendement garanti (en branche 21), l'allocation d'actifs ou encore l'existence de mécanismes spéciaux (comme le *drip feed* ou le *stop loss*).

[26] En particulier, le droit civil en matière de représentation de mineur.

- Les courtiers doivent respecter les règles suivantes lors de la collecte d'informations sur les connaissances et l'expérience du client:
    - Ils doivent évaluer de manière effective les connaissances de leurs clients sur les caractéristiques essentielles des produits, ainsi que documenter et conserver l'évaluation de ces connaissances. Dans la mesure où les courtiers sont responsables du processus d'évaluation de l'adéquation et du caractère approprié, il n'est pas suffisant de demander au client comment il auto-évalue ses propres connaissances.
    - Ils devraient, le cas échéant, recueillir des informations sur les connaissances qu'a le client de certaines options qui peuvent accompagner un produit (telles que les options de *stop loss* ou de *drip feed*).
    - Ils doivent adapter la collecte d'informations en fonction de la nature du produit, c'est-à-dire selon les différents types de produits d'assurance qu'ils proposent.
    - Ils doivent s'abstenir d'utiliser des termes subjectifs et imprécis tels que « *occasionnellement* » et « *régulièrement* » pour évaluer le nombre de transactions effectuées par le client.
    - Ils doivent collecter et documenter le nombre et le volume des transactions passées du client.
- Lorsqu'un client a répondu de manière incorrecte à une question relative à une des caractéristiques essentielles d'un produit et qu'il veut directement retenter le test, les courtiers devraient disposer d'un deuxième set de questions de connaissances. Ce set de questions devrait permettre de tester les connaissances du client sur toutes les caractéristiques essentielles des produits d'assurance d'épargne et d'investissement.
- Afin d'évaluer la tolérance au risque du client, les courtiers doivent s'abstenir d'utiliser des termes vagues et doivent pouvoir quantifier les choix personnels du client (par exemple à l'aide de graphiques, de chiffres absolus ou de pourcentages).
- Les courtiers doivent prendre toutes les mesures raisonnables pour faire en sorte que les informations recueillies auprès de leurs clients soient fiables. Pour ce faire, ils doivent s'assurer que les informations que le client a communiquées ne contiennent pas d'inexactitudes manifestes ou de réponses incohérentes.
- Les courtiers doivent s'assurer de refléter fidèlement dans leur documentation les informations qu'ils collectent sur leurs clients. La documentation correcte et exhaustive des informations est essentielle afin d'être en mesure de justifier l'adéquation des transactions qu'ils conseillent au client.
- Les courtiers doivent s'assurer de collecter et documenter les informations avant de fournir du conseil sur un produit. Le client doit par ailleurs recevoir la déclaration d'adéquation avant la proposition et la conclusion du contrat.
- L'utilisation de profils standardisés ne dispense pas les courtiers de leur obligation de tenir compte, lors de l'évaluation de l'adéquation, des informations correctes et à jour relatives aux connaissances, expérience, situation financière et objectifs d'investissement du client. Les courtiers devraient veiller à ce que l'outil qui sert à établir ces profils soit adapté aux fins recherchées et dûment conçu. En particulier :

- Si un profil est attribué au client, il doit être compatible avec les caractéristiques individuelles dudit client.
- Les courtiers devraient définir de manière claire l'objectif du profil et savoir quand et comment l'utiliser.
- Ils devraient fonder le profil uniquement sur des informations relatives à la tolérance au risque du client si le profil est uniquement utilisé afin de déterminer cette tolérance au risque. Ils ne devraient pas utiliser d'informations relatives aux autres éléments tels que les connaissances et l'expérience, la situation financière ou les autres éléments des objectifs d'investissement.
- Ils ne devraient pas exposer au client la façon dont ils déterminent le profil d'investisseur afin d'éviter que le client puisse orienter ses réponses en fonction du profil qu'il désire obtenir.
- Ils ne devraient pas permettre au client de choisir un profil de risque plus élevé que celui calculé sur base de sa situation personnelle.
- Ils ne devraient pas attribuer de profil aux clients s'ils ne leur donnent pas de conseil.
- Ils doivent veiller à fonder leur conseil sur base des informations spécifiques collectées sur le client et non pas uniquement sur la base de profils de risque standardisés.

6.2 Recommandations de la FSMA concernant l'évaluation de l'adéquation et des exigences et besoins

En ce qui concerne l'évaluation de l'adéquation et des exigences et besoins, la FSMA formule les recommandations suivantes et rappelle un certain nombre d'exigences légales :

- Les courtiers doivent s'assurer que tout produit proposé est :
  - cohérent avec les exigences et les besoins du client ;
  - adéquat[27] lorsqu'ils fournissent du conseil au client ou approprié[28] dans le cas contraire.
- Si le client répond de manière incorrecte à une question sur une caractéristique essentielle d'une branche 21, 23 ou 26, sa connaissance des produits de cette branche est insuffisante. Le courtier ne peut pas lui conseiller un produit de cette branche parce que le client ne comprend pas suffisamment la catégorie de produits. En principe, toutes les questions relatives aux connaissances d'une catégorie de produits devraient être évaluées ensemble et le client ne devrait voir que s'il a réussi ou non le test pour la catégorie de produits concernée.

[27] Conformément à l'article 296, § 1er de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances, les courtiers qui fournissent du conseil doivent évaluer, avant la conclusion du contrat, si le produit est adéquat pour le client. L'évaluation de l'adéquation tient compte des informations recueillies sur les connaissances et l'expérience du client, sa situation financière, y compris sa capacité à subir des pertes, et ses objectifs d'investissement, y compris sa tolérance au risque.

[28] Conformément à l'article 296, § 2 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances, les courtiers qui ne fournissent pas de conseils doivent déterminer, avant la conclusion du contrat, si le produit est approprié pour le client. L'évaluation du caractère approprié consiste à déterminer si le client dispose des connaissances et l'expérience nécessaires pour comprendre les risques inhérents au service et au produit.

- Lorsqu'ils fournissent des conseils, les courtiers doivent fournir au client, avant la conclusion d'un contrat, une recommandation personnalisée expliquant pourquoi un produit particulier correspondrait le mieux à ses exigences et à ses besoins.
- L'évaluation de l'adéquation n'est pas uniquement obligatoire pour les recommandations d'achat de produits. Elle est également requise en cas de conseils pendant la durée de vie du produit, y compris lors de changements d'actifs sous-jacents, de recommandations de vente ou de conservation d'un produit.
- En cas de conseil de changement d'actifs sous-jacents, les courtiers doivent réaliser une analyse des coûts et des avantages escomptés de ce changement de manière à pouvoir raisonnablement démontrer que les avantages attendus sont supérieurs aux coûts. Les courtiers devraient effectuer cette analyse des coûts et des avantages également en cas de conseil d'arbitrage.
- Les courtiers doivent documenter la collecte d'informations sur le client, ainsi que l'évaluation de l'adéquation (ou du caractère approprié) et l'analyse des besoins. En effet, la documentation permet au courtier de conserver une trace écrite quant au fait que le produit proposé est bien adéquat (ou approprié) et cohérent avec les exigences et les besoins du client.

6.3 Recommandations de la FSMA concernant la déclaration d'adéquation

En ce qui concerne la déclaration d'adéquation, la FSMA formule les recommandations suivantes et rappelle un certain nombre d'exigences légales :

- Lorsqu'ils fournissent du conseil, les courtiers doivent fournir au client, avant la conclusion du contrat d'assurance, une déclaration d'adéquation sur un support durable qui explique les conseils fournis et la manière dont ceux-ci répondent aux préférences, aux objectifs et aux autres caractéristiques du client.
- Les courtiers devraient, dans la déclaration d'adéquation, justifier leur conseil sur la base des caractéristiques spécifiques du client. Ils devraient en outre éviter d'utiliser des formulations standardisées, non personnalisées.
- Les courtiers doivent établir et conserver une déclaration d'adéquation pour **chaque conseil** fourni sur l'adéquation d'un produit. Cette obligation s'applique donc également dans les cas suivants :
    - Le client reçoit un conseil mais ne souscrit finalement pas le produit.
    - Le client reçoit un conseil sur la conservation d'un produit.
    - Le client reçoit un conseil sur la vente d'un produit.
- La déclaration d'adéquation doit comprendre au minimum les éléments suivants :
    - les grandes lignes des conseils donnés par le courtier ;
    - des informations montrant en quoi la recommandation formulée est adaptée au client, et notamment en quoi elle correspond :
        - aux objectifs d'investissement du client, y compris à sa tolérance au risque ;
        - à la situation financière du client, y compris à sa capacité à subir des pertes ;
        - aux connaissances et à l'expérience du client ;

- Les éléments suivants devraient par ailleurs être repris dans la déclaration d'adéquation[29]:
    - le nom du courtier qui fournit le conseil ;
    - la date et, au cas où plusieurs conseils sont donnés le même jour, l'heure auxquelles le conseil a été fourni au client ;
    - le nom du client ou un autre élément d'identification du client (p.ex. numéro de client) ;
    - la présentation du conseil fourni, en indiquant :
        - les données relatives aux instruments financiers faisant l'objet du conseil, dont :
            - le nom de l'instrument financier ;
            - le type d'assurance d'épargne ou d'investissement ;
            - l'indication de la périodicité de la prime ou du fait qu'il s'agisse d'une prime unique ;
            - le montant du contrat ou de la prime.
        - la nature de la ou des transactions proposées (achat, vente, échange) ;
    - la recommandation personnalisée expliquant pourquoi un produit particulier correspondrait le mieux à ses exigences et à ses besoins ;
    - la mention de la justification (des raisons) du résultat positif de l'analyse des coûts et avantages dans le cadre de changements d'actifs sous-jacents d'investissement ou d'arbitrage.

6.4 Recommandations de la FSMA concernant la fourniture d'informations aux clients

En ce qui concerne l'information aux clients, la FSMA formule les recommandations suivantes et rappelle un certain nombre d'exigences légales :

- A défaut de communiquer systématiquement avec leurs clients par le biais d'un support papier, les courtiers devraient leur laisser le choix explicite entre la communication via un support papier ou via un autre support durable. Par ailleurs, lorsqu'ils prévoient de fournir certaines informations réglementaires par le biais de leur site internet, ils devraient obtenir le consentement explicite du client sur ce moyen de communication.
- Lorsqu'ils communiquent au client des informations qualifiées de « publicité » au sens de l'arrêté royal Publicité, les courtiers doivent s'assurer de satisfaire aux exigences dudit arrêté royal. Cela vaut autant pour les informations communiquées directement par le courtier au client que les informations communiquées indirectement au client (par ex. par le biais d'un site internet de comparaison de produits[30]).
- Les courtiers doivent fournir au client, sur le support durable choisi par ce dernier et avant la conclusion d'un contrat, les informations suivantes:
    - les services prestés, à savoir s'ils fournissent ou non des conseils sur les produits ;

[29] Si la déclaration d'adéquation fait partie intégrante d'un document plus global sur lequel figure déjà ces éléments, il n'est pas nécessaire de les reprendre à nouveau dans la déclaration d'adéquation.

[30] Les courtiers sont responsables des informations figurant sur les sites de comparaison qui concernent spécifiquement leurs produits.

- le cas échéant, l'indication du fait qu'ils fondent leurs conseils sur une analyse impartiale et personnalisée ;
- lorsqu'ils ne fondent pas leurs conseils sur une analyse impartiale et personnalisée, le nom et l'adresse[31] des entreprises d'assurance avec lesquelles ils peuvent travailler et travaillent ;
- le fait que, en relation avec le contrat d'assurance, ils sont rémunérés sur la base d'honoraires, d'une commission de toute nature, de tout autre type de rémunération ou d'une combinaison de ces différents modes.

– Lorsqu'ils informent leurs clients qu'ils fondent leur conseil sur une analyse impartiale, les courtiers doivent disposer d'une analyse de marché documentée et des conclusions qu'ils en tirent[32]. Cette analyse, réalisée pour chaque recommandation individuelle, devrait couvrir les caractéristiques clés d'un nombre suffisant de produits d'assurance[33] et ne devrait pas se limiter aux produits offerts par les compagnies d'assurance avec lesquelles ils ont un accord de collaboration. L'analyse doit permettre de justifier la recommandation de tel produit de telle compagnie d'assurance pour les clients avec tels exigences et besoins.

– Les courtiers doivent veiller à fournir des informations correctes, claires et non trompeuses à leurs clients :
  - Ils s'abstiennent de créer une confusion sur le modèle de diligence dans lequel s'inscrit la transaction.
  - Ils évitent de fournir au client une déclaration du caractère approprié en complément à la déclaration d'adéquation.
  - Ils ne transfèrent pas au client les responsabilités qui leur incombent dans le processus d'évaluation de l'adéquation et ne créent pas de confusion quant à la responsabilité des différentes parties.
  - Ils vérifient que les clauses standardisées de type *disclaimers* qu'ils utilisent s'appliquent effectivement à leur situation et, le cas échéant, en précisent la portée.
  - Ils ne se réfèrent qu'à la législation en vigueur.

---

31 Les intermédiaires d'assurance qui sont soumis à une obligation contractuelle de travailler exclusivement avec une ou plusieurs entreprises d'assurance doivent uniquement communiquer le nom de ces entreprises d'assurance.

32 L'objectif final du conseil impartial doit être de faire une recommandation personnalisée à propos d'un contrat d'assurance qui répond le mieux aux besoins du client, à partir d'une sélection d'un nombre suffisant de produits d'assurance, qui répondent tous aux exigences et aux besoins du client. Il ne suffit dès lors pas de comparer un grand nombre de contrats d'assurance similaires une ou plusieurs fois par an, puis de choisir celui qui est toujours recommandé à chaque client pendant une certaine période. Chaque client a des exigences et des besoins différents pour un risque donné. Le contrat d'assurance proposé après l'analyse de marché doit donc répondre au mieux aux exigences et aux besoins spécifiques du client en question.

33 Telles que le rendement, les coûts, le niveau de risque, l'investissement minimum, la possibilité d'effectuer des retraits avant l'échéance, les éventuelles couvertures associées.

7 Exemple de déclaration d'adéquation[34]

La FSMA présente ci-dessous un exemple possible de la façon dont les courtiers peuvent justifier leurs conseils en tenant compte des caractéristiques personnelles du client. Chaque courtier doit veiller à ce que ses déclarations d'adéquation soient adaptées à ses activités et à ses clients. Cet exemple est purement illustratif, mais il donne aux courtiers une idée du niveau de détail que la FSMA attend en ce qui concerne la justification de leurs conseils.

« *Notre bureau Courtier Dupont fournit en date du 30 janvier 2023 un conseil sur base des informations que nous avons collectées à votre sujet.*

Suite à l'analyse de ces informations, notre bureau Courtier Dupont vous conseille de souscrire au produit d'assurance d'investissement de la branche 23, « Produit Y » de l'entreprise d'assurance, Entreprise Z, pour un montant unique de (max) 15 000 euros. Notre bureau vous conseille de repartir votre investissement de la sorte :

- *35 % fonds sous-jacent A ;*
- *30 % fonds sous-jacent B ;*
- *20 % fonds sous-jacent C ;*
- *15 % fonds sous-jacent D.*

Compte tenu de votre situation personnelle, ce produit est adéquat pour vous :

- *Vous souhaitez faire croître votre capital dans le but de le transmettre à vos proches.*
- *Vous disposez des connaissances suffisantes sur les caractéristiques essentielles des produits d'assurance de la branche 23, les actifs sous-jacents ainsi que les risques y afférents et ce bien que votre expérience en la matière soit limitée.*
- *Vous disposez d'un horizon d'investissement à long terme, compatible avec l'horizon de 10 ans de ce produit.*
- *Le produit offre, grâce à la diversification des fonds sous-jacents, une répartition suffisante de votre portefeuille tout en l'exposant à un risque en capital limité. Bien qu'il puisse présenter des fluctuations importantes, nous estimons que ce risque est acceptable pour vous, compte tenu de votre tolérance au risque (vous êtes prêt à accepter des baisses jusqu'à 30 %), ainsi que de votre capacité à subir des pertes (réserve financière = 30 000 euros) et de votre capacité d'épargne (épargne mensuelle de 500 euros).*

Ce produit correspond le mieux à vos exigences et besoins pour les raisons suivantes :

- *Vous souhaitez investir une prime unique de 15 000 euros, ce qui vous permet de bénéficier de frais d'entrée réduit dans ce produit.*
- *Vous n'avez pas besoin de réaliser de retrait durant votre horizon d'investissement.*

[34] Le rapport sectoriel ne porte notamment pas sur les obligations relatives aux préférences en matière de durabilité. En conséquence, l'exemple ci-dessus n'en traite pas non plus. Cependant, les distributeurs doivent expliquer, dans la déclaration d'adéquation, la manière dont ils prennent en compte ces préférences dans l'évaluation de l'adéquation.

- *Le produit dispose d'une assurance décès. Vous pourrez donc, conformément à votre souhait, épargner au profit de vos enfants.*

Notre bureau Courtier Dupont vous informe par ailleurs que le produit conseillé ne vous oblige pas à demander un réexamen périodique de son accord ».