FSMA

www.fsma.be

FSMA NEWS

Newsletter intermédiaires

Novembre 2025

Dans cette Newsletter

RÈGLES D'OR EN MATIÈRE DE CONSEIL EN ASSURANCES D'ÉPARGNE ET D'INVESTISSEMENT

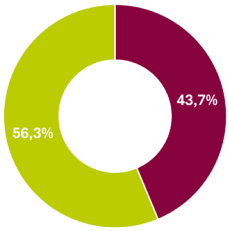
La FSMA effectue régulièrement des inspections sur place ainsi que du mystery shopping afin de vérifier si les courtiers et leurs collaborateurs respectent les obligations d'information et les règles de conduite.

QUELLES SONT LES RÈGLES D'OR EN MATIÈRE DE CONSEIL EN ASSURANCES D'ÉPARGNE ET D'INVESTISSEMENT ?

- Fournissez au client les informations obligatoires sur votre entreprise et vos services.
- Ne fournissez pas de conseils sur les assurances d'épargne et d'investissement avant d'avoir recueilli auprès du client **toutes** les informations obligatoires concernant
  - ses exigences et besoins ;
  - ses connaissances et son expérience, sa situation financière et ses objectifs d'investissement.
- Évaluez vous-même les connaissances du client et documentez cette évaluation. Une auto-évaluation par le client ne suffit pas.
- Expliquez les concepts liés à la durabilité **avant** de recueillir les préférences du client en la matière.
- Expliquez les caractéristiques essentielles et les risques des produits que vous recommandez. Accordez l'attention nécessaire aux différents coûts.
- Remettez au client le document d'information clé sur les produits d'assurance recommandés et les éventuels fonds d'investissement (internes) sous-jacents.
- Fournissez au client une recommandation personnalisée sur les exigences et besoins et une déclaration d'adéquation lorsque vous donnez des conseils, même si ces conseils ne débouchent pas (immédiatement) sur une transaction.
- Ne proposez que des produits **adéquats** au client.

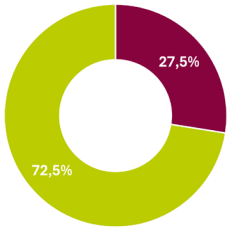
QU'AVONS-NOUS APPRIS DE LA CAMPAGNE DE MYSTERY SHOPPING ?

Evaluation de l'adéquation et des exigences et besoins



- Les conseillers proposaient régulièrement des produits (potentiellement) inadéquats.
- Les conseillers fournissaient rarement une recommandation personnalisée au client expliquant en quoi un produit particulier correspondait le mieux à ses exigences et besoins. La déclaration d'adéquation était rarement remise.

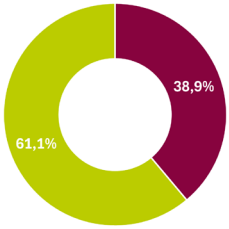
Collecte des informations



- La majorité des conseillers ne collectait pas toutes les informations obligatoires concernant
  - les exigences et besoins ;
  - les connaissances et l'expérience, la situation financière et les objectifs d'investissement (y compris les préférences en matière de durabilité)

  avant de fournir un conseil.
- La collecte d'informations sur les connaissances reposait encore trop souvent sur une auto-évaluation par le client.

Fourniture d'informations aux clients



- Les conseillers communiquaient rarement toutes les informations obligatoires sur l'intermédiaire d'assurance et ses services, telles que :
  - l'inscription au registre des intermédiaires d'assurances ;
  - la nature de la rémunération perçue ;
  - la procédure pour introduire une réclamation.
- La majorité des conseillers n'ont pas fourni d'explications sur les préférences en matière de durabilité.
- Les conseillers n'ont pas toujours expliqué toutes les caractéristiques essentielles (y compris les différents coûts) des produits recommandés et des fonds d'investissement sous-jacents.
- Les conseillers n'ont presque jamais fourni au client le document d'information clé pour les produits d'assurance recommandés.

= OK = PAS OK

À la suite de ses inspections, la FSMA a déjà publié un rapport sectoriel. Vous y trouverez plus d'informations sur les points abordés ci-dessus.