



Inschrijvingsvoorwaarden
AssurMiFID
Zorgplicht
Vaststellingen na verschillende bezoeken ter
plaatse bij verzekeringsmakelaars

21 augustus 2017

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	4
2	Benadering door de FSMA van de bezoeken bij de verzekeringsmakelaars	5
2.1	Pedagogische aanpak bij de controle van de zorgplichtregels	5
2.1.1	Eerste stap: de bezoeken die de FSMA ter plaatse heeft afgelegd	5
2.1.2	Tweede stap (in de toekomst):	6
2.2	Perimeter van de bezoeken	6
2.2.1	Gedragsregels	6
2.2.2	Inschrijvingsvoorwaarden	7
3	Selectie van de bezochte verzekeringsmakelaars.....	8
4	Herhaling van de verplichtingen inzake de inschrijvingsvoorwaarden.....	8
4.1	Algemeen	8
4.2	Vaststellingen i.v.m. de inschrijvingsvoorwaarden.....	10
4.2.1	Continue actualisering van het administratief dossier	10
4.2.2	Onduidelijkheid over het statuut van een persoon in contact met het publiek (PCP) en onwettelijke samenwerking met een tussenpersoon die geen inschrijving heeft.....	11
4.2.3	Schending van het principe van onafhankelijkheid van de verzekeringsmakelaar	11
4.2.4	Gebrek aan bewijs van beroepskennis in hoofde van VVD en/of PCP en/of tekortkoming met betrekking tot de verplichting tot geregelde bijscholing ..	12
4.2.5	Gebrek aan controle over de subagent	12
4.3	Vaststelling : risico op verwarring tussen de activiteiten van verzekeringsbemiddeling enerzijds en activiteiten van bemiddeling in bank- en beleggingsdiensten anderzijds (in het kader van de intersectoriële cumul van statuten)	13
4.3.1	Referentiekader	13
4.3.2	Vaststellingen.....	13
4.3.3	Maatregelen.....	15
4.4	Vaststelling: niet respecteren van de bepalingen tot voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld en de financiering van terrorisme (AML).....	17
4.4.1	Referentiekader	17
4.4.2	Vaststellingen.....	18
5	Distributieovereenkomsten	19

6	Vaststellingen in verband met de zorgplicht	20
6.1	Inzameling, coherentie en actualisering van de cliënteninformatie	21
6.1.1	Referentiekader	21
6.1.2	Vaststellingen.....	22
6.2	Geschiktheidstest.....	27
6.2.1	Referentiekader	27
6.2.2	Vaststellingen.....	28
7	Vaststellingen in verband met andere AssurMiFID-thema's	31
7.1	Informatieverstrekking aan de cliënten.....	31
7.1.1	Informatieverstrekking over de tussenpersoon	33
7.1.2	Informatieverstrekking over de voorgestelde dienst en het verzekeringscontract.....	35
7.1.3	Informatieverstrekking over vergoedingen, provisies en niet-geldelijke voordelen	38
8	Conclusie	41

1 Inleiding

Het geldende reglementaire kader voor verzekeringsmakelaars is de voorbije jaren sterk geëvolueerd. Zo heeft de Belgische wetgever onder andere de toepassing van een aangepaste versie van de MiFID-gedragsregels uitgebreid naar de verzekeringssector en de FSMA de bevoegdheid toevertrouwd om toe te zien op de naleving hiervan. Die wetgeving is van toepassing sinds 1 mei 2015¹. Die evolutie van de reglementering en van het toezicht strekt er onder andere toe de gebruikers van financiële producten en diensten beter te beschermen en het vertrouwen in de financiële sector te herstellen. Verder draagt zij ook bij tot een grotere transversale coherentie tussen de regels via een bijkomende stap in de richting van een *level playing field* tussen de banksector enerzijds en de verzekeringssector anderzijds. Bovendien verstevigen die bepalingen ook het *level playing field* binnen de verzekeringssector zelf, door de invoering van de algemene verplichting voor de verzekeringstussenpersonen om zich op loyale, billijke en professionele wijze in te zetten voor de belangen van hun cliënten, en, meer algemeen, door de invoering van identieke gedragsregels ongeacht het distributiekanaal. Die evolutie sluit ook aan bij de ontwikkelingen op Europees niveau².

De FSMA kreeg aldus de opdracht toe te zien op de naleving van de gedragsregels in de verzekeringssector³. In het kader daarvan heeft het Centraal inspectieteam van de FSMA bezoeken ter plaatse afgelegd bij verzekeringsmakelaars om zich een sectoraal beeld te vormen over de naleving van de zorgplichtregels bij de adviesverstrekking over spaar- of beleggingsverzekeringen (meer in het bijzonder over tak 21- en tak 23-producten). De doelstelling van die bezoeken was dubbel: enerzijds, elke bezochte verzekeringsmakelaar een individueel en vertrouwelijk verslag bezorgen over de vaststellingen en, anderzijds, een verslag opstellen ten behoeve van de sector met een samenvatting van de vaststellingen⁴. De FSMA heeft daarbij bijzondere aandacht besteed aan het pedagogische karakter van de mededeling van de vaststellingen, door in de individuele verslagen dieper in te gaan op:

- haar verwachtingen;
- de wettelijke verwijzingen; en
- de details van haar vaststellingen in het licht van de beschreven wetgeving en verwachtingen.

¹ De initieel door de wetgever voorziene inwerkintreding werd door het Grondwettelijk Hof uitgesteld tot 1 mei 2015.

² Zie Richtlijn 2016/97/EU van het Europees Parlement en de Raad van 20 januari 2016 betreffende verzekeringsdistributie (hierna “IDD-richtlijn”).

³ Artikel 45 van de wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten.

⁴ Dat is het doel van dit rapport.

De FSMA volgde dezelfde aanpak als voor de bezoeken die zij bij de verzekeringsondernemingen deed⁵.

Parallel werd nazicht gedaan van het administratief dossier van de verzekeringsmakelaar (zie infra 4.2.).

2 Benadering door de FSMA van de bezoeken bij de verzekeringsmakelaars

2.1 Pedagogische aanpak bij de controle van de zorgplichtregels

2.1.1 Eerste stap: de bezoeken die de FSMA ter plaatse heeft afgelegd

De bezoeken ter plaatse beogen na te gaan of de verzekeringsmakelaars zich aan de zorgplichtregels conformeren. Tijdens de bezoeken ter plaatse kwamen volgende aspecten aan bod:

- de inzameling, coherentie en actualisering van de cliënteninformatie;
- de toetsing van de geschiktheid van de transacties (bij adviesverstrekking over een spaar- of beleggingsverzekering);
- de informatieverstrekking aan de cliënten over de zorgplicht⁶.

De FSMA heeft ook de volgende punten geanalyseerd, voor zover zij een impact hebben op de naleving van de zorgplicht:

- de vergoedingen die de verzekeringsmakelaars van de verzekeringsondernemingen ontvingen voor de nieuwe productie die sinds 1 mei 2015 bij de verzekeringsonderneming werd geplaatst in spaar- en beleggingsverzekeringsovereenkomsten van respectievelijk tak 21 en tak 23;
- elke andere vorm van vergoeding (“inducement”) die de verzekeringsmakelaar sinds mei 2015 in het kader van zijn verzekeringsbemiddelingsdiensten heeft ontvangen, het bedrag of de

⁵ Zie hieromtrent meer in het rapport ‘Vaststellingen na verschillende bezoeken ter plaatse bij verzekeringsondernemingen dd. 21/08/17.’, raadpleegbaar op de website van de FSMA, www.fsma.be.

⁶ Ook al vormt de verplichte informatieverstrekking aan de cliënten een afzonderlijk thema binnen de gedragsregels, toch besteedt de FSMA daaraan systematisch aandacht bij haar controle van het thema van de zorgplicht.

tegenwaarde van die vergoeding en de identiteit van de betaler van de vergoeding.

2.1.2 Tweede stap (in de toekomst):

Na deze pedagogische fase, zal de FSMA het toezicht op de gedragsregels in de toekomst uitvoeren door middel van nieuwe inspecties waarbij de FSMA ditmaal zo nodig wel de bij de wet⁷ voorziene maatregelen zal opleggen.

2.2 Perimeter van de bezoeken

2.2.1 Gedragsregels

In het kader van de zorgplicht moeten de verzekeringsmakelaars die spaar- en beleggingsverzekeringen aanbieden, er ten eerste op toezien dat de door hen aangeboden verzekeringsovereenkomsten beantwoorden aan de (vooraf door de verzekeringsmakelaars geïdentificeerde) verlangens en behoeften van hun cliënten⁸. Naast de identificatie van de verlangens en behoeften van de cliënt moeten de verzekeringsmakelaars ook informatie verzamelen over zijn kennis en ervaring in het domein waarop de betrokken spaar- of beleggingsverzekering betrekking heeft, om zo te kunnen nagaan of die verzekering passend voor hem is. Als verzekeringsmakelaars advies verstrekken aan de cliënt, moeten zij er ook op toezien dat de aanbevolen transacties aansluiten bij zijn spaar- of beleggingsdoelstellingen, en dusdanig zijn dat hij financieel voldoende draagkracht heeft om de aan de beleggingen verbonden risico's te dragen. De naleving van die bepalingen door de verzekeringsmakelaars werd geanalyseerd aan de hand van het door de FSMA op haar website gepubliceerde werkprogramma over de zorgplicht. Dat programma bevat verschillende onderdelen met de volgende subthema's:

- de verzameling, coherentie en actualisering van de cliënteninformatie;
- de toetsing van de geschiktheid van de transacties (bij adviesverstrekking over een spaar- of beleggingsverzekering);
- de aan de cliënten verstrekte informatie over de zorgplicht;
- de gegevensbewaring.

Bovendien aangezien zij voor hun handelingen verantwoordelijk zijn, hebben de verzekeringsmakelaars er belang bij om na te gaan of hun subagenten/werknemers de regels inzake de zorgplicht beheersen en correct toepassen.

⁷ Hoofdzakelijk art. 292, §3 en 300 van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen.

⁸ Deze vereiste geldt ook voor de andere verzekeringsovereenkomsten dan de spaar- of beleggingsverzekeringen.

2.2.2 Inschrijvingsvoorwaarden

Naast het hierboven beschreven toezicht op de implementatie en de toepassing van de zorgplichtregels bij de adviesverstrekking over spaar- of beleggingsverzekeringen, controleerde de FSMA tevens de naleving van de inschrijvingsvoorwaarden door de verzekeringsmakelaars, daarbij inbegrepen de naleving van de regels inzake de antiwitwaswetgeving.

In tegenstelling tot de pedagogische aanpak voor wat betreft het toezicht op de implementatie en de toepassing van de zorgplichtregels, verwachtte de FSMA hier een volledig en up-to-date administratief dossier van de verzekeringsmakelaar te ontvangen en dit binnen de twee weken na verzending van de aankondigingsbrief van de inspectie, gelet op de geldende wetgeving die voorziet dat de verzekeringsmakelaar ten alle tijden moet beschikken over een permanent geactualiseerd administratief dossier. De FSMA controleerde terzake of de belangrijkste gegevens waaronder o.a. de maatschappelijke zetel, het ondernemingsnummer, het FSMA-nummer, het kantooradres, het aantal VVD⁹ en PCP¹⁰ correct werden doorgegeven. Daarnaast werden ook de attesten inzake de beroepskennis van de PCP¹¹ en de opleidingen in het kader van de geregelde bijscholing van de VVD gecontroleerd.

Wat betreft de naleving van de regels inzake de antiwitwaswetgeving, vroeg de FSMA om de maatregelen en procedures te bezorgen die werden opgesteld ter voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld en de financiering van terrorisme, alsook het activiteitenverslag voor de jaren 2012 tot en met 2014.

De FSMA boog zich ten slotte ook over de distributieovereenkomsten die de verzekeringsmakelaars afsloten met de verzekeringsondernemingen en over de samenwerkingsakkoorden die verzekeringsmakelaars onderling afsloten (zie meer info omtrent de invalshoek van deze analyse op pg. 5 Distributieovereenkomsten).

Voor zover de vaststellingen inzake de inschrijvingsvoorwaarden in het register van verzekeringstussenpersonen betekenen dat de geldende bepalingen niet worden nageleefd, eist de FSMA dat de betrokken verzekeringsmakelaars de nodige follow-upmaatregelen nemen om zich aan de geldende reglementering te conformeren. De FSMA kan desgevallend bij het in gebreke blijven van de verzekeringsmakelaar om de nodige aanpassingen te doen, beroep doen op de maatregelen waarover zij beschikt conform art. 292, §§ 1-2 van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen.

⁹ Verantwoordelijken voor de distributie.

¹⁰ Personen in contact met het publiek.

¹¹ Overeenkomstig artikel 271, 3^{de} alinea, van de wet van 4 april 2014 bewaart de werkgever de naamlijst met de bijhorende stukken over de PCP en houdt ze ter beschikking van de FSMA.

3 Selectie van de bezochte verzekeringsmakelaars

Met het oog op de selectie van de te bezoeken verzekeringsmakelaars heeft de FSMA de risico's beoordeeld ("*risk assessment*"). De FSMA heeft rekening gehouden met de productie zowel wat betreft het aantal contracten, als de geïnvesteerde bedragen in zowel tak 21 als tak 23 verzekeringen, het aantal PCP, en de geografische spreiding. Om de nodige gegevens te bekomen, hield de FSMA een enquête bij een aantal verzekeringsondernemingen met de vraag om de productiegegevens te bezorgen van hun makelaarsnetwerk. Aan elke factor is een weging toegekend, om zo een klassement van de verzekeringsmakelaars te kunnen opstellen. Op basis van dat klassement heeft de FSMA een selectie gemaakt van 75 verzekeringsmakelaars (115 indien wij ook hun subagenten in rekening nemen). Deze doelgroep is voldoende groot om al eerste trends te kunnen waarnemen, zonder dat de resultaten evenwel zomaar kunnen geëxtrapoleerd worden naar de totale doelgroep van om en bij de 7000 verzekeringsmakelaars (op eind december 2016).

Tijdens de bezoeken heeft de FSMA geopteerd voor een methodologie in twee fasen:

- Tijdens de eerste fase werd de door de FSMA opgevraagde informatie in de aankondigingsbrief over zowel de gedragsregels als de inschrijvingsvoorwaarden geanalyseerd. Tijdens deze fase werd de makelaars tevens de mogelijkheid geboden om hun administratief dossier te actualiseren.
- In een tweede fase werd aan de hand van een bezoek aan de verzekeringsmakelaar nagegaan of en op welke manier de verzekeringsmakelaar de zorgplichtregels naleeft en hoe een concreet adviesgesprek verloopt. Daarnaast worden desgevallend de ontbrekende attesten en documenten (bewijsstukken beroepskennis, bijscholingsattesten, procedures inzake antiwitwaswetgeving,...) opgevraagd om het administratief dossier te vervolledigen. Tijdens deze fase gebeurt een analyse van een selectie van cliëntendossiers. De selectie van de cliëntendossiers wordt gemaakt op basis van de door de verzekeringsmakelaar verstrekte informatie en conform de door de FSMA vastgestelde criteria.

4 Herhaling van de verplichtingen inzake de inschrijvingsvoorwaarden

4.1 Algemeen

Verzekeringsmakelaars-rechtspersonen moeten op elk moment over minstens één VVD beschikken.

Alle verzekeringsmakelaars-natuurlijke personen, en ook alle VVD bij een verzekeringsmakelaar-rechtspersoon moeten beschikken over de vereiste geschiktheid en professionele betrouwbaarheid en over de vereiste beroepskennis, inclusief de kennis van de AssurMiFID-regelgeving. De verzekeringsmakelaars¹² en hun VVD moeten eveneens hun kennis van de antiwitwaswetgeving kunnen aantonen indien zij actief zijn in de groep van activiteiten “leven”.

Verzekeringsmakelaars-natuurlijke personen en alle VVD dienen als onderdeel van de vereiste beroepskennis, eveneens hun kennis regelmatig bij te scholen.

Effectieve leiders moeten beschikken over de vereiste beroepskennis, de nodige geschiktheid en professionele betrouwbaarheid.

Aandeelhouders moeten, gelet op de noodzaak van een gezond en voorzichtig beleid, beschikken over de vereiste geschiktheid.

De PCP moeten over de vereiste beroepskennis beschikken, inclusief kennis van de AssurMiFID-regelgeving en indien de PCP werkzaam is voor een verzekeringsmakelaar die actief is in de groep van activiteiten “leven” ook van de antiwitwaswetgeving. De werkgever moet de namenlijst en de stukken betreffende deze personen ter beschikking houden van de FSMA. Uit deze stukken moet blijken over welke beroepskennis de PCP beschikt en ook in welke hoedanigheid de betrokken persoon als PCP werkzaam is.

Een verzekeringssubagent is een verzekeringstussenpersoon die optreedt onder de verantwoordelijkheid van een verzekeringsmakelaar of –agent. Dit betekent dat ook een verzekeringssubagent steeds moet zijn ingeschreven als verzekeringstussenpersoon. Bovendien blijven de verzekeringsmakelaar en –agent die samenwerken met verzekeringssubagenten volledig en onvoorwaardelijk verantwoordelijk voor elke handeling of elk verzuim van die verzekeringssubagenten die voor hun rekening optreden.

Verzekeringsmakelaars mogen géén gebruik maken van beschermde termen, zoals bijvoorbeeld “bank” of “vermogensbeheerder”, of enige andere term die hiernaar verwijst.

¹² Verzekeringsbemiddelaars die hun beroepsactiviteiten buiten elke exclusieve agentuurovereenkomst uitoefenen in de groep van activiteiten ‘leven’, in de zin van art. 2, § 1, 7° van de wet van 11 januari 1993 tot voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld en de financiering van terrorisme.

Dit geldt voor hun maatschappelijke benaming, maar ook in de opgave van hun maatschappelijk doel, in hun effecten, waarden, en in hun andere stukken of reclame.

De verzekeringsmakelaar dient elke wijziging van de gegevens van het administratief dossier onverwijld aan de FSMA mee te delen. Het is bijgevolg de verantwoordelijkheid van de verzekeringsmakelaar om ervoor te zorgen dat zijn administratief dossier continu up-to-date is.

De FSMA verwacht van de verzekeringsmakelaars dat zij voormelde wetsbepalingen strikt naleven, en steeds uit eigen beweging de FSMA informeren over wijzigingen in hun administratief dossier.

4.2 Vaststellingen i.v.m. de inschrijvingsvoorwaarden

De bezoeken die de FSMA bij de verzekeringsmakelaars verrichtte, werden door de verzekeringsmakelaars geapprecieerd en gebruikt om hun werkwijze af te toetsen aan de reglementaire verplichtingen. Algemeen zijn deze inspecties in een constructieve sfeer verlopen met grote medewerking en openheid van de betrokkenen en wederzijdse appreciatie voor de geïnvesteerde tijd. Die goede samenwerking met de FSMA heeft overigens geleid tot de identificatie van een aantal goede praktijken.

De FSMA juicht toe dat zij een algemene bereidwilligheid bij de verzekeringsmakelaars vaststelde om zich te conformeren aan de wettelijke bepalingen, maar stelt tegelijkertijd vast dat de manier waarop dit concreet moet gebeuren niet voor alle verzekeringsmakelaars even vanzelfsprekend is.

De pijnpunten die de FSMA naar aanleiding van deze bezoeken identificeerde, zijn overigens coherent met de problemen die de FSMA bij eerdere controles reeds vaststelde en bevestigen de noodzaak aan een efficiëntere informatiedeling tussen de verzekeringssector en de FSMA.

Om het informatiedelingsproces te optimaliseren, ontwikkelde de FSMA intussen een online platform “Cabrio” dat de verzekeringsmakelaars moet toelaten om op een gebruiksvriendelijke manier wijzigingen in hun administratief dossier aan de FSMA door te geven en de communicatie met de FSMA te vergemakkelijken.

4.2.1 Continue actualisering van het administratief dossier

Ondanks de wettelijke verplichting om het administratief dossier continu up-to-date te houden, kregen de verzekeringsmakelaars die werden geselecteerd voor een inspectie de mogelijkheid om binnen de twee weken voorafgaand aan het bezoek ter plaatse hun dossier te actualiseren.

Een meerderheid van de gecontroleerde dossiers behoefde een actualisatie van één of meerdere elementen zoals wettelijk vereist is: een nieuw adres, het aantal personen in

contact met het publiek (PCP), een nieuwe verantwoordelijke voor de distributie (VVD), een wijziging van hoofdaandeelhouderschap, enz.. Deze dossiers werden zowat allen, nog voor de inspectie op het terrein van start ging, met de medewerking van de betrokkenen geregulariseerd. Naar de toekomst zal het veralgemeend toepassen van een online administratief dossier door de FSMA voor alle statuten (dus ook voor bank- en verzekeringstussenpersonen) aan de tussenpersonen toelaten om op gebruiksvriendelijke wijze hun online persoonlijk dossier te actualiseren.

Er waren ook een aantal makelaars die voorafgaand geen wijzigingen aan hun administratief dossier doorgaven en waarvan de FSMA naar aanleiding van de inspectie heeft vastgesteld dat het administratief dossier toch niet in orde was. In dat geval nam de FSMA de vaststellingen op in haar feedbackbrief en legde daarbij een termijn op waarbinnen de nodige maatregelen moesten genomen worden.

4.2.2 Onduidelijkheid over het statuut van een persoon in contact met het publiek (PCP) en onwettelijke samenwerking met een tussenpersoon die geen inschrijving heeft

Een PCP is een persoon die zich, onder toezicht van een VVD, bij een verzekeringstussenpersoon rechtstreeks met verzekeringsbemiddeling bezighoudt¹³. In de meerderheid van de gevallen zijn PCP werknemers of maken zij deel uit van de effectieve leiding van een verzekeringstussenpersoon. Meewerkende echtgenoten (indien de tussenpersoon een natuurlijke persoon is) of werkende vennoten (indien de tussenpersoon een rechtspersoon is) kunnen ook PCP zijn, op voorwaarde dat ze geen bemiddelingsactiviteiten uitoefenen in eigen naam en/of onder een eigen ondernemingsnummer. Andere personen dan de voorgaande die op zelfstandige basis met een verzekeringstussenpersoon samenwerken, moeten zelf ingeschreven zijn als verzekeringstussenpersoon, tenzij de samenwerking zich beperkt tot het aanbrenge van klanten.

4.2.3 Schending van het principe van onafhankelijkheid van de verzekeringsmakelaar

De FSMA heeft een praktijk vastgesteld waarbij een verzekeringsmakelaar een samenwerkingsovereenkomst aangaat met een externe partij en waarbij de geïnspecteerde verzekeringsmakelaar er zich contractueel toe verbindt systematisch het door de externe partij aanbevolen product te verkopen. De FSMA acht dergelijke clausules in strijd met de

¹³ Artikel 260 van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen.

wettelijke bepalingen, zelfs als de externe partij niet de verzekeringsonderneming is wiens product wordt aangeboden.

4.2.4 Gebrek aan bewijs van beroepskennis in hoofde van VVD en/of PCP en/of tekortkoming met betrekking tot de verplichting tot geregelde bijscholing

Tijdens de bezoeken ter plaatse stelde de FSMA vast dat een aantal verantwoordelijken voor de distributie en personen in contact met het publiek niet over alle vereiste beroepskennis beschikten.

Soms hadden de betrokkenen achterstand qua bijscholing en werden daarover met hen termijnen afgesproken om deze achterstand in te halen. Maar een duidelijke trend was dat de kennis en de concrete naleving van de antiwitwaswetgeving is te versterken: de FSMA heeft op basis van haar vaststellingen op het terrein en ter ondersteuning van de tussenpersonen op 20 september 2016 een Mededeling nr. 2016_16 gelanceerd met synthese en actualisatie van haar circulaire over witwasverplichtingen (CBFA_2010_09 dd. 6 april 2010). Ook publiceerde ze samen met de Cel voor Financiële Informatieverwerking een speciaal nummer van haar Newsletter voor de tussenpersonen (december 2016) met duidelijke identificatie van goede en slechte praktijken inzake voorkoming van witwasbestrijding door de tussenpersonen en met praktische tips ter herkenning van de voornaamste patronen en routes inzake witwassen. In tijden van terreurdreiging is alertheid van alle financiële actoren voor de bestrijding van de financiering van terrorisme noodzakelijk.

4.2.5 Gebrek aan controle over de subagent

De FSMA stelde verder vast dat een aantal verzekeringsmakelaars samenwerkt met één of meerdere subagenten. De inspectie die de FSMA bij deze makelaars uitvoerde, bracht evenwel aan het licht dat er bij sommige van die makelaars een totaal gebrek aan controle is op de activiteiten die de subagent verricht, hoewel de verzekeringsmakelaar hiervoor verantwoordelijk is.

4.2.6. Ongeoorloofd gebruik van beschermde termen

De FSMA stelde vast dat een aantal verzekeringsmakelaars in promotionele brochures, visitekaartjes of op de website ongeoorloofd gebruik maakte van beschermde termen zoals bijvoorbeeld “makelaar in vermogensbeheer”.

4.2.7. Verwijzingen naar de CBFA

Een aantal verzekeringsmakelaars verwijzen in hun documenten of op hun website tenslotte nog naar de voorgangers van de FSMA, te weten de CBFA¹⁴ en de CDV¹⁵.

4.3 Vaststelling: risico op verwarring tussen de activiteiten van verzekeringsbemiddeling enerzijds en activiteiten van bemiddeling in bank- en beleggingsdiensten anderzijds (in het kader van de intersectoriële cumul van statuten)

4.3.1 Referentiekader

De wet laat o.a. een cumul toe van het statuut van verzekeringstussenpersoon met dat van tussenpersoon in bank- en beleggingsdiensten. Bij deze cumul moeten echter de verplichtingen worden nageleefd die verbonden zijn aan de respectievelijke statuten. Dat is in het bijzonder het geval wanneer het statuut van agent in bank- en beleggingsdienstendiensten (die zijn beroepsactiviteiten uitoefent in het kader van een exclusiviteitsovereenkomst met een kredietinstelling of een beleggingsonderneming) wordt gecumuleerd met het statuut van verzekeringsmakelaar (die zijn beroepsactiviteiten uitoefent buiten elke exclusieve agentuurovereenkomst of elke andere juridische verbintenis die hem verplicht zijn hele productie of een bepaald deel ervan te plaatsen bij één of meerdere verzekeringsondernemingen die tot eenzelfde groep behoren).

Ten opzichte van zijn cliënten mag er geen enkel gevaar voor verwarring bestaan over de hoedanigheid van de gesprekspartner. Het is voor de consument immers belangrijk om te weten dat zijn gesprekspartner gebonden is aan één enkele bank voor bancaire activiteiten terwijl hij in zijn hoedanigheid van verzekeringsmakelaar vrij kan samenwerken met meerdere verzekeraars. Beide hoedanigheden vallen bovendien onder verschillende aansprakelijkheidsregimes. Verschillende wetsbepalingen verplichten de verzekeringstussenpersoon trouwens om zijn cliënten over zijn statuut te informeren (zie ook 7.1.1).

4.3.2 Vaststellingen

Naar aanleiding van de bezoeken kon de FSMA het statuut van de verzekeringsmakelaar toetsen aan de werkelijke situatie. Een verzekeringsonderneming die haar spaar- of beleggingsverzekeringen via een netwerk van verzekeringsmakelaars verdeelt, mag geen procedures invoeren of praktijken hanteren die bij de cliënt of de makelaar voor verwarring zouden kunnen zorgen over de identiteit van de zorgplichtverantwoordelijke. De verzekeringsonderneming mag er op geen enkele manier toe bijdragen dat de

¹⁴ Commissie voor Bank-, Financie –en Assurantiewezen.

¹⁵ Controledienst voor de verzekeringen.

verzekeringmakelaars met wie zij samenwerkt, de aan hun statuut verbonden vereisten niet ten volle zouden naleven. Zo zouden bepaalde praktijken bij de cliënten de indruk kunnen wekken dat de tussenpersoon die hen een product aanraadt, een verbonden agent van een verzekeringsonderneming is, terwijl hij als makelaar is ingeschreven. Bepaalde makelaars blijken zelfs overtuigd te zijn van het feit dat zij verbonden verzekeringsagent zijn, terwijl ze als makelaar zijn ingeschreven.

Algemeen gesproken moeten verzekeringsondernemingen en verzekeringmakelaars alle juridische gevolgen dragen van het statuut waaronder de tussenpersoon is ingeschreven. In dezelfde lijn moet de commerciële opvolging door de verzekeringsonderneming aangepast zijn aan het door die onderneming gekozen distributienetwerk. Bij commercialisering door een netwerk van verzekeringmakelaars is het belangrijk dat de verzekeringsonderneming, in haar relatie met die makelaars, geen productiedoelstellingen oplegt of andere maatregelen neemt die met productiedoelstellingen zouden kunnen worden gelijkgesteld, zoals het opleggen van productieminima¹⁶.

Bij haar bezoeken ter plaatste heeft de FSMA meerdere indiciën vastgesteld die individueel of samengenomen het vermoeden kunnen doen ontstaan dat de verzekeringmakelaar niet conform zijn statuut handelt:

- de buitengevel en/of de kantoorinrichting van verzekeringmakelaars die ook tussenpersoon in bank- en beleggingsdiensten zijn, zijn volledig in de huisstijl van de bank ingericht;
- de documenten die worden gebruikt in het kader van een advies of gesprek over een verzekeringsproduct (briefpapier, overeenkomsten, vragenlijsten, commerciële brochures) dragen de hoofding of het logo van de bank of worden afgedrukt op briefpapier van de bank;
- de e-mailadressen of elektronische handtekeningen verwijzen naar de bank;
- de website van de verzekeringmakelaar verwijst enkel naar de bankactiviteiten en producten en bevat geen enkele verwijzing naar het statuut van verzekeringmakelaar;
- bepaalde verzekeringstussenpersonen die hun statuut van verzekeringmakelaar cumuleren met het statuut van tussenpersoon in bank- en beleggingsdiensten, maken in hun kantoorindeling een fysieke afscheiding tussen, enerzijds, de verzekeringsactiviteiten en, anderzijds, de

¹⁶ Ter herinnering: de verzekeringmakelaars mogen geen productieverbintenissen aangaan ten aanzien van de verzekeringsondernemingen, gelet op de voor hen geldende verplichting om hun beroepswerkzaamheden uit te oefenen buiten elke exclusieve agentuurovereenkomst of elke andere juridische verbintenis die hen verplicht hun hele productie of een bepaald deel ervan te plaatsen bij een verzekeringsonderneming of meerdere verzekeringsondernemingen die tot eenzelfde groep behoren.

bankactiviteiten met bijvoorbeeld aparte ingangen, gescheiden ruimten of afzonderlijke burelen voor de respectievelijke activiteiten. Bij haar bezoeken ter plaatste stelde de FSMA evenwel vast dat spaar- en beleggingsverzekeringen door een aantal verzekeringstussenpersonen beschouwd worden als bankbeleggingsproducten en daarom geadviseerd worden in de ruimte die voor de bankactiviteiten voorbehouden is.

- spaar- en beleggingsverzekeringen worden geadviseerd door een bankadviseur die geen inschrijving heeft als PCP of VVD verzekeringen.

De FSMA benadrukt dat het hier gaat om een feitenbeoordeling en dat elke situatie apart moet worden beoordeeld. Het is niet één enkel element uit de bovenvermelde lijst dat de oorzaak is van een mogelijke verwarring in hoofde van de cliënt maar wel de combinatie van meerdere elementen die het voor de cliënten moeilijk kan maken om te beoordelen of ze door een verzekeringsmakelaar, dan wel door een tussenpersoon in bank- en beleggingsdiensten geadviseerd worden.

4.3.3 Maatregelen

In dit verband wijst de FSMA erop dat er van de verzekeringsmakelaars niet noodzakelijk verwacht wordt dat zij ingrijpende of dure infrastructuurwijzigingen zou doorvoeren om het onderscheid tussen beide statuten te verduidelijken. In veel gevallen kan het volstaan om met beperkte ingrepen het onderscheid tussen beide statuten te verduidelijken. Voorbeelden hiervan zijn:

Wat betreft de buitengevel en/of binneninrichting van het kantoor:

- Het aanbrengen van een makelaarslogo aan de buitengevel;
- Het gebruik van een totem in de ontvangstruimte waarop de logo's van de verzekeringsondernemingen worden aangebracht waarmee de verzekeringsmakelaar samenwerkt;
- Het waken over een evenwicht inzake publicitair materiaal dat ter beschikking wordt gesteld van het cliënteel met name het evenwicht tussen de publiciteit voor bancaire en verzekeringsproducten;
- De aanwezigheid van (evenwichtige) verwijzingen naar zowel de bank- als verzekeringsactiviteiten in de lokalen waar de gesprekken met cliënten plaatsvinden;
- Een evenwichtige bestickering van het loket en/of een folderstand zodat beide activiteiten voldoende tot uiting komen.

Wat betreft het gebruik van documenten:

- Ervoor zorgen dat de gebruikte documenten inzake hoofding, logo, voetnoten e.d. steeds verwijzen naar de hoedanigheid waarin de verzekeringsmakelaar optreedt (in casu hetzij als verzekeringsmakelaar, hetzij als tussenpersoon in bank- en beleggingsdiensten). Dit geldt zowel voor het gebruik van briefpapier, contracten, vragenlijsten, notities als voor het gebruikte publicitaire materiaal);
- Erop toezien dat alle documenten gebruikt in het kader van contacten met het cliënteel omtrent de activiteit als verzekeringsmakelaar duidelijk het statuut en de referenties naar dit statuut hernemen (vb. inschrijvingsnummer FSMA, de vermelding van register en de categorie,...).

Wat betreft het gebruik van elektronische handtekeningen en e-mail adressen:

- Bij alle uitgaande elektronische communicatie erover waken dat de bestemming duidelijk weet in welke hoedanigheid hij wordt gecontacteerd. Dit kan onder meer door in de hoofding of in de handtekening te verwijzen naar het statuut van verzekeringsmakelaar;
- Het gebruik van aparte en aangepaste e-mailadressen en elektronische handtekeningen voor de onderscheiden activiteiten is een goede praktijk om verwarring te vermijden.

Wat betreft de medewerkers die de cliënten adviseren over verzekeringsproducten:

- De verzekeringsmakelaar ziet erop toe dat alle contacten met de cliënten in het kader van verzekeringsbemiddeling gedaan worden door medewerkers die correct zijn aangeduid als PCP of VVD verzekeringen;
- Indien de organisatie van het kantoor van die aard is dat de gesprekken omtrent spaar- of beleggingsverzekeringen in dezelfde lokalen of aan dezelfde bureaus worden gevoerd als de gesprekken omtrent bankproducten dan ziet de verzekeringsmakelaar erop toe dat expliciet melding wordt gemaakt van de hoedanigheid waarin hij optreedt.

Los van bovenstaande elementen die kunnen bijdragen tot het vermijden van verwarring omtrent het statuut benadrukt de FSMA het belang van een duidelijke, correcte en transparante informatie aan alle cliënten omtrent het cumuleren van het statuut van verzekeringsmakelaar met dat van tussenpersoon in bank - en beleggingsdiensten. Het verdient bovendien aanbeveling dat deze toelichting kan worden ondersteund door een schriftelijk document waaruit het verstrekken van deze informatie aan de cliënt kan afgeleid worden. In dat geval moet wel bijzondere aandacht besteed worden aan de coherentie van de aldus verstrekte informatie met de commerciële praktijken en de manier van werken in het kantoor.

4.4 Vaststelling: niet respecteren van de bepalingen tot voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld en de financiering van terrorisme (AML¹⁷)

4.4.1 Referentiekader

Om in het register van de verzekeringstussenpersonen te worden ingeschreven en die inschrijving te behouden, moeten de niet-exclusieve tussenpersonen, waaronder verzekeringsmakelaars, die bemiddelen voor producten “leven” de aan hen door de wet van 11 januari 1993 tot voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld en de financiering van terrorisme (hierna “de antiwitwaswet”) opgelegde verplichtingen naleven.

De niet-exclusieve tussenpersonen die bemiddelen voor producten leven, moeten hun volledige medewerking verlenen aan de toepassing van die wet, door alle nodige middelen in te zetten om verrichtingen die verband houden met witwassen van geld en de financiering van terrorisme te voorkomen, op te sporen en te verhinderen. In hoofdzaak gaat het om een voortdurende waakzaamheid ten aanzien van de cliënten, verrichtingen en de zakelijke relaties, om de bewaring van gegevens en documenten en om een kennisgeving aan de Cel voor Financiële Informatieverwerking (CFI).

Zij moeten daartoe de passende interne controleprocedures in werking stellen en ze zijn verplicht een antiwitwasverantwoordelijke aan te stellen, die er voornamelijk op toeziet dat de niet-exclusieve tussenpersoon die bemiddelt voor producten leven beschikt over:

- een cliëntidentificatieprocedure;
- een passend cliëntacceptatiebeleid en duidelijke procedures dienaangaande;
- een procedure voor de opsporing van atypische verrichtingen en intrigerende feiten (“waakzaamheidsplicht”);
- een procedure voor de melding aan de CFI van vermoedens van witwassen van geld of financiering van terrorisme, of van vermoedens van ernstige fiscale fraude.

Bovendien moet de antiwitwasverantwoordelijke tenminste jaarlijks een activiteitenverslag aan de verzekeringsmakelaar of aan zijn effectieve leiding voorleggen. De vijf recentste activiteitenverslagen moeten ter beschikking worden gehouden van de FSMA en moeten haar onverwijld worden overgemaakt, als zij daarom verzoekt.

¹⁷ Anti-money laundering.

4.4.2 Vaststellingen

De FSMA stelt vast dat een heel aantal van de bezochte verzekeringsmakelaars hun statuut van verzekeringstussenpersoon cumuleren met het statuut van tussenpersoon in bank- en beleggingsdiensten en dat de tussenpersonen enkel in die laatste hoedanigheid over een antiwitwasprocedure beschikken.

De verzekeringsmakelaar wordt echter uitdrukkelijk geïmagineerd door de wet van 11 januari 1993. Concreet dient de verzekeringsmakelaar over een witwasprocedure te beschikken, onafhankelijk van de procedures die de tussenpersoon naleeft in zijn hoedanigheid van tussenpersoon in bank- en beleggingsdiensten en die door zijn principaal worden opgelegd om aan diens eigen verplichtingen inzake de witwaswetgeving te voldoen.

De FSMA herinnert er verder aan dat er een onderscheid te maken is tussen, enerzijds, het hebben van de vereiste professionele kennis op basis van een diploma of het bewijs van het slagen in het antiwitwasexamen en, anderzijds, het naleven van de antiwitwaswetgeving op het terrein, welke een specifieke en continue voorwaarde is om een inschrijving als verzekeringsmakelaar te behouden.

In het merendeel van de gevallen stelde de FSMA vast dat de documentatie inzake antiwitwas gebrekkig is:

- er is geen verantwoordelijke antiwitwas aangesteld;
- er is geen passend cliëntacceptatiebeleid of duidelijke procedure dienaangaande;
- er is geen cliëntidentificatieprocedure;
- er is geen procedure voor de opsporing van atypische transacties en intrigerende feiten (“waakzaamheidsplicht”);
- er is geen procedure voor de melding bij de CFI van vermoedens van witwassen van geld of van de financiering van terrorisme of van vermoedens van ernstige fiscale fraude;
- er is geen jaarlijks activiteitenverslag.

De FSMA stelt bovendien vast dat bepaalde verzekeringsmakelaars formeel over een antiwitwasbeleid beschikken, maar in de praktijk nog worstelen met de toepassing ervan.

Een aantal verzekeringsmakelaars beroepen zich overigens op een antiwitwasbeleid dat werd opgesteld door de beroepsverenigingen, maar blijken geen besef te hebben van het feit dat die procedure verwijst naar de sectorcode, die niet wordt overgemaakt. Ook deze vaststelling

toont het gebrek aan kennis en praktische toepassing van de bepalingen inzake de antiwitwaswetgeving aan: de inspanningen van beroepsverenigingen om door een standaardaanpak de tussenpersoon documentatie aan te reiken, zijn lovenswaardig. In de praktijk blijven zeer veel tussenpersonen deze als een formaliteit te beschouwen, noodzakelijk om hun dossier te stofferen. De procedures zijn echter onvoldoende begrepen en “doorleefd”.

De FSMA vraagt aan de verzekeringsmakelaars om de nodige maatregelen te treffen om tegemoet te komen aan de vaststellingen in verband met de antiwitwasverplichtingen. Tijdens toekomstige inspecties zal de FSMA immers de genomen maatregelen onderwerpen aan een evaluatie.

De FSMA wijst er eveneens op dat de niet-naleving van de wetgeving inzake het witwassen van geld en de financiering van terrorisme administratief en strafrechtelijk gesanctioneerd kan worden.

5 Distributieovereenkomsten

Uit een analyse van de distributieovereenkomsten die de FSMA ontving, blijkt dat sommige bepalingen strijdig zijn met de inschrijvingsvoorwaarden (of met de gedragsregels). De FSMA aanvaardt bijvoorbeeld niet dat aan verzekeringsmakelaars productieverplichtingen¹⁸ worden opgelegd (of dat verzekeringsmakelaars er zich toe verbinden procedures die door de verzekeringsondernemingen worden opgesteld zonder meer na te leven). Als verzekeringsondernemingen procedures opleggen, moeten verzekeringsmakelaars nagaan of deze met hun statuut verenigbaar zijn en, zo ja, in de eigen procedures integreren tot een coherent geheel.

De FSMA vindt het zorgwekkend dat de samenwerking tussen een groot aantal verzekeringsmakelaars en verzekeringsondernemingen berust op een totaal verouderde overeenkomst die nooit geactualiseerd werd en verwijst naar wettelijke bepalingen en contractuele afspraken die niet meer bestaan of nageleefd worden en waarvan geen van beide partijen (verzekeringmakelaar en –onderneming) zich bewust blijkt te zijn.

De FSMA is van mening dat indien er een schriftelijke distributieovereenkomst bestaat, dit het basisdocument is van waaruit de samenwerking tussen de verzekeringmakelaar en de verzekeringsonderneming georganiseerd wordt en dat het van belang is dat deze met de nodige aandacht wordt opgesteld en regelmatig geactualiseerd wordt.

¹⁸ Of dat een remuneratiestructuur de facto productieverplichtingen oplegt (zie ook 7.1.3)

De FSMA dringt er dan ook op aan dat de verzekeringssector een screening doet van de huidige distributieovereenkomsten en zij orde op zaken stelt, zodat er zowel voor de verzekeringsondernemingen als voor de verzekeringsmakelaars duidelijkheid gecreëerd wordt over ieders rol en verantwoordelijkheid.

6 Vaststellingen in verband met de zorgplicht

Bij haar bezoeken heeft de FSMA vastgesteld dat de uitvoeringsgraad van de zorgplichtreglementering onderling verschilt tussen de verzekeringsmakelaars. Sommige vaststellingen kwamen herhaaldelijk terug.

De vaststellingen per subthema worden in twee delen voorgesteld. Enerzijds, wordt het toepasselijke referentiekader geschetst, en, anderzijds, wordt detailinformatie gegeven over de vaststellingen van de FSMA tijdens haar bezoeken (zie hoofdstuk 4). Ter herinnering: de FSMA heeft op haar website werkprogramma's gepubliceerd in verband met de verschillende thema's die aan bod komen binnen de voor de verzekeringsmakelaars geldende gedragsregels. Die werkprogramma's verduidelijken de wettelijke grondslagen per thema en per subthema. Aldus kunnen de tussenpersonen op voorhand inzicht verwerven in de controles die de FSMA verricht. Dit kadert volledig in het pedagogische karakter van de aanpak.

Het wettelijke kader dat als grondslag heeft gediend voor de vaststellingen van de FSMA in verband met de zorgplicht, omvat in hoofdzaak de volgende wettelijke en reglementaire teksten:

- de artikelen 27, §§ 1, 4 en 5 van de wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten, zoals verduidelijkt door artikel 4, 1° en 3° van het koninklijk besluit van 21 februari 2014 over de regels voor de toepassing van de artikelen 27 tot 28bis van de wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten op de verzekeringssector;
- artikelen 273, § 3, 277 en 278 van de wet van 4 april 2014.

Het wettelijk kader wordt nader toegelicht in de circulaire FSMA_2015_14 dd. 1/09/2015, tot aanpassing van de circulaire FSMA_2014_02 d.d. 16/04/2014 met betrekking tot de wijziging van de wet van 27 maart 1995 en de uitbreiding van de MiFID-gedragsregels tot de verzekeringssector.

6.1 Inzameling, coherentie en actualisering van de cliënteninformatie

6.1.1 Referentiekader

In het kader van de zorgplicht moeten de verzekeringsmakelaars informatie inwinnen bij hun cliënten. Welke informatie zij moet inwinnen, verschilt gedeeltelijk naargelang van het soort verzekeringsovereenkomst en van de verstrekte dienst. De betrokken regels zijn cumulatief opgebouwd. Bovenop de algemeen geldende verplichting om de verlangens en behoeften van de cliënt te identificeren, die voor alle verzekeringsovereenkomsten geldt, gelden bijkomende specifieke vereisten voor spaar- of beleggingsverzekeringen.

Wanneer de verzekeringsmakelaar advies verstrekt over een spaar- of beleggingsverzekering, moet hij informatie verzamelen over de kennis en ervaring van de cliënt in het domein waarop het geplande specifieke type van spaar- of beleggingsverzekering betrekking heeft, en moet hij nagaan of de transactie die hij de cliënt aanbeveelt, ook aan de volgende criteria voldoet:

- zij komt tegemoet aan de spaar- of beleggingsdoelstellingen van de cliënt;
- de cliënt heeft voldoende financiële draagkracht om de risico's van de beleggingen te dragen.

De ingezamelde informatie over de kennis en ervaring van de cliënt moet aangepast zijn aan het type cliënt, de beoogde soort spaar- of beleggingsverzekering, de complexiteit ervan en de risico's die eruit voortvloeien.

De verzekeringsmakelaars moeten in het bijzonder waken over:

- de afdoende omvang van de ingezamelde informatie;
- de betrouwbaarheid en de coherentie van de informatie;
- de actualisering van de informatie.

Als het de verzekeringsmakelaar niet lukt om voldoende informatie in te zamelen over een cliënt, mag hij hem geen advies verstrekken.

De verzekeringsmakelaars mogen vertrouwen op de informatie die de cliënt verstrekt, tenzij zij weten of zouden moeten weten dat de informatie waarover zij beschikken, kennelijk verouderd, onnauwkeurig of onvolledig is.

De FSMA verwacht van de verzekeringsmakelaars dat ze de ingezamelde gegevens over de kennis en ervaring, de financiële situatie en de spaar- of beleggingsdoelstellingen voor elke cliënt gedurende minstens vijf jaar bewaren. Dit zal de sector overigens dienst doen indien de cliënt de transactie achteraf mocht betwisten.

6.1.2 Vaststellingen

6.1.2.1 Inzameling van cliënteninformatie

Geen, onvolledige of mondelinge informatie inzameling en het ontbreken van datum en/of handtekening cliënt

De FSMA stelde vast dat een meerderheid van de bezochte makelaars advies verstrekt over spaar- of beleggingsverzekeringen zonder dat alle wettelijk vereiste informatie wordt ingezameld en dit zowel wat betreft de kennis en ervaring van de cliënt, als zijn financiële situatie of beleggingsdoelstellingen. Dit heeft voor gevolg dat de verzekeringsmakelaar niet in staat is de geschiktheid van het geadviseerde product te beoordelen.

De FSMA stelde naar aanleiding van de bezoeken ter plaatste tevens vast dat een aantal verzekeringsmakelaars de wettelijk vereiste informatie wel mondeling verzamelen, maar dit niet of niet voldoende documenteren, waardoor de verzekeringsmakelaar t.a.v. de FSMA (of van zijn cliënt) geen bewijs heeft van het vervullen van zijn wettelijke plicht tot informatie-inzameling. Het was voor de FSMA bovendien vaak onmogelijk om vast te stellen op welk ogenblik de informatie werd ingezameld en of deze informatie authentiek is.

Hoewel het adviseren van spaar- of beleggingsverzekeringen via het internet niet aan bod kwam tijdens de eerste bezoeken die de FSMA heeft afgelegd omdat dit kanaal door de verzekeringsmakelaars actueel slechts in mindere mate gebruikt wordt, wijst zij deze verzekeringsmakelaars er toch op dat ter zake een verhoogde waakzaamheid vereist is. Als een verzekeringsmakelaar gegevens verzamelt via het internet, zonder face-to-face contact met de cliënt, moet hij er voor zorgen betrouwbare informatie te kunnen verzamelen over de kennis en ervaring, de spaar- of beleggingsdoelstellingen en de financiële situatie van de cliënt. Meer nog dan bij face-to-face contact moet de verzekeringsmakelaar een grote waakzaamheid aan de dag leggen met betrekking tot de volgende aspecten:

- hij moet erop toezien dat de vragen duidelijk en ondubbelzinnig zijn voor de cliënten, omdat het distributiemedium (internet) de cliënten (in beginsel) niet de mogelijkheid biedt om bijkomende inlichtingen te vragen;
- hij moet erop toezien genoeg vragen te stellen om voldoende kennis te verwerven over de cliënt, aangezien hij (in beginsel) geen extra vragen kan stellen;
- hij moet extra waakzaam zijn voor het risico dat de cliënt zichzelf gaat beoordelen, zowel bij de oorspronkelijke codering van de antwoorden op de vragenlijst als bij elke eventuele latere wijziging die de cliënt aanbrengt.

Gebruik vragenlijst

De FSMA stelde vast dat de meeste verzekeringsmakelaars, voor de inzameling van de vereiste cliënteninformatie, gebruik maken van een vragenlijst die verschillende onderdelen bevat, zoals “verlangens en behoeften”, “financiële situatie”, “beleggingsdoelstellingen” en “kennis en ervaring van de cliënt”. De FSMA beschouwt het gebruik van een standaard vragenlijst als een aanvaardbare praktijk, voor zover de makelaar kritisch omgaat met de antwoorden van de cliënt op die standaardvragen. Als de antwoorden op verschillende vragen tegenstrijdig of in de praktijk onverenigbaar zijn, dan moet de verzekeringsmakelaar verdere vragen stellen om één en ander op te helderen.

Vele verzekeringsmakelaars vertalen de antwoorden op de vragenlijst uiteindelijk, op basis van een scoring per type van antwoord, in een gestandaardiseerd beleggersprofiel. Zij delen hun cliënten op in een aantal groepen, vb. gaande van conservatief over defensief, neutraal en dynamisch tot agressief.

Er bestaat geen wettelijke verplichting om het cliënteel in gestandaardiseerde profielen te categoriseren. Deze werkwijze kan praktische voordelen bieden, maar ze leidt ook tot informatieverlies, doordat ze in het standaardiseringsproces abstractie maakt van een aantal gegevens over de individuele cliënt. De FSMA acht het dan ook nuttig eraan te herinneren dat het gebruik van gestandaardiseerde profielen zeker aanvaardbaar kan zijn, maar dat het de verzekeringsmakelaar niet ontslaat van zijn verplichting om rekening te houden met de effectief ingezamelde informatie over de kennis, ervaring, financiële situatie en beleggingsdoelstellingen van de individuele cliënt.

De FSMA vestigt bovendien de aandacht van de verzekeringsmakelaars op volgende punten die tijdens de bezoeken ter plaatse aan bod zijn gekomen:

- Verzekeringsmakelaars die hun statuut van verzekeringstussenpersoon cumuleren met het statuut van agent in bank- en beleggingsdiensten en ervoor opteren om slechts met een enkele (bancaire) vragenlijst te werken, moeten erover waken dat de vragenlijst aangepast is aan het verzekeringsaanbod en/of dat bijkomende vragen gesteld worden om alle noodzakelijk informatie in te winnen in verband met verzekeringsproducten.
- Indien de verzekeringsmakelaar gebruik maakt van (één of meerdere) vragenlijsten die worden aangeleverd door (één of meerdere) verzekeringsondernemingen waarmee hij samenwerkt, moet de verzekeringsmakelaar er zich voor behoeden geen vooringenomenheid aan de dag te leggen bij het gebruik van een bepaalde vragenlijst. De FSMA stelde in een aantal gevallen concreet vast dat systematisch de vragenlijst werd gebruikt die werd aangeleverd door de verzekeringsonderneming wiens product nadien werd geadviseerd.

Gebruik sectorfiches

De FSMA stelde vast dat een meerderheid van verzekeringsmakelaars gebruik maakt van een vragenlijst die ontwikkeld werd door de sector (vb. de zogenaamde “Jan De Makelaar”-vragenlijst) om de wettelijk vereiste cliënteninformatie in te zamelen. Deze bestaat uit twee delen, namelijk de ‘fiche voor het sparen of beleggen met een levensverzekering’ en het ‘financieel overzicht’.

De FSMA stelt in eerste instantie vast dat het parallel gebruik van beide fiches in de praktijk voor problemen zorgt. Niet elke verzekeringsmakelaar heeft dezelfde opvatting over de manier en de chronologie waarop beide fiches moeten worden ingevuld. Bovendien circuleren er verouderde en onvolledige versies, wat leidt tot bijkomende verwarring en onduidelijkheid.

De ‘fiche voor het sparen of beleggen met een levensverzekering’ is zodanig opgesteld dat een deel van de vragen ingevuld moet worden vóór er advies verleend kan worden en een ander deel erna (bevestiging van het geadviseerde product), wat voor praktische problemen zorgt. De FSMA merkt dienaangaande op dat in bepaalde IT-beheerspakketten van externe softwareleveranciers die de verzekeringsmakelaars gebruiken, diezelfde ‘fiche voor het sparen of beleggen met een levensverzekering’ chronologisch verkeerd zit ingebouwd. Concreet rolt de fiche pas uit het systeem op het moment dat de verzekeringsmakelaar het intekenvoorstel met zijn cliënt invult, en het advies dus al gegeven werd.

De FSMA vestigt de aandacht op het feit dat de informatie vóór de adviesverstrekking moet worden ingezameld.

Kennis en ervaring

In verband met de kennis en ervaring van de cliënt heeft de FSMA vastgesteld dat het scala aan spaar- of beleggingsverzekeringen waarover vragen worden gesteld aan de cliënten om hun kennis en ervaring te beoordelen, doorgaans onvoldoende gedetailleerd is. De verzekeringsmakelaar moet immers, voor elke aangeboden verzekering, kunnen nagaan of de cliënt over voldoende kennis en ervaring beschikt om de aan de transactie verbonden risico’s te kunnen begrijpen.

De kennis en de ervaring van de cliënt zijn twee onderscheiden zaken en zijn dan ook los van elkaar te beoordelen, ook al houden beide beoordelingen nauw verband met elkaar.

Inzake de ervaring van de cliënt moet met name informatie worden ingezameld over de aard, het volume en de frequentie van zijn transacties, en over de periode waarin die transacties worden verricht. Als de verzekeringsmakelaar concludeert dat de cliënt de vereiste ervaring bezit, mag hij er niet van uitgaan dat hij daarom ook de vereiste kennis over het betrokken product bezit.

Voor het testen van de kennis van de cliënten mogen de verzekeringsmakelaars de spaar- en beleggingsverzekeringen in afzonderlijke categorieën onderbrengen, als zij kunnen aantonen dat uit het feit dat de cliënt één product uit een categorie kent, redelijkerwijze kan worden geconcludeerd dat hij ook de andere producten uit die categorie kent. Als dat niet zo is, moet het product in een andere categorie worden ondergebracht. Zo vindt de FSMA bijvoorbeeld dat tak 21- en tak 23-producten alvast in twee afzonderlijke categorieën moeten worden ondergebracht bij de inzameling van cliënteninformatie.

De FSMA is van oordeel dat met de volgende elementen rekening is te houden bij de formulering van vragen voor de inzameling van informatie over de kennis van de cliënten:

- de belangrijkste kenmerken met betrekking tot de aard van het product (inclusief het inzicht van de cliënt in de beleggingsfondsen bij de inzameling van informatie over zijn kennis van de tak 23-producten);
- de belangrijkste factoren die het (de) aan een product verbonden risico(s) bepalen;
- de belangrijkste factoren die het rendement van het product bepalen;
- de fiscaliteit van het product;
- de begrippen “kapitaalbescherming” en “kapitaalgarantie”;
- het begrip “gewaarborgd rendement”;
- het feit dat bepaalde waarborgen enkel gelden als het product tot de vervaldatum in portefeuille wordt gehouden;
- de kostenstructuur van het product;
- de afkoop- en uittredingskosten.

De FSMA heeft vastgesteld dat de verzekeringsmakelaars de kennis en ervaring van de cliënt niet altijd voldoende nauwkeurig beoordelen. Voorbeelden:

- het gebruik van termen zoals “occasioneel” en “regelmatig” in de vragenlijsten is vaak subjectief en dus onnauwkeurig (bv. aan de cliënt vragen om, voor elke categorie van spaar- en beleggingsproducten, aan te vinken of hij “occasioneel” of “regelmatig” in die producten belegt);
- het gebruik van binaire vragen is te vermijden. Om de kennis van een cliënt te beoordelen, is het niet voldoende dat hij met “ja” of “neen” antwoordt op een vraag die precies tot doel heeft na te gaan of hij het product kent. De verzekeringsmakelaar moet aan de hand van bijkomende vragen verifiëren of de cliënt de belangrijkste kenmerken van het verzekeringsproduct voldoende begrijpt om met kennis van zaken een beslissing te kunnen nemen;

- het gebruik van vragen waarin het antwoord is verwerkt, is te vermijden (bv. “weet u dat tak 23-producten geen gegarandeerd rendement bieden?”);
- het verstrekken van een informatie- of toelichtingsfiche over een spaar- of beleggingsverzekering is niet voldoende om te concluderen dat de cliënt het product begrijpt. De verzekeringsmakelaars moeten nagaan of de cliënt het product ook effectief begrijpt nadat hij daarover informatie heeft ontvangen en vóór het afsluiten van de overeenkomst.

Beleggingsdoelstellingen

Ook de spaar- of beleggingsdoelstellingen van de cliënt zijn voldoende nauwkeurig te identificeren. De FSMA meent dat het gebruik door de verzekeringsmakelaars van de hierna volgende begrippen niet volstaat om een correct beeld te krijgen van de risicobereidheid of de beleggingshorizon van de cliënt: “bepaalde beperkte risico’s”, “iets risicovoller”, “sterke schommelingen”, “fors lager zou uitkomen”, “sterk zou dalen”, “korte termijn”. Al die begrippen kunnen immers op uiteenlopende manieren begrepen en geïnterpreteerd worden door de verzekeringsmakelaars en hun cliënten. Daarom is de FSMA van oordeel dat het beter is om die begrippen te verduidelijken, bijvoorbeeld door de vermelding van cijfermarges.

Ook wat betreft de beleggershorizon, vestigt de FSMA er de aandacht op dat de formulering van de verschillende mogelijkheden inzake beleggingshorizon moet overeenstemmen met de looptijd van de verzekeringsproducten in het gamma van de verzekeringsmakelaar. Formuleringen als ‘minder dan of gelijk aan’ kunnen volgens de FSMA verwarrend zijn en het heeft dan ook de voorkeur om ook hier met duidelijk afgebakende intervallen te werken (vb. van 0-3 jaar, van 3-8 jaar,...) dan wel, om een precieze beleggingshorizon van de cliënt te verkrijgen.

Financiële situatie

Wat de financiële situatie van de cliënt betreft, heeft de FSMA vastgesteld dat in bepaalde vragenlijsten geen vragen over de financiële situatie van de cliënt gesteld worden, of dat bepaalde verzekeringsmakelaars hun cliënten de mogelijkheid bieden om vragen niet te beantwoorden. In dat geval mag de verzekeringsmakelaar zijn cliënt geen advies verstrekken aangezien hij niet over alle wettelijk vereiste informatie beschikt, tenzij hij die informatie van de cliënt via een ander kanaal dan de vragenlijst (vb. in het kader van het verlenen van een andere dienst) heeft verkregen en dit degelijk gedocumenteerd werd.

6.1.2.2 Coherentie van de cliënteninformatie

Bij het inkijken van cliëntendossiers heeft de FSMA vastgesteld dat de ingezamelde informatie van de bezochte verzekeringsmakelaars incoherenties vertoont. Voorbeelden:

- een cliënt verklaart eerst een korte beleggingshorizon te hebben (nood aan liquide middelen binnen 3 jaar) en antwoordt op een andere vraag een middellange beleggingshorizon te hebben (overeenkomst op 8 jaar);
- een cliënt verklaart zowel bediende als gepensioneerde te zijn;
- een cliënt stelt geen specifieke financiële kennis te hebben opgebouwd vanuit een opleiding of beroep en niet geïnteresseerd te zijn in de financieel-economische wereld, maar bevestigt wel dat hij kennis heeft van alle verzekeringsproducten.

De verzekeringsmakelaars moeten dergelijke tegenstrijdigheden opsporen en in overleg met de cliënt uitklaren.

Tot slot heeft de FSMA ook vastgesteld dat sommige verzekeringsmakelaars simultaan verschillende vragenlijsten gebruiken om informatie in te zamelen over hun cliënten. Bij het inkijken van cliëntendossiers heeft de FSMA incoherenties vastgesteld tussen de antwoorden op die verschillende vragenlijsten. Verzekeringsmakelaars die gelijktijdig verschillende vragenlijsten gebruiken, moeten erover waken dat de coherentie van de ingezamelde gegevens gegarandeerd blijft.

6.1.2.3 Frequentie van de actualisering van de cliënteninformatie

Telkens wanneer de verzekeringsmakelaar op de hoogte wordt gebracht van wijzigingen die een significante impact hebben op de cliënteninformatie, moet die informatie worden geactualiseerd. Hoewel de zorgplichtregels pas onlangs in werking zijn getreden moet de verzekeringsmakelaar er toch voor zorgen dat de cliënteninformatie actueel blijft. De verzekeringsmakelaar moet de actualiseringsfrequentie zelf bepalen in functie van de dienstverlening die hij biedt, de producten die hij adviseert en de cliënten tot wie hij zich richt.

Als de verzekeringsmakelaar redelijke maatregelen heeft genomen om de informatie te actualiseren, maar de cliënt hem zelf geen nieuwe informatie verstrekt, kan hij ervan uitgaan dat de informatie waarover hij beschikt, onveranderd blijft, tenzij hij weet of zou moeten weten dat die kennelijk verouderd, onnauwkeurig of onvolledig is.

6.2 Geschiktheidstest

6.2.1 Referentiekader

De verzekeringsmakelaars die advies verstrekken over (een) spaar- of beleggingsverzekering(en), moeten de geschiktheid van die verzekering(en) beoordelen vóór zij die aan hun cliënten aanbevelen. Zij mogen hun cliënten immers enkel producten aanbevelen die bij hun kennis en ervaring, hun financiële situatie en hun spaar- of beleggingsdoelstellingen aansluiten.

Conform artikel 273, § 3 van de wet van 4 april 2014 moeten de verzekeringsmakelaars er bovendien op toezien dat de aangeboden verzekeringsovereenkomst aan de verlangens en behoeften van de cliënt beantwoordt. Bij die gelegenheid moeten zij ook de elementen preciseren waarop hun advies aan de cliënt is gebaseerd in het licht van die verlangens en behoeften.

De FSMA is van oordeel dat de verzekeringsmakelaars die de geschiktheid van een spaar- of beleggingsverzekering gedetailleerd en correct hebben beoordeeld in het licht van de kennis en ervaring, de financiële situatie en de spaar- of beleggingsdoelstellingen van een cliënt, er redelijkerwijze kunnen van uitgaan dat die verzekering effectief bij de verlangens en behoeften van de cliënt aansluit.

De FSMA verwacht dat de verzekeringsmakelaars – voor elke cliënt – elk stuk dat aantoont waarom een spaar- of beleggingsverzekering voor hem geschikt is, gedurende minstens 5 jaar bijhouden¹⁹.

6.2.2 Vaststellingen

Tijdens haar bezoeken heeft de FSMA diverse problemen vastgesteld in verband met de uitvoering van de geschiktheidstest. Die vaststellingen zijn belangrijk omdat een onvolwaardige geschiktheidstest nu eenmaal tot gevolg kan hebben dat de verzekeringsmakelaars hun cliënten spaar- of beleggingsverzekeringen aanbevelen die niet geschikt voor hen zijn. Er bestaat dus een risico van *misselling* telkens als de geschiktheidstest door de tussenpersoon niet correct wordt uitgevoerd.

6.2.2.1 Algemeen

De FSMA stelt vast dat het concept 'geschiktheidsbeoordeling' in het algemeen niet of niet voldoende gekend is door de verzekeringsmakelaars. Alle verzekeringsmakelaars zouden op basis van hun cliëntendossiers retroactief moeten kunnen reconstrueren, motiveren en documenteren op basis van welke criteria ze oordeelden dat het geadviseerde product geschikt was voor de cliënt.

De FSMA onderstreept dat de wettelijke verplichting van de verzekeringsmakelaars verder reikt dan het louter verzamelen van informatie. De verzekeringsmakelaar moet alle ontvangen informatie verwerken en aanwenden om de geschiktheid van de verzekeringsproducten te beoordelen. Uit het nalaten van het verzamelen van de wettelijk vereiste informatie, volgt logischerwijze dat de verzekeringsmakelaar de geschiktheidsbeoordeling niet naar behoren zal kunnen uitvoeren.

¹⁹ Zie hierover meer in de circulaire FSMA_2015_14 dd. 1/09/2015, beschikbaar op www.fsma.be.

De FSMA onderscheidt drie verschillende situaties:

- In een aantal zeldzame gevallen (voornamelijk bij advisering over tak 21 producten), stelde de FSMA vast dat er advies werd verstrekt zonder dat enige informatie werd ingezameld en zonder dat er een geschiktheidstest werd uitgevoerd.
- In meerdere gevallen stelde de FSMA daarentegen vast dat er advies werd verstrekt, hoewel de inzameling van de informatie niet voldeed aan de wettelijke bepalingen (gebrekkige en/of onvolledige inzameling, incoherenties,...). Ook in deze gevallen had de verzekeringsmakelaar zich moeten onthouden te adviseren.
- In het merendeel van de gevallen stelde de FSMA ten slotte gebreken vast op het niveau van de documentatie van de inzameling van de informatie en de geschiktheidstest. Hoewel de verzekeringsmakelaars tijdens het bezoek van de FSMA verzekerden alle wettelijk vereiste informatie in te zamelen en deze aan te wenden bij de geschiktheidsbeoordeling, bleken de makelaars veelal niet in staat retroactief (aan de hand van schriftelijke bewijsstukken) te reconstrueren op basis van welke criteria een bepaald verzekeringsproduct geselecteerd werd en aan te tonen op welke manier dit verzekeringsproduct geschikt was voor de cliënt.

6.2.2.2 Gebruik van standaardprofielen

Een aantal verzekeringsmakelaars gebruikt een vragenlijst waarachter een algoritme schuilt dat tot een profilering van de cliënt komt. Ook achter de “Jan De Makelaar”-vragenlijst (meer bepaald achter het deel “financieel overzicht” van de vragenlijst) zit een algoritme dat tot een profilering van de cliënt leidt (in casu 4 profielen ‘defensief’, ‘neutraal’, ‘evenwichtig’ en ‘dynamisch’).

De FSMA stelde tijdens haar bezoeken vast dat geen enkele verzekeringsmakelaar kennis heeft van het concrete algoritme dat achter een bepaalde vragenlijst/profiel schuilt, waardoor de makelaar niet weet of en hoe met de informatie rekening werd gehouden bij de bepaling van het risicoprofiel. Dit houdt een risico in voor de verzekeringsmakelaar, zelfs als het algoritme niet het enige instrument is, nu hij zelf verantwoordelijk blijft voor het uitvoeren van de geschiktheidsbeoordeling. De FSMA stelde naar aanleiding van de inspecties bij de verzekeringsondernemingen bovendien een aantal gebreken bij de ontwikkeling van de gehanteerde algoritmes vast.²⁰

²⁰ Zie hoofdstuk 5.3.2.2. ‘Verwerking van de antwoorden van de cliënten met behulp van een algoritme’, in het rapport dd. 21/08/17 van de FSMA ‘Vaststellingen na verschillende bezoeken ter plaatste bij verzekeringsondernemingen.’

Het beleggersprofiel is vaak niet gekoppeld aan een productengamma, waardoor makelaars worstelen met het concrete gebruik ervan om een geschiktheidsbeoordeling te doen.

Wat betreft de “Jan De Makelaar”-vragenlijst, hebben een aantal verzekeringsondernemingen wel richtlijnen voorzien voor de verzekeringsmakelaars voor een afbakening van hun productengamma op basis van een profiel, maar daar stelt de FSMA vast dat de profielen die de verzekeringsondernemingen voorzien niet exact overeenstemmen met de profielbepaling die uit de Jan De Makelaar-vragenlijst (deel “financieel overzicht”) voortkomt. Bepaalde verzekeringsondernemingen voorzien 5 risicoprofielen, anderen dan weer slechts 3, terwijl de “Jan De Makelaar”-vragenlijst 4 profielen voorziet.

Hoewel het gebruik van standaardprofielen praktische voordelen kan bieden, wijst de FSMA erop dat de verzekeringsmakelaar zich ervan moet verzekeren dat het product ook conform is aan de individuele antwoorden die de cliënt geeft en die tot een beperkter gamma van geschikte producten kunnen leiden.

Bij het inkijken van cliëntendossiers heeft de FSMA vastgesteld dat bepaalde transacties die de verzekeringsmakelaars – met toepassing van die standaardprofielen – geschikt achten, niet geschikt blijken als rekening wordt gehouden met de individuele cliënteninformatie.

6.2.2.3 Verplicht gebruik van een vragenlijst opgelegd door bepaalde verzekeringsondernemingen

De FSMA stelde vast dat bepaalde verzekeringsondernemingen het verplicht gebruik van een bepaalde vragenlijst opleggen aan verzekeringsmakelaars.

Dit leidt tot problemen in die zin dat het in strijd is met de verwachte onafhankelijkheid en verantwoordelijkheid van de verzekeringsmakelaar; het ontslaat deze laatste overigens niet van zijn aansprakelijkheid.

Bovendien, indien telkens enkel de vragenlijst wordt ingevuld die wordt aangeleverd door de verzekeringsonderneming wiens product later werd geadviseerd, rijst het gerechtvaardigde vermoeden van preselectie van het verzekeringsproduct (zie ook 6.1.2.1).

6.2.2.4 Adviesverstrekking vóór de inzameling van cliënteninformatie

De FSMA heeft vastgesteld dat bepaalde verzekeringsmakelaars hun cliënten eerst advies verstrekken over spaar- of beleggingsverzekeringen, en pas dan de vereiste informatie verzamelen over die cliënten. Er wordt benadrukt dat de verzameling van cliënteninformatie moet gebeuren vooraleer advies wordt verstrekt, omdat het precies die informatie is die het mogelijk maakt om geschikte spaar- of beleggingsverzekeringen aan te bevelen aan de cliënt.

6.2.2.5 Overdracht van de verantwoordelijkheid aan de cliënten

De FSMA heeft vastgesteld dat enkele verzekeringsmakelaars van oordeel zijn dat, als de cliënt uitleg heeft gekregen van de makelaar, hij zelf moet oordelen of een transactie geschikt voor hem is (of deze bijvoorbeeld aan zijn beleggingsdoelstellingen voldoet). De FSMA drukt er nogmaals op dat de verzekeringsmakelaar - en niet de cliënt - verantwoordelijk is voor de beoordeling van de geschiktheid van een transactie.

Disclaimers of andere vermeldingen die de cliënt willen doen geloven dat hij verantwoordelijk is voor die beoordeling, zijn dus onaanvaardbaar.

6.2.2.6 Beoordeling van de geschiktheid van afkoop-/uittredingstransacties

De FSMA wijst erop dat de geschiktheid moet worden beoordeeld bij aankooptransacties (onderschrijving van een verzekeringsovereenkomst) én bij afkoop-/uittredingstransacties (opzegging, omzetting of gedeeltelijke/volledige afkoop van een verzekeringsovereenkomst). Bij dergelijke afkoop-/uittredingstransacties zou de nadruk moeten liggen op de spaar- of beleggingsdoelstellingen van de cliënt, die door de verzekeringsmakelaar op dezelfde manier in aanmerking zijn te nemen als wanneer zij de geschiktheid van aankooptransacties controleert.

7 Vaststellingen in verband met andere AssurMiFID-thema's

7.1 Informatieverstrekking aan de cliënten

De voor de verzekeringsmakelaars geldende gedragsregels omvatten een aantal verplichtingen inzake de informatieverstrekking aan de cliënten. Net als de zorgplicht vormt die informatieverstrekking dus een specifiek thema binnen de gedragsregels. Die thema's staan echter niet los van elkaar. Tijdens haar bezoeken rond het thema van de zorgplicht heeft de FSMA zich dus ook gebogen over verschillende aspecten van de informatieverstrekking aan de cliënten die aan de zorgplicht zijn gelinkt.

Het wettelijke kader dat als grondslag heeft gediend voor de vaststellingen van de FSMA in verband met de andere AssurMiFID-thema's, omvat in hoofdzaak de volgende wettelijke en reglementaire teksten:

- de artikelen 27, §§ 1, 2, 3 en 7, van de wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten, zoals verduidelijkt door artikel 4, 1°, 3° en 5°, van het koninklijk besluit van 21 februari 2014 over de regels voor de toepassing van de artikelen 27 tot 28bis van de wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten op de verzekeringssector;
- de artikelen 5, 7, 11, § 1, 13, 15 tot 17 van het koninklijk besluit van 3 juni 2007, zoals verduidelijkt door de artikelen 6 tot 9 en 15 van het koninklijk

besluit van 21 februari 2014 inzake de krachtens de wet vastgestelde gedragsregels en regels over het beheer van belangenconflicten, wat de verzekeringssector betreft;

- artikelen 273, §§ 1-2, 277 en 278 van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen.

Het wettelijk kader wordt nader toegelicht in de circulaire FSMA_2015_14 dd. 1/09/2015, tot aanpassing van de circulaire FSMA_2014_02 d.d. 16/04/2014 met betrekking tot de wijziging van de wet van 27 maart 1995 en de uitbreiding van de MiFID-gedragsregels tot de verzekeringssector.

De verzekeringsmakelaars moeten hun cliënten correcte, duidelijke en niet-misleidende informatie bezorgen en dit over hun statuut als verzekeringsmakelaar, over de dienstverlening die aangeboden wordt en het verzekeringsproduct dat geadviseerd wordt en over de vergoedingen, provisies en niet-geldelijke voordelen die de verzekeringsmakelaar ontvangt.

De informatie moet worden opgesteld in voor de cliënten begrijpelijke bewoordingen. Zij moet de cliënt in staat stellen om met kennis van zaken te beslissen om een verzekeringsovereenkomst al dan niet te onderschrijven.

De verzekeringsmakelaar zorgt ervoor dat, telkens als de regelgeving het gebruik van een duurzame drager voorschrijft, hij de informatie aan cliënten verstrekt op één van de volgende manieren:

- op papier;
- op een andere duurzame drager (bijvoorbeeld een USB-sleutel of het beveiligde deel van een website), voor zover aan de volgende voorwaarden zijn voldaan:
 - a) de verstrekking van deze informatie op deze drager past in de context waarin hij met de cliënt zaken doet of gaat zakendoen; informatieverstrekking via elektronische weg past in deze context als de cliënt regelmatig toegang heeft tot het internet; het opgeven van een e-mailadres geldt als bewijs dat de cliënt regelmatig toegang heeft tot internet²¹;
 - b) de cliënt heeft de keuze gekregen tussen informatie op papier of op de andere duurzame drager, en kiest specifiek voor de andere drager.

²¹ Het spreekt vanzelf dat de tussenpersoon zelf geen e-mail adressen mag aanmaken voor zijn cliënt en in diens plaats.

7.1.1 Informatieverstrekking over de tussenpersoon

7.1.1.1 Referentiekader

De verzekeringsmakelaar bezorgt aan de cliënt de volgende informatie over hemzelf:

- zijn naam;
- adres;
- ondernemingsnummer;
- de methodes van communicatie tussen de cliënt en de verzekeringsmakelaar, waaronder, voor zover van toepassing, die voor het sluiten van verzekeringsovereenkomsten ;
- de talen waarin de cliënt met de onderneming kan communiceren;
- de verzekeringsbemiddelingsdiensten die de tussenpersoon aan de cliënt verstrekt;
- de naam en het adres van de instantie waarbij de cliënt klacht kan indienen en of de verzekeringstussenpersoon al dan niet advies mag geven over de verzekeringsovereenkomsten die hij aanbiedt.

Wat betreft zijn inschrijving in het register van verzekeringstussenpersonen bezorgt de verzekeringsmakelaar de volgende gegevens

- de naam van het register;
- zijn inschrijvingsnummer;
- de categorie waarin hij is ingeschreven;
- de naam en het contactadres van de autoriteit die hem heeft ingeschreven;
- als hij rechtstreeks of onrechtstreeks 10 % of meer van de stemrechten of het kapitaal van een verzekeringsonderneming bezit: de naam en het adres van deze verzekeringsonderneming;
- als 10 % of meer van de stemrechten of het kapitaal van zijn eigen onderneming rechtstreeks of onrechtstreeks in het bezit zijn van een verzekeringsonderneming of de moederonderneming van een verzekeringsonderneming: de naam en het adres van deze onderneming.

De verzekeringsmakelaar neemt de passende maatregelen om ervoor te zorgen dat er voor zijn cliënten geen enkele verwarring bestaat over de hoedanigheid waarin hijzelf optreedt.

De verzekeringsmakelaar die ook agent in bank- en beleggingsdiensten is, organiseert zich passend om te voldoen aan de regels die op beide types van bemiddeling van toepassing zijn.

Hij besteedt bijzondere aandacht aan correcte informatie aan cliënten over de hoedanigheid waarin hij handelt (zie ook 4.3).

De verzekeringsmakelaar waakt erover dat zijn VVD en zijn PCP bij elk contact met het publiek de naam vermelden van de verzekeringstussenpersoon waarvoor ze rechtstreeks of onrechtstreeks werken.

7.1.1.2 Vaststellingen

De FSMA stelt vast dat verschillende verzekeringsmakelaars de cliënt niet of slechts gedeeltelijk informeren over de hierboven opgesomde gegevens.

Indien de makelaar gestandaardiseerde documenten gebruikt (bv. een vragenlijst om informatie over de cliënten in te zamelen), bevatten deze documenten soms een luik waarmee de makelaar bepaalde informatie aan zijn cliënten kan overmaken.

De FSMA heeft bijvoorbeeld vastgesteld dat:

- een aantal van de typevragenlijsten die gebruikt worden, een hoofding bevatten die bedoeld is om een reeks van de hierboven opgesomde informatie aan de cliënt te verstrekken. De FSMA stelt echter vast dat verschillende verzekeringsmakelaars de hoofding niet invullen, waardoor de informatie niet wordt verstrekt;
- de hoofding in de vragenlijst “sparen of beleggen met een levensverzekering”, waarmee de cliënt geïnformeerd wordt over het aanhouden van 10 % van het kapitaal of de stemrechten in een verzekeringsonderneming door de makelaar rechtspersoon of door een verzekeringsonderneming in de makelaar rechtspersoon, moet ingevuld worden of – indien niet van toepassing – best weggelaten wordt van de vragenlijst “sparen of beleggen met een levensverzekering”. Het opnemen van deze hoofding zonder deze te vervolledigen kan immers verwarrend zijn in hoofde van de cliënt.

De FSMA stelt overigens vast dat een aantal verzekeringsmakelaars die ook agent in bank- en beleggingsdiensten zijn, hun cliënten niet voldoende informeren over de dubbele hoedanigheid waarin ze optreden. De FSMA stelde bovendien ook enkele gebruiken vast die voor verwarring in hoofde van de cliënt kunnen zorgen over de exacte hoedanigheid van de verzekeringsmakelaar:

- personen die enkel mogen optreden als PCP van de bankagent, verrichten ook activiteiten van verzekeringsbemiddeling;
- de stempel van de bankagent wordt gebruikt op verzekeringsdocumenten;

- in cliëntendossiers wordt in de bijzondere voorwaarden of andere verzekeringsdocumenten het e-mailadres van de PCP van de bankagent vermeld;
- de verzekeringsdocumenten bevatten de hoofding van de bank.

De gevelaankleding en de kantoorinrichting die volledig in de huisstijl van de bank werd ingekleed, voeden die onduidelijkheid of verwarring bij de cliënt nog extra.

De FSMA verwijst terzake naar de vaststellingen die ze deed naar aanleiding van de bezoeken bij de verzekeringsondernemingen en waarbij de gekozen distributiemodellen aan de werkelijkheid werden getoetst²². De keuze voor een bepaald distributiemodel moet ingegeven zijn door objectieve factoren en mag in geen geval leiden tot verwarring bij de cliënt over de hoedanigheid van de dienstverlener.

7.1.2 Informatieverstrekking over de voorgestelde dienst en het verzekeringscontract

7.1.2.1 Referentiekader

De verzekeringsmakelaar moet, voor elke overeenkomst die hij voorstelt, duidelijk aan de cliënt meedelen of hij advies verleent over de aan de cliënt aangeboden verzekeringsovereenkomsten, alsook of hij zijn advies al dan niet baseert op de onpartijdige analyse van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare verzekeringsovereenkomsten.

De verzekeringsmakelaar die niet adviseert op grond van een onpartijdige analyse deelt de cliënt mee dat hij het recht heeft om de naam en het adres te vragen van de verzekeringsondernemingen met wie hij zaken doet en deelt de cliënt die erom vraagt, deze informatie mee.

De verzekeringsmakelaar die aan de cliënt meedeelt dat hij adviseert op grond van een onpartijdige analyse moet in staat zijn om aan de FSMA toe te lichten:

- op welke manier hij heeft bestudeerd welke verzekeringsovereenkomsten op de markt verkrijgbaar zijn;
- op welke manier hij hieruit een toereikend aantal verzekeringsovereenkomsten heeft geselecteerd als basis voor zijn advies;
- op basis van welke onpartijdige criteria hij hieruit verzekeringsovereenkomsten heeft geselecteerd die aan de behoeften van de cliënt beantwoorden.

²² Zie hoofdstuk 5.1. 'Impact van het gekozen distributiemodel op de zorgplicht', in het rapport dd. 21/08/17 van de FSMA 'Vaststellingen na verschillende bezoeken ter plaatste bij verzekeringsondernemingen.'

Het is belangrijk dat de makelaar er geen twijfel over laat bestaan dat alleen hijzelf verantwoordelijk is voor de verzameling van gegevens en de toetsing ervan. Hij mag de cliënt niet de indruk geven dat deze zelf de geschiktheid of passendheid moet inschatten. De makelaar zou aan de cliënt moeten uitleggen dat hij de ingezamelde gegevens nodig heeft om bij het verrichten van verzekeringsbemiddelingsdiensten rekening te kunnen houden met de belangen van de cliënt. Hij mag zijn cliënten er niet toe aanzetten om de informatie niet te verschaffen.

De verzekeringsmakelaar die bemiddelt inzake spaar- of beleggingsverzekeringen bezorgt de cliënt tijdig een algemene beschrijving van de aard en de risico's die hiermee gepaard gaan. Deze beschrijving bevat:

- de risico's die verbonden zijn aan het soort spaar- of beleggingsverzekering in kwestie; als deze een hefboomwerking bevat, moet die worden toegelicht, samen met de gevolgen ervan en het risico dat de spaartegoeden of de belegging volledig verloren gaan;
- de volatiliteit van de inventariswaarde van deze verzekeringen en eventuele beperkingen van de mogelijkheden om een einde te stellen aan de overeenkomst;
- het feit dat een cliënt ingevolge transacties in deze verzekeringen, naast de aanschaffingskosten, extra financiële en andere verplichtingen zou kunnen aangaan, waaronder voorwaardelijke verplichtingen;
- als deze verzekeringen een door een derde verstrekte garantie omvatten, voldoende informatie over de garantieggever en de garantie opdat de cliënt zich hiervan een correct beeld zou kunnen vormen.

7.1.2.2 Vaststellingen

Gebrek aan informatie over de geleverde dienst

De FSMA stelde vast dat een aantal verzekeringsmakelaars tekortkomt aan zijn wettelijke plicht om de cliënt in te lichten over de dienst die hij verstrekt en over zijn verantwoordelijkheden terzake.

Indien de makelaar de “Fiche voor het sparen of beleggen met een levensverzekering” uit de Jan De Makelaar-vragenlijst gebruikt, zou hij voor de coherentie van informatie moeten zorgen. De FSMA stelde immers vast dat de in deze fiche gestelde vragen niet of niet steeds correct worden ingevuld. Zo moet onder ‘Deel 2 Advies’ worden aangeduid of de verzekeringsmakelaar al dan niet advies verstrekt en of het advies desgevallend gebaseerd is op een onpartijdige analyse van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare verzekeringsovereenkomsten. Het spreekt vanzelf dat de makelaar die geen advies verstrekt, niet mag vermelden dat zijn adviezen al dan niet op een onpartijdige analyse van de markt gebaseerd zijn.

Indien de makelaar eerst aanvinkt dat het verzekeringsproduct geadviseerd werd, mag hij in dezelfde vragenlijst in het deel onder 'ons bureau verleent geen advies' niet aanvinken dat het product passend is. De FSMA herinnert de verzekeringsmakelaar er immers aan dat de term "passend" verwijst naar de beoordeling van de transactie die wordt uitgevoerd buiten advies en dat deze betekent dat de verzekeringsmakelaar enkel de kennis over en ervaring van de cliënt met het concrete product heeft geverifieerd. Indien de verzekeringsmakelaar echter advies verstrekt, dan dient hij te verifiëren of het concrete product niet alleen overeenstemt met de kennis en ervaring van de cliënt, maar eveneens met zijn financiële situatie en beleggingsdoelstellingen. Dit is de geschiktheidstest.

Problematiek van de onpartijdige analyse

De FSMA stelde daarnaast vast dat de verzekeringsmakelaars niet altijd systematisch en uitdrukkelijk aan de cliënt melden of zij voor de verzekeringsbemiddelingsactiviteiten handelen als een verzekeringsmakelaar die zijn advies al dan niet steunt op een onpartijdige analyse van een toereikend aantal op de markt beschikbare levensverzekeringen.

In dat verband meent de FSMA dat het deel II.A "ons bureau verleent een advies" van de "Fiche voor het sparen of beleggen met een levensverzekering" uit de Jan De Makelaar-vragenlijst, niet duidelijk preciseert of het advies al dan niet op basis van een onpartijdige analyse van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare levensverzekeringen is gesteund. Ook indien er niet wordt geadviseerd op basis van een onpartijdige analyse, moet dit immers uitdrukkelijk worden vermeld. De enkele vermelding dat de cliënt het recht heeft om de naam en het adres te vragen van de verzekeringsmaatschappijen waarmee de verzekeringsmakelaar samenwerkt, volstaat niet om te voldoen aan voormelde wettelijke verplichting om te preciseren of de makelaar al dan niet adviseert op grond van een onpartijdige analyse (ook al is de voornoemde vermelding enkel verplicht indien de makelaar niet adviseert op grond van een onpartijdige analyse).

In de gevallen waarin de verzekeringsmakelaar aanvinkte zijn advies te baseren op een onpartijdige analyse, stelde de FSMA vast dat de aan de FSMA bezorgde documentatie vaak ontoereikend was om te kunnen beoordelen of het advies effectief gebaseerd werd op een analyse van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare verzekeringsovereenkomsten.

Gebrekkige/onvolledige informatie over het verzekeringsproduct

De FSMA stelt vast dat er verzekeringsmakelaars zijn die geen gebruik maken van de financiële infofiche levensverzekering²³ of van enig ander document waarin alle verplichte wettelijke vermeldingen worden opgenomen en die de cliënt ook mondeling niet voldoende informeren over de aard en risico's van de geadviseerde spaar- of beleggingsverzekering.

De FSMA merkt terzake op dat de belangrijke begrippen kapitaalgarantie en kapitaalbescherming en het onderscheid tussen beiden vaak niet (voldoende) gekend zijn.

Niet elke verzekeringsmakelaar wijst overigens systematisch op alle kosten die verbonden zijn aan de geadviseerde spaar- of beleggingsverzekering. De beheerskosten worden veelal niet vermeld of besproken.

De FSMA stelde ten slotte vast dat in een aantal vragenlijsten die door verzekeringsmakelaars gebruikt worden, de cliënt bevestigt dat de financiële infofiche levensverzekering werd overhandigd en met hem werd overlopen. Dit dient uiteraard dan ook effectief het geval te zijn. Nochtans bleek uit de gesprekken met de verzekeringsmakelaars dat een aantal onder hen de financiële infofiche levensverzekering nooit gebruiken of bespreken met de cliënt.

7.1.3 Informatieverstrekking over vergoedingen, provisies en niet-geldelijke voordelen

7.1.3.1 Referentiekader

De verzekeringsmakelaars moeten zich op loyale, billijke en professionele wijze inzetten voor de belangen van hun cliënten.

Wanneer de verzekeringsmakelaars een verzekeringsbemiddelingsdienst verstrekken aan een cliënt, mogen zij geen vergoedingen, provisies (of niet-geldelijke voordelen) aan derden betalen (verschaffen) of van derden ontvangen (in ontvangst nemen) tenzij die aan de door de reglementering opgelegde voorwaarden voldoen.

Krachtens deze reglementering mag de verzekeringsmakelaar enkel vergoedingen, provisies (of niet-geldelijke voordelen) ontvangen die aan de volgende voorwaarden voldoen, als die

²³ Document ontwikkeld door de sector op basis van de 'gedragscode inzake reclame en informatieverstrekking over individuele levensverzekeringen' dd. 9/3/2012, raadpleegbaar op www.assuralia.be.

worden betaald in verband met de verstrekking van een verzekeringsbemiddelingsdienst aan een cliënt²⁴:

- de cliënt wordt, vóór de dienst wordt verstrekt, op accurate wijze geïnformeerd over het bestaan, de aard en het bedrag van het voordeel, of wanneer het bedrag niet kan worden achterhaald, van de berekeningswijze van dit bedrag;
- het voordeel komt de kwaliteit van de dienst ten behoeve van de cliënt ten goede;
- het voordeel doet geen afbreuk aan de voor de verzekeringsmakelaar geldende plicht om zich voor de belangen van de cliënt in te zetten.

Verzekeringmakelaars mogen daarnaast ook vergoedingen, provisies of niet-geldelijke voordelen betaald of verschaft aan of door de cliënt of een persoon die namens de cliënt handelt, ontvangen.

Passende vergoedingen die de verrichting van verzekeringsbemiddelingsdiensten mogelijk maken of daarvoor noodzakelijk zijn, zoals wettelijke heffingen, juridische kosten en herverzekeringpremies, die van nature niet strijdig zijn met de plicht van de dienstverlener om zich op loyale, billijke en professionele wijze in te zetten voor de belangen van haar cliënten, zijn ook toegelaten.

7.1.3.2 Vaststellingen

Tijdens haar bezoeken aan de verzekeringmakelaars heeft de FSMA vastgesteld dat bepaalde verzekeringsondernemingen makelaars incentiveprogramma's aanbieden waarbij zij gratis of tegen gunstige voorwaarden evenementen (sportmeetings of concerten) kunnen bijwonen of opleidingen in het buitenland kunnen volgen. Om voor die voordelen in aanmerking te komen, moeten de verzekeringmakelaars een aantal punten verzamelen in functie van het aantal verzekeringsovereenkomsten van de verzekeringsonderneming dat zij verkopen.

De FSMA wijst nogmaals op de voorwaarden waaronder dergelijke niet-monetaire voordelen zijn toegestaan, meer in het bijzonder op het feit dat zij de kwaliteit van de dienstverstrekking aan de cliënten ten goede moeten komen. De naleving van die voorwaarden, meer specifiek de voorwaarde inzake de verbetering van de dienstverstrekking aan de cliënt, moet geval per geval worden getoetst.

Tijdens haar bezoeken aan de verzekeringmakelaars heeft de FSMA ook vastgesteld dat bepaalde verzekeringsondernemingen te behalen productieminima opnemen in de tarifiering

²⁴ De zogenaamde 'inducements sensu stricto'.

van de aan de makelaars toegekende commissielonen (de makelaar moet jaarlijks X nieuwe zaken aanbrengen om in aanmerking te komen voor een commissieloon). Die minima moeten worden gehaald opdat het commissieloon/de vergoeding aan de makelaar zou worden gestort.

Volgens de FSMA houden dergelijke praktijken in hoofde van de makelaars grote risico's op belangenconflicten in aangezien zij de vooropgestelde drempel zullen willen halen en anders riskeren geen vergoeding te ontvangen voor het door hen geleverde werk. Het risico is daardoor reëel dat zij hun eigen belangen laten primeren op die van hun cliënten.

Te noteren valt dat de FSMA in haar jaarverslag 2014 een standpunt heeft ingenomen met betrekking tot de verplichte minimumportefeuille in het kader van een samenwerkingsovereenkomst tussen een verzekeringsonderneming en een verzekeringsmakelaar. Zij heeft geoordeeld dat dergelijke contractuele clausules onverenigbaar zijn met het statuut van makelaar. Het betalen van commissielonen op voorwaarde dat een minimumproductie is behaald, kan hetzelfde effect hebben. Het kan de makelaar namelijk aanmoedigen om productie te plaatsen puur met het oog op verkrijgen van de bedoelde commissielonen wat mogelijk een belangenconflict in hoofde van de makelaar creëert.

Meer algemeen heeft de FSMA ter gelegenheid van haar bezoeken ter plaatse de verzekeringsondernemingen eraan herinnerd dat zij erop moeten toezien dat hun programma's rond vergoedingen en incentives geen belangenconflicten doen ontstaan tussen de verzekeringsmakelaars en de cliënten. In dit kader moeten zij kunnen aantonen dat de betaling van een vergoeding of de toekenning van een incentive de kwaliteit ten goede komt van de dienst die is verleend aan de cliënt en geen afbreuk doet aan de verplichting van de makelaar om zich voor de belangen van zijn cliënt in te zetten. Een verhoogde waakzaamheid dringt zich inzonderheid op wanneer de percentages van de commissielonen worden vastgesteld – of de incentives worden toegekend – per product.

8 Conclusie

Dit document vat de vaststellingen samen die de FSMA tijdens haar eerste bezoeken bij een steekproef van 75 verzekeringsmakelaars heeft gedaan. Die bezoeken strekten ertoe de inschrijvingsvoorwaarden in het register van de verzekeringstussenpersonen te controleren en na te gaan of de wettelijke en reglementaire bepalingen over de zorgplicht door de verzekeringsmakelaars werden nageleefd bij hun adviesverstrekking over spaar- of beleggingsverzekeringen (tak 21 en tak 23).

De FSMA stelt vast dat er een grote bereidwilligheid bestaat bij de verzekeringsmakelaars om zich te conformeren aan het wettelijke kader en waardeert de vlotte samenwerking tijdens de bezoeken.

De FSMA kon een aantal goede praktijken vaststellen, maar niettemin werden ook enkele pijnpunten die reeds in vorige controles werden geïdentificeerd, bevestigd.

Aan de nood tot een efficiëntere informatie-uitwisseling, werd intussen tegemoet gekomen door de FSMA met het online platform 'Cabrio' dat de verzekeringsmakelaars moet toelaten om op een vlotte en efficiënte manier wijzigingen aan het administratief dossier door te geven en de communicatie met de FSMA te vergemakkelijken.

Algemeen gesteld, vormt deze eerste inspectiegolf "AssurMiFID" een belangrijke stap in de toepassing op het terrein van de gedragsregels die strekken tot het versterken van het vertrouwen van de financiële consumenten in de verzekeringstussenpersonen. De pedagogische aanpak die daarbij werd gehanteerd heeft alvast toegelaten vaststellingen te doen waarvan de publicatie bruikbare informatie verschaft aan alle tussenpersonen over de verwachtingen van de FSMA in de concrete vertaling op het terrein van de gedragsregels.

Wat betreft de naleving van de inschrijvingsvoorwaarden, stelde de FSMA vast dat verschillende dossiers niet up - to - date waren. Verscheidene makelaars maakten evenwel van de gelegenheid van de inspectie gebruik om hun dossier te vervolledigen, voornamelijk met betrekking tot het aandeelhouderschap, de identiteit van de verantwoordelijken voor distributie en het aantal personen in contact met het publiek (PCP).

De FSMA stelde in een aantal gevallen vast dat de makelaar niet in staat was aan te duiden onder welk statuut (werknemer, lid van de effectieve leiding, meewerkende echtgenoot) diens PCP werkte. Na analyse bleek dat een aantal personen die als PCP werden gekwalificeerd door de makelaar, onder een zelfstandigenstatuut werkten zonder deel uit te maken van de effectieve leiding van de tussenpersoon. Deze personen hadden ingeschreven moeten worden in het register van tussenpersonen als subagent.

De FSMA stelde daarnaast verschillende tekortkomingen vast met betrekking tot de professionele kennis van de VVD en de PCP, meer specifiek wat betreft de witwaswetgeving. Er werden ook een aantal gebreken vastgesteld i.v.m. de geregelde bijscholing in hoofde van de VVD.

De FSMA stelde verschillende tekortkomingen vast i.v.m. de naleving van de witwaswetgeving. Sommige makelaars beschikten niet over de vereiste procedures. Anderen beschikten dan weer wel over de vereiste procedures, maar hadden moeite om ze concreet toe te passen.

De FSMA herhaalt de noodzaak om het administratief dossier up to date te houden en benadrukt dat het aan de makelaar is om de FSMA spontaan op de hoogte te brengen van eventuele wijzigingen. De FSMA nodigt de sector uit om de vastgestelde tekortkomingen inzake de beroepskennis te remediëren en te waken over de instandhouding ervan.

De FSMA stelde ten slotte vast dat de manier waarop sommige makelaars zich organiseren, verwarring in hoofde van de cliënt creëert tussen de activiteiten die de tussenpersoon enerzijds uitvoert onder het statuut van tussenpersoon in bank- en beleggingsdiensten en anderzijds onder het statuut van verzekeringstussenpersoon. Deze verwarring kan bij de cliënt een verkeerde perceptie creëren over het statuut en de hoedanigheid van de tussenpersoon.

De FSMA heeft verder vastgesteld dat, in het geval waar de samenwerking tussen de verzekeringsmakelaar en de verzekeringsonderneming het voorwerp uitmaakte van een contract, een aantal van de contracten verouderd waren. Daarenboven stelde de FSMA vast dat sommige contracten bepalingen over een minimumproductie bevatten, wat strijdig is met het statuut van verzekeringsmakelaar. De FSMA benadrukt in dit verband dat het opleggen van minimumdrempels om in aanmerking te kunnen komen voor commissielonen, dezelfde druk op de makelaar kan leggen in het kader van belangenconflicten, als het contractueel vastleggen van productieminima (zie supra).

De FSMA herinnert eraan dat het voor de cliënt altijd mogelijk moet zijn om het statuut van de tussenpersoon waarmee hij handelt, te kunnen achterhalen en dat de keuze van de tussenpersoon om als makelaar ingeschreven te zijn, een aantal juridische en organisatorische gevolgen met zich meebrengt waaraan de verzekeringsmakelaar niet kan verzaken.

Wat de naleving van de zorgplichtregels betreft, heeft de FSMA tijdens haar bezoeken de procedures en praktijken geanalyseerd die de verzekeringsmakelaars hebben gehanteerd en heeft zij steekproefsgewijs cliëntendossiers onderzocht.

Op de datum van dit document heeft de FSMA weliswaar goede praktijken vastgesteld, maar zij is van oordeel dat de wijze waarop de door haar bezochte verzekeringsmakelaars advies verstrekken over hun spaar- of beleggingsproducten, lacunes vertoont op het vlak van het naleven van de zorgplicht, in hoofdzaak wat de volgende elementen betreft:

- De inzameling van cliënteninformatie wordt niet steeds correct uitgevoerd, noch wat de kennis en ervaring van de cliënt betreft, noch wat zijn spaar- of beleggingsdoelstellingen of financiële situatie betreft. Bovendien wordt de coherentie van de ingezamelde cliënteninformatie niet steeds voldoende beoordeeld en wordt de informatie die ingezameld wordt niet systematisch op afdoende wijze gedocumenteerd.
- Een te groot aantal makelaars begrijpen het principe van de geschiktheidstest niet en zijn in de verkeerde veronderstelling dat het verzamelen van informatie volstaat. De verzekeringsmakelaars slagen er over het algemeen dan ook niet in om aan te tonen hoe ze de geschiktheidstest hebben uitgevoerd en op basis van welke criteria ze hebben geoordeeld dat een bepaald verzekeringsproduct geschikt was voor de cliënt.
- De informatieverstrekking aan de cliënten over de zorgplicht is niet altijd correct, duidelijk en niet-misleidend. Bovendien is het verstrekken van volledige informatie over zowel het statuut van de verzekeringsmakelaar, de aangeboden dienstverlening en het geadviseerde verzekeringsproduct als over de vergoedingen, provisies en niet-geldelijke voordelen die de verzekeringsmakelaar ontvangt, voor verbetering vatbaar.
- Bepaalde incentiveprogramma's van de verzekeringsondernemingen bieden de makelaars die bepaalde productieniveaus halen, voordelen zoals toegangstickets tot evenementen (sportmeetings, concerten) of opleidingen in toeristische trekpleisters in het buitenland. De FSMA wijst erop dat dergelijke voordelen (met name) de kwaliteit van de dienstverlening aan de cliënten moeten verbeteren. Meer algemeen mogen de programma's rond vergoedingen en incentives geen belangenconflicten tussen de verzekeringsmakelaars en de cliënten doen ontstaan. De opgelegde minimumdrempels om in aanmerking te kunnen komen voor commissielonen houden een sterk risico in om dergelijke belangenconflicten te doen ontstaan.