

Certaines 'attentes de l'autorité de contrôle' ne s'appliquent pas dans tous les cas. Lorsqu'une 'attente' est applicable, la case correspondante est cochée. Signification des abréviations: VIE EI = valable pour assurances d'épargne et d'investissement; VIE A = valable pour assurances vie autres qu'assurances d'épargne ou d'investissement; NVIE = valable pour assurances non-vie; DIS; valable en cas de distribution directe uniquement; CNS = valable en cas de conseil uniquement; GR = valable pour grands risques.

Ce programme de travail est susceptible d'être modifié suite aux discussions en cours dans les différents groupes de travail avec les associations professionnelles.

VIE
EI VIE
A N
VIE DIS CNS GR

Exigences légales	Base légale	Attentes de l'autorité de contrôle	VIE EI	VIE A	N VIE	DIS	CNS	GR
-------------------	-------------	------------------------------------	-----------	----------	----------	-----	-----	----

O. Formalisation

1	Les entreprises d'assurances doivent formaliser leur politique et leurs procédures concernant l'information aux clients.	Art. 14bis Loi Contrôle Assurances 9 juli 1975	1	L'entreprise d'assurances formalise les principes et obligations décrits dans ce programme de travail dans une politique et des procédures opérationnelles documentées.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
			2	Cette politique et ces procédures sont approuvées par les organes compétents.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
			3	L'entreprise d'assurances veille à ce que les collaborateurs concernés connaissent et appliquent cette politique et ces procédures.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

1. Principes de base

2	Les entreprises et intermédiaires d'assurances doivent communiquer à leurs clients les informations légalement requises. Toute publicité doit être identifiable en tant que telle. Les informations doivent être correctes, claires et non trompeuses. Elles doivent être rédigées en termes compréhensibles pour le client. Elles doivent permettre au client de décider en connaissance de cause de souscrire ou non un contrat d'assurance. Elles peuvent être fournies sous une forme standardisée. Outre les règles de conduite mentionnées dans le présent programme de travail, les entreprises et intermédiaires d'assurances doivent respecter les obligations d'information qui leur sont applicables en vertu d'autres législations et réglementations.	Art. 27, § 2 Loi Surveillance Secteur Financier 2 augustus 2002 tel que précisé par Art. 4, 1° AR N1 21 februari 2014 Art. 27, § 3 Loi Surveillance Secteur Financier 2 augustus 2002 tel que précisé par Art. 4, 3° AR N1 21 februari 2014 Art. 4 AR N2 21 februari 2014	1	L'entreprise d'assurances veille à ce que les informations qu'elle produit elle-même soient conformes aux principes de base régissant l'information du client, en ce qui concerne : • le contenu ; • la forme ; • le support.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
			2	• L'intermédiaire et l'entreprise d'assurances-distributeur veillent à ce que les informations qu'ils fournissent au client soient conformes aux principes de base régissant l'information du client, en ce qui concerne: • le contenu; • la forme; • le support; • le timing. • Si les informations qui sont destinées aux clients mais dont ils ne sont pas l'auteur ne sont manifestement pas conformes à ces principes de base, ils s'abstiennent de fournir ces informations au client.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

2. Contenu des informations précontractuelles

1. Information sur le prestataire de service

3	Les personnes responsables de la distribution et les personnes en contact avec le public qui sont employées par un intermédiaire d'assurances ou une entreprise d'assurances, doivent préciser, à chaque contact avec le public, pour quelle entreprise elles agissent.	Art. 274 Loi Assurances 4 april 2014	1	L'entreprise d'assurances veille à ce que les personnes responsables de la distribution et les personnes en contact avec le public qu'elle emploie, mentionnent, à chaque contact avec le public, le nom de l'entreprise d'assurances pour laquelle elles travaillent directement ou indirectement.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
---	--	--------------------------------------	---	---	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Exigences légales

Base légale

Attentes de l'autorité de contrôle

4	<p>Les intermédiaires et entreprises d'assurances doivent préalablement fournir au client les informations légalement requises tant sur eux-mêmes que sur les services qu'ils proposent.</p>	<p>Art. 27, § 3 Loi Surveillance Secteur Financier 2 augustus 2002 tel que précisé par Art. 4, 3° AR N1 21 february 2014 Art. 273, § 1 Loi Assurances 4 april 2014 Art. 7 b) i) AR Exécution MiFID 3 juni 2007 tel que précisé par Art. 7 AR N2 21 february 2014 Art. 11, § 1 AR Exécution MiFID 3 juni 2007 tel que précisé par Art. 8 AR N2 21 february 2014</p>	<p>1 • L'intermédiaire et l'entreprise d'assurances fournissent au client les informations suivantes à leur sujet :</p> <ul style="list-style-type: none"> leur nom ; leur adresse ; leur numéro d'entreprise ; la manière dont le client peut prendre contact avec l'entreprise ; les langues dans lesquelles le client peut communiquer avec l'entreprise ; les services d'intermédiation en assurances que l'entreprise peut fournir au client ; le nom et l'adresse de l'organisme auprès duquel le client peut porter plainte ; le fait qu'ils fournissent ou non des conseils sur les contrats d'assurance qu'ils proposent. 	<p><input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>
			<p>2 • L'entreprise d'assurances fournit en outre au client les renseignements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> une déclaration selon laquelle elle est agréée en qualité d'entreprise d'assurances ; le nom et l'adresse de l'autorité ayant délivré cet agrément. 	<p><input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>
			<p>3 • L'intermédiaire et l'entreprise d'assurances communiquent également au client les informations suivantes concernant les rapports qui devront obligatoirement lui être adressés :</p> <ul style="list-style-type: none"> la nature ; la fréquence ; le calendrier. 	<p><input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/></p>
			<p>4 • L'intermédiaire et l'entreprise d'assurances fournissent au client une description générale de leur politique de gestion des conflits d'intérêts. Cette information peut être succincte. Elle peut être communiquée par le biais d'un site web, moyennant le respect des dispositions légales régissant l'utilisation d'un site web (voir le point 12 du présent programme de travail).</p> <ul style="list-style-type: none"> Ils font savoir au client qu'il peut demander des précisions supplémentaires sur cette politique. Si le client demande de telles précisions, ils les lui fournissent sur un support durable. 	<p><input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/></p>
			<p>5 • L'intermédiaire et l'entreprise d'assurances fournissent au client des informations sur les <i>inducements sensu stricto</i> qu'ils versent ou perçoivent (voir le programme de travail sur les <i>inducements</i> pour plus de détails sur cette information). Cette information peut être succincte. Elle peut être communiquée par le biais d'un site web, moyennant le respect des dispositions légales régissant l'utilisation d'un site web (voir le point 11 du présent programme de travail).</p> <ul style="list-style-type: none"> Ils font savoir au client qu'il peut demander des précisions supplémentaires sur ces <i>inducements</i>. Si le client demande de telles précisions, ils les lui fournissent sur un support durable. 	<p><input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/></p>

2. Information sur l'offre de produits et de services

5	<p>Les intermédiaires et entreprises d'assurance doivent préalablement fournir au client les informations légalement requises sur leur offre de produits et de services, de manière à ce que le client puisse décider en connaissance de cause de répondre ou non à cette offre.</p>	<p>Art. 27, § 3 Loi Surveillance Secteur Financier 2 augustus 2002 tel que précisé par Art. 4, 3° AR N1 21 february 2014 Art. 273, § 3 Loi Assurances 4 april 2014</p> <p>1 L'intermédiaire ou l'entreprise d'assurance fournit au client en temps voulu des informations suffisantes sur son offre, en ce qui concerne :</p> <ul style="list-style-type: none"> les contrats d'assurance qui correspondent aux exigences et besoins du client ; cette information comprend : <ul style="list-style-type: none"> les conditions générales et particulières ; pour les assurances d'épargne ou d'investissement : une description des risques liés à la conclusion de tels contrats ; le cas échéant, son conseil et la façon dont sa proposition répond aux exigences et aux besoins du client ; les stratégies d'épargne ou d'investissement qu'il propose; cette information comprend une description des risques liés à ces stratégies ; le cas échéant: les contrats relatifs aux services d'intermédiation en assurances qu'il offre. 	<p><input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/></p>
---	---	--	---

3. Information sur les coûts et frais

6	<p>Les intermédiaires et entreprises d'assurances doivent préalablement communiquer aux clients des informations sur les coûts et frais liés aux services d'intermédiation en assurances qu'ils fournissent et aux contrats d'assurance qu'ils proposent, de manière à ce que les clients puissent décider en connaissance de cause de répondre ou non à cette offre.</p>	<p>Art. 27, § 3 Loi Surveillance Secteur Financier 2 augustus 2002 tel que précisé par Art. 4, 3° AR N1 21 february 2014 Art. 13 AR Exécution MiFID 3 juni 2007 tel que précisé par Art. 9 AR N2 21 february 2014</p> <p>1 • Si l'intermédiaire ou l'entreprise d'assurances facture directement des coûts ou des frais pour la fourniture de services d'intermédiation en assurances, il en informe le client avant la prestation des services.</p> <ul style="list-style-type: none"> L'intermédiaire ou l'entreprise d'assurances fournit au client des informations sur les coûts et frais liés aux contrats d'assurance au moment où il les propose, ainsi qu'à chaque échéance du contrat. 	<p><input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/></p>
---	--	--	---

4. Informations sur la nature et les risques des produits financiers

5. Informations aux clients et aux clients potentiels

Exigences légales

Base légale

Attentes de l'autorité de contrôle

<p>7 Les intermédiaires et entreprises d'assurances doivent fournir aux clients une description générale de la nature et des risques des assurances d'épargne ou d'investissement qu'ils proposent, description qui soit suffisamment détaillée pour que les clients puissent décider en connaissance de cause de répondre ou non à cette offre.</p>	<p>Art. 27, § 3 Loi Surveillance Secteur Financier 2 augustus 2002 tel que précisé par Art. 4, 3° AR N1 21 februari 2014 Art. 12 AR Exécution MiFID 3 juni 2007 tel que précisé par Art. 14 AR N2 21 februari 2014</p>	<p>1 L'intermédiaire ou l'entreprise d'assurances qui propose des assurances d'épargne ou d'investissement, fournit au client en temps voulu une description générale de la nature de ces assurances et des risques y afférents. Ce document décrit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les risques associés au type d'assurances d'épargne ou d'investissement en question ; si cette assurance contient un effet de levier, celui-ci doit être expliqué, de même que ses conséquences et le risque de perte totale de l'épargne ou de l'investissement ; • la volatilité de la valeur d'inventaire de ces assurances et les restrictions éventuelles aux possibilités de mettre fin au contrat ; • le fait qu'en raison de transactions portant sur ce type d'assurances, le client puisse devoir supporter, en plus de leur coût d'acquisition, des engagements financiers et d'autres obligations, y compris des dettes éventuelles ; • si ces assurances comprennent une garantie fournie par un tiers, des informations suffisantes sur le garant et la garantie pour que le client soit en mesure d'évaluer celle-ci correctement ; • le cas échéant, le label qui doit être conféré au contrat conformément aux dispositions légales ou réglementaires en vigueur. 	<p><input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>
--	--	--	---

3. Règles qualitatives information aux clients

1. Conditions qualitatives générales

<p>8 Les intermédiaires et entreprises d'assurances doivent veiller à ce que toutes les informations qu'ils transmettent aux clients soient correctes, claires et non trompeuses.</p>	<p>Art. 27, § 2 Loi Surveillance Secteur Financier 2 augustus 2002 tel que précisé par Art. 4, 1° AR N1 21 februari 2014 Art. 8, AR Exécution MiFID 3 juni 2007 tel que précisé par Art. 11 en/et 13 AR N2 21 februari 2014 Art. 8, AR Exécution MiFID 3 juni 2007 tel que précisé par Art. 11 en/et 13 AR N2 21 februari 2014 Art. 8, AR Exécution MiFID 3 juni 2007 tel que précisé par Art. 11 en/et 13 AR N2 21 februari 2014 Art. 8, AR Exécution MiFID 3 juni 2007 tel que précisé par Art. 11 en/et 13 AR N2 21 februari 2014 Art. 8, AR Exécution MiFID 3 juni 2007 tel que précisé par Art. 11 en/et 13 AR N2 21 februari 2014</p>	<p>1 • L'intermédiaire ou l'entreprise d'assurances veille à ce que les informations qu'il transmet aux clients satisfont aux conditions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • elles sont exactes et s'abstiennent de mettre l'accent sur les avantages de l'offre, non sans en indiquer aussi, d'une manière correcte et claire, les risques ; • elles sont suffisantes pour permettre au client de décider, en connaissance de cause, de répondre ou non à l'offre ; • elles sont rédigées dans un langage clair et sans jargon technique ; • elles ne travestissent, ni ne minimisent ou n'occulent certains éléments importants. <p>2 • L'intermédiaire ou l'entreprise d'assurances veille à ce que les informations qu'il transmet aux clients mentionnent toujours son nom.</p> <p>3 • L'intermédiaire ou l'entreprise d'assurances veille à ce que les informations qu'il transmet aux clients et qui font référence à un traitement fiscal, indiquent clairement que le traitement fiscal dépend de la situation individuelle du client et qu'il est susceptible d'être modifié ultérieurement.</p> <p>4 • L'intermédiaire ou l'entreprise d'assurances veille à ce que la mention du nom de la FSMA ou d'une autre autorité de contrôle dans les informations qu'il transmet aux clients, soit purement factuelle et ne laisse nullement entendre que son offre est approuvée ou recommandée par cette autorité.</p> <p>5 • L'intermédiaire ou l'entreprise d'assurances veille à ce que les informations qu'il transmet aux clients et qui comparent des services d'intermédiation en assurances, des contrats d'assurance ou des prestataires de services, satisfont aux conditions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la comparaison est pertinente et présentée de manière correcte et équilibrée ; • les sources d'information utilisées pour cette comparaison sont précisées ; • les principaux faits et hypothèses sur lesquels repose la comparaison sont mentionnés. 	<p><input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/></p>
---	---	--	---

2. Conditions qualitatives spécifiques concernant les assurances d'épargne ou d'investissement

Exigences légales

Base légale

Attentes de l'autorité de contrôle

<p>9 Les intermédiaires et entreprises d'assurances doivent veiller à ce que toutes les informations qu'ils transmettent aux clients au sujet d'assurances d'épargne ou d'investissement, soient correctes, claires et non trompeuses, notamment en ce qui concerne les performances de l'épargne ou de l'investissement.</p>	<p>Art. 27, § 2 Loi Surveillance Secteur Financier 2 augustus 2002 tel que précisé par Art. 4, 1° AR N1 21 februari 2014 Art. 8, AR Exécution MiFID 3 juni 2007 tel que précisé par Art. 13 AR N2 21 februari 2014 Art. 8, AR Exécution MiFID 3 juni 2007 tel que précisé par Art. 13 AR N2 21 februari 2014 Art. 8, AR Exécution MiFID 3 juni 2007 tel que précisé par Art. 13 AR N2 21 februari 2014</p>	<p>1 • L'intermédiaire ou l'entreprise d'assurances veille à ce que les informations transmises aux clients, si elles contiennent une indication des performances passées d'une assurance d'épargne ou d'investissement, satisfont aux conditions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • cette indication ne constitue pas le thème central de l'information communiquée ; • l'information fournit des données appropriées sur les performances passées couvrant les cinq dernières années ou toute la période depuis que l'assurance d'épargne ou d'investissement ou l'indice financier est proposé ou existe (si cette période est inférieure à cinq ans), ou une période plus longue, sachant que, dans tous les cas, la période retenue doit être fondée sur des tranches complètes de douze mois ; • la période de référence et la source des données sont clairement indiquées ; • l'information fait figurer bien en vue une mention précisant que les chiffres cités ont trait aux années écoulées et que les performances passées ne sont pas un indicateur fiable des résultats futurs ; • si l'information repose sur des chiffres exprimés dans une monnaie autre que l'euro, elle signale clairement de quelle devise il s'agit et mentionne que le rendement échéant au client peut se voir augmenté ou réduit en fonction des fluctuations du taux de change ; • si l'information porte sur la performance brute, elle précise l'effet des commissions, des redevances ou autres charges. 	<p><input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>
		<p>2 • L'intermédiaire ou l'entreprise d'assurances veille à ce que les informations transmises aux clients, si elles font référence à des simulations des performances passées d'une assurance d'épargne ou d'investissement, satisfont aux conditions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • cette référence ne constitue pas le thème central de l'information communiquée ; • l'information fournit des données appropriées sur les performances passées couvrant les cinq dernières années ou toute la période depuis que l'assurance d'épargne ou d'investissement ou l'indice financier est proposé ou existe (si cette période est inférieure à cinq ans), ou une période plus longue, sachant que, dans tous les cas, la période retenue doit être fondée sur des tranches complètes de douze mois ; • la période de référence et la source des données sont clairement indiquées ; • la simulation des performances passées prend pour base les performances passées réelles d'assurances d'épargne ou d'investissement ou d'indices financiers qui sont similaires ou sous-jacents à l'assurance d'épargne ou d'investissement concernée ; • l'information fait figurer en bonne place un avertissement précisant que les chiffres se réfèrent à des simulations des performances passées et que les performances passées ne constituent pas un indicateur fiable des performances futures ; • si l'information repose sur des chiffres exprimés dans une devise autre que l'euro, elle signale clairement de quelle devise il s'agit et mentionne que le rendement échéant au client peut se voir augmenté ou réduit en fonction des fluctuations du taux de change ; • si l'information porte sur la performance brute, elle précise l'effet des commissions, des redevances ou autres charges. 	<p><input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>
		<p>3 • L'intermédiaire ou l'entreprise d'assurances veille à ce que les informations transmises aux clients, si elles font référence à des performances futures d'une assurance d'épargne ou d'investissement, satisfont aux conditions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'information ne se fonde pas sur des simulations de performances passées ni ne s'y réfère ; • elle repose sur des hypothèses raisonnables fondées sur des éléments objectifs ; • si l'information porte sur la performance brute, elle précise l'effet des commissions, des redevances ou autres charges ; et, • elle fait figurer en bonne place une mention précisant que de telles prévisions ne constituent pas un indicateur fiable quant aux performances futures. 	<p><input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>
<p>10 Les intermédiaires et entreprises d'assurances doivent veiller à ce que toute information publicitaire qu'ils transmettent aux clients soit identifiable en tant que telle et soit correcte, claire et non trompeuse. Ils doivent respecter les règles particulières en matière de publicité comportant une offre de souscription d'un contrat d'assurance ou d'intermédiation en assurances.</p>	<p>Art. 27, § 2 Loi Surveillance Secteur Financier 2 augustus 2002 tel que précisé par Art. 4, 1° AR N1 21 februari 2014 Art. 10, AR Exécution MiFID 3 juni 2007 tel que précisé par Art. 11 en/et 13 AR N2 21 februari 2014 Art. 10, AR Exécution MiFID 3 juni 2007 tel que précisé par Art. 11 en/et 13 AR N2 21 februari 2014</p>	<p>1 • L'intermédiaire ou l'entreprise d'assurances veille à ce que les données contenues dans les communications publicitaires correspondent à toutes les données qu'il a communiquées aux clients dans le cadre de son activité de prestation de services d'intermédiation en assurances.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il identifie clairement toute publicité comme telle. • Il veille à ce que la publicité qui contient une offre de souscription d'un contrat d'assurance ou d'intermédiation en assurances ou une invitation à prendre contact à ce sujet avec l'intermédiaire ou l'entreprise d'assurances, comporte toutes les informations visées aux points 1, 2, 3 et 4 du présent programme de travail. Cette obligation ne s'applique pas lorsque, pour répondre à l'offre ou à l'invitation contenue dans la publicité, le client est renvoyé à un ou plusieurs autres documents qui contiennent ces informations. 	<p><input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/></p>

Exigences légales

Base légale

Attentes de l'autorité de contrôle

4. Aspects pratiques

1. Support de l'information

<p>11 Les intermédiaires et entreprises d'assurances doivent, chaque fois que la réglementation l'exige, fournir les informations aux clients sur un support durable. S'ils souhaitent utiliser un support durable autre que le papier, ils doivent respecter les conditions légales en vigueur.</p>	<p>Art. 275 Loi Assurances 4 avril 2014 Art. 5, AR Exécution MiFID 3 juni 2007 tel que précisé par Art. 6 AR N2 21 february 2014 Art. 10, AR Exécution MiFID 3 juni 2007 tel que précisé par Art. 11 en/et 13 AR N2 21 february 2014</p>	<p>1 • L'intermédiaire ou l'entreprise d'assurances veille, chaque fois que la réglementation impose l'utilisation d'un support durable, à fournir les informations aux clients de l'une des manières suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • sur papier ; • sur un autre support durable (par exemple, une clé USB ou la partie sécurisée d'un site web), pour autant que les conditions suivantes soient remplies : <ul style="list-style-type: none"> • la fourniture des informations sur ce support est adaptée au contexte dans lequel sont ou seront conduites les affaires avec le client ; la fourniture d'informations par voie électronique est considérée comme adaptée à ce contexte si le client a un accès régulier à l'internet ; la fourniture par le client d'une adresse électronique vaut comme preuve de son accès régulier à l'internet ; • le client s'est vu proposer de recevoir les informations soit sur papier, soit sur l'autre support durable, et il a opté spécifiquement pour la fourniture des informations sur cet autre support. 	<p><input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/></p>
<p>12 Les intermédiaires et entreprises d'assurances qui fournissent des informations aux clients par le biais d'un site web qui n'est pas un support durable, doivent respecter les conditions légales en vigueur.</p>	<p>Art. 5, AR Exécution MiFID 3 juni 2007 tel que précisé par Art. 6 AR N2 21 february 2014</p>	<p>1 • L'intermédiaire ou l'entreprise d'assurances ne fournit les informations à communiquer au client par le biais d'un site web que si les conditions suivantes sont remplies :</p> <ul style="list-style-type: none"> • ces informations ne sont pas adressées personnellement au client ; • la fourniture des informations sur ce support est adaptée au contexte dans lequel sont ou seront conduites les affaires avec le client ; la fourniture d'informations par voie électronique est considérée comme adaptée à ce contexte si le client a un accès régulier à l'internet ; la fourniture par le client d'une adresse électronique vaut comme preuve de son accès régulier à l'internet ; • le client consent spécifiquement à la fourniture des informations sous cette forme ; • le client se voit notifier par voie électronique, via un lien facile à utiliser, l'adresse du site web et l'endroit de ce site où il pourra avoir accès aux informations; • les informations sont à jour; • les informations fournies sur ce site web sont accessibles de manière continue pendant le laps de temps qui est raisonnablement nécessaire au client pour les examiner ; • les informations portent sur l'un des éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> • les conditions des contrats d'assurance qu'il propose ; • la manière dont le client peut communiquer avec lui ; • la langue dans laquelle le client peut communiquer avec lui ; • dès que le contenu, la forme et les modalités de transmission des rapports à adresser aux clients auront été précisés, la nature, la fréquence et les dates de ces rapports ; • une description générale de sa politique de gestion des conflits d'intérêts ; • si le client en fait la demande, des précisions supplémentaires sur la politique de gestion des conflits d'intérêts ; dans ce cas, un site web ne peut être utilisé que s'il constitue un support durable (voir le point 10 du présent programme de travail) • une description de la nature des assurances d'épargne ou d'investissement ainsi que des risques y afférents ; • les coûts et frais liés aux services d'intermédiation en assurances ou aux contrats d'assurance compris dans son offre ; • une description générale des <i>inducements sensu stricto</i> qu'il perçoit ; • si le client en fait la demande, des précisions supplémentaires sur ces <i>inducements sensu stricto</i> ; dans ce cas, un site web ne peut être utilisé que s'il constitue un support durable (voir le point 10 du présent programme de travail). 	<p><input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/></p>

2. Timing

Exigences légales

Base légale

Attentes de l'autorité de contrôle

13 Les intermédiaires et entreprises d'assurances communiquent aux clients, en temps voulu, toutes les informations légalement requises.

Art. 275 Loi Assurances 4 avril 2014
 Art. 10, AR Exécution MiFID 3 juni 2007 tel que précisé par Art. 11 en/et 13 AR N2 21 februari 2014
 Art. 10, AR Exécution MiFID 3 juni 2007 tel que précisé par Art. 11 en/et 13 AR N2 21 februari 2014
 Art. 10, AR Exécution MiFID 3 juni 2007 tel que précisé par Art. 11 en/et 13 AR N2 21 februari 2014
 Art. 10, AR Exécution MiFID 3 juni 2007 tel que précisé par Art. 11 en/et 13 AR N2 21 februari 2014

Si, de manière exceptionnelle, ils fournissent ces informations aux clients oralement, ils doivent respecter les conditions légales en vigueur.

Si les informations légalement requises font l'objet d'une modification substantielle et que cette modification a une incidence sur les clients, ils doivent en informer ces derniers en temps voulu.

- 1 • L'intermédiaire ou l'entreprise d'assurances fournit, en principe, les informations au client par écrit, et ce préalablement :
- à la prestation des services d'intermédiation en assurances sur lesquels portent les informations ; ou
 - à la conclusion du contrat d'assurance sur lequel portent les informations.

- 2 • L'intermédiaire ou l'entreprise d'assurances-distributeur veille à ce que la communication orale d'informations au client soit limitée aux cas suivants :
- la couverture d'assurance prend effet immédiatement et le client demande lui-même la communication orale d'informations ; ou
 - la vente se fait par téléphone, dans le respect de la loi du 24 août 2005 visant à transposer certaines dispositions de la directive services financiers à distance et de la directive vie privée et communications électroniques.
 - Dans ces cas,
 - l'information préalablement fournie peut être limitée aux données suivantes :
 - l'identité et la qualité de la personne en contact avec le client, ainsi que le lien de cette personne avec l'intermédiaire ou l'entreprise d'assurances ;
 - une description des principales caractéristiques du service d'intermédiation en assurances offert et du contrat d'assurance proposé ;
 - le prix total à payer par le client à l'intermédiaire ou à l'entreprise d'assurances, y compris les taxes éventuelles à acquitter par le biais du prestataire de services, ou, si le prix exact ne peut être indiqué, la base de calcul du prix, de façon à ce que le client puisse vérifier celui-ci ;
 - la mention de l'existence éventuelle d'autres taxes et/ou frais qui ne sont pas facturés par l'intermédiaire ou l'entreprise d'assurances ;
 - l'existence ou l'absence d'un droit de rétractation et, si ce droit existe, sa durée et les modalités de son exercice, en ce compris des informations sur le montant que le client peut être tenu de payer.
 - l'intermédiaire ou l'entreprise d'assurances informe le client que d'autres informations peuvent être fournies sur demande, en précisant la nature de ces informations.
 - Il veille à ce que, dans ces cas, les informations soient communiquées au client immédiatement après la conclusion du contrat, sur le support prévu par la loi.

- 3 • L'intermédiaire ou l'entreprise d'assurances informe le client de toute modification substantielle ayant une incidence sur un service d'intermédiation en assurances fourni au client et/ou sur un contrat d'assurance souscrit par ce client.
- Il fournit cette information sur un support durable dans les cas où l'utilisation d'un tel support est obligatoire.

5. Conservation des données

Exigences légales

Base légale

Attentes de l'autorité de contrôle

<p>14 Les intermédiaires et entreprises d'assurances doivent conserver les données légalement requises en ce qui concerne les informations fournies aux clients.</p>	<p>Art. 27, al. 1 Loi Surveillance Secteur Financier 2 augustus 2002 tel que précisé par Art. 4, 5° AR N1 21 februari 2014</p>	<p>1 • L'intermédiaire ou l'entreprise d'assurances conserve, pour tous les types de contrats d'assurance et de contrats portant sur des services d'intermédiation en assurances, un exemplaire des informations qu'il a fournies aux clients ou qu'il a reçues des clients. Cette obligation s'applique à toutes les informations, y compris à la publicité personnalisée. S'il existe plusieurs versions de ces informations, il les conserve et les identifie séparément.</p> <p>• Il conserve ces documents :</p> <ul style="list-style-type: none"> • aussi longtemps que dure la relation avec les clients et au moins cinq ans à compter de la date à laquelle il a été mis fin à la relation avec les clients, pour ce qui est des informations concernant le client et les services d'intermédiation en assurances ; • aussi longtemps que ces documents restent valables et au moins cinq ans à compter de la date à laquelle ils ont été modifiés, pour ce qui est des informations concernant l'entreprise ou l'intermédiaire d'assurances (comme la politique de gestion des conflits d'intérêts). <p>• Il conserve dans les dossiers de ses clients au moins la référence de chacun des documents que le client a reçus, y compris, le cas échéant, de la version concernée, ainsi que la preuve que le client les a reçus.</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>
		<p>2 L'intermédiaire ou l'entreprise d'assurances conserve, pour tous les types de contrats d'assurance, un exemplaire de la publicité non personnalisée qu'il a diffusée. S'il existe plusieurs versions de cette information, il les conserve et les identifie séparément.</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/></p>

6. Evaluation et monitoring

1. Évaluation

<p>15 Les entreprises d'assurances doivent régulièrement revoir leur politique et leurs procédures relatives à l'information aux clients. Elles doivent également procéder à cette révision chaque fois qu'une modification substantielle ne leur permet plus de respecter leurs procédures ou les exigences légales.</p>	<p>Art. 14bis Loi Contrôle Assurances 9 juli 1975</p>	<p>1 Une fonction de contrôle indépendante, par exemple la fonction de compliance, évalue régulièrement la politique et les procédures relatives à l'information aux clients.</p> <p>2 Cette fonction de contrôle indépendante fait rapport à ce sujet aux organes adéquats.</p> <p>3 Cette fonction de contrôle indépendante analyse également les modifications substantielles qui peuvent mener à ce que l'entreprise d'assurances ne puisse plus respecter ses procédures ou les exigences légales. Une série de 'clignotants' soulignent la nécessité de revoir la politique et les procédures relatives au devoir de diligence.</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/></p>
---	---	---	---

2. Monitoring

<p>16 Les entreprises d'assurances doivent veiller à ce que leur politique et leurs procédures relatives à l'information des clients soient efficaces, afin de déceler des lacunes éventuelles et d'y remédier.</p>	<p>Art. 14bis Loi Contrôle Assurances 9 juli 1975</p>	<p>1 L'entreprise d'assurances dispose d'un contrôle de première ligne adéquat en vue de l'application correcte des procédures relatives à l'information des clients.</p> <p>2 Une fonction de contrôle indépendante, par exemple la fonction de compliance, exerce un contrôle permanent de l'application correcte des procédures relatives à l'information des clients. A cet effet, elle élabore un programme concret.</p> <p>3 Cette fonction de contrôle indépendante fait rapport sur son contrôle aux organes adéquats.</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/></p>
---	---	--	---