

Twin Peaks II

Règles d'information générales

Cher courtier,

Il y a deux semaines, vous avez reçu notre première lettre d'info de Baloise Insurance Legal avec une introduction générale et quelques explications quant aux lignes de force de la nouvelle législation. Aujourd'hui, nous vous proposons d'approfondir quelques thèmes qui nous concernent. Les règles d'information générales constituent la part du lion du devoir de diligence. Ces règles sont décrites dans l'arrêté Royal en matière de règles comportementales et de règles concernant la gestion des conflits d'intérêts.

Remarque: les concepts marqués en **couleur** sont expliqués au bas de ce document.

Informations de base

Toute **entreprise réglementée** (ER) est tenue de fournir les informations suivantes, tant à ses clients qu'à des clients potentiels:

- Son nom, adresse, numéro d'entreprise et données de contact, afin de communiquer plus efficacement et plus facilement avec elle.
- Les langues utilisées pour la communication avec les clients et pour les documents.
- De quelle manière on peut entrer en contact (téléphone, courriel, courrier postal, ...).
- L'autorisation dont dispose l'ER et le nom et l'adresse de contact de l'autorité compétente qui a délivré l'autorisation à l'entreprise ou qui l'a inscrite.
- La manière dont l'ER rendra compte au client sur les polices d'assurance et le **service d'intermédiation en assurances**. Ces rapports contiennent également des informations sur les frais et charges. Nous aborderons dans une prochaine lettre d'info l'obligation d'information en cas d'assurances Vie et approfondirons d'emblée cette matière.
- Une brève description générale de la politique en matière de conflits d'intérêts. Lorsque le client en fait la demande, l'ER doit fournir une description plus détaillée de la politique qu'elle applique dans ce domaine par le biais d'un **support durable**.

Ces informations doivent être données avant la souscription d'un contrat d'assurance ou les services d'intermédiation qui y précèdent.

Informations sur les frais et charges

Toute ER est tenue d'informer ses clients existants et potentiels des frais et charges contenus dans le contrat d'assurance.

Ces clients doivent en être informés avant toute médiation de produits d'assurance et à chaque échéance d'un contrat d'assurance. Nous attendons encore que la FSMA précise les tenants et aboutissants de ce devoir d'information. Une fois en possession de ces éléments, nous vous en informerons.

Transparence en matière de rémunérations

Les clients doivent être dûment informés du fait que l'ER reçoit une rémunération pour une médiation de produits d'assurance, doivent connaître la nature de cette rémunération, le montant et la manière dont ce montant est calculé. Les rémunérations sont soumises à des règles précises. Nous vous donnerons plus de détails dans une prochaine lettre d'info.

Règles d'information d'application à toutes les assurances, assurances épargne et investissement comprises

Toutes les informations sur les conditions des produits que l'ER met à disposition, doivent clairement mentionner son nom.

L'ER doit veiller à ce que toutes les informations qu'elle diffuse parviennent effectivement chez le client. De plus, ces informations doivent être claires et compréhensibles pour le client: il faut éviter autant que faire se peut l'utilisation de jargon technique.

L'information doit être précise et exhaustive et n'attire pas uniquement l'attention sur les avantages mais aussi sur les inconvénients ou les risques éventuels. Les éléments importants doivent être clairement mentionnés; rien ne peut être modéré ou dissimulé à tort.

Ces règles sont aussi valables pour la publicité diffusée par l'ER.

Lorsqu'une ER opère une **comparaison** entre services financiers, produits d'assurances ou fournisseurs, ceci n'est autorisé que si la comparaison est pertinente et que les informations soient présentées de manière correcte et équilibrée. Les sources et les faits sur lesquels se base l'ER doivent en outre toujours être mentionnés.

L'exhaustivité est aussi de mise lorsque l'on délivre des **informations fiscales**: Il faut indiquer que le régime fiscal dépend de circonstances individuelles et que les informations peuvent être sujettes à des modifications.

L'ER ne peut utiliser le nom de la FSMA ou d'une autre autorité compétente comme label de qualité ou argument d'autorité pour ses produits ou services. En d'autres termes, il convient de respecter la **neutralité** de ces instances.

Le prochain Baloise Insurance Legal

Dans un prochain numéro de notre lettre d'info, nous nous pencherons sur les rémunérations et les conflits d'intérêts, les règles spécifiques en matière d'assurances épargne et investissement et nous reviendrons sur les règles concernant l'information sur les frais et charges. Nous attendons pour ce point de plus amples précisions de la FSMA.

Avec nos meilleures salutations.

Anne-Marie Seeuws
Administrateur délégué

PS Vous avez manqué la première lettre d'info? Vous voulez relire tout cela tranquillement à tête reposée? Retrouvez toutes les lettres d'info sur notre [site portail](#).

Concepts

Entreprise réglementée

Il s'agit tant des compagnies d'assurance que les intermédiaires d'assurance. Donc à chaque fois que ce terme est utilisé, nous entendons tant le courtier que l'assureur.

Service d'intermédiation en assurances

Les activités, effectuées par un intermédiaire en assurance ou une entreprise d'assurance sans l'intervention d'un intermédiaire en assurance, consistant en conseils, propositions ou préparations en vue de souscrire des contrats d'assurance, tout comme l'assistance offerte dans la gestion et l'exécution de ces contrats d'assurance.

Ne sont PAS considérés comme de la médiation de produits d'assurance: la fourniture accessoire d'information dans le cadre d'une autre activité professionnelle, si le but de ces activités n'est pas d'accompagner le client dans la souscription ou l'exécution d'un contrat d'assurance, dans la gestion professionnelle de sinistres pour le compte d'une entreprise d'assurance ou dans le règlement de sinistre et l'expertise de sinistre.

Support durable

Toute forme de communication qui permet à un client de sauvegarder des informations qui lui ont été adressées à titre personnel, afin de pouvoir les consulter plus tard et rendant possible une reproduction à l'identique.

Un site web est également considéré comme un support durable, à condition que le client ait un accès régulier à internet et qu'il marque son accord pour ce genre de communication. Bien entendu, le client doit être mis au courant de l'adresse du site web et de l'endroit où il peut retrouver les informations actuelles.

Votre sécurité nous tient à cœur.

