

## Twin Peaks II

Cher courtier,

Le 7 juin 2013, le gouvernement a introduit un projet de loi visant à **renforcer la protection des utilisateurs de produits et services financiers ainsi que les compétences de l'Autorité des services et marchés financiers**, la FSMA. Dans les couloirs, ce projet de loi est plus connu sous le nom de "Twin Peaks II".

Fin juillet, ce projet de loi a été ratifié en 2 lois (loi I le 30 juillet, loi II le 31 juillet) et le 30 août 2013, ces deux lois ont été publiées au Moniteur belge. La date d'entrée en vigueur est prévue le 1er janvier 2014. Trois arrêtés royaux sont entre-temps en cours de finalisation et un quatrième est annoncé. Ces AR entreront également en vigueur le 1er janvier 2014.

L'objectif du législateur est de renforcer l'efficacité des contrôles actuels et de mieux protéger le consommateur. En outre, plusieurs règles comportementales pour la protection du consommateur sont adaptées aux caractéristiques et aux besoins du métier des assurances et étendues aux entreprises et intermédiaires en assurances.

Le législateur a transféré de nombreuses compétences au Roi et à la FSMA. La FSMA a été chargée de développer un certain nombre de règlements, entre autres sur la manière dont nous devons fournir des informations sur les charges et frais liés à un produit.

En raison du manque de clarté quant à l'exécution de la loi, sans parler de règles innombrables et complexes et d'une entrée en vigueur qui approche à grands pas, le marché s'interroge de plus en plus. Par ailleurs, un sondage nous a appris que de nombreux intermédiaires souhaitent obtenir davantage d'informations sur les modifications qui sont en passe d'être apportées à la législation.

### Sous la loupe

Grand temps donc de scruter ces textes d'un peu plus près. Dans les semaines et mois à venir, nous vous informerons régulièrement sur le contenu et l'impact de cette nouvelle loi.

Au moyen d'une information que nous voulons garder simple, nous tenterons de vous expliquer les tenants et les aboutissants de ces modifications de loi. A chaque fois, nous aborderons un thème différent. Si dans l'intervalle un élément déjà traité s'est éclairci, nous en parlerons dans une rubrique séparée.

### Plus qu'un principe, c'est un devoir de diligence

Les assureurs et intermédiaires doivent s'engager de manière loyale, honnête et professionnelle pour défendre les intérêts de leurs clients. Rien de nouveau à ce niveau bien entendu, au contraire, mais le législateur semble juger nécessaire d'imposer des règles comportementales formelles et très poussées.

Le devoir de diligence comporte trois aspects:

- Connaître votre client  
Si vous souhaitez défendre de manière optimale les intérêts de votre client, il faut tout d'abord bien connaître ses intérêts. Il faut identifier les souhaits et les besoins de votre client. Dans le cas des assurances épargne et investissement, vous devez également vous pencher sur les connaissances et l'expérience du client.
- Informer votre client  
Au cours de chaque phase, les clients doivent être informés correctement et en toute transparence, avec des informations compréhensibles. De cette manière, le client peut prendre ses décisions en connaissance de cause.
- Conflits d'intérêts  
La rémunération de l'intermédiaire ne doit jamais constituer un facteur prépondérant dans la vente. En premier lieu, le produit doit servir les intérêts du client.

Des clients lésés par une décision d'investissement ou d'assurance ne doivent plus que prouver qu'une faute a été commise par l'assureur ou le courtier par rapport aux règles comportementales qui ont été définies. Ils ne doivent toutefois pas prouver qu'il existe un lien de cause à effet entre la faute et les dommages encourus. Le législateur a en effet introduit l'avantage de la présomption légale (présomption toutefois réfragable) que ces dommages encourus ont été causés par une infraction à l'une des règles comportementales.

Afin de pouvoir exercer sa tâche correctement, la FSMA a obtenu un certain nombre d'instruments de contrôle supplémentaires. Cela peut aller du "mystery shopping" (achat mystère) à des mesures plus répressives (des amendes).

## Communication sur les thèmes

Ceci nous amène aux thèmes principaux de Twin Peaks II:

- Devoir de diligence
  - Obligations et règles d'information générales (pour tous les types d'assurance)
  - Obligations et règles d'information spécifiques pour assurances épargne et investissement
  - Utilisation de fiches informatives et règles en matière de publicité
- Conflits d'intérêts
- Transparence et règles strictes autour des rémunérations
- Rôle et compétences de la FSMA

Dès à présent, vous recevrez régulièrement une lettre d'info reprenant un thème précis. Ces textes pourront toujours être consultés dans une rubrique spéciale sur notre [portail](#).

Nous espérons ainsi pouvoir vous informer clairement sur la mission que nous avons en commun: protéger nos clients.

Avec nos meilleures salutations.

Anne-Marie Seeuws  
Administrateur délégué

**Votre sécurité nous tient à cœur.**

