

La directive IDD : les intérêts des clients mieux préservés

Zoom sur les produits d'assurance

FSMA



AUTORITÉ
DES
SERVICES
ET MARCHÉS
FINANCIERS



La FSMA

La présente brochure est éditée par l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA). La FSMA est un organisme public autonome qui exerce diverses missions d'intérêt général qui lui ont été confiées par le législateur belge.

La FSMA vise à garantir un système financier au service de la société, qui inspire confiance et place le consommateur au centre des préoccupations. Elle fait en sorte que le consommateur puisse compter sur des services financiers corrects ainsi que sur des marchés transparents et ouverts et qu'il puisse acheter des produits qui correspondent à ses souhaits et à ses besoins.

Table des matières

Qu'est-ce que la directive IDD ?	2
Avant la conclusion d'un contrat d'assurance	6
Etes-vous un client de détail ou un client professionnel ?	7
Quels sont vos exigences et vos besoins ?	7
Quelles informations devez-vous recevoir à l'avance ?	9
Obligations permanentes des distributeurs	16
Prévention des conflits d'intérêts	17
Respect des règles relatives aux rémunérations	18
Traitement des réclamations et des plaintes	19
Trois grands principes à retenir	20

Qu'est-ce que la
directive IDD ?

IDD est l'abréviation de la directive européenne sur la distribution d'assurances (*Insurance Distribution Directive*). Cette directive encadre les services de distribution de produits d'assurances. L'un des objectifs principaux est de prévoir un ensemble de règles visant à assurer une protection renforcée des clients.

La directive IDD comporte des obligations d'information et des règles de conduite qui sont applicables à tous les distributeurs de produits d'assurance. La présente brochure résume les principales obligations d'information et règles de conduite applicables lors de la distribution, en Belgique, de produits d'assurance par un distributeur de produits d'assurance à un client de détail. Cette brochure concerne seulement les produits d'assurance autres que les produits d'investissement basés sur l'assurance¹.

1 Une brochure distincte traite des règles applicables lors de la distribution de produits d'investissement basés sur l'assurance.

Produits d'assurance visés par la présente brochure

Tous les produits d'assurance sauf les produits d'investissement basés sur l'assurance. Par exemple, les assurances hospitalisation, les assurances incendie, les assurances responsabilité pour les véhicules automoteurs, etc.

Ces produits sont dénommés « produits d'assurance » dans la présente brochure.

Trois grands principes

La directive IDD impose aux distributeurs de produits d'assurance de respecter trois grands principes lorsqu'ils distribuent des produits d'assurance :

- agir d'une manière honnête, équitable et professionnelle, qui serve au mieux vos intérêts ;
 - vous fournir des informations correctes, claires et non trompeuses. Ces informations vous aideront à prendre des décisions en connaissance de cause ;
 - tenir compte de votre situation individuelle, en particulier de vos exigences et besoins.
-

Avant la conclusion d'un contrat d'assurance (p.6)

1

Le distributeur doit vous placer dans une **catégorie de clients** :

Client de détail

Client
professionnel

2

Le distributeur doit vous demander certaines informations afin de préciser vos **exigences et besoins**.
S'il vous fournit en plus du conseil, il doit vous fournir une recommandation personnalisée expliquant pourquoi un produit particulier correspondrait le mieux à vos exigences et besoins.

3

Le distributeur doit vous fournir **certaines informations**.

Exemples:

- informations sur le distributeur
- informations sur les produits d'assurance
- informations sur les coûts et frais
- ...

Obligations permanentes des distributeurs

(p.16)

4

- Prévention des conflits d'intérêts et transparence
- Respect des règles relatives aux rémunérations
- Traitement des réclamations et plaintes

Avant la
conclusion d'un
contrat d'assurance

1

Etes-vous un client de détail ou un client professionnel ?

Avant toute distribution d'un produit d'assurance, le distributeur doit vous catégoriser comme **client de détail** ou comme **client professionnel**. En pratique, la plupart des clients particuliers seront placés dans la catégorie des clients de détail. Cette brochure présente dès lors les règles applicables lors de la distribution de produits d'assurance à ce seul type de client.

2

Quels sont vos exigences et vos besoins ?

Avant la conclusion d'un contrat d'assurance, le distributeur doit vous interroger afin de préciser vos exigences et vos besoins. Pour ce faire, il tient compte de la complexité du produit et du type de client que vous êtes. Il doit veiller à ce que le contrat d'assurance qu'il vous propose soit cohérent avec vos exigences et besoins.

En outre, s'il vous fournit du conseil, c'est-à-dire une recommandation personnalisée, au sujet d'un contrat d'assurance, le distributeur doit veiller à vous expliquer pourquoi le produit qu'il vous recommande correspondrait le mieux à vos exigences et besoins. Une recommandation est personnalisée si elle est présentée comme étant adaptée à votre personne ou si elle est fondée sur l'examen de votre situation propre en rapport avec le produit d'assurance concerné. Ce n'est par exemple pas le cas si la recommandation formulée est destinée au public.

Exception : le distributeur n'est pas tenu de respecter les obligations d'information relatives aux exigences et besoins si vous cherchez à couvrir un ou plusieurs **grands risques**².

2 Des risques qui relèvent de certaines branches d'assurance déterminées auxquels font principalement face des personnes morales ou des particuliers dans le cadre d'une activité industrielle, commerciale ou libérale. La notion de « grands risques » est définie à l'article 5, 39°, de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances.

Vous vous adressez à un distributeur pour conclure un contrat d'assurance

QUE DOIT FAIRE LE DISTRIBUTEUR ?



Quelles informations devez-vous recevoir à l'avance ?

Toutes les informations que vous recevez du distributeur doivent être correctes, claires et non trompeuses. Ce principe s'applique tant au contenu des informations qu'à leur présentation. De plus, lorsqu'un distributeur vous adresse de la publicité ou des informations de nature publicitaire, celles-ci doivent être identifiables comme telles.

Le distributeur doit vous communiquer les informations nécessaires suffisamment de temps avant la conclusion du contrat, afin que vous puissiez prendre votre décision en connaissance de cause. Il se peut toutefois que certaines informations vous soient communiquées ultérieurement lorsque le produit d'assurance concerné vous est distribué en utilisant un moyen de communication à distance, par téléphone par exemple. Dans ce cas, certaines conditions doivent être respectées.

Vous devez notamment recevoir les informations suivantes³ :

Informations concernant votre catégorisation

Le distributeur doit vous indiquer s'il vous a classé dans la catégorie des clients de détail ou dans celle des clients professionnels. Il doit vous informer de votre droit éventuel de demander à changer de catégorie et vous indiquer les limites qui pourraient en résulter en termes de protection.

Informations sur le type de conseil fourni

L'intermédiaire d'assurance doit vous expliquer la nature et la portée des conseils qu'il fournit, en précisant par exemple si ses conseils se fondent sur une analyse impartiale. Dans ce cas, les conseils devront reposer sur l'analyse d'un nombre suffisant de produits d'assurance offerts sur le marché de façon à pouvoir vous recommander de manière personnalisée le contrat d'assurance qui serait adapté à vos besoins.

³ Sauf dans le cas de grands risques.

Informations sur le distributeur de produits d'assurance

Le distributeur doit vous communiquer des informations à son sujet, vous préciser s'il fournit ou non du conseil⁴ et vous communiquer les informations nécessaires concernant les procédures de réclamations, de plaintes et de recours.

Informations relatives aux conflits d'intérêts éventuels et transparence

Lorsque le distributeur est un intermédiaire d'assurance ou un intermédiaire d'assurance à titre accessoire, il doit vous fournir une information générale en matière de conflits d'intérêts. Il doit également vous communiquer des informations sur certaines participations qu'il détient, le cas échéant, dans des entreprises ou détenues par certaines entreprises dans son capital ou ses droits de vote.

En outre, il doit vous préciser :

- (i) s'il fonde ses conseils sur une analyse impartiale et personnalisée,
- (ii) s'il est soumis à une obligation contractuelle de travailler exclusivement avec certaines entreprises d'assurance, auquel cas il doit vous communiquer le nom de ces entreprises, ou
- (iii) le nom et l'adresse des entreprises d'assurance avec lesquelles il peut travailler et travaille s'il ne se trouve dans aucun des cas de figure visés sous (i) et (ii).

Informations sur la rémunération

L'intermédiaire d'assurance doit vous informer de la nature de la rémunération qu'il a reçue dans le cadre du contrat d'assurance. Si le distributeur est une entreprise d'assurance, l'information portera sur celle perçue par son personnel dans le cadre du contrat d'assurance.

Lorsque le distributeur est un intermédiaire d'assurance ou un intermédiaire d'assurance à titre accessoire, il doit en outre vous préciser s'il travaille sur la base :

- (i) d'honoraires payés directement par vous ;
- (ii) d'une commission de toute nature incluse dans la prime d'assurance ;
- (iii) de tout autre type de rémunération ; ou
- (iv) d'une combinaison d'une ou plusieurs formes de rémunérations précitées.

⁴ Si le distributeur est un intermédiaire d'assurance ou une entreprise d'assurance.

Informations sur les coûts et frais

La FSMA a précisé le contenu de cette information dans un règlement. Cette information doit vous être communiquée avant la conclusion d'un contrat d'assurance mais aussi à chaque échéance de votre contrat d'assurance.

L'information précise que le distributeur doit vous communiquer diffère selon que le contrat que vous souhaitez conclure concerne l'assurance obligatoire de responsabilité civile en matière de véhicules automoteurs ou un autre type d'assurance.

Les montants qui doivent vous être communiqués peuvent constituer des estimations. Il ne s'agit donc pas nécessairement des coûts et frais que vous devez réellement supporter dans le cadre du contrat d'assurance concerné. Ces estimations en matière de coûts et frais ont pour but de vous permettre de mieux apprécier la partie de la prime qui sert à couvrir le risque assuré par le contrat d'assurance.

Attention : lorsque vous comparez plusieurs contrats d'assurance, vous ne devez pas vous limiter à comparer l'estimation des coûts et frais de chaque contrat. Il convient de prendre également en considération d'autres éléments, tels que l'étendue des garanties, le montant des franchises éventuelles ou les clauses d'exclusion.

Informations sur le produit d'assurance

Le distributeur doit vous fournir des informations pertinentes sur le produit d'assurance, sous une forme compréhensible, afin de vous permettre de prendre une décision en connaissance de cause. Ces informations sont modulées en fonction de la complexité du produit et du type de client.

■ Si le produit d'assurance concerné est un produit d'assurance non-vie, ces informations vous seront fournies sous la forme d'un document d'information sur le produit d'assurance dont le contenu, la forme et le format sont réglementés.

Le format du document d'information est fixé par un règlement européen et se présente comme suit (voir page suivante).

Il est dans votre intérêt de conserver tous les documents reçus de la part du distributeur de produits d'assurance.

■ Document d'information sur le produit d'assurance

Ce document contient les informations suivantes :

- des informations sur le type d'assurance;
- un résumé de la couverture d'assurance, y compris les principaux risques assurés, les plafonds de garantie et, le cas échéant, la couverture géographique et un résumé des risques exclus;
- les modalités de paiement des primes et la durée des paiements;
- les principales exclusions qui rendent impossible toute demande d'indemnisation;
- les obligations au début du contrat;
- les obligations pendant la durée du contrat;
- les obligations en cas de sinistre;
- la durée du contrat, y compris les dates de début et de fin du contrat;
- les modalités de résiliation du contrat.

La loi précise également la forme de ce document ainsi que la langue dans laquelle il doit être rédigé.

Assurance Xxxxx

Document d'information sur le produit d'assurance

Compagnie: (Nom compagnie d'assurance) **Produit:** (Nom police)

(Mention indiquant que des informations précontractuelles et contractuelles complètes sur le produit sont fournies dans d'autres documents)

De quel type d'assurance s'agit-il?

(Description de l'assurance)



Qu'est-ce qui est assuré?

- ✓ xxx
- ✓ xxx
- ✓ xxx
- ✓ xxx
- ✓ xxx
- ✓ xxx
- ✓ xxx
- ✓ xxx
- ✓ xxx
- ✓ xxx



Qu'est-ce qui n'est pas assuré?

- ✗ xxx
- ✗ xxx
- ✗ xxx



Y a-t-il des exclusions à la couverture?

- ! xxx
- ! xxx
- ! xxx



Où suis-je couvert(e)?

- ✓ xxx



Quelles sont mes obligations?

- xxx
- xxx
- xxx



Quand et comment effectuer les paiements?

- xxx



Quand commence la couverture et quand prend-elle fin?

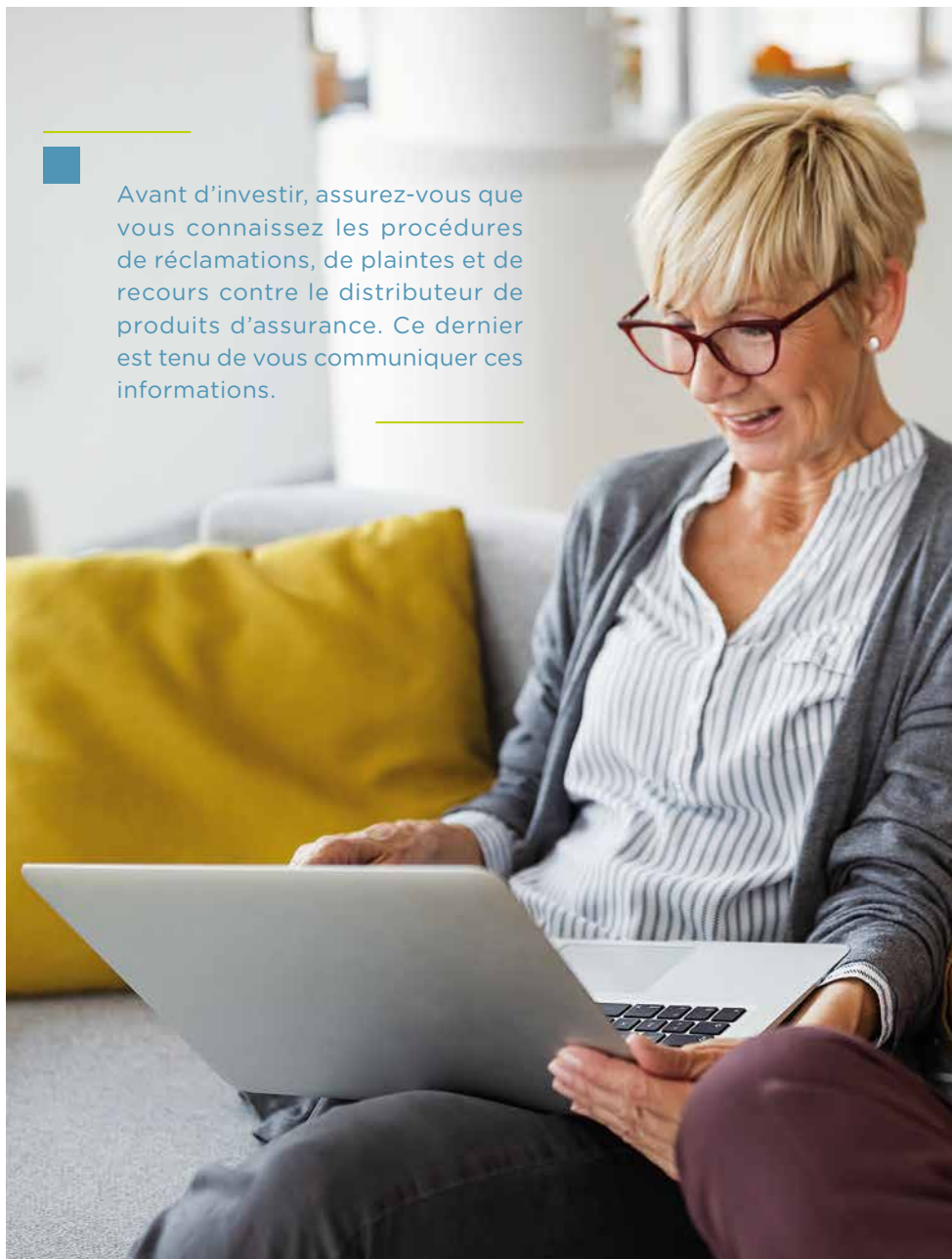
- xxx



Comment puis-je résilier le contrat?

- xxx

■ Avant d'investir, assurez-vous que vous connaissez les procédures de réclamations, de plaintes et de recours contre le distributeur de produits d'assurance. Ce dernier est tenu de vous communiquer ces informations.





Obligations permanentes des distributeurs

La directive IDD fixe un certain nombre d'exigences que les distributeurs doivent respecter à tout moment.

Prévention des conflits d'intérêts

Les distributeurs doivent agir d'une manière qui serve au mieux vos intérêts. A cette fin, ils prennent des dispositions efficaces pour détecter et éviter les éventuels conflits d'intérêts qui pourraient porter atteinte à vos intérêts lors de la distribution de produits d'assurance. Les distributeurs doivent éviter de servir indirectement leurs intérêts ou ceux d'autres clients plutôt que les vôtres.

Il y a conflit d'intérêts, par exemple, lorsque le distributeur de produits d'assurance est susceptible de réaliser un gain financier ou d'éviter une perte à vos dépens. C'est également le cas lorsqu'il est incité – financièrement ou d'une autre manière – à privilégier l'intérêt d'un autre client ou groupe de clients par rapport aux vôtres.

Lorsque les mesures prises par le distributeur pour prévenir ou gérer un conflit d'intérêts sont insuffisantes pour garantir que le risque de porter atteinte à vos intérêts sera évité, il doit vous en informer. Dans ce cas, il doit vous communiquer les informations suivantes avant la conclusion d'un contrat d'assurance :

- une description précise du conflit d'intérêts concerné ;
- une explication de la nature générale et des sources du conflit d'intérêts ; et
- une explication des risques que le conflit présente pour vous et des mesures prises pour atténuer ces risques.

Respect des règles relatives aux rémunérations

Lors de la distribution de produits d'assurance, il peut arriver que le distributeur reçoive des avantages de tiers. Ces avantages pourraient l'inciter à privilégier d'autres intérêts que les vôtres.

Différentes règles encadrent ces situations en vue de vous protéger.

D'une part, le distributeur ne peut pas être rémunéré, ni rémunérer ou évaluer les performances de son personnel d'une manière qui aille à l'encontre de son obligation d'agir au mieux de vos intérêts.

En outre, les organisations représentatives du secteur des assurances ont établi un code de conduite qui encadre le versement et la perception de certaines incitations. Ce code fixe :

- (i) des principes de base en matière de conflits d'intérêts et de proportionnalité de la rémunération au regard du service fourni ;
- (ii) des règles spécifiques encadrant certaines rémunérations non monétaires. Il s'agit par exemple de l'encadrement des formations offertes aux intermédiaires d'assurance, la limitation de la durée des événements organisés en leur faveur, ainsi que de la zone géographique dans laquelle ils sont organisés ; et
- (iii) une liste d'incitations ou pratiques interdites car considérées comme ayant un effet négatif sur la qualité du service qui vous est fourni. Par exemple, les voyages offerts aux intermédiaires d'assurance ou des incitations liées à la vente de certains produits lorsque certaines conditions sont réunies.

Traitement des réclamations et des plaintes

Les distributeurs sont tenus de faire en sorte que les réclamations que vous leur adressez concernant un contrat d'assurance ou le service de distribution d'assurance qui vous a été fourni soient examinées de manière experte et honnête et que vous receviez en tous cas une réponse.

Procédure à suivre en cas de réclamation ou de plainte

Si vous souhaitez formuler une réclamation concernant un service de distribution d'assurance ou un produit d'assurance, vous pouvez d'abord vous adresser au service des plaintes de votre distributeur.

Vous pouvez aussi, sous certaines conditions, prendre contact avec l'Ombudsman des assurances, qui jouera le rôle de médiateur impartial entre votre distributeur et vous-même.

Par ailleurs, il est également possible de lancer une procédure en justice, notamment si aucune des voies de réclamation précitées ne vous permet de trouver une solution à votre problème.

Vous pouvez également poser des questions à la FSMA, en gardant à l'esprit que la FSMA n'est pas habilitée à intervenir dans le litige qui vous opposerait à votre distributeur.

Trois grands principes à retenir

L'objectif de cette brochure est d'informer le client de détail à propos des différentes règles de conduite à respecter lors la distribution de produits d'assurance, en exécution de la directive IDD. Ces règles ont pour but de garantir une protection adéquate des clients.

Retenez les trois principes fondamentaux que les distributeurs doivent respecter lorsqu'ils vous distribuent des produits d'assurance :

1. agir d'une manière honnête, équitable et professionnelle, qui serve au mieux vos intérêts ;
2. vous fournir des informations correctes, claires et non trompeuses ;
3. vous fournir des services qui tiennent compte de votre situation individuelle, en particulier de vos exigences et besoins.

Cette brochure vise à permettre aux clients de mieux connaître leurs droits et les règles de conduite que les distributeurs de produits d'assurance sont tenus de respecter lorsqu'ils fournissent des services de distribution d'assurance concernant des produits d'assurance autres que des produits d'investissement basés sur l'assurance. Elle résume de manière synthétique et générale les principales obligations de ces distributeurs à l'égard des clients de détail telles que celles-ci découlent de la législation belge assurant la transposition de la directive IDD. Il ne s'agit pas d'une présentation exhaustive du cadre juridique applicable.

Cette brochure ne peut, en aucun cas, constituer une interprétation juridique de la part de la FSMA. La FSMA ne formule aucun conseil quant à la souscription de produits financiers ou à l'utilisation de services financiers particuliers. La FSMA ne peut pas être tenue responsable de conséquences néfastes qui pourraient découler de l'achat de produits ou de l'utilisation de services financiers inappropriés.

La FSMA veille à la qualité des informations contenues dans cette brochure, sans toutefois garantir une exactitude absolue et en tout temps actuelle de celles-ci. La FSMA n'est pas responsable de discordances qui résulteraient notamment d'une évolution de la législation.

Editeur responsable

J.-P. Servais, rue du Congrès 12-14, 1000 Bruxelles

FSMA



FSMA

Autorité des services et marchés financiers

Rue du Congrès 12-14, 1000 Bruxelles

Tél. +32 (0)2 220 52 11

www.fsma.be

www.wikifin.be

