

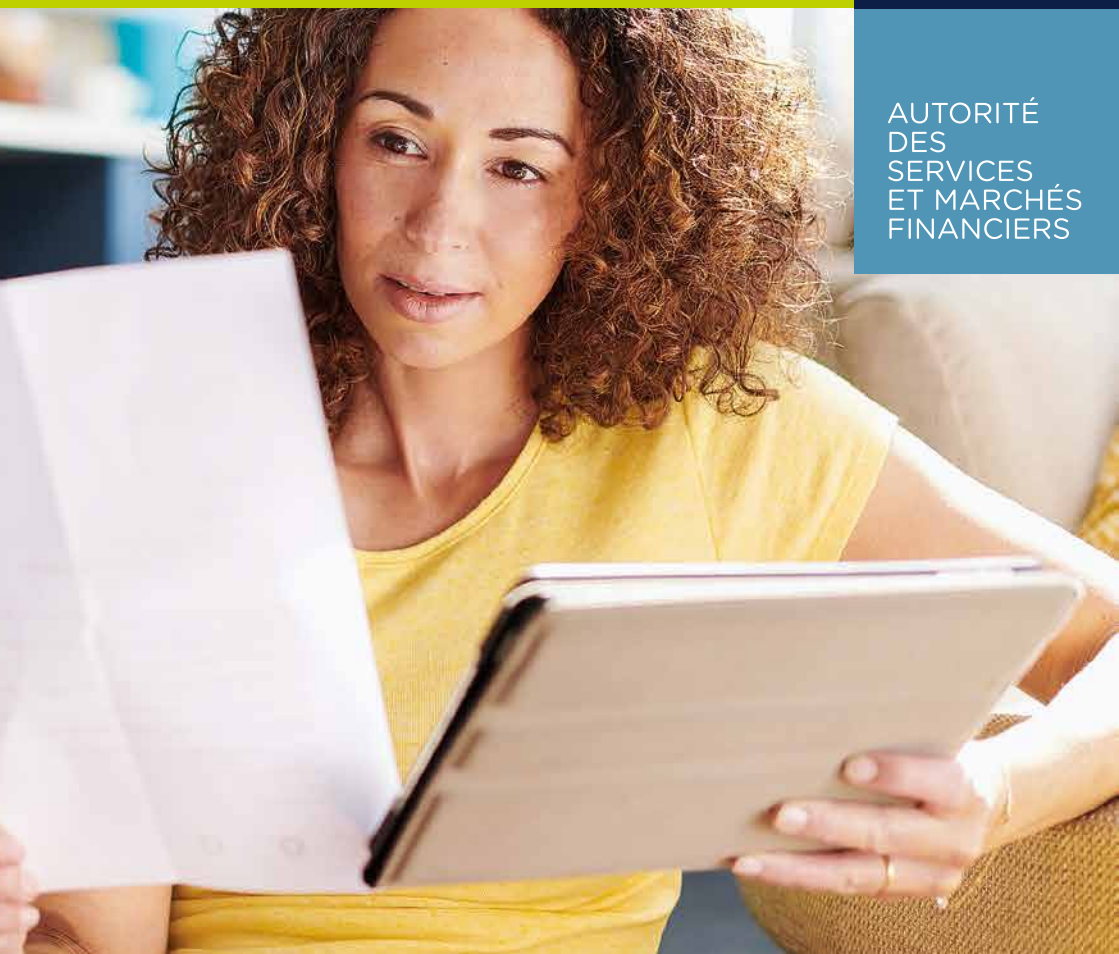
# La directive IDD : les intérêts des clients mieux préservés

Zoom sur les produits  
d'investissement basés  
sur l'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

<b>Qu'est-ce que la directive IDD ?</b>	<b>2</b>
<b>Avant la conclusion d'un contrat d'assurance</b>	<b>8</b>
Etes-vous un client de détail ou un client professionnel ?	9
Quel est le niveau de protection dont vous bénéficiez ?	9
Que doit faire le distributeur ?	11
A. Le distributeur doit toujours effectuer un test des exigences et besoins	11
B. Le distributeur effectue un test supplémentaire dont la portée diffère selon qu'il vous fournit ou non du conseil	11
Quelles informations devez-vous recevoir à l'avance ?	15
<b>Après la conclusion d'un contrat d'assurance</b>	<b>18</b>
<b>Obligations permanentes des distributeurs</b>	<b>20</b>
Prévention des conflits d'intérêts	21
Respect des règles relatives aux rémunérations	22
Traitement des réclamations et des plaintes	23
<b>Trois grands principes à retenir</b>	<b>24</b>

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 lors de la distribution de tout type de produit d'assurance. Elle contient également des exigences supplémentaires qui concernent uniquement les produits d'investissement basés sur l'assurance (*Insurance Based Investment Products* ou *IBIPs*). Sur ce plan, la directive IDD vise à aligner les règles sur celles applicables dans le secteur bancaire avec les directives MiFID I et MiFID II<sup>1</sup>.

La présente brochure résume les principales obligations d'information et règles de conduite applicables lors de la distribution, en Belgique, de produits d'investissement basés sur l'assurance<sup>2</sup> par une entreprise ou un intermédiaire d'assurance.

---

1 Une brochure distincte traite des règles applicables dans le cadre de MiFID II.

2 Une brochure distincte traite des règles applicables lors de la distribution d'autres types de produits d'assurance à des clients de détail.



---

## Produits d'investissement basés sur l'assurance

La notion de produit d'investissement basé sur l'assurance (IBIP) vise une assurance comportant un élément d'investissement qui est exposée aux fluctuations du marché<sup>3</sup>. Il s'agit des :

- **assurances d'épargne**, c'est-à-dire les assurances des branches 21, 22 ou 26 comportant une composante d'épargne ou des combinaisons de tels contrats ;
  - **assurances d'investissement**, c'est-à-dire les assurances de la branche 23 ou des combinaisons de branches 23 et les combinaisons d'assurances d'épargne et de branches 23.
- 

En tant que client, le degré de protection dont vous bénéficiez est plus élevé si le distributeur vous fournit un conseil concernant un produit d'investissement basé sur l'assurance qu'en l'absence de conseil.

---

## Trois grands principes

La directive IDD impose aux distributeurs de respecter trois grands principes lorsqu'ils distribuent des produits d'investissement basés sur l'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 d'investissement en connaissance de cause ;
  - tenir compte de votre situation individuelle, en particulier de vos exigences et besoins.
- 

---

<sup>3</sup> A l'exception des régimes de retraite professionnelle officiellement reconnus qui relèvent du champ d'application de la Directive 2016/2341 ou de la Directive 2009/138/CE (2<sup>e</sup> pilier de pension).

# Avant la conclusion d'un contrat d'assurance (p.8)

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** et d'évaluer le caractère approprié ou adéquat des produits concernés (= devoir de diligence).

La nature de l'évaluation à réaliser dépend du type de service :

- distribution en relation avec **des ventes sans conseil**
- distribution **avec conseil**

## Obligations permanentes des distributeurs (p.20)



## Après la conclusion d'un contrat d'assurance (p.18)

3

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

Exemples :

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

4

- Rapports et informations périodiques
- Le cas échéant, évaluation périodique du caractère adéquat

5

- 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'investissement basé sur l'assurance, le distributeur doit vous catégoriser comme **client de détail** ou comme **client professionnel**. La plupart des clients particuliers seront placés dans la catégorie des clients de détail.

**En tant que client de détail, vous bénéficiez du niveau de protection le plus élevé.**

La catégorie des clients professionnels comprend par exemple les banques, les autorités publiques, les fonds de pension, les grandes entreprises et, exceptionnellement, certains clients particuliers.

Si vous êtes un client professionnel, votre distributeur ne sera pas tenu de vous fournir certaines informations ou pourra vous transmettre une information moins détaillée. La présente brochure aborde uniquement les règles applicables aux clients de détail.

2

## Quel est le niveau de protection dont vous bénéficiez ?

Vous pouvez vous adresser à un distributeur de produits d'investissement basés sur l'assurance dans deux situations différentes :

1. **pour acheter un produit d'assurance sans obtenir de conseil ;**
2. **pour obtenir du conseil**, c'est-à-dire une recommandation personnalisée au sujet d'un produit d'investissement basé sur l'assurance. Une recommandation est personnalisée si elle est adaptée à votre personne ou si elle est basée sur l'examen de votre situation propre. Ce n'est pas le cas, par exemple, si la recommandation formulée est destinée au public.

Pour ces deux situations, des niveaux de protection différents vont s'appliquer.

# QUE DOIT FAIRE LE DISTRIBUTEUR ?

## Dans tous les cas : test des exigences et besoins

Le distributeur doit vous interroger sur vos exigences et besoins et veiller à ce que le contrat d'assurance proposé soit cohérent avec ces exigences et besoins.

### Vente sans conseil

#### Test du caractère approprié

Le distributeur doit vous interroger sur vos connaissances et votre expérience du domaine d'investissement dont relève le type spécifique de produit proposé ou demandé. Ainsi, il doit s'assurer que vous comprenez les risques liés à la transaction et qu'elle est appropriée pour vous.

### Vente avec conseil

#### Test d'adéquation

Le distributeur doit vous interroger sur :

- vos connaissances et votre expérience du domaine d'investissement concerné ; et
- vos objectifs d'investissement et votre situation financière.

Sur la base de ces informations, il pourra vous recommander un produit adéquat.

Le distributeur doit aussi veiller à ce que la recommandation personnalisée explique pourquoi le produit correspondrait le mieux à vos exigences et besoins.

# Que doit faire le distributeur ?

## A. Le distributeur doit toujours effectuer un test des exigences et besoins

Avant la conclusion d'un contrat d'assurance, le distributeur doit vous interroger afin de préciser vos exigences et besoins en fonction de la complexité du produit et du type de client que vous êtes. Il doit aussi vous fournir des informations objectives sur le produit d'investissement basé sur l'assurance concerné. Ceci doit vous permettre de prendre une décision d'investissement en connaissance de cause. Le distributeur doit veiller à ce que le produit qu'il vous propose soit cohérent avec vos exigences et besoins.

## B. Le distributeur effectue un test supplémentaire dont la portée diffère selon qu'il vous fournit ou non du conseil

### **Sans conseil : test du caractère approprié**

Si vous vous adressez à un distributeur afin de conclure un contrat portant sur un produit d'investissement basé sur l'assurance, sans que ce dernier ne vous fournisse de conseil, un mécanisme de protection plus léger va s'appliquer. Il s'agit du test du « caractère approprié ».

**Lors du test du caractère approprié, le distributeur doit évaluer vos connaissances et votre expérience** en ce qui concerne le domaine d'investissement dont relève le produit proposé ou demandé :

- Quels types de services, de transactions et de produits d'investissement basés sur l'assurance ou d'instruments financiers vous sont familiers ? Quelle était la nature de vos transactions antérieures sur de tels produits ou instruments, quels étaient leur nombre, leur valeur et leur fréquence ? Sur quelle période ces transactions ont-elles été effectuées ? Quel est votre niveau d'éducation et votre profession actuelle ou antérieure ?

Généralement, le distributeur utilise un questionnaire qu'il vous soumet préalablement à un investissement.

- **Si le distributeur conclut que vous disposez des connaissances et de l'expérience nécessaires pour comprendre les risques encourus,** il pourra procéder à l'exécution de la transaction.
- **S'il conclut, au contraire, que vous ne disposez pas des connaissances et de l'expérience nécessaires ou si vous n'avez pas apporté suffisamment d'informations pour lui permettre de se forger une opinion,** il devra vous adresser un avertissement. Celui-ci signalera qu'il estime que le produit n'est pas approprié pour vous ou que l'information fournie est insuffisante pour lui permettre de se prononcer. Si vous insistez pour que la transaction soit exécutée, vous devrez en accepter le risque.

Ce test vise donc à protéger les clients qui pourraient ne pas comprendre ou ne pas être conscients des conséquences ou du niveau de risque d'une transaction.

### **Avec conseil: test d'adéquation**

**Lorsque vous sollicitez un conseil auprès d'un distributeur ou que ce dernier vous en fournit un de sa propre initiative, vous vous appuyez davantage sur ce distributeur qu'en l'absence de conseil.** Vous devez dès lors avoir la certitude que ce distributeur vous recommande des produits adéquats compte tenu de votre situation personnelle. **C'est la raison pour laquelle le distributeur doit non seulement vous fournir une recommandation personnalisée expliquant pourquoi un produit particulier correspondrait le mieux à vos exigences et à vos besoins, mais il doit en outre effectuer un « test d'adéquation ».** Pour pouvoir effectuer ce test, le distributeur vous posera certaines questions pour déterminer quels types de produits d'investissement basés sur l'assurance vous conviennent et servent ainsi au mieux vos intérêts.

Le test d'adéquation doit aborder les aspects suivants :

- **vos objectifs d'investissement et votre tolérance au risque**

Quel est votre profil de risque et quelles sont vos préférences en matière de prise de risques ? Souhaitez-vous bénéficier d'une protection totale de votre capital ou êtes-vous prêt à prendre des risques élevés ? Dans quel but investissez-vous ? Pendant combien de temps souhaitez-vous conserver votre investissement ?

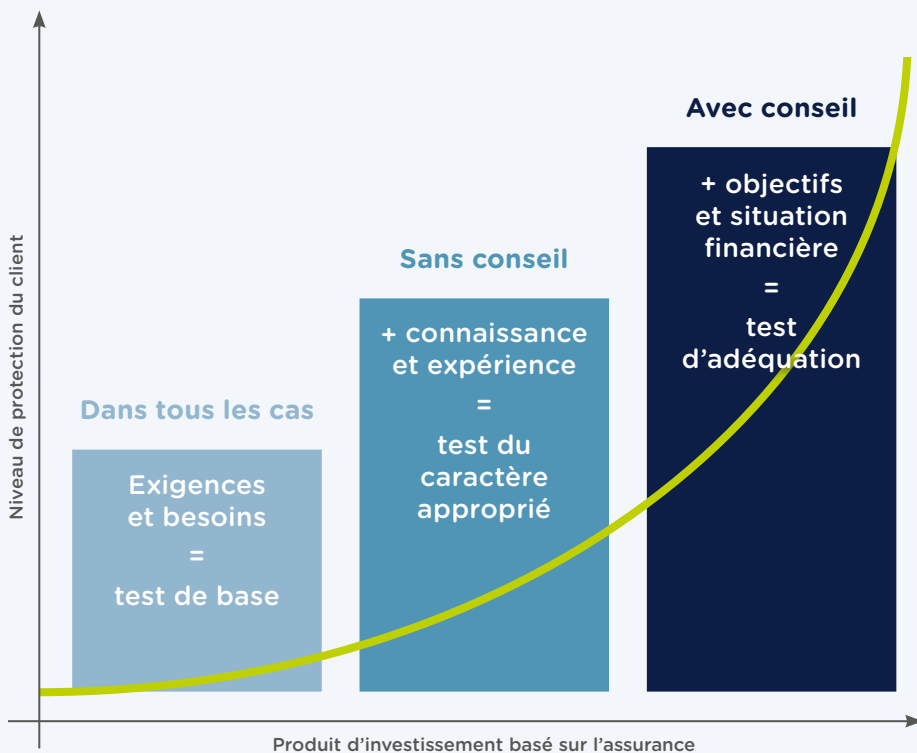
- **vos situation financière et votre capacité à subir des pertes**

Quels sont vos revenus réguliers, d'où proviennent-ils et à combien s'élèvent-ils ? Disposez-vous d'actifs, d'investissements ou de biens immobiliers ? Avez-vous des dettes ou certains engagements financiers réguliers ? Dans quelle mesure êtes-vous capable de supporter des pertes financières ?

- **vos connaissances et votre expérience dans le domaine d'investissement concerné**

Si le distributeur n'obtient pas les informations nécessaires pour évaluer l'adéquation du produit, il ne peut pas formuler de recommandation. Il est donc crucial que vous répondiez aux questions qui vous seront posées. Cela déterminera la nature du service que le distributeur sera autorisé à vous fournir et le niveau de protection qui en découle.

# TEST DES EXIGENCES ET BESOINS, TEST DU CARACTÈRE APPROPRIÉ ET TEST D'ADÉQUATION





## 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 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 suivantes :

### **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 et personnalisée ou s'ils sont indépendants. En outre, il vous indiquera s'il vous fournira une évaluation périodique du caractère adéquat des produits qu'il vous a recommandés.

## **Déclaration d'adéquation**

Lorsqu'il vous fournit un conseil, le distributeur doit vous remettre une déclaration qui résume les conseils donnés et explique pourquoi ces conseils sont adaptés à votre situation. Ce rapport doit notamment préciser en quoi les conseils sont conformes à vos objectifs, vos préférences, votre situation financière et à vos connaissances et votre expérience. La déclaration doit également indiquer si les produits recommandés sont susceptibles de nécessiter un réexamen périodique.

## **Informations sur les produits**

Le distributeur vous fournira les informations pertinentes concernant les produits, en tenant compte de la complexité du produit et du type de client que vous êtes. Le distributeur vous communiquera également des orientations et des mises en garde appropriées sur les risques inhérents aux produits concernés ou à certaines stratégies d'investissement.

## **Informations sur le distributeur**

Le distributeur doit notamment vous communiquer ses coordonnées, données relatives à son agrément/inscription, etc. Il doit également vous préciser s'il fournit ou non du conseil 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, il doit vous communiquer 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 les coûts et frais**

Cette information doit inclure les coûts de distribution du produit, les coûts du produit concerné et la manière dont le client peut s'acquitter de ces différents coûts, en ce compris tout paiement effectué par des tiers. L'information fournie doit présenter l'ensemble des coûts et frais sous la forme d'un total et montrer l'effet cumulé de ces différents coûts et frais sur le retour sur investissement. Vous avez le droit de demander au distributeur de détailler ces coûts et frais.


### **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, 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.

---



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.

---



#### 4

Pendant toute la durée d'un contrat d'assurance, le distributeur doit vous communiquer au moins une fois par an des informations sur le service fourni et les transactions effectuées, notamment concernant les coûts et frais.

Si le distributeur vous fournit des conseils qui impliquent une évaluation périodique de l'adéquation, il doit vous envoyer au moins une fois par an des rapports comportant une déclaration de mise à jour sur la manière dont l'investissement répond à vos préférences, objectifs et autres caractéristiques. Ce rapport peut se limiter à mentionner les changements survenus sans répéter l'ensemble des détails figurant dans la déclaration d'adéquation initiale.

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

# 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'investissement basés sur l'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 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

Lorsqu'un distributeur distribue des produits d'investissement basés sur l'assurance, il peut arriver qu'il reçoive des avantages de tiers. Ces avantages peuvent l'inciter à privilégier d'autres intérêts que les vôtres. Différentes règles encadrent ces situations en vue de vous protéger :

- 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. Par exemple, sous la forme d'un objectif de vente qui l'encouragerait à vous recommander un produit d'investissement basé sur l'assurance déterminé alors qu'il pourrait vous en recommander un autre qui correspondrait mieux à vos besoins.
- Lorsqu'il fournit des services de distribution d'assurance relatifs à des produits d'investissement basés sur l'assurance, le distributeur ne peut pas recevoir d'avantages de la part de tiers ni leur verser des avantages<sup>4</sup>, sauf si ceux-ci :
  - (i) n'ont pas d'effet négatif sur la qualité du service qu'il vous fournit ; et
  - (ii) ne nuisent pas au respect de son obligation d'agir d'une manière honnête, équitable et professionnelle au mieux de vos intérêts.

En outre, les organisations représentatives du secteur des assurances ont établi un code de conduite qui encadre davantage le versement et la perception de certaines incitations en lien avec la distribution de produits d'investissement basés sur l'assurance. 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 ;

---

<sup>4</sup> Autres que ceux qui sont nécessaires ou permettent la prestation du service.



- (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 mises en place par la législation belge assurant la transposition de la directive IDD lors de la distribution de produits d'investissement basés sur l'assurance. 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 fournissent des services de distribution d'assurances :

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 entreprises d'assurance et les intermédiaires d'assurance sont tenus de respecter lorsqu'ils fournissent des services de distribution d'assurance concernant des produits d'investissement basés sur l'assurance. Elle résume de manière synthétique et générale les principales obligations des distributeurs de produits d'assurance précités 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](http://www.fsma.be)

[www.wikifin.be](http://www.wikifin.be)

