

# Code de bonne conduite relatif à la répartition des tâches entre l'entreprise d'assurances et l'intermédiaire en assurances dans le cadre de l'application des règles de conduite applicables à la distribution d'assurances.

## **Section 1 : Dispositions générales**

### Article 1 : Objectif

Le présent code de bonne conduite règle la répartition des tâches entre les entreprises d'assurances et les intermédiaires en assurances dans le cadre des règles de conduite applicables à la distribution d'assurances.

Dans le cadre du présent code de bonne conduite relatif à la répartition des tâches, chaque partie est responsable des tâches qui lui ont été attribuées ou qu'elle a accomplies.

### Article 2 : Champ d'application

Dans le cadre de l'application des règles de conduite applicables à la distribution d'assurances (dénommée ci-après règles de conduite), le présent code de conduite détermine les relations entre les entreprises d'assurances et les intermédiaires en assurances, à l'exception de celles avec les agents d'assurances liés.

Le présent code de bonne conduite, à l'exception de l'article 11, est également d'application aux intermédiaires d'assurances à titre accessoire qui sont inscrits auprès de la FSMA. Pour des raisons de lisibilité, on entend par « intermédiaire d'assurances » dans le présent code également les « intermédiaires d'assurances à titre accessoire inscrits ».

### Article 3 : Organisation adéquate

Dans le cadre du respect des règles de conduite, l'entreprise d'assurances et l'intermédiaire en assurances mettent chacun en place une organisation adéquate.

L'entreprise d'assurances et l'intermédiaire en assurances sont chacun responsable de prendre les mesures nécessaires pour se conformer aux obligations légales et réglementaires qui leur incombent.

Dans ce cadre, les mesures adoptées par l'entreprise d'assurances et l'intermédiaire en assurances doivent être proportionnées à leurs activités, notamment en tenant compte de la nature, de l'échelle et de la complexité de leurs activités, de la nature et de l'éventail des services de distribution d'assurances en assurances fournis dans le cadre de leurs activités, ainsi que de la nature et de la complexité des types de contrats d'assurance proposés à leurs clients.

### Article 4 : Conservation des données

L'entreprise d'assurances et l'intermédiaire en assurances enregistrent chacun, en ce qui le concerne, tous les actes de distribution qu'ils posent.

#### Article 5 : Respect des règles fondamentales

Tant l'entreprise d'assurances que l'intermédiaire en assurances sont responsables du respect des principes généraux prévu à l'art 279 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances (ci-après L. Ass.) qui est :

- d'agir d'une manière honnête, équitable et professionnelle afin de servir au mieux les intérêts de leurs clients ;
- de les informer de manière correcte, claire et non trompeuse ;
- de ne pas rémunérer ou de ne pas recevoir une rémunération d'une façon qui aille à l'encontre de leur obligation d'agir au mieux des intérêts de leurs clients.

#### Article 6 : Connaissance des caractéristiques essentielles des produits

L'entreprise d'assurances met à disposition de l'intermédiaire en assurances les informations actualisées concernant les caractéristiques essentielles de ses produits.

L'intermédiaire en assurances ne fait porter ses activités de distribution d'assurances que sur des contrats d'assurances dont lui-même, ses responsables de la distribution et les personnes en contact avec le public qu'il occupe, connaissent et sont capables d'expliquer les caractéristiques essentielles à ses clients.

#### Article 7 : Politique de gestion des conflits d'intérêts

Tant l'entreprise d'assurances que l'intermédiaire en assurances sont responsables de l'instauration et de la mise en œuvre de leur propre politique de gestion des conflits d'intérêts.

#### Article 8 : Contenu de l'information

L'entreprise d'assurances et l'intermédiaire en assurances sont chacun responsable du contenu des documents qu'ils élaborent.

#### Article 9 : Site Web

L'entreprise d'assurances et l'intermédiaire en assurances sont chacun responsable de leur propre site web.

#### Article 10 : Responsabilité en matière de publicité

Le tableau ci-dessous indique qui est responsable du contenu d'une publicité, que cela soit une publicité en assurance vie ou en assurances non-vie.

	Responsabilité de
Monopublicité pour laquelle il est utilisé exclusivement du matériel de l'entreprise d'assurances que l'intermédiaire en assurances ne modifie pas	L'entreprise d'assurances
Multipublicité pour laquelle il est utilisé exclusivement du matériel de l'entreprise d'assurances que l'intermédiaire en assurances ne modifie pas	L'entreprise d'assurances
Publicité établie par l'intermédiaire en assurances, mais approuvée par l'entreprise d'assurance	L'entreprise d'assurances
Toute autre publicité	L'intermédiaire en assurances

Toute publicité de produit qui est faite par un intermédiaire en assurances relève du champ d'application du présent code de bonne conduite. Les règles décrites ci-dessus relatives à la responsabilité sont d'application à cet égard.

§1. Mono- et multipublicité pour laquelle il est utilisé exclusivement du matériel de l'entreprise d'assurances que l'intermédiaire en assurances ne modifie pas :

Par monopublicité, il faut entendre toute publicité pour un seul produit d'une seule entreprise d'assurances. Toute autre publicité relève de la multipublicité. Aussi longtemps que l'intermédiaire en assurances utilise exclusivement du matériel de l'entreprise d'assurances et n'y apporte aucune modification (p. ex. ajout, suppression, adaptation de la mise en pages, ...), l'entreprise d'assurances est responsable.

§2. Publicité établie par l'intermédiaire en assurances, mais approuvée par l'entreprise d'assurances :

L'entreprise d'assurances est responsable de la publicité que l'intermédiaire en assurances établit lui-même, pour autant qu'elle approuve explicitement cette publicité dans son ensemble.

§3. Toute autre publicité :

L'intermédiaire en assurances assume une responsabilité pour toute publicité ne relevant pas des paragraphes 1 ou 2, par exemple une publicité établie par l'intermédiaire en assurances, mais non approuvée par l'entreprise d'assurances, une publicité utilisant du matériel de l'entreprise d'assurances, mais auquel l'intermédiaire en assurances apporte des modifications, ...

### Article 11 : Rapports adéquats

L'entreprise d'assurance élabore les rapports adéquats pour les produits d'investissement fondé sur l'assurance, y compris les assurance d'épargne et d'investissement, conformément à la réglementation en vigueur et les transmet aux clients.

### Article 12 : Dossier client

Tant l'entreprise d'assurances que l'intermédiaire en assurances conservent, pour ce qui le concerne, les données conformément aux obligations reprises dans la réglementation en vigueur.

### Article 13 : Support de l'information

L'entreprise d'assurances et l'intermédiaire en assurances communiquent l'information par le biais d'un support durable (papier ou électronique) ou de leur site web en fonction de l'accord donné par le client, conformément aux obligations reprises dans la réglementation en vigueur.

L'entreprise d'assurances et l'intermédiaire en assurances sont, chacun pour ce qui le concerne, responsable de recueillir l'accord du client pour l'utilisation de communications électroniques.

Lors du complètement des documents de souscription ou des applications informatiques de l'entreprise d'assurances, l'entreprise d'assurances charge l'intermédiaire en assurances d'obtenir l'accord du client pour ce qui est de l'utilisation du support électronique, et cela dans le respect du prescrit de l'article 2 de la convention sectorielle d'intermédiation pour courtiers en assurances.

### Article 14 : POG

#### §1 Responsabilité

Le concepteur d'un produit d'assurance peut être une entreprise d'assurance ou un distributeur. C'est le concepteur qui porte la charge de la responsabilité du POG, y compris de la détermination du marché cible et de la stratégie de distribution (sélection des canaux de distribution). Le distributeur est responsable du respect de ses obligations, dont l'établissement du dispositif de distribution de produits. En tout état de cause, toute stratégie de distribution spécifique établie ou appliquée par les distributeurs de produits d'assurance doit être compatible avec la stratégie de distribution établie par le concepteur et au marché cible défini par ce dernier.

Au cas où la conception se fait conjointement, un accord écrit doit être signé afin de préciser les modalités de la collaboration relatives aux exigences applicables au concepteur, les procédures concernant la définition du marché cible et les rôles respectifs dans le processus d'approbation du produit.

#### §2 Monitoring

Le distributeur communique, le cas échéant, au concepteur les plaintes et incidents via les canaux de communication habituels.

Afin de contribuer au réexamen des produits, sur demande, le distributeur fournit des informations pertinentes sur les ventes au concepteur du produit.

### §3 Communication des informations relatives au POG

Le concepteur communique au distributeur les informations relatives au POG conformément à l'article 292 L. Ass. de préférence via le « Sector Catalog » à l'endroit approprié, et à défaut via les canaux de communication habituels de l'entreprise d'assurances .

## **Section 2 : Phase précontractuelle**

### Article 15 : Généralités

Il appartient à l'entreprise d'assurances ou à l'intermédiaire en assurances, à savoir celui qui est en contact avec le client, de remplir les obligations prévues ci-dessous. En règle générale il s'agira de l'intermédiaire en assurances.

### Article 16 : Devoir de diligence : analyse des exigences et besoins, du caractère adéquat, du caractère approprié, la recommandation personnalisée et la déclaration d'adéquation

La responsabilité du devoir de diligence incombe à celui qui est en contact avec le client.

### Article 17 : Informations précontractuelles obligatoires dans le cadre des règles de conduite

#### §1. Informations précontractuelles relatives à l'intermédiaire en assurances :

L'intermédiaire en assurances élabore et communique au client l'ensemble des informations précontractuelles le concernant.

#### §2. Informations précontractuelles relatives aux produits d'assurances :

L'entreprise d'assurances élabore et met à jour les conditions générales, les IPID's, les KID's les fiches informations financières en assurance vie, les fiches info deuxième pilier ainsi que les autres informations relatives aux caractéristiques essentielles et aux risques que comporte tout produit d'assurance, y compris les informations fiscales, les informations relatives aux rendements et les informations agrégées relatives aux coûts et frais , conformément à l'article 295, §1er, c), pour autant que ces informations ne soient pas déjà reprises dans d'autres documents.

L'entreprise d'assurances met à disposition ces informations précontractuelles selon les modalités prévues à l'article 19 du présent code de bonne conduite.

En outre, l'entreprise d'assurances est responsable de toute modification des informations précontractuelles relatives aux produits d'assurances ainsi que de la mise à disposition de ces dernières à l'intermédiaire en assurances. Les modifications apportées par l'entreprise d'assurances aux informations précontractuelles sont également mises à disposition de l'intermédiaire en assurances selon les modalités prévues par l'article 19 du présent code de bonne conduite.

L'intermédiaire en assurances communique à ses clients les informations précontractuelles réglementairement requises relatives aux produits d'assurances. Ces informations ne peuvent en aucun cas être modifiées par l'intermédiaire en assurances.

#### Article 18 : Entretien conjoint avec le client

Lorsque l'intermédiaire en assurances, lors d'un entretien avec un client, est accompagné par un représentant d'une entreprise d'assurances, l'intermédiaire en assurances est seul responsable du devoir de diligence. Le représentant de l'entreprise d'assurances est uniquement responsable des informations techniques relatives au produit d'assurance que l'entreprise d'assurances transmet au client par le biais de son représentant.

#### Article 19 : Modalités de communication de l'information.

L'entreprise d'assurances communique à l'intermédiaire en assurances toutes les informations précontractuelles reprises ci-dessus de préférence via le « Sector Catalog » à l'endroit approprié, et à défaut via les canaux de communication habituels de l'entreprise d'assurances, et ce, afin de permettre à l'intermédiaire en assurances de communiquer ces informations à ses clients.

#### Article 20 : Informations sur les coûts et frais

L'entreprise d'assurances élabore les informations sur les coûts et les frais relatifs au contrat d'assurances.

En phase précontractuelle, l'entreprise d'assurances fournit les informations sur les coûts et les frais directement aux clients (en cas d'encaissement par l'entreprise d'assurance) ou elle les met à la disposition de l'intermédiaire en assurances par le biais des canaux de communication habituels (en cas d'encaissement par l'intermédiaire d'assurance). Dans ce dernier cas, les informations sont fournies à l'intermédiaire en assurances en "euros", conformément au règlement de la FSMA.

En phase contractuelle, l'entreprise d'assurances communique annuellement ces informations à l'intermédiaire en assurances ou au client en fonction du mode d'encaissement prévu et conformément à la réglementation en vigueur.

L'intermédiaire en assurances communique à ses clients les informations reçues relatives aux coûts et aux frais de l'entreprise d'assurances ainsi, le cas échéant, l'intermédiaire en assurances communique les informations relatives à ses propres services de distribution d'assurances.

### **Section 3 : Phase contractuelle**

#### Article 21 : Modification des contrats

En cas de modification significative apportée à un contrat d'assurance, les règles de répartition des tâches, exposées par le présent code de conduite, s'appliquent dans la mesure où les obligations doivent être respectées pour les contrats en cours, telles que les obligations relatives au POG. Les obligations d'information précontractuelle ne seront en revanche pas d'application.