**OUTIL 1 - FICHE CLIENT - NOTE EXPLICATIVE**

Contexte légal

La fiche client reprend notamment :

* Les informations sur votre bureau légalement requises. Pour rappel, le numéro d’inscription à la FSMA est votre numéro d’entreprise (voir [FAQ FSMA 300](https://mcc-info.fsma.be/fr/est-ce-que-je-recevrai-un-num%C3%A9ro-dinscription-fsma)).
* La communication par le client de son adresse email afin de pouvoir lui communiquer les informations précontractuelles par voie électronique.

Attention, la législation prévoit explicitement qu’un support papier doit être fourni gratuitement à la demande du client.

* Une clause relative à la réglementation sur la protection des données à caractère personnel. Cette clause vous permet notamment d’obtenir le consentement explicite pour le traitement des données médicales et des données judiciaires. Sans ce consentement, vous ne pouvez PAS traiter les données médicales et judiciaires de votre client. En ce qui concerne les informations commerciales, vous pouvez en adresser à votre client sauf s’il a coché la case par laquelle il vous informe qu’il ne souhaite pas en recevoir.
* Une clause permettant de donner une autorisation de consultation d’un/plusieurs contrat(s) d’assurance (ex quelqu’un souhaite que son partenaire/époux/épouse puisse consulter ses contrats).
* Une proposition de conditions générales pour votre bureau et de politique de respect des données à caractère personnel (à adapter éventuellement en fonction des caractéristiques de votre bureau).

La proposition de conditions générales prévoit un nouveau paragraphe relatif à la catégorisation de la clientèle suivant lequel tous les clients sont catégorisés en qualité de clients de détail.

Avant toute distribution de produits d'assurance les nouveaux clients ainsi que les clients existants doivent être en effet informés de leur catégorisation en qualité de clients de détail ou de [clients professionnels](file:///%5C%5Cdsstorage%5CFeprabel%5CIsabelle%5CFeprabel%5CDossiers%20de%20fond%5CInterm%C3%A9diation%20en%20assurance%5CTransposition%20DDA%5CTransposition%5CAR%5CD%C3%A9finition%20du%20client%20professionnel.docx).

Cette distinction n'est pertinente que produits d'investissement fondés sur l'assurance[[1]](#footnote-1) et entraîne une diminution des informations à fournir.

To do

* Personnaliser la fiche client à l’entête de votre bureau. Pour l’indication du tribunal du siège de votre société à côté de RPM (abrégé de « Registre des Personnes Morales » - pas applicable si vous exercez en personne physique), voir lien ci-après : <https://competence-territoriale.just.fgov.be/cgi-main/competence-territoriale.pl>.
* Les propositions de « Conditions générales de votre bureau » et de « Politique de respect des données à caractère personnel » doivent être lues et éventuellement adaptées aux caractéristiques de votre société.
* Si un client répond à la qualité de client professionnel et ne souhaite pas bénéficier de la qualité de client de détail, il est important que vous conserviez la preuve qu’il confirme respecter les critères définis dans [l’annexe de l’Arrêté Royal du 19 décembre 2017 portant les règles et modalités visant à transposer la Directive concernant les Marchés d’Instruments Financiers](file:///%5C%5Cdsstorage%5CFeprabel%5CIsabelle%5CFeprabel%5CDossiers%20de%20fond%5CInterm%C3%A9diation%20en%20assurance%5CTransposition%20DDA%5CTransposition%5CAR%5CD%C3%A9finition%20du%20client%20professionnel.docx).
* La fiche client est à faire signer dès que la possibilité se présente :
* pour les nouveaux clients et les prospects : en phase précontractuelle;
* pour les clients existants : à l’occasion du prochain contact (exemple : souscription d’un nouveau contrat, modification d’un contrat en cours, sinistre, etc.).

Après signature, la fiche client doit ensuite être classée dans le dossier du client.

1. Branches 21,22, 23 et 26 (avec ou sans participations bénéficiaires) sauf le 2ème pilier. [↑](#footnote-ref-1)