**OUTIL 6 – NOTE D’INSTRUCTION INTERNE – DOCUMENT À USAGE INTERNE – A PERSONNALISER À L’ENTÊTE DE VOTRE BUREAU - À FAIRE SIGNER PAR LES PERSONNES LIÉES À VOTRE BUREAU**

Ce document est communiqué à titre strictement documentaire et n’engage en aucun cas la responsabilité de Feprabel. Il doit impérativement être adapté aux caractéristiques et aux activités de votre bureau. Il est susceptible d’évoluer au fil du temps en fonction de changements législatifs, de la jurisprudence et/ou de règlements/circulaires/communications de la FSMA. En cas de modification, les membres de Feprabel seront informés.

|  |
| --- |
| NOTE D’INSTRUCTION INTERNE |

**1. DISPOSITIONS GENERALES**

Les dispositions de la présente note d'instruction interne sont applicables à toute personne (salariée ou indépendante) liée à notre bureau dans le cadre des activités de distribution d’assurances.

Par personne liée, il faut entendre toute personne susceptible d’avoir une influence sur le service fourni et/ou le comportement de l’entreprise (salariée ou indépendante).

Exemples de personnes liées (non limitatif) :

* les administrateurs;
* les gérants;
* les managers, les directeurs, etc.;
* toute personne qui exerce directement ou indirectement un contrôle sur la société;
* les responsables de la distribution (RD);
* les personnes en contact avec le public (PCP);
* les employés;
* les sous-agents.

Ci-après dénommées «les personnes liées».

Cette note d’instruction interne fait partie de l'ensemble des droits et obligations qui régissent la relation entre le bureau et la personne liée.

**2. OBLIGATION DE CONDUITE HONNÊTE, EQUITABLE ET PROFESSIONELLE**

Les personnes liées doivent agir de manière honnête, équitable et professionnelle et ce, au mieux des intérêts du client. Elles prennent plus particulièrement en considération le principe de non-discrimination.

**3. RESPECT DE LA REGLEMENTATION APPLICABLE, DES POLITIQUES ET PROCEDURES INTERNES ET DE LA DEONTOLOGIE**

Les personnes liées respectent le code de déontologie sectoriel applicable aux intermédiaires d’assurance ainsi que les réglementations applicables dans l’exercice de leurs activités à savoir notamment :

* la réglementation applicable au secteur de la distribution d’assurances;
* la réglementation relative à la prévention du blanchiment des capitaux et du financement du terrorisme;
* la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel.

Les personnes liées ont pris connaissance des politiques internes écrites du bureau relatives :

* à la gestion des conflits d'intérêts;
* à la rémunération;
* aux cadeaux et autres avantages.

et s’engagent à les respecter ainsi que les éventuelles mesures qui y sont reprises.

En cas de conflit d’intérêts détecté, les personnes liées en avisent immédiatement leur responsable.

Les personnes liées veillent également à appliquer strictement toutes les autres politiques et procédures qui sont mises en place au sein du bureau (notamment les procédures dans le cadre du devoir de diligence et les politiques et procédures en matière de prévention du blanchiment des capitaux et du financement du terrorisme).

Enfin, les personnes liées veillent à ce que leur connaissance professionnelle soit à jour. Plus généralement, elles s'assurent qu'elles possèdent les connaissances, les formations et les compétences requises pour exercer leur activité professionnelle dans la distribution d’assurances.

**4. CONFIDENTIALITE DES DONNEES**

Les personnes liées s’engagent à respecter la confidentialité des données dont elles ont connaissance dans l’exercice de leur activité professionnelle.

**5. DIFFUSION DE L'INFORMATION**  
Toutes les informations transmises, y compris les communications publicitaires [[1]](#footnote-1), par les personnes liées au client, doivent être correctes, claires et non trompeuses.

**6. CONNAISSANCE DES CARACTERISTIQUES ESSENTIELLES DES PRODUITS**

Les personnes liées ne font porter leur activité de distribution d’assurances que sur des contrats d'assurance dont elles connaissent les caractéristiques essentielles et qu’elles sont capables d’expliquer au client.

**7. DISPOSITIFS DE DITRIBUTION DES PRODUITS**

**Dispositif général**

Les personnes liées :

* vérifient que le contrat d’assurance peut être commercialisé en Belgique (pour les entreprises d’assurances étrangères – voir passeport européen : libre prestation de service ou liberté d’établissement : <https://www.nbb.be/fr/supervision-financiere/controle-prudentiel/domaines-de-controle/entreprises-dassurance-ou-de-0>)
* et s'abstiennent de participer à la promotion, à la conclusion et à l'exécution de contrats d'assurance qui sont manifestement contraires aux règles de droit belge applicables à ces contrats mêmes et/ou aux règles de droit belge applicables en ce qui concerne l'offre et la conclusion de tels contrats.

**Gouvernance et surveillance des produits (POG)**

Avant de proposer un contrat d’assurance, les personnes liées prennent connaissance de la politique de surveillance et de gouvernance du produit concerné (ci-après “politique POG”) réalisée par le(s) concepteur(s) du produit.

Le concepteur du produit doit transmettre la politique POG à notre bureau via le canal de communication habituel (via le “Sector Catalog” et si pas via un autre canal de communication).

Les personnes liées veillent à comprendre toutes les informations contenues dans la politique POG. En cas d’incompréhension, de doute ou de difficulté d’interprétation, les personnes liées s’en réfèrent à leur responsable.

Afin de servir au mieux les intérêts du client, les personnes liées veillent :

* à  proposer un contrat d’assurance qui est compatible avec le marché cible et le groupe de clients compatibles définis par la politique POG du produit concerné;
* à favoriser une bonne gestion des conflits d’intérêts;
* à prévenir et atténuer les préjudices pour les clients.

Si le produit proposé n’entre pas dans le marché cible tel que défini par le concepteur du produit ou si un quelconque conflit d’intérêt devait être détecté, les personnes liées s’en réfèrent à leur responsable. Ce dernier analyse et évalue avec attention la situation concernée afin de veiller à ce que l’évaluation individuelle permette de conclure que le produit correspond aux besoins et exigences du client (et, le cas échéant, que l’assurance d’épargne ou d’investissement soit adaptée ou appropriée pour le client). Si le marché cible défini par le concepteur n’est pas respecté, une documentation de l’évaluation individuelle menée sera conservée dans le dossier.

Dans tous les cas, la stratégie de distribution appliquée doit être compatible avec la stratégie de distribution formulée par le concepteur du produit dans sa politique POG.

Les personnes liées qui constatent qu'un produit d'assurance n'est pas en adéquation avec les intérêts, objectifs et caractéristiques du marché cible défini, ou qui constatent d'autres circonstances relatives au produit susceptibles d'avoir des répercussions défavorables pour le client, en informent rapidement leur responsable qui prendra les mesures nécessaires à l’égard du concepteur. Au besoin, la stratégie de distribution pour le produit d'assurance sera adaptée.

Ces règles ne sont pas applicables pour les grands risques.

En tout temps, en ce qui concerne les produits structurés particulièrement complexes, les personnes liées proposent uniquement au client les contrats des concepteurs qui ont adhéré au moratoire de la FSMA du 20 juin 2011 dont la liste actuelle est disponible ci-après :<https://www.fsma.be/fr/news/moratoire-sur-la-commercialisation-de-produits-structures-particulierement-complexes-0>.

La vérification de l’application des présents dispositifs de distribution est assurée de manière constante au sein du bureau.

**8. ACTIVITES PROFESSIONNELLES COMPLEMENTAIRES**

Les personnes liées ne peuvent exercer d’activités professionnelles complémentaires qui peuvent créer des conflits d’intérêts ou des conflits d’intérêts potentiels. Par conséquent, les personnes liées déclarent toutes leurs activités professionnelles complémentaires qui sont soumises à l’approbation préalable de la personne compétente au sein du bureau. La décision de cette dernière sera guidée par l’impact que cette activité professionnelle a sur la survenance d’un conflit d’intérêt au regard de la fonction exercée au sein du bureau par la personne concernée.

**9. PROCEDURE APPLICABLE EN CAS DE RECLAMATION**

La satisfaction de la clientèle est une priorité pour notre bureau.

En cas de réclamation (expression d’un mécontentement), les personnes liées transfèrent immédiatement le dossier à la personne chargée de la gestion des réclamations au sein du bureau.

**10. PROCEDURE DE SIGNALEMENT D’INFRACTION**

Les personnes liées qui détectent, dans le cadre de leur travail, une infraction aux [règles dont la FSMA contrôle le respect](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2002080264&table_name=loi) (article 45 de la loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers) sont invitées à contacter le plus rapidement possible leur responsable ou un membre de la direction effective[[2]](#footnote-2) en utilisant [[3]](#footnote-3):

* le canal qui leur convient le mieux (contact face to face/email/téléphone).

ou

* le/les canal/canaux suivant(s) [[4]](#footnote-4):

Le signalement interne d’infractions est important car il permet d’être informé des dysfonctionnements éventuels au sein de notre bureau.

Toute personne liée signalant de bonne foi une infraction en interne est protégée contre des mesures préjudiciables consécutives ou liées à ce signalement.

Tout signalement interne d’infraction sera examiné avec la plus grande attention. Le cas échéant, des informations complémentaires seront demandées.

En tout état de cause, la personne liée sera informée du suivi donné à son signalement et les mesures éventuelles nécessaires pour remédier au dysfonctionnement signalé seront prises.

S’il s’agit d’**une infraction à la loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme[[5]](#footnote-5)**, une procédure particulière est d’application. Les personnes liées sont invitées à signaler toute infraction directement et anonymement par écrit au responsable anti-blanchiment (AMLCO)[[6]](#footnote-6) ainsi qu’au Haut dirigeant responsable[[7]](#footnote-7) désignés au sein du bureau. Pour ce type de signalement, il est demandé de donner suffisamment de détails afin qu’il puisse utilement être remédié au dysfonctionnement éventuel.

Les personnes liées peuvent également adresser directement un signalement d’infraction à la FSMA via le [point de contact](https://www.fsma.be/fr/faq/point-de-contact-lanceurs-dalerte) ( https://www.fsma.be/fr/faq/point-de-contact-lanceurs-dalerte ) que cette dernière a mis en place.

-------------------------------------------------------

Fait en double exemplaire le……………………………………………………….

Pour accord,

Signature précédée de la mention « lu et approuvé » avec mention du nom , du prénom et de la qualité de la personne qui signe.

1. Voir également entre autres les dispositions de l’arrêté royal du 25 avril 2014 imposant certaines obligations en matière d’information lors de la commercialisation de produits financiers auprès des clients de détail + Circulaire FSMA\_2015\_16 du 27/10/2015. [↑](#footnote-ref-1)
2. Peut être organisé différemment – l’essentiel étant que le personnel sache à qui il doit s’adresser. [↑](#footnote-ref-2)
3. A choisir. [↑](#footnote-ref-3)
4. Une approche proportionnelle peut être suivie en tenant compte de la taille et de la complexité de votre bureau. [↑](#footnote-ref-4)
5. Uniquement d’application pour les bureaux qui exercent leurs activités professionnelles, en dehors de tout contrat d'agence exclusive, dans une ou plusieurs branches d'assurance-vie. [↑](#footnote-ref-5)
6. L’AMLCO est la personne au sein du bureau notamment chargée de la mise en œuvre des politiques, procédures et mesures de contrôle interne dans le cadre de la législation relative à la prévention du blanchiment des capitaux et du financement du terrorisme. [↑](#footnote-ref-6)
7. Le Haut dirigeant responsable est la personne chargée, au plus haut niveau au sein du bureau, du respect de la législation relative à la prévention du blanchiment des capitaux et du financement du terrorisme. [↑](#footnote-ref-7)