

Le contenu a été mis à jour pour la dernière fois en 2019 et est actuellement en cours de révision.

Préambule

ASSURMIFID : règles de conduite

A : Introduction :

MiFID (Markets in Financial Instruments Directive) est un ensemble de règles de droit européen qui contribue à l'harmonisation de la réglementation pour les transactions en produits financiers et l'intégration des marchés financiers.

Les principaux objectifs de MiFID sont d'une part de renforcer la transparence des marchés financiers et d'autre part de mieux protéger le consommateur.

Après,

- une loi du 30 juillet 2013, postposée dans son application de 3 mois au 30 avril 2014,
- trois Arrêtés Royaux,
- une circulaire quelques jours avant le 30 avril
- et deux arrêtés royaux complémentaires périphériques (pour les fiches d'information, la publicité et le label),

restaient encore trois règlements à finaliser par notre autorité de contrôle pour la législation initiale et quelques solutions pratiques pour les Arrêtés Royaux complémentaires.

Face à ces lacunes partielles, le secteur de l'intermédiation, certains de nos membres inclus, s'interrogeaient sur l'implémentation pratique des choses,

- tantôt quant à l'organisation des formations requises,
- tantôt dans l'établissement de leurs procédures internes,
- tantôt dans l'organisation de leur communication,
- voire pour l'adaptation de tout support durable, site web en tête.

B. Développements récents :

A l'heure actuelle, suite aux groupes de travail mis en place par la FSMA et auxquels Becobra participe activement, il semble que les positions s'assouplissent et s'esquissent de la manière suivante :

Pour les règlements :

- un règlement est en cours de discussion pour les « coûts et frais »
- une circulaire est en projet pour « les conservations de données »

- une autre note, moins contraignante encore sera sans doute établie pour « le rapports réguliers aux clients »

Pour les deux autres Arrêtés Royaux :

Arrêté Royal « transversal » concernant les fiches d'information et publicité : report d'entrée en vigueur des fiches d'information à la finalisation de la réglementation européenne (PRIP's) sans doute à décembre 2016.

Remarques :

PRIP's traitant des matières « épargne et investissement » la problématique non vie ne sera pas encore réglée

L'entrée en vigueur de la matière concernant la « publicité » est par contre maintenue au 15 juin prochain (surtout relevant pour les assureurs).

Arrêté Royal « Label » : report d'entrée en vigueur des fiches d'information à la finalisation de la réglementation européenne (PRIP's) sans doute à décembre 2016.

C. Considérations finales :

Les supports repris ci-joint, arrêtant la position recommandée à nos membres, peuvent être reliés au site web de nos membres.

Ces supports pourront éventuellement être adaptés ultérieurement, en fonctions des futurs probables développements réglementaires voire légaux, tels qu'évoqués ci-dessus.

Conflits d'intérêts

1. Cadre général :

Les conflits d'intérêt préoccupent de longue date les courtiers d'assurances. Ils sont les ennemis de la confiance qui est au cœur de la relation des courtiers avec leurs clients. C'est pourquoi le code de déontologie de notre profession mentionne les principes- directeurs que nous sommes tenus d'observer en de telles circonstances.

Depuis l'entrée en vigueur le 30 avril 2014 par sa loi du 30 juillet 2013, le législateur a officialisé les règles que le courtage doit observer dans l'hypothèse d'un conflit d'intérêt. Ces règles sont entièrement en phase avec notre code de déontologie.

La première priorité de nos membres est la volonté d'agir d'une manière honnête, équitable et professionnelle qui sert au mieux les intérêts de leurs clients. Dans ce cadre et conformément à la législation, nos membres ont pris des mesures adéquates afin d'identifier, prévenir et gérer les conflits d'intérêts pouvant intervenir dans le cadre de leurs activités.

Ces conflits d'intérêts peuvent intervenir :

- soit entre le courtier, son administrateur et/ou employé et le client
- soit entre les clients d'un même courtier

Nombre de ces conflits d'intérêts potentiels sont inhérents à notre métier de courtier en assurances. Ils peuvent être identifiés et gérés mais il n'est pas possible de toujours les éviter. D'autres conflits d'intérêts potentiels proviennent de dossiers spécifiques ou d'un concours de circonstances. S'ils ne peuvent être évités ou gérés, ils seront toujours portés à la connaissance des clients concernés.

Vous retrouvez aux points 2 et suivants une vue de l'ensemble des conflits d'intérêts potentiels et la façon dont Becobra invite ses membres à les traiter.

2. Résumé des obligations et points d'attention :

Les règles en matière de gestion des conflits d'intérêt comportent cinq obligations :

- identification des conflits d'intérêts : il s'agit d'établir une liste de conflits d'intérêts potentiels
- gestion des conflits d'intérêts qui ne peuvent être évités
- transparence et communication au client des conflits qui ne peuvent être gérés
- tenue d'un registre des conflits d'intérêts qui n'ont pu être solutionnés et qui ont fait l'objet d'une information au client.
- mise en place d'une politique et des procédures à suivre en cas de conflits d'intérêt.

Les conflits d'intérêts portent sur toutes les phases de l'intermédiation à savoir sur le conseil, la vente, la tarification, l'acceptation, la gestion et la liquidation des sinistres.

3. Identification et politique de gestion des conflits d'intérêts potentiels

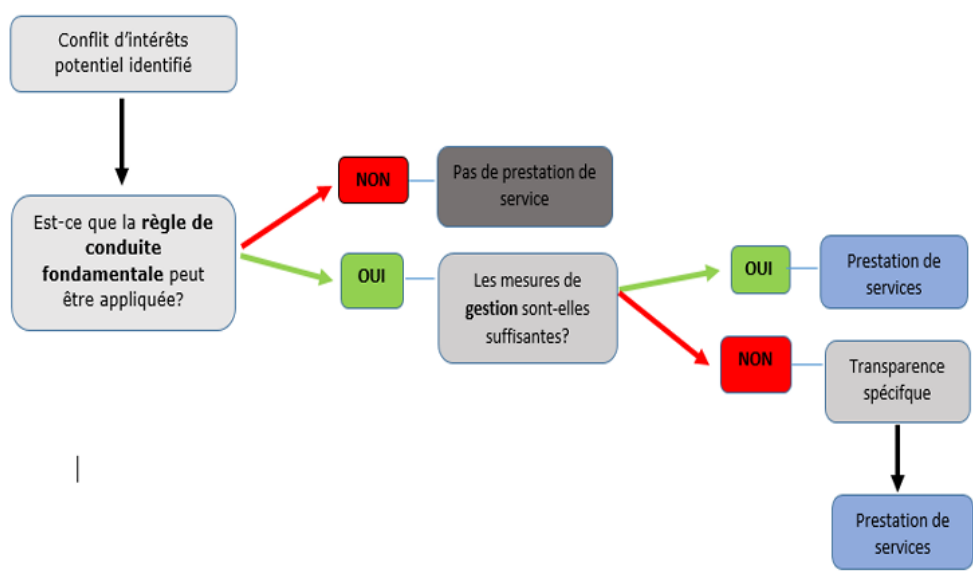
Notre autorité de contrôle souligne les cinq points suivants :

1. L'intermédiaire est susceptible de réaliser un gain financier ou d'éviter une perte financière aux dépens du client
2. L'intermédiaire a un intérêt dans le résultat d'un service d'intermédiation fourni au client qui est différent de l'intérêt du client dans ce résultat
3. L'intermédiaire est incité à privilégier les intérêts d'un autre client par rapport à ceux du client concerné
4. L'intermédiaire a la même activité professionnelle que le client
5. L'intermédiaire reçoit d'une autre personne que le client un avantage en relation avec le service d'intermédiation fourni au client, sous forme d'argent, de biens ou de services, autre que la commission ou les frais normalement pratiqué pour ce service.

En annexe 1 vous retrouverez la liste des conflits d'intérêts identifiés et la politique de gestion préconisée

4. Procédure suivie en matière de gestion des conflits d'intérêts

- Si des mesures de gestion ont été prises



5. Information au client

Lorsque les dispositions organisationnelles prises par le courtier d'assurance pour gérer les conflits d'intérêts ne suffisent pas à garantir que le risque de porter atteinte aux intérêts du client sera évité, le courtier informera le client par écrit, avant d'agir en son nom, de la source du conflit d'intérêt. Le choix final du suivi réservé à la situation est soit réservé au client soit convenu entre le client et l'intermédiaire.

Le courtier se réserve le droit de refuser la demande du client concerné, dans le seul but de protéger ses intérêts.

6. Suivi de la politique de gestion des conflits d'intérêts

Conformément à la réglementation, le courtier d'assurance tient un registre à jour des conflits d'intérêts qui ont justifié une information du client. Il sert à éventuellement actualiser la politique de gestion et la mise en œuvre de procédures internes applicable à tous les collaborateurs concernés ainsi qu'aux éventuelles autres personnes liées externes à l'organisation.

Conclusions

Nos membres ont comme priorité première, la volonté d'agir d'une manière honnête, équitable et professionnelle qui sert au mieux les intérêts de ses clients. Conformément à la législation, nos membres ont pris des mesures adéquates destinées à identifier, prévenir et gérer les conflits d'intérêts pouvant intervenir dans le cadre de leurs activités.

Il vous appartient bien évidemment d'intervenir directement auprès de votre courtier en cas de besoins particuliers s'agissant d'un éventuel dossier spécifique.

Cadre Légal :

- Article 26, alinea 5 de la loi du 2 août 2012
- Article 12 sexties, §3 de la loi du 27 mars 1995
- Article 17 à 23 de l'Arrêté Royal N)2
- Point 6 relatif aux conflits d'intérêts de la circulaire 2014 02 du 16 avril 2014 relative à la modification de la loi du 27 mars 1995 et l'extension des règles MiFID au secteur de assurances
- La loi du 4 avril 2014.

Rémunération - Transparence

Les services que votre courtier preste, (directement et indirectement) pour votre compte peuvent être rémunérés selon diverses modalités.

Nous aborderons successivement :

1. les honoraires,
2. les commissions,
3. les rémunérations de services prestés pour le compte des assureurs ou liées à des objectifs globaux
4. les rémunérations liées aux règlements de sinistres.

1. Les Honoraires :

Une convention est conclue entre parties (vous et votre courtier) précisant:

- d'une part, de manière détaillée, les services que vous chargerez votre courtier de prester,
- d'autre part les honoraires ou les paramètres vous permettant d'en déterminer aisément le montant.

Cette convention décrit avec transparence les relations nouées avec votre courtier et comprend l'ensemble des droits et des engagements des parties. Les honoraires vous seront facturés directement par votre courtier.

Cette modalité de rémunération n'est pas à confondre avec les commissions dont nous traitons ci-après.

2. Les commissions

Les primes d'assurance versées par vos soins à un ou plusieurs assureurs comprennent la rémunération des services d'intermédiation que votre courtier (ou son sous-agent) est amené à effectuer pour votre compte. Cette commission correspond à un pourcentage de la prime d'assurance variant selon les branches d'assurances. Les pourcentages dont question sont fixés entre votre courtier et chacun des assureurs avec lesquels il collabore sur base de « conventions d'intermédiation » auxquelles vous n'êtes pas partie

Remarques :

Toutes les tâches que votre courtier aurait accomplies à votre intention au cours de la phase précontractuelle ne seront rémunérées, selon ce processus, que pour autant qu'une ou

plusieurs polices d'assurances soient effectivement souscrites (et payées) par vos soins à l'issue de vos négociations. A défaut ces prestations l'auront été à titre gratuit.

La liste des services et des actes d'intermédiation que ces commissions rémunèrent en cas de mission complète figure en annexe 2. Des dérogations peuvent intervenir de commun accord.

3. Les rémunérations compensatoires de services prestés pour le compte des assureurs d'une part et celles liées à la réalisation d'objectifs globaux d'autre part

Ces rémunérations ne sont jamais liées à l'apport d'un contrat d'assurance particulier à un Assureur. Elles concernent essentiellement la compensation financière d'actes de gestion externalisés par les assureurs auprès de nos membres. Elle leur est payée par lesdits assureurs.

L'objectif poursuivi au bénéfice final des clients est double :

- d'une part, permettre d'aboutir rapidement à figer de manière détaillée les engagements contractuels assumés par les Assureurs vis-à-vis de vous (contract certainty). En effet, en raccourcissant ainsi les circuits administratifs, cette collaboration accélère l'établissement des contrats d'assurance qui sont soumis à votre signature.
- d'autre part, peser sur les coûts administratifs compris dans la prime d'assurance en évitant des doubles emplois et une multiplicité d'échanges d'informations redondants, source de malentendus et de non qualité.

Ces compensations financières varient en fonction de l'ampleur des tâches que les courtiers assument en lieu et place d'un assureur mais lorsqu'il s'agit d'objectifs convenus entre les assureurs et nos membres, la rémunération est conditionnelle.

4. Les rémunérations liées au règlement de sinistres :

La rémunération des services que votre courtier peut assumer lors de règlements de sinistres Vie et Non-Vie (hormis la branche Transport) est comprise dans les commissions liées aux primes d'assurances versées par vos soins. Elle n'entraîne donc aucun débours additionnel dans le chef des assurés.

En cas de rémunération sous forme d'honoraires, la convention y relative traite, de cas en cas, des modalités afférentes à cette gestion des sinistres.

En assurances Transport, dans le cadre d'une convention signée le 26/10/2006 entre l'Abam (Association des assureurs maritimes) et notre fédération professionnelle Becobra, le courtier peut bénéficier d'une indemnité variant de 1 à 3,5% du sinistre, selon les branches concernées (Facultés ou Corps intérieur et avarie commune ou avarie particulière) et selon qu'il s'agisse de la gestion complète (y compris l'exercice du recours) ou limitée d'un dossier.

Activités autorisées

Classification des risques par groupe d'activités et par branche

Groupe d'activités "non-vie"

Taux de Comissions (%) indicatif d'usage (fourchette)

1. Accidents.

1.a. Accidents sauf accidents du travail

15 - 25 %

- prestations forfaitaires;
- prestations indemnitaires ;
- combinaisons ;
- personnes transportées.

1.b. Accidents du travail

5 - 10 %

2. Maladie.

4 - 7 %

- prestations forfaitaires ;
- prestations indemnitaires ;
- combinaisons;
- assurance dépendance.

3. Corps de véhicules terrestres, autres que ferroviaires.

12,5 - 19 %

Tout dommage subi par :

- véhicules terrestres automoteurs ;
- véhicules terrestres non automoteurs.

4. Corps de véhicules ferroviaires.

12,5 – 17,5%

Tout dommage subi par des véhicules.

5. Corps de véhicules aériens.

8 – 12 %

Tout dommage subi par ces véhicules.

6. Corps de véhicules maritimes, lacustres et fluviaux.

Tout dommage subi par : 12,5 – 17,5%

- véhicules fluviaux ;
- véhicules lacustres ;
- véhicules maritimes.

7. Marchandises transportées, y compris les marchandises, bagages et tous autres biens.

12,5 – 17,5%

Tout dommage subi par les marchandises transportées ou bagages, quel que soit le moyen de transport.

8. Incendie et éléments naturels.

15 – 27%

Tout dommage subi par les biens (autres que les biens compris dans les branches 3, 4, 5, 6 et 7) lorsqu'il est causé par :

- incendie ;
- explosion ;
- tempête ;
- éléments naturels autres que la grêle et la gelée ;
- tremblement de terre;
- affaissement de terrain.
- Dégâts des eaux

9. Autres dommages aux biens.

Tout dommage subi par les biens (autres que les biens compris dans les branches 3, 4, 5, 6 et 7) lorsque ce dommage est causé par la grêle ou la gelée, ainsi que par tout événement, tel que vol, autres que ceux compris sous 8. 15 – 20%

10. R.C. véhicules terrestres automoteurs.

15 – 20%

Toute responsabilité résultant de l'emploi de véhicules terrestres automoteurs.

- 10a : l'assurance obligatoire de la responsabilité civile en matière de véhicules automoteurs
- 10b : l'assurance de la responsabilité civile du transporteur

11. R.C. véhicules aériens.

Toute responsabilité résultant de l'emploi de véhicules aériens (y compris la responsabilité du transporteur).

12. R.C. véhicules maritimes, lacustres et fluviaux.

Toute responsabilité résultant de l'emploi de véhicules fluviaux, lacustres et maritimes (y compris la responsabilité du transporteur).

13. R.C. générale.

15 – 20%

Toute responsabilité autre que celles mentionnées sous les numéros 10, 11 et 12.

14. Crédit.

2 – 5 %

- insolvabilité générale ;
- crédit à l'exportation ;
- vente à tempérament ;
- crédit hypothécaire ;
- crédit agricole.

15. Caution.

2 – 5 %

- caution directe ;
- caution indirecte.

16. Pertes pécuniaires diverses.

10 – 17,5 %

- risques d'emploi ;
- insuffisance de recettes (générale) ;
- mauvais temps ;
- pertes de bénéfices ;
- persistance de frais généraux ;
- dépenses commerciales imprévues ;
- perte de la valeur vénale ;
- pertes de loyers ou de revenus ;
- pertes commerciales indirectes autres que celles mentionnées précédemment;
- pertes pécuniaires non commerciales ;
- autres pertes pécuniaires.

17. Protection juridique.

18. Assistance.

- assistance aux personnes en difficulté au cours de déplacements ou d'absences du domicile ou du lieu de résidence permanente ;
- assistance en d'autres circonstances.

Groupe d'activités "vie"

19. Assurances vie, non liées à des fonds d'investissement à l'exception des assurances de nuptialité et de natalité.

2-5 %

20. Assurances de nuptialité et de natalité non liées à des fonds d'investissement.

2-5 %

21. Assurances vie, assurances de nuptialité et de natalité liées à des fonds d'investissement.

22. L'assurance pratiquée en Irlande et au Royaume Uni, dénommée "permanent health insurance" (assurance maladie, à long terme, non résiliable).

/

23. Les opérations tontinières.

/

24. Les opérations de capitalisation.

25. Gestion de fonds collectifs de retraite.

3 %

26. Les opérations telles que visées par le Code français des assurances au livre IV, titre 4, chapitre Ier.

4 – 6 %

27. Les opérations dépendant de la durée de la vie humaine, définies ou prévues par la législation des assurances sociales, lorsqu'elles sont pratiquées ou gérées en conformité avec la législation d'un Etat membre par des entreprises d'assurances et à leur propre risques

2 – 22%

Annexe 1 : Conflits d'intérêts : liste de conflits d'intérêt potentiels et politique de gestion

1. Conflits d'intérêts « Classiques »

Ces conflits d'intérêts dits « classiques » sont gérés dans la plupart des cas tantôt via une note d'information formelle confirmant la politique de l'entreprise auprès de tous les collaborateurs, tantôt auprès des assureurs et font l'objet d'un reportage adéquat auprès de la hiérarchie de l'entreprise.

La gestion d'un conflit d'intérêt potentiel est précisée dans la politique écrite de gestion des conflits d'intérêts de l'entreprise et la solution est implémentée dans l'organisation.

A. « Interpersonnels » : entre le bureau (dirigeants, collaborateurs, sous-agents) et un client pour tout acte d'intermédiation.

Solutions : répartition du suivi des dossiers entre collaborateurs voire changement de gestionnaire d'un dossier

B. Arbitrage dans le (dé)placement d'une affaire : engendrant un taux de commissionnement plus élevé

Solutions : l'augmentation de rémunération ne peut se faire « aux dépends » d'un client. Soit pour une prime identique, le wording est plus avantageux, soit pour de mêmes garanties la prime est plus intéressante.

C. Politique d'« incentive » des collaborateurs du courtier. Un assureur propose un incentive (avantage monétaire) spécifique au développement d'un produit ou d'une approche

Solutions :

- Aucun collaborateur ne peut engager son employeur ou accepter de quel qu'assureur que ce soit un quelconque avantage au titre de rémunération. L'entreprise décide des rémunérations complémentaires acceptables en conformité aux règles de conduites.
- L'éventuelle rémunération « variable » de collaborateurs de l'entreprise est liée aux règles internes en termes d'évaluation des performances de chacun, mais jamais liée à d'éventuelles rémunérations complémentaires d'un assureur

D. Avantages non - monétaires octroyés par les assureurs :

Solutions :

- L'entreprise ne prend pas part aux programmes d'incentives que peuvent organiser certaines compagnies d'assurance pour doper la production de nouvelles affaires.
- Les collaborateurs de l'entreprise ne peuvent prendre part qu'aux seules manifestations préalablement autorisées par l'entreprise et répondant aux règles internes en termes d'amélioration de la formation continue, la connaissance d'information de produits et d'approches spécifiques.
- Les invitations à des événements, voire les cadeaux d'affaires ne peuvent être acceptés qu'à la condition qu'elles répondent aux règles prévues dans les règlements internes et dont la valeur doit rester très modique.

E. Conflits d'intérêts entre clients de l'entreprise :

Solutions :

- Que ce soit en « production » ou en gestion « sinistre », si un conflit d'intérêt potentiel est identifié entre deux clients, l'information est remontée à la hiérarchie qui décide de la manière de traiter la situation. La solution le cas échéant le plus souvent préconisée est de confier à des collaborateurs différents, le suivi des intérêts de chacun des clients concernés.
- La taille ou l'importance d'un client n'est pas considérée comme une source de conflit d'intérêt potentiel par rapport à un autre client de taille différente. Le cas échéant, les portefeuilles de segment de clients sont gérés au quotidien par des équipes différentes (Grandes Entreprise, PME, Particuliers)

2. Conflits d'intérêt « spécifiques »

D'autres sources de conflits d'intérêts potentiels sont possibles et spécifiques à l'entreprise du fait tantôt de son actionnariat voire de son appartenance à un groupe. Ceux-ci font l'objet, le cas échéant d'une mention complémentaire sur le site propre de chacune des entreprises concernées.

Annexe 2: Liste des services et des actes d'intermédiation rémunérés par nos commissions dans le cadre d'une mission complète

Phase précontractuelle :

- Identification des risques,
- Analyse des besoins,
- Informations et conseils,
- Analyse impartiale des marchés,
- Recherche des conditions et cotations (dont coassurance éventuelle),
- Rédaction de l'offre,
- Présentation et commentaire de l'offre et conseil

Phase contractuelle :

- Introduction de la proposition d'assurance complétée ou du cahier des charges auprès de l'Assureur avec instructions d'émission de la police d'assurance,
- Émission et envoi des documents connexes (couverture provisoire, attestations ...),
- Contrôle des pièces établies par l'Assureur,
- Retour des pièces erronées pour rectification,
- Transmission des pièces validées et du formulaire sectoriel sur le devoir d'information précontractuel,
- Encaissement de la prime d'assurance au comptant,
- Création du dossier « clients-polices » en versions papier et électronique,
- Retour de l'exemplaire signé de la police vers l'Assureur et classement dans le dossier du formulaire d'information lorsqu'il est retourné signer par vos soins,
- Encaissement de la prime annuelle (+ rappels éventuels),
- Actualisation de la garantie d'assurance selon l'évolution de vos besoins
 - information Assureur,
 - contrôle « avenant »,
 - actualisation des fichiers « data »,
 - correspondance inhérente.
- Négociations de renouvellement,
- Consultation et analyse périodique de la statistique des sinistres,
- Suivi administratif,
 - contrat ou avenant,

- données comptables,
- devoir d'information.
- Résiliation : émission de l'avenant ad-hoc et actualisation des données

Gestion des sinistres :

- Réception et/ou rédaction de la déclaration de sinistre,
- Ouverture du dossier,
- Information des Assureurs,
- Suivi et coordination du règlement :
 - rassemblement des données nécessaires,
 - organisation et coordination des expertises ou d'intervenants extérieurs (contre-expert),
 - participation aux expertises complexes ou délicates,
 - assistance -appui-conseils à l'assuré,
 - intervention commerciale éventuelle auprès de l'Assureur,
 - implication de l'Assureur Protection juridique,
 - exercice pour compte d'un recours,
 - versement de l'indemnité
- Adaptation des contrats (suspension des garanties, adaptation des taux de primes, des montants assurés, des garanties).