



**NOUVEAU DEVOIR D'INFORMATION POUR LES INTERMEDIAIRES
D'ASSURANCES**

NOTE EXPLICATIVE

**FICHE POUR L'EPARGNE OU L'INVESTISSEMENT PAR LE BIAIS D'UNE
ASSURANCE VIE – FICHE POUR UNE ASSURANCE VIE – FICHE POUR UNE
ASSURANCE NON VIE**

PLAN DE LA NOTE EXPLICATIVE

1. CADRE LEGISLATIF

2. TRAVAIL DES ASSOCIATIONS PROFESSIONNELLES

3. TROIS FICHES

4. QUAND UTILISER LES FICHES ?

5. EXPLICATION DES FICHES

5.1. DONNEES IDENTIQUES AUX TROIS FICHES

- *Référence aux lois applicables*
- *Informations générales relatives à l'intermédiaire*
- *Renseignements relatifs au client*
- *Exigences et besoins du client*
- *Avis motivé de l'intermédiaire*
- *Choix du client*
- *Nombre d'exemplaires*
- *Date et lieu de l'entretien*
- *Signatures*
- *Clause concernant la loi relative à la protection de la vie privée*
- *Service Ombudsman Assurances*
- *Registre des intermédiaires d'assurances tenu par la CBFA*

5.2 FICHE POUR L'EPARGNE OU L'INVESTISSEMENT PAR LE BIAIS D'UNE ASSURANCE VIE

- *Exigences et besoins du client*
 1. Notions
 2. Check-List
 3. Exigences spécifiques
- *Avis motivé de l'intermédiaire*
- *Choix du client*

5.3 FICHE POUR UNE ASSURANCE VIE

- *Exigences et besoins du client*
 1. Check-List
 2. Exigences spécifiques
- *Avis motivé de l'intermédiaire*
- *Choix du client*

5.4 FICHE POUR UNE ASSURANCE NON-VIE

- *Référence aux lois applicables*
- *Exigences et besoins du client*
 1. Le risque à assurer
 2. Exigences spécifiques
- *Avis motivé de l'intermédiaire*
- *Choix du client*

6. EXTRAIT DE LA LOI

L'intermédiaire d'assurances¹ a désormais un nouveau devoir d'information à l'égard de son client. Cette nouvelle obligation signifie que l'intermédiaire doit communiquer, dans certains cas, par écrit à son client un certain nombre d'informations.

Les différentes associations professionnelles du secteur de l'assurance ont combiné leurs efforts et sont heureuses de présenter par cette note explicative le résultat de nombreuses réunions autour de cette thématique.

Concrètement trois fiches (voir ci-dessous) ont été élaborées. Le recours aux fiches constitue pour l'intermédiaire une bonne pratique pour l'aider à donner un contenu concret à son devoir d'information. L'intermédiaire est bien entendu autorisé à communiquer au client l'information prévue dans les fiches en recourant à d'autres instruments ou à d'autres méthodes.

Avant d'expliquer les trois fiches, un aperçu est donné du cadre législatif, du travail des associations professionnelles et de la question de savoir quand les fiches doivent être utilisées.

Bonne lecture !

1. CADRE LEGISLATIF

La loi du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances et à la distribution d'assurances² a été modifiée par une loi du 22 février 2006 (M.B.15.03.2006).

Une des principales modifications apportée par cette loi concerne les informations à fournir au client par l'intermédiaire avant la conclusion d'un contrat d'assurance et, si nécessaire, à l'occasion de sa modification ou de son renouvellement (article 12 bis et 12 quater de la loi).

2. TRAVAIL DES ASSOCIATIONS PROFESSIONNELLES

Bien que cette obligation d'information relève exclusivement de la responsabilité des intermédiaires, les différentes associations professionnelles du secteur de l'assurance à savoir Feprabel, la FVF, l'UPCA et Assuralia ont jugé utile de combiner leurs efforts afin de concrétiser cette nouvelle obligation.

L'objectif des associations a été d'élaborer pour les intermédiaires (courtiers d'assurances et agents d'assurances³) des documents sectoriels qui, tenant compte des préoccupations du législateur, soient facilement compréhensibles pour le client et administrativement gérables pour l'intermédiaire.

¹ Ci-après « l'intermédiaire ».

² Suite à la modification législative: loi du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances et en réassurances et à la distribution d'assurances. Ci-après « la loi ».

³ **Attention :** la rubrique « Avis motivé » des fiches qui ont été élaborées par le secteur doit être adaptée pour les agents d'assurances. Il est renvoyé à ce sujet au point 5.1 de la présente note – Avis motivé de l'intermédiaire.

La CBFA a accueilli favorablement l'initiative des associations professionnelles et le développement de ces instruments, qui contribuent au respect, par les intermédiaires, de leurs obligations légales en matière d'information. Il importe toutefois que ces fiches soient utilisées avec sérieux et ne soient pas perçues comme une simple formalité. Dans le cadre de sa mission de contrôle du respect, par les intermédiaires, du devoir d'information qui leur incombe, la CBFA se réfèrera notamment à ces fiches comme une bonne pratique à suivre.

3. TROIS FICHES

Trois fiches ont été élaborées :

1. une fiche pour l'épargne ou l'investissement par le biais d'une assurance vie,
2. une fiche pour l'assurance vie,
3. une fiche pour l'assurances non-vie.

Les fiches sont consultables via les sites de chacune des associations : Feprabel (www.feprabel.be), la FVF (www.fvf.be), l'UPCA (www.upca.be) et Assuralia (www.assuralia.be) ainsi que via le site de Brocom (www.brocom.be).

Le recours aux fiches constitue pour l'intermédiaire une bonne pratique pour l'aider à donner un contenu concret à son devoir d'information. L'intermédiaire est bien entendu autorisé à communiquer au client l'information prévue dans les fiches en recourant à d'autres instruments ou à d'autres méthodes.

4. QUAND UTILISER LES FICHES ?

Conformément aux termes de la loi, le devoir d'information existe avant la conclusion de tout contrat d'assurance et, si nécessaire, à l'occasion de sa modification ou de son renouvellement.

« Si nécessaire » doit être compris dans le sens où les informations doivent être données au client chaque fois que la modification ou le renouvellement du contrat s'accompagne d'une modification importante du contrat (par exemple une extension ou une limitation de couverture).

Le devoir d'information n'est pas d'application pour les contrats d'assurances portant sur les grands risques³.

³ Les risques au sens de l'article 1^{er}, 7, de l'arrêté royal du 22 février 1991 portant règlement général relatif au contrôle des entreprises d'assurances.

5. EXPLICATION DES FICHES

Le premier point explicite les données qui reviennent dans les trois fiches. Les points suivants sont consacrés aux spécificités de chaque fiche.

5.1 DONNEES IDENTIQUES AUX TROIS FICHES

- Référence aux lois applicables

Il est renvoyé dans les fiches à la loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre et à la loi du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances et en réassurances et à la distribution d'assurances.

- Informations générales relatives à l'intermédiaire

L'entête des fiches reprend les informations générales relatives à l'intermédiaire qui, conformément à la loi, doivent être communiquées au client :

- § identité et adresse,
- § registre, numéro d'inscription et catégorie de l'intermédiaire,
- § nom et adresse de l'entreprise d'assurances dans laquelle l'intermédiaire détient une participation, directe ou indirecte, supérieure à 10 % des droits de vote ou du capital,
- § nom et adresse de l'entreprise d'assurances ou de l'entreprise mère d'une entreprise d'assurances qui détient une participation, directe ou indirecte, supérieure à 10 % des droits de vote ou du capital de l'intermédiaire.

- Renseignements relatifs au client

La rubrique « **Renseignements relatifs au client** » ne doit pas être légalement reprise sur les fiches mais permet d'associer ultérieurement les fiches avec le client (indépendamment du risque à assurer). D'autres renseignements (par exemple le numéro du client) peuvent également suffire.

- Exigences et besoins du client

La loi prévoit que l'intermédiaire détermine, avant la conclusion d'un contrat d'assurance spécifique, les exigences et les besoins du client et ce, en particulier, sur la base des informations fournies par le client.

La détermination des exigences et besoins du client varie en fonction du produit d'assurance concerné. Pour les spécificités de chaque fiche : voir ci-dessous.

- Avis motivé de l'intermédiaire

Sur base de l'analyse des exigences et besoins du client, l'intermédiaire précise les raisons qui motivent le conseil fourni au client quant à un produit d'assurance déterminé. Ces précisions sont modulées en fonction de la complexité du contrat d'assurance proposé.

Concrètement, l'intermédiaire recommande un produit d'assurance qui, selon lui, répond aux exigences et besoins du client en terme de type de produit et de caractéristiques principales. Il mentionne à cet effet le nom du produit concerné et de l'entreprise d'assurances qui le commercialise.

L'intermédiaire peut ajouter une « **Motivation spécifique** » (dans le cadre prévu à cet effet) s'il souhaite préciser de manière plus détaillée pourquoi, en tenant compte des exigences et besoins du client, il a recommandé le produit d'assurance concerné ou s'il souhaite répondre à une exigence spécifique du client.

En outre, le **courtier d'assurances** indique au client (cocher sur la fiche ce qui est d'application) :

- s'il fonde ses conseils sur une analyse impartiale (2^{ème} possibilité). Dans ce cas, il est tenu de fonder ses conseils sur l'analyse d'un nombre suffisant de contrats d'assurance offerts sur le marché de façon à pouvoir recommander, en fonction de critères professionnels, le contrat d'assurance qui est adapté aux besoins du client. Cette analyse impartiale devra éventuellement pouvoir être démontrée par l'intermédiaire au moyen de simulations auprès de différentes entreprises d'assurances.

ou

- s'il ne fonde pas ses conseils sur une analyse impartiale (1^{ère} possibilité). Dans ce cas il communique, à la demande du client (qui doit être informé du droit dont il dispose de solliciter ces informations), le nom et l'adresse de l'entreprise ou des entreprises d'assurances avec laquelle (lesquelles) il peut travailler et travaille.

L'agent d'assurances doit indiquer au client qu'il est soumis à une obligation contractuelle de travailler exclusivement avec une seule entreprise d'assurances ou avec plusieurs entreprises d'assurances. Dans ce cas, il communique, à la demande du client (qui doit être informé du droit dont il dispose de solliciter ces informations), le nom et l'adresse de cette (ces) entreprise(s) d'assurances.

Pour les spécificités de chaque fiche : voir ci-dessous.

- Choix du client

Au terme de l'entretien de l'intermédiaire avec le client, il y a deux possibilités (cocher sur la fiche ce qui est d'application) :

- soit le client suit l'avis donné par l'intermédiaire et confirme son souhait de souscrire le produit d'assurance recommandé par ce dernier,

- soit le client ne suit pas l'avis donné par l'intermédiaire et souhaite absolument souscrire un autre produit d'assurance que celui recommandé par l'intermédiaire. Dans ce dernier cas, l'intermédiaire doit certainement le mentionner dans le cadre « **Motivation spécifique** ».

Enfin, le client confirme que l'intermédiaire ne doit plus effectuer d'analyse complémentaire de marché pour le risque qu'il souhaite assurer.

- Nombre d'exemplaires

La fiche doit être faite en deux exemplaires. Un exemplaire pour le client et le second pour le dossier de l'intermédiaire.

- Date et lieu de l'entretien

L'intermédiaire peut également mentionner l'heure de l'entretien sur la fiche, sûrement si le client ne suit pas l'avis motivé de l'intermédiaire.

- Signatures

La signature de la fiche par le client et l'intermédiaire n'est pas légalement obligatoire, mais elle offre aux deux parties une certaine garantie en cas de litiges ultérieurs.

Toute autre preuve de l'adhésion du client peut être également retenue.

- Clause concernant la loi relative à la protection de la vie privée

- Service Ombudsman Assurances

Dans la note de bas de page des fiches, il est référé, conformément à la loi, au nom et à l'adresse du Service Ombudsman Assurances.

- Registre des intermédiaires d'assurances tenu par la CBFA

Afin de permettre au client de vérifier si l'intermédiaire est valablement inscrit auprès de la CBFA, mention est faite de l'endroit où le registre peut être consulté.

5.2 FICHE EPARGNE OU INVESTISSEMENT PAR LE BIAIS D'UNE ASSURANCE VIE

Cette fiche peut être notamment utilisée pour les produits des branches 21 et 23.

- Exigences et besoins du client

1. Notions

Quatre notions importantes sont expliquées en langue usuelle (il ne s'agit pas de définitions juridiques) :

- § Epargne versus placement,
- § Epargne ou placement avec capital garanti et/ou rendement (branche 21) versus épargne ou placement lié à des fonds d'investissement (branche 23).

2. Check-List

Afin de pouvoir procéder à une analyse des exigences, des besoins et du profil d'investisseur du client, l'intermédiaire complète, sur base des réponses du client, la check-list reprenant les questions suivantes :

- § Le client souhaite-t-il épargner ou effectuer un placement ?
- § Le client souhaite-t-il épargner par le biais d'un versement unique, de versements réguliers ou irréguliers ? Quelqu'un qui a l'intention de faire un placement, peut malgré tout vouloir disposer de l'option d'effectuer par la suite des versements à sa guise. Quelqu'un qui souhaite épargner régulièrement, ne peut ou ne souhaite peut-être pas s'engager pour un montant déterminé. Les contrats n'offrent pas tous ces possibilités et il est donc important de sonder les exigences et besoins du client à cet égard.
Attention : lorsqu'il y a une contradiction entre la réponse à la première et la réponse à la deuxième question, l'intermédiaire doit le signaler expressément à son client.
- § Combien de temps l'argent peut-il rester immobilisé ? Beaucoup de contrats atteignent leur rendement maximal ou leur garantie au terme ou prévoient des pénalités pour le client si celui-ci en sort prématurément. Souvent, les placements non assortis d'une garantie du capital présentent également une volatilité plus grande à court terme qu'à long terme. Il est donc important de savoir combien de temps le client peut se passer de son placement, ou du moins du capital principal.
- § L'argent doit-il entretemps pouvoir être retiré de manière régulière, de manière flexible ou pas ? Si le client souhaite recevoir régulièrement les intérêts de son placement ou avoir malgré tout la possibilité de retirer quand il le souhaite une partie de son argent investi, d'autres solutions peuvent être proposées.
- § Quelles garanties le client souhaite-t-il pour son capital investi et les intérêts ? Les clients demandent parfois à acheter un produit d'assurances déterminé sur la base d'un seul élément d'une publicité. Quand il s'agit de produits d'assurances n'offrant pas de garantie ou une garantie partielle pour le capital et/ou le rendement, le client y est sensibilisé par cette question et il est vérifié avec lui s'il peut/souhaite courir ce risque.

Quand le client déclare qu'il ne souhaite **pas de garantie** (capital – intérêts), un certain nombre de **questions complémentaires** doivent être posées afin de voir si le client est familiarisé avec ce type de risque et s'il est raisonnablement de taille à le prendre. Sans arriver à un rapport chiffré complet de la situation financière du client, cinq éléments sont examinés :

- § Quelle est la situation familiale du client ? A-t-il/elle besoin de ses moyens financiers uniquement pour lui/elle-même ou pour subvenir également aux besoins d'autres membres de la famille? Peut-il éventuellement compter sur les revenus d'autres personnes ?
- § Dans quels produits le client a-t-il déjà investi ? Est-il déjà familiarisé avec des produits à risques qu'il aurait déjà achetés par le passé et/ou dispose-t-il d'autres formes d'épargne ou de placement suffisantes pour pouvoir couvrir ses besoins fixes en moyens financiers ?
- § Quel est le degré de connaissance du client en matière de placements ? Il s'agit d'une question plutôt subjective. Son but est de sonder les connaissances du client dans cette matière. Elle permet d'opérer une distinction entre les personnes disposant éventuellement de moyens limités, mais capables d'acheter en connaissance de cause et de suivre activement, grâce à leurs larges connaissances, de tels produits, et ceux qui ne comprennent pas ce qu'ils achètent exactement, comment ces produits fonctionnent au juste et comment ils doivent éventuellement en suivre l'évolution ultérieure.
- § Qu'est-ce que le client entend faire avec son placement dans les années à venir ? Cette question doit permettre de voir dans quelle mesure le client a besoin de l'argent investi pour subvenir à ses besoins ou s'il peut se permettre de le mettre vraiment de côté et de prendre ainsi un peu plus de risques.

3. Exigences spécifiques

Enfin, une place est laissée pour les exigences spécifiques émises explicitement par le client et dont l'intermédiaire doit dès lors tenir compte dans ses conseils. Des exigences spécifiques concernant un problème de succession et concernant le type de placement choisi explicitement ou non par le client (p. ex. un placement éthique) en sont des exemples.

- Avis motivé de l'intermédiaire

En complément des données déjà mentionnées ci-dessus (point 5.1 - Avis motivé de l'intermédiaire), l'intermédiaire fait également référence dans cette rubrique à la fiche d'information financière qu'il a remise au client et parcourue avec lui.

Conformément au Code de bonne conduite relatif à la publicité et à l'information sur les assurances-vie individuelles (via les sites internet : www.feprabel.be, www.fvf.be, www.upca.be, www.assuralia.be, www.brocom.be), cette fiche d'information financière, rédigée par l'entreprise d'assurances, décrit les caractéristiques du produit concerné.

En matière d'investissement, particulièrement pour les produits sans garantie de capital, il importe d'avoir égard à une répartition adéquate des risques. La rubrique « **Avis motivé** » porte non seulement sur le produit lui-même mais également sur le montant à investir dans ce produit en tenant compte de la situation financière du client.



- Choix du Client

En complément des données déjà mentionnées ci-dessus (point 5.1 - Choix du client), le client reconnaît également dans cette rubrique qu'il a été expressément informé du degré de risque, de la portée et des limites du produit d'assurance qu'il a choisi.

5.3 FICHE POUR UNE ASSURANCE VIE

Cette fiche peut être utilisée pour :

- les contrats fiscaux du deuxième pilier (LPCI, engagement de pension individuel, assurances dirigeant d'entreprise, ...),
- les contrats fiscaux du troisième pilier (contrats d'épargne-pension),
- les assurances vie classiques (assurances décès temporaires, assurances du solde restant dû, ...),
- les contrats « revenu garanti ».

- Exigences et besoins du client

1. Checkt-List

Afin de pouvoir procéder à une analyse des exigences et besoins du client, l'intermédiaire complète, sur base des réponses du client, la check- list. Celle-ci reprend une série de questions en lien avec les produits pour lesquels cette fiche peut être utilisée (notamment concernant le statut du preneur d'assurance, les besoins éventuels concernant la couverture en cas de décès ou d'invalidité, etc.)

2. Exigences spécifiques

Dans cette fiche, le profil d'investisseur du client n'est en principe pas approfondi. Les produits pour lesquels la présente fiche peut être utilisée comportent plus de garanties que de véritables produits de placement, et il s'agit en général également d'une constitution de capital plutôt qu'un placement pur.

Dans le cas où le client choisit un produit **sans garantie** (capital-intérêt), l'intermédiaire peut toutefois déterminer le profil d'investisseur du client. Pour ce faire, il peut se baser sur les questions qui sont posées à ce sujet dans la fiche pour l'épargne ou l'investissement par le biais d'une assurance vie. Cela peut être repris dans cette rubrique.

- Avis motivé de l'intermédiaire

En plus des données mentionnées au point 5.1 (Avis motivé de l'intermédiaire), l'intermédiaire fait également référence dans cette rubrique à la fiche d'information financière qu'il a remise au client et parcourue avec lui.

Conformément au Code de bonne conduite relatif à la publicité et à l'information sur les assurances vie individuelles (via les sites internet : www.feprabel.be, www.fvf.be, www.upca.be, www.assuralia.be, www.brocom.be), cette fiche d'information financière, rédigée par l'entreprise d'assurances, décrit les caractéristiques du produit concerné.

En matière d'investissement, particulièrement pour les produits sans garantie de capital, il importe d'avoir égard à une répartition adéquate des risques. La rubrique « **Avis motivé** » porte non seulement sur le produit lui-même mais également sur le montant à investir dans ce produit en tenant compte de la situation financière du client.

- Choix du Client

En complément des données déjà mentionnées ci-dessus (point 5.1 - Choix du client), le client reconnaît également dans cette rubrique qu'il a été expressément informé du degré de risque, de la portée et des limites du produit d'assurance qu'il a choisi.

5.4 FICHE POUR UNE ASSURANCE NON-VIE

- Référence aux lois applicables

Dans cette fiche, il est également renvoyé à la loi du 11 juin 1874 contenant les titres X et XI, livre Ier, du code de commerce.

- Exigences et besoins du client

1. Le risque à assurer

L'intermédiaire doit d'abord déterminer quel risque le client souhaite assurer (par exemple une habitation, une voiture).

Afin d'éviter un double travail administratif, il est renvoyé à la proposition d'assurance pour les questions standards ayant trait au risque à assurer ainsi qu'aux exigences et besoins du client.

2. Exigences spécifiques

Tous les souhaits du client qui ne sont pas repris dans la proposition d'assurance doivent être mentionnés explicitement dans le cadre « **Exigences spécifiques** ».

Point d'attention: si d'application, il doit être expressément référé à la problématique spécifique qui existe dans le cadre des chaises roulantes électriques.

- Avis motivé de l'intermédiaire

En plus des données mentionnées au point 5.1 (Avis motivé de l'intermédiaire), l'intermédiaire fait également référence dans cette rubrique au risque à assurer.

- Choix du Client

En plus des données mentionnées au point 5.1 (Choix du client), le client reconnaît également dans cette rubrique qu'il a été expressément informé de la portée et des limites du produit d'assurance qu'il a choisi.

Par ailleurs, il est également mentionné ici que la proposition d'assurance du produit que le client a choisi a été remplie et qu'elle lui a été remise.

6. EXTRAIT DE LA LOI

Loi du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances et en réassurances et à la distribution d'assurances.

Chapitre IIbis Informations requises

Section I^{ère} Informations à fournir par l'intermédiaire d'assurances

Article 12 bis

§ 1er. Avant la conclusion d'un contrat d'assurance et, si nécessaire, à l'occasion de sa modification ou de son renouvellement, un intermédiaire d'assurances fournit au moins au client les informations suivantes :

1° son identité et son adresse;

2° le registre d'intermédiaires d'assurances dans lequel il a été inscrit, son numéro d'inscription et, en l'absence de numéro d'inscription, les moyens de vérifier qu'il a été inscrit, ainsi que, le cas échéant, la catégorie dans laquelle il a été inscrit;

3° le nom et l'adresse de l'entreprise d'assurances dans laquelle il détient une participation, directe ou indirecte, supérieure à 10 % des droits de vote ou du capital;

4° le nom et l'adresse de l'entreprise d'assurances ou de l'entreprise mère d'une entreprise d'assurances qui détient une participation, directe ou indirecte, supérieure à 10 % des droits de vote ou du capital de l'intermédiaire d'assurances;

5° le nom et l'adresse de l'organisme auprès duquel les clients et autres parties intéressées peuvent porter plainte concernant des intermédiaires d'assurances.

En outre, l'intermédiaire d'assurances indique au client, en ce qui concerne le contrat fourni :

1° s'il fonde ses conseils sur une analyse impartiale répondant aux dispositions du § 2, ou
2° s'il est soumis à une obligation contractuelle de travailler, dans le secteur de l'assurance, exclusivement avec une seule entreprise d'assurances ou avec plusieurs entreprises d'assurances; dans ce cas, il communique, à la demande du client, le nom et l'adresse de cette (ces) entreprise(s) d'assurances, ou

3° s'il n'est pas soumis à l'obligation contractuelle de travailler, dans le secteur de l'assurance, exclusivement avec une seule entreprise d'assurances ou avec plusieurs entreprises d'assurances et s'il ne fonde pas ses conseils sur une obligation d'analyse impartiale répondant aux dispositions du § 2; dans ce cas, il communique, à la demande du client, le nom et l'adresse de l'entreprise ou des entreprises d'assurances avec laquelle (lesquelles) il peut travailler et travaille.

Dans les cas où il est exigé de fournir ces informations à la demande du client, celui-ci est informé du droit dont il dispose de solliciter ces informations.

§ 2. Lorsque l'intermédiaire d'assurances informe le client qu'il fonde ses conseils sur une analyse impartiale, il est tenu de fonder ces conseils sur l'analyse d'un nombre suffisant de contrats d'assurance offerts sur le marché, de façon à pouvoir recommander, en fonction de critères professionnels, le contrat d'assurance qui serait adapté aux besoins du client.

§ 3. Avant la conclusion d'un contrat d'assurance spécifique, l'intermédiaire d'assurances détermine, en particulier sur la base des informations fournies par le client, au minimum les exigences et les besoins de ce client, et précise les raisons qui motivent tout conseil fourni au client quant à un produit d'assurance déterminé. Ces précisions sont modulées en fonction de la complexité du contrat d'assurance proposé.

§ 4. Il n'est pas nécessaire de fournir les informations visées aux §§ 1er, 2 et 3 lorsque l'intermédiation en assurances porte sur la couverture de grands risques.

Article 12 quater

Toute information fournie aux clients en vertu des articles 12bis et 12ter est communiquée :

- a) sur papier ou sur tout autre support durable disponible et accessible au client;
- b) avec clarté et exactitude, d'une manière compréhensible pour le client;
- c) dans l'une des langues officielles de la Belgique ou dans toute autre langue convenue par les parties.

Les informations visées peuvent être fournies oralement lorsque le client le demande, dans le cas où la couverture entre en vigueur immédiatement. Dans ce cas, les informations sont communiquées au client immédiatement après la conclusion du contrat d'assurance, conformément aux dispositions de l'alinéa 1er.

En cas de vente par téléphone, les informations fournies au client sont communiquées en application des dispositions de la loi du 24 août 2005 visant à transposer certaines dispositions de la directive services financiers à distance et de la directive vie privée et communications électroniques. En ce cas, les informations sont, de même, communiquées au client immédiatement après la conclusion du contrat d'assurance, conformément aux dispositions de l'alinéa 1er.
