

REGLES D'EXAMEN
pour l'intermédiation en assurances
et en réassurances et la distribution
d'assurances

Version du 28 octobre 2014

En vue d'apporter la preuve des connaissances professionnelles requises dans le cadre de l'accès à l'activité d'intermédiation en assurances et en réassurances et à la distribution d'assurances, conformément à l'article 11, § 3, 2°, et à l'article 11, § 4, de la loi, le candidat doit réussir un examen agréé par la FSMA.

Les règles d'examen suivantes pour l'intermédiation en assurances et en réassurances et la distribution d'assurances ont été établies par Assuralia, Febelfin, Febelfin Academy, FVF, Feprabel, UPCA et BZB.

Ces règles d'examen font partie intégrante du système d'examen agréé par la FSMA en exécution de l'article 11, §§ 3 et 4, de la loi du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances et en réassurances et à la distribution d'assurances. Elles entrent en vigueur le 1.1.2015.

Les associations professionnelles susmentionnées s'engagent à mettre en œuvre ces règles d'examen.

Chapitre 1^{er} – Généralités

Article 1^{er} – Objet du système d'examen

Le système d'examen visé à l'article 11, § 3, de la loi se compose d'un serveur central sécurisé qui offre la possibilité de passer les examens agréés, de socles de compétence, de questions d'examen, d'une commission d'examen, de commissions d'agrément, de centres d'examen et de procédures de recours.

Assuralia et Febelfin Academy, chacune pour leur système d'examen, sont responsables de l'organisation et de la gestion de leur système d'examen agréé.

Les règles d'examen fixent les règles et procédures :

- auxquelles les examens agréés doivent satisfaire afin que les candidats puissent fournir la preuve des connaissances professionnelles requises ;
- auxquelles les centres d'examen doivent satisfaire pour être et rester agréés pour l'organisation d'examens agréés ;
- auxquelles les commissions d'agrément et la commission d'examen se réfèrent dans l'exercice de leurs compétences.

Article 2 – Définitions

Pour l'application de ces règles d'examen, il y a lieu d'entendre par :

a) La loi :

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

b) La FSMA :

L'Autorité des services et marchés financiers.

c) Les responsables finaux :

Assuralia et Febelfin Academy, chacune pour leur système d'examen.

d) Le système d'examen :

L'organisation des examens agréés, y compris les organes créés à cet effet et la base de données centrale sécurisée dans laquelle toutes les questions d'examen et les réponses correspondantes sont enregistrées et conservées.

e) Le gestionnaire opérationnel du système d'examen :

Les responsables finaux (Assuralia et Febelfin Academy) et leurs partenaires IT externes, chacun pour leur système, qui se chargent des modalités techniques du système d'examen.

Les responsables finaux, les partenaires IT externes et la FSMA sont les seules personnes qui peuvent avoir accès au serveur central.

f) Le centre d'examen :

Le centre agréé où les examens agréés peuvent être organisés conformément à l'article 11, § 3, 2°, de la loi.

g) Le responsable d'un centre d'examen agréé :

La personne désignée par le centre d'examen agréé comme point de contact avec la commission d'agrément et le responsable final. Cette personne se charge de la gestion globale du centre d'examen et garantit que les examens soient présentés en conformité avec les règles d'examen.

Le responsable peut également être simultanément contrôleur et/ou gestionnaire administratif du centre d'examen agréé.

h) Le contrôleur du centre d'examen agréé :

La personne qui est sous la compétence et le contrôle du responsable du centre d'examen agréé auquel elle est liée, et qui contrôle, lors des examens agréés, la procédure déterminée dans les règles d'examen.

i) Le gestionnaire administratif du centre d'examen agréé :

La personne qui est sous la compétence et le contrôle du responsable du centre d'examen agréé et qui règle l'administration relative aux examens organisés par le centre d'examen agréé auquel elle est liée.

j) Le candidat :

La personne qui s'inscrit à un examen et passe l'examen.

k) Les socles de compétence:

Les finalités de l'examen agréé, qui comprennent toutes les matières énumérées à l'article 11, § 1^{er}, de la loi.

l) L'activité réglementée :

Les activités d'intermédiation en assurances, d'intermédiation en réassurances et de distribution d'assurances, au sens de l'article 1^{er}, 1°, de la loi.

m) Le responsable de la distribution :

Le responsable de la distribution (ci-après : RD) au sens de l'article 1^{er}, 5°, de la loi.

n) La personne en contact avec le public :

La personne en contact avec le public (ci-après : PCP) visée à l'article 2, § 3, alinéa 2, et à l'article 3, alinéa 2, de la loi.

o) La base centrale de données : la base de données centrale contenant les questions et réponses des examens et gérée sous la responsabilité du gestionnaire opérationnel et du responsable final du système d'examen.

Chapitre II – Les organes

A. La commission d'examen

Article 4 - Mission de la commission d'examen

Une commission d'examen unique est créée, avec pour mission de décider de l'actualisation des règles d'examen agréées par la FSMA, des socles de compétence, de la structure d'examen, des questions d'examen et des directives organisationnelles que doivent suivre les centres d'examen agréés. Ces décisions sont soumises à l'agrément de la FSMA.

La commission d'examen statue sur les recours en appel introduits auprès d'elles contre les décisions des centres d'examen ou du responsable final.

La commission d'examen se réunit à la demande de minimum un tiers des membres et au moins 2 fois par an. Les réunions ont lieu alternativement aux sièges respectifs des commissions d'agrément dont question à l'article 6 ci-après.

La commission d'examen chapeaute les commissions d'agrément.

Article 5 - Composition de la commission d'examen

La commission d'examen est composée de 12 membres, répartis en deux groupes de 6 (le « groupe A » et le « groupe B »).

Les membres du groupe A sont désignés par Assuralia.

Les membres du groupe B sont désignés par les associations professionnelles et les organisateurs de formation qui leur sont liés, qui suivent, selon la clef ci-après :

- Febelfin : 2 membres;
- FVF : 1 membre ;
- Feprabel : 1 membre ;
- UPCA/BVVM : 1 membre ;
- BZB : 1 membre.

Chaque association ou organisme peut également désigner des membres suppléants.

Les membres de cette commission peuvent également être membres d'une commission d'agrément.

La durée de leur mandat est limitée à 4 ans.

La commission d'examen désigne un président et un vice-président en son sein. Le président et le vice-président ne peuvent représenter la même association professionnelle.

Le président convoque les membres, fixe l'ordre du jour et fait en sorte qu'un procès-verbal de la réunion soit rédigé.

Le président de la commission désigne un secrétaire. Le secrétaire assure le bon fonctionnement de la commission ; en particulier, il est responsable de l'envoi des convocations et de la préparation des procès-verbaux. Il assiste aux réunions en tant qu'observateur sans droit de vote.

Un représentant de la FSMA assiste aux réunions en tant qu'observateur.

La commission d'examen peut rédiger un règlement d'ordre intérieur.

Les noms des membres de la commission d'examen sont communiqués à la FSMA.

Art. 5bis – Votes au sein de la Commission d'examen

La commission d'examen prend ses décisions à la majorité simple. Cette majorité simple doit être atteinte aussi bien dans sa composition plénière qu'au sein de chaque groupe A et B. En cas de partage des voix, la proposition de décision est réputée rejetée.

Le représentant de la FSMA et le secrétaire, qui assistent aux réunions en tant qu'observateurs, n'ont pas de droit de vote.

B. Les commissions d'agrément

Article 6

Deux commissions d'agrément sont créées : une commission d'agrément a son siège chez Assuralia et l'autre commission d'agrément a son siège chez Febelfin Academy.

Article 7 – Mission des commissions d'agrément

1. Les commissions d'agrément se chargent de formuler des propositions d'actualisation des règles d'examen, des socles de compétence, des questions d'examen et des réponses correspondantes, de la structure d'examen et des directives relatives à l'organisation des examens par voie électronique par les centres d'examen agréés. Les propositions d'actualisation sont soumises pour accord à la commission d'examen.
2. Chaque commission d'agrément est compétente pour agréer des centres d'examen, ainsi que pour retirer les agréments qu'elle a octroyés. La FSMA est informée des retraits d'agrément.

Le nom des centres d'examen agréés par les commissions est communiqué à la FSMA.

Article 8 – Composition des commissions d'agrément

§ 1^{er}. La commission d'agrément ayant son siège chez Assuralia est composée de 8 membres, répartis en deux groupes de 4 (le « groupe A » et le « groupe B »).

Les membres du groupe A sont désignés par Assuralia.

Les membres du groupe B sont désignés par les associations professionnelles ci-après selon la clef suivante :

- FVF : 1 membre ;
- Feprabel : 1 membre ;
- UPCA/BVVM : 1 membre ;
- BZB : 1 membre.

§ 2. La commission d'agrément ayant son siège chez Febelfin Academy est composée de 8 membres, répartis en deux groupes de 4 (le « groupe A » et le « groupe B ») :

Les membres du groupe A sont désignés par Febelfin Academy.

Les membres du groupe B sont désignés par les associations professionnelles ci-après selon la clef suivante :

- FVF : 1 membre ;
- Feprabel : 1 membre ;
- UPCA/BVVM : 1 membre ;
- BZB : 1 membre.

§ 3. Chaque commission désigne un président en son sein.

Le nom des membres est communiqué à la commission d'examen, ainsi qu'à la FSMA.

La durée du mandat des membres des commissions d'agrément est limitée à 4 ans.

Chaque commission d'agrément peut rédiger un règlement d'ordre intérieur.

Un représentant de la FSMA assiste aux réunions des commissions en tant qu'observateur.

Article 9 – Vote

Les commissions d'agrément prennent leurs décisions à la majorité simple. Cette majorité simple doit être atteinte aussi bien dans la composition plénière qu'au sein de chaque groupe A et B. En cas de partage des voix, la proposition de décision est réputée rejetée.

Le représentant de la FSMA et le secrétaire qui assistent aux réunions en tant qu'observateur, n'ont pas de droit de vote.

Article 10 – Secrétaires des commissions d'agrément

Chaque président des commissions d'agrément désigne un secrétaire qui assure le secrétariat de la commission sous sa responsabilité.

Les tâches du secrétaire incluent notamment :

- l'organisation et l'encadrement des réunions de la commission d'agrément ;
- la rédaction des procès-verbaux de ces réunions ;
- la notification des décisions de la commission d'agrément aux centres d'examen, et la communication de celles-ci à la FSMA ;
- la coordination des travaux liés aux présentes règles d'examen ;

- la convocation de groupes de travail d'experts en vue de l'actualisation des socles de compétence, des questions d'examen et des réponses correspondantes ;
- le rôle de point de contact pour les centres d'examen agréés.

C. Les centres d'examen

Article 11 – Organismes qui peuvent entrer en ligne de compte en vue d'être agréés comme centre d'examen agréé

Seuls les organismes suivants peuvent être agréés en tant que centres d'examen par la commission d'agrément :

- les organismes qui sont agréés par ou en vertu d'un décret d'une Communauté pour dispenser un enseignement ou des formations ; ou ;
- les associations professionnelles représentatives ainsi que les organismes de formation qui leur sont liés; ou ;
- les entreprises d'assurances ou de réassurances ; ou ;
- les intermédiaires d'assurances ou de réassurances ; ou ;
- les établissements de crédit.

Le centre d'examen agréé peut aménager, sous sa responsabilité, un ou plusieurs lieux d'examen qui répondent aux critères d'agrément.

Article 12 – Critères d'agrément

Pour être agréé en tant que centre d'examen par la commission d'agrément et conserver cet agrément, le centre d'examen doit répondre aux conditions suivantes :

a) Intégrité et honorabilité professionnelle

Le centre d'examen est garant de l'intégrité et l'honorabilité professionnelle de son personnel et ses préposés.

b) Mesures de sécurisation du système d'examen

Un centre d'examen n'entre en ligne de compte pour être agréé que s'il offre suffisamment de garanties au niveau des mesures de sécurisation en vue de garantir un déroulement correct des examens agréés et le secret des questions d'examen et des réponses correspondantes.

Il y a lieu de tenir compte au minimum des directives de précaution et de sécurisation décrites à l'annexe 3.

c) Critères organisationnels

Le centre d'examen est tenu de respecter à tout moment les dispositions des présentes règles d'examen, ainsi que les éventuelles modifications ultérieures qui y seraient apportées. En particulier, il doit faire en sorte que les examens se déroulent conformément aux règles d'examen.

Pour l'organisation de l'examen, le centre d'examen doit tenir compte des directives qui figurent à l'annexe 3.

En cas de non-respect de ces directives, la commission d'agrément peut retirer au centre d'examen son agrément.

Article 13 – Mission du centre d'examen

Le centre d'examen agréé a pour mission :

- l'organisation des examens agréés conformément aux directives de l'annexe 3 ;
- la fourniture des attestations de résultats ;
- l'examen et le traitement des plaintes.

Chaque centre d'examen désigne un responsable chargé :

- de l'introduction de la demande d'agrément en tant que centre d'examen agréé ;
- du contrôle du respect des obligations du centre d'examen ;
- de l'octroi d'un accès au centre d'examen agréé aux représentants du responsable final (Assuralia ou Febelfin Academy), aux représentants de la commission d'agrément et aux représentants de la FSMA, en vue du contrôle du respect des conditions d'agrément.

Le responsable du centre d'examen est la personne de contact principale d'Assuralia ou Febelfin Academy responsables finaux du bon fonctionnement du système d'examen.

Article 14 – Gestionnaire administratif et contrôleur du centre d'examen

Le responsable du centre d'examen agréé désigne un gestionnaire administratif qui assure le secrétariat des examens organisés par le centre d'examen. Le responsable du centre d'examen et le gestionnaire administratif peuvent être la même personne.

Le responsable du centre d'examen agréé désigne un ou plusieurs contrôleurs ayant pour mission de contrôler le bon déroulement de la procédure d'identification (log in) et de passage des examens agréés.

Chapitre III – Contenu, structure, forme et procédures de l'examen agréé

Article 15 – Contenu de l'examen et niveaux de connaissance

Au niveau du contenu, l'examen doit répondre aux socles de compétence tels que fixés par l'art. 11, § 1^{er}, de la loi. Les socles de compétence sont repris à l'annexe 1 des règles d'examen.

Dans ce cadre, deux niveaux de connaissances différents sont prévus : un niveau de connaissances professionnelles et un niveau de connaissances de base, conformément à l'article 11, §§ 1^{er} et 2, de la loi.

Les personnes physiques suivantes doivent prouver qu'elles ont un niveau de connaissances professionnelles :

- les courtiers d'assurances, les agents d'assurances et tout RD désigné par ceux-ci ;
- les personnes désignées en tant que RD dans une entreprise d'assurances.

Les personnes physiques suivantes doivent prouver qu'elles ont un niveau de connaissance de base :

- les sous-agents d'assurances et tout RD désigné par ceux-ci ;
- toute PCP auprès d'un intermédiaire d'assurances ;
- toute PCP auprès d'une entreprise d'assurances.

Le candidat qui a réussi l'examen du niveau de connaissances de base ne reçoit pas de dispense lorsqu'il passe l'examen du niveau de connaissances professionnelles.

L'examen du niveau de connaissances professionnelles se compose de questions qui concernent tous les socles de compétence. L'examen du niveau de connaissances de base se compose de questions qui concernent uniquement les socles de compétence de connaissances de base.

Le candidat est libre de préparer l'examen en suivant une formation ou en étudiant par lui-même.

Article 16 – Structure d'examen

Pour chaque candidat, il existe des examens obligatoires d'une part, et des examens par branche d'assurance d'autre part.

Pour chaque examen, il est clairement (numériquement) indiqué à quelle branche d'assurance il se rapporte.

La structure d'examen constitue l'annexe 2 des règles d'examen.

Article 17 – Forme de l'examen

Chaque centre d'examen fait passer des examens de façon électronique sous forme de questions à choix multiples, qui sont générées de façon aléatoire dans la base de données centrale au moment de l'examen. Les réponses fournies par le candidat sont évaluées sur base des réponses correspondantes préétablies.

Article 18 – Rédaction des questions d'examen

Les questions d'examen sont rédigées sous la forme de questions à choix multiples basées sur les socles de compétence de l'annexe 1.

Pour préparer ces questions et les réponses correspondantes, les commissions d'agrément constituent, par branche ou matière, ou pour un ensemble de branches ou de matières, un groupe de travail commun. Ces groupes de travail sont composés d'un nombre limité d'experts.

Chaque groupe de travail désigne parmi ses membres un président. Tous les membres sont tenus au secret professionnel. En cas de violation du secret professionnel, les membres sont définitivement relevés de leurs fonctions par les commissions d'agrément.

Les questions d'examen rédigées sont introduites dans la base de données centrale tenue sous la responsabilité du gestionnaire opérationnel et des responsables finaux du système d'examen.

Chaque groupe de travail veille à l'actualisation régulière de ses questions et des réponses correspondantes. Leurs propositions sont soumises aux commissions d'agrément.

Le nombre de questions d'examen par examen est fixé à l'annexe 2.

Article 19 – Procédure d'examen

Les candidats peuvent être inscrits via le portail Web sur le serveur central par les membres du staff des centres d'examen ou par le gestionnaire opérationnel du système d'examen.

Pour l'inscription d'un candidat, il y a lieu d'introduire ses données personnelles pour identification. Chaque candidat reçoit un token d'examen composé d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe unique. Ce token d'examen n'est actif que pour un jour et une heure déterminés. Pour pouvoir débiter l'examen, le token d'examen doit être introduit par le contrôleur. La procédure d'inscription est décrite plus avant à l'annexe 3.

Lors des examens, le centre d'examen doit notamment prendre en considération ce qui suit :

- les questions d'examen sont générées par le système d'examen de façon aléatoire dans la base de données centrale au moment de l'examen ;
- les participants à un examen sont d'abord identifiés par le centre d'examen au moyen de la carte d'identité et ensuite au moyen de l'invitation qui contient un token d'examen unique ;
- le candidat doit passer l'examen sous la surveillance d'un contrôleur désigné par le centre d'examen qui en assume la responsabilité ;
- le contrôleur du centre d'examen agréé veille au bon et correct déroulement de l'examen et dresse ensuite un procès-verbal d'examen qui mentionne les éventuels incidents ;
- le centre d'examen doit conserver les listes de présence (électroniques) qui renseignent le nom du contrôleur et le procès-verbal d'examen pendant 10 ans à compter de l'examen ;
- les gestionnaires opérationnels du système d'examen doivent conserver les examens et les résultats de ceux-ci pendant 10 ans à compter de l'examen.

La liste des directives minimales est davantage expliquée à l'annexe 3.

Article 20 – Résultat de l'examen

Après la session d'examens, les résultats sont communiqués immédiatement par voie électronique au candidat. Pour chaque examen, une attestation distincte peut être obtenue.

Une attestation de réussite est délivrée pour chaque examen pour lequel le candidat a obtenu 60 % des points.

L'attestation est dressée électroniquement par le système et envoyée sous format PDF au candidat par le responsable du centre d'examen. Elle contient les éléments suivants :

- le nom et le prénom du participant ;

- la dénomination exacte de l'examen passé, avec l'indication du numéro de la branche d'assurance concernée ;
- la mention que l'examen a ou non été réussi ;
- la date de l'examen ;
- la date de l'attestation et la signature du responsable du centre d'examen.

Au moyen de cette attestation, le courtier, l'agent, le sous-agent, le RD et la PCP peuvent prouver qu'ils/elles disposent des connaissances professionnelles requises dans les matières concernées.

Après un délai de 2 mois, le candidat peut à nouveau s'inscrire aux examens pour lesquels il a échoué.

Chapitre IV – Cas de fraude, dépôt de plaintes et procédures de recours

Article 21

21.1. Fraude constatée par le centre d'examen

Si une fraude ou une tentative de fraude à un examen est constatée, le contrôleur le mentionnera dans le procès-verbal de l'examen. Il le signale directement au responsable du centre d'examen qui en informe le responsable final.

Après analyse, le centre d'examen déclarera, si nécessaire, l'examen du candidat concerné invalide. Le centre d'examen peut retirer au candidat concerné le droit d'accès futur à son centre. La décision du centre d'examen communiquée par écrit doit être motivée. Copie en est adressée à la commission d'examen.

Lors de la notification de sa décision, le centre d'examen mentionne les données d'identification de la commission d'examen et du secrétaire concerné auprès duquel il est possible d'interjeter appel contre cette décision.

21.2. Droit de regard et plaintes

Le candidat a le droit de demander, dans les 10 jours ouvrables qui suivent la communication du résultat, de consulter personnellement l'examen auquel il a échoué, sur demande motivée. Cette consultation se fait, sur rendez-vous, auprès du responsable final du système d'examen concerné. Cette possibilité, ainsi que la possibilité d'introduire ensuite une plainte, doivent être mentionnées lors de la communication du résultat au candidat.

Le candidat peut introduire une plainte motivée relative à un résultat d'examen auprès du responsable final du système d'examen concerné. Toutefois, une telle plainte ne peut être introduite qu'après avoir suivi la procédure de consultation du résultat de l'examen décrite à l'alinéa précédent. Cette plainte doit être introduite dans les 10 jours ouvrables qui suivent la consultation de l'examen.

Le responsable final examine la plainte. Il peut à cet effet interroger le responsable du centre d'examen concerné, le contrôleur de ce centre et le gestionnaire administratif de ce centre, ou toute autre personne qu'il juge utile d'interroger. Il communique par écrit sa décision motivée au plaignant dans les 30 jours ouvrables de la réception de la plainte. Si nécessaire, le responsable final procèdera dans ce même délai à la correction du résultat d'examen.

Aucune copie de l'examen passé n'est fournie au candidat faisant usage de son droit de regard ou introduisant une plainte relative au résultat de l'examen.

Une copie de la décision communiquée par le responsable final est transmise simultanément au centre d'examen et à la commission d'agrément qui a agréé le centre d'examen.

21.3. Appel contre une décision d'un centre d'examen invalidant l'examen ou du responsable final relative aux plaintes contre un résultat d'examen

Le candidat peut interjeter appel par écrit, auprès de la commission d'examen, contre une décision d'invalidation du centre d'examen, ou contre la décision du responsable final relative à la plainte qu'il a introduite concernant le résultat d'examen obtenu.

Pour être recevable, cet appel doit être introduit auprès du secrétaire de la commission d'examen au plus tard 20 jours ouvrables après que le candidat ait eu connaissance de la décision du centre d'examen ou du responsable final.

La commission d'examen instruit la plainte. Si elle le désire, elle peut recueillir l'avis du groupe de travail d'experts qui a rédigé la question et la réponse correspondante. Elle peut aussi interroger le responsable du centre d'examen concerné, le contrôleur de ce centre et le gestionnaire administratif, ou toute autre personne qu'elle juge utile d'interroger.

Si la plainte est jugée fondée, la commission d'examen procèdera à la correction du résultat d'examen.

La commission d'examen informe le candidat par écrit, au plus tard 40 jours ouvrables après l'introduction de l'appel, de sa décision motivée. Elle transmet simultanément une copie de sa décision au responsable final et au centre d'examen.

Les décisions de la commission d'examen sont contraignantes et ne sont plus susceptibles de recours.

21.4. Recours contre le refus ou le retrait d'agrément d'un centre d'examen

En cas de non-respect des critères d'agrément, la commission d'agrément peut retirer à ce centre d'examen son agrément, par décision motivée, après que le centre d'examen ait été entendu à ce sujet. La FSMA est informée de cette décision.

Le centre d'examen publiera sur son site Web les décisions de retrait de l'agrément prises par la commission d'agrément.

Un recours contre les décisions de refus ou de retrait de l'agrément est ouvert auprès du comité de direction de la FSMA. Le recours doit être introduit à peine de nullité dans les vingt jours ouvrables suivant la réception de la notification du refus ou du retrait de l'agrément. Le recours est motivé.

Chapitre VIII – Dispositions finales

Article 22 – Annexes

Les annexes suivantes font partie intégrante des présentes règles d'examen :

1. les socles de compétence en assurances ;
2. la structure d'examen ;
3. la liste des directives minimales pour le passage des examens électroniques dans les centres d'examen agréés ;
4. la demande d'agrément d'un centre d'examen ;
5. la demande d'agrément d'un contrôleur ;
6. le modèle d'attestation.

Article 23 – Entrée en vigueur

Les règles d'examen avec les annexes et les modifications de celles-ci entrent en vigueur après leur agrément par la FSMA.

Les règles d'examen et les annexes peuvent être modifiées, actualisées et/ou complétées à la demande de la FSMA ou à l'initiative de la commission d'examen, moyennant agrément de la FSMA.

Les centres d'examen agréés seront informés des modifications.

Article 24 - Confidentialité et protection de la vie privée

Les membres de la commission d'examen et des commissions d'agrément, ainsi que toute personne impliquée dans le cadre de l'exécution de ce règlement d'examen et qui dispose dans ce cadre de données dont elle connaît le caractère confidentiel ou devrait raisonnablement le supposer, sont tenus d'en assurer la confidentialité, sauf si une disposition légale les oblige à les révéler. A cet effet, une déclaration de respect de la confidentialité doit être signée lors de leur nomination.

Les dispositions de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel sont d'application pour le traitement et l'utilisation des données personnelles dans le cadre des présentes règles d'examen. Les personnes concernées disposent d'un droit de regard sur leurs données personnelles et ont le droit de rectifier ces données, le cas échéant.

a) Données collectées

Toutes les données personnelles enregistrées ou traitées dans le système d'examen sous la surveillance du responsable final sont conformes à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée et à la loi du 11 décembre 1998 transposant la directive 95/46/CE du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Les données personnelles identifiables (telles que le nom, l'adresse, le numéro de GSM, le sexe, la date et le lieu de naissance, le numéro de téléphone et de fax, l'adresse e-mail) sont fournies soit par le candidat, soit collectées via l'utilisation de cookies. Il est admis que les responsables finaux utilisent des cookies. (Les cookies sont de petits fichiers d'information conservés automatiquement sur le disque dur de l'ordinateur pour faciliter et rendre plus efficace l'accès au site et la navigation, et pour individualiser ce site selon les préférences personnelles. Les cookies ne peuvent pas être lus par un autre site Web que celui qui les a créés.)

Les données collectées restent conservées dans la base de données centrale tant qu'aucune demande écrite de suppression n'est reçue de la part de la personne enregistrée. De plus, chaque personne enregistrée sera contactée chaque année en vue d'une actualisation de ses données.

Toutes les données concernant un candidat, son résultat d'examen et l'éventuel suivi suite à une procédure de plainte, seront conservées intégralement dans la base de données centrale pendant une période de 10 ans après l'examen. Dans le cas où une procédure de plainte est lancée, le délai de 10 ans prend cours à partir du jour de la notification de la décision de la commission d'agrément au plaignant.

b) Utilisation de données personnelles

Les données personnelles peuvent être utilisées par les responsables finaux dans les buts suivants :

- i) informer le candidat des mises à jour du site Web ;
- ii) avec l'accord du candidat, informer le candidat de toutes les activités de formation et d'examen organisées dans le cadre de l'activité d'intermédiation en assurances et en réassurances..

Les responsables finaux ne transmettront ou ne vendront jamais les données collectées à des tiers.

c) Droit de regard et correction du fichier

Le candidat dispose d'un droit d'accès à ses données personnelles et du droit de les corriger, par demande écrite adressée par e-mail à info@febelfin-academy.be ou info@assuralia.be, ou directement via le système d'examen après identification par le code personnel de log in.

Annexes :

- 1. Les socles de compétence en intermédiation en assurances.**
- 2. La structure d'examen.**
- 3. La liste des directives minimales pour le passage d'examens électroniques dans les centres d'examen agréés.**
- 4. La demande d'agrément d'un centre d'examen.**
- 5. La demande d'agrément d'un contrôleur.**
- 6. Le modèle d'attestation.**

Annexe 2 : la structure d'examen

I. Connaissances générales obligatoires :

1. Tous les **intermédiaires personnes physiques** et tous les **RD** doivent avoir une connaissance de la législation visée à l'article 11, § 1^{er}, 1°, A, a), b) et c) de la loi du 27 mars 1995, à savoir les examens 1 et 3 et, le cas échéant l'examen 2 législation anti-blanchiment (pour les courtiers d'assurances et les agents d'assurances personnes physiques et tous les RD actifs dans le domaine des assurances vie), de la législation mentionnée à l'article 11, § 1^{er}, 1°, A, e), de cette même loi.
2. Tous les **sous-agents et leurs RD et PCP** doivent avoir une connaissance de base de la loi sur le contrat d'assurance terrestre.

II. Connaissances techniques des différentes branches d'assurance :

1. Les **intermédiaires personnes physiques** et les **RD** doivent avoir une connaissance de toutes les branches d'assurance pour lesquelles ils souhaitent être inscrits, ou pour lesquelles leur organisme (intermédiaire/entreprise d'assurances) est inscrit/agréé. Cela peut être limité à une branche d'assurance ou plus.
2. Pour les intermédiaires et les entreprises d'assurances, si plusieurs RD ont été désignés, ils peuvent limiter leur connaissance à un nombre limité de branches d'assurance, pour autant que pour chacune des branches d'assurance pour lesquelles l'intermédiaire est inscrit ou pour lesquelles l'entreprise d'assurances est agréée, au moins un RD dispose de la connaissance. Dans ce cas, le RD ne peut exercer ses activités que pour les branches d'assurance pour lesquelles il prouve ses connaissances.
3. Les sous-agents d'assurances et leurs RD doivent uniquement disposer des connaissances techniques de base de la réglementation, de la technique et des aspects fiscaux des produits d'assurance qu'ils offrent en vente ou vendent. Ils peuvent uniquement être inscrits/désignés dans les branches pour lesquelles l'intermédiaire sous la responsabilité duquel ils travaillent est également inscrit.
4. Toutes les PCP doivent avoir une connaissance de base de la technique et des aspects fiscaux des produits d'assurance qu'ils offrent en vente ou vendent.

Les examens sont organisés par branches d'assurance. Les centres d'examen sont libres dans l'organisation des sessions d'examen.

Annexe 3 : directives minimales pour le passage des examens électroniques dans les locaux des centres d'examen agréés

1. Le contrôleur identifie le candidat (invitation + carte d'identité).
2. Le candidat est enregistré dans la liste de présence électronique. L'heure de début et l'heure de fin des examens sont notées.
3. Pendant l'examen, un contrôle permanent est exercé par le contrôleur du centre d'examen.
4. Le candidat place sa serviette à l'avant du local. Par conséquent, aucune serviette n'est acceptée sur les chaises libres à côté des candidats, ni sur les tables.
5. Sur les tables, se trouve uniquement le matériel nécessaire pour l'examen (par exemple une calculatrice).
6. L'utilisation d'un GSM ou d'autres instruments est interdite.
7. Entre 2 candidats, une distance suffisante est laissée afin d'éviter toute tricherie.
8. Dès que l'examen débute et pour toute la durée de cet examen, un silence total doit régner dans la salle.
9. Aucun commentaire au sujet des questions d'examen n'est donné et le candidat ne peut poser aucune question sur le contenu des questions d'examen.
10. Pendant l'examen, le candidat ne peut pas quitter le local ; il n'est pas permis de se rendre aux toilettes, sauf en cas d'autorisation expresse du contrôleur.
11. Le candidat n'est pas autorisé à copier les questions d'examen.
12. Les examens doivent être passés dans le délai imparti, même en cas d'arrivée tardive du candidat.
13. Si pour certains examens, des textes sont autorisés (par ex. législation ou comptabilité), ceux-ci sont feuilletés par le contrôleur pour en vérifier le contenu.
14. Les examens 'à livre ouvert' ne sont pas autorisés.

Les directives minimales peuvent être complétées par des mesures ou des obligations complémentaires communiquées au contrôleur concernant le passage des examens.

ANNEXE 4 : la demande d'agrément d'un centre d'examen

Annexe 1. Formulaire d'attestation - centre d'examen

Par la présente, (nom) _____

(titre) _____

déclare,

En tant que représentant légal de l'organisme :

(nom) _____

(adresse) _____

souscrire intégralement au règlement d'examen dans le domaine de l'assurance, approuvé par la décision de la FSMA du _____, et appliquer ce règlement, dans le cadre de la désignation en tant que centre d'examen agréé.

Le responsable et la personne de contact du centre d'examen est :

(nom) _____

(titre) _____

(tél./e-mail) _____

Adresse du centre d'examen :

(adresse) _____

Le centre d'examen est garant de l'application intégrale du règlement d'examen, ce qui exige que le centre d'examen :

1. soit responsable de l'identification correcte des candidats, de la désignation, de la gestion et du contrôle par le contrôleur agréé ainsi que du bon déroulement des procédures de passage des examens gérés de façon centrale ;
2. fasse en sorte que les examens se passent exclusivement via le serveur externe géré de façon centrale du responsable final (et donc dispose d'un accès internet individuel pour chacun des candidats) ;
3. fasse en sorte que les participants soient suffisamment écartés les uns des autres afin que toute forme de communication soit réduite au maximum ;
4. fasse en sorte que les locaux où sont organisés les examens soient accessibles en tout temps pour une inspection externe par les représentants de la FSMA et/ou du responsable final ;
5. soit responsable de la planification des examens et de la demande des tokens d'examen gérés de façon centrale, afin que le responsable final soit informé au plus tard 1 jour ouvrable avant l'organisation de l'examen de l'identité du candidat, de l'identité de son employeur, de l'examen à passer, ainsi que du lieu et de la date de l'examen (via la fiche d'examen enregistrée de façon centrale) ;

6. ne pose ou ne permette aucun acte pouvant influencer ou menacer la sécurité des examens (par ex. télécharger des questions d'examen sur serveur propre, enregistrement digital de questions par des candidats, ...);
7. soit responsable de dresser et de transmettre le résultat d'examen (généralisé de façon automatique) au candidat concerné, et/ou en cas de réussite, un certificat;
8. soit responsable de dresser un PV par session d'examen¹, d'abord généralisé automatiquement par le système sur la base de la fiche d'examen puis complété avec une confirmation du bon déroulement des examens (ou, le cas échéant, un rapport sur les pannes techniques);
9. prévoit un back-up permanent du contrôleur, permettant que l'examen puisse toujours avoir lieu, sauf en cas de force majeure. Ce back-up doit satisfaire aux conditions imposées auxquelles le contrôleur a souscrit. Les données (résultats d'examen, procès-verbaux des examens, plaintes, ...) sont conservées pendant 10 ans.
10. assume la responsabilité pour ses préposés qui sont tenus au secret professionnel et sont soumis aux dispositions des lois des 8 décembre 1992 et 11 décembre 1998.

Signature du représentant de l'organisme

¹ Par session d'examen, on entend : toute séance d'examens organisés collectivement. Il peut y avoir plusieurs (au maximum 3) séances par jour par centre d'examen.

ANNEXE 5 : la demande d'agrément d'un contrôleur

* Par la présente, (nom) _____
(titre) _____

déclare,

* En tant que représentant de l'organisme :

(nom) _____
(adresse) _____

souscrire intégralement au règlement d'examen approuvé par la décision de la FSMA du _____, et appliquer ce règlement, dans le cadre de la désignation en tant que centre d'examen agréé.

* Le responsable et la personne de contact du centre d'examen est :

(nom) _____
(titre) _____
(tél./e-mail) _____

* Adresse du centre d'examen :

(adresse) _____

* Par la présente, la personne suivante est désignée en tant que contrôleur agréé pour le centre d'examen précité :

(nom) _____
(titre) _____
(tél./e-mail) _____
(n° carte d'id.) _____

* Par la présente, le contrôleur agréé déclare qu' :

1. il/elle suivra une formation de contrôleur expliquant les principes de fonctionnement du système d'examen et les procédures ;
2. il/elle est responsable du bon déroulement de l'examen ;
3. il/elle valide l'identification de chaque candidat au moyen d'un document officiel (par ex. carte d'identité, permis de conduire, ...) et active ensuite l'examen sur base du code personnel. Il/elle ne donne jamais ce code à un tiers ;
4. il/elle est responsable de la sécurisation des examens, du contrôle physique de ceux-ci et de leur bon déroulement ;
5. il/elle est lié(e) par un contrat écrit au centre d'examen agréé concerné.

Signature du représentant de l'organisme

Signature du contrôleur

Représentant de Febelfin Academy/Assuralia

ANNEXE 6 : le modèle d'attestation