



PCP (Assurances/ Crédits Hypothécaires)

1. Personne en contact avec le public (PCP)

On peut être actif en tant que PCP aussi bien en assurances qu'en crédit. Les spécificités du PCP en crédit sont indiquées en **gras** ci-dessous.

Toutes les personnes physiques, autres que les responsables de distribution, qui, auprès d'un intermédiaire ou d'une compagnie d'assurance/d'un **prêteur**, sont, de quelque manière que ce soit en contact avec le public (p.e. par e-mail, par téléphone, par poste, F2F, via chat, ...) en vue de proposer des contrats ou de fournir des informations à leur sujet, sont considérées comme des personnes en contact avec le public (PCP).

La définition de 'PCP' en intermédiation en crédit est plus large. Sont assimilées aux PCP, les personnes qui exercent des activités d'intermédiation en crédit, même sans être en contact avec le public.

Dans la grande majorité des cas, les PCP sont des travailleurs salariés. Il existe toutefois des exceptions. Le conjoint aidant d'un intermédiaire peut être un PCP. Les associés actifs d'un intermédiaire peuvent également être des PCP, à la condition qu'ils n'exercent aucune activité d'intermédiation en leur propre nom et/ou sous leur propre numéro d'entreprise.

Toute autre personne qui collabore sous statut d'indépendant avec un prêteur ou un intermédiaire, doit aussi être inscrite comme intermédiaire, à moins que cette collaboration ne soit limitée à l'apport de clients (Voir TANGO 'Apporteur de clients').

2. Exemples

Ci-dessous un certain nombre d'exemples concrets d'activités d'intermédiation en crédit/distribution d'assurance, qui impliquent une qualification comme PCP. Cette énumération est un exemple visant à illustrer quelles activités nécessitent au moins une qualification comme PCP. Elle n'est donc pas exhaustive.



Sachez qu'en matière d'assurances, on ne peut parler de PCP que si l'on est en contact avec le public. **Dans l'intermédiation de crédit, cette exigence ne s'applique pas.**

PCP:

- Un collaborateur qui présente ou propose des contrats aux consommateurs,
- Un collaborateur qui assiste les consommateurs en réalisant des travaux préparatoires dans le cadre de contrats,
- Une personne qui conclut des contrats avec des consommateurs,
- Un collaborateur qui modifie des conditions d'un contrat d'assurance existant,
- Un collaborateur qui modifie des conditions d'un contrat de crédit existant pour autant que la modification du contrat entraîne une situation économique similaire à celle qui prévaut lorsqu'un nouveau contrat de crédit est présenté ou proposé :
 - le remplacement d'un mode de remboursement (comme le changement d'un remboursement en capital fixe à un remboursement mensuel ou inversement),
 - un prélèvement total ou partiel du crédit,
 - une modification du taux d'intérêt contractuel ou la variabilité du taux périodique,
 - une modification de la durée du crédit (un retard de paiement non compris),
 - le remplacement d'une sûreté par une autre,
 - l'établissement d'une sûreté complémentaire, ou l'ajout d'un nouveau consommateur.
- Un collaborateur qui renseigne le public sur des contrats,
- Uniquement en distribution d'assurances : Un collaborateur qui assiste à la gestion et l'exécution de contrats d'assurances, p.e.:
 - un gestionnaire de sinistres,
 - un collaborateur qui travaille dans un service de traitement des plaintes auprès d'une compagnie d'assurances ou d'un intermédiaire d'assurances.

Ne sont pas de PCP:

- Téléphoniste ou réceptionniste dont le travail se limite à la prise de rendez-vous avec des conseillers clientèle,
- Un collaborateur qui n'a qu'une simple fonction de référence,
- Un collaborateur qui travaille au sein d'un service juridique,
- L'envoi des rappels de paiement,
- La personne qui enregistre dans le dossier une modification purement administrative (modification du numéro de téléphone, modification du numéro de compte, ...),



- *La personne qui se contente de saisir des données dans un outil informatique sans procéder à une quelconque appréciation,*
- *Uniquement en intermédiation en crédit : une personne qui assiste à la gestion et l'exécution de contrats de crédit, p.e.:*
 - *la radiation totale ou partielle de l'inscription sur des biens immobiliers donnés en hypothèque,*
 - *le renouvellement d'une sûreté,*
 - *la libération du consommateur de ses obligations de crédit,*
 - *le suivi des remboursements de crédits précédemment octroyés,*
 - *l'envoi des rappels de paiement,*
 - *le recouvrement des dettes,*
 - *les collaborateurs qui travaillent au sein d'un service juridique auprès d'un intermédiaire en crédit ou d'un prêteur.*

3. Inscription FSMA

Un PCP en formation ne doit pas être inscrit au registre de la FSMA. D'autre part, la FSMA doit connaître le nombre de PCP en formation qui travaillent chez vous. Il est donc important que vous communiquiez le nombre exact au service LAS afin qu'il puisse inclure correctement cette information dans votre dossier en CABRIO.

(NB: Un PCP se voit attribuer un numéro de producteur au sein de P&V. Ce numéro de producteur ne s'applique qu'au sein de P&V. Il n'est pas lié à la procédure de la FSMA).

4. Recyclage

Un PCP est soumis aux obligations de recyclage. (Voir TANGO 'Recyclage').

5. Étapes à suivre

Souhaitez-vous collaborer avec un PCP en formation ? N'oubliez pas de faire ce qui suit :

- Télécharger sur Salesforce (LAS@PV.be) quelques documents, voir 'Fiche PCP'.



- Il est recommandé de lui faire signer l'annexe PCP (Voir Tango, 'Annexe PCP'). En principe, votre secrétariat social fournit le contrat de travail. Toutefois, l'univers de l'assurance est fortement réglementé et le PCP doit également se conformer à toutes les lois, réglementations et politiques de la compagnie. Ces obligations ne sont pas reprises dans le contrat de travail mais sont expliquées dans l'annexe PCP.