

**RÈGLES D'EXAMEN  
de l'intermédiation en crédit**

**03/05/2016**

Afin de fournir la preuve des connaissances professionnelles requises dans le cadre de l'intermédiation en crédit, conformément aux Chapitres V et VI de l'arrêté royal du 29/10/2015 portant exécution du Titre 4, Chapitre 4, du Livre VII du Code de droit économique, le candidat doit réussir un examen agréé par la FSMA.

Les règles d'examen en intermédiation en crédit décrites ci-après ont été fixées par les organismes concernés respectifs, à savoir Febelfin, Febelfin Academy, Assuralia, FVF, Fedafin, Feprabel, Comeos, UPCA, et BZB.

Ces règles d'examen font partie intégrante du système d'examen agréé par la FSMA en exécution des articles 12, §3 et 15, §7 de l'arrêté royal du 29/10/2015 portant exécution du Titre 4, Chapitre 4, du Livre VII du Code de droit économique. Elles ont pris effet le 01/11/2015.

Les organismes susmentionnés s'engagent à mettre ces règles d'examen en œuvre.

## **Chapitre I – Généralités**

### ***Article 1 – Objet du système d'examen***

Le système d'examen, visé aux articles 12, §3 et 15, §7 de l'arrêté royal du 29/10/2015 portant exécution du Titre 4, Chapitre 4, du Livre VII du Code de droit économique, se compose d'un serveur sécurisé centralement qui offre la possibilité de présenter les examens agréés, les objectifs finaux, les questions d'examen, une commission d'examen, des commissions d'agrément, des centres d'examen et des procédures de réclamation.

Febelfin Academy et Assuralia sont responsables de l'organisation et de la gestion du 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 afin d'être agréés pour organiser des examens agréés et de conserver cet agrément ;
- auxquelles les commissions d'agrément et la commission d'examen se réfèrent dans l'exercice de leurs compétences.

### ***Article 2 – Description des notions***

Aux fins de la mise en œuvre de ces règles d'examen, on entend par :

#### **a) la loi :**

le Titre 4, Chapitre 4 du Livre VII du Code de droit économique portant sur l'accès à l'activité des prêteurs et des intermédiaires de crédit

#### **b) l'AR :**

l'arrêté royal du 29/10/2015 portant exécution du Titre 4, Chapitre 4, du Livre VII du Code de droit économique

c) la FSMA :

l'Autorité des services et marchés financiers.

d) le responsable de validation finale :

Febelfin Academy et Assuralia

e) le système d'examen :

l'organisation des examens agréés, en ce compris les organismes établis à cet effet et les bases de données centrales sécurisées dans lesquelles l'ensemble des questions d'examen et leurs réponses sont enregistrées et conservées.

f) le gestionnaire opérationnel du système d'examen :

les responsables de validation finale (Febelfin Academy et Assuralia) et les partenaires IT externes qui se chargent des modalités techniques du système d'examen.

Les responsables de validation finale, les partenaires IT externes et la FSMA sont les seuls à pouvoir accéder au serveur centralisé.

g) le centre d'examen :

le centre agréé où les examens agréés peuvent être organisés conformément aux articles 12, §3 et 15, §7 de l'AR.

h) le responsable d'un centre d'examen agréé :

la personne désignée par le centre d'examen agréé comme personne de contact de la commission d'examen et du responsable de validation finale. Cette personne assure la gestion globale du centre d'examen et garantit que les examens sont présentés conformément aux règles d'examen fixées.

Le responsable peut donc simultanément endosser aussi le rôle de contrôleur et/ou de gestionnaire administratif du centre d'examen agréé.

i) le contrôleur du centre d'examen agréé :

la personne sous la responsabilité et la supervision du responsable du centre d'examen agréé auquel elle est rattachée et qui supervise les examens agréés conformément aux règles d'examen fixées.

j) le gestionnaire administratif du centre d'examen agréé :

la personne sous la responsabilité et la supervision du responsable du centre d'examen agréé, qui s'occupe de l'administration concernant les examens organisés par le centre d'examen auquel elle est rattachée.

k) le candidat :

la personne qui s'inscrit à un examen et présente l'examen.

l) les socles de compétence :

les connaissances requises de l'examen agréé, qui peuvent comporter toutes les matières citées aux articles 12, §1, alinéa 1<sup>er</sup>, 2<sup>o</sup> ou 15, §2, alinéa 1<sup>er</sup>, 2<sup>o</sup> de l'AR.

m) l'activité réglementée :

les activités d'intermédiation en crédit au sens de l'article I.9. 35° du Code de droit économique.

n) le responsable de la distribution :

le responsable de la distribution (ci-après « RD ») au sens de l'article I.9. 78° du Code de droit économique.

o) la personne en contact avec le public :

la personne en contact avec le public (ci-après « PCP ») visée à l'article I.9. 79° du Code de droit économique.

p) la base de données centrale :

la base de données centrale qui contient les questions d'examen et leurs réponses et qui est gérée de manière centralisée sous la responsabilité du gestionnaire opérationnel et du responsable de validation finale des systèmes 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 mise sur pied avec pour mission de décider de la mise à jour des règles d'examen agréées par la FSMA, des objectifs finaux, de la structure d'examen, des questions d'examen et des dispositions pour l'organisation d'examens que les centres d'examen agréés doivent suivre. Ces décisions sont soumises à la FSMA pour agrément.

La commission d'examen statue sur tout appel introduit auprès d'elle contre les décisions des centres d'examen ou du responsable de validation finale.

La commission d'examen se réunit à la demande d'au moins un tiers des membres et au minimum 2 fois par an. Les réunions ont lieu en alternance au siège des systèmes d'examen.

La commission d'examen agit en tant qu'organe de coordination des commissions d'agrément.

#### **Article 5 – Composition de la commission d'examen**

La commission d'examen se compose de 14 membres :

- (1) UPC
- (2) UPC
- (3) Febelfin Academy
- (4) membre Febelfin/UPC
- (5) membre Febelfin/UPC
- (6) membre Febelfin/UPC
- (7) membre Febelfin/UPC
- (8) Feprabel
- (9) Comeos
- (10) Fedafin
- (11) BZB
- (12) FVF
- (13) Assuralia
- (14) UPCA/BVVM

Chaque association ou organisme peut également désigner des membres suppléants.

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

La durée de leur mandat est limitée à quatre ans.

La commission d'examen désigne parmi ses membres un président et un vice-président. Le président et le vice-président ne peuvent représenter la même association professionnelle.

Le président convoque les membres, définit l'ordre du jour et veille à la rédaction du procès-verbal de la réunion.

Le président de la commission désigne un secrétaire. Celui-ci veille au bon fonctionnement de la commission ; il est plus particulièrement responsable de l'envoi des convocations et de la préparation du procès-verbal. Il assiste aux réunions en tant que membre observateur sans droit de vote.

Un représentant de la FSMA assiste aux réunions en tant que membre 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.

#### ***Article 5bis : Vote au sein de la commission d'examen***

La commission d'examen décide à la majorité simple. En cas de répartition des voix en parts égales, 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 le droit de vote.

### ***B. Les commissions d'agrément***

#### ***Article 6***

Sont mises en place une commission d'agrément dont le siège est établi auprès de Febelfin Academy, et une commission d'agrément dont le siège est établi auprès d'Assuralia.

#### ***Article 7 – Mission des commissions d'agrément***

1. Les commissions d'agrément sont responsables de la formulation de propositions de mise à jour des règles d'examen, des objectifs finaux, des questions d'examen et de leurs réponses, de la structure d'examen et des dispositions pour l'organisation d'examens par voie électronique par les centres d'examen agréés. Les propositions de mise à jour sont soumises à l'approbation de la commission d'examen.
2. Les commissions d'agrément sont compétentes pour l'agrément des centres d'examen ainsi que pour le retrait des agréments octroyés. La commission d'agrément informe la FSMA du retrait des agréments.

Les noms des centres d'examen agréés par les commissions sont communiqués à la FSMA.

**Article 8 – Composition de la commission d'agrément**

§ 1. La commission d'agrément ayant son siège chez Assuralia est réparti en deux groupes (le groupe A et le groupe B);

Groupe A : les membres de groupe A sont désignés par Assuralia et est composé de minimum 4 et maximum 6 membres

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

- Feprabel : 1 membre
- Comeos : 1 membre
- Fedafin : 1 membre
- UPCA/BVVM : 1 membre
- BZB : 1 membre
- FVF : 1 membre

La commission d'agrément ayant son siège chez Febelfin Academy est réparti en deux groupes (le groupe A et le groupe B);

Groupe A : les membres de groupe A sont désignés par Febelfin Academy et est composé de minimum 4 et maximum 6 membres

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

- Feprabel : 1 membre
- Comeos : 1 membre
- Fedafin : 1 membre
- UPCA/BVVM : 1 membre
- BZB : 1 membre
- FVF : 1 membre
- 

§ 2. Les commissions désignent un président parmi leurs membres.

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

La durée du mandat des membres de la commission d'agrément est limitée à 4 ans.

Les commissions d'agrément peuvent rédiger un règlement d'ordre intérieur.

Un représentant de la FSMA assiste aux réunions des commissions en tant que membre observateur.

**Article 9 – Vote**

Les commissions d'agrément décident à la majorité simple. Cette majorité doit être obtenue dans la commission complète ainsi que dans chaque groupe. En cas de répartition des voix en parts égales, 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 le droit de vote.

**Article 10 – Secrétaire des commissions d'agrément**

Le président de la commission d'agrément désigne un secrétaire qui assume la responsabilité du secrétariat de la commission.

La mission du secrétaire comprend notamment :

- l'organisation et la supervision 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 à la FSMA ;
- la coordination des activités associées aux présentes règles d'examen ;
- la convocation de groupes de travail composés d'experts en vue de la mise à jour des objectifs finaux, des questions d'examen et de leurs réponses ;
- l'intervention en tant que point de contact pour les centres d'examen agréés.

### **C. Les centres d'examen**

#### ***Article 11 – Organismes pouvant entrer en ligne de compte pour être agréés en tant que centre d'examen***

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

- les organismes qui, par ou en vertu d'un décret communautaire, sont agréés pour dispenser un enseignement ou des formations, ou ;
- les associations professionnelles représentatives et les opérateurs de formation y afférents, ou ;
- les institutions de crédit, ou ;
- les prêteurs, ou ;
- les intermédiaires de crédit.

Le centre d'examen agréé peut, sous sa responsabilité, mettre sur pied une ou plusieurs implantation(s) géographique(s) d'examen qui répond(ent) aux critères d'agrément.

#### ***Article 12 – Critères d'agrément***

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

##### ***a) Intégrité et honorabilité professionnelle***

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

##### ***b) Mesures de sécurisation du système d'examen***

Un centre d'examen entre uniquement en ligne de compte s'il offre des garanties suffisantes sur le plan des mesures de sécurisation afin de garantir le bon déroulement des examens agréés et la confidentialité des questions d'examen et de leurs réponses.

Il doit au minimum respecter les lignes directrices de prévoyance et de sécurité reprises 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 leurs éventuelles modifications ultérieures. Il doit plus particulièrement faire en sorte que les examens se déroulent conformément aux règles d'examen.

Lors de l'organisation de l'examen, le centre d'examen doit au minimum respecter les dispositions reprises à l'annexe 3.

En cas de non-respect de ces dispositions, la commission d'agrément peut retirer l'agrément du centre d'examen.

### **Article 13 – Mission du centre d'examen**

Le centre d'examen agréé a pour mission :

- d'organiser les examens agréés conformément aux dispositions reprises à l'annexe 3 ;
- de délivrer les attestations de résultat ;
- d'examiner et de traiter les plaintes.

Chaque centre d'examen désigne un responsable qui se charge :

- d'introduire la demande d'agrément en tant que centre d'examen agréé ;
- de contrôler l'observation des obligations du centre d'examen ;
- de fournir aux représentants du responsable de validation finale (Febelfin Academy ou Assuralia), aux représentants des commissions d'agrément et aux représentants de la FSMA un accès au centre d'examen agréé aux fins du contrôle de l'observation des conditions d'agrément.

Le responsable du centre d'examen est l'interlocuteur principal de Febelfin Academy ou d'Assuralia, responsable de validation finale pour le bon fonctionnement du système d'examen.

### **Article 14 – Gestionnaire administratif et examinateur 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 contrôleur(s) qui a/ont pour mission de surveiller 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 connaissances**

Au niveau du contenu, l'examen doit répondre aux socles de compétence tels que fixés conformément aux articles 12, §1, alinéa 1<sup>er</sup>, 2<sup>o</sup> ou 15, §2, alinéa 1<sup>er</sup>, 2<sup>o</sup> de l'AR. Les socles de compétence sont repris à l'annexe 1 des règles d'examen.



Deux niveaux de connaissances différents sont prévus à cet égard, à savoir le niveau de connaissances théoriques conformément à l'article 12, §1, alinéa 1<sup>er</sup>, 2<sup>o</sup> et à l'article 15, §2, alinéa 1<sup>er</sup>, 2<sup>o</sup> de l'AR, et le niveau de connaissances de base, conformément à l'article 15, §§4 et 5 de l'AR.

Les personnes physiques suivantes doivent prouver leur niveau de connaissances théoriques :

- les intermédiaires de crédit ;
- les membres de l'organe légal d'administration des intermédiaires de crédit en crédit hypothécaire ;
- les dirigeants effectifs des intermédiaires de crédit ;
- les responsables de la distribution des intermédiaires de crédit et des prêteurs qui dirigent l'entreprise d'intermédiation en crédit (c.-à-d. toute personne physique faisant partie de la direction d'un prêteur, d'un intermédiaire de crédit ou tout collaborateur au service de cette personne, qui a de facto une responsabilité sur la compétence d'intermédiation en crédit ou exerce un contrôle sur celle-ci) ;
- les personnes en contact avec le public des intermédiaires en crédit et des prêteurs qui dirigent l'entreprise d'intermédiation en crédit (c.-à-d. les autres personnes auprès d'un prêteur ou d'un intermédiaire en crédit qui, de quelque façon que ce soit, sont en contact avec le public en vue de présenter les contrats de crédit ou de fournir des informations sur ceux-ci)

Les personnes physiques suivantes doivent prouver leur niveau de connaissances de base :

- Les responsables de la distribution (RD) et les personnes en contact avec le public (PCP) auprès d'un agent à titre accessoire<sup>1</sup>, à condition que les crédits proposés soient exclusivement destinés à des biens ou des services que l'agent vend lui-même.

Le candidat qui a réussi l'examen au niveau des connaissances de base n'obtient pas de dispense s'il présente l'examen au niveau des connaissances théoriques.

L'examen au niveau des connaissances théoriques se compose de questions portant sur l'ensemble des socles de compétence. L'examen au niveau des connaissances de base se compose de questions portant uniquement sur les connaissances de base des socles de compétence.

Le candidat est libre de se préparer à l'examen en suivant une formation ou par l'auto-étude.

### **Article 16 – Structure d'examen**

La structure d'examen se compose :

Des connaissances théoriques

- De l'examen « Principes généraux de l'intermédiation en crédit » ;
- De l'examen « Crédits à la consommation »
- De l'examen « Crédits hypothécaires »

---

<sup>1</sup> Un agent à titre accessoire est un intermédiaire en crédit à la consommation dont l'activité principale est la vente de biens et de services de nature non financière et qui, à titre accessoire, agit pour le compte d'un ou de plusieurs prêteurs (comme un concessionnaire automobile, un vendeur de meubles, un magasin d'électro, etc.).

Des connaissances de base

- De l'examen « Principes généraux de l'intermédiation en crédit » ;
- De l'examen « Crédits à la consommation »

Chaque candidat est obligé de présenter l'examen « Principes généraux de l'intermédiation de crédit ». Les deux autres examens sont spécifiques et l'obligation dépend de l'activité du candidat.

L'attestation peut être obtenue par les candidats qui réussissent (avec un minimum de 60 %) chaque examen centralisé.

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

### ***Article 17 – Forme de l'examen***

Chaque centre d'examen organise des examens électroniques sous la forme de questions à choix multiple, qui sont sélectionnées aléatoirement au moment de l'examen à partir de la base de données centrale. Les réponses fournies par le candidat seront évaluées sur la base des réponses respectives préétablies.

### ***Article 18 – Rédaction des questions d'examen***

Les questions d'examen revêtent la forme de questions à choix multiple sur la base des socles de compétence approuvés à l'annexe 1.

Afin de rédiger ces questions et leurs réponses, les commissions d'agrément mettent en place des groupes de travail par matière ou pour un ensemble de matières. Ces groupes de travail se composent d'un nombre limité d'experts.

Chaque groupe de travail désigne un président parmi ses membres. Tous les membres sont tenus au secret. En cas de violation de cette obligation, ils seront définitivement déçus de leurs tâches par la commission d'agrément respective.

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

Chaque groupe de travail propose une mise à jour régulière de ses questions et des réponses respectives. Leurs propositions sont soumises à la commission d'agrément respective.

Le nombre de questions d'examen s'élève à 20 questions à choix multiple par examen.

### ***Article 19 – Procédure d'examen***

Les candidats peuvent s'inscrire par le biais du portail web sur le serveur central géré par les membres du personnel d'encadrement des centres d'examen ou par le gestionnaire opérationnel du système d'examen.

Pour s'inscrire, un candidat doit introduire ses données personnelles en vue de son 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 ne sera actif que pour une date spécifique et une heure spécifique. Pour pouvoir démarrer l'examen, le token d'examen doit être introduit par l'examineur. La procédure d'inscription est décrite plus en détail à l'annexe 3.

Le centre d'examen prendra en compte les points suivants lors de l'organisation des examens :

- les questions d'examen sont générées de manière aléatoire au moment de l'examen à partir de la base de données centrale ;
- les participants à un examen sont identifiés par le centre d'examen, tout d'abord à l'aide de leur carte d'identité, puis à l'aide de l'invitation pourvue d'un token d'examen unique ;
- le candidat est tenu de présenter l'examen sous la supervision d'un contrôleur désigné par le centre d'examen, dont le centre d'examen est responsable ;
- l'examineur du centre d'examen agréé contrôle le bon déroulement de l'examen et rédige à l'issue de l'examen un procès-verbal faisant mention des éventuels incidents ;
- le centre d'examen est tenu de conserver pendant 10 ans les listes de présences (électroniques) accompagnées de la mention du nom de l'examineur et du compte rendu de l'examen ;
- les responsables opérationnels du système d'examen sont tenus de conserver les examens et leurs résultats pendant 10 ans.

La liste comprenant les dispositions minimales est décrite plus en détail à l'annexe 3.

#### **Article 20 – Résultat de l'examen**

À l'issue de la session d'examen, les résultats sont immédiatement communiqués aux candidats par voie électronique. Un certificat distinct peut être obtenu pour chaque examen.

Un certificat de réussite sera attribué pour chaque examen où le candidat aura obtenu au minimum 60 % des points.

Le certificat est créé électroniquement par le système et par le responsable du centre d'examen. Il est mis à la disposition du candidat sous forme de document PDF. Il comporte les éléments suivants :

- le nom et prénom du candidat ;
- la date de naissance du candidat ;
- la dénomination exacte de l'examen présenté ;
- la date de l'examen ;
- la date du certificat et la signature du responsable du centre d'examen.

À l'aide de ce certificat, les candidats peuvent prouver leurs connaissances théoriques ou leurs connaissances de base dans les matières concernées.

Le candidat peut se réinscrire aux examens auxquels il a échoué après un délai de 2 semaines au minimum.

**Chapitre IV – Cas de fraude, dépôt d'une plainte et procédure de recours****Article 21****21.1. Fraude constatée par le centre d'examen**

En cas de fraude ou de tentative de fraude constatée lors d'un examen, le contrôleur en fera mention dans son procès-verbal d'examen. Il en fera immédiatement part au responsable du centre d'examen, qui en informera le responsable de validation finale.

Après enquête, le centre d'examen proclamera le cas échéant la nullité de l'examen du candidat en question. Le centre d'examen peut refuser au candidat concerné tout nouvel accès à ce centre. La décision du centre d'examen, communiquée par écrit, doit être motivée. Une copie de la décision sera fournie à la commission d'examen.

À la notification de la décision, le centre d'examen communique les données d'identification de la commission d'examen et du secrétaire concerné, auprès de qui un recours peut être introduit contre cette décision.

**21.2. Droit de consultation et plaintes**

Le candidat a le droit, dans les 10 jours ouvrables suivant la notification du résultat, de demander de consulter en personne l'examen auquel il a échoué. Il doit pour ce faire prendre rendez-vous avec le responsable de validation finale du système d'examen concerné. Cette possibilité de consultation ainsi que la possibilité d'introduire une plainte par la suite doivent être communiquées au candidat lors de la notification du résultat d'examen.

Le candidat peut déposer une plainte motivée contre le résultat de l'examen auprès du responsable de validation finale du système d'examen. La personne concernée ne peut toutefois introduire cette plainte qu'après avoir suivi la procédure de consultation de l'examen décrite au paragraphe précédent. La plainte doit être introduite dans les 10 jours ouvrables suivant la consultation de l'examen.

Le responsable de validation finale examine la plainte. À cette fin, il peut interroger le responsable du centre d'examen, l'examineur de ce centre, le gestionnaire administratif du centre d'examen ou toute autre personne qu'il juge utile. Il fait part de sa décision motivée au plaignant, par écrit, dans les 30 jours ouvrables suivant la réception de la plainte. Le responsable de validation finale procédera, le cas échéant, à la correction du résultat de l'examen dans le même délai.

Aucune copie de l'examen présenté ne sera fournie au candidat exerçant son droit de consultation ou introduisant une plainte contre le résultat de l'examen.

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

### **21.3. Recours contre la décision d'un centre d'examen de proclamer la nullité d'un examen ou contre la décision du responsable de validation finale au sujet des plaintes concernant le résultat de l'examen**

Le candidat peut introduire un recours écrit auprès de la commission d'examen contre la décision d'un centre d'examen de proclamer la nullité d'un examen ou contre la décision du responsable de validation finale au sujet de la plainte qu'il a déposée concernant le résultat obtenu à l'examen.

Pour être recevable, ce recours doit être introduit auprès du secrétaire de la commission d'examen, au plus tard dans les 20 jours ouvrables suivant la notification au candidat de la décision du centre d'examen ou du responsable de validation finale.

La commission d'examen examine la plainte. Le cas échéant, elle peut saisir le groupe de travail composé des experts qui ont rédigé les questions et leurs réponses. Elle peut également interroger le responsable du centre d'examen en question, le contrôleur de ce centre, le gestionnaire administratif du centre d'examen ou toute autre personne qu'elle juge utile.

La commission d'examen procédera, si la plainte s'avère fondée, à la correction du résultat de l'examen.

La commission d'examen informera le candidat, par écrit, au plus tard dans les 40 jours ouvrables suivant le dépôt du recours, de sa décision motivée. Elle fournit simultanément une copie de sa décision au responsable de validation finale et au centre d'examen.

Les décisions de la commission sont exécutoires et ne sont susceptibles d'aucun autre recours.

### **21.4. Recours contre le refus ou le retrait de l'agrément d'un centre d'examen**

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

Le centre d'examen publiera la décision de retrait de l'agrément par la commission d'agrément sur son site Internet.

Il est possible d'introduire un recours contre cette décision de refus ou de retrait de l'agrément auprès du comité de direction de la FSMA. Sous peine de nullité, ce recours doit être introduit dans les 20 jours ouvrables suivant la réception de la notification de ce refus ou retrait. Ce recours doit être motivé.

## **Chapitre VIII – Dispositions finales**

### **Article 22 – Annexes**

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

1. les objectifs finaux d'intermédiation en crédit ;
2. la structure d'examen ;

3. la liste des dispositions minimales pour l'organisation des examens électroniques par les centres d'examen agréés ;
4. la demande d'agrément d'un centre d'examen ;
5. la demande d'agrément d'un examinateur ;
6. le modèle de certificat.

### **Article 23 – Entrée en vigueur**

Les règles d'examen, leurs annexes et leurs modifications prennent effet après agrément de la FSMA.

Les règles d'examen et leurs annexes peuvent être modifiées, mises à jour et/ou complétées à la demande de la FSMA ou à l'initiative de la commission d'examen elle-même, moyennant agrément de la FSMA.

Les centres d'examen agréés seront avisés de ces 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 intervenant dans l'exécution du présent règlement d'examen et prenant connaissance de données dont elle connaît ou devrait raisonnablement connaître le caractère confidentiel, sont liés par le secret professionnel, sauf si une prescription légale exige la divulgation de ces données. À cet effet, une déclaration de confidentialité doit être signée lors de la 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 s'appliquent au traitement et à l'utilisation des données à caractère personnel dans le cadre des présentes règles d'examen. Le candidat concerné jouit d'un droit de consultation de ses propres données à caractère personnel et d'un droit d'adaptation, le cas échéant.

#### **a) Données collectées**

Toutes les données à caractère personnel enregistrées ou traitées dans le système d'examen sous la supervision du responsable de validation finale, 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 des 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 de naissance et le lieu de naissance, le numéro de téléphone et de fax, l'adresse e-mail) seront soit fournies par le candidat, soit collectées grâce à l'utilisation de cookies. L'utilisation de cookies par les responsables de validation finale est acceptée.

Les données collectées sont sauvegardées dans la base de données centrale tant qu'aucune demande de suppression écrite n'aura été envoyée par la personne enregistrée.

Toutes les informations relatives à un candidat, à ses résultats d'examen et au suivi éventuel d'une procédure de plainte seront conservées dans leur intégralité dans la base de données centrale pendant 10 ans à compter de la présentation de l'examen. Lorsqu'une procédure de plainte est

initée, la période de 10 ans commence à courir à partir de la date de notification de la décision de la commission d'agrément au plaignant.

**b)      *Utilisation des données à caractère personnel***

Les données à caractère personnel peuvent être utilisées par les responsables finaux aux fins suivantes :

- i)      informer le candidat des mises à jour du site Internet ;
- ii)     moyennant accord du candidat, informer le candidat des activités de formation et d'examen organisées dans le cadre de l'activité d'intermédiation en crédit.

Les responsables finaux ne communiqueront ni ne vendront jamais à des tiers les données collectées.

**c)      *Consultation et modification du fichier***

Le candidat jouit d'un droit d'accès et de modification de ses données à caractère personnel, moyennant une demande écrite à introduire par e-mail à l'adresse : [info@febelfin-academy.be](mailto:info@febelfin-academy.be) ou [info@certassur.be](mailto:info@certassur.be) ou directement par le biais du système d'examen après identification à l'aide du code personnel.

**Annexes :**

- 1. Les socles de compétences d'intermédiation en crédit (connaissances théoriques et connaissances de base).**
- 2. La structure d'examen (connaissances théoriques et connaissances de base).**
- 3. La liste des dispositions minimales pour l'organisation des examens électroniques par les centres d'examen agréés.**
- 4. La demande d'agrément d'un centre d'examen.**
- 5. La demande d'agrément d'un examinateur.**
- 6. Le modèle de certificat.**



**Annexe 1 : les socles de compétences d'intermédiation en crédit****Annexe 2 : la structure d'examen**

La structure d'examen se compose :

Des connaissances professionnelles

- De l'examen « Principes généraux de l'intermédiation en crédit » ;
- De l'examen « Crédits à la consommation »
- De l'examen « Crédits hypothécaires »

Des connaissances de base

- De l'examen « Principes généraux de l'intermédiation en crédit » ;
- De l'examen « Crédits à la consommation »

Chaque candidat est obligé de présenter l'examen « Principes généraux de l'intermédiation de crédit ». Les deux autres examens sont spécifiques et l'obligation dépend de l'activité du candidat.

L'attestation peut être obtenue par les candidats qui réussissent (avec un minimum de 60 %) chaque examen centralisé.

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

Les centres d'examen sont libres au niveau de l'organisation des sessions d'examen.

---

**Annexe 3 : dispositions minimales pour l'organisation des examens électroniques par les centres d'examen agréés**

1. L'examineur identifie le candidat (invitation + carte d'identité).
2. Le candidat est enregistré dans la liste de présences électronique. Il est pris note de l'heure de début et de fin des examens.
3. L'examineur du centre d'examen surveillera l'examen du début à la fin, sans interruption.
4. Le candidat déposera son sac à l'avant du local d'examen. Il est donc interdit de déposer des sacs sur les chaises libres à côté du candidat ou sur les tables.
5. L'on retrouve uniquement sur les tables le matériel d'examen nécessaire (par exemple une calculatrice).
6. L'utilisation d'un GSM ou d'autres outils n'est pas autorisée.
7. Une distance suffisante entre 2 participants sera respectée afin d'éviter toute tentative de tricherie.
8. Un silence complet sera respecté dès le début de l'examen et pendant toute sa durée.
9. Aucun commentaire ne sera fait sur les questions d'examen et le candidat ne pourra pas poser de questions sur le contenu des questions d'examen.
10. Le candidat ne pourra pas quitter le local pendant l'examen ; l'accès aux toilettes n'est pas autorisé, sauf sur autorisation expresse de l'examineur.
11. Le candidat n'est pas autorisé à copier les questions d'examen.
12. Les examens doivent être réalisés dans le délai imparti, et ce même en cas d'arrivée tardive du participant.
13. Dans le cas où des textes (par ex. : texte de loi ou comptabilité) sont autorisés pour certains examens, l'examineur devra contrôler les copies en question.
14. Les examens à livre ouvert ne sont pas autorisés.

Les dispositions minimales peuvent être complétées de règles ou d'obligations supplémentaires transmises à l'examineur en ce qui concerne l'organisation d'examens.

**ANNEXE 4 : la demande d'agrément d'un centre d'examen****Annexe 1. Formulaire d'attestation d'un 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'intermédiation en crédit, approuvé par la décision de la FSMA du 03/M05/2016, 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 présentation des examens centralisés ;
2. fasse en sorte que les examens se passent exclusivement via le serveur externe centralisé du responsable de validation finale (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 à un minimum ;
4. fasse en sorte que les locaux où sont organisés les examens soient accessibles en tout temps pour une inspection externe des représentants de la FSMA et/ou du responsable de validation finale ;
5. soit responsable de la planification des examens et de la demande des tokens d'examen centralisés, afin que le responsable de validation finale soit informé au plus tard 12 jours ouvrables avant l'organisation de l'examen de l'identité du candidat, de l'identité de son employeur, de l'examen à présenter, ainsi que du lieu et de la date de l'examen (via la fiche d'examen centralisée) ;

6. ne pose ou ne permette aucun acte pouvant influencer ou menacer la sécurité des examens (par ex. : téléchargement de questions d'examen sur serveur propre, enregistrement numérique de questions par des candidats, etc.) ;
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'examen, d'abord généré automatiquement par le système sur la base de la fiche d'examen, puis complété d'une confirmation du bon déroulement des examens (ou, le cas échéant, d'un rapport sur les pannes techniques) ;
9. prévoit un back-up permanent de l'examineur, permettant que l'examen puisse toujours avoir lieu, sauf en cas de force majeure. Ce back-up doit satisfaire aux conditions imposées auxquelles l'examineur a souscrit. Les données (résultats d'examen, procès-verbaux des examens, plaintes, etc.) sont conservées pendant 10 ans.
10. assume la responsabilité de 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

**ANNEXE 5 : la demande d'agrément d'un examinateur.**

\* 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 03/05/2016, 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) déclare, \_\_\_\_\_  
 (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'identité) \_\_\_\_\_

\* Par la présente, l'examineur agréé déclare :

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

**ANNEXE 6 : le modèle de certificat**