
FSMA_2023_17 du 4/07/2023

Vade-mecum sur le Product Oversight and Governance (POG) en assurances

Champ d'application:

Le présent vade-mecum concerne les entreprises d'assurances qui sont des « concepteurs » de produits d'assurances au sens de la réglementation en matière de surveillance et gouvernance des produits (POG). Il peut également concerner les intermédiaires d'assurance qui interviennent à titre de « co-concepteurs » au sens de cette même réglementation POG.

Résumé/Objectifs:

La FSMA a mené des actions de contrôle auprès de plusieurs entreprises d'assurance et intermédiaires afin de vérifier le respect des règles POG à l'égard des produits d'assurance non-vie et vie.

Dans ce cadre, la FSMA a examiné les politiques et procédures POG ainsi que la mise en œuvre des exigences POG, en particulier sur les thématiques de la value for money et des exclusions. Sur la base du résultat de ces actions de contrôle, la FSMA communique au secteur différentes recommandations et attentes dans le cadre de la mise en œuvre des exigences POG sur ces deux thématiques.

Le présent vade-mecum dresse un aperçu non-exhaustif de recommandations et attentes de la FSMA vis-à-vis des concepteurs de produits d'assurance vie et non-vie .

Structure:

1. Les procédures POG doivent être appropriées et proportionnées
2. Le concepteur doit placer les intérêts des clients au cœur de son processus d'approbation des produits
3. Le concepteur doit tester le produit d'assurance
4. Le concepteur doit suivre et réexaminer le produit d'assurance
5. Le concepteur devrait tenir compte des exclusions du produit d'assurance
6. La distribution du produit d'assurance doit être prise en compte dans le processus d'approbation des produits
7. Le concepteur doit dûment consigner par écrit son processus d'approbation des produits

La FSMA a mené des actions de contrôle auprès de plusieurs entreprises d'assurance et intermédiaires afin de vérifier le respect des règles en matière de surveillance et gouvernance des produits (« POG »)¹ à l'égard des produits d'assurance non-vie et vie.

Dans ce cadre, la FSMA a examiné les politique et procédures POG ainsi que la mise en œuvre des exigences POG, en particulier sur les thématiques de la *value for money*² et des exclusions.

Sur la base du résultat de ces actions de contrôle, la FSMA communique au secteur différentes recommandations et attentes dans le cadre de la mise en œuvre des exigences POG sur ces deux thématiques.

Ce vade-mecum dresse un aperçu non-exhaustif de recommandations et attentes de la FSMA vis-à-vis des concepteurs de produits d'assurance vie et non-vie³. Il est destiné aux entreprises d'assurance qui se profilent comme des « concepteurs » au sens des règles POG⁴. Les recommandations de la FSMA peuvent également être utiles pour les intermédiaires d'assurance qui interviennent à titre de co-concepteurs.

1. Les procédures POG doivent être appropriées et proportionnées

1.1. La politique et les procédures POG du concepteur devraient être clairement détaillées et structurées

Tout concepteur doit être en mesure de démontrer à la FSMA comment il a concrètement respecté les règles POG dans le processus d'approbation d'un produit donné⁵. Le processus d'approbation des produits comprend entre autres des mesures et des procédures pour l'élaboration (y inclus le test du produit), le suivi, le réexamen et la distribution des produits d'assurance.

Le concepteur devrait développer une politique et des procédures POG qui décrivent en détail le processus d'approbation de produits. Cela implique notamment de prévoir :

¹ Les règles POG concernées sont celles prescrites par l'article 288, §§1 à 3 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances et par le Règlement Délégué 2017/2358 de la Commission du 21 septembre 2017 complétant la directive (UE) 2016/97 du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne les exigences de surveillance et de gouvernance des produits applicables aux entreprises d'assurance et aux distributeurs de produits d'assurance.

² La notion de « *value for money* » désigne les produits qui offrent un rapport coûts-avantages correct lorsque les coûts et frais sont proportionnés aux avantages pour le marché cible identifié et qu'ils sont raisonnables, compte tenu des dépenses supportées par les prestataires.

³ Par ailleurs, étant donné que les exigences légales en matière de POG ne s'appliquent pas aux produits d'assurance qui consistent à assurer les grands risques (art. 288, §3, de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances), les recommandations du vade-mecum ne s'appliquent pas à ces produits.

⁴ Art. 2 du Règlement Délégué 2017/2358 de la Commission du 21 septembre 2017 complétant la directive (UE) 2016/97 du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne les exigences de surveillance et de gouvernance des produits applicables aux entreprises d'assurance et aux distributeurs de produits d'assurance (« Règlement Délégué 2017/2358 »).

⁵ Art. 9 du Règlement Délégué 2017/2358.

- le contenu et les différentes étapes du processus ainsi que la manière dont celui-ci est mis en œuvre en pratique ;
- les fonctions et rôles des différentes personnes et fonctions impliquées dans les différentes étapes du processus d'approbation⁶ ; et
- la manière dont les personnes et fonctions impliquées dans le POG interagissent entre elles⁷.

La FSMA recommande de rassembler dans un seul document tout ce qui concerne l'application pratique d'un processus d'approbation des produits bien défini, ou à tout le moins, d'identifier clairement ce qui fait partie de son application pratique s'il existe plusieurs documents pertinents.

1.2. La FSMA recommande d'élaborer une procédure de tarification

En ce qui concerne l'évaluation de la *value for money* de ses produits, tout concepteur devrait être en mesure de présenter à la FSMA une procédure de tarification structurée dans le cadre de sa documentation POG, qui démontre que⁸ :

- les coûts et frais sont correctement identifiés, quantifiés et non excessifs ;
- des tests adéquats et suffisants ont été effectués pour déterminer si le produit offre de la *value for money*, compte tenu des besoins, des objectifs et des caractéristiques du marché cible, pendant toute la durée de vie du produit ; et
- les coûts et les frais, la performance des investissements, les garanties, la couverture et les services offerts sont régulièrement revus.

1.3. La politique et les procédures POG devraient être claires pour les personnes et fonctions amenées à les appliquer

Le concepteur devrait s'assurer que toutes les personnes et fonctions impliquées dans la conception et distribution des produits d'assurance aient une bonne compréhension des concepts de base des règles POG et disposent des compétences nécessaires pour accomplir les tâches qui leur sont confiées au sein de l'organisation⁹.

⁶ En particulier les rôles/implications des organes d'administration, de gestion ou de surveillance (AMSB), du service juridique/compliance, des services opérationnels, du service responsable de l'évaluation des risques.

⁷ Exemples:

- organiser la participation de la fonction juridique, de la fonction de compliance et de l'AMSB/du Senior Management au processus d'approbation des produits, en précisant à quelle étape chacun de ces organes intervient et lequel donne le feu vert définitif ;
- voir de quelle façon des problèmes soulevés par les fonctions juridiques et de compliance au regard de la protection du consommateur et des règles de conduite sont adéquatement résolus et pour quelles raisons ils ne le seraient pas ;
- définir la relation hiérarchique entre les différentes personnes et fonctions impliquées dans le POG.

⁸ Point 3.3 du Supervisory statement on assessment of value for money of unit-linked insurance products under product oversight and governance.

⁹ Point 2.1 du EIOPA's approach to the supervision of product oversight and governance.

La FSMA a constaté que plusieurs concepteurs confondent la notion de « test du produit »¹⁰ avec celle de « suivi/réexamen du produit »¹¹ et méconnaissent par conséquent les exigences propres à chaque notion dans la mise en œuvre pratique.

Si le concepteur est libre de façonner ses politique et procédures en matière de POG, il devrait néanmoins veiller à ce qu'elles soient claires pour les personnes et fonctions impliquées qui les appliquent. Lorsque le concepteur fusionne dans un même document sa politique relative au POG et sa politique relative aux risques, il devrait distinguer clairement d'une part, les exigences des règles POG et, d'autre part, celles qui sont issues de la réglementation Solvabilité II.

1.4. Le concepteur devrait appliquer des politique et procédures POG en fonction de la situation concrète

La FSMA a constaté que les concepteurs n'appliquent pas toujours leurs propres politique et procédures POG, par exemple, en ne remplissant pas certains *templates* ou en les remplissant de manière incomplète.

Par ailleurs, l'application des politique et procédures POG se limite souvent à des formulations très standardisées ou générales.

Le concepteur devrait appliquer ses politique et procédures le plus concrètement possible à la situation qu'il doit évaluer, en tenant compte du produit d'assurance concret, du canal de distribution proposé et de son activité concrète. Le processus d'approbation des produits ne peut pas constituer un exercice *tick the box*.

Si le concepteur sous-traite certaines activités, il demeure responsable du processus d'approbation des produits et devrait tenir compte, dans ce processus, de la sous-traitance opérée, en ce qui concerne par exemple les aspects suivants :

- la sélection de la partie à laquelle il sous-traite,
- la rédaction du contrat de sous-traitance,
- le contrôle des services sous-traités et
- le respect des exigences en matière de conflits d'intérêts.

1.5. Les mesures et procédures POG doivent être proportionnées¹²

La réglementation POG exige du concepteur qu'il tienne compte des caractéristiques concrètes de ses produits d'assurance et de son activité.

¹⁰ Art. 6 du Règlement Délégué 2017/2358. Voir également EIOPA's approach to the supervision of product oversight and governance, point 4.

¹¹ Art. 7 du Règlement Délégué 2017/2358. Voir également EIOPA's approach to the supervision of product oversight and governance, point 6.

¹² Art. 4.1 du Règlement Délégué 2017/2358. Ces mesures et procédures sont proportionnées au niveau de complexité et aux risques associés aux produits, ainsi qu'à la nature, à l'ampleur et à la complexité de l'activité concernée du concepteur.

La FSMA considère qu'un concepteur ne peut se contenter d'adopter une politique, une procédure ou une liste de contrôles qui ne fait qu'énoncer les exigences légales liées au POG sans adapter ses politique et procédures aux risques concrets liés à ses produits, à ses activités commerciales et à son modèle de distribution.

Le concepteur doit, au cours des différentes phases du processus d'approbation des produits, tenir compte des caractéristiques particulières des produits d'assurance. Il doit, par exemple :

- définir le marché cible à un niveau de détail suffisant, en tenant compte des caractéristiques, du profil de risque, de la complexité et de la nature du produit d'assurance¹³ ;
- tester ses produits d'assurance sur le plan qualitatif et, en fonction du type et de la nature du produit d'assurance et du risque de préjudice pour les clients qui lui est associé, sur le plan quantitatif¹⁴ ;
- choisir avec soin des canaux de distribution appropriés au marché cible, en tenant compte à cet effet des caractéristiques particulières des produits d'assurance concernés¹⁵.

Il doit fixer une fréquence appropriée de réexamen périodique de ses produits d'assurance, en tenant compte à cet effet de la taille, de l'échelle, de la durée contractuelle et de la complexité de ces produits d'assurance, de leurs canaux de distribution respectifs, et de tous facteurs externes pertinents tels que les modifications des règles juridiques applicables, les évolutions technologiques ou les changements de la situation du marché.¹⁶ La FSMA a constaté que la plupart des concepteurs n'ont pas développé leur propre notion de « produit complexe » et n'utilisent pas d'échelle de complexité en vue d'évaluer le caractère suffisamment granulaire du marché cible défini.

La politique et les procédures POG du concepteur devraient être différentes selon la nature et complexité des produits concernés¹⁷. Il ne devrait pas y avoir de procédure d'approbation des produits d'assurance « *one size fits all* », qui serait identique quelle que soit la nature du produit ou sa complexité.

La FSMA recommande aux concepteurs d'élaborer des critères pertinents qui leur permettent de déterminer et justifier l'adéquation du processus d'approbation des produits¹⁸ à la nature et à la complexité des produits qu'ils commercialisent.

La FSMA recommande aux concepteurs de décrire clairement dans leurs politique et procédures POG les critères qu'ils utilisent pour évaluer la complexité de leurs produits¹⁹.

¹³ Art. 5.1 in fine du Règlement Délégué 2017/2358.

¹⁴ Art. 6.1 in fine du Règlement Délégué 2017/2358.

¹⁵ Art. 8.1 du Règlement Délégué 2017/2358.

¹⁶ Art. 7.2 du Règlement Délégué 2017/2358.

¹⁷ A titre d'exemple, voir point 4.1 du EIOPA's approach to the supervision of product oversight and governance: « (...) *les concepteurs assurent que la nature et l'étendue du test de produits soient appropriées au produit d'assurance concerné (...)* ».

¹⁸ Ce processus comporte des mesures et des procédures (notamment) pour l'élaboration (y compris le test des produits), le suivi, le réexamen et la distribution des produits d'assurances.

¹⁹ Points 3.9 à 3.12 du Supervisory statement on assessment of value for money of unit-linked insurance products under product oversight and governance.

- Pour les produits d'assurance vie et non-vie, les concepteurs devraient à tout le moins retenir le caractère simple et facile à comprendre des caractéristiques du produit, y compris des exclusions.
- Pour les produits d'assurance-vie ayant une composante d'investissement, les concepteurs devraient éviter de recourir uniquement aux critères du moratoire sur les produits structurés particulièrement complexes. Ces critères ont été élaborés dans le contexte spécifique du moratoire et ne sont pas nécessairement pertinents, ni suffisants dans le contexte du POG.

2. Le concepteur doit placer les intérêts des clients au cœur de son processus d'approbation des produits

2.1. Comment évaluer les intérêts des clients dans le cadre du processus d'approbation du produit et tout au long de la durée de vie du produit ?²⁰

La FSMA a constaté que les intérêts des clients ne sont pas suffisamment abordés dans les politique et procédures de certains concepteurs, bien que la plupart disposent d'un grand nombre de documents POG. En revanche, les aspects qui servent les intérêts du concepteur figurent souvent de manière détaillée dans ces politique et procédures, par exemple la rentabilité du produit d'assurance pour l'entreprise.

Les politique et procédures POG devraient être centrées sur les intérêts des clients²¹ et inclure des normes/critères qui précisent comment les intérêts des clients doit être pris en compte. Une fois établi(e)s, ces critères et normes devraient être appliqué(e)s systématiquement, quelle que soit la procédure suivie²².

La FSMA considère comme bonne pratique la désignation par le concepteur d'un gardien (*gatekeeper*) chargé de veiller aux intérêts des clients pendant le processus d'approbation du produit²³.

2.2. Le concepteur doit porter une attention particulière aux conflits d'intérêts potentiels

Le concepteur doit se servir du processus d'approbation des produits pour examiner comment il peut prévenir ou gérer les conflits d'intérêts potentiels²⁴. Selon la FSMA, cela signifie notamment qu'il doit vérifier si la structure de rémunération du produit d'assurance concerné n'est pas de nature à porter

²⁰ Points 1.3, 1.4 et 2.1 du EIOPA's approach to the supervision of product oversight and governance.

²¹ Art. 4.3, 5.3, 6.2, 7.3 et 8.1 du Règlement Délégué 2017/2358.

²² La FSMA a constaté que certains concepteurs travaillent avec des procédures différentes selon la nature, la complexité des produits concernés et/ou des événements qui enclenchent l'application de la procédure POG.

²³ Il peut s'agir, par exemple, du *compliance officer*. La tâche de veiller aux intérêts des clients ne doit toutefois pas incomber au seul *compliance officer*. Toutes les personnes impliquées dans le processus d'approbation des produits s'assurent que les intérêts des clients sont au cœur du processus d'approbation des produits.

²⁴ Art. 4.3 du Règlement Délégué 2017/2358.

préjudice aux intérêts des clients. A titre d'exemples de pratiques de rémunération qui sont susceptibles, de l'avis de la FSMA, de nuire aux intérêts des clients, on peut citer celles-ci :

- la structure de rémunération incite fortement l'intermédiaire d'assurance à vendre le produit d'assurance en question ;
- des commissions élevées font que le produit d'assurance concerné n'offre encore que peu de *value for money* pour les clients.

2.3. Le concepteur devrait détailler le marché cible sur la base d'éléments concrets²⁵

La FSMA a constaté que la très grande majorité des concepteurs définissent leur marché cible de manière générale, sans définir les besoins, caractéristiques et objectifs des clients appartenant au marché cible concrètement retenus. D'autres concepteurs font uniquement un copier-coller de la section de leur document d'informations clés (PRIIPs KID) relative à la description du type de client de détail pour les produits d'assurance-vie ayant une composante d'investissement.

La FSMA considère que cette description est insuffisante car elle manque de détails et de précisions. Chaque concepteur devrait donc décrire les besoins, caractéristiques et objectifs du marché cible de manière claire, concrète et détaillée, par exemple :

- en ce qui concerne les besoins : couvertures, garanties spécifiques, exclusions, faculté de récupérer son argent, besoins liés à la nature de l'investissement ;
- en ce qui concerne les caractéristiques : âge, situation financière, connaissances spécifiques, expérience requise, tolérance au risque ;
- en ce qui concerne les objectifs : épargne/investissement, protection d'un bien, prévention d'un risque.

3. Le concepteur doit tester le produit d'assurance²⁶

3.1. L'évaluation de la *value for money* doit être réalisée à partir de critères qualitatifs et quantitatifs²⁷

Par définition, un produit d'assurance ne peut être considéré comme compatible avec son marché cible s'il n'offre pas de la *value for money*. Chaque concepteur doit s'abstenir de commercialiser ou maintenir sur le marché un produit qui n'est pas compatible avec son marché cible.

²⁵ Point 3.2 du EIOPA's approach to the supervision of product oversight and governance.

²⁶ Art. 6 du Règlement Délégué 2017/2358.

²⁷ Points 3.5 à 3.8 et 3.13 à 3.16 du Supervisory statement on assessment of value for money of unit-linked insurance products under product oversight and governance.

C'est notamment le cas :

- lorsque les exclusions pour le produit sont tellement étendues que le *ratio* de sinistres (*claims ratio*) observé ou attendu pour le produit est peu élevé ;
- lorsque les coûts et les frais liés au produit sont disproportionnés par rapport aux avantages²⁸ pour le marché cible identifié et/ou déraisonnables, en tenant compte des dépenses supportées par les prestataires.

La notion de coûts et frais devrait être comprise de manière très large.

Chaque concepteur devrait faire ce qui suit :

- tester le produit d'assurance de manière à pouvoir déterminer d'une part, si les coûts et frais ne sont pas excessifs²⁹ et, d'autre part, si les caractéristiques du produit qui pourraient entraîner des coûts plus élevés et/ou les services supplémentaires offrent une valeur ajoutée au marché cible.
- développer des critères qualitatifs et quantitatifs clairs, détaillés et appropriés pour évaluer la *value for money* et les décrire dans une section spécifique de la procédure POG consacrée à la *value for money*³⁰. Cela suppose aussi de préciser les seuils mathématiques au-delà desquels le produit n'offre pas de *value for money*.

Pour les assurances liées à plusieurs fonds d'investissement de type « multi-options », les concepteurs doivent s'assurer que chaque fonds sous-jacent/option offre de la « *value for money* ». Le test de ces produits devrait également inclure des analyses de scénario pour chaque fonds sous-jacent/option³¹.

3.2. Les coûts et frais du produit devraient être proportionnés et conformes aux standards de marché (benchmark)³²

La FSMA a constaté que la plupart des concepteurs réalisent une étude de marché afin d'évaluer la structure de coûts de leurs produits par rapport à ceux des concurrents. Toutefois, ces concepteurs ne fournissent pas d'explications concrètes sur la manière dont ils constituent les *benchmarks* ni sur la manière dont ils apprécient les résultats de leur étude pour décider si le produit offre de la *value for money*.

²⁸ Ex. garanties, couvertures/exclusions et services et performance de l'investissement.

²⁹ Les coûts et frais ne peuvent être considérés comme étant excessifs s'il y a un équilibre suffisant entre les coûts supportés par le concepteur du produit et les coûts facturés aux consommateurs/clients.

³⁰ Exemples de critères qualitatifs : caractéristiques/avantages/couvertures du produit d'assurance, services offerts par la compagnie d'assurance, etc.

Exemples de critères quantitatifs : taux de coûts ou de *reduction in yield* (RIY) maximum ou autres valeurs calculées à partir de ratios spécifiques, au-delà duquel/desquels le produit ne peut être commercialisé.

³¹ Points 3.11 à 3.13 du Supervisory statement on assessment of value for money of unit-linked insurance products under product oversight and governance.

³² Point 3.8 du Supervisory statement on assessment of value for money of unit-linked insurance products under product oversight and governance. Voir également point 4 du EIOPA's approach to the supervision of product oversight and governance.

La FSMA considère que la conduite d'une étude de marché sur la structure des coûts et frais de leurs produits constitue une bonne pratique.

Les concepteurs devraient expliquer clairement les étapes et la méthodologie suivies pour constituer le *benchmark* et préciser comment les résultats de cette étude sont utilisés en pratique pour conclure que le produit offre ou non de la *value for money*.

3.3. Le produit d'assurance doit être testé en cas de modification significative du produit ou du marché cible³³

La FSMA attire l'attention sur le fait qu'une modification significative du produit ou du marché cible déclenche *de facto* l'application des règles POG, notamment relatives au test du produit.

La FSMA recommande aux concepteurs d'identifier systématiquement toute modification apportée à un produit³⁴ et de justifier adéquatement, sous l'angle des politique et procédures POG, le caractère significatif ou non de la modification visée. Une bonne pratique consiste à identifier à l'avance certaines situations et/ou certains critères clairs permettant de déterminer les cas où une modification du produit ou du marché cible est significative.

Cela permet notamment aux concepteurs d'identifier, le cas échéant, si un événement ou une situation visée a un impact significatif sur le marché cible/produit. Dans le cadre de la crise COVID, il est en effet apparu que les concepteurs n'avaient pas immédiatement analysé l'impact de cette crise sur leurs produits.

En pratique, certains concepteurs considèrent que des produits qui existent pourtant depuis longtemps n'ont pas (encore) connu de modifications significatives. Sauf situation spécifique, ceci pose question. Pour déterminer si une modification est significative ou non, la FSMA recommande d'utiliser une grille d'analyse.

4. Le concepteur doit suivre et réexaminer le produit d'assurance³⁵

Tout concepteur doit suivre constamment et réexaminer régulièrement ses produits afin d'identifier les événements suivants :

- ceux qui pourraient influencer de manière importante leurs principales caractéristiques, leurs couvertures des risques et leurs garanties ; et
- ceux qui pourraient avoir des répercussions défavorables pour les clients.

³³ Art. 6.1 du Règlement Délégué 2017/2358.

³⁴ Notamment les exclusions.

³⁵ Art. 7 et 9 du Règlement Délégué 2017/2358.

4.1. L'évaluation de la *value for money* du produit doit être incluse dans la procédure de suivi et réexamen³⁶

En ce qui concerne l'évaluation de la *value for money* des produits, la plupart des concepteurs n'utilisent pas des critères qualitatifs et quantitatifs clairs, détaillés et suffisamment appropriés.

La FSMA attend de chaque concepteur qu'ils :

- assurent le suivi et le réexamen du produit d'assurance de manière à pouvoir évaluer si le produit offre en permanence une *value for money* au marché cible et si les services supplémentaires proposés apportent une valeur ajoutée au marché cible³⁷.
- développent des critères qualitatifs et quantitatifs clairs, détaillés et appropriés pour suivre et réexaminent périodiquement la *value for money* et les décrire dans une section spécifique de la procédure POG consacrée à la *value for money*³⁸. Les critères suivants constituent **notamment** des critères pertinents qui devraient être pris en compte, sous réserve bien entendu d'autres critères spécifiques adaptés aux produits visés :
 - pour **les assurances non-vie** : le niveau de plaintes, le *ratio* de sinistres (*claims ratio*) et le *ratio* de commissions, le nombre de sinistres pour lesquels l'assureur a refusé son intervention en raison par exemple de l'application d'exclusions et
 - pour **les assurances vie** : le niveau des plaintes, le *ratio* de commissions, la performance de l'investissement, le *ratio* de rachats (*surrender ratio*).

Pour les assurances liées à des fonds d'investissement de type « multi-options », les concepteurs devraient suivre et réexaminer la performance de chaque fonds sous-jacent/option et la comparer, après déduction des coûts, aux rendements du marché/benchmark³⁹.

4.2. La fréquence de réexamen périodique doit être déterminée⁴⁰

La procédure POG doit indiquer la fréquence de réexamen des produits d'assurance⁴¹. Cette fréquence peut varier d'un produit à l'autre et dépendre des caractéristiques du produit visé, de sa nature et de sa complexité. Cette fréquence ne peut pas être trop longue. Sauf situation exceptionnelle et spécifique, une fréquence de réexamen de cinq années ou plus semble difficilement justifiable pour la FSMA.

³⁶ Points 3.17 à 3.21 du Supervisory statement on assessment of value for money of unit-linked insurance products under product oversight and governance. Voir également point 6.2 du EIOPA's approach to the supervision of product oversight and governance.

³⁷ Par exemple, des changements dans l'environnement macroéconomique peuvent rendre obsolète la stratégie d'investissement et/ou le coût et le niveau des garanties financières offertes.

³⁸ Il n'est pas exclu que la plupart des critères qualitatifs et quantitatifs utilisés dans le cadre de la procédure de suivi et réexamen de la *value for money* soient fortement similaires à ceux utilisés dans le cadre de la procédure de test du produit d'assurance. Cela doit être indiqué clairement dans la procédure.

³⁹ Points 3.18 et 3.19 du Supervisory statement on assessment of value for money of unit-linked insurance products under product oversight and governance.

⁴⁰ Art. 7 et 9 du Règlement Délégué 2017/2358.

⁴¹ Art. 7.2 du Règlement Délégué 2017/2358.

Le concepteur doit déterminer la fréquence de réexamen périodique compte tenu des critères suivants :

- la taille, l'échelle, la durée contractuelle, la complexité de ces produits d'assurance, les canaux de distribution respectifs ; et
- tous facteurs externes pertinents tels que les modifications des règles juridiques applicables, les évolutions technologiques ou les changements de la situation du marché⁴².

La FSMA recommande aux concepteurs de disposer de procédures POG efficaces pour encadrer le réexamen *ad hoc*⁴³ de leurs produits d'assurance à côté d'un réexamen régulier.

La FSMA recommande de prévoir de manière claire et détaillée, parallèlement à la fréquence minimale régulière de réexamen, les indicateurs/événements qui déclenchent automatiquement le réexamen *ad hoc* de leurs produits.

Lorsque le concepteur identifie pendant la durée de vie d'un produit d'assurance des circonstances liées au produit qui peuvent avoir un effet négatif sur les clients de ce produit, il doit prendre des mesures appropriées pour remédier à la situation et empêcher que l'événement préjudiciable ne se reproduise. Pour les assurances liées à des fonds d'investissement, cela inclut notamment la disponibilité de fonds ayant des stratégies d'investissement similaires mais des coûts inférieurs et donc de meilleurs rendements projetés après coûts⁴⁴.

5. Le concepteur devrait tenir compte des exclusions du produit d'assurance⁴⁵

5.1. Les exclusions devraient être évaluées par rapport au marché cible

Les exclusions prévues devraient être évaluées par rapport aux caractéristiques, objectifs et besoins du marché cible de chaque produit⁴⁶. Elles devraient aussi être prises en compte dans l'identification et la définition du marché cible du produit.

Tout concepteur devrait veiller à ce que les exclusions qui sont insérées dans les conditions générales du produit d'assurance ne portent pas atteinte à l'utilité de ce produit, appréciée du point de vue des besoins, caractéristiques et objectifs du marché cible. Chaque concepteur devrait notamment évaluer si, à la lumière des exclusions, le produit reste en adéquation avec ces besoins, objectifs et caractéristiques et s'il offre une *value for money* pour le marché cible.

⁴² Art. 7.2 du Règlement Délégué 2017/2358.

⁴³ Point 6.3 du EIOPA's approach to the supervision of product oversight and governance.

⁴⁴ Point 3.20 du Supervisory statement on assessment of value for money of unit-linked insurance products under product oversight and governance.

⁴⁵ Dans le cadre du présent vade-mecum, cette notion inclut également les exclusions liées à des événements systémiques.

⁴⁶ Point 4 du EIOPA's approach to the supervision of product oversight and governance. Points 3.3, 3.7, 3.12 et 3.13 du Supervisory Statement on exclusions in insurance products related to risks arising from systemic events.

Les éventuelles exclusions doivent être compréhensibles et permettre aux clients existants et potentiels d'identifier clairement les couvertures et leurs limites⁴⁷.

une attention particulière devrait être accordée aux exclusions ayant trait à des risques liés à des événements systémiques (ex. une pandémie, guerre en Ukraine, etc.).

5.2. Les exclusions devraient faire partie intégrante de la procédure de suivi et réexamen des produits⁴⁸

Les concepteurs devraient, dans le cadre du suivi et du réexamen des produits, détecter si les exclusions sont susceptibles d'avoir des répercussions négatives sur les clients.

Dans le cadre de l'enquête menée en 2021 concernant l'impact du Covid sur la mise en œuvre des règles POG⁴⁹, la FSMA a constaté que la plupart des concepteurs n'ont pas réalisé de suivi ou réexamen des produits d'assurance à la lumière de la crise sanitaire. Ceux-ci ont considéré que la crise n'a pas eu d'impact sur les produits d'assurance, particulièrement au niveau des exclusions ou du marché cible. Aucune documentation ni justification pertinente n'a toutefois pu être fournie à la FSMA à cet égard.

Des indicateurs tels que les *ratios* de sinistres (*claims ratio*), les plaintes et/ou questions des clients peuvent, selon la FSMA, aider à détecter des problèmes liés aux exclusions⁵⁰.

Les concepteurs devraient documenter la manière dont ils identifient concrètement tout événement susceptible d'avoir des répercussions défavorables pour les clients au niveau des exclusions applicables au produit. Ils devraient également être en mesure de justifier pourquoi certains événements à caractère systémique n'ont pas de répercussions défavorables pour les clients au niveau des exclusions.

6. La distribution du produit d'assurance doit être prise en compte dans le processus d'approbation des produits⁵¹

La FSMA a constaté que plusieurs concepteurs ne tiennent pas ou peu compte de leur modèle de distribution dans leurs politique et procédures POG.

⁴⁷ Les concepteurs devraient éviter les exclusions formulées de manière trop larges ainsi que les termes vagues ou les formulations complexes qui pourraient ne pas être facilement comprises, y compris dans l'IPID. Il importe que les clients soient bien informés sur le contenu des couvertures, garanties et exclusions pour prendre une décision en toute connaissance de cause. Voy. les points 3.6, 3.8, 3.9, 3.10, 3.13 du Supervisory Statement on exclusions in insurance products related to risks arising from systemic events.

⁴⁸ Points 3.14 à 3.21 du Supervisory Statement on exclusions in insurance products related to risks arising from systemic events.

⁴⁹ L'enquête concernait les thématiques des changements de profil de risque des produits et des exclusions en lien avec la crise du Covid.

⁵⁰ Un *claims ratio* anormalement faible peut potentiellement résulter d'exclusions trop strictes.

⁵¹ Art. 8 du Règlement Délégué 2017/2358.

6.1. Le concepteur doit vérifier, pour chaque produit, si le canal de distribution est approprié

Le concepteur doit choisir un canal de distribution approprié au marché cible, en tenant compte des caractéristiques particulières du produit d'assurance en concernés⁵². Même si le concepteur travaille habituellement avec un même canal de distribution, il doit effectuer cette analyse dans le cadre d'un processus d'approbation du produit et examiner concrètement si son canal de distribution habituel est approprié à la vente du produit d'assurance concerné.

6.2. Le concepteur doit communiquer les informations nécessaires au distributeur

Les concepteurs doivent communiquer aux distributeurs de produits d'assurance toutes les informations nécessaires sur les produits d'assurance, le marché cible défini et la stratégie de distribution suggérée, y compris les informations suivantes concernant les produits d'assurance :

- les principales particularités et caractéristiques, y compris les exclusions ;
- les risques et les coûts (y compris les coûts implicites) ;
- toutes les situations susceptibles d'entraîner un conflit d'intérêts portant préjudice aux clients.

Ces informations doivent être claires, complètes et à jour⁵³. Elles doivent permettre aux distributeurs de produits d'assurance de comprendre les produits d'assurance, d'appréhender le marché cible défini pour ces produits et d'agir dans l'intérêt des clients.

7. Le concepteur doit dûment consigner par écrit son processus d'approbation des produits⁵⁴

La FSMA a constaté que les concepteurs ne consignent pas toujours dûment par écrit l'application concrète du processus d'approbation des produits.

Le concepteur doit dûment consigner par écrit non seulement ses politique et procédures, mais également leurs applications concrètes. Il est important qu'il consigne par écrit ses décisions et les considérations sur lesquelles elles reposent, afin de pouvoir notamment démontrer à l'autorité de contrôle qu'il respecte la réglementation POG.

La FSMA recommande au concepteur de consigner par écrit, entre autres, les aspects suivants :

- les procédures qu'il utilise pour tester un produit ;
- la manière dont il a tenu compte des exclusions lors de la définition du marché cible ;
- la manière dont il a pris en compte le *benchmark* pour déterminer si un produit d'assurance offre une *value for money* ;
- la raison pour laquelle il estime qu'un changement est significatif ou non ;

⁵² Art. 8.1. du Règlement Délégué 2017/2358.

⁵³ Art. 8.2. du Règlement Délégué 2017/2358.

⁵⁴ Art. 9 du Règlement Délégué 2017/2358.

- la raison pour laquelle il juge un délai déterminé adéquat pour évaluer un produit d'assurance spécifique.

Vous souhaitez en savoir encore plus sur les règles POG ?

Ce vade-mecum ne contient pas un aperçu complet des règles POG ni des positions prises par la FSMA.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles POG et les principes en la matière, vous pouvez consulter les documents suivants:

- [Règlement délégué \(UE\) 2017/2358 de la Commission du 21 septembre 2017 complétant la directive \(UE\) 2016/97 du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne les exigences de surveillance et de gouvernance des produits applicables aux entreprises d'assurance et aux distributeurs de produits d'assurance](#) ;
- [EIOPA's approach to the supervision of product oversight and governance](#) ;
- [Supervisory statement on assessment of value for money of unit-linked insurance products under product oversight and governance](#) ;
- [Methodology to assess value for money in the unit-linked market](#); et
- https://www.eiopa.europa.eu/document-library/supervisory-statement/supervisory-statement-exclusions-insurance-products-related_en.