

---

FSMA\_2023\_17 dd. 4/07/2023

## Vademecum over Product Oversight and Governance (POG) inzake verzekeringen

---

### **Toepassingsgebied:**

Dit vademecum richt zich op de verzekeringsondernemingen die 'ontwikkelaars' van verzekeringsproducten zijn in de zin van de reglementering inzake producttoezicht en –governance ('POG'). Het kan ook nuttig zijn voor de verzekeringstussenpersonen die als 'co-ontwikkelaar' optreden in de zin van dezelfde POG-reglementering.

### **Samenvatting/Doelstelling:**

De FSMA voerde controleacties uit op levens- en niet-levensverzekeringen bij verschillende verzekeringsondernemingen en -tussenpersonen om de naleving te controleren van de POG-regels.

Zij onderzocht daarbij het POG-beleid en de POG-procedures, alsook de tenuitvoerlegging van de POG-vereisten, vooral voor de thema's 'value for money' en 'uitsluitingen'. Uitgaande van het resultaat van die controleacties, formuleert de FSMA een aantal aanbevelingen voor de sector en licht ze toe wat ze precies verwacht bij de toepassing van de POG-vereisten voor deze beide thema's.

Dit vademecum geeft een niet-exhaustief overzicht van de aanbevelingen en verwachtingen van de FSMA ten aanzien van ontwikkelaars van verzekeringsproducten leven en niet-leven.

### **Structuur:**

1. De POG-procedures van ontwikkelaars moeten passend en evenredig zijn
  2. Ontwikkelaars moeten het belang van de klant centraal stellen in hun productgoedkeuringsproces
  3. Ontwikkelaars moeten het verzekeringsproduct testen
  4. Ontwikkelaars moeten het verzekeringsproduct monitoren en evalueren
  5. Ontwikkelaars zouden rekening moeten houden met de uitsluitingen van een verzekeringsproduct
  6. Het productgoedkeuringsproces moet rekening houden met de distributie van het verzekeringsproduct
  7. Ontwikkelaars moeten hun productgoedkeuringsproces goed documenteren
-

De FSMA voerde controleacties uit op levens- en niet-levensverzekeringen bij verschillende verzekeringsondernemingen en -tussenpersonen om de naleving te controleren van de regels inzake producttoezicht en –governance ('POG')<sup>1</sup>.

De FSMA onderzocht daarbij het POG-beleid en de POG-procedures, alsook de tenuitvoerlegging van de POG-vereisten, vooral voor de thema's 'value for money'<sup>2</sup> en 'uitsluitingen'.

Uitgaande van het resultaat van die controleacties, formuleert de FSMA een aantal aanbevelingen voor de sector en licht ze toe wat ze precies verwacht bij de toepassing van de POG-vereisten voor deze beide thema's.

Dit vademecum geeft een niet-exhaustief overzicht van de aanbevelingen en verwachtingen van de FSMA ten aanzien van ontwikkelaars van verzekeringsproducten leven en niet-leven<sup>3</sup>. Het richt zich op verzekeringsondernemingen die 'ontwikkelaar' zijn in de zin van de POG-regels<sup>4</sup>. De aanbevelingen van de FSMA kunnen ook nuttig zijn voor verzekeringstussenpersonen die optreden als co-ontwikkelaar.

## 1. De POG-procedures van ontwikkelaars moeten passend en evenredig zijn

### 1.1. Het POG-beleid en de POG-procedures zouden duidelijk gedetailleerd en gestructureerd moeten zijn

Ontwikkelaars moeten aan de FSMA kunnen aantonen hoe ze de POG-regels concreet hebben toegepast bij het goedkeuringsproces voor een welbepaald product<sup>5</sup>. Het productgoedkeuringsproces omvat onder meer maatregelen en procedures voor het ontwerpen (inclusief de producttest), monitoren, evalueren en distribueren van verzekeringsproducten.

Ontwikkelaars zouden een POG-beleid en POG-procedures moeten uitwerken met een gedetailleerde beschrijving van het productgoedkeuringsproces, waaronder een beschrijving van:

- de inhoud en de verschillende fasen van het proces, alsook de wijze waarop het proces in praktijk wordt gebracht;

---

<sup>1</sup> De betrokken POG-regels zijn die waarvan sprake in artikel 288, §§ 1 tot 3, van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen, en in de Gedelegeerde Verordening 2017/2358 van de Commissie van 21 september 2017 tot aanvulling van Richtlijn (EU) 2016/97 van het Europees Parlement en de Raad met betrekking tot vereisten inzake producttoezicht en -governance voor verzekeringsondernemingen en verzekeringsdistributeurs.

<sup>2</sup> Het begrip 'value for money' verwijst naar de producten die een correcte kosten-batenverhouding bieden, waarbij de kosten en lasten evenredig zijn met de voordelen voor de afgebakende doelmarkt en redelijk zijn, rekening houdend met de uitgaven van de dienstverleners.

<sup>3</sup> Aangezien de wettelijke POG-vereisten niet van toepassing zijn op verzekeringsproducten die betrekking hebben op de verzekering van grote risico's (art. 288, § 3 van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen), gelden de aanbevelingen in het vademecum niet voor die producten.

<sup>4</sup> Art. 2 van Gedelegeerde Verordening (EU) 2017/2358 van de Commissie van 21 september 2017 tot aanvulling van Richtlijn (EU) 2016/97 van het Europees Parlement en de Raad met betrekking tot vereisten inzake producttoezicht en -governance voor verzekeringsondernemingen en verzekeringsdistributeurs (hierna 'Gedelegeerde Verordening 2017/2358').

<sup>5</sup> Art. 9 Gedelegeerde Verordening 2017/2358.

- de functie en de rol van de verschillende personen en functies die betrokken zijn bij de verschillende fasen van het productgoedkeuringsproces<sup>6</sup>; en
- hoe de personen en functies die betrokken zijn bij POG interageren<sup>7</sup>.

De FSMA raadt aan om alles wat betrekking heeft op de praktische toepassing van een welbepaald productgoedkeuringsproces te bundelen in één enkel document, of om ten minste duidelijk te identificeren wat deel uitmaakt van de praktische toepassing ervan als er meerdere relevante documenten zijn.

## 1.2. De FSMA beveelt aan om een tarificatieprocedure uit te werken

Voor de beoordeling van de *value for money* van hun producten, zouden ontwikkelaars de FSMA, als onderdeel van hun POG-documentatie, een gestructureerde tarificatieprocedure moeten kunnen voorleggen waarmee het volgende wordt aangetoond<sup>8</sup>:

- de kosten en lasten zijn correct in kaart gebracht, gekwantificeerd en niet buitensporig hoog;
- er werden passende en toereikende testen verricht om na te gaan of het product *value for money* biedt, rekening houdend met de behoeften, doelstellingen en kenmerken van de doelmarkt gedurende de hele levensduur van het product; en
- de kosten en lasten, het rendement van de beleggingen, de waarborgen, de dekking en de aangeboden diensten worden geregeld herzien.

## 1.3. Het POG-beleid en de POG-procedures zouden duidelijk moeten zijn voor de personen en functies die ze moeten toepassen

Ontwikkelaars zouden erop moeten toezien dat alle personen en functies die betrokken zijn bij de ontwikkeling en distributie van de verzekeringsproducten, een goed begrip hebben van de basisconcepten in de POG-regels en de nodige vaardigheden hebben om de taken uit te voeren die hun binnen de organisatie zijn toevertrouwd<sup>9</sup>.

---

<sup>6</sup> Meer bepaald de rol/betrokkenheid van de bestuurlijke, beleidsbepalende of toezichhoudende organen (AMSB's), de juridische dienst/de dienst compliance, de operationele diensten en de dienst die verantwoordelijk is voor de risicobeoordeling.

<sup>7</sup> Bijvoorbeeld:

- de betrokkenheid van de juridische dienst, de dienst compliance en het AMSB/de hoogste leiding bij het productgoedkeuringsproces organiseren en, meer bepaald, in welke fase ze erbij betrokken worden en welke functie de uiteindelijk goedkeuring geeft;
- nagaan of passend gevolg is gegeven aan bezorgdheden van de juridische dienst of de dienst compliance over de naleving van de regels voor consumentenbescherming en bedrijfsvoering, en zo hier geen gevolg aan werd gegeven, nagaan wat de reden daarvoor was;
- de hiërarchische relatie bepalen tussen de verschillende personen en functies die betrokken zijn bij POG.

<sup>8</sup> Punt 3.3 van de 'Supervisory statement on assessment of value for money of unit-linked insurance products under product oversight and governance'.

<sup>9</sup> Punt 2.1 van 'EIOPA's approach to the supervision of product oversight and governance'.

De FSMA heeft vastgesteld dat verschillende ontwikkelaars het begrip ‘producttest’<sup>10</sup> verwarren met ‘productmonitoring/productevaluatie’<sup>11</sup>, waardoor bij de praktische toepassing niet voldaan wordt aan de specifieke vereisten van elk begrip.

Hoewel het ontwikkelaars vrij staat om zelf vorm te geven aan hun POG-beleid en -procedures, zouden ze er daarbij op moeten toezien dat die duidelijk zijn voor de betrokken personen en functies die ze toepassen. Als een ontwikkelaar zijn POG-beleid en risicobeleid bundelt in eenzelfde document, zou hij een duidelijk onderscheid moeten maken tussen, enerzijds de vereisten van de POG-regels en, anderzijds, de vereisten die voortvloeien uit de Solvabiliteit II-regelgeving.

#### 1.4. Ontwikkelaars zouden bij de toepassing van het POG-beleid en de POG-procedures rekening moeten houden met de concrete omstandigheden

De FSMA heeft vastgesteld dat ontwikkelaars hun eigen POG-beleid en -procedures niet altijd toepassen, bijvoorbeeld, door bepaalde *templates* niet of onvolledig in te vullen.

Bovendien blijft de toepassing van het POG-beleid en de POG-procedures vaak beperkt tot zeer gestandaardiseerde of algemene formuleringen.

Ontwikkelaars zouden hun beleid en procedures zo concreet mogelijk moeten toepassen op de situatie die ze moeten beoordelen, rekening houdend met het concrete verzekeringsproduct, het voorgestelde distributiekanaal en hun concrete bedrijfsactiviteiten. Het productgoedkeuringsproces mag geen *tick the box*-oefening worden.

Als ontwikkelaars bepaalde activiteiten uitbesteden, blijven ze verantwoordelijk voor het productgoedkeuringsproces en zouden ze in dit proces ook rekening moeten houden met deze uitbesteding, bijvoorbeeld bij de volgende aspecten:

- de selectie van de partij aan wie ze uitbesteden,
- het opstellen van de uitbestedingsovereenkomst,
- de controle van de uitbestede diensten en
- de naleving van de vereisten over belangenconflicten.

#### 1.5. De POG-maatregelen en procedures moeten evenredig zijn<sup>12</sup>

De regelgeving over POG vereist dat ontwikkelaars rekening houden met de concrete kenmerken van hun verzekeringsproducten en bedrijfsactiviteiten.

---

<sup>10</sup> Art. 6 Gedelegeerde Verordening 2017/2358. Zie ook punt 4 van ‘EIOPA’s approach to the supervision of product oversight and governance’.

<sup>11</sup> Art. 7 Gedelegeerde Verordening 2017/2358. Zie ook punt 6 van ‘EIOPA’s approach to the supervision of product oversight and governance’.

<sup>12</sup> Art. 4.1 Gedelegeerde Verordening 2017/2358. De maatregelen en procedures zijn evenredig met het complexiteitsniveau en de risico's die aan de producten verbonden zijn, alsmede met de aard, de schaal en de complexiteit van de desbetreffende bedrijfsactiviteiten van de ontwikkelaar.

De FSMA is van oordeel dat ontwikkelaars geen genoeg mogen nemen met een beleid, procedures of checklists die louter een opsomming bevatten van de wettelijke POG-vereisten, zonder te zijn afgestemd op de risico's die daadwerkelijk verbonden zijn aan hun producten, commerciële activiteiten en distributiemodel.

Ontwikkelaars moeten in verschillende fases van het productgoedkeuringsproces rekening houden met de bijzondere kenmerken van verzekeringsproducten, bijvoorbeeld:

- ze moeten de doelmarkt op voldoende gedetailleerd niveau afbakenen, rekening houdend met de kenmerken, het risicoprofiel, de complexiteit en de aard van het verzekeringsproduct<sup>13</sup>;
- ze moeten hun verzekeringsproducten kwalitatief testen en, afhankelijk van het type en de aard van het verzekeringsproduct en het daaraan verbonden risico van schade voor klanten, kwantitatief<sup>14</sup>;
- ze moeten de distributiekanaalen zorgvuldig selecteren die voor de doelmarkt geschikt zijn, rekening houdend met de bijzondere kenmerken van de betrokken verzekeringsproducten<sup>15</sup>.

Ze moeten passende tussenpozen vastleggen om hun verzekeringsproducten op regelmatige basis te evalueren, rekening houdend met de omvang, schaal, contractuele looptijd en complexiteit van de verzekeringsproducten, hun respectieve distributiekanaalen en relevante externe factoren zoals veranderingen in de toepasselijke rechtsregels, technologische ontwikkelingen of veranderingen in de marktsituatie<sup>16</sup>. De FSMA heeft vastgesteld dat de meeste ontwikkelaars geen eigen invulling hebben gegeven aan het begrip 'complex product' en geen complexiteitsschaal hanteren om na te gaan of de doelmarkt op voldoende gedetailleerd niveau is afgebakend.

Het POG-beleid en de POG-procedures van ontwikkelaars zouden verschillend moeten zijn naargelang de aard en de complexiteit van de betrokken producten<sup>17</sup>. Er zou geen 'one size fits all'-productgoedkeuringsproces mogen zijn dat identiek is voor alle verzekeringsproducten, ongeacht hun aard of complexiteit.

De FSMA raadt ontwikkelaars aan om relevante criteria op te stellen aan de hand waarvan ze kunnen uitmaken en verantwoorden dat het productgoedkeuringsproces<sup>18</sup> is afgestemd op de aard en de complexiteit van de producten die ze op de markt brengen.

De FSMA raadt ontwikkelaars aan om in hun POG-beleid en –procedures duidelijk te omschrijven welke criteria ze hanteren om de complexiteit van hun producten te beoordelen<sup>19</sup>.

---

<sup>13</sup> Art. 5.1 in fine Gedelegeerde Verordening 2017/2358.

<sup>14</sup> Art. 6.1 in fine Gedelegeerde Verordening 2017/2358.

<sup>15</sup> Art. 8.1. Gedelegeerde Verordening 2017/2358.

<sup>16</sup> Art. 7.2 Gedelegeerde Verordening 2017/2358.

<sup>17</sup> Bijvoorbeeld, zie punt 4.1 van 'EIOPA's approach to the supervision of product oversight and governance': '(...) *manufacturers ensure that the nature and extent of the product testing is appropriate for the relevant product (...)*'.

<sup>18</sup> Dit proces omvat (onder meer) maatregelen en procedures voor het ontwerpen (inclusief de producttest), monitoren, evalueren en distribueren van verzekeringsproducten.

<sup>19</sup> Punt 3.9 tot 3.12 van de 'Supervisory statement on assessment of value for money of unit-linked insurance products under product oversight and governance'.

- Voor producten leven en niet-leven zouden ontwikkelaars er ten minste op moeten toezien dat de kenmerken van deze producten, alsook de uitsluitingen, eenvoudig en gemakkelijk te begrijpen zijn.
- Voor levensverzekeringsproducten met een beleggingscomponent, zouden ontwikkelaars moeten vermijden om uitsluitend de criteria toe te passen van het moratorium op de commercialisering van bijzonder ingewikkelde gestructureerde producten. Die criteria werden immers specifiek uitgewerkt voor het moratorium en zijn niet per definitie relevant, noch toereikend voor POG.

## 2. Ontwikkelaars moeten het belang van de klant centraal stellen in hun productgoedkeuringsproces

### 2.1. Hoe het belang van de klant beoordelen tijdens het productgoedkeuringsproces en gedurende de hele levensduur van een product<sup>20</sup>

De FSMA heeft vastgesteld dat het belang van de klant onvoldoende aan bod komt in het beleid en de procedures van sommige ontwikkelaars, hoewel de meesten beschikken over een groot aantal POG-documenten. Aspecten die van belang zijn voor de ontwikkelaars zelf zijn daarentegen vaak nauwkeurig beschreven in het beleid en de procedures, zoals de rendabiliteit van het verzekeringsproduct voor de onderneming.

Het POG-beleid en de POG-procedures zouden moeten zijn toegespitst op het belang van de klanten<sup>21</sup> en normen/criteria bevatten die aangeven hoe rekening moet worden gehouden met het belang van de klanten. Als ze eenmaal zijn opgesteld, zouden die normen en criteria systematisch moeten worden toegepast, ongeacht de gevolgde procedure<sup>22</sup>.

De FSMA beschouwt het als een goede praktijk wanneer ontwikkelaars een bewaarder (*gatekeeper*) aanstellen die tot taak heeft de belangen van de klanten te behartigen tijdens het productgoedkeuringsproces<sup>23</sup>.

---

<sup>20</sup> Punt 1.3, 1.4 en 2.1 van 'EIOPA's approach to the supervision of product oversight and governance'.

<sup>21</sup> Art. 4.3, 5.3, 6.2, 7.3 en 8.1 Gedelegeerde Verordening 2017/2358.

<sup>22</sup> De FSMA heeft vastgesteld dat sommige ontwikkelaars andere procedures volgen afhankelijk van de aard en de complexiteit van de betrokken producten en/of de gebeurtenissen die aanleiding geven tot het opstarten van de POG-procedure.

<sup>23</sup> Dit kan bijvoorbeeld de complianceofficer zijn. Het is weliswaar geenszins de bedoeling dat de taak om te waken over het belang van de klanten volledig bij de *complianceofficer* zou berusten. Alle personen die betrokken zijn bij het productgoedkeuringsproces zien erop toe dat het belang van de klanten centraal staat in dit proces.

## 2.2. Ontwikkelaars moeten bijzondere aandacht hebben voor de mogelijke belangenconflicten

Ontwikkelaars moeten aan de hand van het productgoedkeuringsproces nagaan hoe ze mogelijke belangenconflicten kunnen voorkomen of beheren<sup>24</sup>. Dit betekent volgens de FSMA onder andere dat ze nagaan of de vergoedingsstructuur van het betrokken verzekeringsproduct de belangen van de klant niet kan schaden. Enkele voorbeelden van vergoedingspraktijken die de belangen van de klant kunnen schaden zijn volgens de FSMA:

- de vergoedingsstructuur zet de verzekeringstussenpersoon erg onder druk om dit verzekeringsproduct te verkopen;
- hoge commissies zorgen ervoor dat het betrokken verzekeringsproduct nog weinig *value for money* biedt voor de klant.

## 2.3. Ontwikkelaars zouden de doelmarkt gedetailleerd moeten beschrijven op basis van concrete elementen<sup>25</sup>

De FSMA heeft vastgesteld dat de overgrote meerderheid van de ontwikkelaars een algemene omschrijving geeft van de doelmarkt, zonder te preciseren welke de behoeften, kenmerken en doelstellingen zijn van de klanten die behoren tot de concreet afgebakende doelmarkt. Andere ontwikkelaars beperken zich tot het copy-pasten van de betrokken passage in hun essentiële-informatiedocument (PRIIPs KID) met een beschrijving van het type retailklant voor levensverzekeringsproducten met een beleggingscomponent.

De FSMA is van oordeel dat deze beschrijving ontoereikend is omdat ze onvoldoende gedetailleerd en nauwkeurig is. Ontwikkelaars zouden dus de behoeften, kenmerken en doelstellingen van de doelmarkt duidelijk, concreet en in detail moeten beschrijven. Een voorbeeld kan dit verduidelijken:

- wat de behoeften betreft: dekkingen, specifieke waarborgen, uitsluitingen, mogelijkheid voor de klant om zijn geld te recupereren, behoeften gekoppeld aan de aard van de belegging;
- wat de kenmerken betreft: leeftijd, financiële situatie, specifieke kennis, vereiste ervaring, risicobereidheid;
- wat de doelstellingen betreft: sparen/beleggen, bescherming van een goed, risicopreventie.

---

<sup>24</sup> Art. 4.3 Gedelegeerde Verordening 2017/2358.

<sup>25</sup> Punt 3.2 van 'EIOPA's approach to the supervision of product oversight and governance'.

### 3. Ontwikkelaars moeten het verzekeringsproduct testen<sup>26</sup>

#### 3.1. De beoordeling van de *value for money* moet uitgaan van kwalitatieve en kwantitatieve criteria<sup>27</sup>

Een verzekeringsproduct dat geen *value for money* biedt, kan per definitie niet worden beschouwd als compatibel met zijn doelmarkt. Ontwikkelaars moeten er van afzien om producten die niet compatibel zijn met hun doelmarkt te commercialiseren of op de markt te blijven aanbieden.

Dat is meer bepaald het geval:

- als de uitsluitingen voor een product dermate ruim zijn dat de vastgestelde of verwachte schadegevallenratio (*claims ratio*) voor het product laag is;
- als de kosten en lasten verbonden aan een product buiten verhouding staan tot de voordelen<sup>28</sup> voor de afgebakende doelmarkt en/of onredelijk zijn, rekening houdend met de uitgaven van de dienstverleners.

Het begrip kosten en lasten zou zeer ruim moeten worden geïnterpreteerd.

Iedere ontwikkelaar zou het volgende moeten doen:

- het verzekeringsproduct testen om enerzijds te kunnen uitmaken of de kosten en lasten niet buitensporig hoog zijn<sup>29</sup> en, anderzijds, of de kenmerken van het product waardoor de kosten kunnen oplopen en/of de bijkomende diensten, een toegevoegde waarde bieden voor de doelmarkt;
- duidelijke, gedetailleerde en passende kwalitatieve en kwantitatieve criteria uitwerken om de *value for money* te beoordelen en die criteria beschrijven in een specifiek onderdeel van de POG-procedure, gewijd aan *value for money*<sup>30</sup>. Dat houdt ook in dat ontwikkelaars mathematische drempels zouden moeten bepalen waarboven het product geen *value for money* biedt.

---

<sup>26</sup> Art. 6 Gedelegeerde Verordening 2017/2358.

<sup>27</sup> Punt 3.5 tot 3.8 en 3.13 tot 3.16 van de 'Supervisory statement on assessment of value for money of unit-linked insurance products under product oversight and governance'.

<sup>28</sup> Bv. waarborgen, dekkingen/uitsluitingen en diensten, rendement van de belegging.

<sup>29</sup> Kosten en lasten kunnen worden beschouwd als niet buitensporig als er een afdoend evenwicht is tussen de kosten die de ontwikkelaar van het product draagt en de kosten die worden doorgerekend aan de consumenten/klanten.

<sup>30</sup> Voorbeelden van kwalitatieve criteria: kenmerken/voordelen/dekkingen van het verzekeringsproduct, diensten aangeboden door de verzekeringsonderneming.

Voorbeelden van kwantitatieve criteria: maximumpercentage van de kosten of van de *reduction in yield* (RIY) of andere waarden die berekend zijn aan de hand van specifieke ratio's, waarboven het product niet op de markt mag worden gebracht.



Bij verzekeringen gekoppeld aan verschillende beleggingsfondsen van het type ‘multi-opties’, moeten ontwikkelaars ervoor zorgen dat elk onderliggend fonds/elke optie *value for money* biedt. De test van die producten zou ook scenario-analyses moeten bevatten voor elke onderliggend fonds/optie<sup>31</sup>.

### 3.2. De kosten en lasten van een product zouden evenredig moeten zijn en marktconform (benchmarks)<sup>32</sup>

De FSMA heeft vastgesteld dat het merendeel van de ontwikkelaars een marktstudie verricht om de kostenstructuur van hun producten te toetsen aan die van de concurrenten. Toch verstrekken die ontwikkelaars geen concrete uitleg over de wijze waarop ze de *benchmarks* vastleggen, noch over de wijze waarop ze de resultaten van hun studie beoordelen om uit te maken of een product *value for money* biedt.

De FSMA beschouwt het uitvoeren van een marktstudie over de structuur van de kosten en lasten van de producten als een goede praktijk.

Ontwikkelaars zouden duidelijk moeten toelichten welke stappen ze hebben ondernomen en welke methodologie ze hebben gevolgd om de *benchmark* vast te stellen, alsook hoe ze de resultaten van die studie in praktijk gebruiken om uit te maken of een product al dan geen *value for money* biedt.

### 3.3. Een verzekeringsproduct moet getest worden bij een significante aanpassing van het product zelf of van de doelmarkt<sup>33</sup>

De FSMA wijst erop dat een significante aanpassing van een product of van de doelmarkt *de facto* leidt tot de toepassing van de POG-regels, meer bepaald de POG-regels over de producttest.

De FSMA raadt ontwikkelaars aan om elke aanpassing van een product systematisch in kaart te brengen<sup>34</sup> en om op passende wijze, het POG-beleid en de POG-procedures indachtig, te verantwoorden of een aanpassing al dan niet significant is. Het is een goede praktijk om vooraf bepaalde situaties en/of duidelijke criteria te identificeren om te bepalen in welke gevallen een aanpassing van een product of van de doelmarkt significant is.

Aldus kunnen ontwikkelaars zo nodig nagaan of een gebeurtenis of een situatie een significante impact heeft op de doelmarkt of op het product. Wat de coronacrisis betreft, is immers gebleken dat ontwikkelaars niet onmiddellijk de impact van die crisis op hun producten hebben geanalyseerd. In de praktijk vinden sommige ontwikkelaars dat producten die nochtans al geruime tijd bestaan, (nog) niet significant zijn gewijzigd. Dit roept vragen op, tenzij het over zeer specifieke omstandigheden gaat. Om uit te maken of een aanpassing significant is of niet, beveelt de FSMA aan om te werken met een analyserooster.

---

<sup>31</sup> Punt 3.11 tot 3.13 van de ‘Supervisory statement on assessment of value for money of unit-linked insurance products under product oversight and governance’.

<sup>32</sup> Punt 3.8 van de ‘Supervisory statement on assessment of value for money of unit-linked insurance products under product oversight and governance’. Zie ook punt 4 van EIOPA’s approach to the supervision of product oversight and governance.

<sup>33</sup> Art. 6.1 Gedelegeerde Verordening 2017/2358.

<sup>34</sup> Met name de uitsluitingen.

#### 4. Ontwikkelaars moeten het verzekeringsproduct monitoren en evalueren<sup>35</sup>

Ontwikkelaars moeten hun producten voortdurend monitoren en op regelmatige basis evalueren om de volgende gebeurtenissen op te sporen:

- gebeurtenissen die een wezenlijke invloed zouden kunnen hebben op hun belangrijkste kenmerken, hun risicodekking en hun garanties; en
- gebeurtenissen die nadelige gevolgen zouden kunnen hebben voor de klanten.

##### 4.1. De beoordeling van de *value for money* zou opgenomen moeten worden in de procedure voor monitoring en evaluatie<sup>36</sup>

Om de *value for money* van producten te beoordelen, hanteren de meeste ontwikkelaars geen duidelijke, gedetailleerde en voldoende aangepaste kwalitatieve en kwantitatieve criteria.

De FSMA verwacht van iedere ontwikkelaar dat hij het volgende doet:

- verzekeringsproducten zo monitoren en evalueren dat hij kan beoordelen of een product de doelmarkt te allen tijde *value for money* biedt en of aangeboden bijkomende diensten de doelmarkt toegevoegde waarde bieden<sup>37</sup>;
- duidelijke, gedetailleerde en passende kwalitatieve en kwantitatieve criteria uitwerken om de *value for money* op regelmatige basis te monitoren en te evalueren, en die criteria beschrijven in een specifiek onderdeel van de POG-procedure, gewijd aan *value for money*<sup>38</sup>. **Vooraf** de volgende criteria zijn relevant en zouden in aanmerking moeten worden genomen, weliswaar naast andere specifieke criteria die zijn afgestemd op de betrokken producten:
  - o voor de **verzekeringen niet-leven**: het aantal klachten, de schadegevallenratio (*claims ratio*) en de ratio van de prestatievergoedingen, het aantal afgewezen schadegevallen, bijvoorbeeld omwille van de toepassing van uitsluitingen *en*
  - o voor de **levensverzekeringen**: het aantal klachten, de ratio van de prestatievergoedingen, het rendement van de investering, de afkoopratio (*surrender ratio*).

---

<sup>35</sup> Art. 7 en 9 van Gedelegeerde Verordening 2017/2358.

<sup>36</sup> Punt 3.17 tot 3.21 van de 'Supervisory statement on assessment of value for money of unit-linked insurance products under product oversight and governance'. Zie ook punt 6.2 van 'EIOPA's approach to the supervision of product oversight and governance'.

<sup>37</sup> Bijvoorbeeld, de beleggingsstrategieën en/of kosten en het niveau van de aangeboden financiële waarborgen kunnen achterhaald zijn door wijzigingen in het macro-economische klimaat.

<sup>38</sup> Het valt niet uit te sluiten dat het merendeel van de kwalitatieve en kwantitatieve criteria die gehanteerd worden in het kader van de procedure voor monitoring en evaluatie van de *value for money*, sterk gelijken op de criteria die gebruikt worden in het kader van de testprocedure voor het verzekeringsproduct. Dit moet duidelijk worden aangegeven in de procedure.

Voor verzekeringen gekoppeld aan beleggingsfondsen van het type 'multi-opties' zouden ontwikkelaars het rendement van de elk onderliggend fonds/elke optie moeten monitoren en evalueren, en zouden ze dit rendement, na aftrek van de kosten, moeten toetsen aan het rendement op de markt/van de *benchmark*<sup>39</sup>.

#### 4.2. De tussenpozen van de evaluatie op regelmatige basis moeten worden vastgelegd<sup>40</sup>

De POG-procedure moet bepalen met welke tussenpozen ontwikkelaars verzekeringsproducten evalueren<sup>41</sup>. Die tussenpozen kunnen verschillen van product tot product en zijn afhankelijk van de kenmerken, de aard en de complexiteit van een welbepaald product. De tussenpozen mogen niet te lang zijn. Behalve in uitzonderlijke en specifieke gevallen, is de FSMA van oordeel dat een evaluatietermijn van vijf jaar of meer moeilijk te verantwoorden is.

Ontwikkelaars moeten bij het vastleggen van de tussenpozen voor de evaluatie op regelmatige basis rekening houden met de volgende criteria:

- de omvang, schaal, contractuele looptijd en complexiteit van de verzekeringsproducten en hun respectieve distributiekanaalen;
- relevante externe factoren zoals veranderingen in de toepasselijke rechtsregels, technologische ontwikkelingen of veranderingen in de marktsituatie<sup>42</sup>.

De FSMA raadt ontwikkelaars aan om doeltreffende POG-procedures te hanteren voor de omkadering van de ad-hocevaluatie<sup>43</sup> van hun verzekeringsproducten, naast een evaluatie op regelmatige basis.

De FSMA raadt aan om, naast de minimumtussenpozen voor de evaluatie op regelmatige basis, duidelijk en gedetailleerd aan te geven welke indicatoren/gebeurtenissen automatisch leiden tot een ad-hocevaluatie van hun producten.

Als een ontwikkelaar gedurende de levensduur van een verzekeringsproduct omstandigheden opmerkt die verband houden met het product en nadelige gevolgen kunnen hebben voor de klanten die het product onderschreven hebben, moet hij passende maatregelen nemen om deze situatie te verhelpen en te voorkomen dat het nadelige feit zich opnieuw voordoet. Bij verzekeringen gekoppeld aan beleggingsfondsen omvat dit in het bijzonder de beschikbaarheid van fondsen met gelijkaardige beleggingsstrategieën maar lagere kosten en daarom met een beter verwacht rendement na aftrek van kosten.<sup>44</sup>

---

<sup>39</sup> Punt 3.18 en 3.19 van de 'Supervisory statement on assessment of value for money of unit-linked insurance products under product oversight and governance'.

<sup>40</sup> Art. 7 en 9 Gedelegeerde Verordening 2017/2358.

<sup>41</sup> Art. 7.2 Gedelegeerde Verordening 2017/2358.

<sup>42</sup> Art. 7.2 Gedelegeerde Verordening 2017/2358.

<sup>43</sup> Punt 6.3 van 'EIOPA's approach to the supervision of product oversight and governance'.

<sup>44</sup> Punt 3.18 en 3.19 van de Supervisory statement on assessment of value for money of unit-linked insurance products under product oversight and governance.

## 5. Ontwikkelaars zouden rekening moeten houden met de uitsluitingen van een verzekeringsproduct<sup>45</sup>

### 5.1. De uitsluitingen zouden beoordeeld moeten worden ten aanzien van de doelmarkt

Ontwikkelaars zouden de uitsluitingen die ze voorzien in het verzekeringsproduct moeten beoordelen door ze te toetsen aan de kenmerken, doelstellingen en behoeften van de doelmarkt van elk product<sup>46</sup>. Bij het identificeren en aflijnen van de doelmarkt van een verzekeringsproduct zouden ze ook rekening moeten houden met de uitsluitingen.

Ontwikkelaars zouden erop moeten toezien dat de uitsluitingen die zijn opgenomen in de algemene voorwaarden van een verzekeringsproduct geen afbreuk doen aan het nut van het product, beoordeeld in het licht van de behoeften, kenmerken en doelstellingen van de doelmarkt. Ze zouden meer bepaald moeten beoordelen of een product, in het licht van de uitsluitingen, afgestemd blijft op de behoeften, doelstellingen en kenmerken, en of het de doelmarkt *value for money* biedt.

Eventuele uitsluitingen moeten verstaanbaar zijn en bestaande en potentiële klanten toelaten om duidelijk te begrijpen wat er precies gedekt is en tot waar de dekking zich beperkt<sup>47</sup>.

Ontwikkelaars zouden specifiek aandacht moeten besteden aan uitsluitingen die betrekking hebben op risico's verbonden aan systemische gebeurtenissen (bv. covid, de oorlog in Oekraïne enz.).

### 5.2. Uitsluitingen zouden een integraal onderdeel moeten zijn van de procedure voor productmonitoring en -evaluatie<sup>48</sup>

In het kader van productmonitoring en -evaluatie zouden ontwikkelaars moeten nagaan of de uitsluitingen nadelige gevolgen kunnen hebben voor de klanten.

Uit de FSMA-enquête waarmee in 2021 gepeild werd naar de impact van de coronacrisis op de toepassing van de POG-regels<sup>49</sup>, is gebleken dat de meeste ontwikkelaars de verzekeringsproducten niet gemonitord of geëvalueerd hebben in het licht van deze crisis.

---

<sup>45</sup> In dit begrip zijn in dit vademecum ook de uitsluitingen in verband met systemische gebeurtenissen begrepen.

<sup>46</sup> Punt 4 van 'EIOPA's approach to the supervision of product oversight and governance'. Punt 3.3, 3.7, 3.12 en 3.13 van de 'Supervisory Statement on exclusions in insurance products related to risks arising from systemic events'.

<sup>47</sup> Ontwikkelaars zouden al te ruim geformuleerde uitsluitingen moeten vermijden alsook te vage termen of te ingewikkelde formuleringen die moeilijk te begrijpen zouden kunnen zijn. Dit geldt ook voor het IPID. Belangrijk is dat klanten goed geïnformeerd zijn over de inhoud van de dekkingen, waarborgen en uitsluitingen om een beslissing te kunnen nemen met kennis van zaken. Zie punt 3.6, 3.8, 3.9, 3.10 en 3.13 van de 'Supervisory Statement on exclusions in insurance products related to risks arising from systemic events'.

<sup>48</sup> Punt 3.14 tot 3.21 van het 'Supervisory Statement on exclusions in insurance products related to risks arising from systemic events'.

<sup>49</sup> De thema's van deze enquête waren de veranderingen in het risicoprofiel van de producten en de uitsluitingen die verband hielden met de coronacrisis.

Volgens hen had de crisis geen impact op de verzekeringsproducten en al helemaal niet op de uitsluitingen of de doelmarkt. De FSMA kon hierover echter geen relevante documentatie of verantwoording krijgen.

Volgens de FSMA kunnen indicatoren zoals schadegevallenratio's (*claims ratio*), klachten en/of vragen van klanten, problemen helpen opsporen die verband houden met uitsluitingen<sup>50</sup>.

Ontwikkelaars zouden moeten documenteren hoe ze concreet te werk gaan om gebeurtenissen te identificeren die nadelige gevolgen zou kunnen hebben voor de klanten in het licht van de geldende uitsluitingen voor het product. Ze zouden ook moeten kunnen verantwoorden waarom bepaalde systemische gebeurtenissen geen nadelige gevolgen hebben voor de klanten in het licht van uitsluitingen.

## 6. Het productgoedkeuringsproces moet rekening houden met de distributie van het verzekeringsproduct<sup>51</sup>

De FSMA heeft vastgesteld dat verschillende ontwikkelaars geen of weinig rekening houden met hun distributiemodel in hun POG-beleid en procedures.

### 6.1. Ontwikkelaars moeten voor elk product nagaan of het distributiekanaal geschikt is

Ontwikkelaars moeten een distributiekanaal kiezen dat geschikt is voor de doelmarkt, rekening houdend met de bijzondere kenmerken van het betrokken verzekeringsproduct<sup>52</sup>. Ook ontwikkelaars die steeds voor hetzelfde distributiekanaal opteren, moeten die analyse verrichten in het kader van een productgoedkeuringsproces en moeten concreet onderzoeken of hun gebruikelijke distributiekanaal geschikt is voor de verkoop van het betrokken verzekeringsproduct.

### 6.2. Ontwikkelaars moeten de nodige informatie verschaffen aan de distributeurs

Ontwikkelaars moeten hun verzekeringsdistributeurs alle passende informatie verschaffen over de verzekeringsproducten, de afgebakende doelmarkt en de voorgestelde distributiestrategie, met inbegrip van de volgende informatie over de verzekeringsproducten:

- de belangrijkste eigenschappen en kenmerken, met inbegrip van de uitsluitingen;
- de risico's en kosten (ook de impliciete kosten);
- de omstandigheden die tot een belangenconflict kunnen leiden ten nadele van de klant.

---

<sup>50</sup> Een abnormaal zwakke schadegevallenratio (*claims ratio*) kan mogelijk het gevolg zijn van te strikte uitsluitingen.

<sup>51</sup> Art. 8 Gedelegeerde Verordening 2017/2358.

<sup>52</sup> Art. 8.1. Gedelegeerde Verordening 2017/2358.

Die informatie moet helder, volledig en actueel zijn<sup>53</sup>. Op basis van deze informatie moeten distributeurs van verzekeringsproducten in staat zijn om de verzekeringsproducten en hun bijhorende doelmarkt te begrijpen en in het belang van de klant te handelen.

## 7. Ontwikkelaars moeten hun productgoedkeuringsproces goed documenteren<sup>54</sup>

De FSMA heeft vastgesteld dat ontwikkelaars de concrete toepassing van het productgoedkeuringsproces niet altijd goed documenteren.

Ontwikkelaars moeten niet alleen hun beleid en procedures goed documenteren, maar ook de concrete toepassingen ervan. Het is belangrijk dat ze hun beslissingen en de overwegingen die hieraan ten grondslag liggen, documenteren zodat ze onder meer aan de toezichthouder kunnen aantonen dat ze regelgeving over POG naleven.

De FSMA beveelt ontwikkelaars aan om onder meer de volgende aspecten te documenteren:

- de procedures die ze gebruiken om een product te testen;
- de wijze waarop ze rekening hebben gehouden met de uitsluitingen bij het bepalen van de doelmarkt;
- hoe ze de *benchmark* in rekening hebben gebracht om te bepalen of een verzekeringsproduct *value for money* biedt;
- waarom ze van oordeel zijn dat een verandering significant is of niet;
- waarom ze een bepaalde termijn passend achten om een bepaald verzekeringsproduct te evalueren.

## Wil u nog meer informatie over de POG-regels?

Dit vademecum bevat geen volledig overzicht van de POG-regels, noch van de standpunten van de FSMA.

Als u zich wil verdiepen in de POG-regels en de beginselen die daaraan ten grondslag liggen, raden wij u aan om de volgende documenten te raadplegen:

- [Gedelegeerde Verordening \(EU\) 2017/2358 van de Commissie van 21 september 2017 tot aanvulling van Richtlijn \(EU\) 2016/97 van het Europees Parlement en de Raad met betrekking tot vereisten inzake producttoezicht en –governance voor verzekeringsondernemingen en verzekeringsdistributeurs](#);
- [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](#); en
- [https://www.eiopa.europa.eu/document-library/supervisory-statement/supervisory-statement-exclusions-insurance-products-related\\_en](https://www.eiopa.europa.eu/document-library/supervisory-statement/supervisory-statement-exclusions-insurance-products-related_en).

---

<sup>53</sup> Art. 8.2. Gedelegeerde Verordening 2017/2358.

<sup>54</sup> Art. 9 Gedelegeerde Verordening 2017/2358.