



EBA/GL/2015/18

---

22/03/2016

---

## Orientações

---

relativas aos procedimentos de governação e monitorização de  
produtos bancários de retalho



# Orientações relativas aos procedimentos de governação e monitorização de produtos bancários de retalho

---

## Índice

<b>1. Obrigações de cumprimento e de comunicação de informação</b>	<b>3</b>
<b>2. Objeto, âmbito de aplicação e definições</b>	<b>4</b>
<b>3. Aplicação</b>	<b>8</b>
<b>4. procedimentos de governação e monitorização de produtos para criadores</b>	<b>9</b>
Orientação 1: Criação, proporcionalidade, revisão e documentação	9
Orientação 2: Funções de controlo interno do criador	9
Orientação 3: Mercado alvo	10
Orientação 4: Teste dos produtos	10
Orientação 5: Monitorização dos produtos	11
Orientação 6: Medidas corretivas	11
Orientação 7: Canais de distribuição	11
Orientação 8: Informação aos distribuidores	13
<b>5. Procedimentos de governação e monitorização de produtos para distribuidores</b>	<b>14</b>
Orientação 9: Criação, proporcionalidade, revisão e documentação	14
Orientação 10: Governação dos distribuidores	14
Orientação 11: Conhecimento do mercado alvo	14
Orientação 12: Informação e apoio relativamente aos procedimentos do criador	15
<b>6. Externalização</b>	<b>16</b>

# 1. Obrigações de cumprimento e de comunicação de informação

---

## Natureza das presentes Orientações

1. O presente documento contém orientações emitidas ao abrigo do artigo 16.º do Regulamento (UE) n.º 1093/2010<sup>1</sup>. Nos termos do artigo 16.º, n.º 3, do referido Regulamento, as autoridades competentes e as instituições financeiras devem desenvolver todos os esforços para dar cumprimento às Orientações.
2. As Orientações refletem a posição da EBA sobre práticas de supervisão adequadas no âmbito do Sistema Europeu de Supervisão Financeira ou sobre o modo como a legislação da União deve ser aplicada num domínio específico. As autoridades competentes, na aceção do artigo 4.º, n.º 2, do Regulamento (UE) n.º 1093/2010, às quais as presentes Orientações se aplicam devem dar cumprimento às mesmas, incorporando-as nas suas práticas de supervisão conforme for mais adequado (por exemplo, alterando o seu enquadramento jurídico ou os seus processos de supervisão), incluindo nos casos em que as orientações são aplicáveis, em primeira instância, a instituições.

## Requisitos de notificação

3. Nos termos do disposto no artigo 16.º, n.º 3, do Regulamento (UE) n.º 1093/2010, as autoridades competentes confirmam à EBA se dão ou tencionam dar cumprimento às presentes Orientações, ou, caso contrário, indicam as razões para o não cumprimento até 23.05.2016. Na ausência de qualquer notificação até à referida data, a EBA considerará que as autoridades competentes em causa não cumprem as Orientações. As notificações efetuam-se mediante o envio do modelo disponível no sítio Web da EBA para o endereço [compliance@eba.europa.eu](mailto:compliance@eba.europa.eu) com a referência «EBA/GL/2015/18». As notificações devem ser apresentadas por pessoas devidamente autorizadas para o efeito pelas respetivas autoridades competentes. Qualquer alteração no que respeita à situação de cumprimento deve igualmente ser comunicada à EBA.
4. As notificações serão publicadas no sítio Web da EBA, em conformidade com o disposto no artigo 16.º, n.º 3.

---

<sup>1</sup> Regulamento (UE) n.º 1093/2010 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de novembro de 2010, que cria uma Autoridade Europeia de Supervisão (Autoridade Bancária Europeia), altera a Decisão n.º 716/2009/CE e revoga a Decisão 2009/78/CE da Comissão (JO L 331, 15.12.2010, p.12).

## 2. Objeto, âmbito de aplicação e definições

---

### Objeto

5. As presentes Orientações dizem respeito a procedimentos de governação e de monitorização de produtos para criadores e distribuidores de produtos bancários de retalho, como parte integrante dos seus requisitos organizacionais gerais ligados aos seus sistemas de controlo interno. Referem-se a estratégias, funções e processos internos destinados à conceção de produtos, à sua colocação no mercado e à revisão dos mesmos ao longo do seu ciclo de vida. Estabelecem procedimentos adequados com vista a assegurar o respeito pelos interesses, objetivos e características do mercado alvo. Estas Orientações não se referem à adequação dos produtos a um consumidor concreto.

### Âmbito de aplicação

6. As presentes Orientações são dirigidas aos criadores e distribuidores de produtos comercializados junto dos consumidores, e definem procedimentos de governação e monitorização de produtos relacionados com:
  - o n.º 1 do artigo 74.º da Diretiva 2013/36/UE («Diretiva relativa aos Fundos Próprios IV, (CRD IV)»), o n.º 4 do artigo 10.º da Diretiva 2007/64/CE («Diretiva relativa aos Serviços de Pagamento, (PSD)»), e o n.º 1 do artigo 3.º da Diretiva 2009/110/CE («Diretiva relativa à Moeda Eletrónica, (EMD)») em conjugação com o n.º 4 do artigo 10.º da PSD; bem como
  - o n.º 1 do artigo 7.º da Diretiva 2014/17/UE («Diretiva relativa aos contratos de crédito aos consumidores para imóveis de habitação, ou Diretiva relativa ao crédito hipotecário, (MCD)»).
7. As autoridades competentes podem querer ponderar a aplicação das presentes Orientações a outras entidades sob sua jurisdição que não se enquadrem no âmbito dos atos legislativos *supra* mencionados, mas relativamente às quais as autoridades competentes tenham competências de supervisão. Em especial, as autoridades competentes podem pretender considerar aplicar as presentes Orientações a outros intermediários que não os intermediários de crédito na aceção da MCD, tais como os intermediários de crédito ao consumo.
8. As autoridades competentes podem ainda desejar ponderar a extensão dos requisitos estabelecidos nas presentes Orientações a outras entidades que não os consumidores, tais como micro, pequenas e médias empresas (PME).

9. As presentes Orientações complementam outras orientações da EBA que possam ser relevantes para a governação e monitorização de produtos, em especial, as Orientações da EBA sobre Governação Interna das Instituições (GL 44)<sup>2</sup>.
10. As presentes Orientações aplicam-se a todos os produtos colocados no mercado após a data da sua aplicação, bem como a todos os produtos existentes no mercado que, após essa data, sejam objeto de uma alteração significativa. As autoridades competentes podem pretender considerar a aplicação de determinadas Orientações relevantes, como as Orientações 5 e 6, a produtos colocados no mercado antes da data de aplicação das Orientações.

## Destinatários

11. As presentes Orientações são dirigidas às autoridades competentes, na aceção do n.º 2 do artigo 4.º do Regulamento (UE) n.º 1093/2010, e às instituições financeiras, na aceção do n.º 1 do artigo 4.º do Regulamento (UE) n.º 1093/2010 (“Regulamento EBA”).
12. No que respeita à Diretiva 2014/17/UE (MCD), as presentes Orientações são dirigidas às autoridades competentes na aceção do n.º 2 do artigo 4.º do Regulamento (UE) n.º 1093/2010 (Autoridade da EBA) que são igualmente autoridades competentes na aceção do n.º 22 do artigo 4.º da Diretiva 2014/17/UE. São aplicáveis na medida em que essas autoridades tenham sido consideradas competentes para assegurar a aplicação e execução das disposições da Diretiva 2014/17/UE às quais respeitam.
13. Independentemente de uma autoridade da EBA se considerar abrangida nos termos do disposto no n.º 12, nos casos em que o Estado-Membro tenha designado mais do que uma autoridade nos termos do artigo 5.º da Diretiva 2014/17/UE e uma delas não seja uma autoridade da EBA, a autoridade da EBA designada ao abrigo dessa norma deverá, sem prejuízo das disposições adotadas ao nível nacional nos termos do n.º 3 do artigo 5.º da MCD:
  - a) Informar imediatamente a outra autoridade designada sobre as presentes Orientações, bem como sobre a respetiva data de aplicação;
  - b) Solicitar a essa autoridade, por escrito, que considere a possibilidade de aplicar as Orientações;
  - c) Solicitar a essa autoridade, por escrito, que informe a EBA ou a autoridade da EBA, no prazo de dois meses a contar da notificação a que se refere a alínea a), sobre se aplica ou tenciona aplicar as presentes Orientações; e

---

<sup>2</sup> GL 44: [https://www.eba.europa.eu/documents/10180/103861/EBA-BS-2011-116-final-EBA-Guidelines-on-Internal-Governance-%282%29\\_1.pdf](https://www.eba.europa.eu/documents/10180/103861/EBA-BS-2011-116-final-EBA-Guidelines-on-Internal-Governance-%282%29_1.pdf)

- d) Se aplicável, reencaminhar, de imediato, para a EBA as informações recebidas ao abrigo da alínea c).
14. No que se refere às Orientações destinadas aos distribuidores, as autoridades competentes devem exigir ou que os distribuidores as cumpram diretamente, ou que os criadores sob sua supervisão garantam que os distribuidores as cumprem.

## Definições

15. Salvo disposição em contrário, os termos utilizados e definidos nos atos legislativos referidos em «Âmbito de aplicação» têm o mesmo significado nas presentes Orientações. Adicionalmente, para efeitos das presentes Orientações, aplicam-se as seguintes definições:

Criador	Uma entidade que concebe (ou seja, desenha, desenvolve, combina, ou altera significativamente) produtos a oferecer aos consumidores e que se enquadra numa das seguintes designações: a) instituição de crédito na aceção do n.º 1 do artigo 4.º do CRR; b) mutuante na aceção do n.º 2 do artigo 4.º da MCD; c) instituição de pagamento na aceção do artigo 4.º, n.º 4, da PSD; ou d) instituição de moeda eletrónica na aceção do n.º 1 do artigo 2.º da EDM; ou que, não se enquadrando, seja um distribuidor que participa <i>de facto</i> na conceção do produto.
Mercado alvo	O grupo ou grupos de consumidores finais para os quais o produto foi concebido, conforme definido pelo criador.
Distribuidor	Uma pessoa que oferece e / ou vende o produto aos consumidores; incluem-se nesta definição as unidades de negócio dos criadores que não participam na conceção do produto, mas que são responsáveis pela sua colocação no mercado.
Consumidor	Qualquer pessoa singular que atue para fins alheios à sua atividade comercial, empresarial ou profissional.
Produto	a) «Contratos de crédito» para bens imóveis na aceção do n.º 3 do artigo 4.º da MCD; b) «Depósitos» na aceção do n.º 3 do artigo 2.º da Diretiva 2014/49/UE («Diretiva relativa aos sistemas de garantia de depósitos, (DSGD)») <sup>3</sup> ;

<sup>3</sup> Os depósitos incluem todas as modalidades de depósito. A Diretiva 2014/65/UE (Diretiva relativa aos mercados de instrumentos financeiros, (MiFID 2)) alargou a aplicabilidade, em consonância com o disposto no n.º 4 do artigo 1.º, de determinadas normas de conduta e organizacionais ao subconjunto de depósitos denominados depósitos estruturados, tal como definidos no ponto 43 do n.º 1 do artigo 4.º da MiFID 2. As regras de governação dos produtos estabelecidas na MiFID 2, assim como os futuros atos delegados que estabeleçam novas especificações relativamente ao n.º 3 do artigo 16.º e ao n.º 2 do artigo 24.º da MiFID 2, aplicar-se-ão aos depósitos estruturados a partir do dia 3 de janeiro de 2017 e, por conseguinte, as presentes Orientações não se aplicarão aos mesmos.

- c) «Contas de pagamento» na aceção do n.º 14 do artigo 4.º da PSD;
- d) «Serviços de pagamento» na aceção do n.º 3 do artigo 4.º da PSD;
- e) «Instrumentos de pagamento» na aceção do n.º 23 do artigo 4.º da PSD;
- f) Outros meios de pagamento, tal como enumerados no n.º 5 do Anexo 1 da CRD IV (por exemplo, cheques de viagem e cartas de crédito);
- g) «Moeda eletrónica» na aceção do n.º 2 do artigo 2.º da EMD;
- h) Outras formas de crédito ao consumo, para além das incluídas na alínea a), disponibilizadas pelos criadores *supra* mencionados, de forma consentânea com o disposto na alínea e) do n.º 5 do artigo 1.º do Regulamento EBA.

---

Órgão de administração	O órgão ou órgãos de uma instituição, designados nos termos da legislação nacional, com poderes para definir a estratégia, os objetivos e a direção global da instituição e que fiscalizam e monitorizam o processo de tomada de decisões de gestão e incluem as pessoas que dirigem efetivamente as atividades da instituição, tal como definidos, por exemplo, no n.º 7 do artigo 3.º da CRD IV.
Direção de topo	As pessoas singulares que exercem funções executivas numa instituição e que são responsáveis perante o órgão de administração pela gestão corrente da instituição, tal como definida, por exemplo, no n.º 9 do artigo 3.º da CRD IV.

---

## 3. Aplicação

---

### Data de aplicação

16. As presentes Orientações aplicam-se a partir do dia 3 de janeiro de 2017.



## 4. Procedimentos de governação e monitorização de produtos para criadores

---

### Orientação 1: Criação, proporcionalidade, revisão e documentação

- 1.1 O criador deve definir, implementar e rever procedimentos eficazes de governação e monitorização de produtos. Esses procedimentos devem ter os seguintes objetivos, aquando da conceção e colocação dos produtos no mercado: i) garantir que os interesses, objetivos e características dos consumidores sejam tidos em conta; ii) evitar potenciais prejuízos para o consumidor; e iii) minimizar os conflitos de interesses.
- 1.2 O criador deve rever e atualizar, regularmente, os procedimentos de governação e monitorização de produtos.
- 1.3 Ao lançar um novo produto, o criador deve garantir que os procedimentos de governação e monitorização de produtos sejam tidos em conta na política de aprovação de novos produtos (PANP) em conformidade com a Orientação 23 das Orientações da EBA sobre Governança Interna das Instituições (GL 44), nos casos em que esta seja aplicável.
- 1.4 Todas as medidas tomadas pelo criador relativamente aos procedimentos de governação e monitorização de produtos devem ser devidamente documentadas, registadas para fins de auditoria e disponibilizadas às autoridades competentes, mediante pedido destas.
- 1.5 Os procedimentos de governação e monitorização de produtos devem ser proporcionais à natureza, escala e complexidade da atividade relevante do criador. A implementação / aplicação dos procedimentos de governação e monitorização deve ter em conta o nível de risco potencial para o consumidor e a complexidade do produto.

### Orientação 2: Funções de controlo interno do criador

- 2.1 O criador deve assegurar que, sempre que aplicável, os procedimentos de governação e monitorização de produtos sejam parte integrante da sua estrutura de governação, gestão de riscos e controlo interno, em conformidade com a GL 44. Para o efeito, o órgão de administração do criador deve apoiar a implementação dos procedimentos e as respetivas revisões subsequentes.
- 2.2 A direção de topo deve, com o apoio de representantes das funções de gestão de riscos e de cumprimento (“compliance”) do criador, ser responsável pela conformidade interna contínua com os procedimentos de governação e monitorização de produtos. Deve verificar periodicamente se os procedimentos de governação e monitorização de produtos se mantêm

adequados e continuam a cumprir os objetivos estabelecidos na Orientação 1.1 *supra*, devendo, caso tal não se verifique, propor ao órgão de administração a alteração desses procedimentos.

- 2.3 As responsabilidades pela supervisão deste processo, pela função de gestão de riscos e de cumprimento (“compliance”) devem, sempre que aplicável, ser integradas nas respetivas descrições de funções, em conformidade com o descrito nas Orientações 25, 26 e 28 da GL 44.
- 2.4 A direção de topo deve assegurar que o pessoal que participa na conceção de um produto está familiarizado com os procedimentos de governação e monitorização de produtos do criador; é competente e possui a formação adequada; e compreende e está familiarizado com as características, especificidades e riscos do produto.

### Orientação 3: Mercado alvo

- 3.1 O criador deve definir, nos seus procedimentos de governação e monitorização de produtos, quais as etapas e os aspetos que têm de ser acompanhados tendo em vista a identificação, e a atualização sempre que necessário, do mercado alvo relevante de um produto.
- 3.2 O criador deve, depois de identificar o mercado alvo, garantir que o produto é adequado aos interesses, objetivos e características desse mercado.
- 3.3 O criador só deve conceber e colocar no mercado produtos com características, encargos e riscos que tenham em conta os interesses, objetivos e características do mercado alvo específico identificado para o produto e que sejam benéficos para o mesmo.
- 3.4 O criador deve analisar de que forma o produto se enquadra na sua gama de produtos já existente e se a presença de muitas variantes do produto impede o consumidor de tomar decisões informadas.
- 3.5 O criador deve ainda identificar os segmentos de mercado relativamente aos quais se considere que o produto é suscetível de não respeitar os seus interesses, objetivos e características.
- 3.6 Para decidir se determinado produto respeita ou não os interesses, objetivos e características de um mercado alvo específico, o criador deve avaliar o grau de capacidade financeira desse mercado.

### Orientação 4: Teste dos produtos

- 4.1 O criador deve, antes da colocação de um produto no mercado, da venda de um produto existente num novo mercado alvo, ou de uma alteração significativa a um produto já existente, realizar testes de produtos, a fim de avaliar a forma como o produto afetaria os consumidores,

tendo em conta uma grande variedade de cenários, incluindo cenários de esforço. O criador deve introduzir alterações adequadas nos produtos sempre que a análise de cenários aponte para resultados negativos para o mercado alvo.

## Orientação 5: Monitorização dos produtos

- 5.1 Após a colocação do produto no mercado, o criador é o principal responsável pela monitorização desse produto, que deve ser realizada de forma permanente, de modo a garantir que os interesses, objetivos e características dos consumidores continuem a ser devidamente considerados.

## Orientação 6: Medidas corretivas

- 6.1 Caso identifique um problema relacionado com o produto no mercado, ou aquando da monitorização do desempenho do produto conforme exigido na Orientação 5.1 *supra*, o criador deve tomar as medidas necessárias para atenuar a situação e evitar que voltem a ocorrer prejuízos.
- 6.2 As medidas corretivas devem incluir a pronta notificação do distribuidor quanto a quaisquer alterações ou modificações aos produtos existentes e quaisquer medidas adicionais que seja necessário tomar para sanar a situação.

## Orientação 7: Canais de distribuição

- 7.1 O criador deve selecionar os canais de distribuição apropriados para o mercado alvo específico. Para o efeito, o criador deve selecionar distribuidores que possuam os conhecimentos, a experiência e a capacidade necessários para colocar corretamente cada um dos produtos no mercado e prestar informações adequadas de forma a explicar as características e os riscos do produto para os consumidores. Ao selecionar os seus canais de distribuição, o criador poderá considerar, tendo em conta os consumidores, limitar a distribuição de um produto específico a canais com determinadas características.
- 7.2 O criador deve certificar-se de que os produtos são distribuídos no mercado alvo identificado e que apenas são vendidos fora desse mercado em circunstâncias justificadas.
- 7.3 O criador deve tomar todas as medidas razoáveis com vista a garantir que os distribuidores atuem em conformidade com os objetivos dos seus procedimentos de governação e monitorização de produtos. O criador deve tomar medidas adequadas sempre que surjam preocupações sobre a adequação de determinado canal de distribuição, por exemplo, deixando de utilizar esse canal específico para determinado produto. Em especial, o criador deve garantir, de forma permanente, que os produtos atingem principalmente o mercado alvo especificamente pretendido através dos canais de distribuição utilizados.



## Orientação 8: Informação aos distribuidores

- 8.1 O criador deve, quando aplicável, fornecer ao distribuidor uma descrição das principais características do produto, respetivos riscos e eventuais limitações e o preço total (se já for conhecido ou o previsto pelo criador) a suportar pelo consumidor, incluindo todas as comissões, encargos e despesas.
- 8.2 As informações e pormenores dos produtos a prestar aos distribuidores devem obedecer a um padrão adequado e devem ser claras, precisas e atualizadas.
- 8.3 O criador deve assegurar que a informação prestada aos distribuidores inclui todos os pormenores relevantes que lhes permitam:
  - a) Compreender e colocar corretamente o produto no mercado, e
  - b) Reconhecer o mercado alvo para o qual o produto foi concebido (cfr. Orientação 3.1), bem como reconhecer os segmentos de mercado cujos objetivos, interesses e características sejam considerados suscetíveis de não ser respeitados (cfr. Orientação 3.5).

## 5. Procedimentos de governação e monitorização de produtos para distribuidores

---

### Orientação 9: Criação, proporcionalidade, revisão e documentação

- 9.1 O distribuidor deve criar, implementar e rever procedimentos eficazes de governação e monitorização de produtos que sejam adequados e proporcionais à sua dimensão e função, em matéria de colocação de produtos no mercado. Esses procedimentos devem ser concebidos de forma a garantir que, aquando da colocação dos produtos no mercado, os interesses, objetivos e características dos consumidores sejam devidamente tidos em conta, procurando evitar potenciais prejuízos para o consumidor, bem como minimizar conflitos de interesses.
- 9.2 O distribuidor deve rever e atualizar com regularidade os procedimentos de governação e monitorização de produtos.
- 9.3 Todas as medidas tomadas pelo distribuidor relativamente aos procedimentos de governação e monitorização de produtos devem ser devidamente documentadas, registadas para fins de auditoria e disponibilizadas à autoridade competente, ou ao criador, mediante pedido dos mesmos.

### Orientação 10: Governação dos distribuidores

- 10.1 O distribuidor deve assegurar que os procedimentos de governação e monitorização de produtos sejam parte integrante dos seus sistemas e controlos gerais. Para esse efeito, o órgão de administração, se for caso disso, deve apoiar a sua criação e as revisões subsequentes.

### Orientação 11: Conhecimento do mercado alvo

- 11.1 O distribuidor deve utilizar as informações prestadas pelo criador e ter conhecimentos adequados e capacidade para determinar se um consumidor pertence ao mercado alvo. O distribuidor deve, em especial, ter em devida consideração todas as informações pertinentes que lhe permitem reconhecer o mercado alvo para o qual o produto foi concebido, bem como reconhecer os segmentos de mercado relativamente aos quais se considere que o produto é suscetível de não atender aos respetivos interesses, objetivos e características.

## Orientação 12: Informação e apoio relativamente aos procedimentos do criador

- 12.1 O distribuidor deve ter em conta as informações fornecidas pelo criador e divulgar ao consumidor uma descrição das principais características do produto, respetivos riscos e eventuais limitações e o preço total do produto a suportar pelo consumidor, incluindo todas as comissões, encargos e despesas associadas, devendo ainda disponibilizar o material adicional fornecido pelo criador para ser utilizado pelo mercado alvo.
- 12.2 O distribuidor apenas deve vender o produto a um consumidor que não pertença ao mercado alvo em circunstâncias justificadas. O distribuidor também deve ser capaz de prestar informações de forma a justificar ao criador por que razão comercializou um produto junto de um consumidor que não pertence ao mercado alvo.
- 12.3 Tendo em vista ajudar o criador na sua obrigação de monitorização dos produtos, o distribuidor deve recolher informações para permitir que o criador decida se o produto que o distribuidor coloca no mercado respeita os interesses, objetivos e características do mercado-alvo, de forma contínua.
- 12.4 Se o distribuidor, ao oferecer ou vender produtos, identificar quaisquer problemas relativamente às características dos produtos, às informações sobre os produtos ou ao mercado alvo, deve informar prontamente o criador desses problemas.

## 6. Externalização (“outsourcing”)

---

1. Nos casos em que a atividade de criação e / ou de distribuição esteja total ou parcialmente a cargo de terceiros, ou seja levada a cabo de forma diferente por outra entidade, os criadores e, quando aplicável, os distribuidores deverão garantir que, ao fazê-lo, estão a agir em conformidade com os requisitos definidos nas Orientações do CAESB relativas à externalização.<sup>4</sup> Entre estes inclui-se, nomeadamente, a Orientação 2 do CAESB, que prevê que «a responsabilidade pela adequada gestão dos riscos associados à externalização ou às atividades externalizadas recai, em última análise, sobre a direção da instituição que procede à externalização».

---

<sup>4</sup> Consultar CAESB (2006), *Guidelines on outsourcing*, em <https://www.eba.europa.eu/documents/10180/104404/GL02OutsourcingGuidelines.pdf.pdf>