

EBA/GL/2016/06

13/12/2016

Ghid

privind politicile și practicile de
remunerare privind vânzarea și
furnizarea de produse și servicii bancare
pe segmentul de retail

1. Conformitate și obligații de raportare

Statutul prezentului ghid

1. Prezentul document conține orientări emise în temeiul articolului 16 din Regulamentul (UE) nr. 1093/2010¹. În conformitate cu articolul 16 alineatul (3) din Regulamentul (UE) nr. 1093/2010, autoritățile competente și instituțiile financiare trebuie să depună toate eforturile necesare pentru a respecta orientările.
2. Ghidul prezintă punctul de vedere al ABE privind practicile adecvate în materie de supraveghere în cadrul Sistemului european al supraveghetorilor financiari sau privind modul în care ar trebui aplicat dreptul Uniunii într-un anumit domeniu. Autoritățile competente cărora li se aplică ghidul, astfel cum sunt definite la articolul 4 alineatul (2) din Regulamentul (UE) nr. 1093/2010, trebuie să se conformeze și să îl integreze în practicile lor, după caz (de exemplu, prin modificarea cadrului legislativ sau a procedurilor de supraveghere ale acestora), inclusiv în cazurile în care anumite puncte din cuprinsul documentului sunt adresate în primul rând instituțiilor.

Cerințe de raportare

3. În conformitate cu articolul 16 alineatul (3) din Regulamentul (UE) nr. 1093/2010, autoritățile competente trebuie să notifice ABE dacă se conformează sau intenționează să se conformeze prezentului ghid sau, în caz contrar, motivele neconformării, până la 13/02/2017. În absența unei notificări până la acest termen, ABE va considera că autoritățile competente nu s-au conformat. Notificările se trimit prin intermediul formularului disponibil pe site-ul ABE la adresa compliance@eba.europa.eu, cu mențiunea „EBA/GL/2016/06”. Notificările trebuie trimise de persoane care au autoritatea de a raporta cu privire la respectarea ghidului în numele autorităților competente. Orice schimbare cu privire la starea de conformare trebuie adusă, de asemenea, la cunoștința ABE.
4. Notificările vor fi publicate pe site-ul ABE, în conformitate cu articolul 16 alineatul (3).

¹ Regulamentul (UE) nr. 1093/2010 al Parlamentului European și al Consiliului din 24 noiembrie 2010 de instituire a Autorității europene de supraveghere (Autoritatea bancară europeană), de modificare a Deciziei nr. 716/2009/CE și de abrogare a Deciziei 2009/78/CE a Comisiei (JO L 331, 15.12.2010, p.12).

2. Obiectul, domeniul de aplicare și definiții

Obiectul și domeniul de aplicare

5. Acest ghid specifică cerințele de concepere și implementare a politicilor și practicilor de remunerare în raport cu oferirea sau furnizarea de produse și servicii bancare consumatorilor, de către instituțiile definite la punctul 17, în vederea protejării consumatorilor împotriva efectelor negative nedorite, rezultate din remunerarea personalului de vânzări.
6. Acest ghid oferă detalii privind modul în care instituțiile financiare ar trebui să pună în aplicare prevederile specifice incluse în directivele UE aplicabile, cum sunt (i) articolul 74 alineatul (3) și articolul 75 alineatul (2) din Directiva 2013/36/UE², care conferă ABE mandatul pentru dezvoltarea unui ghid privind cadrul de guvernare al instituțiilor de credit, inclusiv politicile și practicile de remunerare, (ii) articolul 7 alineatul (2) din Directiva 2014/17/UE³, care impune statelor membre să se asigure că maniera în care creditorii și intermediarii de credite își remunerează personalul nu îi împiedică să acționeze în mod onest, echitabil, transparent și profesional, ținând cont de drepturile și interesele consumatorilor și (iii) articolul 11 alineatul (4) din Directiva (UE) 2015/2366⁴ și articolul 3 alineatul (1) din Directiva 2009/110/CE⁵, care impun instituțiilor de plată, respectiv instituțiilor emitente de monedă electronică să aibă în vigoare aranjamente robuste de guvernare, în măsura în care sunt legate de politicile și practicile de remunerare.
7. Acest ghid nu acoperă remunerația achitată de instituții către intermediarii de credite (denumite deseori și „comisioane”) și nu aduce atingere reglementărilor referitoare la remunerație prevăzute în Directiva 2014/17/UE⁶, în special la articolul 7 alineatul (2) din directiva respectivă, care impune

² Directiva 2013/36/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 26 iunie 2013 cu privire la accesul la activitatea instituțiilor de credit și supravegherea prudențială a instituțiilor de credit și a firmelor de investiții, de modificare a Directivei 2002/87/CE și de abrogare a Directivelor 2006/48/CE și 2006/49/CE.

³ Directiva 2014/17/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 4 februarie 2014 privind contractele de credit oferite consumatorilor pentru bunuri imobile rezidențiale și de modificare a Directivelor 2008/48/CE și 2013/36/UE și a Regulamentului (UE) nr. 1093/2010 (JO L 60, 28.2.2014, p. 34).

⁴ Directiva (UE) 2015/2366 a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2015 privind serviciile de plată în cadrul pieței interne, de modificare a Directivelor 2002/65/CE, 2009/110/CE și 2013/36/UE și a Regulamentului (UE) nr. 1093/2010, și de abrogare a Directivei 2007/64/CE (JO L 337, 23.12.2015, p. 35).

⁵ Directiva 2009/110/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 16 septembrie 2009 privind accesul la activitate, desfășurarea și supravegherea prudențială a activității instituțiilor emitente de monedă electronică, de modificare a Directivelor 2005/60/CE și 2006/48/CE și de abrogare a Directivei 2000/46/CE (JO L 267, 10.10.2009, p. 7).

⁶ Directiva 2014/17/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 4 februarie 2014 privind contractele de credit oferite consumatorilor pentru bunuri imobile rezidențiale și de modificare a Directivelor 2008/48/CE și 2013/36/UE și a Regulamentului (UE) nr. 1093/2010 (JO L 60, 28.2.2014, p. 34).

ca, în cazul în care creditorii îi remunerează pe intermediarii de credite, aceștia să procedeze într-un mod care să nu împiedice creditorul, intermediarul de credite sau reprezentantul desemnat să acționeze în mod onest, echitabil, transparent și profesional, ținând cont de drepturile și interesele consumatorilor.

8. Produsele și serviciile bancare relevante sunt cele care intră în domeniul de aplicare al actelor legislative în temeiul cărora instituțiile sunt autorizate sau li se permite să-și desfășoare activitățile, conform definițiilor de la punctul 17.
9. De asemenea, acest ghid nu aduce atingere aplicării unor cerințe mai stricte specificate în legislația sectorială aplicabilă, și în special în temeiul articolului 7 alineatul (4) din Directiva 2014/17/UE, în legătură cu oferirea serviciilor de consiliere pentru contractele de credit, conform definiției de la articolul 4 punctul 21 din directiva respectivă.
10. Autoritățile competente pot lua în considerare aplicarea acestui ghid și în cazul altor entități decât instituțiile definite la punctul 17, în special pentru:
 - a. alți intermediari decât intermediarii de credite definiți la articolul 4 punctul 5 din Directiva 2014/17/UE.
 - b. „reprezentanții desemnați”, definiții la articolul 4 punctul 8 din Directiva 2014/17/UE.
11. Autoritățile competente pot lua în considerare aplicarea acestui ghid în cazul altor persoane decât consumatorii definiți la punctul 17, precum microîntreprinderi și întreprinderi mici și mijlocii (IMM-uri).
12. În cele din urmă, autoritățile competente pot lua în considerare extinderea cerințelor privind remunerarea, prevăzute în acest ghid, și în cazul remunerației plătite de instituțiile financiare intermediarilor de credite (denumită și „comision”).
13. Atunci când ghidul indică un rezultat, acesta poate fi realizat prin diferite mijloace. Autoritățile competente pot evalua caracterul adecvat al mijloacelor folosite de o instituție financiară, luând în considerare modelul de afaceri, mărimea și complexitatea acesteia.
14. Implementarea acestui ghid nu aduce atingere obligației care le revine instituțiilor de credit de a respecta Ghidul ABE privind politicile solide de remunerare conform articolului 74 alineatul (3) și articolului 75 alineatul (2) din Directiva 2013/36/UE și informațiile publicate, conform articolului 450 din Regulamentul (UE) nr. 575/2013.

Destinatari

Destinatarii prezentului ghid

15. Ghidul se adresează:

- a. autorităților competente, așa după cum sunt definite la articolul 4 punctul 2 subpunctul (i) din Regulamentul (UE) nr. 1093/2010 (autoritatea ABE). În ceea ce privește creditorii și intermediarii de credite la care se face referire în definiția „instituțiilor” de la punctul 17, care nu sunt instituții de credit, instituții de plată sau instituții emitente de monedă electronică, conform definiției respective, ghidul se aplică în măsura în care autoritățile respective au fost desemnate ca fiind competente pentru asigurarea aplicării și respectării prevederilor Directivei 2014/17/UE la care se referă acest ghid și
- b. instituțiilor financiare, așa după cum sunt definite la articolul 4 punctul 1 din Regulamentul (UE) nr. 1093/2010.

Destinatarii cererilor de informații

16. Indiferent dacă o autoritate ABE este abordată conform punctului 15, în cazul în care un stat membru a desemnat mai mult de o autoritate, în temeiul articolului 5 din Directiva 2014/17/UE, iar una dintre acestea nu este o autoritate ABE, autoritatea ABE desemnată în temeiul articolului respectiv trebuie, fără a aduce atingere măsurilor naționale adoptate în conformitate cu articolul 5 alineatul (3) din Directiva 2014/17/UE:

- a) să informeze fără întârziere cealaltă autoritate desemnată cu privire la prezentul ghid și la data punerii în aplicare a acestuia;
- b) să solicite în scris autorității respective să aibă în vedere aplicarea acestui ghid;
- c) să solicite în scris autorității respective să informeze fie ABE, fie autoritatea ABE în termen de două luni de la notificarea prevăzută la litera (a) dacă aplică sau intenționează să aplice prezentul ghid și
- d) dacă este cazul, să transmită ABE fără întârziere informațiile primite, în conformitate cu litera (c).

Definiții

17. În cazul în care nu se precizează altfel, definițiile din actele legislative la care se face trimitere la acest punct au același înțeles în cadrul prezentului ghid. În plus, în sensul prezentului ghid, se aplică următoarele definiții:

Consumator

O persoană fizică care acționează în scopuri aflate în afara meseriei, a profesiei sau a activității sale comerciale.

Instituții

- a) „Instituții de credit”, așa după cum sunt definite la articolul 4 punctul 1 din Regulamentul (UE) nr. 575/2013⁷;
- b) „Creditori”, așa după cum sunt definiți la articolul 4 punctul 2 din Directiva 2014/17/UE.
- c) „Intermediari de credite”, așa după cum sunt definiți la articolul 4 punctul 5 din Directiva 2014/17/UE.
- d) „Instituții de plată”, așa după cum sunt definite la articolul 4 punctul 4 din Directiva (UE) 2015/2366;
- e) „Instituții emitente de monedă electronică”, așa după cum sunt definite la articolul 2 punctul 1 din Directiva 2009/110/CE.

Produse și/sau servicii bancare

- a) „contracte de credit”, așa după cum sunt definite la articolul 4 punctul 3 din Directiva 2014/17/UE.
- b) „depozite”⁸, așa după cum sunt definite la articolul 2 punctul 3 din Directiva 2014/49/UE⁹;
- c) „conturi de plăți”, așa după cum sunt definite la articolul 4 punctul 12 din Directiva (UE) 2015/2366;
- d) „servicii de plată”, așa după cum sunt definite la articolul 4 punctul 3 din Directiva (UE) 2015/2366;

⁷ Regulamentul (UE) nr. 575/2013 al Parlamentului European și al Consiliului din 26 iunie 2013 privind cerințele prudențiale pentru instituțiile de credit și societățile de investiții și de modificare a Regulamentului (UE) nr. 648/2012 (JO L 176, 27.6.2013, p. 1).

⁸ Depozitele includ toate tipurile de depozite. Directiva 2014/65/UE privind piețele instrumentelor financiare (MiFID II) a extins, în conformitate cu articolul 1 alineatul (4), anumite norme organizatorice și de conduită profesională la subsetul de depozite denumit depozite structurate, astfel cum sunt definite la punctul 43 de la articolul 4 alineatul (1) din Directiva privind piețele instrumentelor financiare. Normele MiFID II referitoare la remunerare, inclusiv viitoarele acte delegate care stabilesc specificații suplimentare în legătură cu articolul 16 alineatul (3) și cu articolul 24 alineatul (10) din directiva MiFID II, se vor aplica depozitelor structurate și, prin urmare, prezentul ghid nu se aplică în cazul lor.

⁹ Directiva 2014/49/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 16 aprilie 2014 privind schemele de garantare a depozitelor (JO L 173, 12.6.2014, p. 149).

	<p>e) „instrumente de plată”, așa după cum sunt definite la articolul 4 punctul 14 din Directiva (UE) 2015/2366;</p> <p>f) alte mijloace de plată, astfel cum sunt menționate în anexa 1 punctul 5 din Directiva 2013/36/UE¹⁰;</p> <p>g) „monedă electronică”, așa după cum este definită la articolul 2 punctul 2 din Directiva 2009/110/CE și</p> <p>h) alte forme de credit, în plus față de cele de la litera (a) de mai sus litera (a) de mai sus, astfel cum sunt menționate în anexa 1 punctul 2 din Directiva 2013/36/UE și conform articolului 1 alineatul (5) litera (e) din Regulamentul (UE) nr. 1093/2010.</p>
Organul de conducere	Organul sau organele unei instituții ¹¹ , numite în conformitate cu legislația națională, care sunt împuternicite să stabilească strategia, obiectivele și orientarea generală a instituției și care supraveghează și monitorizează procesul decizional al conducerii, și care include/includ persoane care conduc în mod efectiv activitatea instituției.
Persoane relevante	Orice persoană fizică, care: a) lucrează pentru o instituție și oferă sau furnizează direct produse sau servicii bancare consumatorilor sau b) lucrează pentru o instituție și conduce direct sau indirect o persoană la care se face referire la punctul (a).
Remunerație	Toate formele de remunerație fixă și variabilă, inclusiv plățile efectuate sau beneficiile monetare sau nemonetare, acordate direct persoanelor relevante de către sau în numele instituțiilor. Beneficiile nemonetare pot include, dar nu sunt limitate la, avansarea în carieră, asigurarea de sănătate, reduceri la achiziționarea sau furnizarea unei mașini sau a unui telefon mobil, conturi generoase pentru cheltuieli sau seminare.

Externalizarea

¹⁰ Directiva 2013/36/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 26 iunie 2013 cu privire la accesul la activitatea instituțiilor de credit și supravegherea prudențială a instituțiilor de credit și a firmelor de investiții, de modificare a Directivei 2002/87/CE și de abrogare a Directivelor 2006/48/CE și 2006/49/CE (JO L 176, 27.6.2013, p. 338).

¹¹ În țările europene se pot observa diferite structuri de organe de conducere. În unele țări este comună o structură unitară, adică funcțiile de supraveghere și de conducere ale consiliului sunt exercitate de un singur organ. În alte țări este comună o structură duală, cu două organe independente constituite, unul pentru funcția de conducere, iar celălalt pentru funcția de supraveghere a funcției de conducere.

18. În cazul în care activitatea instituției este integral sau parțial externalizată către terți sau desfășurată de către o altă entitate în alte moduri, instituțiile trebuie să se asigure că, procedând astfel, respectă cerințele prevăzute în ghidul CEBS privind externalizarea¹². Aceasta include, în special, orientarea 2 din ghidul CEBS, care prevede că „responsabilitatea finală pentru administrarea corespunzătoare a riscurilor asociate externalizării sau pentru activitățile externalizate revine organelor cu funcție de conducere a instituției care externalizează”.

3. Implementare

Data implementării

19. Prezentul ghid se aplică începând cu 13 ianuarie 2018.

4. Orientări privind politicile și practicile de remunerare

1. Concept

- 1.1. Instituțiile trebuie să conceapă și să implementeze politici și practici de remunerare, care țin seama de drepturile și interesele consumatorilor. În mod special, instituțiile trebuie să se asigure că formele monetare și/sau nemonetare de remunerație nu introduc stimulente prin care persoanele relevante să-și favorizeze interesele personale sau pe cele ale instituției, în detrimentul intereselor consumatorilor.
- 1.2. La conceperea politicilor și practicilor de remunerare, instituțiile trebuie să ia în considerare dacă aceste politici și practici introduc vreun risc de a prejudicia consumatorii și trebuie să ia măsuri pentru a preveni apariția acestor riscuri.
- 1.3. Funcția de resurse umane a instituțiilor trebuie să participe la conceperea politicilor și practicilor de remunerare și să furnizeze informații cu privire la acestea. În plus, atunci când se stabilește astfel, funcțiile de administrare a riscurilor și de conformitate trebuie să contribuie la proiectarea politicilor și practicilor de remunerare în mod practic.

¹² [CEBS, Ghid privind externalizarea \(2006\)](#).

- 1.4. În scopul evaluării performanței unei persoane relevante, instituțiile trebuie să definească, în politicile și practicile de remunerare, criteriile corespunzătoare care trebuie folosite pentru evaluarea performanței, ținând cont de drepturile și interesele consumatorilor.
- 1.5. La conceperea politicilor și practicilor de remunerare, instituțiile trebuie să ia în considerare atât criteriile calitative, cât și pe cele cantitative pentru a determina nivelul remunerației variabile, asigurându-se astfel că se ține cont în mod adecvat de drepturile și interesele consumatorilor.
- 1.6. Instituțiile nu trebuie să conceapă politici și practici de remunerare care:
 - a. corelează exclusiv nivelul remunerației cu un obiectiv cantitativ pentru oferirea sau furnizarea de produse și servicii bancare sau
 - b. promovează oferirea sau furnizarea unui produs anume sau a unei anumite categorii de produse în locul altor produse, precum produse care sunt mai profitabile pentru instituții sau pentru o persoană relevantă, în detrimentul consumatorului.
- 1.7. În situațiile în care politicile și practicile de remunerare permit acordarea de remunerații variabile, instituțiile trebuie să se asigure că raportul dintre componentele fixă și variabilă ale remunerației este echilibrat în mod corespunzător și că ține cont de drepturile și interesele consumatorilor. De asemenea, politicile și practicile de remunerare instituite trebuie să permită aplicarea unei politici flexibile privind remunerația variabilă, incluzând posibilitatea de a nu plăti nicio remunerație variabilă, atunci când este cazul.
- 1.8. Instituțiile trebuie să evite politicile și practicile inutile de complexe și combinațiile neclare de politici și practici diferite.

2. Documentația, notificarea și accesibilitatea

- 2.1. Instituțiile ar trebui să formalizeze politicile și practicile de remunerare, să le păstreze, în scopul auditării, timp de cel puțin cinci ani de la ultima dată de la care au fost aplicate, și să le pună la dispoziția autorităților competente, la cerere. Documentația trebuie să includă, fără a se limita la:
 - a) obiectivele politicilor și practicilor de remunerare ale instituțiilor;
 - b) persoanele relevante care intră în sfera de aplicare a acestor politici și practici;
 - c) modul în care au fost implementate în practică politicile de remunerare, incluzând, în special, criteriile pentru remunerația variabilă, în cazurile în care se acordă remunerație variabilă.

- 2.2. Înainte de a se permite oferirea de produse sau servicii bancare consumatorilor, persoanele relevante trebuie informate într-o manieră clară, simplă și transparentă, cu privire la politicile și practicile de remunerare care li se aplică.
- 2.3. Politicile și practicile de remunerare trebuie să fie ușor accesibile tuturor persoanelor relevante din cadrul instituției.

3. Aprobarea

- 3.1. Organul de conducere aprobă și își asumă responsabilitatea finală pentru politicile și practicile de remunerare ale instituției.
- 3.2. Organul de conducere trebuie să solicite sfatul comitetului de remunerare, atunci când acesta există, cu privire la politicile și practicile de remunerare ale instituției în legătură cu respectarea acestui ghid.
- 3.3. În cazul în care este înființată, funcția de conformitate trebuie să confirme faptul că politicile și practicile de remunerare respectă acest ghid.
- 3.4. Modificările aduse politicilor și practicilor de remunerare trebuie efectuate doar cu aprobarea organului de conducere.

4. Monitorizarea

- 4.1. Instituțiile trebuie să-și revizuiască, cel puțin anual, politicile și practicile de remunerare, pentru a asigura conformarea cu acest ghid. În special, în cazul în care o instituție identifică posibilitatea apariției unui risc rezidual de a prejudicia consumatorii, ca urmare a conceperii politicilor și practicilor de remunerare, astfel cum se menționează la punctul 1.2 din acest ghid, instituția ar trebui să evalueze, în cadrul revizuirii, dacă oricare dintre aceste riscuri reziduale se materializează și îi afectează pe consumatori.
- 4.2. În cazul în care revizuirea relevă faptul că politicile și practicile de remunerare ale unei instituții nu funcționează în modul vizat sau prescris, instituția trebuie să-și modifice politicile și practicile de remunerare, în conformitate cu acest ghid.
- 4.3. Instituțiile trebuie să stabilească mecanisme de verificare eficiente, pentru a se asigura că politicile și practicile lor de remunerare sunt respectate și pentru a identifica și soluționa cazurile de neconformitate cu acest ghid.