



EBA/GL/2015/18

22/03/2016

Wytyczne

dotyczące zasad nadzoru nad produktami i ustaleń zarządczych dla produktów bankowości detalicznej



Wytyczne dotyczące zasad nadzoru nad produktami i ustaleń zarządczych dla produktów bankowości detalicznej

Spis treści

1. Zgodność i obowiązki sprawozdawcze	3
2. Przedmiot, zakres stosowania i definicje	4
3. Wdrożenie	8
4. Zasady nadzoru nad produktami i ustalenia zarządcze dla producentów	9
Wytyczna nr 1: Ustanowienie, proporcjonalność, przegląd i dokumentacja	9
Wytyczna nr 2: Funkcje kontroli wewnętrznej producenta	9
Wytyczna nr 3: Rynek docelowy	10
Wytyczna nr 4: Testowanie produktu	10
Wytyczna nr 5: Monitorowanie produktu	11
Wytyczna nr 6: Działania zaradcze	11
Wytyczna nr 7: Kanały dystrybucji	11
Wytyczna nr 8: Informacje dla dystrybutorów	13
5. Zasady nadzoru nad produktami i ustalenia zarządcze dla dystrybutorów	14
Wytyczna nr 9: Ustanowienie, proporcjonalność, przegląd i dokumentacja	14
Wytyczna nr 10: Zarządzanie przez dystrybutora	14
Wytyczna nr 11: Znajomość rynku docelowego	14
Wytyczna nr 12: Informacje i wsparcie na potrzeby zasad ustanowionych przez producenta	15
6. Outsourcing	16

1. Zgodność i obowiązki sprawozdawcze

Status niniejszych wytycznych

1. Niniejszy dokument zawiera wytyczne wydane zgodnie z art. 16 rozporządzenia (UE) nr 1093/2010¹. Zgodnie z art. 16 ust. 3 rozporządzenia (UE) nr 1093/2010 właściwe organy i instytucje finansowe dokładają wszelkich starań, aby zastosować się do tych wytycznych i zaleceń.
2. Wytyczne przedstawiają stanowisko EUNB w sprawie odpowiednich praktyk nadzoru w ramach Europejskiego Systemu Nadzoru Finansowego lub tego, jak należy stosować prawo europejskie w konkretnym obszarze. Właściwe organy określone w art. 4 ust. 2 rozporządzenia (UE) nr 1093/2010, do których wytyczne mają zastosowanie, powinny stosować się do wytycznych poprzez wprowadzenie ich odpowiednio do swoich praktyk (np. poprzez dostosowanie swoich ram prawnych lub procesów nadzorczych), również jeżeli wytyczne są skierowane przede wszystkim do instytucji.

Wymogi dotyczące sprawozdawczości

3. Zgodnie z art. 16 ust. 3 rozporządzenia (UE) nr 1093/2010 właściwe organy muszą poinformować EUNB, czy stosują się lub czy zamierzają zastosować się do niniejszych wytycznych lub danego zalecenia lub podają powody niestosowania się do dnia 23.05.2016. W przypadku braku informacji w tym terminie właściwe organy zostaną uznane przez EUNB za niestosujące się do niniejszych wytycznych. Informacje należy przekazać poprzez wysłanie formularza dostępnego na stronie internetowej EUNB na compliance@eba.europa.eu z dopiskiem „EBA/GL/2015/18”. Informacje przekazują osoby upoważnione do informowania o niestosowaniu się do wytycznych w imieniu właściwych organów. Wszelkie zmiany dotyczące stosowania się do wytycznych także należy zgłaszać do EUNB.
4. Zgodnie z art. 16 ust. 3 przekazywane informacje publikuje się na stronie internetowej EUNB.

¹ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1093/2010 z dnia 24 listopada 2010 r. w sprawie ustanowienia Europejskiego Urzędu Nadzoru (Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego), zmiany decyzji nr 716/2009/WE oraz uchylenia decyzji Komisji 2009/78/WE (Dz.U. L 331 z 15.12.2010, s. 12).

2. Przedmiot, zakres stosowania i definicje

Przedmiot

5. Niniejsze wytyczne dotyczą ustanowienia zasad nadzoru nad produktami i ustaleń zarządczych w odniesieniu zarówno do producentów, jak i dystrybutorów jako integralnej części ogólnych wymogów organizacyjnych związanych z systemami kontroli wewnętrznej przedsiębiorstw. Odnoszą się one do wewnętrznych procesów, funkcji i strategii mających na celu projektowanie produktów, wprowadzanie ich na rynek i dokonywanie ich przeglądu w całym ich cyklu życia. W niniejszych wytycznych ustanawia się procedury właściwe dla zapewnienia zgodności z interesami, celami i cechami rynku docelowego. Wytyczne te nie dotyczą jednak odpowiedniości produktów dla poszczególnych konsumentów.

Zakres stosowania

6. Niniejsze wytyczne stosują się do producentów i dystrybutorów produktów oferowanych i sprzedawanych konsumentom oraz określają zasady nadzoru nad produktami i zarządzania w odniesieniu do:
 - art. 74 ust. 1 dyrektywy 2013/36/UE („dyrektywa w sprawie wymogów kapitałowych IV” (CRD IV)), art. 10 ust. 4 dyrektywy 2007/64/WE („dyrektywa o usługach płatniczych”) oraz art. 3 ust. 1 dyrektywy 2009/110/WE („dyrektywa w sprawie pieniądza elektronicznego”) w związku z art. 10 ust. 4 dyrektywy o usługach płatniczych; oraz
 - art. 7 ust. 1 dyrektywy 2014/17/EU („dyrektywa w sprawie konsumenckich umów o kredyt związanych z nieruchomościami mieszkalnymi” lub „dyrektywa w sprawie kredytów hipotecznych”).
7. Właściwe organy mogą zechcieć rozważyć stosowanie tych wytycznych do innych podmiotów w ich jurysdykcji, które nie wchodzą w zakres stosowania wyżej wymienionych aktów prawnych, ale w odniesieniu do których właściwe organy mają obowiązki nadzorcze. W szczególności właściwe organy mogą zechcieć rozważyć stosowanie tych wytycznych do pośredników innych niż pośrednicy kredytowi na mocy dyrektywy w sprawie kredytów hipotecznych, takich jak pośrednicy zajmujący się kredytami konsumenckimi.
8. Właściwe organy mogą zdecydować się na rozważenie rozszerzenia takiej samej ochrony określonej w niniejszych wytycznych na osoby inne niż konsumenci, takie jak mikroprzedsiębiorstwa oraz małe i średnie przedsiębiorstwa (MŚP).

9. Niniejsze wytyczne uzupełniają inne wytyczne EUNB, które mogą mieć zastosowanie dla nadzoru i ustaleń zarządczych dotyczących produktów, w szczególności wytyczne EUNB w sprawie zarządzania wewnętrznego (GL 44)².
10. Niniejsze wytyczne stosują się do wszystkich produktów wprowadzanych na rynek po dacie wdrożenia wytycznych, jak również do wszystkich istniejących produktów na rynku, które ulegają znacznym zmianom po dacie wdrożenia wytycznych. Właściwe organy mogą zechcieć rozważyć stosowanie odpowiednich wytycznych, takich jak wytyczne nr 5 i 6, do produktów, które zostały wprowadzone na rynek przed datą wdrożenia wytycznych.

Adresaci

11. Niniejsze wytyczne skierowane są do właściwych organów określonych w art. 4 ust. 2 rozporządzenia (UE) nr 1093/2010 oraz do instytucji finansowych określonych w art. 4 ust. 1 rozporządzenia (UE) nr 1093/2010 („rozporządzenie w sprawie EUNB”).
12. W odniesieniu do dyrektywy 2014/17/UE (dyrektywa w sprawie kredytów hipotecznych) niniejsze wytyczne są skierowane do właściwych organów określonych w art. 4 ust. 2 rozporządzenia (UE) nr 1093/2010 (organów EUNB), które są także właściwymi organami określonymi w art. 4 pkt 22 dyrektywy 2014/17/UE. Mają one zastosowanie w zakresie, w jakim te organy zostały wyznaczone jako właściwe do zapewnienia stosowania i egzekwowania tych przepisów dyrektywy 2014/17/UE, których niniejsze wytyczne dotyczą.
13. Niezależnie od tego, czy organ EUNB jest adresatem na mocy pkt 12, czy też nie, kiedy państwo członkowskie wyznaczyło więcej niż jeden organ zgodnie z art. 5 dyrektywy 2014/17/UE i jeden z nich nie jest organem EUNB, organ EUNB wyznaczony na mocy tego artykułu powinien, bez uszczerbku dla innych uzgodnień przyjętych na mocy art. 5 ust. 3 dyrektywy w sprawie kredytów hipotecznych:
 - a) niezwłocznie poinformować drugi wyznaczony organ o niniejszych wytycznych i dacie rozpoczęcia ich stosowania;
 - b) zwrócić się do tego organu na piśmie o rozważenie stosowania wytycznych;
 - c) zwrócić się do tego organu na piśmie o poinformowanie EUNB lub organu EUNB w terminie dwóch miesięcy od powiadomienia określonego w lit. a), czy stosuje on lub zamierza stosować niniejsze wytyczne; oraz
 - d) w stosownych przypadkach niezwłocznie przekazać EUNB informacje otrzymane na mocy lit. c).

² GL 44: https://www.eba.europa.eu/documents/10180/103861/EBA-BS-2011-116-final-EBA-Guidelines-on-Internal-Governance-%282%29_1.pdf

14. W odniesieniu do wytycznych dla dystrybutorów właściwe organy powinny wymagać ich przestrzegania bezpośrednio od dystrybutorów albo wymagać od nadzorowanych producentów, aby zapewnili przestrzeganie tych wytycznych przez dystrybutorów.

Definicje

15. O ile nie określono inaczej, pojęcia stosowane i zdefiniowane w aktach prawodawczych, o których mowa w zakresie stosowania, mają w niniejszych wytycznych takie samo znaczenie. Ponadto do celów niniejszych wytycznych stosuje się następujące definicje:

Producent	Przedsiębiorstwo, które projektuje (tj. tworzy, rozwija, łączy lub znacząco zmienia) produkty oferowane konsumentom i które jest jednym z następujących podmiotów: a) instytucją kredytową zdefiniowaną w art. 4 ust. 1 pkt 1 rozporządzenia w sprawie wymogów kapitałowych; b) kredytodawcą zdefiniowanym w art. 4 pkt 2 dyrektywy w sprawie kredytów hipotecznych; c) instytucją płatniczą zdefiniowaną w art. 4 pkt 4 dyrektywy o usługach płatniczych; lub d) instytucją pieniądza elektronicznego zdefiniowaną w art. 2 pkt 1 dyrektywy w sprawie pieniądza elektronicznego, lub które w innej sytuacji byłoby dystrybutorem, ale które faktycznie jest zaangażowane w projektowanie produktu.
Rynek docelowy	Grupa lub grupy konsumentów końcowych, dla których według producenta produkt jest przeznaczony.
Dystrybutor	Osoba, która oferuje lub sprzedaje produkt konsumentom; obejmuje to jednostki gospodarcze producentów, które nie są zaangażowane w projektowanie produktu, ale są odpowiedzialne za wprowadzenie produktu na rynek.
Konsument	Osoba fizyczna, która działa w celach niezwiązanych z jej działalnością handlową, gospodarczą lub zawodową.
Produkt	a) „umowy o kredyt związane z nieruchomościami” zdefiniowane w art. 4 pkt 3 dyrektywy w sprawie kredytów hipotecznych; b) „depozyty” zdefiniowane w art. 2 ust. 1 pkt 3 dyrektywy 2014/49/UE („dyrektywa w sprawie systemów gwarancji depozytów”) ³ ; c) „rachunki płatnicze” zdefiniowane w art. 4 pkt 14 dyrektywy o usługach płatniczych;

³ Depozyty obejmują wszystkie formy depozytów. W dyrektywie 2014/65/UE (dyrektywa w sprawie rynków instrumentów finansowych, MiFID 2) rozszerzono, zgodnie z jej art. 1 ust. 4, pewne zasady organizacyjne i zasady prowadzenia działalności na podzbiór depozytów zwany lokatami strukturyzowanymi, które zdefiniowano w art. 4 ust. 1 pkt 43 MiFID 2. Zasady zarządzania produktami określone w MiFID 2, w tym przyszłe akty delegowane określające dalsze szczegóły w odniesieniu do art. 16 ust. 3 i art. 24 ust. 2 MiFID 2, będą stosowały się do lokat strukturyzowanych od dnia 3 stycznia 2017 r., a zatem niniejsze wytyczne nie będą miały zastosowania do tych lokat.

- d) „usługi płatnicze” zdefiniowane w art. 4 pkt 3 dyrektywy o usługach płatniczych;
- e) „instrumenty płatnicze” zdefiniowane w art. 4 pkt 23 dyrektywy o usługach płatniczych;
- f) inne środki płatności, wymienione w pkt 5 załącznika 1 do CRD IV (np. czeki podróżne i czeki bankierskie);
- g) „pieniądz elektroniczny” zdefiniowany w art. 2 pkt 2 dyrektywy w sprawie pieniądza elektronicznego; lub
- h) inne formy kredytu dla konsumentów, oprócz tych ujętych w lit. a), zapewniane przez producentów wymienionych powyżej, zgodnie z art. 1 ust. 5 lit. e) rozporządzenia w sprawie EUNB.

Organ zarządzający	Organ lub organy instytucji, powołane zgodnie z przepisami krajowymi, które to organy są uprawnione do określania strategii, celów i ogólnego kierunku działań instytucji i które nadzorują i monitorują proces podejmowania decyzji przez kierownictwo, a w ich skład wchodzi osoby, które faktycznie kierują działalnością instytucji; pojęcie zdefiniowane np. w art. 3 ust. 1 pkt 7 CRD IV.
Kadra kierownicza wyższego szczebla	Osoby fizyczne pełniące funkcje wykonawcze w ramach instytucji, odpowiedzialne wobec organu zarządzającego za bieżące zarządzanie instytucją; pojęcie zdefiniowane np. w art. 3 ust. 1 pkt 9 CRD IV.

3. Wdrożenie

Data rozpoczęcia stosowania

16. Niniejsze wytyczne stosuje się od dnia 3 stycznia 2017 r.

4. Zasady nadzoru nad produktami i ustalenia zarządcze dla producentów

Wytyczna nr 1: Ustanowienie, proporcjonalność, przegląd i dokumentacja

- 1.1 Producent powinien ustanowić, wdrożyć oraz poddawać przeglądowi skuteczne zasady nadzoru i ustalenia zarządcze dotyczące produktów. W kontekście projektowania produktów i wprowadzania ich na rynek celem tych zasad powinno być (i) zapewnienie, aby uwzględnione były interesy, cele i cechy konsumentów, (ii) unikanie potencjalnych szkód dla konsumentów oraz (iii) minimalizowanie konfliktów interesów.
- 1.2 Producent powinien regularnie poddawać przeglądowi i aktualizować zasady nadzoru i ustalenia zarządcze dotyczące produktów.
- 1.3 Przy wprowadzaniu nowych produktów producent powinien zapewnić, aby zasady nadzoru i ustalenia zarządcze dotyczące produktów były uwzględnione w polityce zatwierdzania nowych produktów zgodnie z wytyczną nr 23 zawartą w wytycznych EUNB w sprawie zarządzania wewnętrznego (GL 44) w przypadkach, w których wytyczne GL 44 mają zastosowanie.
- 1.4 Wszystkie działania podejmowane przez producenta w odniesieniu do zasady nadzoru i ustalenia zarządcze dotyczące produktów powinny być należycie udokumentowane; dokumentacja powinna być przechowywana do celów audytu i udostępniana właściwym organom na ich żądanie.
- 1.5 Zasady nadzoru i ustalenia zarządcze dotyczące produktów powinny być proporcjonalne do charakteru, skali i złożoności działalności gospodarczej danego producenta. We wdrażaniu/stosowaniu tych zasad należy uwzględnić poziom potencjalnego ryzyka dla konsumenta i złożoność produktu.

Wytyczna nr 2: Funkcje kontroli wewnętrznej producenta

- 2.1 Producent powinien zapewnić, aby zasady nadzoru i ustalenia zarządcze dotyczące produktów stanowiły w stosownych przypadkach integralną część jego ram zarządzania, zarządzania ryzykiem i kontroli wewnętrznej, o których mowa w GL 44. W tym celu organ zarządzający producenta powinien zatwierdzić ustanowienie zasad i ich późniejsze przeglądy.
- 2.2 Kadra kierownicza wyższego szczebla, przy wsparciu ze strony funkcji nadzoru zgodności (compliance) oraz funkcji zarządzania ryzykiem, powinna być odpowiedzialna za ciągłą

wewnętrzną zgodność z zasadami nadzoru i ustaleniami zarządczymi dotyczącymi produktów. Kadra kierownicza wyższego szczebla powinna okresowo sprawdzać, czy zasady nadzoru i ustalenia zarządcze dotyczące produktów są nadal właściwe, i czy wciąż spełniają cele określone w wytycznej nr 1.1 powyżej, a jeżeli tak nie jest, powinna zaproponować organowi zarządzającemu zmianę tych zasad.

- 2.3 Obowiązki w zakresie nadzoru nad tym procesem wykonywane przez funkcję zarządzania ryzykiem oraz funkcję nadzoru zgodności z prawem (compliance) powinny zostać w stosownych przypadkach włączone do ich zwykłego zakresu obowiązków, jak określono w wytycznych nr 25, 26 i 28 GL 44.
- 2.4 Kadra kierownicza wyższego szczebla powinna zapewnić, aby personel zaangażowany w projektowanie produktu znał i stosował zasady nadzoru i ustalenia zarządcze dotyczące produktów; był wykwalifikowany i odpowiednio przeszkolony, oraz znał i rozumiał funkcje i cechy danego produktu i związane z nim ryzyko.

Wytyczna nr 3: Rynek docelowy

- 3.1 Producenci powinni ująć w swoich zasadach nadzoru i ustaleniach zarządczych dotyczących produktów kroki i elementy, do których należy się stosować w celu określenia – i w razie potrzeby zaktualizowania – właściwego rynku docelowego produktu.
- 3.2 Po określeniu po raz pierwszy rynku docelowego producent powinien zapewnić, aby produkt został uznany za odpowiedni w odniesieniu do interesów, celów i cech określonego rynku docelowego.
- 3.3 Producent powinien projektować i wprowadzać na rynek produkty, które charakteryzują się takimi funkcjami, opłatami i ryzykiem, że są zgodne z interesami, celami i cechami konkretnego rynku docelowego określonego dla danego produktu lub korzystne dla tego rynku.
- 3.4 Producent powinien rozważyć, jak produkt pasuje do jego istniejącej gamy produktów i czy obecność zbyt wielu wariantów produktu uniemożliwia konsumentom podejmowanie świadomych decyzji.
- 3.5 Producent powinien również określić segmenty rynku, w odniesieniu do których uznaje się, że produkt prawdopodobnie nie jest zgodny z ich interesami, celami i cechami.
- 3.6 Przy podejmowaniu decyzji, czy dany produkt jest zgodny z interesami, celami i cechami danego rynku docelowego, producent powinien określić stopień zdolności finansowej rynku docelowego.

Wytyczna nr 4: Testowanie produktu

- 4.1 Przed wprowadzeniem produktu na rynek, rozpoczęciem sprzedaży istniejącego produktu na nowym rynku docelowym lub wprowadzeniem znacznych zmian w istniejącym produkcie producent powinien przeprowadzić testy produktu, aby móc ocenić, jak produkt będzie wpływał na konsumentów w wielu różnych scenariuszach, w tym w scenariuszach warunków skrajnych. W przypadku gdy analiza scenariuszy wskazuje na słabe wyniki dla rynku docelowego, producenci powinni dokonać odpowiednich zmian produktu.

Wytyczna nr 5: Monitorowanie produktu

- 5.1 Po wprowadzeniu produktu na rynek producent ponosi ostateczną odpowiedzialność za monitorowanie produktu i powinien monitorować produkt na bieżąco, aby zapewnić dalsze odpowiednie uwzględnianie interesów, celów i cech konsumentów.

Wytyczna nr 6: Działania zaradcze

- 6.1 Jeżeli producent stwierdzi problem związany z produktem na rynku lub stwierdzi problem podczas monitorowania wyników produktu zgodnie z wymogiem zawartym w wytycznej nr 5.1 powyżej, producent powinien podjąć niezbędne działania, aby zaradzić tej sytuacji i zapobiec ponownemu wystąpieniu szkody.
- 6.2 Działania zaradcze powinny obejmować niezwłoczne powiadomienie dystrybutora o zmianach lub modyfikacjach istniejących produktów oraz wszelkie dodatkowe działania, które trzeba podjąć w celu zaradzenia sytuacji.

Wytyczna nr 7: Kanały dystrybucji

- 7.1 Producent powinien wybrać kanały dystrybucji, które są odpowiednie dla danego rynku docelowego. W tym celu producent powinien wybrać dystrybutorów, którzy posiadają odpowiednie wiedzę, doświadczenie i zdolności umożliwiające im prawidłowe wprowadzenie każdego z produktów na rynek oraz udzielanie konsumentom odpowiednich informacji wyjaśniających cechy produktu i związane z nim ryzyko. Przy wyborze kanałów dystrybucji producent może rozważyć ograniczenie dystrybucji konkretnego produktu do kanałów, które oferują konsumentom konkretne funkcje.
- 7.2 Producent powinien monitorować, czy produkty są dystrybuowane na określony rynek docelowy i sprzedawane poza rynkiem docelowym wyłącznie w uzasadnionych przypadkach.
- 7.3 Producent powinien podjąć wszelkie uzasadnione kroki w celu zapewnienia, aby dystrybutorzy działali zgodnie z celami jego zasad nadzoru i ustaleniami zarządczymi dotyczącymi produktów. W przypadku zaistnienia obaw co do odpowiedniości kanału dystrybucji producent powinien podjąć stosowne działania, na przykład zaprzestać korzystania z konkretnego kanału w odniesieniu do danego produktu. W szczególności producent powinien zapewniać na bieżąco,

aby produkty docierały głównie na konkretny, planowany rynek docelowy poprzez wykorzystywane kanały dystrybucji.

Wytyczna nr 8: Informacje dla dystrybutorów

- 8.1 W stosownych przypadkach producent powinien dostarczyć dystrybutorowi opis głównych cech produktu oraz związanego z nim ryzyka i wszelkich ograniczeń, a także poinformować go o całkowitej cenie produktu (którą producent zna lub co do której można mieć uzasadnione oczekiwanie, że producent ją zna), którą ma zapłacić konsument, łącznie ze wszystkimi powiązanymi opłatami, należnościami i kosztami.
- 8.2 Informacje i szczegóły dotyczące produktów, które należy dostarczyć dystrybutorom, powinny być odpowiedniej jakości, jasne, precyzyjne i aktualne.
- 8.3 Producent powinien zapewnić, aby informacje udzielone dystrybutorowi zawierały wszystkie istotne szczegóły pozwalające dystrybutorowi:
 - a) zrozumieć produkt i prawidłowo wprowadzić go na rynek, oraz
 - b) rozpoznać rynek docelowy, dla którego produkt jest przeznaczony (zob. wytyczna nr 3.1), a także rozpoznać segmenty rynku, których cele, interesy i cechy prawdopodobnie nie zostaną spełnione (zob. wytyczna nr 3.5).

5. Zasady nadzoru i ustalenia zarządcze dotyczące produktów dla dystrybutorów

Wytyczna nr 9: Ustanowienie, proporcjonalność, przegląd i dokumentacja

- 9.1 Dystrybutor powinien ustanowić i wdrożyć skuteczne zasady nadzoru i ustalenia zarządcze dotyczące produktów oraz poddawać je przeglądowi. Zasady te powinny być właściwe i proporcjonalne do wielkości dystrybutora i jego roli we wprowadzaniu produktów na rynek. W kontekście projektowania produktów i wprowadzania ich na rynek celem tych zasad powinno być zapewnienie, aby uwzględnione były interesy, cele i cechy konsumentów, unikanie potencjalnych szkód dla konsumentów oraz minimalizowanie konfliktów interesów.
- 9.2 Dystrybutor powinien regularnie poddawać przeglądowi i aktualizować zasady nadzoru i ustalenia zarządcze dotyczące produktów.
- 9.3 Wszystkie działania podejmowane przez dystrybutora w odniesieniu do zasad nadzoru i ustaleń zarządczych dotyczących produktów powinny być należycie udokumentowane; dokumentacja powinna być przechowywana do celów audytu i udostępniana właściwemu organowi lub producentowi na jego żądanie.

Wytyczna nr 10: Zarządzanie przez dystrybutora

- 10.1 Dystrybutor powinien zapewnić, aby zasady nadzoru i ustalenia zarządcze dotyczące produktów stanowiły integralną część jego ogólnych systemów i kontroli. W tym celu organ zarządzający powinien zatwierdzić w stosownych przypadkach ustanowienie zasad i ich późniejsze przeglądy.

Wytyczna nr 11: Znajomość rynku docelowego

- 11.1 Dystrybutor powinien korzystać z informacji dostarczonych przez producenta i posiadać odpowiednie wiedzę i zdolności umożliwiające mu określenie, czy dany konsument należy do rynku docelowego. Dystrybutor powinien w szczególności w należyty sposób uwzględnić wszystkie istotne informacje pozwalające mu rozpoznać rynek docelowy, na który produkt jest przeznaczony, a także rozpoznać segmenty rynku, w odniesieniu do których uznaje się, że produkt prawdopodobnie nie jest zgodny z ich interesami, celami i cechami.

Wytyczna nr 12: Informacje i wsparcie na potrzeby zasad ustanowionych przez producenta

- 12.1 Dystrybutor powinien uwzględnić informacje dostarczone przez producenta i ujawnić konsumentowi opis głównych cech produktu oraz związanego z nim ryzyka, a także poinformować go o całkowitej cenie produktu, którą ma płacić konsument, łącznie ze wszystkimi powiązаныmi opłatami, należnościami i kosztami, jak również zapewnić konsumentowi dodatkowe materiały dostarczone przez producenta na potrzeby wykorzystywania na rynku docelowym.
- 12.2 Konsumentowi, który nie należy do rynku docelowego, dystrybutor powinien sprzedawać produkt wyłącznie w uzasadnionych przypadkach. Dystrybutor powinien również być w stanie udzielić producentowi informacji uzasadniających zaoferowanie produktu konsumentowi, który nie należy do rynku docelowego.
- 12.3 Aby pomóc producentom w wypełnianiu obowiązku monitorowania produktu, dystrybutor powinien gromadzić informacje umożliwiające producentowi ocenianie na bieżąco, czy produkt, który dystrybutor wprowadza na rynek, jest zgodny z interesami, celami i cechami rynku docelowego.
- 12.4 W przypadku gdy podczas oferowania i sprzedaży produktów dystrybutor stwierdzi jakiegokolwiek problemy dotyczące funkcji produktu, informacji o produkcie lub rynku docelowego, powinien niezwłocznie poinformować o nich producenta.

6. Outsourcing

1. W przypadku gdy działalność polegająca na produkcji lub dystrybucji jest częściowo lub w całości zlecona osobom trzecim lub prowadzona przez inny podmiot w inny sposób, producenci i w stosownych przypadkach dystrybutorzy powinni zapewnić, że działając tak, spełniają wymogi określone w wytycznych CEBS dotyczących outsourcingu⁴. Dotyczy to w szczególności wytycznej 2 CEBS, która przewiduje, że „ostateczna odpowiedzialność za właściwe zarządzanie ryzykiem związanym z outsourcingiem lub zleconymi na zewnątrz działaniami należy do kadry kierowniczej wyższego szczebla”.

⁴ Zob. CEBS (2006), *Wytyczne dotyczące outsourcingu* pod adresem:
<https://www.eba.europa.eu/documents/10180/104404/GL02OutsourcingGuidelines.pdf.pdf>