

EBA/GL/2016/06

13/12/2016

Orientamenti

concernenti le politiche e le prassi di
remunerazione relative alla vendita e
alla fornitura di prodotti e servizi
bancari al dettaglio

1. Conformità e obblighi di comunicazione

Status giuridico degli orientamenti

1. Il presente documento contiene orientamenti emanati in applicazione dell'articolo 16 del regolamento (UE) n.1093/2010¹. Conformemente all'articolo 16, paragrafo 3, del regolamento (UE) n. 1093/2010, le autorità competenti e gli enti finanziari compiono ogni sforzo per conformarsi agli orientamenti.
2. Gli orientamenti presentano la posizione dell'ABE in merito alle prassi di vigilanza adeguate all'interno del Sistema europeo di vigilanza finanziaria o alle modalità di applicazione del diritto dell'Unione in un particolare settore. Ai sensi dell'articolo 4, paragrafo 2, del regolamento (UE) n. 1093/2010, le autorità competenti sono tenute a conformarsi a detti orientamenti integrandoli opportunamente nelle rispettive prassi di vigilanza (per esempio modificando il proprio quadro giuridico o le proprie procedure di vigilanza), anche quando gli orientamenti sono diretti principalmente agli enti.

Obblighi di comunicazione

3. Ai sensi dell'articolo 16, paragrafo 3, del regolamento (UE) n. 1093/2010, le autorità competenti devono comunicare all'ABE entro 13/02/2017 se sono conformi o se intendono conformarsi agli orientamenti in questione; in alternativa sono tenute a indicare le ragioni della mancata conformità. Qualora entro il termine indicato non sia pervenuta alcuna comunicazione da parte delle autorità competenti, queste sono ritenute dall'ABE non conformi. Le notifiche dovrebbero essere inviate trasmettendo il modulo disponibile sul sito web dell'ABE all'indirizzo compliance@eba.europa.eu con il riferimento "EBA/GL/2016/06" da persone debitamente autorizzate a segnalare la conformità per conto delle rispettive autorità competenti. Ogni eventuale variazione dello status di conformità deve essere altresì comunicata all'ABE.
4. Le comunicazioni sono pubblicate sul sito web dell'ABE ai sensi dell'articolo 16, paragrafo 3.

¹ Regolamento (UE) n. 1093/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 novembre 2010, che istituisce l'Autorità europea di vigilanza (Autorità bancaria europea), modifica la decisione 716/2009/CE e abroga la decisione 2009/78/CE della Commissione (GU L 331 del 15.12.2010, pag. 12).

2. Oggetto, ambito di applicazione e definizioni

Oggetto e ambito di applicazione

5. I presenti orientamenti specificano i requisiti per la formulazione e l'attuazione di politiche e prassi di remunerazione in relazione all'offerta e alla fornitura ai consumatori di prodotti e servizi bancari da parte degli enti individuati ai sensi della definizione di cui al paragrafo 17, con l'obiettivo di tutelare i consumatori contro i pregiudizi che possono derivare da incentivi non corretti del personale di vendita.
6. Questi orientamenti forniscono indicazioni su come gli istituti finanziari dovrebbero applicare specifiche disposizioni contenute nelle direttive UE applicabili, come (i) l'articolo 74, paragrafo 3, e l'articolo 75, paragrafo 2, della direttiva 2013/36/UE², che conferisce all'ABE il mandato di emanare orientamenti in merito ai dispositivi di governance degli enti creditizi, ivi comprese le politiche e le prassi di remunerazione, (ii) l'articolo 7, paragrafo 2, della direttiva 2014/17/UE³, che impone agli Stati membri di provvedere affinché la maniera in cui i creditori e gli intermediari del credito remunerano il proprio personale non impedisca loro di agire in maniera onesta, equa, trasparente e professionale, tenendo conto dei diritti e degli interessi dei consumatori, e (iii) l'articolo 11, paragrafo 4, della direttiva (UE) 2015/2366⁴ e l'articolo 3, paragrafo 1, della direttiva 2009/110/CE⁵, che impongono rispettivamente agli istituti di pagamento e agli istituti di moneta elettronica di dotarsi di solidi dispositivi di governance, per ciò che concerne le politiche e le prassi di remunerazione.
7. Questi orientamenti non riguardano le remunerazioni corrisposte dagli enti agli intermediari del credito (spesso designate con il termine «commissioni») e non pregiudicano l'applicazione delle norme in materia di remunerazione contenute nella direttiva 2014/17/UE⁶, e in particolare all'articolo 7, paragrafo 2, di detta direttiva, che impone ai

² Direttiva 2013/36/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 giugno 2013, sull'accesso all'attività degli enti creditizi e sulla vigilanza prudenziale sugli enti creditizi e sulle imprese di investimento, che modifica la direttiva 2002/87/CE e abroga le direttive 2006/48/CE e 2006/49/CE.

³ Direttiva 2014/17/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 4 febbraio 2014, in merito ai contratti di credito ai consumatori relativi a beni immobili residenziali e recante modifica delle direttive 2008/48/CE e 2013/36/UE e del regolamento (UE) n. 1093/2010 (GU L 60 del 28.2.2014, pag. 34).

⁴ Direttiva (UE) 2015/2366 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE (GU L 337 del 23.12.2015, pag. 35).

⁵ Direttiva 2009/110/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 settembre 2009, concernente l'avvio, l'esercizio e la vigilanza prudenziale dell'attività degli istituti di moneta elettronica, che modifica le direttive 2005/60/CE e 2006/48/CE e che abroga la direttiva 2000/46/CE (GU L 267 del 10.10.2009, pag. 7).

⁶ Direttiva 2014/17/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 4 febbraio 2014, in merito ai contratti di credito ai consumatori relativi a beni immobili residenziali e recante modifica delle direttive 2008/48/CE e 2013/36/UE e del regolamento (UE) n. 1093/2010 (GU L 60 del 28.2.2014, pag. 34).

creditori di provvedere affinché la maniera in cui essi remunerano gli intermediari del credito non impedisca al creditore, all'intermediario del credito o al rappresentante designato di agire in modo onesto, equo, trasparente e professionale, tenendo conto dei diritti e degli interessi dei consumatori.

8. I prodotti e i servizi bancari rilevanti ai fini dell'applicazione dei presenti orientamenti sono quelli che ricadono nell'ambito degli atti legislativi ai sensi dei quali gli enti sono autorizzati o ammessi a svolgere le proprie attività, secondo la definizione di cui al paragrafo 17.
9. I presenti orientamenti, inoltre, non pregiudicano l'applicazione di eventuali requisiti più rigorosi stabiliti dalla normativa di settore applicabile, e in particolare dall'articolo 7, paragrafo 4, della direttiva 2014/17/UE in relazione alla prestazione di servizi di consulenza relativi a contratti di credito, secondo la definizione di cui all'articolo 4, paragrafo 21, di detta direttiva.
10. Le autorità competenti valutano l'opportunità di applicare questi orientamenti a enti diversi da quelli definiti al paragrafo 17, e in particolare a:
 - a. intermediari diversi dagli intermediari del credito, secondo la definizione di cui all'articolo 4, paragrafo 5, della direttiva 2014/17/UE;
 - b. «rappresentanti designati», quali definiti all'articolo 4, paragrafo 8, della direttiva 2014/17/UE.
11. Le autorità competenti valutano altresì l'opportunità di applicare i presenti orientamenti ai rapporti con soggetti diversi dai consumatori secondo la definizione di cui al paragrafo 17, quali microimprese e piccole e medie imprese (PMI).
12. Infine, le autorità competenti considerano l'opportunità di estendere i requisiti previsti dai presenti orientamenti alle remunerazioni (altresì dette «commissioni») versate dagli istituti finanziari agli intermediari del credito.
13. Laddove questi orientamenti siano espressamente volti al conseguimento di uno specifico risultato, questo può essere conseguito attraverso mezzi diversi. Le autorità competenti valutano l'idoneità dei mezzi utilizzati dagli istituti finanziari, tenendo conto del modello commerciale adottato, delle dimensioni e della complessità.
14. L'attuazione dei presenti orientamenti non pregiudica l'obbligo degli enti creditizi di ottemperare agli orientamenti dell'ABE su sane politiche di remunerazione ai sensi dell'articolo 74, paragrafo 3, e dell'articolo 75, paragrafo 2, della direttiva 2013/36/UE e sull'informativa ai sensi dell'articolo 450 del regolamento (UE) n. 575/2013.

Destinatari

Destinatari dei presenti orientamenti

15. I presenti orientamenti sono rivolti:

- a. alle autorità competenti, secondo la definizione di cui all'articolo 4, paragrafo 2, lettera i), del regolamento (UE) n. 1093/2010 (l'autorità rappresentata presso l'ABE). Con riferimento ai creditori e agli intermediari del credito menzionati nella definizione di «enti» di cui al paragrafo 17, che non siano enti creditizi, istituti di pagamento o istituti di moneta elettronica secondo la suddetta definizione, gli orientamenti si applicano nella misura in cui tali autorità sono state identificate come competenti ad assicurare l'applicazione e il rispetto delle disposizioni della direttiva 2014/17/UE, alla quale sono collegati i presenti orientamenti;
- b. agli istituti finanziari secondo la definizione di cui all'articolo 4, paragrafo 1, del regolamento (UE) n. 1093/2010.

Destinatari degli obblighi di informazione

16. Indipendentemente dal fatto che un'autorità rappresentata presso l'ABE sia contemplata o meno nel paragrafo 15, qualora uno Stato membro abbia designato più di un'autorità competente ai sensi dell'articolo 5 della direttiva 2014/17/UE e una di esse non sia un'autorità che partecipa all'ABE, l'autorità rappresentata presso l'ABE e designata ai sensi di tale articolo dovrebbe, fatte salve le disposizioni nazionali adottate conformemente all'articolo 5, paragrafo 3, della direttiva 2014/17/UE:

- a) informare senza indugio l'altra autorità designata in merito ai presenti orientamenti e alla relativa data di applicazione;
- b) invitare per iscritto questa autorità a prendere in considerazione l'applicazione dei presenti orientamenti;
- c) invitare per iscritto questa autorità a informare l'ABE o l'autorità rappresentata presso l'ABE, entro due mesi dalla notifica ai sensi della lettera a), se applica o intende applicare i presenti orientamenti;
- d) se del caso, trasmettere senza indugio all'ABE le informazioni ricevute ai sensi della lettera c).

Definizioni

17. Se non diversamente specificato, le definizioni contenute negli atti legislativi cui si fa riferimento in questo paragrafo assumono lo stesso significato nei presenti orientamenti. In aggiunta, ai fini dei presenti orientamenti, si applicano le seguenti definizioni:

Consumatore	Una persona fisica che agisce a fini che non rientrano nella sua attività commerciale, industriale o professionale.
Enti	<ul style="list-style-type: none">a) «Enti creditizi», secondo la definizione di cui all'articolo 4, paragrafo 1, del regolamento (UE) n. 575/2013⁷;b) «creditori», secondo la definizione di cui all'articolo 4, paragrafo 2, della direttiva 2014/17/UE;c) «intermediari del credito», secondo la definizione di cui all'articolo 4, paragrafo 5, della direttiva 2014/17/UE;d) «istituti di pagamento», secondo la definizione di cui all'articolo 4, paragrafo 4, della direttiva (UE) 2015/2366;e) «istituti di moneta elettronica», secondo la definizione di cui all'articolo 2, paragrafo 1, della direttiva 2009/110/CE.
Prodotti e/o servizi bancari	<ul style="list-style-type: none">a) «Contratti di credito», secondo la definizione di cui all'articolo 4, paragrafo 3, della direttiva 2014/17/UE;b) «depositi»⁸, secondo la definizione di cui all'articolo 2, paragrafo 3, della direttiva 2014/49/UE⁹;c) «conti di pagamento», secondo la definizione di cui all'articolo 4, paragrafo 12, della direttiva (UE) 2015/2366;d) «servizi di pagamento», secondo la definizione di cui all'articolo 4, paragrafo 3, della direttiva (UE) 2015/2366;e) «strumenti di pagamento», secondo la definizione di cui

⁷ Regolamento (UE) n. 575/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 giugno 2013, relativo ai requisiti prudenziali per gli enti creditizi e le imprese di investimento e che modifica il regolamento (UE) n. 648/2012 (GU L 176 del 27.6.2013, pag. 1).

⁸ I depositi includono tutte le forme di deposito. La direttiva 2014/65/UE relativa ai mercati degli strumenti finanziari (MiFID 2) ha esteso, compatibilmente con il suo articolo 1, paragrafo 4, talune norme organizzative e di condotta per il sottoinsieme di depositi denominati depositi strutturati, secondo la definizione di cui all'articolo 4, paragrafo 1, punto 43), della direttiva MiFID 2. Le norme in materia di remunerazione previste dalla direttiva MiFID 2, fra cui i futuri atti delegati che fissano ulteriori specificazioni in relazione all'articolo 16, paragrafo 3, e all'articolo 24, paragrafo 10, della direttiva MiFID 2, si applicheranno ai depositi strutturati, ai quali non si applicheranno di conseguenza i presenti orientamenti.

⁹ Direttiva 2014/49/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 aprile 2014, relativa ai sistemi di garanzia dei depositi (GU L 173 del 12.6.2014, pag. 149).

	all'articolo 4, paragrafo 14, della direttiva (UE) 2015/2366;
	f) altri mezzi di pagamento, ai sensi dell'allegato I, paragrafo 5, della direttiva 2013/36/UE ¹⁰ ;
	g) «moneta elettronica», secondo la definizione di cui all'articolo 2, paragrafo 2, della direttiva 2009/110/CE;
	h) altre forme di credito, in aggiunta a quella di cui al precedente punto a), ai sensi dell'allegato I, paragrafo 2, della direttiva 2013/36/UE e in linea con l'articolo 1, paragrafo 5, lettera e), del regolamento (UE) n. 1093/2010.
Organo di gestione	L'organo o gli organi di un ente ¹¹ , designati conformemente al diritto nazionale, cui è conferito il potere di stabilire gli indirizzi strategici, gli obiettivi e la direzione generale dell'ente, che supervisionano e monitorano le decisioni della dirigenza e comprendono le persone che dirigono di fatto l'attività dell'ente.
Persone rilevanti	Tutte le persone fisiche che: a) lavorino per un ente e offrano o forniscano direttamente prodotti o servizi bancari ai consumatori; o b) lavorino per un ente e gestiscano direttamente o indirettamente una persona di cui al punto a).
Remunerazione	Tutte le forme di remunerazione fissa e variabile, inclusi i pagamenti effettuati o i benefici monetari o non monetari conferiti direttamente da un ente o per conto dello stesso a persone rilevanti. I benefici non monetari potrebbero includere, a titolo non esaustivo, promozioni, polizze di assicurazione sanitaria, sconti o fornitura di automobili o telefoni cellulari, rimborsi spese generosi o seminari.

Esternalizzazione

18. Qualora l'attività dell'ente sia in tutto o in parte esternalizzata a terze parti o svolta da un altro soggetto in altri modi, gli enti dovrebbero garantire che tali soggetti terzi, nello svolgimento dell'attività, osservino i requisiti stabiliti negli orientamenti CEBS in materia di esternalizzazione¹². Ciò include, in particolare, l'orientamento 2 del CEBS, secondo cui la

¹⁰ Direttiva 2013/36/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 giugno 2013, sull'accesso all'attività degli enti creditizi e sulla vigilanza prudenziale sugli enti creditizi e sulle imprese di investimento, che modifica la direttiva 2002/87/CE e abroga le direttive 2006/48/CE e 2006/49/CE (GU L 176 del 27.6.2013, pag. 338).

¹¹ Gli organi di amministrazione possono assumere strutture diverse nei paesi europei. In alcune giurisdizioni è comune una struttura unitaria, ossia le funzioni di supervisione strategica e di gestione sono esercitate da un solo organo. In altre è frequente una struttura duale, che prevede cioè la creazione di due organi indipendenti, l'uno preposto alla funzione di gestione e l'altro alla sorveglianza strategica di tale funzione.

¹² [CEBS, Guidelines on outsourcing \(2006\)](#).

responsabilità ultima della corretta gestione dei rischi connessi all'esternalizzazione o alle attività esternalizzate spetta all'alta dirigenza di un ente che esternalizza l'attività.

3. Entrata in vigore

Data di applicazione

19. I presenti orientamenti si applicano a partire dal 13 gennaio 2018.

4. Orientamenti concernenti le politiche e le prassi di remunerazione

1. Formulazione

- 1.1. Gli enti sono tenuti a formulare e ad attuare politiche e prassi di remunerazione che tengano conto dei diritti e degli interessi dei consumatori. In particolare, gli enti dovrebbero assicurare che le forme di remunerazione monetaria e/o non monetaria non introducano incentivi che possano indurre le persone rilevanti a privilegiare i propri interessi, o quelli dell'ente, a scapito dei consumatori.
- 1.2. Nella formulazione delle politiche e delle prassi di remunerazione, gli enti dovrebbero considerare se tali politiche e prassi possano comportare rischi di pregiudizio per i consumatori e prevenire l'insorgere di tali rischi.
- 1.3. La funzione risorse umane degli enti dovrebbe partecipare e contribuire alla formulazione delle politiche e delle prassi di remunerazione. Inoltre, un contributo efficace alla formulazione di dette politiche e prassi dovrebbe essere apportato dalle funzioni di gestione dei rischi e di conformità, ove presenti.
- 1.4. Ai fini della valutazione dei risultati conseguiti da una persona rilevante, gli enti dovrebbero stabilire nelle politiche e nelle prassi di remunerazione i criteri appropriati da utilizzare allo scopo, tenendo conto dei diritti e degli interessi dei consumatori.
- 1.5. Nella formulazione delle politiche e delle prassi di remunerazione gli enti dovrebbero considerare criteri sia qualitativi sia quantitativi per la determinazione del livello di remunerazione variabile, al fine di assicurare che i diritti e gli interessi dei consumatori siano tenuti nella debita considerazione.

- 1.6. Gli enti non dovrebbero formulare politiche e prassi di remunerazione che:
- a. colleghino la remunerazione unicamente al conseguimento di obiettivi quantitativi relativi all'offerta o alla fornitura di prodotti e servizi bancari;
 - b. promuovano l'offerta o la fornitura di uno specifico prodotto o categoria di prodotti rispetto ad altri, ad esempio prodotti più redditizi per l'ente o per una persona rilevante, a danno del consumatore.
- 1.7. Laddove le politiche e le prassi di remunerazione prevedano una remunerazione variabile, gli enti dovrebbero assicurare che il rapporto tra la componente fissa e la componente variabile della remunerazione sia adeguatamente proporzionato e che tenga conto dei diritti e degli interessi dei consumatori. Inoltre, le politiche e le prassi di remunerazione adottate dovrebbero consentire l'attuazione di una politica flessibile in materia di remunerazione variabile che includa, se del caso, la possibilità di non erogare alcuna remunerazione variabile.
- 1.8. Gli enti dovrebbero evitare politiche e prassi inutilmente complesse e oscure combinazioni di politiche e prassi differenti.

2. Documentazione, notifica e accessibilità

- 2.1. Gli enti dovrebbero documentare le politiche e le prassi di remunerazione, conservarle per finalità di audit per almeno cinque anni dall'ultima data di applicazione, e metterle a disposizione delle autorità competenti su richiesta di queste ultime. La documentazione dovrebbe includere, a titolo non esaustivo:
- a) gli obiettivi delle politiche e delle prassi di remunerazione dell'ente;
 - b) le persone rilevanti che ricadono nell'ambito di applicazione di tali politiche e prassi;
 - c) le concrete modalità di attuazione delle politiche, compresi in particolare i criteri per la determinazione della remunerazione variabile, laddove questa sia erogata.
- 2.2. Prima di essere preposte all'offerta di prodotti e servizi bancari ai consumatori, le persone rilevanti dovrebbero essere informate in maniera semplice e trasparente delle politiche e delle prassi di remunerazione ad esse applicabili.
- 2.3. Le politiche e le prassi di remunerazione dovrebbero essere facilmente accessibili a tutte le persone rilevanti dell'ente.

3. Approvazione

- 3.1. L'organo di gestione approva le politiche e le prassi di remunerazione dell'ente e assume la responsabilità finale di queste ultime.
- 3.2. L'organo di gestione dovrebbe chiedere al comitato per le remunerazioni, ove presente, una consulenza in merito alle politiche e alle prassi di remunerazione dell'ente ai fini dell'ottemperanza ai presenti orientamenti.
- 3.3. Ove esistente, la funzione di conformità dovrebbe confermare la concordanza delle politiche e delle prassi di remunerazione con i presenti orientamenti.
- 3.4. Le politiche e le prassi di remunerazione dovrebbero essere modificate solo con l'approvazione dell'organo di gestione.

4. Monitoraggio

- 4.1. Gli enti dovrebbero sottoporre a revisione, con frequenza almeno annuale, le proprie politiche e prassi di remunerazione per assicurare che esse siano conformi ai presenti orientamenti. In particolare, laddove un ente ritenga che la formulazione delle politiche e delle prassi di remunerazione possa comportare un residuale rischio di pregiudizio ai consumatori, come indicato al paragrafo 1.2 dei presenti orientamenti, l'ente dovrebbe valutare, nell'ambito della revisione, se tali rischi residuali siano in procinto di concretizzarsi, arrecando un danno ai consumatori.
- 4.2. Qualora la revisione riveli che le politiche e le prassi di remunerazione di un ente non funzionano come previsto o prescritto, l'ente dovrebbe modificarle in conformità con i presenti orientamenti.
- 4.3. Gli enti dovrebbero approntare controlli efficaci per verificare la corretta adesione alle politiche e alle prassi di remunerazione, nonché individuare e gestire i casi di mancata conformità ai presenti orientamenti.