

EBA/GL/2016/06

13/12/2016

Retningslinjer

for aflønningspolitik og -praksis i
forbindelse med salg og levering af
detailbankprodukter og -tjenester

1. Compliance- og indberetningsforpligtelser

Status for disse retningslinjer

1. Dette dokument indeholder retningslinjer, der er udstedt i henhold til artikel 16 i forordning (EU) nr. 1093/2010¹. I henhold til artikel 16, stk. 3, i forordning (EU) nr. 1093/2010 skal de kompetente myndigheder og finansielle institutioner bestræbe sig på at efterleve disse retningslinjer bedst muligt.
2. Retningslinjerne afspejler EBA's syn på passende tilsynspraksis inden for det europæiske finanstilsynssystem eller på, hvordan EU-retten bør anvendes inden for et bestemt område. De kompetente myndigheder, som er omhandlet i artikel 4, stk. 2, i forordning (EU) nr. 1093/2010, og som er omfattet af retningslinjerne, bør efterleve disse ved i fornødent omfang at indarbejde dem i deres praksis (f.eks. ved at ændre deres retlige rammer eller deres tilsynsprocesser), også hvor retningslinjerne primært er rettet mod institutioner.

Indberetningskrav

3. I henhold til artikel 16, stk. 3, i forordning (EU) nr. 1093/2010 skal de kompetente myndigheder senest den 13/02/2017 underrette EBA om, hvorvidt de efterlever eller agter at efterleve disse retningslinjer, eller begrunde en eventuel manglende efterlevelse. Hvis EBA ikke er blevet underrettet inden denne dato, anser EBA de kompetente myndigheder for ikke at efterleve retningslinjerne. Underretninger fremsendes ved hjælp af det skema, der er tilgængeligt på EBA's websted, til compliance@eba.europa.eu med referencen "EBA/GL/2016/06". Underretninger fremsendes af personer med behørig beføjelse til at indberette efterlevelse på vegne af deres kompetente myndigheder. Enhver ændring af status med hensyn til efterlevelse skal også meddeles EBA.
4. Underretninger offentliggøres på EBA's websted i henhold til artikel 16, stk. 3.

¹ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1093/2010 af 24. november 2010 om oprettelse af en europæisk tilsynsmyndighed (Den Europæiske Banktilsynsmyndighed), om ændring af afgørelse nr. 716/2009/EF og om ophævelse af Kommissionens afgørelse 2009/78/EF (EUT L 331 af 15.12.2010, s. 12).

2. Genstand, anvendelsesområde og definitioner

Genstand og anvendelsesområde

5. I disse retningslinjer præciseres kravene til udformning og gennemførelse af aflønningspolitik og -praksis i forbindelse med de i punkt 17 omhandlede institutters salg eller levering af bankprodukter og -tjenester til forbrugere med henblik på at beskytte forbrugerne mod uønskede skadelige virkninger af aflønningen af salgspersonale.
6. I disse retningslinjer redegøres nærmere for, hvordan finansielle institutioner bør gennemføre specifikke bestemmelser i gældende EU-direktiver såsom i) artikel 74, stk. 3, og 75, stk. 2, i direktiv 2013/36/EU², der giver EBA mandat til at udarbejde retningslinjer for kreditinstitutters ledelsesordninger, herunder aflønningspolitik og -praksis, ii) artikel 7, stk. 2, i direktiv 2014/17/EU³, der pålægger medlemsstaterne at sikre, at den måde, hvorpå kreditgivere og kreditformidlere aflønner deres personale, ikke er til hinder for, at personalet handler redeligt, rimeligt, gennemsigtigt og professionelt under hensyntagen til forbrugerens rettigheder og interesser, og iii) artikel 11, stk. 4, i direktiv (EU) 2015/2366⁴ og artikel 3, stk. 1, i direktiv 2009/110/EF⁵, der pålægger betalingsinstitutter og e-pengeinstitutter at indføre robuste ledelsesordninger vedrørende aflønningspolitik og -praksis.
7. Disse retningslinjer vedrører ikke institutters aflønning af kreditformidlere (ofte ligeledes benævnt "provision") og berører ikke aflønningsreglerne i direktiv 2014/17/EU⁶, herunder navnlig direktivets artikel 7, stk. 2, der pålægger kreditgivere at aflønne kreditformidlere på en måde, der ikke er til hinder for, at kreditgiver, kreditformidler eller den udpegede repræsentant handler redeligt, rimeligt, gennemsigtigt og professionelt under hensyntagen til forbrugerens rettigheder og interesser.

² Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/36/EU af 26. juni 2013 om adgang til at udøve virksomhed som kreditinstitut og om tilsyn med kreditinstitutter og investeringselskaber, om ændring af direktiv 2002/87/EF og om ophævelse af direktiv 2006/48/EF og 2006/49/EF.

³ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/17/EU af 4. februar 2014 om forbrugerkreditaftaler i forbindelse med fast ejendom til beboelse og om ændring af direktiv 2008/48/EF og 2013/36/EU og forordning (EU) nr. 1093/2010 (EUT L 60 af 28.2.2014, s. 34).

⁴ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2015/2366 af 25. november 2015 om betalingstjenester i det indre marked, om ændring af direktiv 2002/65/EF, 2009/110/EF og 2013/36/EU og forordning (EU) nr. 1093/2010 og om ophævelse af direktiv 2007/64/EF (EUT L 337 af 23.12.2015, s. 35).

⁵ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2009/110/EF af 16. september 2009 om adgang til at optage og udøve virksomhed som udsteder af elektroniske penge og tilsyn med en sådan virksomhed, ændring af direktiv 2005/60/EF og 2006/48/EF og ophævelse af direktiv 2000/46/EF (EUT L 267 af 10.10.2009, s. 7).

⁶ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/17/EU af 4. februar 2014 om forbrugerkreditaftaler i forbindelse med fast ejendom til beboelse og om ændring af direktiv 2008/48/EF og 2013/36/EU og forordning (EU) nr. 1093/2010 (EUT L 60 af 28.2.2014, s. 34).

8. De relevante bankprodukter og -tjenester er de produkter og tjenester, der hører under retsakter, som giver institutter beføjelse til at udøve de i punkt 17 omhandlede aktiviteter.
9. Disse retningslinjer berører heller ikke anvendelsen af strengere krav fastlagt i gældende sektorlovgivning, herunder navnlig artikel 7, stk. 4, i direktiv 2014/17/EU, i forbindelse med ydelse af rådgivningstjenester om kreditaftaler som defineret i direktivets artikel 4, stk. 21.
10. De kompetente myndigheder kan have et ønske om at anvende disse retningslinjer på andre enheder end institutter som defineret i punkt 17, navnlig på:
 - a. andre formidlere end kreditformidlere som defineret i artikel 4, stk. 5, i direktiv 2014/17/EU
 - b. "udpegede repræsentanter" som defineret i artikel 4, stk. 8, i direktiv 2014/17/EU.
11. De kompetente myndigheder kan have et ønske om at anvende disse retningslinjer på andre personer end forbrugere som defineret i punkt 17 såsom mikrovirksomheder og små og mellemstore virksomheder (SMV'er).
12. Endelig kan de kompetente myndigheder have et ønske om at udvide aflønningskravene som fastsat i disse retningslinjer til at omfatte finansielle institutioners aflønning af kreditformidlere (også benævnt "provision").
13. De resultater, der henvises til i disse retningslinjer, kan opnås ved brug af forskellige metoder. De kompetente myndigheder kan have et ønske om at vurdere egnetheden af de metoder, der anvendes af en finansiell institution, ud fra instituttets forretningsmodel, størrelse og kompleksitet.
14. Gennemførelsen af disse retningslinjer berører ikke kreditinstitutternes forpligtelse til at overholde EBA's retningslinjer om forsvarlige aflønningspolitikker i henhold til artikel 74, stk. 3, og 75, stk. 2, i direktiv 2013/36/EU og offentliggørelse af oplysninger i henhold til artikel 450 i forordning (EU) nr. 575/2013.

Adressater

Adressater for disse retningslinjer

15. Disse retningslinjer er rettet til:
 - a. kompetente myndigheder som defineret i artikel 4, stk. 2, litra i), i forordning (EU) nr. 1093/2010 (EBA-myndigheden). Med hensyn til kreditgivere og kreditformidlere som omhandlet i definitionen af "institutter" i punkt 17, der ikke er kreditinstitutter, betalingsinstitutter eller e-pengeinstitutter som omhandlet i den pågældende definition, finder retningslinjerne anvendelse i det omfang, de pågældende myndigheder er blevet udpeget som kompetente med hensyn til at sikre

gennemførelsen og håndhævelsen af de bestemmelser i direktiv 2014/17/EU, som disse retningslinjer vedrører

- b. finansielle institutioner som defineret i artikel 4, stk. 1, i forordning (EU) nr. 1093/2010.

Adressater for oplysningskrav

16. Uanset om en EBA-myndighed er adresseret i henhold til punkt 15 eller ej, skal EBA-myndigheden udpeget i henhold til artikel 5 i direktiv 2014/17/EU, når en medlemsstat har udpeget mere end én myndighed i henhold til denne artikel, og en af disse myndigheder ikke er en EBA-myndighed, uden at dette berører nationale ordninger vedtaget i henhold til artikel 5, stk. 3, i direktiv 2014/17/EU:

- a) straks give den anden udpegede myndighed meddelelse om disse retningslinjer og deres anvendelsesdato
- b) skriftligt anmode den pågældende myndighed om at overveje at anvende disse retningslinjer
- c) skriftligt anmode den pågældende myndighed om at meddele EBA eller EBA-myndigheden senest to måneder efter meddelelsen i litra a), om den anvender eller agter at anvende disse retningslinjer
- d) straks fremsende eventuelle oplysninger, der er modtaget i henhold til litra c), til EBA.

Definitioner

17. Medmindre andet er angivet, har definitionerne i de retsakter, der henvises til i dette punkt, samme betydning i disse retningslinjer. I disse retningslinjer finder endvidere følgende definitioner anvendelse:

Forbruger	En fysisk person, der optræder med et formål, som ligger uden for den pågældendes erhvervsmæssige virksomhed.
Institutter	<ol style="list-style-type: none">a) "kreditinstitutter" som defineret i artikel 4, stk. 1, i forordning (EU) nr. 575/2013⁷b) "kreditgivere" som defineret i artikel 4, stk. 2, i direktiv 2014/17/EU

⁷ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 575/2013 af 26. juni 2013 om tilsynsmæssige krav til kreditinstitutter og investeringsselskaber og om ændring af forordning (EU) nr. 648/2012 (EUT L 176 af 27.6.2013, s. 1).

- c) "kreditformidlere" som defineret i artikel 4, stk. 5, i direktiv 2014/17/EU
- d) "betalingsinstitutter" som defineret i artikel 4, stk. 4, i direktiv (EU) 2015/2366
- e) "e-pengeinstitutter" som defineret i artikel 2, stk. 1, i direktiv 2009/110/EF.

Bankprodukter og/eller -tjenester	<ul style="list-style-type: none">a) "kreditaftaler" som defineret i artikel 4, stk. 3, i direktiv 2014/17/EUb) "indskud"⁸ som defineret i artikel 2, stk. 3, i direktiv 2014/49/EU⁹c) "betalingskonti", som defineret i artikel 4, stk. 12, i direktiv (EU) 2015/2366d) "betalingstjenester" som defineret i artikel 4, stk. 3, i direktiv (EU) 2015/2366e) "betalingsinstrumenter" som defineret i artikel 4, stk. 14, i direktiv (EU) 2015/2366f) andre betalingsmidler som anført i bilag 1, punkt 5, til direktiv 2013/36/EU¹⁰g) "elektroniske penge" som defineret i artikel 2, stk. 2, i direktiv 2009/110/EFh) andre former for kredit ud over den i litra a) ovenfor omhandlede form som anført i bilag 1, punkt 2, til direktiv 2013/36/EU og i overensstemmelse med artikel 1, stk. 5, litra e), i forordning (EU) nr. 1093/2010.
Ledelsesorgan	Det eller de organer i et institut ¹¹ , som er udpeget i overensstemmelse med national ret, der har beføjelse til at

⁸ Indskud omfatter alle former for indskud. Med direktiv 2014/65/EU om markeder for finansielle instrumenter (MiFID2) er visse organisatoriske regler og regler om god forretningsskik i overensstemmelse med artikel 1, stk. 4, blevet udvidet til at omfatte de former for indlån, der kaldes strukturerede indlån, jf. artikel 4, stk. 1, nr. 43), i MiFID2. Aflønningsreglerne i MiFID2, herunder fremtidige delegerede retsakter, hvori artikel 16, stk. 3, og artikel 24, stk. 10, i MiFID2 præciseres nærmere, vil finde anvendelse på strukturerede indlån, hvorfor disse retningslinjer ikke vil finde anvendelse på dem.

⁹ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/49/EU af 16. april 2014 om indskudsgarantiordninger (EUT L 173 af 12.6.2014, s. 149).

¹⁰ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/36/EU af 26. juni 2013 om adgang til at udøve virksomhed som kreditinstitut og om tilsyn med kreditinstitutter og investeringsselskaber, om ændring af direktiv 2002/87/EF og om ophævelse af direktiv 2006/48/EF og 2006/49/EF (EUT L 176 af 27.6.2013, s. 338).

¹¹ Strukturen for ledelsesorganer varierer de europæiske lande imellem. I nogle lande er en enstregen struktur almindelig, dvs. at bestyrelsens tilsyns- og ledelsesfunktioner varetages af ét organ. I andre lande er en tostregen struktur almindelig, hvor der etableres to uafhængige organer, det ene til ledelsesfunktionen og det andet til tilsynet med ledelsesfunktionen.

	fastlægge instituttets strategi, mål og generelle ledelsesprincipper, og som kontrollerer og overvåger ledelsens beslutningstagning, og dette omfatter de personer, der varetager den faktiske ledelse af instituttets virksomhed.
Relevante personer	Enhver fysisk person, der: a) arbejder for et institut og tilbyder eller leverer bankprodukter eller -tjenester direkte til forbrugere, eller b) arbejder for et institut og direkte eller indirekte leder en person som omhandlet i litra a).
Aflønning	Enhver form for fast og variabel aflønning, herunder betalinger og goder, pengemæssige eller ikke-pengemæssige, der ydes direkte til de relevante personer af eller på vegne af institutter. Ikke-pengemæssige goder kan omfatte, men er ikke begrænset til, forfremmelser, sundhedsforsikring, rabatter eller firmabil eller - mobiltelefon, generøse repræsentationskonti eller seminarer.

Outsourcing

18. Hvis kreditgiverens aktivitet er helt eller delvis outsourcet til tredjeparter eller på anden måde udøves af en anden enhed, bør institutter sikre sig, at de i denne forbindelse opfylder kravene i CEBS' retningslinjer for outsourcing¹². Det gælder især CEBS-retningslinje 2, hvor det hedder, at "det endelige ansvar for en forsvarlig forvaltning af risiciene forbundet med outsourcing eller de outsourcete aktiviteter ligger hos outsourcinginstitutionens øverste ledelse".

3. Gennemførelse

Ikrafttrædelsesdato

19. Retningslinjerne træder i kraft den 13. januar 2018.

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

4. Retningslinjer for aflønningspolitik og -praksis

1. Udformning

- 1.1. Institutter bør udforme og gennemføre aflønningspolitikker og -praksis under hensyntagen til forbrugerens interesser og rettigheder. Institutter bør navnlig sikre, at pengemæssige og ikke-pengemæssige aflønningsformer ikke tilskynder de relevante personer til at fremme deres egne interesser eller institutionens interesser til skade for forbrugerne.
- 1.2. Ved udformningen af aflønningspolitikken og -praksis bør institutter overveje, om denne politik og praksis indebærer risici, der kan være til skade for forbrugerne, og de bør afbøde sådanne risici.
- 1.3. Personleadministration bør deltage i og bidrage til udformningen af aflønningspolitikken og -praksis. Hvis der er etableret risikostyrings- og compliancefunktioner, bør disse desuden bidrage til udformningen af aflønningspolitikken og -praksis.
- 1.4. Med henblik på vurdering af en relevant persons resultater bør institutter opstille passende kriterier for vurdering af resultater i aflønningspolitikken og -praksis under hensyntagen til forbrugernes rettigheder og interesser.
- 1.5. Ved udformningen af aflønningspolitikken og -praksis bør institutter overveje både kvalitative og kvantitative kriterier for fastsættelse af niveauet af variabel aflønning for at sikre, at der tages behørigt hensyn til forbrugernes interesser.
- 1.6. Institutter bør ikke udforme aflønningspolitik og -praksis, som:
 - a. udelukkende knytter aflønningen til et kvantitativt mål for salg eller levering af bankprodukter og -tjenester, eller
 - b. fremmer salget eller leveringen af et specifikt produkt eller en specifik kategori af produkter frem for andre produkter, f.eks. produkter, der er mere profitable for institutterne eller for en relevant person, til skade for forbrugerne.
- 1.7. Hvis aflønningspolitikken og -praksis giver mulighed for variabel aflønning, bør institutterne sikre, at der er en passende balance mellem faste og variable dele af aflønningen, hvor der tages hensyn til forbrugerens interesser og rettigheder. Desuden bør den eksisterende aflønningspolitik og -praksis åbne op for en fleksibel politik for variabel aflønning, herunder muligheden for slet ikke at betale nogen variabel aflønning, hvor det er relevant.

- 1.8. Institutter bør undgå unødigt komplekse politikker og praksis og uklare kombinationer af forskellige politikker og praksis.

2. Dokumentation, underretning og tilgængelighed

- 2.1. Institutter bør dokumentere aflønningspolitikker og -praksis, opbevare dem i mindst fem år at regne fra den sidste anvendelsesdato med henblik på revision og på anmodning stille dem til rådighed for de kompetente myndigheder. Denne dokumentation bør omfatte, men er ikke begrænset til:
 - a) målsætningerne for institutternes aflønningspolitik og -praksis
 - b) de relevante personer, der er omfattet af denne politik og praksis
 - c) en beskrivelse af, hvordan aflønningspolitikken er gennemført i praksis, herunder navnlig kriterierne for variabel aflønning, hvis variabel aflønning anvendes.
- 2.2. De relevante personer må først tilbyde forbrugerne bankprodukter eller -tjenester, når de på en klar og gennemsigtig måde er blevet tydeligt informeret om den aflønningspolitik og -praksis, der gælder for dem.
- 2.3. Aflønningspolitikken og -praksis bør være lettilgængelig for de relevante personer i instituttet.

3. Godkendelse

- 3.1. Ledelsesorganet godkender og har det endelige ansvar for instituttets aflønningspolitik og -praksis.
- 3.2. Ledelsesorganet bør rådføre sig med aflønningsudvalget, hvis et sådant udvalg er etableret, om instituttets aflønningspolitik og -praksis i forbindelse med gennemførelsen af disse retningslinjer.
- 3.3. Hvis der er etableret en compliancefunktion, bør denne bekræfte, at aflønningspolitikken og -praksis er i overensstemmelse med disse retningslinjer.
- 3.4. Aflønningspolitikken og -praksis bør kun ændres med ledelsesorganets godkendelse.

4. Overvågning

- 4.1 Institutter bør revidere deres aflønningspolitik og -praksis mindst én gang om året for at sikre, at disse retningslinjer overholdes. Hvis et institut konstaterer, at der stadig kan opstå risici for skade for forbrugerne som følge af udformningen af aflønningspolitikken og -

praksis som omhandlet i punkt 1.2 i disse retningslinjer, bør instituttet navnlig vurdere, om nogle af disse resterende risici er ved at udfælde sig til skade for forbrugerne.

- 4.2 Hvis revisionen viser, at instituttets aflønningspolitik og -praksis ikke fungerer efter hensigten eller som fastlagt, bør instituttet ændre sin aflønningspolitik og -praksis i overensstemmelse med disse retningslinjer.
- 4.3 Institutter bør indføre effektive kontroller for at se, om deres aflønningspolitik og -praksis følges, og for at identificere og gribe ind over for manglende overholdelse af disse retningslinjer.