

Luxembourg, le 11 juin 2018

A toutes les entités soumises à la surveillance de la CSSF qui agissent en tant que producteurs ou distributeurs de produits bancaires de détail

CIRCULAIRE CSSF 18/692

Concerne : Précisions concernant les orientations de l’Autorité bancaire européenne sur les modalités de gouvernance et de surveillance des produits bancaires de détail (EBA/GL/2015/18)

Mesdames, Messieurs,

L’objet de la présente circulaire est d’apporter des précisions quant aux orientations de l’Autorité bancaire européenne (« ABE/EBA ») sur les modalités de gouvernance et de surveillance des produits bancaires de détail, qui sont entrées en vigueur le 3 janvier 2017 (les « Orientations ») et que la CSSF entend respecter.

Les Orientations concernent la mise en place de modalités de gouvernance et de surveillance des produits bancaires de détail pour les producteurs et les distributeurs¹ en tant que partie intégrante des exigences organisationnelles générales liées aux systèmes de contrôle interne de ces entreprises. Les Orientations visent les procédures, les fonctions et les stratégies internes destinées à concevoir des produits, à les commercialiser et à les suivre durant tout leur cycle de vie. Elles établissent des procédures permettant de s’assurer que les intérêts, les objectifs et les caractéristiques du marché cible sont satisfaits. En revanche, les Orientations ne concernent pas le caractère approprié des produits pour les consommateurs pris individuellement.

La présente circulaire s’applique à toutes les entités soumises à la surveillance de la CSSF qui agissent en tant que producteurs ou distributeurs de produits bancaires de détail proposés et vendus aux consommateurs. Il s’agit en particulier :

¹ Il convient de se référer aux définitions des notions de « produits », de « producteurs » et de « distributeurs » telles que prévues dans les Orientations.

- des établissements de crédit de droit luxembourgeois et des succursales luxembourgeoises d'établissements de crédit ayant leur siège social dans un pays de l'Union européenne ou dans un pays tiers ;
- des entreprises d'investissement CRR de droit luxembourgeois et des succursales luxembourgeoises d'entreprises d'investissement CRR ayant leur siège social dans un pays de l'Union européenne ou dans un pays tiers ;
- des établissements de paiement de droit luxembourgeois et des succursales luxembourgeoises d'établissements de paiement ayant leur siège social dans un pays de l'Union européenne ou dans un pays tiers ;
- des établissements de monnaie électronique de droit luxembourgeois et des succursales luxembourgeoises d'établissements de monnaie électronique ayant leur siège social dans un pays de l'Union européenne ou dans un pays tiers ;
- des prêteurs de droit luxembourgeois et des intermédiaires de crédit immobilier de droit luxembourgeois².

Les entités agissant en tant que producteurs doivent mettre tout en œuvre pour respecter les Orientations et, en application du paragraphe 14 de celles-ci, pour s'assurer que leurs distributeurs s'y conforment.

Il est précisé que sont concernés tous les produits bancaires de détail commercialisés après la date d'entrée en vigueur des Orientations ainsi que tous les produits existant sur le marché qui connaissent des modifications significatives après cette date.

Pour rappel, les Orientations fournissent des précisions relatives aux modalités de gouvernance et de surveillance des produits à l'attention des producteurs concernant :

- la mise en place, la proportionnalité, la révision et la documentation ;
- les fonctions de contrôle interne des producteurs ;
- le marché cible ;
- le test des produits ;
- le suivi des produits ;
- la mesure corrective ;
- les canaux de distribution ;
- les informations destinées aux distributeurs.

Les Orientations fournissent en outre des précisions relatives aux modalités de gouvernance et de surveillance des produits à l'attention des distributeurs concernant :

- la mise en place, la proportionnalité, la révision et la documentation ;
- la gouvernance des distributeurs ;

² Au sens de la loi du 23 décembre 2016 portant 1. transposition de la directive 2014/17/UE du Parlement européen et du Conseil du 4 février 2014 sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel et modifiant les directives 2008/48/CE et 2013/36/UE et le règlement (UE) n° 1093/2010; et 2. modification du Code de la consommation

- la connaissance du marché cible ;
- les informations sur les modalités du producteur et soutien de celles-ci.

La présente circulaire est à lire conjointement avec en particulier :

- la circulaire CSSF 12/552 relative à l'administration centrale, la gouvernance interne et la gestion des risques, dans la mesure où elle est applicable à l'entité concernée ; et
- la circulaire CSSF 17/651 concernant la loi du 23 décembre 2016 portant 1. transposition de la directive 2014/17/UE du Parlement européen et du Conseil du 4 février 2014 sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel et modifiant les directives 2008/48/CE et 2013/36/UE et le règlement (UE) n° 1093/2010; et 2. modification du Code de la consommation.

La présente circulaire s'applique avec effet immédiat.

Les Orientations peuvent être consultées sur le site de l'ABE/EBA à l'adresse suivante :

- https://www.eba.europa.eu/documents/10180/1412678/EBA-GL-2015-18+Guidelines+on+product+oversight+and+Governance_FR.pdf/5bb3067c-2dda-403f-88fe-15d5631c0fea (version française)
- <https://www.eba.europa.eu/documents/10180/1141044/EBA-GL-2015-18+Guidelines+on+product+oversight+and+governance.pdf/a114bf1f-14c7-40d4-9018-97c14b2a0052> (version anglaise)

Veillez recevoir, Mesdames, Messieurs, l'assurance de nos sentiments distingués.

COMMISSION DE SURVEILLANCE DU SECTEUR FINANCIER



Jean-Pierre FABER
Directeur



Françoise KAUTHEN
Directeur



Claude SIMON
Directeur



Simone DELCOURT
Directeur



Claude MARX
Directeur général

ABE/GL/2015/18

22/03/2016

Orientations

sur les modalités de gouvernance et de surveillance des produits bancaires de détail (GSP)

Orientations sur les modalités de gouvernance et de surveillance des produits (GSP)

Table des matières

| | |
|--|-----------|
| 1. Obligations de conformité et de déclaration | 3 |
| 2. Objet, champ d'application et définitions | 4 |
| 3. Mise en œuvre | 8 |
| 4. Modalités de gouvernance et de surveillance des produits destinées aux producteurs | 9 |
| Orientation 1: Mise en place, proportionnalité, contrôle et documentation | 9 |
| Orientation 2: Fonctions de contrôle interne des producteurs | 9 |
| Orientation 3: Marché cible | 10 |
| Orientation 4: Tests des produits | 11 |
| Orientation 5: Suivi des produits | 11 |
| Orientation 6: Mesure corrective | 11 |
| Orientation 7: Canaux de distribution | 11 |
| Orientation 8: Informations destinées aux distributeurs | 12 |
| 5. Modalités de gouvernance et de surveillance des produits par les distributeurs | 13 |
| Orientation 9: Mise en place, proportionnalité, contrôle et documentation | 13 |
| Orientation 10: Gouvernance des distributeurs | 13 |
| Orientation 11: Connaissance du marché cible | 13 |
| Orientation 12: Informations sur les modalités du producteur et soutien de celles-ci | 14 |
| 6. Externalisation | 15 |

1. Obligations de conformité et de déclaration

Statut de ces orientations

1. Le présent document contient des orientations émises en vertu de l'article 16 du règlement (UE) n° 1093/2010¹. Conformément à l'article 16, paragraphe 3, du règlement (UE) n° 1093/2010, les autorités compétentes et les établissements financiers mettent tout en œuvre pour respecter ces orientations.
2. Les orientations donnent l'avis de l'ABE sur des pratiques de surveillance appropriées au sein du système européen de surveillance financière ou sur les modalités d'application du droit de l'Union dans un domaine particulier. Les autorités compétentes, telles que définies à l'article 4, paragraphe 2, du règlement (UE) n° 1093/2010, qui sont soumises aux orientations, doivent les respecter en les intégrant dans leurs pratiques, s'il y a lieu (par exemple en modifiant leur cadre juridique ou leurs processus de surveillance), y compris lorsque les orientations s'adressent principalement à des établissements.

Obligations de déclaration

3. Conformément à l'article 16, paragraphe 3, du règlement (UE) n° 1093/2010, les autorités compétentes doivent indiquer à l'ABE si elles respectent ou entendent respecter ces orientations, ou indiquer les raisons du non-respect des orientations, le cas échéant, avant le 23.05.2016. En l'absence d'une notification avant cette date, les autorités compétentes seront considérées par l'ABE comme n'ayant pas respecté les orientations. Les notifications sont à adresser à compliance@eba.europa.eu à l'aide du formulaire disponible sur le site internet de l'ABE et en indiquant en objet «EBA/GL/2015/18». Les notifications doivent être communiquées par des personnes dûment habilitées à rendre compte du respect des orientations au nom des autorités compétentes. Toute modification du statut de conformité avec les orientations doit être signalée à l'ABE.
4. Les notifications seront publiées sur le site internet de l'ABE, conformément à l'article 16, paragraphe 3.

¹ Règlement (UE) n° 1093/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 instituant une Autorité européenne de surveillance (l'Autorité bancaire européenne), modifiant la décision n° 716/2009/CE et abrogeant la décision 2009/78/CE de la Commission (JO L 331, 15.12.2010, p.12).

2. Objet, champ d'application et définitions

Objet

5. Les présentes orientations concernent la mise en place de modalités de gouvernance et de surveillance des produits pour les producteurs et les distributeurs en tant que partie intégrante des exigences organisationnelles générales liées aux systèmes de contrôle interne des entreprises. Elles concernent les procédures, les fonctions et les stratégies internes destinées à concevoir des produits, à les commercialiser et à les suivre durant tout leur cycle de vie. Elles établissent des procédures permettant de s'assurer que les intérêts, les objectifs et les caractéristiques du marché cible sont satisfaits. En revanche, les présentes orientations ne concernent pas le caractère approprié des produits pour les consommateurs pris individuellement.

Champ d'application

6. Les présentes orientations s'appliquent aux producteurs et aux distributeurs des produits proposés et vendus aux consommateurs et précisent les modalités de gouvernance et de surveillance des produits au regard de:
 - l'article 74, paragraphe 1, de la directive 2013/36/UE (directive «Fonds propres réglementaires IV» ou «CRD IV»), l'article 10, paragraphe 4, de la directive 2007/64/CE (directive «Services de paiement» ou «PSD») et l'article 3, paragraphe 1, de la directive 2009/110/CE (directive «Monnaie électronique» ou «EMD»), lu conjointement avec l'article 10, paragraphe 4, de la PSD, et
 - l'article 7, paragraphe 1, de la directive 2014/17/UE sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel (directive «Crédits hypothécaires» ou «MCD»).
7. Il est possible que les autorités compétentes souhaitent envisager d'appliquer ces orientations à d'autres entités relevant de leur juridiction qui ne relèvent pas du champ d'application des instruments législatifs susvisés, mais dont la surveillance leur incombe. Il est possible en particulier que les autorités compétentes souhaitent envisager d'appliquer ces orientations à des intermédiaires autres que les intermédiaires de crédit au titre de la MCD, comme les intermédiaires intervenant en crédit à la consommation.

8. Il est possible que les autorités compétentes souhaitent envisager d'étendre les mesures de protection énoncées dans les présentes orientations à des personnes autres que des consommateurs, comme des microentreprises et des petites et moyennes entreprises (PME).
9. Les présentes orientations complètent les autres orientations de l'ABE pouvant présenter un intérêt pour la gouvernance et la surveillance des produits, en particulier les orientations de l'ABE sur la gouvernance interne (GL 44)².
10. Les présentes orientations s'appliquent à tous les produits commercialisés après la date d'entrée en vigueur desdites orientations ainsi qu'à tous les produits existant sur le marché qui connaissent des modifications significatives après la date d'entrée en vigueur de ces orientations. Il est possible que les autorités compétentes souhaitent appliquer les orientations pertinentes, comme les orientations 5 et 6, aux produits qui ont été commercialisés avant la date d'entrée en vigueur des présentes orientations.

Destinataires

11. Les présentes orientations sont destinées aux autorités compétentes, telles que définies à l'article 4, paragraphe 2, point i), du règlement (UE) n° 1093/2010, et aux établissements financiers, tels que définis à l'article 4, paragraphe 1, du règlement (UE) n° 1093/2010 (ci-après le «règlement ABE»).
12. En ce qui concerne la directive 2014/17/UE (MCD), les présentes orientations s'adressent aux autorités compétentes telles que définies à l'article 4, paragraphe 2, du règlement (UE) n° 1093/2010 (autorité ABE), qui sont aussi les autorités compétentes définies à l'article 4, paragraphe 22, de la directive 2014/17/UE. Elles s'appliquent dans la mesure où ces autorités ont été désignées comme compétentes pour garantir l'application et la mise en œuvre des dispositions de la directive 2014/17/UE auxquelles se rapportent les présentes orientations.
13. Qu'une autorité ABE soit ou non destinataire des présentes orientations au titre du point 12, lorsqu'un État membre a désigné plus d'une autorité en application de l'article 5 de la directive 2014/17/UE et que l'une d'elles ne soit pas une autorité ABE, l'autorité ABE désignée en application dudit article devrait, sans préjudice des dispositions nationales adoptées au titre de l'article 5, paragraphe 3, de la MCD:
 - a) informer sans délai l'autre autorité désignée des présentes orientations et de leur date d'entrée en vigueur;
 - b) demander par écrit à cette autorité d'envisager d'appliquer les orientations;

² GL 44: https://www.eba.europa.eu/documents/10180/103861/EBA_2012_00210000_FR_COR.pdf

- c) demander par écrit à cette autorité d'informer soit l'ABE soit l'autorité ABE dans un délai de deux mois à compter de la notification au titre du point a), si elle a appliqué ou si elle a l'intention d'appliquer les présentes orientations; et
- d) le cas échéant, transmettre sans délai à l'ABE les informations reçues au titre du point c).
14. En ce qui concerne les orientations pour les distributeurs, les autorités compétentes devraient soit exiger directement des distributeurs qu'ils s'y conforment, soit exiger des producteurs qu'elles sont chargées de surveiller qu'ils s'assurent que les distributeurs s'y conforment.

Définitions

15. Sauf indication contraire, les termes utilisés et définis dans les instruments législatifs visés dans la section Champ d'application ont la même signification dans les présentes orientations. En outre, aux fins des présentes orientations, les définitions suivantes s'appliquent:

| | |
|--------------|---|
| Producteur | Entreprise qui conçoit (crée, développe, combine ou modifie de façon significative) des produits qui seront proposés aux consommateurs, et qui est: a) un établissement de crédit, tel que défini à l'article 4, paragraphe 1, point a), du CRR; b) un prêteur, tel que défini à l'article 4, paragraphe 2, de la MCD; c) un établissement de paiement, tel que défini à l'article 4, paragraphe 4, de la PSD ou d) un établissement de monnaie électronique, tel que défini à l'article 2, paragraphe 1, de l'EMD; ou qui, à défaut, serait un distributeur, mais intervient effectivement dans la conception du produit. |
| Marché cible | Groupe(s) de consommateurs finals pour lesquels le produit est conçu, tel(s) que défini(s) par le producteur. |
| Distributeur | Personne qui propose et/ou vend le produit aux consommateurs; ceci inclut les bureaux de production du producteur qui n'interviennent pas dans la conception du produit, mais sont chargés de le commercialiser. |
| Consommateur | Personne physique qui agit dans un but étranger à son activité commerciale ou professionnelle. |
| Produit | a) «contrats de crédit tels que définis à l'article 4, paragraphe 3, de la MCD; b) «dépôts» tels que définis à l'article 2, paragraphe 3, de la directive 2014/49/UE (directive «Systèmes de garantie des dépôts» ou «DGSD») ³ ; |

³ Les dépôts incluent toutes les formes de dépôts. La directive 2014/65/UE concernant les marchés d'instruments financiers (MiFID 2) a étendu, conformément à son article premier, paragraphe 4, certaines règles organisationnelles et de conduite

- c) «comptes de paiement», tels que définis à l'article 4, paragraphe 14, de la PSD;
- d) «services de paiement», tels que définis à l'article 4, paragraphe 3, de la PSD;
- e) «instruments de paiement», tels que définis à l'article 4, paragraphe 23, de la PSD;
- f) autres moyens de paiement, tels qu'énumérés à l'annexe I, point 5, de la CRD IV (comme les chèques de voyage et les lettres de crédit);
- g) «monnaie électronique», telle que définie à l'article 2, paragraphe 2, de l'EMD; ou
- h) autres formes de crédit à la consommation, outre ceux visés au point a), fournies par les producteurs susmentionnés, conformément à l'article premier, paragraphe 5, point e), du règlement ABE.

| | |
|---------------------|---|
| Organe de direction | L'organe ou les organes d'un établissement, qui sont désignés conformément au droit national, qui sont compétents pour définir la stratégie, les objectifs et la direction globale de l'établissement et qui assurent la supervision et le suivi des décisions prises en matière de gestion, en ce compris les personnes qui dirigent effectivement les activités de l'établissement, tels que définis, par exemple, à l'article 3, paragraphe 1, point 7), de la CRD IV. |
| Direction générale | Les personnes physiques qui exercent des fonctions exécutives dans un établissement, et qui sont responsables de sa gestion quotidienne à l'égard de l'organe de direction et rendent des comptes à celui-ci en ce qui concerne cette gestion, telles que définies, par exemple, à l'article 3, paragraphe 1, point 9), de la CRD IV. |

professionnelle, au sous-ensemble de dépôts appelés dépôts structurés, tels que définis à l'article 4, paragraphe 1, point 43, de la MiFID 2. Les règles de gouvernance des produits au titre de la MiFID 2, y compris les futurs actes délégués établissant de nouvelles spécifications en application de l'article 16, paragraphe 3, et de l'article 24, paragraphe 2, de la MiFID 2, s'appliqueront aux dépôts structurés à compter du 3 janvier 2017 et les présentes orientations ne leur sont dès lors pas applicables.

3. Mise en œuvre

Date d'entrée en vigueur

16. Les présentes orientations entrent en vigueur à compter du 3 janvier 2017.

4. Modalités de gouvernance et de surveillance des produits destinées aux producteurs

Orientation 1: Mise en place, proportionnalité, révision et documentation

- 1.1 Le producteur devrait mettre en place, appliquer et contrôler des modalités efficaces de gouvernance et de surveillance des produits. Ces modalités devraient avoir pour but, lorsque des produits sont conçus et commercialisés, (i) de s'assurer que les intérêts, les objectifs et les caractéristiques des consommateurs sont pris en compte, (ii) d'éviter tout préjudice potentiel pour les consommateurs et (iii) de réduire au minimum les conflits d'intérêts.
- 1.2 Les modalités de gouvernance et de surveillance des produits devraient être régulièrement révisées et mises à jour par le producteur.
- 1.3 Lors du lancement d'un nouveau produit, le producteur devrait s'assurer que les modalités de gouvernance et de surveillance du produit soient prises en compte dans la politique de validation des nouveaux produits (PVNP), conformément à l'orientation 23 des orientations de l'ABE sur la gouvernance interne (GL 44) lorsque ces dernières s'appliquent.
- 1.4 Toutes les mesures prises par le producteur concernant les modalités de gouvernance et de surveillance des produits devraient être dûment documentées, conservées à des fins d'audit et mises à la disposition des autorités compétentes sur demande.
- 1.5 Les modalités de gouvernance et de surveillance des produits devraient être proportionnelles à la nature, à l'étendue et à la complexité de l'activité visée du producteur. La mise en œuvre/application des modalités devrait tenir compte du niveau de risque potentiel pour le consommateur et de la complexité du produit.

Orientation 2: Fonctions de contrôle interne des producteurs

- 2.1 Le producteur devrait veiller à ce que les modalités de gouvernance et de surveillance des produits fassent partie intégrante de son cadre de gouvernance, de gestion des risques et de contrôle interne, tel que mentionné dans la GL 44, le cas échéant. À cet effet, l'organe de direction du producteur devrait approuver la mise en place des modalités et leurs mises à jour ultérieures.

- 2.2 La direction générale, soutenue par des représentants des fonctions de gestion des risques et de la conformité du producteur, devrait être responsable de la conformité interne constante avec les modalités de gouvernance et de surveillance des produits. Elle devrait vérifier régulièrement que les modalités de gouvernance et de surveillance des produits sont encore appropriées et continuent de répondre aux objectifs fixés dans l'orientation 1.1 ci-dessus et elle devrait proposer à l'organe de direction que les modalités soient modifiées si tel n'est plus le cas.
- 2.3 La responsabilité de la supervision de ce processus par la fonction Contrôle des risques et la fonction Conformité devrait être intégrée dans leurs tâches normales, comme indiqué dans les orientations 25, 26 et 28 de la GL 44, dans la mesure du possible.
- 2.4 La direction générale devrait veiller à ce que le personnel impliqué dans la conception d'un produit connaisse et suive les modalités de gouvernance et de surveillance des produits du producteur, soit compétent et dûment formé et comprenne et connaisse les fonctionnalités, les caractéristiques et les risques du produit.

Orientation 3: Marché cible

- 3.1 Les producteurs devraient intégrer dans leurs modalités de gouvernance et de surveillance des produits, des mesures et des procédures à suivre pour identifier et, si nécessaire, mettre à jour le marché cible pertinent d'un produit.
- 3.2 Après avoir identifié le marché cible, le producteur devrait s'assurer que le produit soit jugé approprié pour les intérêts, objectifs et caractéristiques du ou des marchés cibles identifiés.
- 3.3 Le producteur ne devrait concevoir et commercialiser que des produits présentant des fonctions, des charges et des risques répondant aux intérêts, aux objectifs et aux caractéristiques du marché cible spécifique identifié pour le produit et au bénéfice du marché cible.
- 3.4 Le producteur devrait examiner comment le produit s'intègre dans sa gamme de produits existante et s'efforcer d'établir si la présence de trop nombreuses variantes du produit empêche [ou non] le consommateur de prendre des décisions éclairées.
- 3.5 Le producteur devrait également identifier les segments du marché pour lesquels le produit est considéré comme n'étant pas susceptible de répondre à leurs intérêts, objectifs et caractéristiques.
- 3.6 Lorsqu'il établit si un produit répond ou non aux intérêts, aux objectifs et aux caractéristiques d'un marché cible particulier, le producteur devrait évaluer le degré de capacité financière dudit marché cible.

Orientation 4: Test des produits

- 4.1 Avant qu'un produit ne soit commercialisé, qu'un produit existant ne soit vendu à un nouveau marché cible ou qu'un changement significatif ne soit apporté à un produit existant, le producteur devrait procéder à des tests sur le produit pour pouvoir évaluer l'impact que le produit aura sur ses consommateurs dans une large gamme de scénarios [différents], y compris des scénarios de tension. Les producteurs devraient apporter les changements appropriés au produit lorsque des résultats médiocres pour le marché cible ressortent de l'analyse de scénario.

Orientation 5: Suivi des produits

- 5.1 Une fois le produit commercialisé, le producteur est responsable en dernier ressort du suivi du produit et devrait le suivre en permanence afin de s'assurer que les intérêts, les objectifs et les caractéristiques des consommateurs continuent d'être dûment pris en compte.

Orientation 6: Mesure corrective

- 6.1 Si le producteur décèle un problème en relation avec le produit commercialisé ou lors du suivi de la performance du produit, comme l'impose l'orientation 5.1 ci-dessus, le producteur devrait prendre les mesures nécessaires pour limiter le problème et prévenir sa répétition.
- 6.2 La mesure corrective devrait inclure la notification rapide au distributeur des changements ou des modifications apportés aux produits existants et toute(s) mesure(s) supplémentaire(s) devant être prise(s) pour remédier à la situation problématique.

Orientation 7: Canaux de distribution

- 7.1 Le producteur devrait choisir des canaux de distribution appropriés pour le marché cible spécifique. À cet effet, le producteur devrait choisir des distributeurs possédant les connaissances, la connaissance et les capacités appropriées pour distribuer comme il se doit chaque produit sur le marché et fournir des informations appropriées expliquant aux consommateurs les caractéristiques et les risques du produit. En choisissant ses canaux de distribution, le producteur peut envisager de limiter la distribution d'un produit particulier à des canaux proposant des services/caractéristiques spécifiques aux consommateurs.
- 7.2 Le producteur devrait contrôler que les produits sont distribués au marché cible défini et ne sont vendus en dehors du marché cible que sous réserve que cela soit justifié.
- 7.3 Le producteur devrait prendre toutes les mesures raisonnables pour s'assurer que les distributeurs agissent dans le respect des objectifs des modalités de gouvernance et de surveillance des produits du producteur. Le producteur devrait prendre les mesures

appropriées lorsque l'adéquation d'un canal de distribution est mise en doute, par exemple en cessant d'utiliser ledit canal pour un produit donné. En particulier, le producteur devrait s'assurer en permanence à ce que les produits atteignent principalement le marché cible spécifique visé par le biais des canaux de distribution utilisés.

Orientation 8: Informations destinées aux distributeurs

- 8.1 Le cas échéant, le producteur devrait fournir au distributeur une description des principales caractéristiques du produit, de ses risques et de ses restrictions ainsi que le prix total du produit (tel que connu ou dont l'on peut raisonnablement escompter qu'il soit connu du producteur) à supporter par le consommateur, tous frais, charges et paiements connexes inclus.
- 8.2 Les informations et les détails sur les produits qui doivent être fournis aux distributeurs devraient être d'un niveau adéquat, clairs, précis et à jour.
- 8.3 Le producteur devrait s'assurer ce que les informations fournies au distributeur incluent tous les détails lui permettant:
 - a) de comprendre et de distribuer le produit de manière appropriée et
 - b) de reconnaître le marché cible pour lequel le produit est conçu (voir orientation 3.1) et les segments de marché dont il est estimé que les objectifs, les intérêts et les caractéristiques ne seront probablement pas satisfaits (voir orientation 3.5).

5. Modalités de gouvernance et de surveillance des produits par les distributeurs

Orientation 9: Mise en place, proportionnalité, révision et documentation

- 9.1 Le distributeur devrait mettre en place, appliquer et réviser des modalités efficaces de gouvernance et de surveillance des produits qui soient spécifiques et proportionnées à sa taille et à son rôle dans la distribution des produits. Les modalités devraient être conçues de telle sorte qu'elles permettent, lors de la distribution des produits, de prendre dûment en compte les intérêts, les objectifs et les caractéristiques des consommateurs, d'éviter tout préjudice potentiel aux consommateurs et de réduire au minimum les conflits d'intérêts.
- 9.2 Le distributeur devrait réviser et mettre à jour régulièrement les modalités de gouvernance et de surveillance des produits.
- 9.3 Toutes les mesures prises par le distributeur concernant les modalités de gouvernance et de surveillance des produits devraient être dûment documentées, conservées à des fins d'audit et mises à disposition, sur demande des autorités compétentes ou du producteur.

Orientation 10: Gouvernance des distributeurs

- 10.1 Le distributeur devrait veiller à ce que les modalités de gouvernance et de surveillance des produits fassent partie intégrante de son système et de ses contrôles généraux. À cet effet, l'organe de direction, devrait, s'il y a lieu, approuver leur mise en place et leurs réexamens ultérieurs.

Orientation 11: Connaissance du marché cible

- 11.1 Le distributeur devrait utiliser les informations fournies par le producteur et posséder les connaissances appropriées et la capacité de déterminer si un consommateur fait partie du marché cible. En particulier, le distributeur devrait tenir dûment compte de toutes les informations pertinentes lui permettant de reconnaître le marché cible auquel le produit est destiné et les segments de marché dont il est estimé que le produit ne satisfera pas les objectifs, les intérêts et les caractéristiques.

Orientation 12: Informations sur les modalités du producteur et soutien de celles-ci

- 12.1 Le distributeur devrait tenir compte des informations fournies par le producteur et donner au consommateur une description des caractéristiques principales du produit, de ses risques et du prix total à payer par le consommateur, tous frais, charges et paiements connexes inclus, ainsi que fournir le matériel supplémentaire reçu du producteur pour être utilisé sur le marché cible.
- 12.2 Le distributeur ne devrait vendre le produit à un consommateur ne faisant pas partie du marché cible qu'à condition que cela soit dûment justifié. Le distributeur devrait aussi être en mesure de fournir au producteur des informations justifiant pourquoi il a proposé un produit à un consommateur ne faisant pas partie du marché cible.
- 12.3 Afin d'aider les producteurs à assumer leur obligation de suivi des produits, le distributeur devrait recueillir des informations permettant au producteur de décider si le produit que le distributeur distribue répond en permanence aux intérêts, aux objectifs et aux caractéristiques du marché cible.
- 12.4 Si le distributeur décèle un quelconque problème en rapport avec les fonctionnalités du produit, les informations sur le produit ou le marché cible lorsqu'il propose et vend les produits, il devrait en informer sans tarder le producteur.

6. Externalisation

1. Si l'activité de fabrication et/ou de distribution est sous-traitée à des tiers, en tout ou en partie, ou réalisée par une autre entité d'une autre manière, les producteurs et, le cas échéant, les distributeurs devraient veiller à ce que, ce faisant, ils respectent les exigences énoncées dans les orientations du CECEB relatives à l'externalisation⁴. Cela inclut, en particulier, l'orientation 2 qui prévoit que «la direction générale de l'établissement sous-traitant est responsable en dernier ressort de la bonne gestion des risques liés à l'externalisation ou aux activités externalisées».

⁴ Voir CECEB (2006), *Orientations relatives à l'externalisation*, <https://www.eba.europa.eu/documents/10180/104404/GL02OutsourcingGuidelines.pdf.pdf>

EBA/GL/2015/18

22/03/2016

Guidelines

on product oversight and governance arrangements for retail
banking products

Contents

| | |
|---|-----------|
| 1. Compliance and reporting obligations | 3 |
| 2. Subject matter, scope and definitions | 4 |
| 3. Implementation | 8 |
| 4. Product oversight and governance arrangements for manufacturers | 9 |
| Guideline 1: Establishment, proportionality, review and documentation | 9 |
| Guideline 2: Manufacturer's internal control functions | 9 |
| Guideline 3: Target market | 10 |
| Guideline 4: Product testing | 10 |
| Guideline 5: Product monitoring | 11 |
| Guideline 6: Remedial action | 11 |
| Guideline 7: Distribution channels | 11 |
| Guideline 8: Information for distributors | 12 |
| 5. Product oversight and governance arrangements for distributors | 13 |
| Guideline 9: Establishment, proportionality, review and documentation | 13 |
| Guideline 10: Distributor's governance | 13 |
| Guideline 11: Knowledge of the target market | 13 |
| Guideline 12: Information and support for the manufacturer's arrangements | 14 |
| 6. Outsourcing | 15 |

1. Compliance and reporting obligations

Status of these guidelines

1. This document contains guidelines issued pursuant to Article 16 of Regulation (EU) No 1093/2010¹. In accordance with Article 16(3) of Regulation (EU) No 1093/2010, competent authorities and financial institutions must make every effort to comply with the guidelines.
2. Guidelines set the EBA view of appropriate supervisory practices within the European System of Financial Supervision or of how Union law should be applied in a particular area. Competent authorities as defined in Article 4(2) of Regulation (EU) No 1093/2010 to whom guidelines apply should comply by incorporating them into their practices as appropriate (e.g. by amending their legal framework or their supervisory processes), including where guidelines are directed primarily at institutions.

Reporting requirements

3. Pursuant to Article 16(3) of Regulation (EU) No 1093/2010, competent authorities must notify the EBA as to whether they comply or intend to comply with these guidelines, or otherwise with reasons for non-compliance, by 23.05.2016. In the absence of any notification by this deadline, competent authorities will be considered by the EBA to be non-compliant. Notifications should be sent by submitting the form available on the EBA website to compliance@eba.europa.eu with the reference 'EBA/GL/2015/18'. Notifications should be submitted by persons with appropriate authority to report compliance on behalf of their competent authorities. Any change in the status of compliance must also be reported to the EBA.
4. Notifications will be published on the EBA website, in line with Article 16(3).

¹ Regulation (EU) No 1093/2010 of the European Parliament and of the Council of 24 November 2010 establishing a European Supervisory Authority (European Banking Authority), amending Decision No 716/2009/EC and repealing Commission Decision 2009/78/EC, (OJ L 331, 15.12.2010, p.12).

2. Subject matter, scope and definitions

Subject matter

5. These Guidelines deal with the establishment of product oversight and governance arrangements for both, manufacturers and distributors as an integral part of the general organisational requirements linked to internal control systems of firms. They refer to internal processes, functions and strategies aimed at designing products, bringing them to the market, and reviewing them over their life cycle. They establish procedures relevant for ensuring the interests, objectives and characteristics of the target market are met. However, these Guidelines do not deal with the suitability of products for individual consumers.

Scope of application

6. These Guidelines apply to manufacturers and distributors of products offered and sold to consumers and specify product oversight and governance arrangements in relation to:
 - Article 74(1) of Directive 2013/36/EU (“Capital Requirements Directive IV, (CRD IV)”), Article 10(4) of Directive 2007/64/EC (the “Payment Services Directive, (PSD)”), and Article 3(1) of Directive 2009/110/EC (the “E-Money Directive, (EMD)”) in conjunction with Article 10(4) of the PSD; and
 - Article 7(1) of Directive 2014/17/EU (the “Directive on credit agreements for consumers relating to residential immovable property, or Mortgage Credit Directive, (MCD)”).
7. Competent authorities may wish to consider applying these Guidelines to other entities in their jurisdictions that do not fall within the scope of the legislative acts referred to above but for which the competent authorities have supervisory responsibilities. In particular, competent authorities may wish to consider applying these Guidelines to intermediaries other than credit intermediaries under the MCD, such as consumer credit intermediaries.
8. Competent authorities may wish to consider extending the same protections set out in these Guidelines in relation to persons other than consumers such as micro-enterprises and small and medium-sized enterprises (SMEs).

9. These Guidelines supplement other EBA guidelines that may be relevant to product oversight and governance, in particular, the EBA's Guidelines on Internal Governance (GL 44)².
10. These Guidelines apply to all products brought to the market after the implementation date of the Guidelines as well as to all existing products on the market that are significantly changed after the implementation date of these Guidelines. Competent authorities may wish to consider applying relevant Guidelines, such as Guidelines 5 and 6, to products that were brought to the market before the implementation date of the Guidelines.

Addressees

11. These Guidelines are addressed to competent authorities as defined in Article 4(2) of Regulation (EU) No 1093/2010 and to financial institutions as defined in Article 4(1) of Regulation (EU) No 1093/2010 (the “EBA Regulation”).
12. With regard to Directive 2014/17/EU (the MCD), these Guidelines are addressed to competent authorities as defined in Article 4(2) of Regulation (EU) No 1093/2010 (EBA authority) which are also competent authorities as defined in Article 4(22) of Directive 2014/17/EU. They apply to the extent that those authorities have been designated as competent for ensuring the application and enforcement of those provisions of Directive 2014/17/EU to which these Guidelines relate.
13. Irrespective of whether or not an EBA authority is addressed under paragraph 12, where a Member State has designated more than one authority in accordance with Article 5 of Directive 2014/17/EU and one of them is not an EBA authority, the EBA authority designated under that Article should, without prejudice to national arrangements adopted under Article 5 (3) of the MCD:
 - a) inform without delay the other designated authority of these Guidelines and their date of application;
 - b) ask that authority in writing to consider applying the Guidelines;
 - c) ask that authority in writing to inform either the EBA or the EBA authority within two months of the notification under subparagraph (a) whether it applies or intends to apply these Guidelines; and
 - d) where applicable, forward without delay to the EBA the information received under subparagraph (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. With regard to the Guidelines for distributors, competent authorities should either require distributors directly to comply with them or require manufacturers under their supervision to ensure that distributors comply with them.

Definitions

15. Unless otherwise specified, terms used and defined in the legislative acts referred to in the scope of application have the same meaning in these Guidelines. In addition, for the purposes of these Guidelines, the following definitions apply:

| | |
|---------------|--|
| Manufacturer | An undertaking that designs (i.e. creates, develops, combines, or significantly changes) products to be offered to consumers and which is any of the following: a) a credit institution as defined in point (1) of Article 4(1) of the CRR; b) a creditor as defined in Article 4(2) of the MCD; c) a payment institution as defined in Article 4(4) of the PSD; or d) an electronic money institution as defined in Article 2(1) of the EMD, or which would otherwise be a distributor but which is involved de facto in the design of the product. |
| Target market | The group or groups of end consumers for whom the product is designed, as defined by the manufacturer. |
| Distributor | A person who offers and/or sells the product to consumers; this includes business units of manufacturers that are not involved in the designing the product but are responsible for bringing the product to the market. |
| Consumer | A natural person, who is acting for purposes which are outside his trade, business or profession. |
| Product | a) 'credit agreements relating to immovable property' as defined in Article 4(3) MCD; b) 'deposits' as defined in Article 2(3) of Directive 2014/49/EU ("Deposit Guarantee Scheme Directive, (DGSD)") ³ ; c) 'payment accounts' as defined in Article 4(14) PSD; d) 'payment services' as defined in Article 4(3) PSD; e) 'payment instruments' as defined in Article 4(23) PSD; f) other means of payment, as listed in Annex 1(5) CRD IV (e.g. travellers' cheques and bankers' drafts); g) 'electronic money' as defined in Article 2(2) EMD; or |

³Deposits include all forms of deposits. Directive 2014/65/EU (the Markets for Financial Instruments Directive, (MiFID2)) has extended, in line with its Article 1(4), certain organisational and conduct of business rules to the subset of deposits called structured deposits, as defined in point (43) of Article 4(1) of MiFID 2. MiFID 2 product governance rules, including future delegated acts setting further specifications in relation to Article 16(3) and Article 24(2) of MiFID2, will apply to structured deposits as of 3 January 2017 and therefore these Guidelines will not apply in relation to them.

h) other forms of credit for consumers, in addition to that included in (a), provided by the manufacturers listed above, in line with Article 1(5)(e) of the EBA Regulation.

| | |
|-------------------|---|
| Management body | An institution's body or bodies, which are appointed in accordance with national law, which are empowered to set the institution's strategy, objectives and overall direction, and which oversee and monitor management decision-making, and include the persons who effectively direct the business of the institution, as defined, for example, in Article 3(7) CRD IV. |
| Senior management | Those natural persons who exercise executive functions within an institution and who are responsible, and accountable to the management body, for the day-to-day management of the institution, as defined, for example, in Article 3(9) of CRD IV. |

3. Implementation

Date of application

16. These Guidelines apply from 3 January 2017.

4. Product oversight and governance arrangements for manufacturers

Guideline 1: Establishment, proportionality, review and documentation

- 1.1 The manufacturer should establish, implement and review effective product oversight and governance arrangements. The arrangements should aim, when products are being designed and brought to the market, (i) to ensure that the interests, objectives and characteristics of consumers are taken into account, (ii) to avoid potential consumer detriment and (iii) to minimise conflicts of interest.
- 1.2 The product oversight and governance arrangement should be reviewed and updated by the manufacturer on a regular basis.
- 1.3 When launching a new product the manufacturer should ensure that the product oversight and governance arrangements are considered in the new product approval policy (NPAP) in line with Guideline 23 of the EBA's Guidelines on Internal Governance (GL 44) in cases where GL 44 applies.
- 1.4 All actions taken by the manufacturer in relation to the product oversight and governance arrangements should be duly documented; kept for audit purposes and made available to the competent authorities upon request.
- 1.5 Product oversight and governance arrangements should be proportionate to the nature, scale and complexity of the relevant business of the manufacturer. The implementation/application of the arrangements should have regard to the level of potential risk for the consumer and complexity of the product.

Guideline 2: Manufacturers' internal control functions

- 2.1 The manufacturer should ensure that product oversight and governance arrangements are an integral part of its governance, risk management and internal control framework as referred to in GL 44, where applicable. To that end, the manufacturer's management body should endorse the establishment of the arrangements and subsequent reviews.
- 2.2 Senior management, with support from representatives of the manufacturer's compliance and risk management functions, should be responsible for continued internal compliance with the product oversight and governance arrangements. They should periodically check that the

product oversight and governance arrangements are still appropriate and continue to meet the objectives as set out in Guideline 1.1 above, and should propose to the management body that the arrangements be amended if this is no longer the case.

- 2.3 The responsibilities for the oversight of this process by the Risk Control function and the Compliance function should be integrated into their normal line of duties as outlined in Guidelines 25, 26 and 28 of GL 44, where applicable.
- 2.4 Senior management should ensure that staff involved in designing a product are familiar with and follow the manufacturer's product oversight and governance arrangement; are competent and appropriately trained; and understand and are familiar with the product's features, characteristics and risks.

Guideline 3: Target market

- 3.1 Manufacturers should include, in their product oversight and governance arrangements, steps and features that need to be followed to identify, and update when necessary, the relevant target market of a product.
- 3.2 The manufacturer should, having first identified the target market, ensure that the product is deemed appropriate for the interests, objectives and characteristics of the identified target market(s).
- 3.3 The manufacturer should only design and bring to the market products with features, charges and risks, that meet the interests, objectives and characteristics of, and are of benefit to, the particular target market identified for the product.
- 3.4 The manufacturer should consider how the product fits within the manufacturer's existing product range and whether the presence of too many product variants prevents the consumer from making informed decisions.
- 3.5 The manufacturer should also identify the market segments for which the product is considered not likely to meet their interests, objectives and characteristics.
- 3.6 When deciding whether or not a product meets the interests, objectives and characteristics of a particular target market, the manufacturer should assess the degree of financial capability of the target market.

Guideline 4: Product testing

- 4.1 Before a product is brought to the market; an existing product is sold to a new target market; or significant change is made to an existing product, the manufacturer should conduct product testing, in order to be able to assess how the product would affect its consumers under a wide

range of scenarios, including stressed scenarios. Manufacturers should make appropriate product changes where the scenario analysis gives rise to poor results for the target market.

Guideline 5: Product monitoring

- 5.1 Once the product is brought to market, the manufacturer is ultimately responsible for product monitoring and should monitor the product on an ongoing basis to ensure that the interests, objectives and characteristics of consumers continue to be appropriately taken into account.

Guideline 6: Remedial action

- 6.1 If the manufacturer identifies a problem related to the product in the market, or when monitoring the performance of the product as required in Guideline 5.1 above, the manufacturer should take the necessary action to mitigate the situation and prevent a re-occurrence of detriment.
- 6.2 The remedial action should include promptly notifying the distributor of changes or modifications to the existing products and any additional actions that need to be taken to remedy the situation.

Guideline 7: Distribution channels

- 7.1 The manufacturer should select distribution channels that are appropriate for the particular target market. To that end, the manufacturer should select distributors that have the appropriate knowledge, expertise and capability correctly to place each product in the market and to provide appropriate information explaining the characteristics and risks of the product to the consumers. When selecting its distribution channels, the manufacturer may consider limiting the distribution of a specific product to channels that offer specific features to consumers.
- 7.2 The manufacturer should monitor that the products are distributed to the identified target market and sold outside the target market only on a justified basis.
- 7.3 The manufacturer should take all reasonable steps to ensure that distributors act in compliance with the objectives of the manufacturer's product oversight and governance arrangements. The manufacturer should take appropriate action when concerns about the appropriateness of a distribution channel are raised, for example by ceasing to use the particular channel for a particular product. In particular, the manufacturer should ensure, on an ongoing basis that the products reach mainly the particular intended target market through the distribution channels used.

Guideline 8: Information for distributors

- 8.1 Where relevant, the manufacturer should provide the distributor with a description of the main characteristics of the product; its risks and any limitations; and the total price of the product (as known, or reasonably expected to be known by the manufacturer) to be borne by the consumer, including all related fees, charges, and expenses.
- 8.2 The information and details of the products to be provided to distributors should be of an adequate standard, clear, precise and up to date.
- 8.3 The manufacturer should ensure that the information given to the distributor includes all relevant details to enable them:
 - a) to understand and place the product properly on the market, and
 - b) to recognise the target market for which the product is designed (see Guideline 3.1), and also to recognise market segments whose objectives, interests and characteristics are considered likely not to be met (see Guideline 3.5).

5. Product oversight and governance arrangements for distributors

Guideline 9: Establishment, proportionality, review and documentation

- 9.1 The distributor should establish, implement and review effective product oversight and governance arrangements which are specific and proportionate to its size and to its role of bringing products to the market. The arrangements should be designed to ensure that, when bringing products to the market, the interests, objectives and characteristics of consumers are appropriately taken into account; to avoid potential consumer detriment; and to minimise conflicts of interest.
- 9.2 The distributor should review and update the product oversight and governance arrangements on a regular basis.
- 9.3 All actions taken by the distributor in relation to the product oversight and governance arrangements should be duly documented, kept for audit purposes and made available to the competent authority, or the manufacturer, upon request.

Guideline 10: Distributors' governance

- 10.1 The distributor should ensure that product oversight and governance arrangements are an integral part of its general systems and controls. To that end, the management body, if relevant, should endorse their establishment and subsequent reviews.

Guideline 11: Knowledge of the target market

- 11.1 The distributor should use the information provided by the manufacturer and have relevant knowledge and the ability to determine whether a consumer belongs to the target market. The distributor should in particular take due account of all relevant information allowing it to recognise the target market for which the product is designed, and also to recognise market segments for which the product is considered likely not to meet their interests, objectives and characteristics.

Guideline 12: Information and support for the manufacturer's arrangements

- 12.1 The distributor should take into account the information provided by the manufacturer and disclose to the consumer a description of the main characteristics of the product, its risks and the total price of the product to be paid by the consumer, including all related fees, charges, and expenses, as well as providing additional material supplied by the manufacturer to be used by the target market.
- 12.2 The distributor should sell the product to a consumer who does not belong to the target market only on a justified basis. The distributor should also be able to provide information to justify to the manufacturer why it offered a product to a consumer who does not belong to the target market.
- 12.3 In order to assist the manufacturers in their obligation of product monitoring, the distributor should collect information to permit the manufacturer to decide whether the product the distributor brings to the market meets the interests, objectives and characteristics of the target market on an ongoing basis.
- 12.4 If the distributor identifies any problems regarding the product features, product information or the target market when offering and selling products, the distributor should promptly inform the manufacturer of the issue.

6. Outsourcing

1. Where the activity of manufacturing and/or distributing is in whole or in parts outsourced to third parties or carried out by another entity in other ways, manufacturers and, where applicable, distributors should ensure that in doing so, they comply with the requirements established in the CEBS Guidelines on outsourcing accordingly.⁴ This includes, in particular, guideline 2, which provides that “the ultimate responsibility for the proper management of the risks associated with outsourcing or the outsourced activities lies with an outsourcing institution’s senior management”.

⁴ See CEBS (2006), *Guidelines on outsourcing*, at <https://www.eba.europa.eu/documents/10180/104404/GL02OutsourcingGuidelines.pdf.pdf>