



EBA/GL/2015/18

---

22/03/2016

---

## Directrices

---

sobre procedimientos de gobernanza y vigilancia de productos de banca minorista



# Directrices sobre procedimientos de gobernanza y vigilancia de productos de banca minorista

---

## Índice

<b>1. Obligaciones de cumplimiento y de notificación</b>	<b>3</b>
<b>2. Objeto, ámbito de aplicación y definiciones</b>	<b>4</b>
<b>3. Aplicación</b>	<b>8</b>
<b>4. Procedimientos de gobernanza y vigilancia de productos para los diseñadores</b>	<b>9</b>
Directriz 1: Establecimiento, proporcionalidad, revisión y documentación	9
Directriz 2: Funciones de control interno del diseñador	9
Directriz 3: Mercado objetivo	10
Directriz 4: Pruebas de los productos	10
Directriz 5: Seguimiento del producto	11
Directriz 6: Medidas correctoras	11
Directriz 7: Canales de distribución	11
Directriz 8: Información para los distribuidores	12
<b>5. Procedimientos de gobernanza y vigilancia de productos para los distribuidores</b>	<b>13</b>
Directriz 9: Establecimiento, proporcionalidad, revisión y documentación	13
Directriz 10: Gobernanza del distribuidor	13
Directriz 11: Conocimiento del mercado objetivo	13
Directriz 12: Información y apoyo a los procedimientos de gobernanza y vigilancia del diseñador	14
<b>6. Externalización</b>	<b>15</b>

# 1. Obligaciones de cumplimiento y de notificación

---

## Rango jurídico de las presentes Directrices

1. El presente documento contiene directrices emitidas en virtud del artículo 16 del Reglamento (UE) nº 1093/2010<sup>1</sup>. De conformidad con el artículo 16, apartado 3, del Reglamento (UE) nº 1093/2010, las autoridades competentes y las entidades financieras harán todo lo posible para atenerse a ellas.
2. En las directrices se expone el punto de vista de la ABE sobre las prácticas de supervisión más adecuadas en el marco del Sistema Europeo de Supervisión Financiera o sobre cómo debería aplicarse el Derecho de la Unión en un determinado ámbito. Las autoridades competentes definidas en el artículo 4, apartado 2, del Reglamento (UE) nº 1093/2010 a las que sean de aplicación las directrices deberían cumplirlas incorporándolas a sus prácticas de la forma más apropiada (modificando, por ejemplo, su marco jurídico o sus procedimientos de supervisión), incluso en aquellos casos en los que las directrices vayan dirigidas principalmente a las entidades.

## Requisitos de notificación

3. De conformidad con el artículo 16, apartado 3, del Reglamento (UE) nº 1093/2010, las autoridades competentes deberán notificar a la ABE, a más tardar el 23.05.2016, si cumplen o se proponen cumplir estas Directrices indicando, en caso negativo, los motivos para no cumplirlas. A falta de notificación en dicho plazo, la ABE considerará que las autoridades competentes no las cumplen. Las notificaciones se presentarán remitiendo el modelo que se encuentra disponible en el sitio web de la ABE a [compliance@eba.europa.eu](mailto:compliance@eba.europa.eu), con la referencia «EBA/GL/2015/18». Las notificaciones serán presentadas por personas debidamente facultadas para comunicar el cumplimiento en nombre de las respectivas autoridades competentes. Cualquier cambio en la situación de cumplimiento de las Directrices deberá notificarse igualmente a la ABE.
4. Las notificaciones se publicarán en el sitio web de la ABE, tal y como contempla el artículo 16, apartado 3.

---

<sup>1</sup> Reglamento (UE) nº 1093/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, por el que se crea una Autoridad Europea de Supervisión (Autoridad Bancaria Europea), se modifica la Decisión nº 716/2009/CE y se deroga la Decisión nº 2009/78/CE de la Comisión, (DO L 331 de 15.12.2010, p. 12).

## 2. Objeto, ámbito de aplicación y definiciones

---

### Objeto

5. Las presentes Directrices abordan el establecimiento, por parte de diseñadores y distribuidores, de procedimientos de gobernanza y vigilancia de productos, integrados dentro de los requisitos generales organizativos asociados a los sistemas de control interno. Hacen referencia a los procesos internos, funciones y estrategias relacionados con el diseño de los productos, su comercialización y su revisión a lo largo de su ciclo de vida. Establecen los procedimientos necesarios para garantizar que se respeten los intereses, objetivos y características del mercado objetivo. Sin embargo, estas Directrices no abordan la evaluación de idoneidad de los productos para consumidores individuales.

### Ámbito de aplicación

6. Estas Directrices se aplican a diseñadores y distribuidores de productos que se ofrezcan y vendan a consumidores, y especifican los procedimientos de gobernanza y vigilancia relacionados con:
  - el artículo 74, apartado 1, de la Directiva 2013/36/UE («Directiva sobre requisitos de capital IV, (DRC IV)»), el artículo 10, apartado 4, de la Directiva 2007/64/CE («Directiva sobre servicios de pago, (DSP)»), y el artículo, 3, apartado 1, de la Directiva 2009/110/CE («Directiva sobre dinero electrónico, (DDE)»), conjuntamente con el artículo 10, apartado 4, de la DSP; y
  - el artículo 7, apartado 1, de la Directiva 2014/17/UE («Directiva sobre contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial, o Directiva de crédito hipotecario (DCH)»).
7. Se sugiere a las autoridades competentes que valoren la conveniencia de aplicar estas Directrices a entidades sobre las que tengan responsabilidades de supervisión en sus respectivas jurisdicciones, pero que no estén incluidas en el ámbito de aplicación de los actos legislativos indicados en el apartado anterior. En particular, se sugiere a las autoridades competentes que se planteen la posibilidad de aplicar estas Directrices a otros intermediarios distintos de los intermediarios de crédito sujetos a la DCH, como los intermediarios de crédito al consumo.

8. Se sugiere a las autoridades competentes que valoren la conveniencia de extender los mecanismos de protección definidos en estas Directrices a otro público diferente de los consumidores, como las microempresas y las pequeñas y medianas empresas (pymes).
9. Estas Directrices complementan otras directrices de la ABE que pueden ser relevantes a efectos de la gobernanza y vigilancia de productos, en particular la Guía de la ABE sobre gobierno interno (GL 44)<sup>2</sup>.
10. Estas Directrices se aplican a todos los productos comercializados con posterioridad a su fecha de aplicación, así como a todos los productos que, encontrándose en el mercado con anterioridad, se modifiquen significativamente después de dicha fecha. Se sugiere a las autoridades competentes que valoren la conveniencia de aplicar determinadas Directrices, como por ejemplo la 5 y la 6, a productos comercializados antes de la fecha de aplicación de las presentes Directrices.

## Destinatarios

11. Estas Directrices van dirigidas a las autoridades competentes según la definición recogida en el artículo 4, apartado 2, del Reglamento (UE) nº 1093/2010 («Reglamento de la ABE») y a las entidades financieras según la definición recogida en el artículo 4, apartado 1, del mismo Reglamento.
12. En relación con la Directiva 2014/17/UE (DCH), estas Directrices se dirigen a las autoridades competentes según la definición recogida en el artículo 4, apartado 2, del Reglamento de la ABE («autoridad miembro de la ABE»), que también son autoridades competentes según la definición del artículo 4, apartado 22, de la DCH. Las Directrices son de aplicación en la medida en que dichas autoridades hayan sido designadas competentes para garantizar la aplicación y observancia de las disposiciones de la DCH a que se refieren estas Directrices.
13. Con independencia de que las Directrices se dirijan o no a una autoridad miembro de la ABE, de conformidad con el apartado 12 anterior, cuando un Estado miembro haya designado a más de una autoridad de acuerdo con el artículo 5 de la DCH y una de ellas no sea una autoridad miembro de la ABE, la autoridad miembro de la ABE designada de acuerdo con dicho artículo deberá, sin perjuicio de los mecanismos nacionales adoptados de conformidad con el artículo 5, apartado 3, de la DCH:
  - a) informar sin demora a la otra autoridad designada de la existencia de estas Directrices y su fecha de aplicación;
  - b) solicitar por escrito a dicha autoridad que considere la aplicación de las Directrices;

---

<sup>2</sup> GL 44: [https://www.eba.europa.eu/documents/10180/103861/EBA-BS-2011-116-final-EBA-Guidelines-on-Internal-Governance-%282%29\\_1.pdf](https://www.eba.europa.eu/documents/10180/103861/EBA-BS-2011-116-final-EBA-Guidelines-on-Internal-Governance-%282%29_1.pdf)

- c) solicitar por escrito a dicha autoridad que informe a la ABE o a la autoridad miembro de la ABE, en el plazo de dos meses a partir de la notificación en virtud de la letra a) si aplica o tiene intención de aplicar estas Directrices; y
  - d) cuando corresponda, enviar sin demora a la ABE la información recibida de conformidad con la letra c).
14. Respecto a las Directrices dirigidas a los distribuidores, las autoridades competentes podrán, o bien exigir su cumplimiento directamente a los distribuidores, o bien exigir a los diseñadores bajo su ámbito de supervisión que se aseguren de que los distribuidores las cumplan.

## Definiciones

15. A menos que se indique lo contrario, los términos utilizados y definidos en los actos legislativos indicados en el apartado sobre el ámbito de aplicación tienen idéntico significado en estas Directrices. Además, a los efectos de estas Directrices, se entenderá por:

Diseñador	<p>La empresa que diseña (es decir, crea, desarrolla, combina o modifica significativamente) los productos para consumidores, siempre que sea:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) una entidad de crédito tal como se define en el artículo 4, apartado 1, punto 1) del Reglamento (UE) nº 575/2013 («Reglamento sobre requisitos de capital, (RRC)»);</li> <li>b) un prestamista tal como se define en el artículo 4, apartado 2, de la DCH;</li> <li>c) una entidad de pago tal como se define en el artículo 4, apartado 4, de laDSP, o</li> <li>d) una entidad de dinero electrónico tal como se define en el artículo 2, apartado 1, de la DDE,</li> </ul> <p>o bien una entidad que, siendo un distribuidor, participa de facto en el diseño del producto.</p>
Mercado objetivo	El grupo o los grupos de consumidores finales definidos por el diseñador para los que se ha diseñado el producto.
Distribuidor	La persona física o jurídica que ofrece y/o vende el producto a los consumidores, incluyendo a las unidades de negocio de los diseñadores que, sin participar en el diseño del producto, son responsables de su comercialización.
Consumidor	Persona física que actúe con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial o profesional.
Producto	a) «contratos de crédito relativos a bienes inmuebles», tal como

	<p>se definen en el artículo 4, punto 3), de la DCH;</p> <p>b) «depósitos», tal como se definen en el artículo 2, apartado 1, punto 3), de la Directiva 2014/49/UE («Directiva sobre sistemas de garantía de depósitos, (DSGD)»)<sup>3</sup>;</p> <p>c) «cuentas de pago», tal como se definen en el artículo 4, punto 14), de la DSP;</p> <p>d) «servicios de pago», tal como se definen en el artículo 4, punto 3), de la DSP;</p> <p>e) «instrumentos de pago», tal como se definen en el artículo 4, punto 23), de la DSP;</p> <p>f) otros medios de pago de los enumerados en el Anexo 1, punto 5, de la DRC IV (por ejemplo, cheques de viaje y cheques bancarios);</p> <p>g) «dinero electrónico», tal como se define en el artículo 2, punto 2), de la DDE; o bien</p> <p>h) otras modalidades de crédito al consumo distintas de las mencionadas en el apartado a), ofrecidas por los diseñadores antes indicados, en consonancia con el artículo 1, apartado 5, letra e) del Reglamento de la ABE.</p>
Órgano de administración	Órgano u órganos de una entidad, nombrados de conformidad con el derecho nacional, que están facultados para fijar la estrategia, los objetivos y la dirección general de la entidad, y que se ocupan de la supervisión y control del proceso de adopción de decisiones de gestión, e incluyen a quienes dirigen de forma efectiva la actividad de la entidad, tal como se define, por ejemplo, en el artículo 3, apartado 1, punto 7), de la DRC IV.
Alta dirección	Las personas físicas que ejerzan funciones ejecutivas en la entidad y que sean responsables de su gestión diaria y deban rendir cuentas de esta ante el órgano de administración, tal como se define, por ejemplo, en el artículo 3, apartado 1, punto 9), de la DRC IV.

<sup>3</sup> Los depósitos incluyen todas las formas de depósito. En su artículo 1, apartado 4, la Directiva 2014/65/UE (Directiva relativa a los mercados de instrumentos financieros, (MiFID2)) ha ampliado determinadas normas de organización y de conducta a los depósitos estructurados definidos en el artículo 4, apartado 1, punto 43), de la referida MiFID2. Las normas de la MiFID 2 en materia de gobernanza de productos, incluyendo los futuros actos delegados para definir las ulteriores especificaciones en relación con el artículo 16, apartado 3, y con el artículo 24, apartado 2, de la misma Directiva, se aplicarán a los depósitos estructurados a partir del 3 de enero de 2017, por lo que las presentes directrices no son aplicables a los mismos.

## 3. Aplicación

---

### Fecha de aplicación

16. Estas Directrices serán de aplicación a partir del 3 de enero de 2017.

## 4. Procedimientos de gobernanza y vigilancia de productos para los diseñadores

---

### Directriz 1: Establecimiento, proporcionalidad, revisión y documentación

- 1.1 El diseñador establecerá, implementará y revisará procedimientos eficaces de gobernanza y vigilancia de productos. Estos procedimientos tendrán como objetivo garantizar que, al diseñar y comercializar los productos, i) se tengan en cuenta los intereses, objetivos y características de los consumidores, ii) se eviten posibles perjuicios al consumidor, y iii) se minimicen los conflictos de interés.
- 1.2 El diseñador revisará y actualizará periódicamente sus procedimientos de gobernanza y vigilancia de productos.
- 1.3 Al lanzar un nuevo producto, el diseñador garantizará que los procedimientos de gobernanza y vigilancia de productos se tengan en cuenta en la política de aprobación de nuevos productos (PANP), de conformidad con la Directriz 23 de la Guía de la ABE sobre gobierno interno (GL 44), en los casos en los que dicha Guía resulte de aplicación.
- 1.4 Todas las medidas tomadas por el diseñador en relación con los procedimientos de gobernanza y vigilancia de productos estarán debidamente documentadas, se conservarán a efectos de auditoría y se pondrán a disposición de las autoridades competentes cuando estas lo soliciten.
- 1.5 Los procedimientos de gobernanza y vigilancia de productos serán proporcionados a las características, escala y complejidad de la actividad del diseñador relevante a estos efectos. La implementación o aplicación de los procedimientos tendrá en cuenta el nivel de riesgo potencial para el consumidor y la complejidad del producto.

### Directriz 2: Funciones de control interno del diseñador

- 2.1 El diseñador garantizará que los procedimientos de gobernanza y vigilancia de productos sean parte integrante de su marco de gobierno interno, de gestión de riesgos y de control interno, establecido con arreglo a la GL 44, cuando esta resulte de aplicación. Para ello, el órgano de administración del diseñador aprobará los procedimientos que se establezcan y sus revisiones posteriores.

- 2.2 La alta dirección, con el apoyo de representantes de las funciones de cumplimiento normativo y de gestión de riesgos, será responsable de garantizar el continuo cumplimiento interno de los procedimientos de gobernanza y vigilancia de productos. Comprobará periódicamente que los procedimientos de gobernanza y vigilancia siguen siendo adecuados y cumplen los objetivos definidos en la Directriz 1.1 y, en caso contrario, propondrá al órgano de administración que se modifiquen.
- 2.3 Las responsabilidades de vigilancia de este proceso por parte de las funciones de control de riesgos y de cumplimiento normativo se integrarán dentro de sus líneas habituales de responsabilidad, tal como se define en las Directrices 25, 26 y 28 de la GL 44, en los casos en que esta resulte de aplicación.
- 2.4 La alta dirección garantizará que el personal que intervenga en el diseño de un producto conozca y respete los procedimientos de gobernanza y vigilancia de productos, esté cualificado y convenientemente formado, y conozca y comprenda las características, peculiaridades y riesgos del producto.

### Directriz 3: Mercado objetivo

- 3.1 Los diseñadores incluirán en sus procedimientos de gobernanza y vigilancia de productos los pasos y medidas que deben seguirse para identificar, y en su caso modificar, el mercado objetivo de cada producto.
- 3.2 Una vez identificado el mercado objetivo, el diseñador garantizará que el producto se ajuste a sus intereses, objetivos y características.
- 3.3 El diseñador solo diseñará y comercializará productos cuyas características, costes y riesgos asociados se ajusten a los intereses, objetivos y características del mercado objetivo y que aporten un beneficio a dicho mercado.
- 3.4 El diseñador valorará cómo encaja el producto dentro de su oferta actual de productos y si la existencia de demasiadas variantes de un mismo producto impide al consumidor tomar decisiones con conocimiento de causa.
- 3.5 El diseñador identificará asimismo los segmentos de mercado con cuyos intereses, objetivos y características se considera probable que el producto no encaje.
- 3.6 Para decidir si un producto encaja o no con los intereses, objetivos y características de un mercado objetivo específico, el diseñador evaluará el grado de conocimientos financieros de dicho mercado.

### Directriz 4: Pruebas de los productos

- 4.1 Antes de comercializar un producto nuevo o de modificar o vender a un mercado objetivo diferente un producto ya existente, el diseñador lo someterá a pruebas utilizando un amplio abanico de escenarios, incluidos aquellos con las condiciones más extremas, con el fin de analizar el posible efecto sobre los consumidores. Si los resultados de este análisis son insatisfactorios para el mercado objetivo, los diseñadores deberán modificar el producto en la medida que sea necesaria.

## Directriz 5: Seguimiento del producto

- 5.1 Una vez iniciada la comercialización del producto, el diseñador será el responsable último de hacer su seguimiento. El seguimiento deberá ser continuado y su finalidad será la de garantizar que el producto se siga ajustando a los intereses, objetivos y características de los consumidores.

## Directriz 6: Medidas correctoras

- 6.1 En caso de que el diseñador detecte un problema relacionado con el producto comercializado, o de que detecte un problema durante la fase de seguimiento del producto según lo establecido en la Directriz 5.1 anterior, adoptará las medidas necesarias para mitigar la situación y evitar nuevos perjuicios.
- 6.2 Entre las medidas correctoras que debe tomar el diseñador se incluirá la notificación inmediata al distribuidor de los cambios o modificaciones introducidos en los productos existentes, así como cualquier otra medida adicional que sea preciso tomar para solucionar la situación.

## Directriz 7: Canales de distribución

- 7.1 El diseñador seleccionará los canales de distribución apropiados para cada mercado objetivo. Para ello, elegirá a distribuidores que posean los conocimientos, experiencia y capacidad necesarios para comercializar adecuadamente cada producto y facilitar a los consumidores información apropiada sobre las características y riesgos del mismo. Al seleccionar los canales de distribución, el diseñador puede valorar la posibilidad de restringir la distribución de un determinado producto a aquellos canales que ofrezcan características específicas a los consumidores.
- 7.2 El diseñador controlará que los productos se distribuyan al mercado objetivo que ha identificado, y que únicamente se comercialicen fuera de dicho mercado en casos debidamente justificados.
- 7.3 El diseñador adoptará cuantas medidas sean razonables para garantizar que los distribuidores actúen de conformidad con los objetivos de los procedimientos de gobernanza y vigilancia de productos que ha establecido. Cuando surjan dudas acerca de la idoneidad de un canal de

distribución, el diseñador tomará las medidas que sean necesarias como, por ejemplo, dejar de utilizar dicho canal para un producto determinado. En particular, el diseñador garantizará, de forma continuada, que los productos lleguen principalmente al mercado al que se destinan a través de los canales de distribución elegidos.

---

## Directriz 8: Información para los distribuidores

- 8.1 Cuando proceda, el diseñador facilitará al distribuidor una descripción de las principales características del producto, sus riesgos y limitaciones, y el precio total (que conozca o sea razonable esperar que conozca el diseñador) que deberá satisfacer el consumidor, incluyendo todas las comisiones y demás gastos aplicables.
- 8.2 La información y los detalles de los productos que se faciliten a los distribuidores serán de una calidad adecuada, claros, precisos y estarán actualizados.
- 8.3 El diseñador garantizará que la información facilitada a los distribuidores incluya todos los detalles necesarios para que estos puedan:
  - a) entender y comercializar el producto adecuadamente, y
  - b) identificar el mercado objetivo para el que se ha diseñado el producto (Directriz 3.1), así como los segmentos de mercado con cuyos intereses, objetivos y características se considera probable que el producto no encaje (Directriz 3.5).

## 5. Procedimientos de gobernanza y vigilancia de productos para los distribuidores

---

### Directriz 9: Establecimiento, proporcionalidad, revisión y documentación

- 9.1 El distribuidor establecerá, implementará y revisará procedimientos eficaces de gobernanza y vigilancia de productos que se ajusten y sean proporcionados a su tamaño y a su papel en la comercialización de los productos. Estos procedimientos estarán diseñados para que, al comercializar los productos, se tengan en cuenta adecuadamente los intereses, objetivos y características de los consumidores, se eviten posibles perjuicios al consumidor y se minimicen los conflictos de interés.
- 9.2 El distribuidor revisará y actualizará periódicamente los procedimientos de gobernanza y vigilancia de productos.
- 9.3 Todas las medidas tomadas por el distribuidor en relación con los procedimientos de gobernanza y vigilancia de productos estarán debidamente documentadas, se conservarán a efectos de auditoría y se pondrán a disposición de las autoridades competentes o del diseñador cuando lo soliciten.

### Directriz 10: Gobernanza del distribuidor

- 10.1 El distribuidor garantizará que los procedimientos de gobernanza y vigilancia de productos se integren en sus sistemas y controles internos generales. Para ello, su órgano de administración, en su caso, aprobará los procedimientos que se establezcan así como sus revisiones posteriores.

### Directriz 11: Conocimiento del mercado objetivo

- 11.1 El distribuidor utilizará la información facilitada por el diseñador y poseerá los conocimientos adecuados y la capacidad para determinar si un consumidor pertenece al mercado objetivo. En particular, el distribuidor tendrá debidamente en cuenta toda la información relevante que le permita reconocer el mercado objetivo para el que se ha diseñado el producto, así como los segmentos de mercado con cuyos intereses, objetivos y características se considera probable que el producto no encaje.

## Directriz 12: Información y apoyo a los procedimientos de gobernanza y vigilancia del diseñador

- 12.1 El distribuidor tendrá en cuenta la información proporcionada por el diseñador y facilitará al consumidor una descripción de las principales características del producto, sus riesgos y el precio total que deberá satisfacer, incluyendo todas las comisiones y demás gastos aplicables, así como la documentación adicional dirigida al mercado objetivo que le haya entregado el diseñador.
- 12.2 El distribuidor únicamente venderá el producto a un consumidor que no pertenezca al mercado objetivo en casos justificados. Además, el distribuidor deberá estar en condiciones de justificar ante el diseñador los motivos por los que ha ofrecido un producto a un consumidor que no pertenece al mercado objetivo.
- 12.3 Para ayudar a los diseñadores a cumplir con su obligación de realizar un seguimiento del producto, el distribuidor recopilará aquella información que permita al diseñador determinar si el producto que el distribuidor está comercializando se ajusta de forma continuada a los intereses, objetivos y características del mercado objetivo.
- 12.4 Si el distribuidor, al ofrecer o vender los productos, detecta cualquier problema relacionado con sus características, con la información facilitada o con el mercado objetivo, se lo comunicará inmediatamente al diseñador.

## 6. Externalización

---

1. Cuando la totalidad o parte de las actividades de diseño o distribución se externalicen a terceros o las lleve a cabo otra entidad de cualquier otro modo, los diseñadores y, cuando sea aplicable, los distribuidores, garantizarán que, en dicho supuesto, se cumplen los requisitos establecidos en la Guía del CEBS sobre externalización<sup>4</sup>. Esto incluye, en particular, la Directriz 2, en la que se establece que «la responsabilidad última de la adecuada gestión de los riesgos asociados con la externalización o las actividades externalizadas recae sobre la alta dirección de la entidad que externaliza».

---

<sup>4</sup> Véase CSBE (2006), *Guidelines on outsourcing* (Directrices sobre externalización), en <https://www.eba.europa.eu/documents/10180/104404/GL02OutsourcingGuidelines.pdf.pdf>