



EBA/GL/2015/18

22/03/2016

Retningslinjer

for produktudviklings- og produktstyringsprocesser for
detailbankprodukter

Retningslinjer for produktudviklings- og produktstyringsprocesser for detailbankprodukter

Indholdsfortegnelse

1. Compliance- og indberetningsforpligtelser	3
2. Formål, anvendelsesområde og definitioner	4
3. Gennemførelse	8
4. Produktudviklings- og produktstyringsprocesser for produktudviklere	9
Retningslinje 1: Etablering, proportionalitet, revision og dokumentation	9
Retningslinje 2: Produktudviklernes interne kontrolfunktioner	9
Retningslinje 3: Målgruppe	10
Retningslinje 4: Produkttest	10
Retningslinje 5: Produktovervågning	11
Retningslinje 6: Afhjælpende foranstaltninger	11
Retningslinje 7: Distributionskanaler	11
Retningslinje 8: Information af distributører	11
5. Produktudviklings- og produktstyringsprocesser for distributører	13
Retningslinje 9: Etablering, proportionalitet, revision og dokumentation	13
Retningslinje 10: Distributørernes ledelsesforhold	13
Retningslinje 11: Kendskab til målgruppen	13
Retningslinje 12: Oplysninger om og støtte til produktudviklerens ordninger	14
6. Outsourcing	15

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 23.05.2016 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/2015/18". 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. Formål, anvendelsesområde og definitioner

Formål

5. Disse retningslinjer vedrører udarbejdelse af produktudviklings- og produktstyringsprocesser for både produktudviklere og distributører som en integreret del af de generelle organisatoriske krav, der er knyttet til virksomheders interne kontrolsystemer. De henviser til interne processer, funktioner og strategier, der er rettet mod udformning og markedsføring af produkter og revision af dem i deres levetid. De fastlægger procedurer, som skal sikre, at målgruppens interesser, mål og karakteristika inddrages. Disse retningslinjer omhandler dog ikke spørgsmålet om, hvorvidt produkter egner sig til den enkelte forbruger.

Anvendelsesområde

6. Disse retningslinjer finder anvendelse for udviklere og distributører af produkter, der tilbydes og sælges til forbrugere, og specificerer produktudviklings- og produktstyringsprocesser i relation til:
 - artikel 74, stk. 1, i direktiv 2013/36/EU ("kapitalkravsdirektiv IV"), artikel 10, stk. 4, i direktiv 2007/64/EF ("betalingstjenestedirektivet") og artikel 3, stk. 1, i direktiv 2009/110/EF ("e-penge-direktivet") sammenholdt med artikel 10, stk. 4, i betalingstjenestedirektivet, og
 - artikel 7, stk. 1, i direktiv 2014/17/EU ("direktivet om forbrugerkreditaftaler i forbindelse med fast ejendom til beboelse (realkreditdirektivet)").
7. De kompetente myndigheder kan have et ønske om at anvende retningslinjerne på andre enheder i deres jurisdiktioner, der ikke falder ind under ovennævnte lovgivningsmæssige retsakters anvendelsesområde, men som de kompetente myndigheder er tilsynsansvarlige for. De kompetente myndigheder kan navnlig have et ønske om at overveje at anvende disse retningslinjer på andre formidlere end kreditformidlere efter realkreditdirektivet såsom formidlere af forbrugerkreditter.
8. De kompetente myndigheder kan have et ønske om at udvide de samme beskyttende foranstaltninger fastlagt i disse retningslinjer til at gælde for andre personer end forbrugere såsom mikrovirksomheder og små og mellemstore virksomheder (SMV'er).

9. Disse retningslinjer supplerer andre EBA-retningslinjer, der kan være relevante for produktudviklings- og produktstyringsprocesser, navnlig EBA-retningslinjerne vedrørende intern ledelse (GL 44)².
10. Disse retningslinjer finder anvendelse på alle produkter, der markedsføres efter datoen for gennemførelsen af retningslinjerne, samt på alle eksisterende produkter på markedet, der er blevet ændret væsentligt efter datoen for gennemførelsen af disse retningslinjer. De kompetente myndigheder kan have et ønske om at anvende relevante retningslinjer såsom retningslinje 5 og 6 på produkter, der blev markedsført inden datoen for retningslinjernes gennemførelse.

Adressater

11. Disse retningslinjer er rettet til de kompetente myndigheder, der er omhandlet i artikel 4, nr. 2), i forordning (EU) nr. 1093/2010, og de finansielle institutioner, der er omhandlet i artikel 4, nr. 1), i forordning (EU) nr. 1093/2010 ("EBA-forordningen").
12. Med hensyn til direktiv 2014/17/EU ("realkreditdirektivet") er retningslinjerne rettet til de kompetente myndigheder, der er omhandlet i artikel 4, nr. 2, i forordning (EU) nr. 1093/2010 (Den Europæiske Banktilsynsmyndighed), som ligeledes er de kompetente myndigheder, jf. artikel 4, nr. 22, i direktiv 2014/17/EU. De finder 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.
13. Uanset om punkt 12 er rettet til en EBA-myndighed eller ikke, skal den EBA-myndighed, der er udpeget i henhold til artikel 5 i direktiv 2014/17/EU, når en medlemsstat har udpeget flere myndigheder i henhold til denne artikel, og en af disse myndigheder ikke er en EBA-myndighed, uden at dette dog berører nationale ordninger, der er vedtaget i henhold til artikel 5, stk. 3, i realkreditdirektivet:
 - 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 retningslinjerne
 - c) skriftligt anmode den pågældende myndighed om at meddele EBA eller EBA-myndigheden senest to måneder efter den meddelelse, der er omhandlet i litra a), om den anvender eller agter at anvende disse retningslinjer og

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

d) straks fremsende eventuelle oplysninger, der er modtaget i henhold til litra c), til EBA.

14. Med hensyn til retningslinjerne for distributører bør de kompetente myndigheder enten kræve, at distributørerne efterlever dem direkte, eller kræve, at produktudviklerne, som er underlagt deres tilsyn, sikrer, at distributørerne efterlever dem.

Definitioner

15. Medmindre andet er angivet, har de termer, der er anvendt og er defineret i de lovgivningsmæssige retsakter, hvortil der er henvist i afsnittet "Anvendelsesområde", samme betydning i disse retningslinjer. I disse retningslinjer finder endvidere følgende definitioner anvendelse:

Produktudvikler	Enhver virksomhed, som udformer (dvs. skaber, udvikler, kombinerer eller markant ændrer) produkter, der skal tilbydes forbrugere, og som er en/et af følgende: <ol style="list-style-type: none"> et kreditinstitut i henhold til artikel 4, stk. 1, nr. 1), i kapitalkravsforordningen en kreditor i henhold til artikel 4, nr. 2, i realkreditdirektivet en kreditgiver i henhold til artikel 4, nr. 4, i betalingstjenestedirektivet eller et e-pengeinstitut i henhold til artikel 2, nr. 1, i e-penge-direktivet, eller som ellers ville være distributør, men som reelt er involveret i udformningen af produktet.
Målgruppe	Den eller de grupper af forbrugere, for hvilke produktet er udformet, som afgrænset af produktudvikleren.
Distributør	En person, der tilbyder og/eller sælger produktet til forbrugere. Dette omfatter forretningsenheder hos produktudviklere, der ikke er involveret i udformningen af produktet, men er ansvarlige for markedsføringen af produktet.
Forbruger	En fysisk person, der optræder med et formål, som ligger uden for den pågældendes erhvervmæssige virksomhed.
Produkt	<ol style="list-style-type: none"> "kreditaftaler" vedrørende fast ejendom som omhandlet i artikel 4, stk. 3, i realkreditdirektivet "indskud" som omhandlet i artikel 2, stk. 1, nr. 3), i direktiv 2014/49/EU ("direktivet om indskudsgarantiordninger")³ "betalingskonti" som omhandlet i artikel 4, nr. 14, i

³Indskud omfatter alle former for indskud. Med direktiv 2014/65/EU (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. Produktstyringsreglerne i MiFID2, herunder fremtidige delegerede retsakter, hvori der fastsættes yderligere specifikationer i forbindelse med artikel 16, stk. 3 og artikel 24, stk. 2, i MiFID2, vil finde anvendelse på strukturerede indlån fra den 3. januar 2017, hvorfor disse retningslinjer ikke vil finde anvendelse på dem.

	<p>betalingstjenestedirektivet</p> <p>d) "betalingstjenester" som omhandlet i artikel 4, nr. 3, i betalingstjenestedirektivet</p> <p>e) "betalingstransaktioner" som omhandlet i artikel 4, nr. 23, i betalingstjenestedirektivet</p> <p>f) andre betalingsmidler som anført i bilag 1, punkt 5, i kapitalkravsdirektiv IV (f.eks. rejsechecks og bankveksler)</p> <p>g) "elektroniske penge" som omhandlet i artikel 2, nr. 2), i e- penge-direktivet eller</p> <p>h) andre former for forbrugerkredit ud over dem, der er omfattet af a), som ydes af ovennævnte produktudviklere i overensstemmelse med artikel 1, stk. 5, litra e), i EBA-forordningen.</p>
Ledelsesorgan	<p>Det eller de organer i et institut udpeget i overensstemmelse med national ret, der har beføjelse til at fastlægge instituttets strategi, mål og generelle forretningsprincipper, og som kontrollerer og overvåger ledelsens beslutningstagning, og dette omfatter de personer, der varetager den faktiske ledelse af instituttets virksomhed, jf. f.eks. artikel 3, stk. 1, nr. 7, i kapitalkravsdirektiv IV.</p>
Den daglige ledelse	<p>De fysiske personer, der udøver ledelsesfunktioner i et institut, og som er ansvarlige for instituttets daglige ledelse og står til ansvar herfor over for ledelsesorganet, jf. f.eks. artikel 3, stk. 1, nr. 9, i kapitalkravsdirektiv IV.</p>

3. Gennemførelse

Anvendelsesdato

16. Disse retningslinjer finder anvendelse fra den 3. januar 2017.

4. Produktudviklings- og produktstyringsprocesser for produktudviklere

Retningslinje 1: Etablering, proportionalitet, revision og dokumentation

- 1.1 Produktudvikleren bør etablere, gennemføre og revidere effektive produktudviklings- og produktstyringsprocesser. Ved udformningen og markedsføringen af produkter bør ordningerne have til formål at i) sikre, at forbrugernes interesser, mål og karakteristika inddrages, ii) forhindre eventuelle skader for forbrugerne og iii) minimere interessekonflikter.
- 1.2 Produktudviklings- og produktstyringsprocesserne bør regelmæssigt revideres og ajourføres af produktudvikleren.
- 1.3 Når et nyt produkt lanceres, bør produktudvikleren sikre, at produktudviklings- og produktstyringsprocesserne tages i betragtning i politikken for godkendelse af nye produkter i overensstemmelse med retningslinje 23 i EBA's retningslinjer vedrørende intern ledelse (GL 44) i de tilfælde, hvor GL 44 finder anvendelse.
- 1.4 Alle foranstaltninger, som produktudvikleren træffer i forbindelse med produktudviklings- og produktstyringsprocesserne, bør være behørigt dokumenteret, opbevares med henblik på revision og på anmodning stilles til rådighed for de kompetente myndigheder.
- 1.5 Produktudviklings- og produktstyringsprocesser bør stå i forhold til arten, omfanget og kompleksiteten af produktudviklerens relevante virksomhed. Gennemførelsen/anvendelsen af ordningerne bør tage hensyn til omfanget af den potentielle risiko for forbrugeren og produktets kompleksitet.

Retningslinje 2: Produktudviklers interne kontrolfunktioner

- 2.1 Produktudvikleren bør sikre, at produktudviklings- og produktstyringsprocesserne er en integreret del af ledelsen, risikostyringen og den interne kontrolramme, jf. eventuelt GL 44. Med henblik herpå bør produktudviklerens ledelsesorgan godkende etableringen af processerne og de efterfølgende revisioner.
- 2.2 Den daglige ledelse bør med støtte fra repræsentanter for produktudviklerens compliance- og risikostyringsfunktioner være ansvarlig for den løbende interne efterlevelse af produktudviklings- og produktstyringsprocesserne. Ledelsen bør jævnligt kontrollere, at

produktudviklings- og produktstyringsprocesserne fortsat er relevante og opfylder målene i retningslinje 1.1 ovenfor, og bør foreslå ledelsesorganet, at processerne ændres, hvis dette ikke længere er tilfældet.

- 2.3 Ansvar for risikostyrings- og compliancefunktionens tilsyn med denne proces bør, hvor relevant, integreres i de generelle opgaver, jf. retningslinje 25, 26 og 28 i GL 44.
- 2.4 Den daglige ledelse bør sikre, at de medarbejdere, der er involveret i udviklingen af et produkt, er fortrolige med og følger produktudviklerens produktudviklings- og produktstyringsprocesser, er kompetente og har den fornødne uddannelse samt forstår og er bekendt med produktets egenskaber, karakteristiske træk og risici.

Retningslinje 3: Målgruppe

- 3.1 Produktudviklere bør i deres produktudviklings- og produktstyringsprocesser medtage de foranstaltninger og funktioner, der skal anvendes for at identificere og om nødvendigt opdatere den relevante målgruppe for et produkt.
- 3.2 Når målgruppen er identificeret, bør produktudvikleren sikre, at produktet er hensigtsmæssigt for det/de identificerede markeds/markeders interesser, mål og karakteristika.
- 3.3 Produktudvikleren bør kun udforme og markedsføre produkter med egenskaber, omkostninger og risici, der tilgodeser de interesser, mål og karakteristika, som kendetegner den identificerede målgruppe, og som er til gavn for denne.
- 3.4 Produktudvikleren bør overveje, hvordan produktet passer ind i hans eksisterende produktsortiment, og om tilstedeværelsen af for mange produktvarianter hindrer forbrugeren i at træffe informerede beslutninger.
- 3.5 Produktudvikleren bør også identificere de markedssegmenter, hvis mål, interesser og karakteristika produktet efter al sandsynlighed ikke vil tilgodese.
- 3.6 Når produktudvikleren skal beslutte, om et produkt tilgodeser en bestemt målgruppes interesser, mål og karakteristika, bør han vurdere målgruppens finansielle kapacitet.

Retningslinje 4: Produkttest

- 4.1 Inden et produkt markedsføres, inden et eksisterende produkt sælges til en ny målgruppe, eller inden der foretages væsentlige ændringer af et eksisterende produkt, bør produktudvikleren teste produktet for at kunne vurdere, hvordan produktet vil påvirke forbrugerne i en lang række scenarier, herunder stressscenarier. Produktudviklere bør foretage passende ændringer af produktet, hvis analysen af scenarierne viser, at produktet vil føre til dårlige resultater for målgruppen.

Retningslinje 5: Produktovervågning

- 5.1 Når produktet markedsføres, har produktudvikleren det endelige ansvar for produktovervågningen og bør løbende overvåge produktet for at sikre, at forbrugernes interesser, mål og karakteristika fortsat tilgodeses.

Retningslinje 6: Afhjælpende foranstaltninger

- 6.1 Hvis produktudvikleren konstaterer et problem i forbindelse med produktet på markedet eller ved overvågningen af produktets performance i henhold til retningslinje 5.1 ovenfor, bør produktudvikleren træffe de nødvendige foranstaltninger til at afhjælpe situationen og forhindre, at skaden sker igen.
- 6.2 De afhjælpende foranstaltninger bør omfatte omgående underretning af distributøren om ændringer af de eksisterende produkter og eventuelle supplerende foranstaltninger, der skal træffes for at afhjælpe situationen.

Retningslinje 7: Distributionskanaler

- 7.1 Produktudvikleren bør udvælge distributionskanaler, der er hensigtsmæssige for den relevante målgruppe. Med henblik herpå bør produktudvikleren udvælge distributører, der har passende viden, ekspertise og kapacitet til at markedsføre hvert produkt på korrekt vis og til at give forbrugerne relevant information der forklarer produktets egenskaber og risici. Ved udvælgelsen af distributionskanaler kan produktudvikleren overveje at begrænse distributionen af et bestemt produkt til kanaler, der tilbyder forbrugerne særlige funktioner.
- 7.2 Produktudvikleren bør kontrollere, at produkterne distribueres til den identificerede målgruppe og kun sælges uden for målgruppen i behørigt begrundede tilfælde.
- 7.3 Produktudvikleren bør træffe alle foranstaltninger til at sikre, at distributørerne handler i overensstemmelse med produktudviklerens produktudviklings- og produktstyringsprocesser. Produktudvikleren bør træffe passende foranstaltninger, når der udtrykkes bekymring for en distributionskanals egnethed, f.eks. ved at ophøre med at benytte den pågældende kanal til et bestemt produkt. Produktudvikleren bør navnlig løbende sikre, at produkterne primært når ud til den identificerede målgruppe gennem de benyttede distributionskanaler.

Retningslinje 8: Information til distributører

- 8.1 Når det er relevant, bør produktudvikleren give distributøren en beskrivelse af produktets vigtigste træk, risici og eventuelle begrænsninger samt den samlede pris (som produktudvikleren kender eller med rimelighed må forventes at kende), forbrugeren skal betale, herunder alle gebyrer, omkostninger og udgifter forbundet hermed.

- 8.2 De oplysninger og detaljer vedrørende produkterne, som skal gives til distributørerne, bør være af en passende standard, klare, præcise og ajourførte.
- 8.3 Produktudvikleren bør sikre, at de oplysninger, der gives distributøren, omfatter alle relevante detaljer, der sætter distributøren i stand til at:
- a) forstå og markedsføre produktet på korrekt vis på markedet og
 - b) identificere den målgruppe, som produktet er udviklet til (se retningslinje 3.1), og de markedssegmenter, hvis mål, interesser og karakteristika efter al sandsynlighed ikke vil blive tilgodeset (se retningslinje 3.5).

5. Produktudviklings- og produktstyringsprocesser for distributører

Retningslinje 9: Etablering, proportionalitet, revision og dokumentation

- 9.1 Distributøren bør etablere, gennemføre og revidere effektive produktudviklings- og produktstyringsprocesser, der er specifikke og afpasset efter virksomhedens størrelse og den rolle virksomheden indtager i forbindelse med markedsføringen. Ved markedsføringen af produkter bør ordningerne være udformet på en sådan måde, at det sikres, at forbrugernes interesser, mål og karakteristika tilgodeses med henblik på at forhindre eventuelle skader for forbrugerne og minimere interessekonflikter.
- 9.2 Distributøren bør regelmæssigt revidere og ajourføre produktudviklings- og produktstyringsprocesserne.
- 9.3 Alle foranstaltninger, som distributøren træffer i forbindelse med produktudviklings- og produktstyringsprocesserne, bør være behørigt dokumenteret, opbevaret med henblik på revision og på anmodning stillet til rådighed for den kompetente myndighed eller produktudvikleren.

Retningslinje 10: Distributørers ledelsesforhold

- 10.1 Distributøren bør sikre, at produktudviklings- og produktstyringsprocesserne er en integreret del af hans generelle systemer og kontrolordninger. Med henblik herpå bør ledelsesorganet i givet fald godkende etableringen og de efterfølgende revisioner heraf.

Retningslinje 11: Kendskab til målgruppen

- 11.1 Distributøren bør anvende de oplysninger, produktudvikleren stiller til rådighed, og have relevant kendskab til og være i stand til at fastslå, om en forbruger tilhører målgruppen. Distributøren bør navnlig tage behørigt hensyn til alle relevante oplysninger, der sætter ham i stand til at identificere den målgruppe, som produktet er udviklet til, og de markedssegmenter, hvis interesser, mål og karakteristika produktet efter al sandsynlighed ikke vil tilgodeses.

Retningslinje 12: Oplysninger om og støtte til produktudviklerens ordninger

- 12.1 Distributøren bør tage hensyn til oplysningerne fra produktudvikleren og give forbrugeren en beskrivelse af produktets vigtigste træk, risici og den samlede pris, som forbrugeren skal betale, herunder alle gebyrer, omkostninger og udgifter forbundet hermed, samt stille supplerende materiale fra produktudvikleren til rådighed for målgruppen.
- 12.2 Distributøren bør kun sælge produktet til en forbruger, der ikke tilhører målgruppen, i behørigt begrundede tilfælde. Distributøren bør også være i stand til at tilvejebringe oplysninger for at begrunde over for produktudvikleren, hvorfor produktet blev tilbudt til en forbruger, der ikke tilhører målgruppen.
- 12.3 For at bistå produktudviklerne med at udføre deres produktovervågningsforpligtelse, bør distributøren indsamle oplysninger, som gør det muligt for produktudvikleren at afgøre, om det produkt, som distributøren markedsfører, løbende tilgodeser målgruppens interesser, mål og karakteristika.
- 12.4 Hvis distributøren identificerer eventuelle problemer med produktets egenskaber, produktinformationen eller målgruppen i forbindelse med udbud eller salg af produkter, bør han straks underrette produktudvikleren om problemet.

6. Outsourcing

1. Hvis produktudviklerens og/eller distributørens aktivitet er helt eller delvist outsourcet til tredjeparter eller på anden måde udføres af en anden enhed, bør produktudviklerne og i givet fald distributørerne sikre, at de opfylder kravene i CEBS' retningslinjer for outsourcing⁴. Dette gælder især retningslinje 2, hvori det hedder, at det endelige ansvar for en forsvarlig styring af risiciene i forbindelse med outsourcing eller de outsourcete aktiviteter ligger hos den outsourcende institutions daglige ledelse.

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