

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