

EBA/GL/2016/06

13/12/2016

Smjernice

o politikama i praksama primitaka
povezanima s ponudom i prodajom
proizvoda i usluga namijenjenih
potrošačima

1. Obveze usklađivanja i izvješćivanja

Status ovih smjernica

1. Ovaj dokument sadrži smjernice izdane na temelju članka 16. Uredbe (EU) br. 1093/2010¹. U skladu s člankom 16. stavkom 3. Uredbe (EU) br. 1093/2010 nadležna tijela i financijske institucije moraju ulagati napore da se usklade s ovim smjernicama.
2. Smjernice iznose EBA-ino stajalište o odgovarajućim nadzornim praksama unutar Europskog sustava financijskog nadzora ili o tome kako bi se pravo Unije trebalo primjenjivati u određenom području. Nadležna tijela određena člankom 4. stavkom 2. Uredbe (EU) br. 1093/2010 na koja se smjernice primjenjuju trebala bi se s njima uskladiti tako da ih na odgovarajući način uključe u svoje prakse (npr. izmjenama svojeg pravnog okvira ili nadzornih postupaka), uključujući i u slučajevima kada su smjernice prvenstveno upućene institucijama.

Zahtjevi za izvješćivanje

3. U skladu s člankom 16. stavkom 3. Uredbe (EU) 1093/2010 nadležna tijela moraju obavijestiti EBA-u o tome jesu li usklađena ili se namjeravaju uskladiti s ovim smjernicama, odnosno o razlozima neusklađenosti do 13/02/2017. U slučaju izostanka takve obavijesti unutar ovog roka EBA će smatrati da nadležna tijela nisu usklađena. Obavijesti se dostavljaju slanjem ispunjenog obrasca koji se nalazi na internetskoj stranici EBA-e na adresu compliance@eba.europa.eu suputom „EBA/GL/2016/06”. Obavijesti bi trebale slati osobe s odgovarajućom nadležnošću za izvješćivanje o usklađenosti u ime svojih nadležnih tijela. Svaka se promjena statusa usklađenosti također mora prijaviti EBA-i.
4. Obavijesti će biti objavljene na EBA-inoj internetskoj stranici u skladu s člankom 16. stavkom 3.

¹ Uredba (EU) br. 1093/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. studenoga 2010. o osnivanju europskog nadzornog tijela (Europskog nadzornog tijela za bankarstvo), kojom se izmjenjuje Odluka br. 716/2009/EZ i stavlja izvan snage Odluka Komisije 2009/78/EZ, (SL L 331, 15.12.2010., str. 12.).

2. Predmet, područje primjene i definicije

Predmet i područje primjene

- Ovim se smjernicama pobliže utvrđuju zahtjevi za izradu i primjenu politika i praksi primitaka, u vezi s ponudom ili pružanjem bankovnih proizvoda i usluga potrošačima od strane institucija kako je određeno u stavku 17., s ciljem zaštite potrošača od nepoželjnog gubitka koji proizlazi iz načina nagrađivanja prodajnog osoblja.
- Ovim se smjernicama pružaju pojedinosti o načinu na koji bi financijske institucije trebale provesti specifične odredbe utvrđene u primjenjivim direktivama EU-a, kao što su (i) članak 74. stavak 3. i članak 75. stavak 2. Direktive 2013/36/EU², kojima se daje mandat EBA-i za razvoj smjernica za sustave upravljanja kreditnim institucijama, uključujući politike i prakse primitaka, (ii) članak 7. stavak 2. Direktive 2014/17/EU³, kojim se od država članica traži da osiguraju da način na koji vjerovnici i kreditni posrednici isplaćuju primitke svom osoblju iste ne sprječava da postupaju pošteno, pravedno, transparentno i profesionalno, uzimajući u obzir prava i interese potrošača te (iii) članak 11. stavak 4. Direktive (EU) 2015/2366⁴ i članak 3. stavak 1. Direktive 2009/110/EZ⁵, kojima se od institucija za platni promet i institucija za elektronički novac zahtijeva da uspostave robusne sustave upravljanja, u mjeri u kojoj se odnose na politike i prakse primitaka.
- Ove smjernice ne obuhvaćaju primitke koje institucije isplaćuju kreditnim posrednicima (za koje se često upotrebljava naziv „provizije”) i njima se ne dovode u pitanje pravila o primitcima propisana na temelju Direktive 2014/17/EU⁶, a posebno temeljem članka 7. stavka 2. te Direktive, kojim se zahtijeva da, u slučaju kada vjerovnici isplaćuju primitke kreditnim posrednicima, to moraju činiti na način kojim se vjerovnika, kreditnog posrednika

² Direktiva 2013/36/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 26. lipnja 2013. o pristupanju djelatnosti kreditnih institucija i bonitetnom nadzoru nad kreditnim institucijama i investicijskim društvima, izmjeni Direktive 2002/87/EZ te stavljanju izvan snage direktiva 2006/48/EZ i 2006/49/EZ

³ Direktiva 2014/17/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 4. veljače 2014. o ugovorima o potrošačkim kreditima koji se odnose na stambene nekretnine i o izmjeni direktiva 2008/48/EZ i 2013/36/EU i Uredbe (EU) br. 1093/2010 (SL L 60, 28. 2. 2014., str. 34.).

⁴ Direktiva (EU) 2015/2366 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o platnim uslugama na unutarnjem tržištu, o izmjeni direktiva 2002/65/EZ, 2009/110/EZ i 2013/36/EU te Uredbe (EU) br. 1093/2010 i o stavljanju izvan snage Direktive 2007/64/EZ (SL L 337, 23. 12. 2015., str. 35.).

⁵ Direktiva 2009/110/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 16. rujna 2009. o osnivanju, obavljanju djelatnosti i bonitetnom nadzoru poslovanja institucija za elektronički novac te o izmjeni direktiva 2005/60/EZ i 2006/48/EZ i stavljanju izvan snage Direktive 2000/46/EZ (SL L 267, 10.10. 2009., str. 7.).

⁶ Direktiva 2014/17/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 4. veljače 2014. o ugovorima o potrošačkim kreditima koji se odnose na stambene nekretnine i o izmjeni direktiva 2008/48/EZ i 2013/36/EU i Uredbe (EU) br. 1093/2010 (SL L 60, 28. 2. 2014., str. 34.).

ili imenovanog zastupnika ne sprječava da postupa pošteno, pravedno, transparentno i profesionalno, uzimajući u obzir prava i interese potrošača.

8. Relevantni bankovni proizvodi i usluge su oni koji su u području primjene zakonskih akata na temelju kojih su institucije ovlaštene ili im je odobreno provođenje njihovih aktivnosti na način definiran u stavku 17.
9. Ovim se smjernicama također ne dovodi u pitanje primjena strožih zahtjeva koji su utvrđeni u primjenjivom sektorskom zakonodavstvu, a posebno na temelju članka 7. stavka 4. Direktive 2014/17/EU, u pogledu pružanja savjetodavnih usluga o ugovorima o stambenim potrošačkim kreditima kako je utvrđeno u članku 4. stavku 21. te Direktive.
10. Nadležna tijela možda će željeti razmotriti primjenu ovih smjernica i na druge subjekte uz institucije koje su utvrđene u stavku 17., a posebno na:
 - a. posrednike različite od kreditnih posrednika kako je utvrđeno u članku 4. stavku 5. Direktive 2014/17/EU;
 - b. „imenovane predstavnike” kako je utvrđeno u članku 4. stavku 8. Direktive 2014/17/EU.
11. Nadležna tijela možda će željeti razmotriti primjenu ovih smjernica i na druge osobe uz potrošače kako je utvrđeno u stavku 17., kao što su mikropoduzeća te mala i srednja poduzeća.
12. Konačno, nadležna tijela možda će željeti razmotriti proširenje zahtjeva o primitcima kako je određeno ovim smjernicama i na primitke (poznate i pod nazivom „provizije”) koje financijske institucije plaćaju kreditnim posrednicima.
13. U slučaju kada je u ovim smjernicama naznačen ishod, taj je ishod moguće postići na različite načine. Nadležna tijela možda će željeti procijeniti prikladnost tih postupaka i instrumenata koja upotrebljava financijska institucija, uzimajući u obzir njezin poslovni model, veličinu i složenost.
14. Provedbom ovih smjernica ne dovodi se u pitanje zahtjev prema kreditnim institucijama da se usklade sa Smjernicama EBA-e o dobrim politikama primitaka na temelju članka 74. stavka 3. i članka 75. stavka 2. Direktive 2013/36/EU i objavama na temelju članka 450. Uredbe (EU) br. 575/2013.

Adresati

Adresati ovih smjernica

15. Ove su smjernice upućene:

- a. nadležnim tijelima kako je utvrđeno u članku 4. stavku 2. točki i. Uredbe (EU) br. 1093/2010 (EBA-ino tijelo). U vezi s vjerovnicima i kreditnim posrednicima na koje se definicija „institucije” iz stavka 17. odnosi, a koje nisu kreditne institucije, institucije za platni promet ili institucije za elektronički novac kako je naznačeno u toj definiciji, smjernice se primjenjuju u mjeri u kojoj su ta tijela određena kao nadležna za osiguravanje primjene i provedbe odredaba Direktive 2014/17/EU na koje se ove smjernice odnose; i
- b. financijske institucije kako je utvrđeno u članku 4. stavku 1. Uredbe (EU) br. 1093/2010.

Adresati zahtjeva u pogledu informacija

16. Bez obzira na to je li nadležno tijelo koje je član EBA-e adresat u smislu stavka 15., ako država članica odredi više od jednog tijela u skladu s člankom 5. Direktive 2014/17/EU, a jedno od njih nije član EBA-e, ono nadležno tijelo koje je član EBA-e određeno prema tom članku trebalo bi, ne dovodeći u pitanje nacionalne dogovore donesene na temelju članka 5. stavka 3. Direktive 2014/17/EU:

- a) obavijestiti bez odgode drugo imenovano tijelo o ovim smjernicama i datumu njihove primjene;
- b) u pisanom obliku zatražiti od tog drugog tijela da razmotri primjenu ovih smjernica;
- c) u pisanom obliku zatražiti od tog drugog tijela da u roku od dva mjeseca od obavijesti na temelju podstavka (a) obavijesti EBA-u ili nadležno tijelo koje je član EBA-e o tome primjenjuje li ili namjerava li primijeniti ove smjernice; i
- d) kada je primjenjivo, bez odgode EBA-i proslijediti informacije primljene u skladu s podstavkom (c).

Definicije

17. Osim ako nije drugačije navedeno, definicije određene zakonodavnim aktima na koje se u ovom stavku upućuje imaju isto značenje u ovim smjernicama. Povrh toga, za potrebe ovih smjernica primjenjuju se sljedeće definicije:

| | |
|---------------------------------|---|
| Potrošač | Fizička osoba koja djeluje izvan poslovne djelatnosti ili slobodnog zanimanja. |
| Institucije | <ul style="list-style-type: none">a) „Kreditne institucije” kako je utvrđeno u članku 4. stavku 1. Uredbe (EU) br. 575/2013⁷;b) „Vjerovnici” kako je utvrđeno u članku 4. stavku 2. Direktive 2014/17/EU;c) „Kreditni posrednici” kako je utvrđeno u članku 4. stavku 5. Direktive 2014/17/EU;d) „Institucije za platni promet” kako je utvrđeno u članku 4. stavku 4. Direktive (EU) 2015/2366;e) „Institucije za elektronički novac” kako je utvrđeno u članku 2. stavku 1. Direktive 2009/110/EZ. |
| Bankovni proizvodi i/ili usluge | <ul style="list-style-type: none">a) „ugovori o kreditu” kako je utvrđeno u članku 4. stavku 3. Direktive 2014/17/EU;b) „depoziti”⁸ kako je utvrđeno u članku 2. stavku 3. Direktive 2014/49/EU⁹;c) „računi za plaćanje” kako je utvrđeno u članku 4. stavku 12. Direktive (EU) 2015/2366;d) „platne usluge” kako je utvrđeno u članku 4. stavku 3. Direktive (EU) 2015/2366;e) „platni instrumenti” kako je utvrđeno u članku 4. stavku 14. Direktive (EU) 2015/2366. |

⁷ Uredba (EU) br. 575/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 26. lipnja 2013. o bonitetnim zahtjevima za kreditne institucije i investicijska društva i o izmjeni Uredbe (EU) br. 648/2012 (SL L 176, 27. 6. 2013., str. 1.).

⁸ Depoziti uključuju sve oblike depozita. Direktiva o tržištima financijskih instrumenata 2014/65/EU (MiFID 2) proširila je u skladu s člankom 1. stavkom 4. određena organizacijska pravila i pravila poslovnog ponašanja na podskup depozita pod nazivom strukturirani depoziti kako je utvrđeno u članku 4. stavku 1. točki 43. Direktive MiFID 2. Pravila o primitcima iz Direktive MiFID 2, uključujući buduće delegirane akte kojima se utvrđuju daljnje specifikacije u odnosu na članak 16. stavak 3. i članak 24. stavak 10. Direktive MiFID 2, primjenjuju se na strukturirane depozite i stoga se ove smjernice neće primjenjivati na njih.

⁹ Direktiva 2014/49/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 16. travnja 2014. o sustavima osiguranja depozita (SL L 173, 12. 6. 2014., str. 149.).

| | |
|--------------------|--|
| | <p>f) ostala sredstva plaćanja, kako je navedeno u Prilogu 1. stavku 5. Direktive 2013/36/EU¹⁰;</p> <p>g) „elektronički novac” kako je utvrđeno u članku 2. stavku 2. Direktive 2009/110/EZ; i</p> <p>h) ostali oblici kredita, osim onoga iz točke (a) gore, kako je navedeno u Prilogu 1. stavku 2. Direktive 2013/36/EU te u skladu s člankom 1. stavkom 5. točkom (e) Uredbe (EU) br. 1093/2010.</p> |
| Upravljačko tijelo | Jedno ili više tijela institucije ¹¹ koja su imenovana u skladu s nacionalnim pravom, koja su ovlaštena odrediti strategiju, ciljeve i opće usmjerenje institucije, a koja nadziru i prate proces donošenja odluka u vezi s upravljanjem te uključuje osobe koje sudjeluju u upravljanju poslovanjem institucije. |
| Relevantne osobe | Bilo koja fizička osoba koja: <p>a) radi za instituciju i izravno nudi ili pruža bankovne proizvode ili usluge potrošačima; ili</p> <p>b) radi za instituciju i izravno ili neizravno upravlja osobom iz točke (a).</p> |
| Primitci | Svi oblici fiksnih i varijabilnih primitaka, uključujući izvršena plaćanja ili pogodnosti, novčane ili nenovčane, koje relevantnim osobama izravno dodjeljuje institucija ili se dodjeljuju u ime institucije. Novčane pogodnosti mogu uključivati, ali nisu ograničene na, napredovanje u karijeri, zdravstveno osiguranje, različite popuste, korištenje automobilom ili mobilnim telefonom, otvorene račune za pokriće značajnih iznosa različitih troškova ili seminare. |

Eksternalizacija poslova

18. U slučaju kada se djelatnost institucije u cijelosti ili djelomično eksternalizira trećim stranama ili je izvršava drugi subjekt na druge načine, institucije bi pritom trebale osigurati usklađenost sa zahtjevima utvrđenim u Smjernicama CEBS-a o eksternalizaciji¹². To posebno uključuje CEBS-ovu smjernicu 2. kojom se propisuje da „krajnju odgovornost za pravilno upravljanje rizicima povezanim s eksternalizacijom ili djelatnostima koje su eksternalizirane snosi više rukovodstvo institucije koja provodi eksternalizaciju”.

¹⁰ Direktiva 2013/36/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 26. lipnja 2013. o pristupanju djelatnosti kreditnih institucija i bonitetnom nadzoru nad kreditnim institucijama i investicijskim društvima, izmjeni Direktive 2002/87/EZ te stavljanju izvan snage direktiva 2006/48/EZ i 2006/49/EZ, (SL L 176, 27. 6. 2013., str. 338.).

¹¹ U europskim zemljama moguće je primijetiti različite strukture upravljačkih tijela. U nekim zemljama uobičajena je unitarna struktura, odnosno samo jedno tijelo obavlja nadzorne i upravljačke funkcije uprave. U drugim zemljama uobičajena je dualna struktura, uz osnivanje dvaju neovisnih tijela, jedno za upravljačku funkciju, a drugo za nadzor upravljačke funkcije.

¹² [CEBS, Smjernice o eksternalizaciji \(2006.\)](#).

3. Provedba

Datum primjene

19. Ove smjernice primjenjuju se od 13. siječnja 2018.

4. Smjernice o politikama i praksama primitaka

1. Izrada

- 1.1. Institucije bi trebale izraditi i primijeniti politike i prakse primitaka kojima se uzimaju u obzir prava i interesi potrošača. Institucije bi posebice trebale osigurati da se novčanim i/ili nenovčanim oblicima primitaka ne uvode poticaji kojima relevantne osobe pogoduju vlastitim interesima ili interesima institucije, a na štetu potrošača.
- 1.2. Pri izradi politika i praksi primitaka, institucije bi trebale razmotriti uvode li se tim politikama i praksama bilo kakvi rizici od nastanka gubitka za potrošače te bi trebale uvesti mjere kojima sprečavaju nastanak takvih rizika.
- 1.3. Funkcija ljudskih resursa u institucijama trebala bi sudjelovati u izradi politika i praksi primitaka te priopćavati o njima. Osim toga, ako su uspostavljene, funkcija upravljanja rizicima i funkcija usklađenosti trebale bi omogućiti korisne ulazne podatke za izradu politika i praksi primitaka.
- 1.4. S ciljem procjene učinka relevantne osobe, institucije bi u politikama i praksama primitaka trebale utvrditi primjerene kriterije za procjenu učinka, uzimajući u obzir prava i interese potrošača.
- 1.5. Pri izradi politika i praksi primitaka, institucije bi trebale razmotriti i kvalitativne i kvantitativne kriterije za određivanje razine varijabilnih primitaka kako bi se osiguralo da prava i interesi potrošača budu primjereno uzeti u obzir.
- 1.6. Institucije ne bi trebale izraditi politike i prakse primitaka kojima se:
 - a. primitci isključivo povezuju s kvantitativnim ciljem za ponudu ili prodaju bankovnih proizvoda ili usluga; ili

- b. promiče ponuda ili prodaja specifičnog proizvoda ili kategorije proizvoda u odnosu na druge proizvode, poput proizvoda koji instituciji ili relevantnoj osobi donose veću dobit, na štetu potrošača.
- 1.7. U slučaju kada su politikama i praksama primitaka omogućeni varijabilni primitci, institucije bi trebale osigurati da je omjer fiksnih i varijabilnih komponenti primitaka primjereno uravnotežen te da se njime uzimaju u obzir prava i interesi potrošača. Nadalje, uspostavljene politike i prakse primitaka trebale bi omogućiti provođenje fleksibilne politike varijabilnih primitaka, uključujući, gdje je to prikladno, mogućnost neisplaćivanja varijabilnog dijela primitka.
- 1.8. Institucije bi trebale izbjegavati nepotrebno složene politike i prakse, kao i nejasne kombinacije različitih politika i praksi.

2. Dokumentacija, obavještanje i dostupnost

- 2.1. Institucije bi trebale dokumentirati politike i prakse primitaka, pohraniti ih za potrebe revizije na najmanje pet godina od posljednjeg datuma primjene te ih na zahtjev staviti na raspolaganje nadležnim tijelima. Ova dokumentacija bi trebala uključivati, ali se ne ograničava na:
- a) ciljeve politika i praksi primitaka u institucijama;
 - b) relevantne osobe koje su obuhvaćene područjem primjene ovih politika i praksi;
 - c) metodu praktične primjene politika primitaka, posebno uključujući kriterije za ostvarivanje varijabilnih primitaka, u slučaju kada su odobreni varijabilni primitci.
- 2.2. Prije nego što im se dopusti da nude i prodaju bankovne proizvode ili usluge potrošačima, relevantne osobe bi trebale biti obaviještene, i to na razumljiv i transparentan način, o politikama i praksama primitaka koje se na njih primjenjuju.
- 2.3. Politike i prakse primitaka trebale bi biti lako dostupne svim relevantnim osobama unutar institucije.

3. Odobrenje

- 3.1. Upravljačko tijelo odobrava i zadržava krajnju odgovornost za politike i prakse primitaka određene institucije.
- 3.2. Upravljačko tijelo trebalo bi potražiti savjet od odbora za primitke, ako takav postoji, u vezi s politikama i praksama primitaka institucije u odnosu na izvršavanje ovih smjernica.

- 3.3. Ako postoji, funkcija za usklađivanje trebala bi potvrditi usklađenost politika i praksi primitaka s ovim smjernicama.
- 3.4. Izmjene politike i prakse primitaka trebale bi se provoditi samo uz odobrenje upravljačkog tijela.

4. Praćenje

- 4.1 Institucije bi trebale najmanje jednom godišnje revidirati svoje politike i prakse primitaka kako bi se osigurala usklađenost s ovim smjernicama. Posebno u slučaju kada institucija utvrdi da, kao rezultat izrade politika i praksi primitaka kako je navedeno u stavku 1.2. ovih smjernica, može preostati rizik od nanošenja štete potrošačima, institucija bi u sklopu revizije trebala procijeniti je li se bilo koji od ovih preostalih rizika iskristalizirao i uzrokuje li štetu potrošačima.
- 4.2 Kada se revizijom utvrdi da politike i prakse primitaka određene institucije nemaju željeni ili propisani učinak, institucija bi trebala izmijeniti svoje politike i prakse primitaka u skladu s ovim smjernicama.
- 4.3 Institucije bi trebale uspostaviti učinkovite kontrole kako bi provjerile poštuju li se njihove politike i prakse primitaka te kako bi prepoznale i riješile slučajeve neusklađenosti s ovim smjernicama.