

EBA/GL/2016/06

13/12/2016

Riktlinjer

om ersättningspolicy och
ersättningspraxis för försäljning och
tillhandahållande av bankprodukter och
banktjänster till konsumenter

1. Efterlevnads- och rapporteringsskyldigheter

Riktlinjernas status

1. Detta dokument innehåller riktlinjer som har utfärdats enligt artikel 16 i förordning (EU) nr 1093/2010¹. I enlighet med artikel 16.3 i förordning (EU) nr 1093/2010 måste behöriga myndigheter och finansinstitut med alla tillgängliga medel försöka följa riktlinjerna.
2. Avriktlinjerframgår Europeiska bankmyndighetens (EBA) syn på lämplig tillsynspraxis inom det europeiska systemet för finansiell tillsyn eller på hur unionslagstiftningen ska tillämpas inom ett särskilt område. Behöriga myndigheter enligt definitionen i artikel 4.2 i förordning (EU) nr 1093/2010 som berörs av riktlinjerna ska följa dem genom att på lämpligt sätt införliva dem i sin praxis (till exempel genom att ändra sina rättsliga ramar eller tillsynsrutiner), även när riktlinjerna i första hand riktas till finansinstitut.

Rapporteringskrav

3. Enligt artikel 16.3 i förordning (EU) nr 1093/2010 måste de behöriga myndigheterna meddela EBA om de följer eller avser att följa dessa riktlinjer, alternativt ange skälen till att de inte gör det, senast den 13/02/2017. Om någon sådan anmälan inte inkommer inom denna tidsfrist kommer EBA att anse att de behöriga myndigheterna inte följer riktlinjerna. Anmälningar ska lämnas på det formulär som tillhandahålls på EBA:s webbplats till compliance@eba.europa.eu med hänvisningen "EBA/GL/2016/06". Anmälningar ska inges av personer som har befogenhet att rapportera om hur reglerna efterlevs på de behöriga myndigheternas vägnar. Alla förändringar i graden av efterlevnad måste rapporteras till EBA.
4. Anmälningarna kommer att offentliggöras på EBA:s webbplats i enlighet med artikel 16.3.

¹ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1093/2010 av den 24 november 2010 om inrättande av en europeisk tillsynsmyndighet (Europeiska bankmyndigheten), om ändring av beslut nr 716/2009/EG och om upphävande av kommissionens beslut 2009/78/EG (EUT L 331, 15.12.2010, s. 12).

2. Syfte, tillämpningsområde och definitioner

Syfte och tillämpningsområde

5. I dessa riktlinjer fastställs kraven för utformningen och genomförandet av en ersättningspolicy och en ersättningspraxis för erbjudande eller tillhandahållande av bankprodukter och banktjänster till konsumenter av institut enligt definitionen i punkt 17, i syfte att skydda konsumenter från den intressekonflikt som ersättningen till försäljningspersonal kan orsaka.
6. Dessa riktlinjer innehåller närmare uppgifter om hur finansinstitut bör verkställa de särskilda bestämmelser som föreskrivs i tillämpliga EU-direktiv, t.ex. i) artiklarna 74.3 och 75.2 i direktiv 2013/36/EU², som ger EBA i uppdrag att utarbeta riktlinjer om kreditinstitutens styrsystem, inklusive ersättningspolicy och ersättningspraxis, ii) artikel 7.2 i direktiv 2014/17/EU³, som kräver att medlemsstaterna ska se till att kreditgivares och kreditförmedlares arvodering av sin personal inte inkräktar på skyldigheten att agera hederligt, rättvist, transparent och professionellt, med beaktande av konsumentens rättigheter och intressen, samt iii) artiklarna 11.4 i direktiv (EU) 2015/2366⁴ och 3.1 i direktiv 2009/110/EG⁵, som kräver att betalningsinstitut respektive institut för elektroniska pengar har effektiva styrsystem, i den mån de avser ersättningspolicy och ersättningspraxis.
7. Dessa riktlinjer omfattar inte ersättningar som institut betalar till kreditförmedlare (ofta kallade provisioner) och påverkar inte de ersättningsregler som föreskrivs i direktivet 2014/17/EU⁶ och framför allt i artikel 7.2 i det direktivet, som kräver att kreditgivare som arvoderar kreditförmedlare måste göra detta på ett sätt som inte hindrar kreditgivare, kreditförmedlare eller utsedda representanter från att agera hederligt, rättvist, transparent och professionellt, med beaktande av konsumentens rättigheter och intressen.

² Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/36/EU av den 26 juni 2013 om behörighet att utöva verksamhet i kreditinstitut och om tillsyn av kreditinstitut och värdepappersföretag, om ändring av direktiv 2002/87/EG och om upphävande av direktiv 2006/48/EG och 2006/49/EG.

³ Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/17/EU av den 4 februari 2014 om konsumentkreditavtal som avser bostadsfastighet och om ändring av direktiven 2008/48/EG och 2013/36/EU och förordning (EU) nr 1093/2010 (EUT L 60, 28.2.2014, s. 34).

⁴ Europaparlamentets och rådets direktiv 2015/2366 av den 25 november 2015 om betaltjänster på den inre marknaden och om ändring av direktiven 2002/65/EG, 2009/110/EG, 2013/36/EG samt förordning (EU) nr 1093/2010 samt upphävande av direktiv 2007/64/EG (EUT L 337, 23.12.2015, s. 35).

⁵ Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/110/EG av den 16 september 2009 om rätten att starta och driva affärsverksamhet i institut för elektroniska pengar samt om tillsyn av sådan verksamhet, om ändring av direktiven 2005/60/EG och 2006/48/EG och om upphävande av direktiv 2000/46/EG (EUT L 267, 10.10.2009, s. 7).

⁶ Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/17/EU av den 4 februari 2014 om konsumentkreditavtal som avser bostadsfastighet och om ändring av direktiven 2008/48/EG och 2013/36/EU och förordning (EU) nr 1093/2010 (EUT L 60, 28.2.2014, s. 34).

8. De bankprodukter och banktjänster som berörs är de som omfattas av de lagstiftningsakter enligt vilka instituten är auktoriserade eller har tillstånd att utöva sin verksamhet enligt definitionen i punkt 17.
9. Dessa riktlinjer påverkar inte heller tillämpningen av striktare krav i tillämplig sektorsspecifik lagstiftning, och framför allt enligt artikel 7.4 i direktiv 2014/17/EU, vad gäller tillhandahållande av rådgivningstjänster enligt definitionen i artikel 4.21 i det direktivet.
10. Behöriga myndigheter kan vilja överväga hur tillämpningen av dessa riktlinjer ska ske även för andra enheter än institut enligt definitionen i punkt 17, framför allt för
 - a. andra mellanhänder än kreditförmedlare enligt definitionen i artikel 4.5 i direktiv 2014/17/EU,
 - b. *utsedda representanter* enligt definitionen i artikel 4.8 i direktiv 2014/17/EU.
11. Behöriga myndigheter kan vilja överväga hur tillämpningen av dessa riktlinjer ska ske i förhållande till andra personer än konsumenter enligt definitionen i punkt 17, t.ex. mikroföretag och små och medelstora företag.
12. Behöriga myndigheter kan till sist även vilja överväga hur tillämpningen av dessa riktlinjer ska ske avseende de ersättningar (även kallade provisioner) som finansinstitut betalar till kreditförmedlare.
13. Där dessa riktlinjer anger ett resultat kan resultatet uppnås med olika medel. Behöriga myndigheter kan vilja bedöma lämpligheten för de medel som används av ett finansinstitut med hänsyn till verksamhetens art, omfattning och komplexitet.
14. Genomförandet av dessa riktlinjer ska inte påverka kraven på kreditinstituten att följa EBA:s riktlinjer för en sund ersättningspolicy enligt artiklarna 74.3 och 75.2 i direktiv 2013/36/EU och offentliggörande enligt artikel 450 i förordning (EU) nr 575/2013.

Mottagare

Riktlinjernas mottagare

15. Dessa riktlinjer vänder sig till följande mottagare:
 - a. Behöriga myndigheter enligt definitionen i artikel 4.2 led i i förordning (EU) nr 1093/2010 (EBA-myndigheten). Med hänsyn till kreditgivare och kreditförmedlare enligt definitionen av *institut* i punkt 17 som inte är kreditinstitut, betalningsinstitut eller institut för elektroniska pengar som avses i den definitionen, är riktlinjerna tillämpliga i den mån de myndigheterna har utsetts som behöriga för att säkerställa tillämpningen och verkställandet av bestämmelserna i direktiv 2014/17/EU som dessa riktlinjer hänför sig till.

- b. Finansinstitut enligt definitionen i artikel 4.1 i förordning (EU) nr 1093/2010.

Informationskravens mottagare

16. Oberoende av om en EBA-myndighet uppfyller kraven i punkt 15 eller inte bör den EBA-myndighet som har utsetts i enlighet med artikel 5 i direktiv 2014/17/EU, om en medlemsstat har utsett fler än en myndighet i enlighet med denna artikel och en av dessa inte är en EBA-myndighet, utan att det inverkar på de nationella arrangemang som görs i enlighet med artikel 5.3 i direktiv 2014/17/EU
- a) utan dröjsmål informera den andra utsedda myndigheten om dessa riktlinjer och när de träder i kraft,
 - b) skriftligen uppmana den myndigheten att tillämpa dessa riktlinjer,
 - c) skriftligen uppmana den myndigheten att senast två månader efter delgivningen enligt punkt a informera antingen EBA eller EBA-myndigheten om huruvida den tillämpar eller avser att tillämpa dessa riktlinjer,
 - d) i tillämpliga fall utan dröjsmål vidarebefordra den information som erhålls enligt punkt c ovan till EBA.

Definitioner

17. Om inte annat anges har de definitioner som ges i de rättsakter som nämns i detta avsnitt samma betydelse i dessa riktlinjer. I riktlinjerna gäller dessutom följande definitioner:

<i>Konsument</i>	En fysisk person som handlar för ändamål som ligger utanför hans närings- eller yrkesverksamhet.
<i>Institut</i>	<ul style="list-style-type: none">a) <i>Kreditinstitut</i> enligt definitionen i artikel 4.1 i förordning (EU) nr 575/2013⁷,b) <i>Kreditgivare</i> enligt definitionen i artikel 4.2 i direktiv 2014/17/EU.c) <i>Kreditförmedlare</i> enligt definitionen i artikel 4.5 i direktiv 2014/17/EU.d) <i>Betalningsinstitut</i> enligt definitionen i artikel 4.4 i direktiv (EU) 2015/2366.e) <i>Institut för elektroniska pengar</i> enligt definitionen i artikel 2.1 i

⁷ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 575/2013 av den 26 juni 2013 om tillsynskrav för kreditinstitut och värdepappersföretag och om ändring av förordning (EU) nr 648/2012 (EUT L 176, 27.6.2013, s. 1).

direktiv 2009/110/EG.

<i>Bankprodukter och/eller banktjänster</i>	<p>a) <i>Kreditavtal</i> enligt definitionen i artikel 4.3 i direktiv 2014/17/EU.</p> <p>b) <i>Insättningar</i>⁸ enligt definitionen i artikel 2.3 i direktiv 2014/49/EU⁹.</p> <p>c) <i>Betalkonton</i> enligt definitionen i artikel 4.12 i direktiv (EU) 2015/2366.</p> <p>d) <i>Betaltjänster</i> enligt definitionen i artikel 4.3 i direktiv (EU) 2015/2366.</p> <p>e) <i>Betalinstrument</i> enligt definitionen i artikel 4.14 i direktiv (EU) 2015/2366.</p> <p>f) Övriga betalningsmedel som avses i bilaga 1.5 till direktiv 2013/36/EU¹⁰.</p> <p>g) <i>Elektroniska pengar</i> enligt definitionen i artikel 2.2 i direktiv 2009/110/EG.</p> <p>h) Övriga kreditformer utöver de i punkt a ovan, som avses i bilaga 1.2 till direktiv 2013/36/EU och i linje med artikel 1.5 e i förordning (EU) nr 1093/2010.</p>
<i>Ledningsorgan</i>	Ett instituts organ ¹¹ , som utses enligt den nationella lagstiftningen och som har befogenhet att fastställa institutets strategi, mål och allmänna inriktning och som kontrollerar och övervakar ledningens beslutsfattande och de personer som i praktiken leder institutets verksamhet.
<i>Berörda personer</i>	En fysisk person som
	a) arbetar för ett institut och direkt erbjuder eller tillhandahåller bankprodukter eller banktjänster till konsumenter,
	b) arbetar för ett institut och direkt eller indirekt är chef för en

⁸ Insättningar inkluderar alla former av insättningar. Direktivet 2014/65/EU om marknader för finansiella instrument (MiFID2) har i enlighet med sin artikel 1.4 utökats till att även omfatta vissa organisatoriska regler och uppföranderegler för den form av insättningar som kallas strukturerade insättningar enligt definitionen i punkt 43 i artikel 4.1 i det direktivet. Ersättningsreglerna i direktivet om marknader för finansiella instrument, inbegripet framtida delegerade akter med ytterligare specifikationer i fråga om artiklarna 16.3 och 24.10 i det direktivet, ska tillämpas på strukturerade insättningar och därför gäller dessa riktlinjer inte dem.

⁹ Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/49/EU av den 16 april 2014 om insättningsgarantisystem (EUT L 173, 12.6.2014, s. 149).

¹⁰ Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/36/EU av den 26 juni 2013 om behörighet att utöva verksamhet i kreditinstitut och om tillsyn av kreditinstitut och värdepappersföretag, om ändring av direktiv 2002/87/EG och om upphävande av direktiv 2006/48/EG och 2006/49/EG (EUT L 176, 27.6.2013, s. 338).

¹¹ Ledningsorgan kan organiseras på olika sätt i olika europeiska länder. I vissa länder är det vanligt med en enhet, dvs. att ledningens tillsyns- och ledningsfunktioner utövas av ett enda organ. I andra länder är det vanligt med en tvådelad organisation, med två oberoende organ, där ett ansvarar för ledningsfunktionen och det andra ansvarar för tillsynen av ledningsfunktionen.

person som avses i punkt a.

<i>Ersättning</i>	Alla former av fast och rörlig ersättning, inklusive utbetalningar eller förmåner, monetära eller icke monetära, som tilldelas berörda personer direkt eller för instituts räkning. Icke monetära förmåner kan omfatta, men begränsar sig inte bara till, karriärutveckling, sjukförsäkring, rabatter eller tillhandahållande av bil eller mobiltelefon, generösa representationskonton eller seminarier.
-------------------	---

Uppdragsavtal

18. När ett instituts verksamhet helt eller delvis har lagts ut till tredje part eller på annat sätt utförs av en annan enhet bör institutet se till att kraven i CEBS riktlinjer om uppdragsavtal¹² uppfylls. Detta gäller särskilt CEBS riktlinje 2, enligt vilken uppdragsgivarens verkställande ledning har det yttersta ansvaret för att riskerna förknippade med själva utläggningen eller den verksamhet som lagts ut hanteras på rätt sätt.

3. Genomförande

Datum för tillämpning

19. Dessa riktlinjer gäller från den 13 januari 2018.

¹² [CEBS, Guidelines on outsourcing \(2006\)](#).

4. Riktlinjer för ersättningspolicy och ersättningspraxis

1. Utformning

- 1.1. Institutet bör utforma och genomföra en ersättningspolicy och en ersättningspraxis som tar hänsyn till konsumenternas rättigheter och intressen. Framför allt bör institutet se till att monetära och/eller icke monetära ersättningsformer inte ger incitament som leder till att berörda personer gynnar sina egna intressen eller institutets intressen till nackdel för konsumenterna.
- 1.2. Vid utformningen av en ersättningspolicy och en ersättningspraxis bör institutet överväga om denna policy och praxis medför risker för att nackdelar uppstår för konsumenterna och då bör institutet förhindra att sådana risker uppstår.
- 1.3. Institutets personalfunktion bör delta i och prägla utformningen av en ersättningspolicy och en ersättningspraxis. Dessutom bör funktionerna för riskkontroll och regelefterlevnad, om de finns etablerade, bistå med rekommendationer vid utformningen av en ersättningspolicy och ersättningspraxis.
- 1.4. I syfte att utvärdera en berörd persons resultat bör institutet fastställa lämpliga kriterier i ersättningspolicy och ersättningspraxis som ska användas för att bedöma resultat med hänsyn till konsumenternas rättigheter och intressen.
- 1.5. Vid utformningen av en ersättningspolicy och en ersättningspraxis bör institutet överväga både kvalitativa och kvantitativa kriterier för att fastställa den rörliga ersättningsnivån i syfte att se till att konsumenternas rättigheter och intressen beaktas på ett lämpligt sätt.
- 1.6. Institutet bör inte utforma en ersättningspolicy och en ersättningspraxis som
 - a. endast kopplar ersättningen till ett kvantitativt mål för erbjudandet eller tillhandahållandet av bankprodukter och banktjänster, eller
 - b. gynnar erbjudandet eller tillhandahållandet av en specifik produkt eller produktkategori framför andra produkter, t.ex. produkter som är mer lönsamma för institutet eller för en berörd person till konsumentens nackdel.
- 1.7. Där en ersättningspolicy och en ersättningspraxis tillåter rörlig ersättning bör institutet se till att kvoten mellan ersättningens fasta och rörliga komponenter är väl avvägd och tar hänsyn till konsumenternas rättigheter och intressen. Institutets ersättningsprinciper bör

också omfatta flexibla regler för rörlig ersättning, som ger möjlighet att välja att i lämpliga fall inte betala ut någon rörlig ersättning alls.

- 1.8. Institutet bör undvika en onödigt komplex policy och praxis och otydliga kombinationer av olika policyprogram och praxis.

2. Dokumentation, underrättelse och tillgänglighet

- 2.1. Institutet bör dokumentera ersättningspolicyn och ersättningspraxisen, spara dem för revisionsändamål under minst fem år från det sista tillämpningsdatumet och på begäran ställa dem till berörda myndigheters förfogande. Denna dokumentation bör omfatta utan att begränsa sig till

- a) målen för institutets ersättningspolicy och ersättningspraxis,
- b) de berörda personer som omfattas av denna policy och praxis,
- c) hur ersättningspolicyn har genomförts i praktiken, inklusive kriterierna för rörlig ersättning i de fall rörlig ersättning ges.

- 2.2. Innan berörda personer tillåts erbjuda bankprodukter eller banktjänster till konsumenter bör de på ett enkelt och transparent sätt tydligt informeras om den ersättningspolicy och den ersättningspraxis som är tillämplig för dem.

- 2.3. Ersättningspolicyn och ersättningspraxisen bör vara lätt åtkomliga för alla berörda personer på institutet.

3. Godkännande

- 3.1. Ledningsorganet godkänner och behåller det slutliga ansvaret för institutets ersättningspolicy och ersättningspraxis.

- 3.2. Ledningsorganet bör be ersättningskommittén, om en sådan finns etablerad, om råd för institutets ersättningspolicy och ersättningspraxis vad som gäller för uppfyllandet av dessa riktlinjer.

- 3.3. Funktionen för regelefterlevnad, om en sådan finns etablerad, bör bekräfta att ersättningspolicyn och ersättningspraxisen överensstämmer med dessa riktlinjer.

- 3.4. Ändringar av en ersättningspolicy och en ersättningspraxis få endast göras med ledningsorganets godkännande.

4. Övervakning

- 4.1 Instituterna bör, minst en gång per år, granska sin ersättningspolicy och ersättningspraxis för att säkerställa att dessa riktlinjer uppfylls. När ett institut identifierar att en kvarstående risk för nackdelar för konsumenten kan uppstå som ett resultat av utformningen av en ersättningspolicy och en ersättningspraxis enligt punkt 1.2 i dessa riktlinjer, bör instituten under granskningen bedöma om någon av dessa kvarstående risker utkristalliserar sig och orsakar nackdelar för konsumenter.
- 4.2 Om granskningen visar att ett instituts ersättningspolicy och ersättningspraxis inte fungerar som avsett eller som det var fastställt bör institutet ändra sin ersättningspolicy och ersättningspraxis i enlighet med dessa riktlinjer.
- 4.3 Instituterna bör införa effektiva kontroller för att se till att deras ersättningspolicy och ersättningspraxis efterlevs och för att identifiera och hantera fall av bristande efterlevnad av dessa riktlinjer.