

EBA/GL/2015/18

22/03/2016

Iránymutatások a lakossági banki termékekkel kapcsolatos termékfelügyeleti és -irányítási intézkedésekről

Iránymutatások a lakossági banki termékekkel kapcsolatos termékfelügyeleti és -irányítási intézkedésekről

Tartalom

1. Megfelelés és beszámolási kötelezettségek	3
2. Tárgy, hatály és fogalommeghatározások	4
3. Végrehajtás	8
4. Termékfelügyeleti és -irányítási intézkedések az előállítók számára	9
1. iránymutatás: Megállapítás, arányosság, felülvizsgálat és dokumentáció	9
2. iránymutatás: Az előállítók belső ellenőrzési funkciói	9
3. iránymutatás: Célpiac	10
4. iránymutatás: Terméktesztelés	10
5. iránymutatás: A termék nyomon követése	11
6. iránymutatás: Korrekciós intézkedés	11
7. iránymutatás: Forgalmazási csatornák	11
8. iránymutatás: Tájékoztatás a forgalmazók számára	12
5. Termékfelügyeleti és -irányítási intézkedések a forgalmazók számára	13
9. iránymutatás: Megállapítás, arányosság, felülvizsgálat és dokumentáció	13
10. iránymutatás: Forgalmazói irányítás	13
11. iránymutatás: A célpiac ismerete	13
12. iránymutatás: Tájékoztatás és támogatás az előállító intézkedéseire	14
6. Kiszervezés	15

1. Megfelelés és beszámolási kötelezettségek

Az iránymutatások jogállása

1. Az e dokumentumban szereplő iránymutatásokat az EBH az 1093/2010/EU rendelet¹ 16. cikkének rendelkezéseivel összhangban adta ki. Az 1093/2010/EU rendelet 16. cikkének (3) bekezdése szerint az illetékes hatóságok és pénzügyi intézmények minden erőfeszítést megtesznek azért, hogy megfeleljenek az iránymutatásoknak.
2. Az iránymutatások rögzítik az EBH álláspontját azzal kapcsolatban, hogy mi a megfelelő felügyeleti gyakorlat a Pénzügyi Felügyelet Európai Rendszerében, és miként kell alkalmazni az uniós jogot egy adott területen belül. Az 1093/2010/EU rendelet 4. cikkének (2) bekezdésében meghatározott, az iránymutatások hatálya alá tartozó illetékes hatóságok azzal tesznek eleget az iránymutatásnak, hogy megfelelően beépítik azt saját felügyeleti gyakorlataikba (pl. saját jogi kereteik vagy felügyeleti folyamataik módosításával), beleértve azokat az eseteket is, ahol az iránymutatás elsősorban intézményekre vonatkozik.

Adatszolgáltatási követelmények

3. Az 1093/2010/EU rendelet 16. cikkének (3) bekezdése értelmében az egyes illetékes hatóságok 23.05.2016 -ig kötelesek értesíteni az EBH-t arról, hogy megfelelnek-e vagy meg kívánnak-e felelni ennek az iránymutatásnak, és ha nem, úgy tájékoztatniuk kell az EBH-t a meg nem felelés indokairól. Amennyiben a fenti határidőig ilyen értesítés nem érkezik, az EBH úgy tekinti, hogy a szóban forgó illetékes hatóság nem felel meg az iránymutatásnak. Az értesítéseket „EBA/GL/2015/18” hivatkozással az EBH honlapján szereplő formanyomtatványon kell megküldeni a compliance@eba.europa.eu címre. Az értesítéseket olyan személyek nyújthatják be, akik megfelelő felhatalmazással rendelkeznek arra nézve, hogy illetékes hatóságuk nevében nyilatkozzanak annak megfeleléséről. Az EBH-nak a megfeleléssel kapcsolatban bekövetkező bármely változást is be kell jelenteni.
4. Az értesítéseket a 16. cikk (3) bekezdésével összhangban közzéteszik az EBH honlapján.

¹ Az Európai Parlament és a Tanács 1093/2010/EU rendelete (2010. november 24.) az európai felügyeleti hatóság (Európai Bankhatóság) létrehozásáról, a 716/2009/EK határozat módosításáról és a 2009/78/EK bizottsági határozat hatályon kívül helyezéséről (HL L 331., 2010.12.15., 12. o.).

2. Tárgy, hatály és fogalom meghatározások

Tárgy

5. Ezek az iránymutatások a termékfelügyeleti és -irányítási intézkedéseknek az előállítók és forgalmazók tekintetében történő megállapításával foglalkoznak, amely intézkedések a vállalkozások belső ellenőrzési rendszereihez kapcsolódó általános szervezeti követelmények szerves részét képezik. Az iránymutatások a termékek kialakítására, forgalomba hozatalára és élettartamuk során történő felülvizsgálatára irányuló belső folyamatokat, funkciókat és stratégiákat érintik. Olyan eljárásokat állapítanak meg, amelyek lényegesek a célpiac érdekeinek, céljainak és jellemzőinek való megfelelés szempontjából. Ezek az iránymutatások azonban nem foglalkoznak a termékek egyes fogyasztók számára való megfelelésségével.

Hatály

6. Ezek az iránymutatások a fogyasztók számára felkínált és értékesített termékek előállítóira és forgalmazóira alkalmazandók, és a következőkkel kapcsolatban határoznak meg termékfelügyeleti és -irányítási intézkedéseket:
 - a 2013/36/EU irányelv (a tőkekövetelményekről szóló IV. irányelv – CRD IV-csomag) 74. cikkének (1) bekezdése, a 2007/64/EK irányelv (a pénzforgalmi szolgáltatásokról szóló irányelv – PSD) 10. cikkének (4) bekezdése, valamint a 2009/110/EK irányelv (az elektronikus pénzről szóló irányelv – EMD) 3. cikkének (1) bekezdése, a PSD 10. cikkének (4) bekezdésével összefüggésben; és
 - a 2014/17/EU irányelv (a lakóingatlanokhoz kapcsolódó fogyasztói hitelmegállapodásokról szóló irányelv vagy jelzáloghitel-irányelv – MCD) 7. cikkének (1) bekezdése.
7. Az illetékes hatóságok mérlegelhetik ezen iránymutatásoknak a joghatóságuk alá tartozó olyan más jogalanyokra történő alkalmazását, amelyek nem tartoznak a fent említett jogi aktusok hatálya alá, de amelyek tekintetében az illetékes hatóságok felügyeleti feladatokat látnak el. Az illetékes hatóságok különösen mérlegelhetik ezen iránymutatásoknak az MCD szerinti hitelközvetítőktől eltérő egyéb közvetítőkre, például a fogyasztói hitel-közvetítőkre történő alkalmazását.
8. Az illetékes hatóságok mérlegelhetik az ezen iránymutatásokban meghatározottal azonos védelemnek a fogyasztóktól eltérő egyéb személyekre, így a mikrovállalkozásokra, valamint a kis- és középvállalkozásokra (kkv-k) történő kiterjesztését.

9. Ezen iránymutatások kiegészítik a termékfelügyelet és irányítás tekintetében lényeges egyéb EBH-iránymutatásokat, különösen a belső irányításról szóló EBH-iránymutatást (GL 44)².
10. Ezek az iránymutatások alkalmazandók a végrehajtásuk időpontja után forgalomba hozott valamennyi termékre, továbbá valamennyi olyan, már forgalomban lévő termékre, amelyet az iránymutatások végrehajtásának időpontja után jelentősen átalakítanak. Az illetékes hatóságok mérlegelhetik a vonatkozó iránymutatások, így az 5. és a 6. iránymutatás olyan termékekre történő alkalmazását, amelyeket az iránymutatások végrehajtásának időpontja előtt hoztak forgalomba.

Címzettek

11. Az iránymutatások címzettjei az 1093/2010/EU rendelet 4. cikkének (2) bekezdésében meghatározott illetékes hatóságok és az 1093/2010/EU rendelet (az EBH-rendelet) 4. cikkének (1) bekezdésében meghatározott pénzügyi intézmények.
12. A 2014/17/EU irányelv (az MCD) tekintetében ezen iránymutatások címzettjei az 1093/2010/EU rendelet 4. cikkének (2) bekezdésében meghatározott, hatáskörrel rendelkező hatóságok (EBH-hatóság), amelyek egyúttal a 2014/17/EU irányelv 4. cikkének 22. pontjában meghatározott illetékes hatóságok is. Az iránymutatásokat akkor kell alkalmazni, ha az említett hatóságokat illetékes hatóságként jelölték ki a 2014/17/EU irányelv ezen iránymutatások által tárgyalt rendelkezései alkalmazásának és végrehajtásának érdekében.
13. Függetlenül attól, hogy valamely EBH-hatóság a 12. pont értelmében az iránymutatások címzettje-e, amennyiben egy tagállam egynél több hatóságot jelölt ki a 2014/17/EU irányelv 5. cikkével összhangban, és azok valamelyike nem EBH-hatóság, a cikk alapján kijelölt EBH hatóságnak az MCD 5. cikkének (3) bekezdése alapján elfogadott nemzeti szabályozások sérelme nélkül:
 - a) késelem nélkül tájékoztatnia kell a másik kijelölt hatóságot ezekről az iránymutatásokról és az alkalmazásuk időpontjáról;
 - b) írásban fel kell kérnie ezt a hatóságot az iránymutatások alkalmazásának mérlegelésére;
 - c) írásban fel kell kérnie ezt a hatóságot, hogy az a) albekezdés szerinti értesítéstől számított két hónapon belül tájékoztassa az EBH-t vagy az EBH-hatóságot arról, hogy megfelel-e vagy meg kíván-e felelni ezeknek az iránymutatásoknak; valamint
 - d) adott esetben késelem nélkül továbbítania kell az EBH-nak a c) albekezdés alapján kapott információt.

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

14. A forgalmazóknak szóló iránymutatások tekintetében az illetékes hatóságoknak vagy közvetlenül a forgalmazók számára kell előírniuk az azoknak való megfelelést, vagy a felügyeletük alá tartozó előállítók számára kell előírniuk annak biztosítását, hogy a forgalmazók megfeleljenek az iránymutatásoknak.

Fogalommeghatározások

15. Eltérő rendelkezés hiányában az iránymutatások a hatályról szóló pontban említett jogi aktusokban használt és meghatározott kifejezéseket azokkal egyező módon értelmezik. Továbbá ezeknek az iránymutatásoknak az alkalmazásában a következő fogalmak az alábbi jelentéssel bírnak:

Előállító	Olyan vállalkozás, amely fogyasztóknak felkínálandó termékeket alakít ki (azaz hoz létre, fejleszt, állít össze vagy alakít át jelentősen), és a következők valamelyike: a) a CRR 4. cikke (1) bekezdésének 1. pontjában meghatározott hitelintézet; b) az MCD 4. cikkének 2. pontjában meghatározott hitelező; c) a PSD 4. cikkének 4. pontjában meghatározott pénzforgalmi intézmény; vagy d) az EMD 2. cikkének 1. pontjában meghatározott elektronikuspénz-kibocsátó intézmény, vagy amely egyébként forgalmazó lenne, azonban ténylegesen részt vesz a termék kialakításában.
Célpiac	Azoknak a végső fogyasztóknak a csoportja vagy csoportjai, akik számára a terméket az előállító meghatározása szerint kialakították.
Forgalmazó	Az a személy, aki a termékeket a fogyasztóknak felkínálja és/vagy értékesíti; ez magában foglalja az előállítók azon üzleti egységeit, amelyek nem vesznek részt a termék kialakításában, hanem a termék forgalomba hozataláért felelősek.
Fogyasztó	Olyan természetes személy, aki a szakmáján, vállalkozásán vagy foglalkozásán kívül eső célból jár el.
Termék	a) az MCD 4. cikkének 3. pontjában meghatározott, ingatlanokhoz kapcsolódó hitelmegállapodások; b) a 2014/49/EU irányelv (betétbiztosítási irányelv – DGSD) 2. cikke (1) bekezdésének 3. pontjában meghatározott betétek ³ ;

³ A „betétek” a betétek valamennyi formáját magukban foglalják. A 2014/65/EU irányelv (a pénzügyi eszközök piacairól szóló irányelv – MiFID2) bizonyos szervezeti és üzletviteli szabályokat 1. cikkének (4) bekezdésével összhangban kiterjesztett a betétek strukturált betéteknek nevezett, a MiFID2 4. cikke (1) bekezdésének 43. pontjában meghatározott részalmazára is. A MiFID2 termékirányítási szabályai, ezen belül a MiFID2 16. cikkének (3) bekezdésével és 24. cikkének (2) bekezdésével kapcsolatban további pontosításokat tartalmazó, felhatalmazáson alapuló jövőbeni jogi aktusok

- c) a PSD 4. cikkének 14. pontjában meghatározott fizetési számlák;
- d) a PSD 4. cikkének 3. pontjában meghatározott pénzforgalmi szolgáltatások;
- e) a PSD 4. cikkének 23. pontjában meghatározott fizetési eszközök;
- f) a CRD IV-csomag 1. mellékletének 5. pontjában felsorolt egyéb fizetési eszközök (pl. utazási csekkek és bankváltók);
- g) az EMD 2. cikkének 2. pontjában meghatározott elektronikus pénz; vagy
- h) az a) pontban foglaltakon túlmenően a fent felsorolt előállítók által fogyasztóknak nyújtott hitelek egyéb formái, az EBH-rendelet 1. cikke (5) bekezdésének e) pontjával összhangban.

Vezető testület	Valamely intézménynek a nemzeti joggal összhangban kinevezett egy vagy több testülete, amely jogosult az intézmény stratégiájának, célkitűzéseinek és általános irányításának a meghatározására, és amely felügyeli és monitorozza a vezetői döntéshozatalt; olyan személyek alkotják, akik az intézmény üzleti tevékenységét ténylegesen irányítják, például a CRD IV-csomag 3. cikkének 7. pontjában foglalt fogalom meghatározás szerint.
Felső vezetés	Az intézménynél vezetői feladatokat ellátó természetes személyek, akik felelősek és elszámoltathatóak a vezető testület előtt az intézmény mindennapi vezetéséért, például a CRD IV-csomag 3. cikkének 9. pontjában foglalt fogalom meghatározás szerint.

2017. január 3-i hatállyal alkalmazandók lesznek a strukturált betétekre, ezért ezen iránymutatások a strukturált betétekkel kapcsolatban nem lesznek alkalmazandók.

3. Végrehajtás

Alkalmazás időpontja

16. Ezek az iránymutatások 2017. január 3-tól alkalmazandók.

4. Termékfelügyeleti és -irányítási intézkedések az előállítók számára

1. iránymutatás: Megállapítás, arányosság, felülvizsgálat és dokumentáció

- 1.1 Az előállítónak eredményes termékfelügyeleti és -irányítási intézkedéseket kell megállapítania és végrehajtania, és azokat felül kell vizsgálnia. Az intézkedéseknek a termékek kialakítása és forgalomba hozatala során a következőkre kell irányulniuk: i. a fogyasztói érdekek, célok és jellemzők figyelembevételének biztosítása, ii. a fogyasztókat érő lehetséges károk elkerülése és iii. az összeférhetlenségek minimalizálása.
- 1.2 Az előállítónak rendszeresen felül kell vizsgálnia és aktualizálnia kell a termékfelügyeleti és -irányítási intézkedéseket.
- 1.3 Új termék bevezetésekor az előállítónak biztosítania kell, hogy az új termékek jóváhagyására vonatkozó politikában (NPAP) az EBH belső irányításról szóló iránymutatásának (GL 44) 23. iránymutatásával összhangban figyelembe vegyék a termékfelügyeleti és -irányítási intézkedéseket azokban az esetekben, amelyekben a GL 44 alkalmazandó.
- 1.4 A termékfelügyeleti és -irányítási intézkedésekkel kapcsolatban az előállító által hozott valamennyi intézkedést megfelelően dokumentálni kell; e dokumentumokat ellenőrzési célból meg kell őrizni, és azokat kérésre az illetékes hatóságok rendelkezésére kell bocsátani.
- 1.5 A termékfelügyeleti és -irányítási intézkedéseknek arányban kell állniuk az előállító érintett üzletágának jellegével, nagyságrendjével és összetettségével. Az intézkedések végrehajtásának/alkalmazásának tekintettel kell lennie a fogyasztót érintő potenciális kockázat mértékére és a termék összetettségére.

2. iránymutatás: Az előállítók belső ellenőrzési funkciói

- 2.1 Az előállítónak biztosítania kell, hogy a termékfelügyeleti és -irányítási intézkedések adott esetben szervesen beépüljenek a GL 44-ben meghatározott irányítási, kockázatkezelési és belső ellenőrzési keretbe. E célból az előállító vezető testületének jóvá kell hagynia az intézkedések megállapítását és azok későbbi felülvizsgálatait.
- 2.2 A termékfelügyeleti és -irányítási intézkedéseknek való folyamatos belső megfelelésért a felső vezetésnek kell felelnie, az előállító megfelelési és kockázatkezelési funkcióinak képviselőitől kapott támogatás mellett. A felső vezetésnek rendszeres időközönként ellenőriznie kell, hogy a

termékfelügyeleti és -irányítási intézkedések még mindig megfelelők-e, és továbbra is teljesítik-e a fenti 1.1. iránymutatásban meghatározott célkitűzéseket; amennyiben ez már nem áll fenn, javaslatot kell tennie a vezető testületnek az intézkedések módosítására.

- 2.3 Az e folyamat felügyeletéért a kockázat-ellenőrzési funkció és a megfelelési funkció által viselt felelőségeknek adott esetben be kell épülniük e funkciók rendes feladatköreibe, amelyeket a GL 44-nek a 25., 26. és 28. számú iránymutatásai határoznak meg.
- 2.4 A felső vezetésnek biztosítania kell, hogy a termék kialakításában részt vevő munkatársak ismerjék és kövessék az előállító termékfelügyeleti és -irányítási intézkedéseit, hozzáértők és megfelelően képzettek legyenek, valamint értsék és ismerjék a termék elemeit, jellemzőit és kockázatait.

3. iránymutatás: Célpiac

- 3.1 Az előállítóknak termékfelügyeleti és -irányítási intézkedéseikbe bele kell foglalniuk a termék vonatkozó célpiacának azonosítása érdekében követendő lépéseket és jellemzőket, és ezeket szükség esetén aktualizálniuk kell.
- 3.2 Az előállítónak, miután először azonosította a célpiacot, biztosítania kell, hogy a termék megfelelőnek minősüljön az azonosított célpiac(ok) érdekei, céljai és jellemzői szempontjából.
- 3.3 Az előállítónak csak olyan jellemzőkkel, díjakkal és kockázatokkal rendelkező termékeket szabad kialakítania és forgalomba hoznia, amelyek megfelelnek a termék tekintetében azonosított konkrét célpiac érdekeinek, céljainak és jellemzőinek, és e célpiac javát szolgálják.
- 3.4 Az előállítónak mérlegelnie kell, hogy a termék hogyan illeszkedik az előállító meglévő termékválasztékába, és hogy a túlságosan sok termékváltozat jelenléte nem akadályozza-e a fogyasztót abban, hogy tájékozott döntést hozzon.
- 3.5 Az előállítónak azonosítania kell azokat a piaci szegmenseket is, amelyek érdekeinek, céljainak és jellemzőinek a termék valószínűleg nem felel meg.
- 3.6 Annak eldöntésekor, hogy valamely termék megfelel-e valamely konkrét célpiac érdekeinek, céljainak és jellemzőinek, az előállítónak értékelnie kell a célpiac pénzügyi teljesítőképességének mértékét.

4. iránymutatás: Terméktesztelés

- 4.1 A termék forgalomba hozatala előtt, valamely meglévő termék új célpiacnak történő értékesítése előtt, vagy valamely meglévő termék jelentős átalakítása előtt az előállítónak terméktesztelést kell végeznie annak értékelése érdekében, hogy a termék számos különféle forgatókönyv – köztük stresszforgatókönyvek – esetén hogyan érintené fogyasztóit.

Amennyiben a forgatókönyv-elemzés a célpiac számára rossz eredményeket jelez, az előállítóknak megfelelően át kell alakítaniuk a terméket.

5. iránymutatás: A termék nyomon követése

- 5.1 Miután a terméket forgalomba hozták, az előállító viseli a végső felelősséget a termék nyomon követéséért, ezért a terméket folyamatosan nyomon kell követnie annak érdekében, hogy a fogyasztók érdekeinek, céljainak és jellemzőinek megfelelő figyelembevétele továbbra is biztosított legyen.

6. iránymutatás: Korrekciós intézkedés

- 6.1 Ha az előállító a forgalomban lévő termékkel kapcsolatban vagy a termék teljesítményének a fenti 5.1. iránymutatásban előírt nyomon követése során problémát észlel, meg kell hoznia a szükséges intézkedést a helyzet enyhítése és a probléma újbóli előfordulásának megelőzése érdekében.
- 6.2 A korrekciós intézkedésnek magában kell foglalnia a forgalmazónak a meglévő termékek változásairól vagy átalakításairól való azonnali értesítését és mindennemű további, a helyzet orvoslásához szükséges intézkedést.

7. iránymutatás: Forgalmazási csatornák

- 7.1 Az előállítónak az adott célpiac számára megfelelő forgalmazási csatornákat kell választania. E célból az előállítónak olyan forgalmazókat kell kiválasztania, akik rendelkeznek az egyes termékek helyes forgalomba hozatalához és a megfelelő tájékoztatás nyújtásához – a fogyasztóknak a termék jellemzőiről és kockázatairól történő felvilágosításához – szükséges tudással, szakértelemmel és képességgel. Forgalmazási csatornáinak megválasztásakor az előállító mérlegelheti valamely meghatározott termék forgalmazásának a fogyasztók számára meghatározott jellemzőket kínáló csatornákra való korlátozását.
- 7.2 Az előállítónak ellenőriznie kell, hogy a termékeket az azonosított célpiacon terjesztik, és azokat a célpiacon kívül csak indokolt jelleggel értékesítik.
- 7.3 Az előállítónak minden ésszerű lépést meg kell tennie annak biztosítása érdekében, hogy a forgalmazók az előállító termékfelügyeleti és -irányítási intézkedéseinek céljait betartva járjanak el. Az előállítónak megfelelő intézkedést kell tennie, ha aggályok vetődnek fel valamely forgalmazási csatorna megfelelőségével kapcsolatban, például beszüntetheti az adott csatorna adott termék esetében történő igénybevitelét. Az előállítónak folyamatos jelleggel biztosítania kell különösen, hogy a termékek az igénybe vett forgalmazási csatornákon keresztül főként az adott, kívánt célpiacot éri el.

8. iránymutatás: Tájékoztatás a forgalmazók számára

- 8.1 Az előállítónak adott esetben leírást kell adnia a forgalmazó számára a termék fő jellemzőiről, kockázatairól és bármilyen korlátairól, valamint a termék fogyasztó által megfizetendő (az előállító által ismert vagy ésszerűen elvárhatóan ismert) teljes áráról, amely magában foglal minden kapcsolódó díjat, terhet és költséget.
- 8.2 A termékek tekintetében a forgalmazók számára biztosítandó információknak és adatoknak megfelelő színvonalúnak, egyértelműnek, pontosnak és naprakésznek kell lenniük.
- 8.3 Az előállítónak biztosítani kell, hogy a forgalmazónak nyújtott tájékoztatás minden lényeges részletre kiterjedjen, amely szükséges ahhoz, hogy a forgalmazó
 - a) megértse és megfelelően forgalomba hozhassa a terméket, és
 - b) megállapítsa, hogy a terméket mely célpiac számára alakították ki (lásd a 3.1. iránymutatást), valamint felismerje azokat a piaci szegmenseket, amelyek céljainak, érdekeinek és jellemzőinek a termék valószínűleg nem fog megfelelni (lásd a 3.5. iránymutatást).

5. Termékfelügyeleti és -irányítási intézkedések a forgalmazók számára

9. iránymutatás: Megállapítás, arányosság, felülvizsgálat és dokumentáció

- 9.1 A forgalmazónak eredményes, saját méretének és a termékek forgalomba hozatalával kapcsolatos szerepének megfelelő és azzal arányos termékfelügyeleti és -irányítási intézkedéseket kell megállapítania, végrehajtania, és azokat felül kell vizsgálnia. Az intézkedéseket úgy kell kialakítani, hogy a termékek forgalomba hozatala során biztosítsák a fogyasztói érdekek, célok és jellemzők megfelelő figyelembevételét, a fogyasztókat érő lehetséges károk elkerülését és az összeférhetlenségek minimalizálását.
- 9.2 A forgalmazónak rendszeresen felül kell vizsgálnia és aktualizálnia kell a termékfelügyeleti és -irányítási intézkedéseket.
- 9.3 A termékfelügyeleti és -irányítási intézkedésekkel kapcsolatban a forgalmazó által hozott valamennyi intézkedést megfelelően dokumentálni kell, e dokumentumokat ellenőrzési célból meg kell őrizni, és azokat kérésre az illetékes hatóság vagy az előállító rendelkezésére kell bocsátani.

10. iránymutatás: Forgalmazói irányítás

- 10.1 A forgalmazónak biztosítania kell, hogy a termékfelügyeleti és -irányítási intézkedések szervesen beépüljenek általános rendszereibe és kontrollintézkedéseibe. E célból adott esetben a vezető testületnek kell jóváhagynia azok megállapítását és későbbi felülvizsgálatait.

11. iránymutatás: A célpiac ismerete

- 11.1 A forgalmazónak fel kell használnia az előállító által biztosított tájékoztatást, és rendelkeznie kell az annak eldöntéséhez szükséges tudással és képességgel, hogy valamely fogyasztó a célpiachoz tartozik-e vagy sem. A forgalmazónak megfelelően figyelembe kell vennie különösen minden olyan lényeges információt, amelynek révén felismerheti azt a célpiacot, amely számára a terméket kialakították, valamint azokat a piaci szegmenseket, amelyek érdekeinek, céljainak és jellemzőinek a termék valószínűleg nem fog megfelelni.

12. iránymutatás: Tájékoztatás és támogatás az előállító intézkedéseire

- 12.1 A forgalmazónak figyelembe kell vennie az előállító által nyújtott tájékoztatást, és közzé kell tennie a fogyasztó számára a termék fő jellemzőit, kockázatait és a fogyasztó által megfizetendő teljes árat, beleértve valamennyi kapcsolódó díjat, terhet és költséget, valamint át kell adnia az előállító által a célpiac általi felhasználásra biztosított további anyagokat.
- 12.2 A forgalmazó csak indokolt esetben értékesítheti a terméket olyan fogyasztónak, aki nem tartozik a célpiachoz. A forgalmazónak információval kell tudnia szolgálni annak alátámasztására, hogy miért kínálta fel a terméket olyan fogyasztónak, aki nem tartozik a célpiachoz.
- 12.3 Annak érdekében, hogy segítse az előállítókat termék-nyomonkövetési kötelezettségük teljesítésében, a forgalmazónak olyan információkat kell gyűjtenie, amelyek alapján az előállító eldöntheti, hogy a forgalmazó által forgalomba hozott termék folyamatos jelleggel megfelel-e a célpiac érdekeinek, céljainak és jellemzőinek.
- 12.4 Ha a forgalmazó a termékek felkínálása és értékesítése során problémákat észlel a termék jellemzőivel, a termékinformációkkal vagy a célpiaccal kapcsolatban, az ügyről azonnal tájékoztatnia kell az előállítót.

6. Kiszervezés

1. Amennyiben a gyártási és/vagy forgalmazási tevékenységet részben vagy egészében kiszervezték harmadik félhez, vagy azt más okból más jogalany végzi, az előállítóknak és adott esetben a forgalmazóknak ennek során biztosítaniuk kell a CEBS kiszervezésre vonatkozó iránymutatásaiban⁴ rögzített követelményeknek való megfelelést. Ebbe beletartozik különösen a 2. iránymutatás, amely szerint „a kiszervezéssel vagy a kiszervezett tevékenységgel kapcsolatos kockázatok megfelelő kezeléséért való végső felelősség a kiszervező intézmény felső vezetését terheli”.

⁴ Lásd a CEBS kiszervezésre vonatkozó iránymutatásait (2006):
<https://www.eba.europa.eu/documents/10180/104404/GL02OutsourcingGuidelines.pdf.pdf>