

## Directrices sobre las políticas y prácticas de remuneración en relación con la venta y suministro de productos y servicios bancarios minoristas

European Banking Authority (EBA)

# Índice



Introducción

Resumen ejecutivo

Detalle

Próximos pasos

## En septiembre de 2016, la EBA publicó Directrices sobre el diseño e implementación de políticas y prácticas de remuneración en relación a la venta de productos y servicios bancarios minoristas a consumidores

### Introducción

- Durante los últimos años, tanto a nivel internacional como europeo, han acontecido diversos episodios de conducta indebida y venta abusiva por parte de empleados de algunas entidades financieras<sup>1</sup>, siendo políticas y prácticas deficientes uno de los principales drivers.
- Con el fin de mitigar estos riesgos de conducta, la EBA había elaborado ya unas Directrices relativas a la supervisión y mecanismos de gobierno en relación a los productos bancarios minoristas. Sin embargo, ha identificado la necesidad de establecer requerimientos específicos en lo relativo a la remuneración del personal de ventas.

- En este contexto, la EBA publicó en septiembre de 2016 **Directrices (GL) sobre las políticas y prácticas de remuneración relativas a la venta de productos y servicios minoristas**.
- Así, estas Directrices establecen requerimientos para el diseño e implementación de políticas y prácticas de remuneración del personal de ventas con el objetivo de proteger a los consumidores.

Este documento incluye un **análisis de los requerimientos** establecidos en estas Directrices.

(1) Estudios recientes afirman que, entre 2004 y septiembre de 2015, 10 de los principales bancos mundiales incurrieron en costes derivados de su conducta por un importe de alrededor de \$210.000M, equivalente al 2,8% de sus ingresos (CCP Research Foundation, 2014, *Conduct Costs Project*; Autonomous, 2014, *Global Banks - Litigation Costs Update*).

# Índice

Introducción

➔ Resumen ejecutivo

Detalle

Próximos pasos

# Resumen ejecutivo

**Estas Directrices, que aplican a la remuneración satisfecha al personal de ciertas entidades en lo relativo a la venta de productos y servicios minoristas, están divididas en cuatro secciones: diseño; documentación, notificación y accesibilidad; aprobación; y seguimiento**

## Resumen ejecutivo

### Ámbito de aplicación

- Remuneraciones al personal de entidades de crédito, prestamistas, entidades de pagos y entidades de dinero electrónico, en relación a la **venta de productos minoristas** (i.e. préstamos hipotecarios, préstamos personales, depósitos, cuentas bancarias, servicios de pago y servicios de dinero electrónico).

### Contexto normativo

- MiFID II.
- EBA Guidelines on product oversight and governance arrangements for retail banking products.

### Próximos pasos

- Estas Directrices serán aplicables a partir del **13 de enero de 2018**.

## Contenido principal

### Diseño de políticas y prácticas

- **Criterios:** se especifican los criterios que deben considerarse en el diseño de las políticas y prácticas (ej. derechos de consumidores, ratio remuneración fija y variable adecuada, etc.)
- **Funciones involucradas:** deben participar en el diseño las funciones de RRHH, gestión del riesgo y cumplimiento.

### Documentación, notificación y accesibilidad

- **Documentación:** se deben documentar las políticas y prácticas, mantenerlas a efectos de auditoría y ponerlas a disposición del supervisor si lo solicita.
- **Notificación:** las personas relevantes<sup>1</sup> deben ser informadas de las políticas y prácticas que son aplicables.
- **Accesibilidad:** deben ser fácilmente accesibles.

### Aprobación

- **Órgano de dirección:** aprueba y es el máximo responsable de las políticas y prácticas de remuneración.
- **Función de cumplimiento:** debe asegurar que las políticas y prácticas cumplen con las GL.

### Seguimiento

- **Revisión:** las políticas y prácticas de remuneración deben ser revisadas al menos anualmente, y modificadas si no funcionan de manera adecuada.
- **Control:** las entidades deben establecer controles efectivos para verificar que se están siguiendo las políticas y prácticas de remuneración.

(1) A efectos de estas GL, una persona relevante es cualquier persona física que: a) trabaja para una entidad ofreciendo productos o servicios bancarios a consumidores; o b) trabaja para una entidad estando al cargo de manera directa o indirecta de una persona incluida en la definición del punto a).

# Índice

Introducción

Resumen ejecutivo

➡ Detalle

Próximos pasos

# Detalle

## Diseño

**En el diseño de las políticas de remuneración, las entidades deben considerar los derechos de los consumidores, emplear criterios cualitativos y cuantitativos para determinar el nivel de remuneración variable, asegurar que el ratio entre componente fijo y variable es adecuado, etc.**

### Diseño

#### Criterios

- A la hora de diseñar e implementar las políticas y prácticas de remuneración, las entidades deben:
  - Considerar los **derechos e intereses de los consumidores**. En particular, las entidades deben asegurar que las distintas formas de remuneración no incluyen incentivos por los cuales las personas relevantes favorecen sus propios intereses o los de la entidad, frente a los de los consumidores.
  - Analizar si introducen **riesgos en perjuicio de los consumidores** y en su caso **mitigarlos**.
  - Definir **criterios apropiados** para evaluar el **rendimiento de las personas relevantes**, teniendo en cuenta los derechos e intereses de los consumidores.
  - Considerar **criterios cualitativos y cuantitativos** para determinar un nivel de **remuneración variable** que garantice que los derechos e intereses del consumidor han sido correctamente considerados.
  - Garantizar que el ratio entre los **componentes fijo y variable de las remuneración** es **adecuado**, considerando los derechos e intereses de los consumidores (se admite la posibilidad de no pagar remuneración variable cuando sea apropiado).

#### Restricciones

- Las entidades no deben diseñar políticas y prácticas de remuneración que:
  - Vinculen la remuneración únicamente a un **target cuantitativo** en términos de venta de productos y servicios bancarios.
  - Fomenten la oferta de determinados **productos o categorías de productos específicos** que son más rentables para la entidad o para la persona relevante, en perjuicio del cliente.
- Las entidades deben **evitar las políticas y prácticas complejas** y las combinaciones confusas de diferentes políticas y prácticas

#### Funciones involucradas en el diseño

- La **función de recursos humanos** debe participar en el diseño de las políticas y prácticas de remuneración.
- Además, cuando se hayan constituido, las **funciones de gestión del riesgo y cumplimiento** deben realizar aportaciones efectivas en relación al diseño de estas políticas y prácticas.

# Detalle

## Documentación, notificación y accesibilidad

Por un lado, las políticas y prácticas deben ser documentadas y conservadas a efectos de auditoría durante al menos 5 años. Por otro lado, las personas relevantes deben ser claramente informadas de las políticas y prácticas que les son aplicables, las cuales deberán ser además fácilmente accesibles

### Documentación, notificación y accesibilidad

#### Documentación

- Las entidades deben **documentar las políticas y prácticas de remuneración**, conservarlas a efectos de auditoría al menos durante **5 años**, y ponerlas a **disposición de las CA** si las solicitan.
- Esta documentación deben incluir al menos lo siguiente:
  - Los **objetivos** de las políticas y prácticas de remuneración.
  - Las **personas relevantes** sujetas al ámbito de aplicación de estas políticas y prácticas.
  - El **modo en que dichas políticas han sido implementadas en la práctica**, incluidos los criterios sobre la remuneración variable cuando exista.

#### Notificación

- Antes de que se les permita vender productos y servicios bancarios, las personas relevantes deben ser **claramente informadas**, de forma simple y transparente, de las políticas y las prácticas de remuneración que les son **aplicables**.

#### Accesibilidad

- Las políticas y prácticas deben ser **fácilmente accesibles** a todas las personas relevantes de la entidad.



# Detalle

## Aprobación

**En relación a gobierno, el órgano de dirección aprueba y es el máximo responsable de las políticas y prácticas de remuneración. Por su parte, la función de cumplimiento debe asegurar que las políticas y prácticas cumplen con estas GL**

### Aprobación

#### Órgano de dirección

- El órgano de dirección **aprueba** y es el **máximo responsable** de las políticas y prácticas de remuneración de la entidad.
- El órgano de dirección debe pedir asesoramiento al **comité de remuneraciones** (si se ha constituido) en relación al cumplimiento de las GL.
- Además, debe aprobar cualquier **cambio** que se adopte sobre las políticas y prácticas de remuneración.

#### Función de cumplimiento

- Cuando se haya constituido, la **función de cumplimiento** debe confirmar que las políticas y prácticas cumplen con estas GL.

# Detalle

## Seguimiento

**Las políticas y prácticas de remuneración deben ser revisadas al menos anualmente para asegurar que cumplen con estas Directrices. Además, las entidades deben establecer controles efectivos para verificar que se están siguiendo dichas políticas y prácticas**

### Seguimiento

#### Revisión

- Las entidades deben **revisar, al menos anualmente**, sus políticas y prácticas de remuneración para garantizar que cumplen con estas GL.
- Cuando la entidad identifique que pueden surgir **riesgos residuales en perjuicio de los consumidores** como resultado del diseño de las políticas y prácticas, la entidad debe evaluar en la revisión si dichos riesgos residuales pueden materializarse y causar un perjuicio a los consumidores.
- Si la revisión pone de manifiesto que las políticas y prácticas de remuneración **no están funcionando adecuadamente**, la entidad debe **modificarlas** de acuerdo a lo dispuesto en estas GL.

#### Controles

- Las entidades deben establecer **controles efectivos** para verificar que se están siguiendo sus políticas y prácticas, y para identificar las posibles incidencias de no-compliance con estas GL.

# Índice

Introducción

Resumen ejecutivo

Detalle

➡ Próximos pasos

# Próximos pasos

**Las Directrices sobre remuneración del personal de ventas  
serán aplicables desde el 13 enero de 2018**

---

## Próximos pasos

---



- Las Directrices sobre remuneración del personal de ventas serán aplicables a partir del **13 de enero de 2018**.
- Esta fecha coincide con la fecha de aplicación revisada de **MiFID II** acordada por la Comisión Europea.