

EBA/GL/2016/06

13/12/2016

Orientations

sur les politiques et les pratiques de
rémunération liées à la vente et à la
fourniture de produits et de services de
banque de détail

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 13/02/2017. 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/2016/06». 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 et champ d'application

5. Les présentes orientations définissent les exigences en matière d'élaboration et de mise en œuvre de politiques et de pratiques de rémunération en rapport avec l'offre ou la fourniture de produits et de services bancaires aux consommateurs par les établissements visés au paragraphe 17, dans le but de protéger les consommateurs contre les préjudices indésirables résultant de la rémunération du personnel de vente.
6. Les présentes orientations fournissent des précisions sur la manière dont les établissements financiers devraient donner effet à certaines dispositions spécifiques établies dans les directives de l'Union applicables en la matière, telles que i) les articles 74, paragraphe 3, et 75, paragraphe 2, de la directive 2013/36/UE², qui confèrent à l'ABE le mandat d'élaborer des orientations sur les dispositifs de gouvernance des établissements de crédit, y compris les politiques et les pratiques de rémunération, ii) l'article 7, paragraphe 2, de la directive 2014/17/UE³, exigeant des États membres qu'ils veillent à ce que la manière dont les prêteurs et les intermédiaires de crédit rémunèrent leur personnel ne l'empêche pas d'agir d'une manière honnête, équitable, transparente et professionnelle, en tenant compte des droits et des intérêts des consommateurs, et iii) les articles 11, paragraphe 4, de la directive (UE) 2015/2366⁴ et 3, paragraphe 1, de la directive 2009/110/CE⁵, exigeant, respectivement des établissements de paiement et des établissements de monnaie électronique qu'ils mettent en place un solide dispositif de gouvernance, et ce dans les aspects relatifs aux politiques et aux pratiques de rémunération.
7. Les présentes orientations ne s'appliquent pas à la rémunération que versent les établissements aux intermédiaires de crédit (souvent également désignée par le terme «commissions») et elles s'entendent sans préjudice des règles en matière de rémunération

² Directive 2013/36/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 concernant l'accès à l'activité des établissements de crédit et la surveillance prudentielle des établissements de crédit et des entreprises d'investissement, modifiant la directive 2002/87/CE et abrogeant les directives 2006/48/CE et 2006/49/CE.

³ Directive 2014/17/UE du Parlement européen et du Conseil du 4 février 2014 sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel et modifiant les directives 2008/48/CE et 2013/36/UE et le règlement (UE) n° 1093/2010 (JO L 60 du 28.2.2014, p. 34).

⁴ Directive (UE) 2015/2366 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 concernant les services de paiement dans le marché intérieur, modifiant les directives 2002/65/CE, 2009/110/CE et 2013/36/UE et le règlement (UE) n° 1093/2010, et abrogeant la directive 2007/64/CE (JO L 337 du 23.12.2015, p. 35).

⁵ Directive 2009/110/CE du Parlement européen et du Conseil du 16 septembre 2009 concernant l'accès à l'activité des établissements de monnaie électronique et son exercice ainsi que la surveillance prudentielle de ces établissements, modifiant les directives 2005/60/CE et 2006/48/CE et abrogeant la directive 2000/46/CE (JO L 267 du 10.10.2009, p. 7).

prévues par la directive 2014/17/UE,⁶ notamment à l'article 7, paragraphe 2, de cette dernière, exigeant que lorsque des prêteurs rémunèrent des intermédiaires de crédit, ils le fassent d'une manière qui n'empêche pas le prêteur, l'intermédiaire de crédit ou le représentant désigné d'agir d'une manière honnête, équitable, transparente et professionnelle, en tenant compte des droits et des intérêts des consommateurs.

8. Les produits et les services bancaires concernés sont ceux relevant du champ d'application des instruments législatifs en vertu desquels les établissements définis au paragraphe 17 sont autorisés ou habilités à exercer leurs activités.
9. Les présentes orientations s'entendent également sans préjudice de l'application d'exigences plus strictes prévues par la réglementation sectorielle applicable, notamment à l'article 7, paragraphe 4, de la directive 2014/17/UE relatives à la fourniture de services de conseil concernant des contrats de crédit, au sens de l'article 4, paragraphe 21, de ladite directive.
10. Rien n'interdit aux autorités compétentes qui le souhaitent d'envisager d'appliquer les présentes orientations également à des entités autres que les établissements définis au paragraphe 17, notamment aux:
 - a. intermédiaires autres que les intermédiaires de crédit au sens de l'article 4, paragraphe 5, de la directive 2014/17/UE;
 - b. «représentants désignés» au sens de l'article 4, paragraphe 8, de la directive 2014/17/UE.
11. Les autorités compétentes sont libres d'envisager d'appliquer les présentes orientations à l'égard de personnes autres que les consommateurs, au sens du paragraphe 17, telles que les micro-entreprises et les petites et moyennes entreprises (PME).
12. Enfin, les autorités compétentes peuvent envisager d'étendre les exigences en matière de rémunération énoncées dans les présentes orientations également à la rémunération (également désignée par le terme «commissions») que versent les établissements financiers aux intermédiaires de crédit.
13. Lorsque les présentes orientations indiquent un résultat, le résultat peut être atteint par différents moyens. Les autorités compétentes peuvent décider d'évaluer l'adéquation des moyens qu'utilise un établissement financier, en tenant compte de son modèle d'entreprise, de sa taille et de sa complexité.
14. La mise en œuvre des présentes orientations s'entend sans préjudice de l'obligation des établissements de crédit de respecter les orientations de l'ABE sur les politiques de rémunération saines émises au titre des articles 74, paragraphe 3, et 75, paragraphe 2, de la

⁶ Directive 2014/17/UE du Parlement européen et du Conseil du 4 février 2014 sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel et modifiant les directives 2008/48/CE et 2013/36/UE et le règlement (UE) n° 1093/2010 (JO L 60 du 28.2.2014, p. 34).

directive 2013/36/UE et de l'obligation d'information prévue à l'article 450 du règlement (UE) n° 575/2013.

Destinataires

Destinataires des présentes orientations

15. Les orientations sont destinées:

- a. aux autorités compétentes telles que définies à l'article 4, paragraphe 2, point i), du règlement (UE) n° 1093/2010 (l'autorité membre de l'ABE). En ce qui concerne les prêteurs et les intermédiaires de crédit mentionnés dans la définition des «établissements» au paragraphe 17 qui ne sont pas des établissements de crédit, des établissements de paiement ou des établissements de monnaie électronique, au sens de cette définition, les orientations s'appliquent dans la mesure où ces autorités ont été désignées comme compétentes pour garantir l'application et l'exécution des dispositions de la directive 2014/17/UE auxquelles se rapportent les présentes orientations; et
- b. aux établissements financiers tels que définis à l'article 4, paragraphe 1, du règlement (UE) n° 1093/2010.

Destinataires des exigences d'information

16. Indépendamment de la question de savoir si une autorité membre de l'ABE est destinataire au titre du paragraphe 15, lorsqu'un État membre a désigné plus d'une autorité en vertu de l'article 5 de la directive 2014/17/UE et que l'une d'entre elles n'est pas une autorité membre de l'ABE, l'autorité membre de l'ABE désignée au titre de cet article, devrait, sans préjudice des dispositifs nationaux adoptés au titre de l'article 5, paragraphe 3, de la directive 2014/17/UE:

- 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 présentes orientations;
- c) demander par écrit à cette autorité d'informer soit l'ABE, soit l'autorité membre de l'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).

Définitions

17. Sauf mention contraire, les définitions fournies dans les instruments législatifs visés dans le présent paragraphe ont le même sens dans les présentes orientations. En outre, aux fins des présentes orientations, les définitions suivantes s'appliquent:

Consommateur	Personne physique qui agit dans un but sans rapport avec son secteur, son activité ou sa profession.
Établissements	a) «établissements de crédit» au sens de l'article 4, paragraphe 1, du règlement (UE) n° 575/2013⁷; b) «prêteurs» au sens de l'article 4, paragraphe 2, de la directive 2014/17/UE; c) «intermédiaires de crédit» au sens de l'article 4, paragraphe 5, de la directive 2014/17/UE; d) «établissements de paiement» au sens de l'article 4, paragraphe 4, de la directive (UE) 2015/2366; e) «établissement de monnaie électronique» au sens de l'article 2, paragraphe 1, de la directive 2009/110/CE.
Produits et/ou services bancaires	a) «contrats de crédit» au sens de l'article 4, paragraphe 3, de la directive 2014/17/UE; b) «dépôts»⁸ au sens de l'article 2, paragraphe 3, de la directive 2014/49/UE⁹; c) «comptes de paiement» au sens de l'article 4, paragraphe 12, de la directive (UE) 2015/2366; d) «services de paiement» au sens de l'article 4, paragraphe 3, de la directive (UE) 2015/2366; e) «instruments de paiement» au sens de l'article 4, paragraphe 14, de la directive (UE) 2015/2366;

⁷ Règlement (UE) n° 575/2013 du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 concernant les exigences prudentielles applicables aux établissements de crédit et aux entreprises d'investissement et modifiant le règlement (UE) n° 648/2012 (JO L 176 du 27.6.2013, p. 1).

⁸ Les dépôts incluent toutes les formes de dépôts. La directive 2014/65/UE sur les marchés d'instruments financiers (MiFID2) a étendu, conformément à son article 1er, paragraphe 4, certaines règles organisationnelles et de conduite au sous-ensemble de dépôts appelés dépôts structurés, au sens de l'article 4, paragraphe 1, point 43, de la MiFID2. Les règles en matière de rémunération au titre de la MiFID2, y compris les futurs actes délégués établissant de nouvelles spécifications en application de l'article 16, paragraphe 3, et de l'article 24, paragraphe 10, de la MiFID2, s'appliqueront aux dépôts structurés, les présentes orientations ne leur sont dès lors pas applicables.

⁹ Directive 2014/49/CE du Parlement européen et du Conseil du 16 avril 2014 relative aux systèmes de garantie des dépôts (JO L 173 du 12.6.2014, p. 149).

	f) autres moyens de paiement, tels que visés à l'annexe I, paragraphe 5, de la directive 2013/36/UE¹⁰; g) «monnaie électronique» au sens de l'article 2, paragraphe 2, de la directive 2009/110/CE; et h) autres formes de crédit, outre celle mentionnée au point a) ci-dessus, visées à l'annexe I, paragraphe 2, de la directive 2013/36/UE et conformément à l'article 1, paragraphe 5, point e), du règlement (UE) n° 1093/2010.
Organe de direction	L'organe ou les organes d'un établissement ¹¹ , désigné(s) conformément à la réglementation nationale, habilité(s) à définir la stratégie, les objectifs et la direction globale de l'établissement, qui surveille (surveillent) et contrôle (contrôlent) la prise de décisions par la direction et inclut (incluent) les personnes qui assurent la direction effective des activités de l'établissement.
Personnes concernées	Toute personne physique qui: a) travaille pour un établissement et offre ou fournit directement des produits ou des services bancaires aux consommateurs; ou b) travaille pour un établissement et est directement ou indirectement responsable d'une personne visée au point a).
Rémunération	Toutes formes de rémunération fixe et variable, y compris les paiements effectués ou les avantages, monétaires ou non monétaires, accordés directement par les établissements ou pour le compte de ceux-ci aux personnes concernées. Les avantages non monétaires peuvent inclure, sans y être limités, des mesures de progression de carrière, une assurance santé, des aides à l'acquisition de ou la fourniture d'une voiture ou d'un téléphone portable, des arrangements avantageux en matière de frais remboursables ou des séminaires.

Externalisation

18. Si l'activité de l'établissement est externalisée à des tiers, en tout ou en partie, ou réalisée par une autre entité d'une autre manière, les établissements devraient veiller à ce que, ce faisant, ils respectent les exigences énoncées dans les orientations du CECB relatives à

¹⁰ Directive 2013/36/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 concernant l'accès à l'activité des établissements de crédit et la surveillance prudentielle des établissements de crédit et des entreprises d'investissement, modifiant la directive 2002/87/CE et abrogeant les directives 2006/48/CE et 2006/49/CE (JO L 176 du 27.6.2013, p. 338).

¹¹ On relève que les organes de direction revêtent des structures différentes dans les pays européens. Dans certains pays, une structure unitaire est privilégiée, c'est-à-dire que les fonctions exécutive et de surveillance du conseil d'administration sont exercées par un seul organe. Dans d'autres, on observe généralement une structure duale, constituée de deux organes indépendants, l'un pour la fonction exécutive et l'autre pour la surveillance de la fonction exécutive.

l'externalisation¹². Cela inclut, notamment, l'orientation 2 du CECB, laquelle prévoit que «la direction générale de l'établissement sous-traitant est responsable en dernier ressort de la bonne gestion des risques liés à la sous-traitance ou aux activités externalisées».

3. Mise en œuvre

Date d'entrée en vigueur

19. Les présentes orientations entrent en vigueur à compter du 13 janvier 2018.

4. Orientations sur les politiques et les pratiques de rémunération

1. Élaboration

- 1.1. Les établissements devraient élaborer et mettre en œuvre des politiques et des pratiques de rémunération qui tiennent compte des droits et des intérêts des consommateurs. Les établissements devraient notamment veiller à ce que les formes monétaires et/ou non monétaires de rémunération ne créent pas d'incitations susceptibles de conduire les personnes concernées à favoriser leurs propres intérêts, ou les intérêts de l'établissement, au détriment des consommateurs.
- 1.2. Lorsqu'ils élaborent les politiques et les pratiques de rémunération, les établissements devraient évaluer si ces politiques et pratiques comportent un risque de préjudice pour les consommateurs et devraient réduire la possibilité que de tels risques surviennent.
- 1.3. La fonction des ressources humaines des établissements devrait participer à l'élaboration des politiques et des pratiques de rémunération et les appuyer par son éclairage. En outre, là où elles existent, les fonctions de gestion du risque et de vérification de la conformité devraient fournir une contribution concrète à l'élaboration des politiques et des pratiques de rémunération.
- 1.4. Aux fins de l'évaluation des performances d'une personne concernée, les établissements devraient définir dans la politique et les pratiques de rémunération les critères appropriés à utiliser pour évaluer les performances, en tenant compte des droits et des intérêts des consommateurs.

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

- 1.5. Lorsqu'ils élaborent les politiques et les pratiques de rémunération, les établissements devraient prendre en compte des critères tant qualitatifs que quantitatifs pour déterminer le niveau de la composante variable de la rémunération afin de garantir que les droits et les intérêts des consommateurs soient dûment pris en compte.
- 1.6. Les établissements ne devraient pas élaborer des politiques et des pratiques de rémunération qui:
 - a. se limitent à subordonner la rémunération à la réalisation d'un objectif quantitatif concernant l'offre ou la fourniture de produits et de services bancaires; ou
 - b. promeuvent en priorité, au détriment d'autres produits, l'offre ou la fourniture d'un produit particulier ou d'une catégorie particulière de produits, tels que des produits qui sont plus rentables pour les établissements ou pour une personne concernée, causant de la sorte un préjudice aux consommateurs.
- 1.7. Lorsque les politiques et les pratiques de rémunération prévoient une composante de rémunération variable, les établissements devraient veiller à ce que le ratio entre les composantes fixe et variable de la rémunération soit équilibré de manière appropriée et tienne compte des droits et des intérêts des consommateurs. En outre, les politiques et les pratiques de rémunération mises en place devraient permettre la mise en œuvre d'une politique souple en matière de rémunération variable, y compris la possibilité de ne pas verser de rémunération variable, le cas échéant.
- 1.8. Les établissements devraient éviter les politiques et les pratiques inutilement complexes et les combinaisons opaques de différentes politiques et pratiques.

2. Documentation, notification et accessibilité

- 2.1. Les établissements devraient documenter les politiques et les pratiques de rémunération, les conserver à des fins d'audit pendant au moins cinq ans à compter de la dernière date de leur application et les mettre à la disposition des autorités compétentes à leur demande. Cette documentation devrait inclure, sans y être limitée:
 - a) les objectifs des politiques et des pratiques de rémunération des établissements;
 - b) les personnes concernées relevant du champ d'application de ces politiques et pratiques;
 - c) la manière dont les politiques de rémunération ont été mises en œuvre dans la pratique, et en particulier les critères de la rémunération variable, lorsque pareille rémunération est accordée.

- 2.2. Avant d'être autorisées à proposer des produits ou des services bancaires aux consommateurs, les personnes concernées devraient être informées, de manière claire, simple et transparente, des politiques et des pratiques de rémunération qui leur sont applicables.
- 2.3. Les politiques et les pratiques de rémunération devraient être aisément accessibles à l'ensemble des personnes concernées de l'établissement.

3. Approbation

- 3.1. L'organe de direction approuve les politiques et les pratiques de rémunération de l'établissement et il en conserve la responsabilité en dernier ressort.
- 3.2. Si l'établissement dispose d'un comité des rémunérations, l'organe de direction devrait solliciter son avis sur les politiques et les pratiques de rémunération de l'établissement en rapport avec la mise en œuvre des présentes orientations.
- 3.3. Si l'établissement dispose d'une fonction de vérification de la conformité, celle-ci devrait confirmer que les politiques et les pratiques de rémunération sont conformes aux présentes orientations.
- 3.4. Des modifications ne devraient être apportées aux politiques et pratiques de rémunération qu'avec l'approbation de l'organe de direction.

4. Suivi

- 4.1 Les établissements devraient réviser, au moins chaque année, leurs politiques et pratiques de rémunération en vue de garantir leur conformité avec les présentes orientations. Plus particulièrement, lorsqu'un établissement établit qu'un risque résiduel de préjudice pour les consommateurs pourrait survenir en raison de la conception des politiques et des pratiques de rémunération, comme prévu au paragraphe 1.2 des présentes orientations, l'établissement devrait évaluer, dans le cadre de la révision, si l'un de ces risques résiduels se matérialise et cause un préjudice aux consommateurs.
- 4.2 Si la révision révèle que les politiques et les pratiques de rémunération d'un établissement ne fonctionnent pas comme escompté ou prescrit, l'établissement devrait modifier ses politiques et ses pratiques de rémunération conformément aux présentes orientations.
- 4.3 Les établissements devraient mettre en place des contrôles effectifs en vue de vérifier que leurs politiques et pratiques de rémunération sont respectées, de détecter les cas de non-respect des présentes orientations et d'y remédier.