

**Directrices sobre políticas y prácticas de remuneración  
relacionadas con la venta de productos y la prestación de servicios de  
banca minorista**

**(EBA/GL/2016/06)**

Entre las funciones de la Autoridad Bancaria Europea (EBA) se encuentra la de garantizar la aplicación común, uniforme y coherente del Derecho de la Unión y una de las formas en que la EBA cumple este cometido es elaborando directrices dirigidas a las entidades financieras y a las autoridades nacionales. Así pues, en desarrollo de los requisitos de remuneración de empleados de las entidades y de los principios sobre procedimientos de control interno, la EBA aprobó las Directrices sobre políticas y prácticas de remuneración relacionadas con la venta de productos y la prestación de servicios de banca minorista.

Estas Directrices tienen como finalidad asegurar que las entidades implementen políticas y prácticas de remuneración que:

- tengan en cuenta los derechos e intereses de los consumidores y no incentiven que el personal de venta favorezca sus propios intereses o el interés de la institución en perjuicio de los consumidores;
- requiera una documentación de las prácticas de remuneración aplicadas por la entidad que estén a disposición de la autoridad competente;
- sean conocidas por los empleados de la entidad a los que resulta de aplicación y que tengan fácil acceso a las mismas;
- sean revisadas al menos una vez al año y, en el supuesto de que no resulten apropiadas para lograr los fines perseguidos, se modifiquen.

La EBA considera que estas medidas ayudarán a reducir el número de casos de ventas inapropiadas a consumidores, mejorando así el nivel de protección general de los clientes.

La EBA publicó estas directrices el 13.12.2016. La Comisión Ejecutiva del Banco de España las adoptó como propias en su sesión de 25.01.2016.

EBA/GL/2016/06

---

13/12/2016

---

## Directrices

---

sobre políticas y prácticas de  
remuneración relacionadas con la venta  
de productos y la prestación de servicios  
de banca minorista

# 1. Obligaciones de cumplimiento y de notificación

---

## Rango jurídico de las presentes directrices

1. El presente documento contiene directrices emitidas en virtud del artículo 16 del Reglamento (UE) nº 1093/2010<sup>1</sup>. De conformidad con el artículo 16, apartado 3, del Reglamento (UE) nº 1093/2010, las autoridades competentes y las entidades financieras harán todo lo posible para atenerse a ellas.
2. En las directrices se expone el punto de vista de la ABE sobre las prácticas de supervisión más adecuadas en el marco del Sistema Europeo de Supervisión Financiera o sobre cómo debería aplicarse el Derecho de la Unión en un determinado ámbito. Las autoridades competentes definidas en el artículo 4, apartado 2, del Reglamento (UE) nº 1093/2010 a las que sean de aplicación las directrices deberían cumplirlas incorporándolas a sus prácticas de la forma más apropiada (modificando, por ejemplo, su marco jurídico o sus procedimientos de supervisión), incluso en aquellos casos en los que las directrices vayan dirigidas principalmente a las entidades.

## Requisitos de notificación

3. De conformidad con el artículo 16, apartado 3, del Reglamento (UE) nº 1093/2010, las autoridades competentes deberán notificar a la ABE, a más tardar el 13/02/2017, si cumplen o se proponen cumplir estas directrices indicando, en caso negativo, los motivos para no cumplirlas. A falta de notificación en dicho plazo, la ABE considerará que las autoridades competentes no las cumplen. Las notificaciones se presentarán remitiendo el modelo que se encuentra disponible en el sitio web de la ABE a [compliance@eba.europa.eu](mailto:compliance@eba.europa.eu), con la referencia «EBA/GL/2016/06». Las notificaciones serán presentadas por personas debidamente facultadas para comunicar el cumplimiento en nombre de las respectivas autoridades competentes. Cualquier cambio en la situación de cumplimiento de las directrices deberá notificarse igualmente a la ABE.
4. Las notificaciones se publicarán en el sitio web de la ABE, tal y como contempla el artículo 16, apartado 3.

---

<sup>1</sup> Reglamento (UE) nº 1093/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, por el que se crea una Autoridad Europea de Supervisión (Autoridad Bancaria Europea), se modifica la Decisión nº 716/2009/CE y se deroga la Decisión nº 2009/78/CE de la Comisión, (DO L 331 de 15.12.2010, p. 12).

## 2. Objeto, ámbito de aplicación y definiciones

---

### Objeto y ámbito de aplicación

5. Con el fin de proteger a los consumidores de perjuicios indeseados derivados de la remuneración del personal de ventas, las presentes Directrices especifican los requisitos para la definición e implementación de políticas y prácticas de remuneración relacionadas con la oferta de productos o la prestación de servicios bancarios a los consumidores por parte de las entidades definidas en el apartado 17.
6. Las presentes Directrices detallan cómo las entidades financieras deben aplicar determinadas disposiciones contenidas en directivas europeas, como (i) el artículo 74, apartado 3, y el artículo 75, apartado 2, de la Directiva 2013/36/UE<sup>2</sup>, que otorga a la ABE el mandato de elaborar directrices sobre los procedimientos de gobierno corporativo de las entidades de crédito, incluidas las políticas y prácticas de remuneración, (ii) el artículo 7, apartado 2, de la Directiva 2014/17/UE<sup>3</sup>, que exige a los Estados miembros que velen por que la forma en que los prestamistas y los intermediarios de crédito remuneran a su personal no les impida actuar de manera honesta, imparcial, transparente y profesional, teniendo en cuenta los derechos y los intereses de los consumidores, y (iii) el artículo 11, apartado 4, de la Directiva (UE) 2015/2366<sup>4</sup> y el artículo 3, apartado 1, de la Directiva 2009/110/CE<sup>5</sup>, que requieren que las entidades de pago y las entidades de dinero electrónico, respectivamente, cuenten con sólidos procedimientos de gobierno corporativo, en la medida en que estos abarquen políticas y prácticas de remuneración.
7. Las presentes Directrices no abarcan la remuneración pagada por las entidades a intermediarios de crédito (a menudo denominada también «comisiones») y se aplican sin perjuicio de las normas en materia de remuneraciones establecidas en virtud de la Directiva

---

<sup>2</sup> Directiva 2013/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión, por la que se modifica la Directiva 2002/87/CE y se derogan las Directivas 2006/48/CE y 2006/49/CE.

<sup>3</sup> Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de febrero de 2014, sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial y por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) n.º 1093/2010 (DO L 60 de 28.2.2014, p.34).

<sup>4</sup> Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, sobre servicios de pago en el mercado interior, por la que se modifican las Directivas 2002/65/CE, 2009/110/CE, 2013/36/UE y el Reglamento (UE) n.º 1093/2010 y se deroga la Directiva 2007/64/CE (DO L 337 de 23.12.2015, p. 35).

<sup>5</sup> Directiva 2009/110/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de septiembre de 2009, sobre el acceso a la actividad de las entidades de dinero electrónico y su ejercicio, así como sobre la supervisión prudencial de dichas entidades, por la que se modifican las Directivas 2005/60/CE y 2006/48/CE y se deroga la Directiva 2000/46/CE (DO L 267 de 10.10.2009, p. 7).

2014/17/UE<sup>6</sup> y, en particular, en virtud del artículo 7, apartado 2, de dicha Directiva, que exige que, cuando los prestamistas remuneren a los intermediarios de crédito, deben hacerlo de una manera que no impida al prestamista, al intermediario de crédito o al representante designado actuar de manera honesta, imparcial, transparente y profesional, teniendo en cuenta los derechos y los intereses de los consumidores.

8. Los productos y servicios bancarios relevantes a efectos de estas Directrices son aquellos que entran en el ámbito de aplicación de los actos legislativos en virtud de los cuales las entidades están autorizadas o acreditadas para desempeñar sus actividades, tal como se definen en el apartado 17.
9. Las presentes Directrices también se aplican sin perjuicio de aquellos requisitos más estrictos contenidos en la legislación sectorial aplicable y, en particular el artículo 7, apartado 4, de la Directiva 2014/17/UE, en relación con la prestación de servicios de asesoramiento sobre contratos de crédito, tal como estos se definen en el artículo 4, apartado 21, de dicha Directiva.
10. Se sugiere a las autoridades competentes que valoren la conveniencia de aplicar las presentes Directrices también a entidades distintas de las definidas en el apartado 17, en particular a:
  - a. Intermediarios distintos de los intermediarios de crédito tal como se definen en el artículo 4, apartado 5, de la Directiva 2014/17/UE;
  - b. «Representantes designados», tal como se definen en el artículo 4, apartado 8, de la Directiva 2014/17/UE.
11. Se sugiere a las autoridades competentes que valoren la conveniencia de extender los mecanismos de protección definidos en estas Directrices a otro público diferente de los consumidores, tal como estos se definen en el apartado 17, como las microempresas y las pequeñas y medianas empresas (pymes).
12. Por último, se sugiere a las autoridades competentes que valoren la conveniencia de extender también los requisitos de remuneración establecidos en las presentes Directrices a la remuneración pagada por las entidades financieras a los intermediarios de crédito (denominada asimismo «comisiones»).
13. Cuando las presentes Directrices solamente indiquen un resultado, este podrá alcanzarse a través de distintos medios. Las autoridades competentes podrán considerar evaluar la idoneidad de los medios utilizados por una entidad financiera, teniendo en cuenta su modelo de negocio, tamaño y complejidad.

---

<sup>6</sup> Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de febrero de 2014, sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial y por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) n.º 1093/2010 (DO L 60 de 28.2.2014, p.34).

14. Las presentes Directrices se aplicarán sin perjuicio de la exigencia de que las entidades de crédito cumplan con las Directrices de la ABE sobre políticas de remuneración adecuadas en virtud de los artículos 74, apartado 3, y 75, apartado 2, de la Directiva 2013/36/UE y la divulgación de información en virtud del artículo 450 del Reglamento (UE) n.º 575/2013.

## Destinatarios

### Destinatarios de estas Directrices

15. Estas Directrices van dirigidas a:
- a. las autoridades competentes tal como se definen en el artículo 4, apartado 2, inciso i), del Reglamento (UE) n.º 1093/2010 (autoridad miembro de la ABE). Con respecto a los prestamistas y a los intermediarios de crédito mencionados en la definición de «entidades» del apartado 17 que no revistan la forma de entidades de crédito, entidades de pago o entidades de dinero electrónico según se recogen en dicha definición, las Directrices se aplicarán en la medida en que dichas autoridades hayan sido designadas como competentes para garantizar la aplicación y observancia de las disposiciones de la Directiva 2014/17/UE de las que las presentes Directrices traen causa; y a
  - b. entidades financieras, según se definen en el artículo 4, apartado 1, del Reglamento (UE) n.º 1093/2010.

### Destinatarios de los requisitos de información

16. Con independencia de si una autoridad miembro de la ABE es destinataria de estas Directrices de conformidad con el apartado 15, cuando un Estado miembro haya designado a más de una autoridad de acuerdo con el artículo 5 de la Directiva 2014/17/UE y una de ellas no sea una autoridad miembro de la ABE, la autoridad miembro de la ABE designada en virtud de dicho artículo deberá, sin perjuicio de los mecanismos nacionales adoptados de acuerdo con el artículo 5, apartado 3, de la Directiva 2014/17/UE:
- a) informar sin demora a la otra autoridad designada de la existencia de estas Directrices y de su fecha de aplicación;
  - b) solicitar por escrito a dicha autoridad que considere la aplicación de las presentes Directrices;
  - c) solicitar por escrito a dicha autoridad que informe a la ABE o a la autoridad miembro de la ABE en el plazo de dos meses a partir de la notificación de la letra a) si aplica o tiene intención de aplicar estas Directrices; y
  - d) cuando corresponda, enviar sin demora a la ABE la información recibida de conformidad con la letra c).

## Definiciones

17. A menos que se indique lo contrario, las definiciones empleadas en los actos legislativos indicados en este apartado tienen idéntico significado en estas Directrices. Además, a los efectos de estas Directrices, se entenderá por:

Consumidor	Persona física que actúe con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial o profesional.
Entidades	<ul style="list-style-type: none"><li>a) «Entidades de crédito», según se definen en el artículo 4, apartado 1, del Reglamento (UE) n.º 575/2013<sup>7</sup>;</li><li>b) «Prestamistas», según se definen en el artículo 4, apartado 2, de la Directiva 2014/17/UE;</li><li>c) «Intermediarios de crédito», tal como se definen en el artículo 4, apartado 5, de la Directiva 2014/17/UE;</li><li>d) «Entidades de pago», según se definen en el artículo 4, apartado 4, de la Directiva (UE) 2015/2366;</li><li>e) «Entidades de dinero electrónico», según se definen en el artículo 2, apartado 1, de la Directiva 2009/110/CE.</li></ul>
Productos y/o servicios bancarios	<ul style="list-style-type: none"><li>a) «Contratos de crédito», tal como se definen en el artículo 4, apartado 3, de la Directiva 2014/17/UE;</li><li>b) «Depósitos»<sup>8</sup>, según se definen en el artículo 2, apartado 3, de la Directiva 2014/49/UE<sup>9</sup>;</li><li>c) «Cuentas de pago», según se definen en el artículo 4, apartado 12, de la Directiva (UE) 2015/2366;</li><li>d) «Servicios de pago», según se definen en el artículo 4, apartado 3, de la Directiva (UE) 2015/2366;</li><li>e) «Instrumentos de pago», según se definen en el artículo 4,</li></ul>

<sup>7</sup> Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 648/2012 (DO L 176 de 27.6.2013, p. 1).

<sup>8</sup> Los depósitos incluyen todas las formas de depósito. La Directiva 2014/65/UE relativa a los mercados de instrumentos financieros (MiFID2) ha extendido, en virtud de su artículo 1, apartado 4, determinadas normas de organización y de ejercicio de la actividad al subconjunto de depósitos denominados depósitos estructurados definidos en el artículo 4, apartado 1, punto 43), de la referida MiFID2. Las normas de la MiFID2 en materia de remuneración, incluyendo los futuros actos delegados para definir las ulteriores especificaciones en relación con el artículo 16, apartado 3, y con el artículo 24, apartado 10, de la misma Directiva, se aplicarán a los depósitos estructurados, por lo que las presentes Directrices no se aplicarán a los mismos.

<sup>9</sup> Directiva 2014/49/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014, relativa a los sistemas de garantía de depósitos (DO L 173 de 12.6.2014, p. 149).

---

	apartado 14, de la Directiva (UE) 2015/2366;
	f) otros medios de pago, como se mencionan en el anexo 1, apartado 5, de la 2013/36/UE <sup>10</sup> ;
	g) «Dinero electrónico», según se define en el artículo 2, apartado 2, de la Directiva 2009/110/CE; y
	h) otras modalidades de crédito, distintas de la mencionada en la letra a) anterior, como se indica en el anexo 1, apartado 2, de la Directiva 2013/36/UE y de conformidad con el artículo 1, apartado 5, letra e), del Reglamento (UE) n.º 1093/2010.
Órgano de dirección	Órgano u órganos de una entidad <sup>11</sup> , nombrados de conformidad con el derecho nacional, que están facultados para fijar la estrategia, los objetivos y la dirección general de la entidad, y que se ocupan de la supervisión y control del proceso de adopción de decisiones de gestión, e incluyen a quienes dirigen de forma efectiva la actividad de la entidad.
Personal pertinente	Cualquier persona física que: a) trabaje para una entidad y ofrezca productos o preste servicios bancarios directamente a los consumidores; o b) trabaje para una entidad y supervise directa o indirectamente a una persona mencionada en la letra a).
Remuneración	Todas las formas de remuneración fija y variable, incluidos los pagos realizados o beneficios, monetarios o no monetarios, concedidas directamente por o en nombre de las entidades al personal pertinente. Entre los beneficios no monetarios se pueden incluir, entre otros, la promoción profesional, seguro de salud, descuentos o la puesta a disposición de un vehículo o un teléfono móvil, reembolsos de gastos abultados o seminarios.

---

## Externalización

18. En caso de que la actividad de la entidad se haya externalizado total o parcialmente a terceros o sea realizada por otra entidad de cualquier otra forma, las entidades garantizarán que, en dicho supuesto, cumplen los requisitos establecidos en las Directrices del CSBE sobre externalización<sup>12</sup>. Esto incluye, en particular, la directriz 2 del CSBE, que establece que «la

---

<sup>10</sup> Directiva 2013/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión, por la que se modifica la Directiva 2002/87/CE y se derogan las Directivas 2006/48/CE y 2006/49/CE (DO L 176 de 27.6.2013, p. 338).

<sup>11</sup> Pueden observarse diferentes estructuras del órgano de dirección en los países europeos. En algunos países es común una estructura unitaria; es decir, las funciones de supervisión y de dirección del consejo las ejerce un único órgano. En otros países es común una estructura dual, estableciéndose dos órganos independientes, uno para la función de dirección y el otro para la supervisión de la función de dirección.

<sup>12</sup> [CSBE, Guidelines on outsourcing \(2006\)](#).



responsabilidad última de la adecuada gestión de los riesgos asociados con la externalización o las actividades externalizadas recae en la alta dirección de la entidad que externaliza».

## 3. Aplicación

---

### Fecha de aplicación

19. Las presentes Directrices serán de aplicación a partir del 13 de enero de 2018.

## 4. Directrices sobre políticas y prácticas de remuneración

---

### 1. Definición

- 1.1. Las entidades deben definir e implementar políticas y prácticas de remuneración que tengan en cuenta los derechos e intereses de los consumidores. En particular, las entidades garantizarán que las formas de remuneración de tipo monetario y/o no monetario no incentiven que el personal pertinente anteponga sus propios intereses o los intereses de la entidad en perjuicio de los consumidores.
- 1.2. Al definir las políticas y prácticas de remuneración, las entidades considerarán si estas políticas y prácticas introducen algún riesgo en perjuicio de los consumidores y mitigarán la aparición de dichos riesgos.
- 1.3. El departamento de recursos humanos de las entidades participará en la definición de las políticas y prácticas de remuneración y contribuirá a las mismas. Además, en caso de contar con ellas, las funciones de gestión de riesgos y de cumplimiento normativo contribuirán de un modo efectivo a la definición de las políticas y prácticas de remuneración.
- 1.4. Las entidades incluirán en las políticas y prácticas de remuneración los criterios apropiados que deben utilizarse para evaluar el rendimiento del personal pertinente, teniendo en cuenta los derechos e intereses de los consumidores.
- 1.5. Al definir las políticas y prácticas de remuneración, las entidades tendrán en consideración criterios cualitativos y cuantitativos para determinar el nivel de remuneración variable a fin de asegurar que los derechos e intereses de los consumidores sean tenidos debidamente en cuenta.

- 1.6. Las entidades no definirán políticas y prácticas de remuneración que:
- a. únicamente vinculen la remuneración a un objetivo cuantitativo relativo a la oferta de productos o prestación de servicios bancarios; o
  - b. promuevan la oferta o la prestación de un producto específico o categoría de productos con respecto a otros, como aquellos productos que sean más rentables para las entidades o para el personal pertinente, en perjuicio del consumidor.
- 1.7. Cuando las políticas y prácticas de remuneración contemplen la posibilidad de una remuneración variable, las entidades garantizarán que la ratio entre los componentes fijos y variables de la remuneración esté adecuadamente equilibrada y tenga en cuenta los derechos e intereses de los consumidores. Por otra parte, las políticas y las prácticas de remuneración vigentes permitirán la aplicación de una política flexible de remuneración variable, que incluya, en su caso, la posibilidad de no abonar ninguna remuneración variable.
- 1.8. Las entidades evitarán políticas y prácticas innecesariamente complejas y combinaciones poco claras de diferentes políticas y prácticas.

## 2. Documentación, notificación y acceso

- 2.1. Las entidades documentarán las políticas y prácticas de remuneración, las conservarán para fines de auditoría durante al menos cinco años desde el último día que resultaron de aplicación, y las pondrán a disposición de las autoridades competentes cuando se las soliciten. Esta documentación incluirá, entre otras cosas:
- a) los objetivos de las políticas y prácticas de remuneración de las entidades;
  - b) el personal pertinente que se circunscribe en el ámbito de aplicación de estas políticas y prácticas;
  - c) una explicación de cómo se han aplicado en la práctica las políticas de remuneración, detallando, en particular, los criterios seguidos para la concesión de remuneración variable en caso de que se haya otorgado este tipo de remuneración.
- 2.2. Antes de que se les permita ofrecer productos o servicios bancarios a los consumidores, se informará claramente al personal pertinente de una manera sencilla y transparente de las políticas y prácticas de remuneración que les resulten de aplicación.
- 2.3. Las políticas y prácticas de remuneración serán fácilmente accesibles por el personal pertinente de las entidades.

### 3. Aprobación

- 3.1. El órgano de dirección aprueba y será el último responsable de las políticas y prácticas de remuneración de la entidad.
- 3.2. El órgano de dirección solicitará el asesoramiento de la comisión de remuneraciones, en caso de contar con ella, sobre la adecuación de las políticas y prácticas de remuneración de la entidad a las presentes Directrices.
- 3.3. La función de cumplimiento normativo, en caso de contar con ella, confirmará que las políticas y prácticas de remuneración cumplen con las presentes Directrices.
- 3.4. Los cambios en las políticas y prácticas de remuneración se realizarán únicamente con la aprobación del órgano de dirección.

### 4. Seguimiento

- 4.1. Las entidades revisarán, al menos una vez al año, sus políticas y prácticas de remuneración para asegurarse de que cumplen con las presentes Directrices. En particular, cuando la entidad identifique que, como resultado de las políticas y prácticas de remuneración definidas, pueda surgir un riesgo residual de perjuicio para los consumidores, tal como se menciona en el apartado 1.2 de las presentes Directrices, evaluará si alguno de estos riesgos residuales se está materializando y causando un perjuicio a los consumidores.
- 4.2. Si la revisión revela que las políticas y prácticas de remuneración de una entidad no funcionan según lo previsto o prescrito, la entidad las modificará de acuerdo con las presentes Directrices.
- 4.3. Las entidades establecerán controles eficaces para comprobar que sus políticas y prácticas de remuneración se están cumpliendo y para identificar y solventar los casos de incumplimiento de las presentes Directrices.