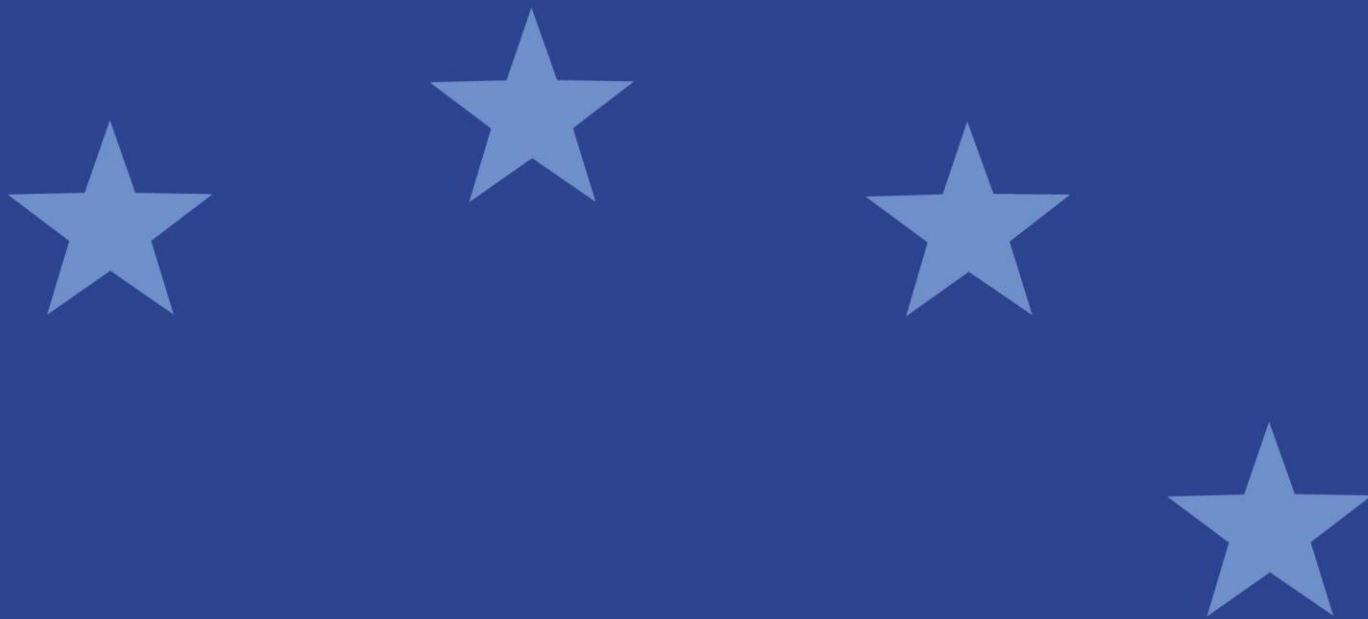




European Securities and  
Markets Authority

# Smjernice

Politike i prakse primitaka (MiFID-a)





## Sadržaj

Smjernice za politike i prakse primitaka (MiFID-a)	3
I. Područje primjene	3
II. Definicije	3
III. Svrha	5
IV. Obveze usklađivanja i izvješćivanja	5
V. Smjernice za politike i prakse primitaka (MiFID)	5
V.I Upravljanje i koncept politika i praksa primitaka u kontekstu MiFID-ovog provođenja zahtjeva vezanih uz sukob interesa i pravila poslovnog ponašanja	5
V.II. Kontrola rizika nastalih zbog politika i praksi primitaka	8
V.III Smjernice za nadzor nadležnih tijela i provedbu politika i praksi primitaka	10
Dodatak I.: Ilustrativni primjer politika i praksi primitaka koje uzrokuju rizike kojima je teško upravljati	11

## Smjernice za politike i prakse primitaka (MiFID-a)

### I. Područje primjene

- Ove smjernice se primjenjuju na:
  - investicijska društva (kako je određeno člankom 4. stavkom 1. podstavkom 1. Direktive o tržištima financijskih instrumenata „MiFID“), uključujući kreditne institucije kada pružaju investicijske usluge, društva za upravljanje UCITS-ima i vanjske upravitelje alternativnih investicijskih fondova (AIFM-ove) kada pružaju investicijske usluge upravljanja samostalnim portfeljem ili dodatne usluge (u smislu članka 6. stavka 3. točaka (a) i (b) Direktive UCITS i članka 6. stavka 4. točaka (a) i (b) AIFMD-a); te
  - nadležna tijela.
- Ove se smjernice primjenjuju u odnosu na pružanje investicijskih usluga koje su navedene u odjeljku A Priloga I. MiFID-a te pomoćnih usluga navedenih u njezinom Odjeljku B.
- Ove smjernice rješavaju situacije kada se usluge pružaju malim ulagateljima, te bi se također trebale primijeniti, u onoj mjeri koliko je relevantno, kada se usluge pružaju profesionalnim ulagateljima.
- Ove smjernice primjenjuju se 60 kalendarskih dana nakon datuma zahtjeva izvješćivanja iz stavka 11.

### II. Definicije

- Pojmovi korišteni u Direktivi o tržištima financijskih instrumenata, osim ako nije drugačije navedeno, imaju isto značenje u ovim smjernicama. Za potrebe ovih smjernica primjenjuju se sljedeće definicije:

<i>nadležna tijela</i>	Tijelo koje su države članice ovlastile, u skladu s člankom 48. Direktive o tržištima financijskih instrumenata, za provođenje dužnosti kako je utvrđeno u skladu s MiFID-om.
<i>Direktiva o tržištima financijskih instrumenata</i>	Direktiva 2004/39/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 21. travnja 2004. o tržištima financijskih instrumenata koja izmjenjuje Direktivu Vijeća 85/611/EEZ i 93/6/EEZ i Direktivu 2000/12/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te kojom se stavlja izvan snage Direktiva Vijeća 93/22/EEZ.
<i>Provedbena Direktiva za MiFID</i>	Direktiva Komisije 2006/73/EZ od 10. kolovoza 2006. o provedbi Direktive 2004/39/EZ Europskog parlamenta i Vijeća u odnosu na organizacijske zahtjeve i uvjete poslovanja investicijskih društava i izraze definirane za potrebe te Direktive.
<i>Uredba ESMA-e</i>	Uredba (EU) br. 1095/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. studenog 2010. o osnivanju Europskog nadzornog tijela (Europsko nadzorno tijelo za vrijednosne papire i tržišta kapitala), o izmjenama i dopunama Odluke br. 716/2009/EZ i ukidanju Odluke Komisije 2009/77/EZ.

- više rukovodeće osoblje* Osoba ili osobe koje učinkovito vode poslovanje investicijskog društva (pogledati članak 2. stavak 9. Provedbene Direktive za MiFID).
- relevantna osoba(-e)<sup>1</sup>* Osobe koje mogu imati značajan učinak na pružene usluge i/ili korporativno ponašanje društva, uključujući osobe zaposlene u jedinicama za ugovaranje transakcija koje kontaktiraju s klijentima, osoblje u prodajnom sektoru i/ili ostalo osoblje neizravno povezano s pružanjem investicijskih i/ili pomoćnih usluga čije naknade mogu stvoriti neprikladne poticaje za djelovanje protiv najboljih interesa njihovih klijenata. To uključuje osobe koje nadgledaju prodajni sektor (kao na primjer linijske rukovoditelje) koje se može potaknuti da vrše pritisak na prodajno osoblje ili financijske analitičare čiju literaturu prodajno osoblje može upotrijebiti kako bi potaklo klijenta da donesu investicijske odluke. Osobe koje su uključene u rješavanje pritužbi, obradu potraživanja, zadržavanje klijenata te u dizajn i razvoj proizvoda su ostali primjeri „relevantnih osoba“. Relevantne osobe također uključuju vezane zastupnike društva.<sup>2</sup>
- primici* Sve vrste plaćanja ili povlastica koje relevantne osobe ostvaruju od društva, izravno ili neizravno, u pružanju investicijskih i/ili pomoćnih usluga klijentima. Mogu biti financijska (kao što su gotovina, dionice, opcije, poništenje kredita relevantnim osobama po otkazu ugovora, mirovinski doprinosi, primici od trećih strana npr. modelima naknada koje ovise o prinosu, povećanjem plaća) ili nefinancijska (kao što su napredovanje u karijeri, zdravstveno osiguranje, popusti ili posebne olakšice za automobil ili mobilni telefon, visoki limiti potrošnje, seminari na egzotičnim destinacijama, itd).
- kvantitativni kriteriji* Za potrebe ovih smjernica, koriste se prvenstveno numerički ili financijski podaci za određivanje primitaka relevantnih osoba (npr. vrijednosti prodanih instrumenata, opsega prodaje, postavljanja ciljeva prodaje ili novih klijenata itd.).
- kvalitativni kriteriji* Za potrebe ovih smjernica primjenjuju se prvenstveno kriteriji koji nisu kvantitativni kriteriji. Može se također odnositi na numeričke ili financijske podatke koji su upotrijebljeni za procjenu kvalitete rezultata relevantnih osoba i/ili pružanja usluga klijentima npr. povrat od ulaganja klijenta, mali broj pritužbi u dugom vremenskom razdoblju, itd.
6. Smjernice ne odražavaju apsolutne obveze. Stoga se često koristi riječ „trebati“. Međutim, riječi „morati“ ili „biti obavezan“ koriste se pri opisivanju zahtjeva MiFID-a ili Provedbene Direktive za MiFID.

---

<sup>1</sup> Iako je „relevantna osoba“ definirana člankom 2. stavkom 3. Provedbene Direktive za MiFID, u ovim smjernicama naglasak je stavljen na nagrađivanje svih osoba koje su uključene u pružanje investicijskih i/ili pomoćnih usluga – posebno onih koji mogu imati značajan učinak na pružene usluge i na profil rizičnosti poslovanja i/ili onih koji mogu utjecati na korporativno ponašanje.

<sup>2</sup> Pogledati stavak 49. stranicu 16. Odbora europskih regulatora za tržišta vrijednosnih papira (CESR), Poticaji: izvješće o dobrim i lošim praksama, 19. travnja 2010. (ref. CESR/10-295). Ovaj stavak navodi da je „investicijsko društvo potpuno i bezuvjetno odgovorno za svoje vezane zastupnike u skladu s člankom 23. MiFID-a. U ovim okolnostima, naknada vezanih zastupnika može se smatrati internim plaćanjem u društvu koje nije obuhvaćeno pravilima poticaja“.

### III. Svrha

7. Svrha ovih smjernica je osigurati stalno i poboljšano provođenje postojećih MiFID-ovih zahtjeva vezanih uz sukob interesa i pravila poslovnog ponašanja na području primitaka. Politike i prakse primitaka s jedne strane, trebaju osigurati usklađenost sa zahtjevima sukoba interesa koji su određeni u člancima 13. stavku 3. i 18. MiFID-a, te s druge strane, također trebaju osigurati usklađenost s pravilima poslovnog ponašanja iz članka 19. MiFID-a.
8. ESMA očekuje kako će ove smjernice promicati bolju usklađenost u tumačenju i nadzornom pristupu zahtjevima vezanima uz sukob interesa i pravila poslovnog ponašanja MiFID-a na području primitaka, naglašavanjem brojnih važnih pitanja i time poboljšavanjem vrijednosti postojećih standarda. Pomažući kako bi se osiguralo da se društva pridržavaju regulatornih standarda, ESMA predviđa odgovarajuće jačanje zaštite ulagatelja.

### IV. Obveze usklađivanja i izvješćivanja

#### *Status smjernica*

9. Ovaj dokument sadrži smjernice izdane u skladu s člankom 16. Uredbe ESMA. U skladu s člankom 16. stavkom 3. Uredbe ESMA, nadležna tijela i sudionici na financijskom tržištu moraju poduzeti sve napore kako bi se uskladili sa smjernicama.
10. Nadležna tijela na koja se primjenjuju ove smjernice trebaju ih poštovati njihovim uvođenjem u svoje nadzorne prakse, uključujući gdje su određene smjernice usmjerene prvenstveno na sudionike na financijskom tržištu.

#### *Zahtjevi za izuješćivanje*

11. Nadležna tijela na koja se ove smjernice primjenjuju moraju obavijestiti ESMA-u o tome usklađuju li se ili se namjeravaju uskladiti sa smjernicama, navodeći razlog neusklađenosti gdje se ne usklađuju ili se ne namjeravaju uskladiti, unutar dva mjeseca od ESMA-ine objave prevedenih verzija na [MiFID\\_remuneration606@esma.europa.eu](mailto:MiFID_remuneration606@esma.europa.eu). Ako odgovor izostane unutar ovog roka, smatrat će se kako nadležna tijela nisu usklađena. Obrazac za obavješćivanje dostupan je na ESMA-inoj web-stranici.
12. Sudionici na financijskom tržištu nisu obvezni izvještavati o usklađenosti s ovim smjernicama.

### V. Smjernice za politike i prakse primitaka (MiFID)

#### **V.I Upravljanje i koncept politika i praksa primitaka u kontekstu MiFID-ovog provođenja zahtjeva vezanih uz sukob interesa i pravila poslovnog ponašanja**

13. Društva bi, pri izrađivanju koncepta ili pregleda politika i praksa nagrađivanja, trebala razmotriti rizike pravila poslovnog ponašanja i sukoba interesa koji mogu nastati. Politike i prakse primitaka društva trebaju se uskladiti s učinkovitim dužnostima upravljanja sukobima interesa (koji bi trebali uključivati izbjegavanje sukoba interesa nastalih zbog tih politika i praksi primitaka) i obvezama upravljanja rizicima poslovnog ponašanja, kako bi osigurali da interesi klijenata ne budu narušeni politikama i praksama primitaka koje je društvo usvojilo u kratkoročnom, srednjoročnom i dugoročnom razdoblju.

14. Politike i prakse primitaka trebaju biti osmišljene tako da ne stvore poticaje koji mogu dovesti do toga da relevantne osobe djeluje u skladu sa svojim interesima ili interesima društva (na primjer u slučaju samostalnog određivanja poslova<sup>3</sup> ili kada društvo promiče prodaju proizvoda koji su mu isplativiji), do potencijalnoga nanošenja štete klijentu.
15. Nadalje, ako politike i prakse primitaka društva izravno povezuju primitke s prodajom određenih financijskih instrumenata ili određenih kategorija financijskih instrumenata, mala je vjerojatnost da bi se takva društva, u ovoj situaciji, mogla uskladiti s MiFID-ovim zahtjevima vezanim uz pravila poslovnog ponašanja i sukoba interesa.
16. Društva bi pri osmišljavanju politika i praksi primitaka trebala razmotriti sve važne čimbenike, ali ne ograničavajući se samo na njih, kao što su uloga koju obnašaju relevantne osobe, vrste ponuđenih proizvoda te metode distribucije (npr. uz savjetovanje ili bez savjetovanja, licem u lice ili putem telekomunikacija) kako bi spriječila da potencijalni rizici vezani uz pravila poslovnog ponašanja ili sukoba interesa imaju nepovoljan učinak na interese njihovih klijenata te kako bi osigurala da društvo upravlja bilo kakvim povezanim preostalim rizikom.
17. Društva pri osmišljavanju politika i praksi primitaka trebaju osigurati odgovarajući omjer fiksne i varijabilne komponente primitaka kako bi se uzeli u obzir najbolji interesi njihovih klijenata: visoko promjenjiv primitak, koji se temelji na kvantitativnim kriterijima, može pojačati usredotočenost relevantne osobe na kratkoročnu zaradu umjesto na klijentov najbolji interes. Nadalje, uspostavljene politike i prakse primitaka trebaju omogućiti provođenje fleksibilne politike varijabilnih primitaka, uključujući, gdje je prikladno, mogućnost isplate nevarijabilnog dijela primitaka.
18. Pri procjenjivanju rezultata rada kod utvrđivanja varijabilnih primitaka, društva ne bi trebala uzeti u obzir samo opseg prodaje budući da to može izazvati sukob interesa koji naposljetku može prouzročiti štetu klijentu. Društva pri određivanju primitaka za vezane zastupnike mogu uzeti u obzir poseban status vezanog zastupnika (obično kao samozaposlenog trgovačkog zastupnika) i nacionalne specifičnosti.<sup>4</sup> Međutim, politike i prakse društva, u takvim slučajevima, trebaju ipak odrediti odgovarajuće kriterije koje će koristiti za ocjenjivanje rada relevantnih osoba. Takva ocjenjivanja trebaju se temeljiti na kvalitativnim kriterijima koji relevantne osobe potiču da djeluju u skladu s najboljim interesima klijenata.
19. Kada su primici, u cijelosti ili djelomično, varijabilni, politike i prakse primitaka društva trebaju odrediti odgovarajuće kriterije koji će se koristiti za usklađivanje interesa relevantnih osoba ili društava i klijenata. U tom slučaju društva trebaju razmotriti kvalitativne kriterije koji relevantne osobe potiču da djeluju u skladu s najboljim interesima klijenata.<sup>5</sup> Primjeri kvalitativnih kriterija uključuju pridržavanje regulatornih zahtjeva (posebno provođenje pravila poslovnog ponašanja i pregleda prihvatljivosti instrumenata koje su relevantne osobe prodale klijentima) te unutarnjih postupaka, pravednog postupanja s klijentima i zadovoljstva klijenata.

---

<sup>3</sup> Praksa društava koja prodaju vlasničke financijske instrumente – kao što su obične dionice, preferencijalne dionice, hibridni vrijednosni papiri i dug (u samom društvu ili drugom subjektu iste skupine) – svojim klijentima.

<sup>4</sup> Posebna pravila primitaka vezanih zastupnika bi se mogla, na primjer, preuzeti iz nacionalnih provedbenih akata DIREKTIVE VIJEĆA od 18. prosinca 1986. o usklađivanju prava država članica u vezi samozaposlenih trgovačkih zastupnika (86/653/EEZ).

<sup>5</sup> U skladu s načelom G Direktive o kapitalnim zahtjevima (CRD III) koja navodi „ako su primici povezani s rezultatima, ukupan iznos primitaka temelji se na kombinaciji ocjene rezultata pojedinca i dotične poslovne jedinice te ukupnih rezultata kreditne institucije, a prilikom ocjene rezultata pojedinca uzimaju se u obzir financijski i nefinancijski kriteriji“.

20. Pri određivanju rezultata relevantnih osoba, društva također trebaju uzeti u obzir rezultate njihovih aktivnosti po pitanju usklađenosti s provođenjem pravila poslovnog ponašanja i, općenito, njihovu obvezu da vode računa o najboljim interesima svojih klijenata.
21. Koncept politika i praksi primitaka treba odobriti više rukovodstvo ili, gdje je prikladno, nadzorna funkcija, slijedeći savjet funkcije usklađenosti te bi ga odgovarajuće funkcije trebale provesti s ciljem promicanja učinkovitog korporativnog upravljanja. Više rukovodstvo treba biti odgovoran za provedbu politika i praksi primitaka te za sprečavanje i rješavanje svih relevantnih rizika koji mogu nastati zbog politika i praksi primitaka.<sup>6</sup>
22. Nadalje, politike i prakse primitaka društva trebaju provesti i održati mjere kojima će se učinkovito određivati mjesto propusta gdje relevantna osoba nije djelovala u skladu s najboljim interesima klijenta te poduzeti korektivne mjere.
23. Relevantne osobe trebaju biti jasno, na početku, obaviještene o kriterijima koji će se koristiti za određivanje iznosa njihovih primitaka, kao i o koracima i vremenu provjere rezultata njihovog rada. Kriteriji koje društva koriste za ocjenjivanje rezultata relevantnih osoba trebaju biti dostupni, razumljivi i zabilježeni.
24. Društva trebaju izbjegavati stvaranje nepotrebnih složenih politika i praksi (kao što su kombinacije različitih politika i praksi ili višestrukih programa koji povećavaju rizik da ponašanje relevantnih osoba neće biti potaknuto da djeluje u skladu s najboljim interesima klijenata, te da sve uspostavljene kontrole neće biti dovoljno učinkovite da prepoznaju rizik nanošenja štete klijentima). To potencijalno može dovesti do nedosljednih pristupa i sprečavanja pravilnog saznanja ili kontrole politika koje provodi funkcija usklađenosti. Dodatak I. ovih smjernica određuje ilustrativne primjere politika i praksi primitaka koje stvaraju rizike kojima je teško upravljati zbog njihove složenosti i snažnih poticaja za prodaju određenih proizvoda.
25. Društva bi trebala donijeti politike primitaka, koje povremeno treba pregledavati.
26. Društva trebaju osigurati da organizacijske mjere koje donose, vezano za uvođenje novih proizvoda ili usluga na tržište, prikladno uzimaju u obzir njihove politike i prakse primitaka i rizike koje ti proizvodi ili usluge mogu predstavljati. Općenito, prije uvođenja novog proizvoda, društva trebaju posebno procijeniti jesu li svojstva primitaka povezana s distribucijom tog proizvoda usklađena s politikama i praksama primitaka društva, te stoga ne predstavljaju rizik vezan uz provođenje pravila poslovnog ponašanja i sukoba interesa. Društva trebaju prikladno dokumentirati ovaj postupak.
27. Primjeri dobre prakse:
  - Varijabilni dijelovi isplate primitaka računaju se i dodjeljuju linerano prije nego da ovisе o ispunjavanju cilja „sve ili ništa“. U nekim slučajevima društvo odlučuje isplatiti varijabilne primitke u nekoliko obroka tijekom odgovarajućeg vremenskog razdoblja kako bi prilagodilo i uzelo u obzir dugoročne rezultate.

---

<sup>6</sup> U skladu s načelom CCRD-a III koji navodi da „*uprava kreditne institucije u svojoj nadzornoj funkciji donosi i povremeno preispituje opća načela politike primitaka i odgovorna je za njeno provođenje*“.

- Društvo je iz temelja promijenilo komponente varijabilnih primitaka. Varijabilna komponenta primitaka sada se temelji na kvalitativnim kriterijima te pobliže odražava željeno ponašanje zaposlenika da djeluju u skladu s najboljim interesima klijenata.
- Izvori koji se koriste za izračun varijabilnih primitaka relevantnih osoba su zajednički za sve prodane proizvode te sadrže kvalitativne kriterije.
- U slučaju ulaganja s javnom ponudom bez vremenskog ograničenja ulaganja, primitak se odgađa za utvrđeni broj godina ili do naplate proizvoda.
- Plaćanje varijabilnih primitaka može se uskladiti s vremenskim rokom ulaganja ili odgoditi kako bi se osiguralo kako prodani zapravo uzima u obzir konačni prinos od proizvoda za klijenta te se, gdje je primjenljivo, dodjeljuje prilagođena nagrada varijabilnih primitaka.
- Zaposlenici se isplaćuju u odnosu na opseg prodanih proizvoda i učinkovitog prinosa tih proizvoda za klijente tijekom odgovarajućeg vremenskog okvira. U tom slučaju, procjena financijskih podataka koristi se kao mjera za kvalitetu pruženih usluga.

#### 28. Primjeri loše prakse:

- Društvo je savjetnicima počelo nuditi određene dodatne primitke kako bi ohrabрили potražnju klijenata za novim fondovskim proizvodima koji za društvo predstavljaju poseban interes. To često uključuje da relevantne osobe navode svoje klijente da prodaju proizvode koje bi inače preporučili da zadrže, tako da mogu ulagati u te nove proizvode.
- Voditelji i zaposlenici primaju velike premije koje su povezane s određenim proizvodom. Kao rezultat toga, društva klijentima prodaju taj određeni proizvod bez obzira na prikladnost tog proizvoda. Upozorenja upravitelja rizicima se zanemaruju zato što investicijski proizvodi društvu donose velike prinose. Kada se već utvrđeni rizici pojave, proizvodi su već prodani, a premije već isplaćene.
- Varijabilna komponenta ukupnih primitaka temelji se samo na opsegu prodaje, te pojačava usredotočenost relevantne osobe na kratkoročnu dobit, a ne na klijentov najbolji interes.
- Relevantne osobe sudjeluju u čestoj kupnji i prodaji financijskih instrumenata u portfelju klijenata kako bi dobili dodatnu nagradu, a da ne razmatraju je li ta aktivnost prikladna za klijente. Na sličan način, umjesto da razmotre prikladnost proizvoda za klijenta, relevantne osobe usredotočuju se na prodaju proizvoda s kratkim investicijskim razdobljem kako bi zaradili primitak od ponovnog investiranja u proizvod nakon kratkog vremenskog razdoblja.

### **V.II. Kontrola rizika nastalih zbog politika i praksi primitaka**

29. Društva trebaju odrediti odgovarajuće kontrole za usklađivanje sa svojim politikama i praksama primitaka kako bi osigurala ostvarenje željenih rezultata. Kontrole se trebaju provoditi kroz cijelo društvo te trebaju biti predmetom povremenih provjera. Takve kontrole trebaju uključivati procjenu kvalitete usluge pružene klijentu – na primjer, praćenjem poziva telefonske prodaje, ispitivanjem savjeta i portfelja klijenata radi provjere prikladnosti ili redovnim pregledavanjem druge dokumentacije klijenata.



30. Ako postoji mogućnost nanošenja potencijalne ili stvarne štete klijentu zbog određenih svojstava politika i praksi primitaka, društva trebaju poduzeti odgovarajuće mjere kako bi riješila potencijalne rizike vezane uz pravila poslovnog ponašanja i sukoba interesa, provjeravanjem i/ili izmjenom tih određenih svojstava, te utvrditi odgovarajuće kontrole i mehanizme izvješćivanja za poduzimanje odgovarajućih mjera kako bi se ublažili mogući rizici vezani uz pravila poslovnog ponašanja i sukob interesa.
31. Društva trebaju osigurati da imaju odgovarajuće i transparentno utvrđene funkcije izvještavanja u cijelom društvu ili grupi za pomoć u pogoršanim problemima koji se odnose na rizik neusklađenosti s MiFID-ovim sukobom interesa i pravilima poslovnog ponašanja.
32. Funkcija usklađenosti treba biti uključena u postupak osmišljavanja politika i praksi primitaka prije nego što ih relevantne osobe započnu primjenjivati. Funkcija usklađenosti treba provjeriti usklađenost društva s provođenjem MiFID-ovih zahtjeva poslovnog ponašanja i sukoba interesa te treba imati pristup svim važnim dokumentima kako bi imala kontrolu nad konceptom politika i praksi primitaka i njihovih postupaka odobravanja. Osobe koje sudjeluju u funkcijama kontrole trebaju biti neovisne od poslovnih jedinica koje nadgledaju, trebaju imati odgovarajući autoritet te bi trebale biti plaćene u skladu s postignućima ciljeva koji su povezani s njihovim funkcijama, neovisno o područjima poslovnih rezultata koje kontroliraju.<sup>7</sup>
33. Politike i prakse primitaka društva trebaju također uživati potpunu potporu višeg rukovodstva ili, gdje je prikladno, nadzorne funkcije, tako da se mogu provesti potrebne mjere kako bi osiguralo da relevantne osobe učinkovito provode politike i postupke sukoba interesa i pravila poslovnog ponašanja.
34. Pri izdvajanju poslovnih procesa pružanja investicijskih usluga, društva trebaju imati na umu najbolje interese klijenta. U slučaju da društvo želi iskoristiti drugo društvo za pružanje usluga, treba provjeriti prate li politike i prakse primitaka drugog društva pristup koji je u skladu s ovim smjernicama.
35. Primjeri dobre prakse:
  - Društvo koristi cijeli niz informacija o praćenju kvalitete poslovanja i obrazaca prodaje, uključujući trend analizu i analizu osnovnih uzroka, za određivanje područja povećanog rizika i za podršku pristupima praćenja prodaje koji su utemeljeni na riziku, s posebnim naglaskom na relevantne osobe s visokim rezultatom. Društvo osigurava da se rezultati takvih analiza dokumentiraju i o njima izvješćuje više rukovodstvo zajedno s prijedlozima korektivnih mjera.
  - Društvo koristi alate za prikupljanje informacija kako bi procijenilo investicijske prinose od klijenata u nekoliko vremenskih razdoblja u odnosu na investicijske usluge koje pružaju relevantne osobe koje se nagrađuju varijabilnim primicima. Dobre prakse uspostavljaju se kada procjenjivanje ovih informacija, a ne prodajnih ciljeva, postane čimbenik u isplati varijabilnih primitaka.

---

<sup>7</sup> Pogledati ESMA-ine „Smjernice o određenim aspektima MiFID-ovih zahtjeva funkcije usklađenosti“ [ESMA/2012/388] i Smjernice Europskog nadzornog tijela za bankarstvo (EBA-e) o unutarnjem upravljanju.

- Društvo godišnje procjenjuje koriste li se alati za upravljanje informacijama pravilno te obuhvaćaju li kvalitativne podatke koji su potrebni za određivanje varijabilnih primitaka koji se isplaćuju relevantnim osobama.
- Društvo, kako bi procijenilo jesu li programi poticaja prikladni, ubrzo nakon završetka prodaje pokreće program kontaktiranja uzorka klijenata, koji uključuje postupak prodaje licem u lice gdje se ne može pratiti snimljene telefonske razgovore prodaje ili ispitati je li prodavač postupao iskreno, pošteno i profesionalno u skladu s najboljim interesima klijenta.
- Oni koji ostvaruju najveće zarade i najbolje rezultate, smatraju se potencijalno većim rizikom te se, posljedično, dodatno nadziru; za usmjeravanje provjere usklađenosti koriste se informacije kao što su prethodni rezultati usklađenosti, pritužbe ili podaci o otkazima. Rezultati imaju utjecaj na koncept/provjeru politika i praksi nagrađivanja.

36. Primjer loše prakse:

- Društvo se uglavnom oslanja na kvantitativne podatke kao kriterij za procjenu varijabilnih primitaka.
- Društvo ne uspijeva pratiti, procjenjivati ili spriječiti rizike koji predstavljaju temelje nekih ili svih varijabilnih primitaka na kvantitativnim podacima.
- Više rukovodstvo utvrdilo je nekoliko strateških ciljeva koje društvo mora postići u određenoj godini. Svi se ciljevi nastoje usmjeriti isključivo na financijske ili komercijalne aspekte, a da se ne uzima u obzir potencijalno nanošenje štete klijentu društva. Politika primitaka usklađuje se s tim strateškim ciljevima te će stoga imati jaki kratkoročni financijski i komercijalni utjecaj.
- Unatoč pažnji koja je posvećena osmišljavanju i procjenjivanju politika i praksi primitaka, neke politike i prakse još uvijek štete klijentima, stvarajući rizike koji se moraju utvrditi i ublažiti.

37. Dodatak I. ovih smjernica uključuje ilustrativni primjer politika i praksi primitaka koje bi stvorile jake poticaje za prodaju određenih proizvoda i za koje bi društva stoga imala poteškoća u dokazivanju usklađenosti s MiFID-ovim zahtjevima. Kod osmišljavanja i provedbe svojih politika i praksi nagrađivanja, društva trebaju uzeti u obzir rizike vezane uz pravila poslovnog ponašanja i sukoba interesa koji se odnosi na takve primjere.

### **V.III Smjernice za nadzor nadležnih tijela i provedbu politika i praksi primitaka**

38. U slučaju da nadležna tijela, putem svoje nadzorne aktivnosti, pronađu dokaze o lošim praksama u kršenju MiFID-a u odnosu na ove smjernice, trebaju razmotriti poduzimanje odgovarajućih mjera.
39. Nadležna tijela trebaju provjeriti način na koji društvo namjerava ispuniti, provesti i održati politike i prakse primitaka te jesu li poduzete mjere primjerene za osiguravanje najboljih interesa klijenata u vezi s tim.

## **Dodatak I.: Ilustrativni primjer politika i praksi primitaka koje uzrokuju rizike kojima je teško upravljati**

Određena svojstva primitaka (na primjer, osnovica za plaćanje, provođenje natjecanja relevantnih osoba na temelju njihovih rezultata) uključuju veći rizik od potencijalne štete za klijente od drugih (posebno oni koji uključuju svojstva koja su izrađena da utječu na ponašanje relevantnih osoba, posebice na sektor prodaje). Primjeri politika i praksi primitaka visokog rizika koje će općenito biti teško savladati, te gdje će društvo teško dokazati usklađenost s MiFID-om, uključuju:

1. Poticaje koje mogu utjecati na relevantne osobe da prodaju, ili „guraju“ jedan proizvod ili kategoriju proizvoda prije nego druge ili da ostvaruju nepotrebne/neprikladne kupnje ili prodaje za ulagatelja: posebno u situaciji kada društvo uvodi novi proizvod na tržište ili gura određeni proizvod (npr. proizvod mjeseca ili vlastiti proizvodi) te potiče relevantne osobe da prodaju taj određeni proizvod. U slučaju da se poticaj razlikuje za različite vrste proizvoda, postoji veliki rizik da će relevantne osobe davati prednost prodaji proizvoda kojim dobivaju veći primitak umjesto drugog proizvoda, bez odgovarajuće brige o tome što je u najboljem interesu klijenta.
  - a. Primjer: Društvo ima politike i prakse primitaka koje su povezane s pojedinačnom prodajom proizvoda gdje relevantna osoba dobiva različite poticaje, ovisno o određenom proizvodu ili kategoriji proizvoda koje prodaje.
  - b. Primjer: Društvo ima politike i prakse primitaka koje su povezane s pojedinačnom prodajom proizvoda gdje relevantna osoba dobiva jednake poticaje za cijeli niz proizvoda. Međutim, u određenom ograničenom vremenu, koji se podudara s promotivnim ili marketinškim aktivnostima, društvo povećava poticaje koji se isplaćuju za prodaju određenih proizvoda.
  - c. Primjer: Poticaji koji mogu utjecati na relevantne osobe (koje, na primjer mogu biti nagrađene isključivo provizijom) da prodaju udjele uzajamnih investicijskih fondova (unit trust) radije nego zatvorenih investicijskih fondova (investment trust) – u slučaju da oba proizvoda jednako odgovaraju klijentima – jer prodajom udjela uzajamnih fondova ostvaruju znatno veće provizije.
2. Neprikladni zahtjevi koji utječu na plaćanje poticaja: politike i prakse primitaka koje uključuju, recimo, zahtjev za postizanjem kvote minimalne razine prodaje cijelog niza proizvoda kako bi zaradili bilo kakvu premiju koja vjerojatno neće biti usklađena s obvezom da djeluje u najboljem interesu klijenta. Uvjeti koji moraju biti ispunjeni prije isplate poticaja mogu utjecati na relevantne osobe te dovesti do neprimjerene prodaje. Na primjer, u slučaju da nije moguće zaraditi premiju u prodaji ako nije postignut minimalni cilj za svaki od nekoliko različitih vrsta proizvoda, to može utjecati na preporučivanje odgovarajućih proizvoda. Drugi primjer je u slučaju smanjivanja premije ili plaćanja zarađenog poticaja zbog toga što nisu dosegnuti sporedni ciljevi ili prag.
  - a. Primjer: Društvo ima relevantne osobe koje prodaju niz proizvoda koji zadovoljavaju različite potrebe klijenta, a niz proizvoda je podijeljen na tri „košare“ na temelju vrste klijentovih potreba. Relevantne osobe mogu ostvarivati poticajne isplate za svaki prodani proizvod, međutim, na kraju svakog mjeseca ne ostvaruju se poticajne isplate ukoliko nije dostignut cilj od najmanje 50% koji je određen za svaku „košaru“.
  - b. Primjer: Društvo prodaje proizvode koji imaju niz „dodataka“ po izboru. Relevantna osoba ostvaruje poticajne isplate za sve prodaje, s dodatnom isplatom ako klijent kupi dodatak.

Međutim, na kraju svakog mjeseca ne ostvaruju se poticajne isplate ukoliko nije dostignuta stopa rasprostranjenosti od najmanje 50 % za prodane proizvode s dodacima.

3. Varijabilne plaće u slučaju kada uvjeti mijenjaju osnovnu za plaću (na gore ili na dolje) za relevantne osobe na temelju rezultata u odnosu na prodajne ciljeve; u takvim slučajevima, cjelokupna plaća relevantne osobe može postati – u stvari – varijabilni primitak.

a. **Primjer:** Društvo će znatno smanjiti osnovnu plaću relevantne osobe ako on ili ona ne ostvari određene prodajne ciljeve. Stoga postoji rizik da će on ili ona ostvariti neprikladne prodaje kako bi izbjegli takav ishod. Jednako tako, relevantne osobe mogu biti vrlo motivirane za prodaju zbog mogućnosti povećanja osnovne plaće i povezanih povlastica.

4. Politike i prakse primitaka koje stvaraju neujednačeni prinos za dodatnu prodaju: kada relevantne osobe moraju dostići minimalnu razinu prodaje prije nego što zarade poticajnu isplatu, ili povećanjem poticaja, povećava se i rizik. Drugi primjer su programi koji uključuju „akcelerator“ u slučaju kada se prelaskom praga povećava omjer zarađenih premija. U nekim slučajevima, poticaji se isplaćuju naknadno na temelju svih prodaja, a ne samo onih iznad praga, koji potencijalno stvaraju značajne poticaje relevantnim osobama da prodaju određene proizvode u određenim okolnostima.

a. **Primjer:** Društvo isplaćuje ubrzane poticajne isplate relevantnim osobama za svaki proizvod tijekom tromjesečja kako slijedi:

- |                     |                    |
|---------------------|--------------------|
| • 0-80 % od cilja   | nema isplata       |
| • 80-90 % od cilja  | 50 EUR po prodaji  |
| • 91-100% od cilja  | 75 EUR po prodaji  |
| • 101-120% od cilja | 100 EUR po prodaji |
| • >120 % od cilja   | 125 EUR po prodaji |

Ovaj primjer se također primjenjuje u slučaju kada relevantna osoba primi povećani udio provizije ili ostvarenog dohotka.

b. **Primjer:** Društvo ima ubrzan raspon kao i društvo u gore navedenom primjeru (4a), no povećanje isplata po prodaji primjenjuje se naknadno na sve prodaje u kvartalnom razdoblju, npr. prelaskom 91% cilja provedena su plaćanja dospjela do ovog trenutka pri čemu se €50 po prodaji povećava na €75 po prodaji. To stvara niz „krajnjih“ bodova, gdje je potrebna jedna dodatna prodaja kako bi se ostvario veći ciljani raspon koji stvara neujednačeno povećanje poticajnih isplata.