



European Securities and
Markets Authority

Ohjeet

Ristiinmyyntikäytäntöjä koskevat ohjeet



Sisällysluettelo

1	Tarkoitus	3
2	Soveltamisala	3
3	Keitä ohjeet koskevat	3
4	Vaatimusten noudattaminen, ilmoittamista koskevat velvollisuudet ja soveltamisen alkamispäivä	4
5	Määritelmät	5
6	Ristiinmyyntikäytäntöjä koskevat ohjeet	6
7	Esimerkkejä haitallisista ristiinmyyntikäytännöistä	11

1 Tarkoitus

1. Näiden ohjeiden ensisijaisena tarkoituksena on määrittää toimivaltaisille viranomaisille yhtenäinen ja tehokas lähestymistapa yritysten valvontaan ja parantaa siten sijoittajien suojelua jäsenvaltioissa. Näissä ohjeissa selvennetään ristiinmyyntiä harjoittavia yrityksiä koskevia menettelytapasääntöjä ja toiminnan järjestämistä koskevia vaatimuksia, joilla voidaan estää sijoittajille aiheutuvia vahinkoja.

2 Soveltamisala

2. Nämä ohjeet koskevat MiFID II -direktiivin 4 artiklan 1 kohdan 42 alakohdan määritelmän mukaisia ristiinmyyntikäytäntöjä. Ohjeet koskevat erityisesti sijoituspalvelun tarjoamista yhdessä toisen palvelun tai tuotteen kanssa osana pakettia tai ehtona samalle sopimukselle tai paketille.
3. ESMA haluaa muistuttaa, että yrityksen ristiinmyyntituotteisiin tai -palveluihin sekä ristiinmyyntikäytännöistä muodostuviin paketteihin saatetaan soveltaa myös muita liiketoiminnan menettelytapasääntöjä (joista on säädetty EU:n muussa toimialakohtaisessa lainsäädännössä kuin MiFID II -direktiivissä). Nämä ohjeet eivät vaikuta millään tavalla yritysten velvollisuuteen noudattaa tällaisia sovellettavia vaatimuksia.
4. Nämä ohjeet koskevat sitomista ja niputettuja paketteja, paitsi jos pakettiin kuuluvia tuotteita tai palveluja koskeva lainsäädäntö toisin määrää.

3 Keitä ohjeet koskevat

5. Nämä ohjeet on tarkoitettu toimivaltaisille viranomaisille, jotka valvovat seuraavien direktiivien säätelemiä yrityksiä:
 - a. Rahoitusvälineiden markkinoista annettu direktiivi (uudelleenlaadittu) (direktiivi 2014/65/EU – MiFID II)
 - b. Siirtokelpoisiin arvopapereihin kohdistuvaa yhteistä sijoitustoimintaa harjoittavia yrityksiä (yhteissijoitusyritykset) koskevien lakien, asetusten ja hallinnollisten määräysten yhteensovittamisesta annettu direktiivi (direktiivi 2009/65/EY – UCITS-direktiivi)
 - c. Vaihtoehtoisten sijoitusrahastojen hoitajista annettu direktiivi (direktiivi 2011/61/EU – AIFMD).

4 Vaatimusten noudattaminen, ilmoittamista koskevat velvollisuudet ja soveltamisen alkamispäivä

Ohjeiden asema

6. Nämä ohjeet on annettu ESMA:n perustamisasetuksen 16 artiklan nojalla. Kyseisen artiklan 3 kohdan mukaan toimivaltaisten viranomaisten olisi pyrittävä kaikin tavoin noudattamaan näitä ohjeita. Toimivaltaisten viranomaisten, joita ohjeet koskevat, olisi noudatettava niitä sisällyttämällä ne valvontakäytäntöihinsä sopivalla tavalla (esimerkiksi sääntelykehystä tai valvontaprosesseja muuttamalla).
7. ESMA on laatinut nämä ohjeet yhteistyössä pankkiviranomaisen ja vakuutus- ja lisäeläkeviranomaisen kanssa MiFID II -direktiivin 24 artiklan 11 kohdan mukaisesti.
8. Näitä ohjeita sovelletaan 3. tammikuuta 2018 alkaen.

Ilmoittamista koskevat vaatimukset

9. Toimivaltaisten viranomaisten, joihin näitä ohjeita sovelletaan, on ilmoitettava ESMA:lle, noudattavatko ne tai aikovatko ne noudattaa näitä ohjeita, sekä syyt niiden noudattamatta jättämiseen, kahden kuukauden kuluessa ohjeiden käännettyjen versioiden julkaisemisesta osoitteeseen cross-selling1861@esma.europa.eu. Ellei vastausta saada määräaikaan mennessä, toimivaltaisten viranomaisten ei katsota noudattavan ohjeita. ESMA:n verkkosivustolla on malli ilmoituksia varten.
10. Seuraaviin ohjeisiin on liitetty esimerkkejä, kun se on katsottu hyödylliseksi. Nämä esimerkit selventävät, miten yritykset voivat noudattaa jokaista (toimivaltaisten viranomaisten toimeenpanemaa) ohjetta käytännössä. Yrityksillä voi kuitenkin olla myös vaihtoehtoisia tapoja toteuttaa ohjeet käytännössä.

5 Määritelmät

11. Ellei toisin ilmoiteta, MiFID II:ssa käytetyillä termeillä on sama merkitys näissä ohjeissa. Lisäksi näitä ohjeita koskevat seuraavat määritelmät:

<i>Yritykset</i>	Seuraavat finanssimarkkinoiden toimijat: <ul style="list-style-type: none">a) sijoituspalveluyritykset (MiFID II -direktiivin 4 artiklan 1 kohdan 1 alakohdan määritelmän mukaan)b) luottolaitokset (asetuksen (EU) N:o 575/2013 4 artiklan 1 kohdan 1 alakohdan määritelmän mukaan), kun ne tarjoavat MiFID II -direktiivin 4 artiklan 1 kohdan 2 alakohdan mukaisia sijoituspalveluja ja -toimintaac) rahastoyhtiöt (direktiivin 2009/65/EY 2 artiklan 1 kohdan b alakohdan määritelmän mukaan), kun ne tarjoavat direktiivin 2009/65/EY 6 artiklan 3 kohdan mukaisia palvelujad) ulkopuoliset vaihtoehtoisten sijoitusrahastojen hoitajat (direktiivin 2011/61/EU 5 artiklan 1 kohdan a alakohdan määritelmän mukaan), kun ne tarjoavat direktiivin 2011/61/EU 6 artiklan 4 kohdan mukaisia palveluja.
<i>Niputettu paketti</i>	Tuotteista ja/tai palveluista koostuva paketti, kun jokainen tarjottu tuote tai palvelu on saatavilla erikseen ja kun asiakas voi halutessaan ostaa yritykseltä paketin jokaisen osatekijän erikseen.
<i>Kytkeepaketti</i>	Tuotteista ja/tai palveluista koostuva paketti, kun asiakas ei voi ostaa yritykseltä vähintään yhtä palvelussa tarjottua tuotetta tai palvelua erikseen.
<i>Osatekijä</i>	Erillinen tuote ja/tai palvelu, joka muodostaa osan niputetusta paketista tai kytkeepaketista.

6 Ristiinmyyntikäytäntöjä koskevat ohjeet

Täydellisten hinta- ja kustannustietojen ilmoittaminen

Ohje 1

12. Toimivaltaisten viranomaisten, jotka valvovat kytkypaketteja tai niputettuja paketteja tarjoavia yrityksiä, olisi velvoitettava yritykset varmistamaan, että asiakkaille annetaan paketin ja sen osatekijöiden hintatiedot.
13. Toimivaltaisten viranomaisten, jotka valvovat kytkypaketteja tai niputettuja paketteja tarjoavia yrityksiä, olisi velvoitettava yritykset varmistamaan, että asiakkaille annetaan yhteen lasketut kustannukset ja selkeä erittely kaikista paketin ja sen osatekijöiden ostamiseen liittyvistä tunnetuista kustannuksista, kuten hallintokuluista, kaupankäyntikuluista sekä maksujen suorittamisesta ennalta ja irtisanomisesta ennen määräaikaan aiheutuvista kustannuksista. Jos kustannuksia ei voida laskea tarkasti etukäteen mutta asiakkaille aiheutuu kuitenkin kustannuksia paketin ostamisen jälkeen, toimivaltaisen viranomaisen olisi velvoitettava yritykset antamaan kohtuullisiin oletuksiin perustuva arvio näistä kustannuksista.

Havainnollistava esimerkki

Kun ristiinmyydään koronvaihtosopimusta ja vaihtuvakorkoista lainaa, jotta asiakas voi suojautua korkoriskiltä (eli asiakas vaihtaa vaihtuvakorkoiset maksut kiinteäkorkoisiin maksuihin), yritys antaa asiakkaalle keskeiset tiedot kaikista koronvaihtosopimuksen seikoista, jotka vaikuttavat olennaisesti asiakkaalle koituihin lopullisiin kustannuksiin, kuten asiakkaan mahdollisesta maksuveloitteesta koron muuttuessa sekä koronvaihtosopimuksen irtisanomisesta aiheutuvista kustannuksista.

Hinta- ja kustannustietojen näkyvä esille asettaminen ja niistä ajoissa tapahtuva tiedottaminen

Ohje 2

14. Toimivaltaisten viranomaisten, jotka valvovat kytkypaketteja tai niputettuja paketteja tarjoavia yrityksiä, on velvoitettava yritykset varmistamaan, että tiedot pakkauksen ja kaikkien sen osatekijöiden hinnasta ja asianmukaisista kustannuksista ilmoitetaan hyvissä ajoin ennen kuin sopimus sitoo asiakasta, jotta asiakas voi tehdä tietoon perustuvan päätöksen.

Ohje 3

15. Toimivaltaisten viranomaisten, jotka valvovat kytkypaketteja tai niputettuja paketteja tarjoavia yrityksiä, olisi velvoitettava yritykset varmistamaan, että paketin ja sen osatekijöiden hinta- ja kustannustiedot ilmoitetaan asiakkaille näkyvästi, täsmällisesti ja yksinkertaisella kielellä (ja tekniset termit on selitettävä).

16. Toimivaltaisten viranomaisten, jotka valvovat kytkypaketteja tai niputettuja paketteja tarjoavia yrityksiä, olisi veloitettava yritykset varmistamaan, että kun ne mainostavat mitä tahansa osatekijöitä, joista muodostuu kytkypaketti tai niputettu paketti, näiden osatekijöiden hinta- ja kustannustiedot ilmoitetaan yhtä näkyvästi, jotta asiakas saisi nopeasti asianmukaisen kuvan siitä, miten niiden ostaminen pakettina vaikuttaa kustannuksiin.

Havainnollistavia esimerkkejä

- 1) *Kaikkien pakettina myytävien osatekijöiden oleelliset hinta- ja kustannustiedot olisi ilmoitettava samalla fontilla kaikessa yrityksen käyttämässä markkinointiviestinnässä. Yhtä osatekijää koskevia oleellisia tietoja ei korosteta käyttämällä suurempaa tai lihavoitua fonttia.*
- 2) *Kun myynti tapahtuu internetissä tai käytetään muuta kanavaa, jossa myyntihenkilö ei ole suoraan osallisena, paketin muodostavan kummankin osatekijän hinta- ja kustannustietojen olisi ilmentävä kyseisillä verkkosivuilla varhaisessa vaiheessa ja navigoinnin olisi oltava asiakkaalle helppoa eli minkään niputetun paketin osatekijän hinta- ja kustannustiedot eivät ole "piilossa" alempana yrityksen verkkomyyntilomakkeessa.*

Ohje 4

17. Toimivaltaisten viranomaisten, jotka valvovat kytkypaketteja tai niputettuja paketteja tarjoavia yrityksiä, olisi veloitettava yritykset varmistamaan, että hinta- ja kustannustiedot esitetään asiakkaille tavalla, joka ei ole harhaanjohtava ja joka ei vääristä tai hämää asiakkaalle koituvia todellisia kustannuksia tai estä tarkoituksenmukaista vertailua vaihtoehtoisin tuotteisiin.

Muita kuin hintaan liittyviä tekijöitä ja riskejä koskevien keskeisten tietojen ilmoittaminen tarvittaessa

Ohje 5

18. Toimivaltaisten viranomaisten, jotka valvovat kytkypaketteja tai niputettuja paketteja tarjoavia yrityksiä, olisi veloitettava yritykset varmistamaan, että asiakkaille annetaan tarvittaessa keskeiset tiedot, jotka koskevat jokaiseen osatekijään ja pakettiin liittyviä muita kuin hintaan perustuvia tekijöitä ja riskejä, ja etenkin sitä, miten niputetun paketin ostaminen muuttaa riskejä verrattuna siihen, että jokainen osatekijä ostettaisiin erikseen.

Havainnollistava esimerkki

Yritys tarjoaa erityiskorollista säästötiliä ainoastaan strukturoidun joukkolainan yhteydessä. Tässä tapauksessa kokonaispaketin riskitaso poikkeaa pelkän säästötilin aiheuttamista riskeistä: säästötilin alkupääoma on turvattu ja ainoa muuttuva tekijä on maksettava korko. Sen sijaan strukturoituun joukkolainaan sijoitettava alkupääoma ei välttämättä ole turvattu, joten sen voi menettää osittain tai kokonaan. Tällaisissa tapauksissa osatekijöiden

riskiprofiilit poikkeavat selkeästi toisistaan, ja kun ne yhdistetään, strukturoituun osatekijään liittyvä riskitaso voi heikentää säästötilituotteen turvallisuutta siinä määrin, että paketin yleinen riskiprofiili kasvaa merkittävästi. Yrityksen olisi ilmoitettava asiakkaalle selkeästi, miten niputetun paketin ostaminen muuttaa riskiä suhteessa erikseen ostettuihin osatekijöihin.

Muita kuin hintaan liittyviä tekijöitä ja riskejä koskevien keskeisten tietojen näkyvä esille asettaminen ja niistä ajoissa tapahtuva tiedottaminen

Ohje 6

19. Toimivaltaisten viranomaisten, jotka valvovat kytkypaketteja tai niputettuja paketteja tarjoavia yrityksiä, olisi velvoitettava yritykset varmistamaan, että asiakkaalle kerrotaan oleellisista muista kuin hintaan liittyvistä tekijöistä ja riskeistä yhtä näkyvästi ja painokkaasti kuin osatekijöiden tai niputetun paketin tai kytkypaketin hinnasta ja kustannuksista. Nämä tiedot olisi ilmoitettava asiakkaille yksinkertaisella kielellä (tekniset termit selittäen) hyvissä ajoin ennen kuin sopimus sitoo asiakasta.
20. Toimivaltaisten viranomaisten, jotka valvovat kytkypaketteja tai niputettuja paketteja tarjoavia yrityksiä, olisi myös velvoitettava yritykset varmistamaan, että muita kuin hintaan perustuvia tekijöitä ja riskejä koskevat tiedot ilmoitetaan asiakkaalle tavalla, joka ei ole harhaanjohtava ja joka ei vääristä näiden tekijöiden vaikutusta asiakkaaseen.

Havainnollistavia esimerkkejä

- 1) *Yritys kiinnittää (tarvittaessa) asiakkaan huomioon kytkypaketin tai niputetun paketin ja sen osatekijöiden rajoituksiin ja riskeihin ja esittelee asiakkaalle oleelliset tiedot paketin ja sen osatekijöiden eduista, rajoituksista ja riskeistä (tarvittaessa). Myyntihenkilö selittää huolellisesti ja hyvissä ajoin (ennen kuin sopimus sitoo asiakasta), miten nämä muuhun kuin hintaan perustuvat tekijät muuttuvat oleellisesti sen mukaan, (i) ostetaanko osatekijä ja (ii) mikä osatekijä valitaan. Yritys varoittaa kytkypaketin ostavaa asiakasta (tarvittaessa) paketin kokonaiseduista, -rajoituksista ja -riskeistä.*
- 2) *Pelkkä yleinen viittaus yrityksen ehtoihin ei ole riittävä tapa tiedottaa asiakkaalle oleellista muista kuin hintaan perustuvista tekijöistä. Yrityksen olisi sen sijaan (tarvittaessa) selitettävä asiakkaalle riskit ja muita kuin hintaan perustuvia tekijöitä koskevat tiedot selkeällä kielellä.*

Oston vapaavalintaisuuden näkyvä esille asettaminen ja siitä tiedottaminen

Ohje 7

21. Toimivaltaisten viranomaisten, jotka valvovat kytkypaketteja tai niputettuja paketteja tarjoavia yrityksiä, olisi velvoitettava yritykset varmistamaan, että asiakkaalle tiedotetaan asianmukaisesti, onko osatekijöitä mahdollista ostaa erikseen eli voiko asiakas valita toimialan lainsäädännön sallimassa laajuudessa, mitkä tuotteista hän ostaa, vai onko jokin osatekijöistä ostettava, jotta asiakas voi ostaa yritykseltä jonkin toisista tuotteista.

22. Toimivaltaisten viranomaisten, jotka valvovat niputettuja paketteja tarjoavia yrityksiä, olisi velvoitettava yritykset varmistamaan, että yritykset suunnittelevat ostovaihtoehdot siten, että asiakas voi aktiivisesti valita ostamansa tuotteet ja siten tehdä tietoisien valinnan siitä, ostaako hän osatekijän vai niputetun paketin. Siksi toimivaltaisten viranomaisten olisi velvoitettava yritykset varmistamaan, että yritykset eivät käytä (verkossa tai muussa myyntiasiakirjassa) esitetyttä valintaruutuja myydessään yhtä tuotetta tai palvelua ristiin toisen tuotteen tai palvelun kanssa.
23. Toimivaltaisten viranomaisten, jotka valvovat niputettuja paketteja tarjoavia yrityksiä, olisi velvoitettava yritykset varmistamaan, että ne esittelevät ostovaihtoehdot tavalla, jossa ei anneta harhaanjohtavaa kuvaa siitä, että niputetun paketin ostaminen on pakollista, vaikka se todellisuudessa onkin vapaavalintaista.

Havainnollistavia esimerkkejä

- 1) *Yritys tarjoaa erilaisia sijoitustuotteita. Yritys esittelee asiakkaan käytettävissä olevat vaihtoehdot selkeästi. Käy esimerkiksi selväksi, että asiakas voi halutessaan ostaa pelkkää toimeksiantojen toteutusta koskevan palvelun ilman lisätuotteita, kuten markkinatietoja ja rahoitusanalyysiä. Samoin käy selväksi, voiko asiakas valita vain tietyistä osatekijöistä niputetun paketin vai voiko hän valita yhdistettävät osatekijät vapaasti.*
- 2) *Kohta, jossa valitaan pelkkää toimeksiantojen toteutusta koskevasta palvelusta ja markkinatutkimuksesta muodostuva niputettu paketti jätetään tyhjäksi yrityksen verkkosivujen myyntilomakkeessa. Asiakkaan olisi valittava osto napauttamalla vaihtoehtoa "Kyllä", kun hänelle esitetään yksinkertainen kysymys siitä, haluaako hän lisätä perustuotteeseen lisätuotteen (tässä tapauksessa markkinatutkimuksen), jolloin muodostuu niputettu paketti.*

Kyseisen henkilökunnan riittävä koulutus

Ohje 8

24. Toimivaltaisten viranomaisten, jotka valvovat kytkypaketteja tai niputettuja paketteja tarjoavia yrityksiä, olisi velvoitettava yritykset varmistamaan, että paketin osana myytävien tuotteiden jakelusta vastaava henkilökunta saa riittävän koulutuksen, mukaan lukien monialainen koulutus tarvittaessa. Henkilökunnan koulutuksessa olisi varmistettava, että henkilökunta tuntee tarvittaessa osatekijöiden sekä niputetun paketin tai kytkypaketin riskit ja osaa selittää ne asiakkaalle yksinkertaisella kielellä (yleistajuisesti).

Eturistiriidat myyntihenkilöstön palkka- ja palkkiorakenteissa

Ohje 9

25. Toimivaltaisten viranomaisten, jotka valvovat kytkypaketteja tai niputettuja paketteja tarjoavia yrityksiä, olisi velvoitettava yritykset varmistamaan, että ne noudattavat sopivia palkka- ja palkkiorakennemalleja ja myyntikannustimia, jotka kannustavat vastuulliseen

liiketoimintaan ja asiakkaiden oikeudenmukaiseen kohteluun ja joilla vältetään kytkypaketin tai niputetun paketin myyntiin liittyvät henkilökunnan eturistiriidat ja että yrityksen ylin johto valvoo niiden noudattamista.

Havainnollistavia esimerkkejä

- 1) *Yritys pidättäytyy palkka- ja palkkiomalleista, käytännöistä ja tulosperusteisista kilpailuista, joilla kannustetaan provisiopohjaista palkkaa tai palkkioita saavaa henkilökuntaa "tyrkyttämään" niputettua pakettia, mikä saattaa kannustaa paketin jommankumman osatekijän tai itse paketin tarpeettomaan tai sopimattomaan myyntiin. Jos esimerkiksi henkilökuntaa kannustetaan myymään ristiin lainaa ja arvopaperitiliä, tämä palkka- ja palkkiorakenne aiheuttaa riskin siitä, että lainaa ja siten myös pakettia kannustetaan myymään väärin perustein.*
- 2) *Yritys välttää palkka- ja palkkiomalleja ja käytäntöjä, jotka pienentävät henkilökunnan peruskuukausipalkkaa merkittävästi, jos niputettuun pakettiin tai kytkypakettiin liittyviä myyntitavoitteita ei saavuteta, jolloin syntyy riski siitä, että myyntihenkilö yrittää välttää tätä myymällä niputettua pakettia epäasianmukaisesti.*
- 3) *Yritys välttää pienentämästä myyntihenkilöstön ansaitsemia lisäpalkkioita tai kannustinmaksuja, jos niputettua pakettia koskevaa myyntitavoitetta tai kynnyksarvoa ei saavuteta.*

Oikeus peruuttaa kauppa oston jälkeen

Ohje 10

26. Toimivaltaisten viranomaisten, jotka valvovat kytkypaketteja tai niputettuja paketteja tarjoavia yrityksiä, olisi velvoitettava yritykset varmistamaan, että jos paketin yhteen tai useaan osatekijään (jos osatekijät myytiin erikseen) sovelletaan harkinta-aikoja tai oikeuttaa peruuttaa kauppa, näitä oikeuksia sovelletaan edelleen paketin osatekijöihin.
27. Toimivaltaisten viranomaisten, jotka valvovat kytkypaketteja tai niputettuja paketteja tarjoavia yrityksiä, olisi velvoitettava yritykset varmistamaan, että asiakkaat voivat jakaa ristiinmyyntitarjouksessa ryhmitellyt tuotteet ilman suhteettomia seuraamuksia, ellei se ole perustelluista syistä mahdotonta.

7 Esimerkkejä haitallisista ristiinmyyntikäytännöistä

28. Seuraavassa on esimerkkejä MiFID II -direktiivin 24 artiklan 11 kohdan mukaisista tilanteista, joissa ristiinmyynti ei täytä MiFID II-direktiivin 24 artiklan 1 kohdan vaatimuksia.

Esimerkkejä rahallisesta haitasta

Esimerkki 1

Kahden tuotteen tarjoaminen pakettina, jonka hinta on suurempi kuin kummankin osatekijän hinta yhteensä, kun osatekijät ostetaan erikseen samasta yrityksestä (kun tuotteiden ominaisuudet ovat täsmälleen samat molemmissa tapauksissa).

Esimerkki 2

Asiakasta houkutellaan ostamaan ristiinmyyntituote mainostamalla asiakkaan kuluja ja veloituksia myyntipäivästä lähtien pienemmiksi kuin erikseen myytävien osatekijöiden yhteenlaskettu hinta, kun todellisuudessa on jo päätetty nostaa tätä kustannus- ja veloitussummaa ajan myötä esimerkiksi toimintakustannusten vuoksi.

Esimerkki 3

Paketin vakuutusosan ennalta maksetun vakuutusmaksun suhteellista osaa ei palauteta, kun yhdessä sen kanssa myyty sijoituspalvelu lopetetaan eikä vakuutustuote ole enää voimassa.

Esimerkki alentuneen liikkuvuuden haitasta

Esimerkki 4

Suhteettomien sopimuksen ennenaikaiseen päättymiseen perustuvien maksujen periminen lisävakuutustuotteesta, jos asiakas haluaa korvata vaihtoehtoisen palveluntarjoajan tarjoaman vakuutusturvan, tai uhkaaminen pakettiin sisältyvää toista tuotetta koskevan sopimussuhteen päättymisellä.

Esimerkki sellaisten tuotteiden ostosta, joita asiakas ei halua tai tarvitse

Esimerkki 5

Tuotteen tarjoaminen niputettuna toisen sellaisen tuotteen kanssa, jota asiakas ei ole pyytänyt tai jonka yritys tietää tai jonka sen pitäisi tietää olevan tarpeeton, sillä asiakkaalla on jo vastaava tuote eikä hän hyödy tuotteesta (mukaan lukien tilanteet, joissa asiakas ei täytä ehtoja).