



European Securities and
Markets Authority

Iránymutatások

Iránymutatások a keresztértékesítési gyakorlatokra vonatkozóan



Tartalomjegyzék

1	Cél	3
2	Hatály	3
3	Címzettek	3
4	Megfelelés, jelentéstételi kötelezettségek, valamint az alkalmazás időpontja	4
5	Fogalommeghatározások	5
6	Iránymutatások a keresztértékesítési gyakorlatokra vonatkozóan	6
7	Példák –a nem megfelelő keresztértékesítési gyakorlatokra	12

1 Cél

1. Ezen iránymutatások elsődleges célja egy következetes és hatékony megközelítés meghatározása a vállalkozások illetékes hatóságok általi felügyelete során, amely hozzá fog járulni a tagállamokban a befektetővédelem erősítéséhez. Az iránymutatások ezért segíteni fognak a keresztértékesítési gyakorlatokat folytató vállalkozásoktól elvárt magatartás és szervezeti megoldások tisztázásában, a befektetőket érintő kapcsolódó hátrányok csökkentése érdekében.

2 Hatály

2. Az iránymutatások a MiFID II. 4. cikke (1) bekezdésének 42. pontja értelmében vett keresztértékesítési gyakorlatokkal kapcsolatban alkalmazandók. Az iránymutatások konkrétan egy befektetési szolgáltatásnak egy másik szolgáltatással vagy termékkel együtt, egy csomag részeként vagy ugyanazon megállapodás vagy csomag feltételeként való felkínálására alkalmazandók.
3. A fenti fogalommeghatározás fényében az ESMA emlékeztetni kíván arra, hogy a vállalkozás által keresztértékesített egyes termékekre vagy szolgáltatásokra, illetve a keresztértékesítési gyakorlatokból adódó csomagra egyéb (a MiFID II-n kívül más uniós ágazati jogszabályokban megállapított) üzletviteli előírások is alkalmazandók lehetnek. A jelen iránymutatások egyik része sem érinti a vállalkozásoknak azt a kötelezettségét, hogy ezen egyéb alkalmazandó követelményeknek megfeleljenek.
4. Az iránymutatások az árukapcsolásra és a csomagban történő értékesítésre alkalmazandók, kivéve ha azt a csomagban foglalt termékekre vagy szolgáltatásokra alkalmazandó bármely jogszabály tiltja.

3 Címzettek

5. Az iránymutatások címzettjei a következő irányelvek hatálya alá tartozó vállalkozások felügyeletét ellátó illetékes hatóságok:
 - a. a pénzügyi eszközök piacairól szóló irányelv (átdolgozás) (2014/65/EU irányelv – MiFID II.);
 - b. az átruházható értékpapírokkal foglalkozó kollektív befektetési vállalkozásokra (ÁÉKBV) vonatkozó törvényi, rendeleti és közigazgatási rendelkezések összehangolásáról szóló irányelv (2009/65/EK irányelv – ÁÉKBV-irányelv);
 - c. az alternatív befektetési alap-kezelőkről szóló irányelv (2011/61/EU – ABAK-irányelv).

4 Megfelelés, jelentéstételi kötelezettségek, valamint az alkalmazás időpontja

Az iránymutatások jogállása

6. Ezen iránymutatásokat az ESMA-rendelet 16. cikke alapján adták ki. Az említett cikk (3) bekezdése szerint a hatáskörrel rendelkező hatóságoknak minden erőfeszítést meg kell tenniük azért, hogy megfeleljenek az iránymutatásoknak. Az iránymutatások hatálya alá tartozó hatáskörrel rendelkező hatóságoknak saját felügyeleti gyakorlataik részévé kell tenniük az iránymutatásokat (pl. szabályozási keretük vagy felügyeleti folyamataik módosítása révén).
7. Az ESMA ezen iránymutatások kidolgozása során a MiFID II. 24. cikkének (11) bekezdése alapján együttműködött az EBA-val és az EIOPA-val.
8. Ezek az iránymutatások 2018. január 3-tól alkalmazandók.

Adatszolgáltatási követelmények

9. Az iránymutatások hatálya alá tartozó illetékes hatóságok a lefordított változatok ESMA általi közzétételének időpontjától számított két hónapon belül kötelesek értesíteni az ESMA-t arról, hogy megfelelnek-e vagy meg kívánják-e felelni az iránymutatásoknak – és ha nem, a meg nem felelés indokairól – a cross-selling1861@esma.europa.eu címen. Amennyiben eddig a határidőig nem érkezik válasz, az ESMA úgy tekinti, hogy a hatáskörrel rendelkező hatóságok nem felelnek meg az iránymutatásoknak. Az értesítésekhez használandó sablon az ESMA weboldalán található.
10. Amennyiben hasznos, az alábbi bekezdésekben foglalt iránymutatásokat egy vagy több példa követi. A példák azt mutatják be részletesebben, hogy az egyes (illetékes hatóságok által végrehajtott) iránymutatásokat hogyan követhetik a vállalkozások a gyakorlatban. Elképzelhető azonban, hogy egy vállalkozás más módot is választhat ezen iránymutatások gyakorlatban történő végrehajtására.

5 Fogalom meghatározások

11. eltérő rendelkezés hiányában ezek az iránymutatások a MiFID II-ben használt kifejezéseket azzal egyező módon értelmezik. Ezen túlmenően ezen iránymutatások alkalmazásában a következő fogalmak az alábbi jelentéssel bírnak:

<i>Vállalkozások</i>	<p>A következő pénzügyi piaci szereplők:</p> <ul style="list-style-type: none">a) befektetési vállalkozások (a MiFID II. 4. cikke (1) bekezdésének 1. alpontjában szereplő fogalom meghatározás szerint);b) hitelintézetek (az 575/2013/EU rendelet 4. cikke (1) bekezdésének 1. pontjában szereplő fogalom meghatározás szerint), amennyiben a MiFID II. 4. cikke (1) bekezdésének 2. pontja értelmében vett befektetési szolgáltatásokat és tevékenységeket végeznek;c) alapkezelő társaságok (a 2009/65/EK irányelv 2. cikke (1) bekezdésének b) pontjában szereplő fogalom meghatározás szerint), amennyiben a 2009/65/EK irányelv 6. cikkének (3) bekezdése szerinti szolgáltatásokat nyújtanak; ésd) külső ABAK-ok (a 2011/61/EK irányelv 5. cikke (1) bekezdésének a) pontjában szereplő fogalom meghatározás szerint), amennyiben a 2011/61/EK irányelv 6. cikkének (4) bekezdése szerinti szolgáltatásokat nyújtanak.
<i>Egyszerű csomag</i>	<p>Olyan termékekből és/vagy szolgáltatásokból álló csomag, amelynek esetében a felkínált termékek és szolgáltatások mindegyike külön-külön is megvásárolható, és amelynek esetében az ügyfélnek megvan az a lehetősége, hogy a csomag egyes komponenseit külön-külön vásárolja meg a vállalkozástól.</p>
<i>Árkapcsolt csomag</i>	<p>Olyan termékekből és/vagy szolgáltatásokból álló csomag, amelynek esetében a csomagban felkínált termékek és szolgáltatások legalább egyikét az ügyfél nem tudja önmagában megvásárolni a vállalkozástól.</p>
<i>Komponens termék</i>	<p>Az egyszerű vagy árkapcsolt csomag részét alkotó különálló termék és/vagy szolgáltatás.</p>

6 Iránymutatások a keresztértékesítési gyakorlatokra vonatkozóan

Az árra és költségre vonatkozó információk teljes körű kiszolgáltatása

1. iránymutatás

12. Az árukapcsolt vagy egyszerű csomagot forgalmazó vállalkozásokat felügyelő illetékes hatóságoknak elő kell írniuk a vállalkozások számára annak biztosítását, hogy az ügyfelek tájékoztatást kapjanak mind a csomag, mind pedig komponens termékeinek áráról.
13. Az árukapcsolt vagy egyszerű csomagot forgalmazó vállalkozásokat felügyelő illetékes hatóságoknak elő kell írniuk a vállalkozások számára annak biztosítását, hogy az ügyfelek megkapják a csomag és a komponens termékek megvásárlásával járó összes ismert lényeges költség – például az igazgatási díjak, ügyleti költségek, a kilépésre és előfizetésre kirótt kiegészítő díjak – világos felbontását és összesítését. Amennyiben a költségek előzetesen nem számíthatók ki pontosan, ám az ügyfeleknél a csomag megvásárlása után fel fognak merülni, az illetékes hatóságnak elő kell írnia a vállalkozás számára, hogy ésszerű feltevések alapján adja meg e költségek becslését.

Szemléltető példa

Amikor egy vállalkozás keresztértékesítés keretében kamatláb-swapot ad el egy változó kamatozású kölcsönrel azért, hogy lehetővé tegye az ügyfél számára a kamatlábkockázat fedezését (azaz az ügyfél a változó kamatozású fizetést egy rögzített kamatozású fizetéssel cseréli fel), a vállalkozás megadja az ügyfélnek a swapmegállapodás valamennyi olyan szempontjára vonatkozó kulcsfontosságú információkat, amely lényegesen érinti az ügyfélnél felmerülő pénzügyi költséget, így például az ügyfél potenciális fizetési kötelezettségét abban az esetben, ha változnak a kamatlábak, valamint a swapszerződésből való kilépés költségei.

Az árra és a költségre vonatkozó információk kiemelt feltüntetése és kellő időben történő közzéte

2. iránymutatás

14. Az árukapcsolt vagy egyszerű csomagot forgalmazó vállalkozásokat felügyelő illetékes hatóságoknak elő kell írniuk a vállalkozások számára annak biztosítását, hogy a csomag és komponens termékek ára és valamennyi releváns költségére vonatkozó információkat jó idővel az előtt rendelkezésre bocsássák, hogy az ügyfelet kötné a megállapodás, lehetővé téve az ügyfél számára, hogy tájékozott döntést hozzon.

3. iránymutatás

15. Az árukapcsolt vagy egyszerű csomagot forgalmazó vállalkozásokat felügyelő illetékes hatóságoknak elő kell írniuk a vállalkozások számára annak biztosítását, hogy a csomag

és az egyes komponens termékek árára és valamennyi releváns költségére vonatkozó információkat kiemelten, pontosan és egyszerű nyelven közölik az ügyfelekkel (a szak kifejezések magyarázatával együtt).

16. Az árukapcsolt vagy egyszerű csomagot forgalmazó vállalkozásokat felügyelő illetékes hatóságoknak elő kell írniuk a vállalkozások számára annak biztosítását, hogy bármely komponens terméknek a népszerűsítésekor, amely összekapcsolt vagy árukapcsolt csomagot fog alkotni, a vállalkozások biztosítsák, hogy egyformán kiemeljék az e komponens termékek árára és költségére vonatkozó információkat, hogy az ügyfél megfelelően és gyorsan meg tudja állapítani, hogy milyen hatása van e komponensek költségére annak, hogy azokat együtt, csomagként vásárolja meg.

Szemléltető példa

- 1) *A vállalkozás által használt marketingkommunikációkban a csomagként értékesíteni kívánt egyes komponens termékek árára és költségére vonatkozó érintett információk közlésére használt betűtípus azonos legyen. A komponens termékek egyikére vonatkozó információk nem kapnak nagyobb vagy vastagabb betűk használata révén nagyobb hangsúlyt.*
- 2) *Amennyiben az értékesítésre interneten vagy más csatornán, értékesítő közvetlen részvétele nélkül kerül sor, a csomagot alkotó két termék árára és költségére vonatkozó információk korai szakaszban megjelennek az érintett weboldalakon és azokat az ügyfelek könnyen megtalálják, azaz az egyszerű csomag részét alkotó bármely termék árára és költségére vonatkozó információkat a vállalkozás online értékesítési formanyomtatványán nem lejjebb helyezik, illetve „rejtik” el.*

4. iránymutatás

17. Az árukapcsolt vagy egyszerű csomagot forgalmazó vállalkozásokat felügyelő illetékes hatóságoknak elő kell írniuk a vállalkozások számára annak biztosítását, hogy az ár- és költséginformációk ügyfelek számára történő bemutatásának módja ne legyen félrevezető és ne torzítsa vagy tegye átláthatatlanná az ügyfél számára a tényleges költséget, illetve ne akadályozza meg az alternatív termékekkel való érdemi összehasonlítást.

Adott esetben az ártól különböző paraméterekre és a kockázatokra vonatkozó kulcsfontosságú információk teljes körű kiszolgáltatása

5. iránymutatás

18. Az árukapcsolt vagy egyszerű csomagot forgalmazó vállalkozásokat felügyelő illetékes hatóságoknak elő kell írniuk a vállalkozások számára annak biztosítását, hogy az ügyfeleket – adott esetben – ellássák az egyes komponens termékek és a csomag ártól különböző paramétereire és kockázataira vonatkozó kulcsfontosságú információkkal, ideértve különösen az arra vonatkozó tájékoztatást, hogy hogyan módosulnak a kockázatok annak eredményeképpen, ha az egyes komponensek külön-külön történő megvásárlása helyett a csomagot vásárolják meg.

Szemléltető példa

Egy vállalkozás csak úgy kínál fel egy kedvezményes kamatozású takarékszámát, ha azt egy strukturált kötvénnyel együtt vásárolják meg. Ebben az esetben a teljes csomag által jelentett kockázat más, mint a csak a takarékszámra jelentette kockázat: a takarékszámra induló tőkét garantálják, az egyetlen változó a fizetett kamat. A strukturált befektetési termékbe befektetett induló tőke azonban nem feltétlenül garantált, így előfordulhat, hogy az részben vagy teljes egészében elvész. Ebben a példában a komponensek kockázati profiljai egyértelműen nagyon különbözőek, és amennyiben ezeket kombinálják, az egyik komponenssel, a strukturált termékkel járó kockázat szintje olyan mértékben ronthatja a másik komponens, a megtakarítási termék biztonságát, hogy ez jelentősen növelheti a csomag teljes kockázati profilját. A vállalkozás világosan tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy hogyan változik a kockázat annak következtében, ha az egyes komponensek külön-külön történő megvásárlása helyett az egyszerű csomagot vásárolja meg.

A releváns – ártól különböző paraméterekre és a kockázatokra vonatkozó – kulcsfontosságú információk kiemelt feltüntetése és kellő időben történő közlése

6. iránymutatás

19. Az árukapcsolt vagy egyszerű csomagot forgalmazó vállalkozásokat felügyelő illetékes hatóságoknak elő kell írniuk a vállalkozások számára annak biztosítását, hogy az ártól különböző egyéb kulcsfontosságú tényezőket és az érintett kockázatokat ugyanolyan kiemelten és ugyanolyan súllyal mutassák be az ügyfélnek, mint a komponens termékek vagy az összekapcsolt/árukapcsolt csomag árára és költségére vonatkozó információkat, és ezeket egyszerű nyelvezettel, jó idővel azelőtt világossá kell tenni az ügyfél számára (a szakkifejezések magyarázatával együtt), hogy az ügyfelet a megállapodás kötné.
20. Az árukapcsolt vagy egyszerű csomagot forgalmazó vállalkozásokat felügyelő illetékes hatóságoknak elő kell írniuk a vállalkozások számára annak biztosítását is, hogy a csomag ártól különböző paramétereire és kockázataira vonatkozó információkat olyan módon mutassák be az ügyfélnek, amely nem félrevezető és nem torzítja el e tényezők hatását az ügyfél számára.

Szemléltető példa

1) A vállalkozás felhívja az ügyfél figyelmét az árukapcsolt vagy egyszerű csomag, valamint a komponens termékek korlátaira és kockázataira (adott esetben), és végigvezeti az ügyfelet a vonatkozó információkon, amely meghatározza a csomag és a komponens termékek kulcsfontosságú előnyeit, korlátait és (adott esetben) kockázatait. Az értékesítő gondosan és kellő időben (azaz mielőtt még az ügyfelet kötné a megállapodás) elmagyarázza, hogy milyen lényeges változásokon mennek át ezek az ártól különböző tényezők annak megfelelően, hogy (i.) a komponens terméket megvásárolják-e és (ii.) melyik komponenst választják. A vállalkozás figyelmezteti az árukapcsolt csomagot vásárló ügyfelet a csomag összességében jelentkező előnyeire, korlátaira és (adott esetben) kockázataira.

2) *A vállalkozás tartózkodik attól, hogy kizárólag az általános szerződési feltételekre való általános hivatkozásra támaszkodva figyelmeztesse az ügyfeleket, illetve adja meg számukra a kulcsfontosságú nem árjellegű információkat. Ehelyett a vállalkozás egyszerű nyelven megmagyarázza az ügyfélnek (adott esetben) a kockázatokat és a nem árjellegű információkat.*

A „vásárlás opcionális jellegének” kiemelt feltüntetése és közlése

7. iránymutatás

21. Az árukapcsolt vagy egyszerű csomagokat forgalmazó vállalkozásokat felügyelő illetékes hatóságoknak elő kell írniuk a vállalkozások számára annak biztosítását, hogy az ügyfeleket megfelelően tájékoztassák arról, hogy lehetséges-e a komponens termékek külön-külön történő megvásárlása – azaz hogy az ügyfeleknek van-e választási lehetősége azzal kapcsolatban, hogy mely termékeket vásárolják meg, vagy – amennyiben ezt az ágazati jogszabályok megengedik – meg kell-e venni a komponens termékek egyikét ahhoz, hogy az ügyfél jogosult legyen arra, hogy megvásárolja a vállalkozástól a többi termék egyikét.
22. Az egyszerű csomagokat forgalmazó vállalkozásokat felügyelő illetékes hatóságoknak elő kell írniuk a vállalkozások számára annak biztosítását, hogy olyan módon alakítsák ki vásárlási opcióikat, amely lehetővé teszi az ügyfelek számára, hogy aktívan válasszák meg, hogy mit vásárolnak, és így tudatos döntést hozzanak a komponens termék vagy az egyszerű csomag megvásárlására vonatkozóan. Az illetékes hatóságoknak ezért elő kell írniuk a vállalkozások számára annak biztosítását, hogy a vállalkozások egy terméknek vagy szolgáltatásnak egy másik termékkel vagy szolgáltatással való keresztértékesítésekor ne használjanak előre kipipált mezőket (online vagy bármilyen egyéb értékesítési dokumentumban).
23. Az egyszerű csomagokat forgalmazó vállalkozásokat felügyelő illetékes hatóságoknak elő kell írniuk a vállalkozások számára annak biztosítását, hogy olyan módon mutassák be vásárlási opcióikat, amellyel elkerülik azt a hamis látszateltétést, hogy az egyszerű csomag megvásárlása kötelező, miközben valójában opcionális vásárlásról van szó.

Szemléltető példák

- 1) *Egy vállalkozás különféle befektetési termékek választékát kínálja. A vállalkozás világosan ismerteti az ügyfél választási lehetőségeit. Például világos, hogy az ügyfélnek lehetősége van arra, hogy egy csupán végrehajtást tartalmazó szolgáltatást vásároljon, további termékek, például piaci adatok és pénzügyi elemzés nélkül. Hasonlóképpen világos, hogy az ügyfél választási lehetősége a komponens termékek meghatározott csomagjaira korlátozódik-e, vagy szabadon megválaszthatja-e, hogy mely termékeket kombinálhatja egymással.*
- 2) *Egy vállalkozás internetes oldalán üresen hagyták a csak végrehajtást tartalmazó szolgáltatás és a piackutatás egyszerű csomagjára vonatkozó vásárlási opciót. Az*

ügyfélnek aktívan ki kell választania a vásárlást oly módon, hogy az „igen” válaszra kattint egy egyszerű kérdést követően, hogy az ügyfél az „alapvető” terméken túlmenően meg kívánja-e vásárolni a kiegészítő terméket is (ebben az esetben a piackutatást) (és így az egyszerű csomagot).

Az érintett munkatársak megfelelő képzése

8. iránymutatás

24. Az árukapcsolt vagy egyszerű csomagokat forgalmazó vállalkozásokat felügyelő illetékes hatóságoknak elő kell írniuk a vállalkozások számára annak biztosítását, hogy a csomag részeként eladott egyes termékek forgalmazásáért felelős munkatársak megfelelő képzésben – adott esetben szektorokon átívelő/több szektort lefedő képzésben – részesüljenek. A személyzeti képzésnek biztosítania kell, hogy a munkatársak adott esetben ismerjék a komponens termékek és az összekapcsolt vagy árukapcsolt csomag kockázatait, és képesek legyenek ezeket egyszerű (nem szakmai) nyelven közölni az ügyféllel.

Összeférhetlenség az értékesítő személyzet javadalmazási struktúráiban

9. iránymutatás

25. Az árukapcsolt vagy egyszerű csomagokat forgalmazó vállalkozásokat felügyelő illetékes hatóságoknak elő kell írniuk a vállalkozások számára annak biztosítását, hogy az árukapcsolt vagy egyszerű csomagot értékesítő személyzet számára megfelelő, a felelős üzleti magatartást, az ügyfelek tisztességes kezelését és az összeférhetlenségek elkerülését ösztönző javadalmazási modellek és értékesítési ösztönzők álljanak rendelkezésre, és azokat a felső vezetés kövesse nyomon.

Szemléltető példák

- 1) *A vállalkozás tartózkodik attól, hogy olyan javadalmazási politikát, gyakorlatot és teljesítményalapú versenyeket működtessen, amelyek arra ösztönzik a jutalékos alapon javadalmazott értékesítő munkatársakat, hogy az egyszerű csomag értékesítését „erőltessék”, és amelyek ily módon a csomag valamely komponensének vagy magának a csomagnak a szükségtelen/nem megfelelő értékesítését ösztönözhetik. Ha például az értékesítő munkatársakat arra ösztönöznék, hogy egy kölcsönt egy brókeri számlával keresztértékesítsenek, úgy e javadalmazási struktúra következtében fennállna annak a kockázata, hogy a kölcsön és így a csomag lehetséges félreértékesítését ösztönzi.*
- 2) *A vállalkozás kerüli az olyan javadalmazási politikákat és gyakorlatokat, amelyek lényegesen csökkentik az értékesítő munkatársak alapfizetését, ha az egyszerű/árukapcsolt csomaggal kapcsolatban nem érnek el egy meghatározott értékesítési célt; ezáltal csökkentik annak a kockázatát, hogy az értékesítő ennek a következménynek az elkerülése érdekében nem megfelelően értékesítse az egyszerű csomagot.*

- 3) *A vállalkozás elkerüli az értékesítő munkatársak által keresett bónusz vagy ösztönző fizetés abból az okból történő csökkentését, hogy nem teljesült az egyszerű csomagra vonatkozó valamely értékesítési cél vagy küszöb.*

Értékesítés utáni törlési/elállási jogok

10. iránymutatás

26. Az árukapcsolt vagy egyszerű csomagokat forgalmazó vállalkozásokat felügyelő illetékes hatóságoknak elő kell írniuk a vállalkozások számára annak biztosítását, hogy amennyiben a csomag egy vagy több komponensére megfontolási idő vagy értékesítés utáni elállási jog vonatkozik (ha a komponenseket önálló jelleggel értékesítették), e jogoknak továbbra is alkalmazandónak kell lenniük a csomagon belüli komponensekre.
27. Az árukapcsolt vagy egyszerű csomagokat forgalmazó vállalkozásokat felügyelő illetékes hatóságoknak elő kell írniuk a vállalkozások számára annak biztosítását, hogy az ügyfeleknek a későbbiekben lehetősége legyen a keresztértékesítési ajánlatba csoportosított termékek aránytalan szankció nélküli különválasztására – kivéve, ha jogos indokok támasztják alá, hogy ez miért nem lehetséges.

7 Példák a nem megfelelő keresztértékesítési gyakorlatokra

28. Az alábbi példák a MiFID II. 24. cikkének (11) bekezdésével összhangban nem kimerítően felsorolják azokat a helyzeteket, amelyekben a keresztértékesítési gyakorlatok nincsenek összhangban a MiFID II. 24. cikkének (1) bekezdésében leírt kötelezettségekkel.

Példák pénzbeli hátrányokra

1. példa

Két termék egy csomagban való felkínálása, amennyiben az ajánlat ára magasabb, mint az ugyanazon vállalkozás által külön-külön felkínált egyes komponensek ára (amennyiben a termékek mindkét esetben pontosan azonos paraméterekkel rendelkeznek).

2. példa

Egy ügyfél keresztértékesítési ajánlat megvásárlására való ösztönzése annak a ténynek a hirdetésével/népszerűsítésével, hogy az értékesítés napjával az ügyfél által fizetendő költségek és díjak teljes összege alacsonyabb az egyes, külön-külön értékesített komponensek összesített áránál, miközben a valóságban már betervezték, hogy a költségek és díjak ezen összegét idővel nagyobb összegre emelik, például a folyó költségek/díjak felhalmozódása miatt.

3. példa

Nem térítik vissza a csomag biztosítási komponense kapcsán előre kifizetett biztosítási díj arányos részének egy részét a befektetési szolgáltatás felmondásakor, amelyet a biztosítással együtt adtak el, ha a biztosítási termék nem marad érvényben.

Példa mobilitás csökkentésére

4. példa

Az idő előtti felmondás kapcsán aránytalan díj megszabása a kiegészítő biztosítási termék tekintetében, ha az ügyfél más szolgáltató által kínált termékkel kívánja kiváltani a fedezetet, illetve a csomagban foglalt másik termék tekintetében fennálló szerződéses kapcsolat felmondásával való fenyegetés.

Példa nem kívánt vagy szükségtelen termékek megvásárlására

5. példa

Olyan termék felkínálása egy másik termékhez kapcsolva, amelyet az ügyfél nem kért, ha a vállalkozás tisztában van azzal, vagy tisztában kellene lennie azzal, hogy a termék szükségtelenül megkétszerez egy olyan terméket, amellyel az ügyfél már rendelkezik, és az ügyfél számára nem jelent előnyt (többek között amiatt, hogy az ügyfélnek nem megfelelő).