



European Securities and
Markets Authority

Usmernenia

Usmernenia ku krížovému predaju



Obsah

1	Účel.....	3
2	Rozsah pôsobnosti.....	3
3	Adresáti.....	3
4	Dodržiavanie súladu s predpismi, povinnosti podávania správ a dátum uplatňovania	4
5	Vymedzenie pojmov	5
6	Usmernenia o krížovom predaji	6
7	Príklady škodlivého krížového predaja	11

1 Účel

1. Hlavným účelom týchto usmernení je stanoviť jednotný a účinný prístup v oblasti dohľadu nad spoločnosťami zo strany príslušných orgánov, čo prispeje k zlepšeniu ochrany investorov v jednotlivých členských štátoch. Usmernenia preto pomôžu objasniť očakávané úrovne správania a organizačných opatrení spoločností, ktoré sa zapájajú do krížového predaja, aby sa minimalizovali prípadné súvisiace ujmy investorov.

2 Rozsah pôsobnosti

2. Usmernenia sa uplatňujú v súvislosti s krížovým predajom v zmysle článku 4 ods. 1 pododseku 42 MiFID II. Usmernenia sa vzťahujú najmä na ponúkanie investičnej služby spolu s inou službou alebo produktom ako súčasť balíka alebo ako podmienka v rámci tej istej dohody alebo toho istého balíka.
3. V súvislosti s uvedeným vymedzením orgán ESMA pripomína, že na jednotlivé produkty alebo služby, ktoré sú predmetom krížového predaja spoločnosťou alebo balíka vyplývajúceho z krížového predaja, sa môžu uplatňovať iné obchodné normy (ktoré sú stanovené v iných odvetvových právnych predpisoch EÚ, než je MiFID II). Tieto usmernenia nijako neovplyvňujú povinnosti spoločností dodržiavať takéto príslušné požiadavky.
4. Tieto usmernenia sa vzťahujú na viazanie a balíky, pokiaľ nie sú zakázané podľa akýchkoľvek právnych predpisov vzťahujúcich sa na produkty alebo služby, ktoré sú zahrnuté v balíku.

3 Adresáti

5. Tieto usmernenia sú určené príslušným orgánom vykonávajúcim dohľad nad spoločnosťami podliehajúcimi týmto smerniciam:
 - a. smernica o trhoch s finančnými nástrojmi (prepracované znenie) (smernica 2014/65/EÚ – MiFID II),
 - b. smernica o koordinácii zákonov, iných právnych predpisov a správnych opatrení týkajúcich sa podnikov kolektívneho investovania do prevoditeľných cenných papierov (smernica 2009/65/ES – smernica o PKIPCP),
 - c. smernica o správcoch alternatívnych investičných fondov (smernica 2011/61/EÚ – AIFMD).

4 Dodržiavanie súladu s predpismi, povinnosti podávania správ a dátum uplatňovania

Status usmernení

6. Tieto usmernenia sú vydané podľa článku 16 nariadenia o orgáne ESMA. Podľa pododseku 3 uvedeného článku musia príslušné orgány vynaložiť všetko úsilie na dodržanie týchto usmernení. Príslušné orgány, na ktoré sa usmernenia vzťahujú, ich majú dodržiavať tak, že ich primeraným spôsobom začlenia do svojich postupov dohľadu (napr. zmenou svojho právneho rámca alebo postupov dohľadu).
7. V súlade s článkom 24 ods. 11 smernice MiFID II orgán ESMA pri vypracúvaní týchto usmernení spolupracoval s orgánmi EBA a EIOPA.
8. Tieto usmernenia sa uplatňujú od 3. januára 2018.

Požiadavky na podávanie správ

9. Príslušné orgány, na ktoré sa vzťahujú tieto usmernenia, musia orgánu ESMA oznámiť, či usmernenia dodržiavajú alebo majú v úmysle dodržiavať, pričom uvedú dôvody nedodržiavania, a to v lehote dvoch mesiacov odo dňa uverejnenia preložených znení orgánom ESMA, na e-mailovú adresu cross-selling1861@esma.europa.eu. V prípade, ak príslušné orgány nereagujú v uvedenej lehote, predpokladá sa, že tieto usmernenia nedodržiavajú. Vzor oznámenia je dostupný na webovom sídle orgánu ESMA.
10. Ak je to užitočné, za usmerneniami uvedenými v nasledujúcich odsekoch nasleduje jeden alebo viac príkladov. V príkladoch sa podrobnejšie uvádza, ako môžu spoločnosti v praxi dodržiavať jednotlivé usmernenia (zavedené príslušnými orgánmi). Môžu však existovať aj iné spôsoby, ktoré sa spoločnosť môže rozhodnúť použiť na uvedenie týchto usmernení do praxe.

5 Vymedzenie pojmov

11. Pokiaľ nie je uvedené inak, pojmy používané v týchto usmerneniach majú rovnaký význam ako v smernici MiFID II. Na účely týchto usmernení sa okrem toho uplatňujú tieto vymedzenia pojmov:

<i>Spoločnosti</i>	Nasledujúci účastníci finančného trhu: <ul style="list-style-type: none">a) investičné spoločnosti (vymedzené v článku 4 ods. 1 podods. 1 smernice MiFID II),b) úverové inštitúcie (vymedzené v článku 4 ods. 1 podods. 1 nariadenia (EÚ) č. 575/2013) pri poskytovaní investičných služieb a činností v zmysle článku 4 ods. 1 pododseku 2 smernice MiFID II,c) správcovské spoločnosti (vymedzené v článku 2 ods. 1 písm. b) smernice 2009/65/ES) pri poskytovaní služieb podľa článku 6 ods. 3 smernice 2009/65/ES ad) externí správcovia AIF (vymedzené v článku 5 ods. 1 písm. a) smernice 2011/61/EÚ) pri poskytovaní služieb podľa článku 6 ods. 4 smernice 2011/61/EÚ.
<i>Balík</i>	Balík produktov a/alebo služieb, v ktorom je každý z ponúkaných produktov alebo služieb dostupný samostatne a v prípade ktorého je klientovi ponechaná možnosť kúpiť si od spoločnosti jednotlivé zložky balíka samostatne.
<i>Zviazaný balík</i>	Balík produktov a/alebo služieb, v ktorom aspoň jeden z produktov alebo jedna zo služieb ponúkaných v balíku nie je od danej spoločnosti klientovi k dispozícii samostatne.
<i>Produkt, ktorý je súčasťou balíka</i>	Samostatný produkt a/alebo služba, ktorá je súčasťou balíka alebo zviazaného balíka.

6 Usmernenia o krížovom predaji

Poskytnutie úplných informácií o cene a nákladoch

Usmernenie 1

12. Príslušné orgány vykonávajúce dohľad nad spoločnosťami distribuujúcimi zviazaný balík alebo balík by mali od spoločností vyžadovať, aby zabezpečili, že sa klientom poskytnú informácie o cene balíka, ako aj produktoch, ktoré sú súčasťou balíka.
13. Príslušné orgány vykonávajúce dohľad nad spoločnosťami distribuujúcimi zviazaný balík alebo balík by mali od spoločností vyžadovať, aby zabezpečili, že sa klientom poskytne jasné členenie a súhrn všetkých príslušných známych nákladov spojených s kúpou balíka a produktov, ktoré sú jeho súčasťou – ako sú administratívne poplatky, transakčné náklady a poplatky za predaj alebo poplatky za predčasné splatenie. Ak sa náklady nedajú vypočítať presne *ex ante*, ale klientom napriek tomu vzniknú po kúpe balíka, príslušný orgán by mal vyžadovať, aby spoločnosť poskytla odhad týchto nákladov na základe primeraných predpokladov.

Ilustračný príklad

Aby klient mohol zabezpečiť riziko úrokovej sadzby (t. j. klient vymení svoju platbu s pohyblivou sadzbou za platbu s fixnou úrokovou sadzbou) pri krížovom predaji úrokového swapu s úverom s pohyblivou sadzbou, spoločnosť poskytne klientovi kľúčové informácie o všetkých aspektoch swapovej dohody, ktorá bude mať podstatný vplyv na náklady, ktoré nakoniec vzniknú klientovi, ako je potenciálny platobný záväzok klienta v prípade zmeny úrokových sadzieb a poplatky za predaj swapovej zmluvy.

Uvedenie informácií o cene a nákladoch na poprednom mieste a ich včasné oznámenie

Usmernenie 2

14. Príslušné orgány vykonávajúce dohľad nad spoločnosťami distribuujúcimi balík alebo zviazaný balík by mali od spoločností vyžadovať, aby zabezpečili, že informácie o cene a všetkých príslušných nákladoch na balík a jednotlivé produkty, ktoré sú jeho súčasťou, budú prístupné v dostatočnom čase predtým, ako bude klient viazaný dohodou, čím sa klientovi umožní prijať informované rozhodnutie.

Usmernenie 3

15. Príslušné orgány vykonávajúce dohľad nad spoločnosťami distribuujúcimi balík alebo zviazaný balík by mali od spoločností vyžadovať, aby zabezpečili, že informácie o cene a nákladoch na balík a produkty, ktoré sú jeho súčasťou, budú klientom oznámené výrazným a presným spôsobom a jednoduchými jazykovými prostriedkami (s vysvetlením všetkej odbornej terminológie).

16. Príslušné orgány vykonávajúce dohľad nad spoločnosťami distribuujúcimi balík alebo zviazaný balík by mali od spoločností vyžadovať, aby zabezpečili, že pri propagovaní akéhokoľvek z produktov, ktoré budú súčasťou balíka alebo zviazaného balíka, tieto spoločnosti zabezpečia, aby bolo rovnako popredné miesto venované informáciám o cene a nákladoch na tieto produkty, ktoré sú jeho súčasťou, aby mohol klient správne a rýchlo rozoznať ich vplyv na náklady v dôsledku ich kúpy ako balíka.

Ilustračné príklady

- 1) *Vo všetkých marketingových oznámeniach používaných spoločnosťou je typ písma používaný na oznámenie príslušných informácií o cene a nákladoch na jednotlivé produkty, ktoré spoločnosť zamýšľa predávať ako balík, rovnaký. Na príslušné informácie týkajúce sa jedného z produktov, ktorý je súčasťou balíka, sa nekladie väčší dôraz použitím väčšieho alebo tučnejšieho typu písma.*
- 2) *Ak sa predaj uskutočňuje cez internet alebo iný kanál bez priameho zapojenia predajcu, informácie o cene a nákladoch oboch produktov, ktoré budú tvoriť balík, sa objavia včas na príslušných webových stránkach a klienti si ich môžu jednoducho prezrieť, t. j. informácie o cene a nákladoch na akýkoľvek produkt, ktorý bude súčasťou balíka, nie sú umiestnené (ukryté) ďalej, v dolnej časti online predajného formulára spoločnosti.*

Usmernenie 4

17. Príslušné orgány vykonávajúce dohľad nad spoločnosťami distribuujúcimi balík alebo zviazaný balík by mali od spoločností vyžadovať, aby zabezpečili, že informácie o cene a nákladoch sú predložené klientom spôsobom, ktorý nezavádza ani neskresľuje, ani nezakrýva skutočné náklady pre klientov, alebo ktorý nebráni zmysluplnému porovnaniu s alternatívnymi produktmi.

Poskytnutie úplných kľúčových informácií o necenových vlastnostiach a rizikách, ak je to potrebné

Usmernenie 5

18. Príslušné orgány vykonávajúce dohľad nad spoločnosťami distribuujúcimi balík alebo zviazaný balík by mali od spoločností vyžadovať, aby zabezpečili, že sa klientom poskytnú kľúčové informácie týkajúce sa necenových vlastností a rizík – ak je to potrebné – o každom z produktov, ktoré sú súčasťou balíka, a o balíku, najmä vrátane informácií o tom, ako sa tieto riziká menia v prípade kúpy balíka namiesto kúpy jednotlivých zložiek samostatne.

Ilustračný príklad

Spoločnosť ponúka sporiaci účet so zvýhodnenou sadzbou len v prípade kúpy so štruktúrovaným dlhopisom. V tomto prípade sa úroveň rizika tohto celkového balíka líši od rizík, ktoré predstavuje samotný sporiaci účet: počiatočný kapitál na sporiacom účte je garantovaný a jedinou premennou je uhradený úrok. Počiatočný kapitál investovaný do

štruktúrovaného investičného produktu však nemusí byť garantovaný, a preto by mohlo dôjsť k jeho čiastočnej alebo úplnej strate. V takom prípade sú rizikové profily zložiek jednoznačne veľmi odlišné a v prípade ich kombinácie by úroveň rizika spojená so zložkou štruktúrovaného produktu mohla negovať bezpečnosť zložky sporiaceho produktu v takom rozsahu, že sa výrazne zvýši celkový rizikový profil balíka. Spoločnosť jasne informuje klienta o tom, ako sa zmení riziko v dôsledku kúpy celkového balíka namiesto kúpy každej zložky samostatne.

Uvedenie kľúčových informácií o necenových vlastnostiach a rizikách, ak je to potrebné, na poprednom mieste a ich včasné oznámenie

Usmernenie 6

19. Príslušné orgány vykonávajúce dohľad nad spoločnosťami distribuujúcimi balík alebo zviazaný balík by mali od spoločností vyžadovať, aby zabezpečili, že kľúčové necenové faktory a príslušné riziká budú predkladané klientom na rovnako poprednom mieste a s rovnakou váhou ako informácie o cene a nákladoch na produkty, ktoré sú súčasťou balíka, alebo na (zviazaný) balík, a že majú byť klientom objasnené jednoduchými jazykovými prostriedkami (s vysvetlením všetkej odbornej terminológie) v dostatočnom predstihu predtým, ako je klient viazaný dohodou.
20. Príslušné orgány vykonávajúce dohľad nad spoločnosťami distribuujúcimi balík alebo zviazaný balík by mali od spoločností takisto vyžadovať, aby zabezpečili, že informácie o necenových vlastnostiach a rizikách balíka sú predstavené klientom takým spôsobom, ktorý nie je zavádzajúci ani neskresľuje vplyv týchto faktorov na klienta.

Ilustračné príklady

- 1) *Spoločnosť upriami pozornosť klienta na obmedzenia a riziká (ak je to potrebné) zviazaného balíka alebo balíka a na produkty, ktoré sú súčasťou balíka, a vedie klienta príslušnými informáciami o hlavných výhodách, obmedzeniach a rizikách (ak je to potrebné) balíka a produktov, ktoré sú jeho súčasťou. Predajca dôkladne a v primeranom čase (t. j. predtým, ako je klient viazaný dohodou) vysvetlí, ako sa tieto necenové faktory podstatne menia podľa toho, i) či je kúpený produkt, ktorý je súčasťou balíka a ii) ktorá zložka je vybraná. Spoločnosť upozorní klienta zviazaného balíka na celkové výhody, obmedzenia a riziká (ak je to potrebné) balíka.*
- 2) *Spoločnosť sa zdrží toho, aby sa na účel upozornenia opierala výslovne o všeobecný odkaz na zmluvné podmienky alebo na poskytnutie kľúčových necenových informácií klientom. Namiesto toho spoločnosť vysvetlí riziká (ak je to potrebné) a necenové informácie klientovi jednoduchými jazykovými prostriedkami.*

Uvedenie a oznámenie tzv. voliteľnosti nákupu na poprednom mieste

Usmernenie 7

21. Príslušné orgány vykonávajúce dohľad nad spoločnosťami distribuujúcimi balík alebo zviazaný balík by mali od spoločností vyžadovať, aby zabezpečili, že klienti budú náležite informovaní o tom, či je možné kúpiť si produkty, ktoré sú súčasťou balíka, samostatne – t. j. či klienti majú na výber, pokiaľ ide o produkty, ktoré kupujú, alebo, v rozsahu povolenom odvetvovými právnymi predpismi, či musí byť zakúpený jeden z produktov, ktoré sú súčasťou balíka, aby bol klient oprávnený kúpiť si jeden z iných produktov spoločnosti.
22. Príslušné orgány vykonávajúce dohľad nad spoločnosťami distribuujúcimi balík alebo zviazaný balík by mali od spoločností vyžadovať, aby zabezpečili, že navrhnú svoje možnosti kúpy tak, aby si klienti mohli aktívne vybrať kúpu a prijať vedomé rozhodnutie o kúpe produktu, ktorý je súčasťou balíka, alebo o kúpe balíka. Príslušné orgány by preto mali vyžadovať, aby spoločnosti zabezpečili, že spoločnosti nebudú používať vopred označené polia (online alebo v akomkoľvek inom marketingovom dokumente) pri krížovom predaji jedného produktu alebo služby s inými.
23. Príslušné orgány vykonávajúce dohľad nad spoločnosťami distribuujúcimi balík alebo zviazaný balík by mali od spoločností vyžadovať, aby zabezpečili, že predložia svoje možnosti kúpy tak, aby sa zabránilo vyvolaniu nesprávneho vnímania, že kúpa balíka je povinná, ak v skutočnosti ide o voliteľnú kúpu.

Ilustračné príklady

- 1) *Spoločnosť ponúka sortiment rôznych investičných produktov. Spoločnosť jasne stanoví možnosti klienta. Napríklad je jasné, že klient má možnosť kúpiť si len službu vykonávania pokynov bez ďalších produktov, ako je analýza trhových údajov a finančná analýza. Podobne je jasné, či je klientov výber obmedzený na konkrétne zväzky produktov, ktoré sú súčasťou balíka, alebo či má možnosť voľného výberu v tom, ktoré môže skombinovať.*
- 2) *Možnosť kúpy balíka obsahujúceho službu vykonávania pokynov a prieskumu trhov je na odbytových internetových stránkach spoločnosti ponechaná prázdna. Klient sa musí rozhodnúť o predaji kliknutím na „áno“ v reakcii na jednoduchú otázku, či si klient chce k hlavnému produktu kúpiť aj pridaný produkt (v tomto prípade prieskum trhu) (a preto balík).*

Primeraná odborná príprava pre príslušných zamestnancov

Usmernenie 8

24. Príslušné orgány vykonávajúce dohľad nad spoločnosťami distribuujúcimi balík alebo zviazaný balík by mali od spoločností vyžadovať, aby zabezpečili, že sa zamestnancom zodpovedným za distribúciu každého z produktov predávaných ako súčasť balíka poskytne primeraná odborná príprava vrátane medziodvetvovej odbornej prípravy, ak je to vhodné. Odbornou prípravou zamestnancov by sa malo zabezpečiť, že zamestnanci budú oboznámení s prípadnými rizikami produktov, ktoré sú súčasťou balíka, a balíka alebo

zviazaného balíka a budú schopní informovať o nich klientov jednoduchými (nie odbornými) jazykovými prostriedkami.

Konflikty záujmov v štruktúrach odmeňovania pracovníkov predaja

Usmernenie 9

25. Príslušné orgány vykonávajúce dohľad nad spoločnosťami distribuujúcimi balík alebo zviazaný balík by mali od spoločností vyžadovať, aby zabezpečili, že budú zavedené vhodné modely odmeňovania a stimuly predaja podnecujúce zodpovedné obchodné správanie, spravodlivé zaobchádzanie s klientmi a predchádzanie konfliktom záujmov v prípade zamestnancov predávajúcich balík alebo zviazaný balík, a že budú monitorované vrcholovým manažmentom.

Ilustračné príklady

- 1) *Spoločnosť sa zdrží prevádzkovania politik odmeňovania, postupov a súťaží založených na výkonnosti, ktoré podnecujú pracovníkov predaja, ktorí môžu byť odmeňovaní na báze provízií, za tzv. potlačenie predaja balíka a ktoré môžu preto podnecovať zbytočné/nehodné predaje týkajúce sa buď zložky balíka, alebo samotného balíka. Príkladom je, ak by boli pracovníci predaja motivovaní, aby vykonávali krížový predaj úveru s makléřským účtom, pretože v dôsledku tejto štruktúry odmeňovania by existovalo riziko poskytovania stimulov pre možný nesprávny predaj úveru a teda aj balíka.*
- 2) *Spoločnosť zabraňuje politikám odmeňovania a postupom, ktorými sa podstatne znižuje základný plat pracovníkov predaja v prípade nesplnenia osobitného cieľa predaja týkajúceho sa (zviazaného) balíka, čím sa zníži riziko, že pracovník predaja bude nevhodne predávať balík, aby zabránil tomuto výsledku.*
- 3) *Spoločnosť zabráni znižovaniu bonusu alebo platieb stimulov získaných pracovníkmi predaja z dôvodu, že v prípade balíka nebol splnený cieľ alebo limit.*

Práva zrušenia po predaji

Usmernenie 10

26. Príslušné orgány vykonávajúce dohľad nad spoločnosťami distribuujúcimi balík alebo zviazaný balík by mali od spoločností vyžadovať, aby zabezpečili, že v prípade, že sa na jednu alebo viac zložiek balíka vzťahujú stornovacie lehoty alebo práva zrušenia po predaji (ak boli zložky predané na samostatnom základe), tieto práva by sa na uvedené zložky v rámci balíka mali naďalej uplatňovať.

27. Príslušné orgány vykonávajúce dohľad nad spoločnosťami distribuujúcimi balík alebo zviazaný balík by mali od spoločností vyžadovať, aby zabezpečili, že klienti budú môcť následne rozdeliť produkty zoskupené v ponuke krížového predaja bez neprimeraných pokút – pokiaľ neexistujú opodstatnené dôvody nemožnosti rozdelenia.

7 Príklady škodlivého krížového predaja

28. Nasledujúce príklady poskytujú v súlade s článkom 24 ods. 11 smernice MiFID II neúplný zoznam situácií, v ktorých krížový predaj nie je v súlade s povinnosťami stanovenými v článku 24 ods. 1 smernice MiFID II.

Príklady s peňažnou ujmou

Príklad 1

Ponuka dvoch produktov spolu v balíku, pričom cena ponuky je vyššia ako cena každej zložky samostatne ponúkanej tou istou spoločnosťou (pokiaľ majú produkty presne rovnaké vlastnosti v oboch prípadoch).

Príklad 2

Navádzanie klienta, aby si kúpil ponuku krížového predaja inzerovaním/propagovaním skutočnosti, že odo dňa predaja je celková suma nákladov a poplatkov splatných klientom nižšia ako kumulovaná cena každej zložky predávanej samostatne, ak je v skutočnosti už naplánované zvýšenie tejto sumy nákladov a poplatkov na vyššiu sumu v priebehu času, napríklad z dôvodu kumulácie priebežných nákladov/poplatkov.

Príklad 3

Nevrátenie podielu pomernej časti predplateného poistného poistnej zložky balíka z dôvodu ukončenia investičnej služby, ktorá bola predaná spolu s ním, keď poistný produkt nezostane účinný.

Príklad s ujmou zníženej mobility

Príklad 4

Uloženie neprimeraných poplatkov za predčasné ukončenie v prípade doplnkového poistného produktu, ak zákazník chce nahradiť ponúkané krytie alternatívnym poskytovateľom, alebo hrozba ukončenia zmluvného vzťahu týkajúceho sa iného produktu zahrnutého v balíku.

Príklad kúpy nechcených alebo zbytočných produktov

Príklad 5

Ponuka produktu zviazaného s iným produktom, o ktorý klient nepožiadaval, keď si je spoločnosť vedomá alebo by si mala byť vedomá, že tento produkt zbytočne duplikuje iný produkt, ktorý už klient má, a z ktorého nemôže mať prospech (aj z dôvodu, že klient nie je oprávnený).