



European Securities and
Markets Authority

Κατευθυντήριες γραμμές

Κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τις πρακτικές διασταυρούμενων πωλήσεων



Πίνακας περιεχομένων

1	Σκοπός.....	3
2	Πεδίο εφαρμογής.....	3
3	Αποδέκτες	3
4	Συμμόρφωση, υποχρεώσεις αναφοράς και ημερομηνία εφαρμογής	4
5	Ορισμοί	5
6	Κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τις πρακτικές διασταυρούμενων πωλήσεων.....	6
7	Παραδείγματα επιζήμιων πρακτικών διασταυρούμενων πωλήσεων	13

1 Σκοπός

1. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές έχουν ως πρωταρχικό σκοπό τη θέσπιση συνεκτικής και αποτελεσματικής προσέγγισης όσον αφορά την εποπτεία επιχειρήσεων από τις αρμόδιες αρχές με γνώμονα την ενίσχυση της προστασίας του επενδυτή σε όλα τα κράτη μέλη. Οι κατευθυντήριες γραμμές θα συμβάλουν ως εκ τούτου στην αποσαφήνιση του προτύπου συμπεριφοράς και των οργανωτικών ρυθμίσεων που αναμένονται από τις επιχειρήσεις οι οποίες εφαρμόζουν πρακτικές διασταυρούμενων πωλήσεων έτσι ώστε να μετριαστούν τυχόν συναφείς ζημίες για τον επενδυτή.

2 Πεδίο εφαρμογής

2. Οι κατευθυντήριες γραμμές εφαρμόζονται στις πρακτικές διασταυρούμενων πωλήσεων όπως αυτές ορίζονται στο άρθρο 4 παράγραφος 1 σημείο 42 της οδηγίας για τις αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων (MiFID II), και συγκεκριμένα εφαρμόζονται στην προσφορά μιας επενδυτικής υπηρεσίας μαζί με μια άλλη υπηρεσία ή προϊόν ως μέρος πακέτου ή ως προϋπόθεση για την ίδια συμφωνία ή πακέτο.
3. Υπό το πρίσμα του ανωτέρω ορισμού, η ESMA υπενθυμίζει ότι για κάθε ένα από τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες που αποτελούν αντικείμενο διασταυρούμενης πώλησης από επιχείρηση ή για το πακέτο που προκύπτει από πρακτικές διασταυρούμενων πωλήσεων δύναται να ισχύουν και άλλες αρχές επαγγελματικής συμπεριφοράς (όπως προβλέπονται σε λοιπές νομοθετικές διατάξεις της ΕΕ που διέπουν τον χρηματοπιστωτικό τομέα, πέραν της οδηγίας MiFID II). Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές δεν επηρεάζουν επ' ουδενί τις υποχρεώσεις συμμόρφωσης των επιχειρήσεων προς τις εν λόγω εφαρμοστέες απαιτήσεις.
4. Οι κατευθυντήριες γραμμές εφαρμόζονται στα δεσμευμένα και δεσμοποιημένα πακέτα, εκτός και αν αυτό απαγορεύεται από άλλη νομοθετική διάταξη η οποία διέπει τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στο πακέτο.

3 Αποδέκτες

5. Οι κατευθυντήριες αρχές απευθύνονται σε αρμόδιες αρχές που έχουν υπό την εποπτεία τους επιχειρήσεις σύμφωνα με τις ακόλουθες οδηγίες:
 - α) την οδηγία για τις αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων (αναδιατύπωση) (οδηγία 2014/65/ΕΕ - MiFID II)•
 - β) την οδηγία για τον συντονισμό των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων σχετικά με ορισμένους οργανισμούς συλλογικών επενδύσεων σε κινητές αξίες (οδηγία 2009/65/ΕΚ - οδηγία ΟΣΕΚΑ)•
 - γ) την οδηγία σχετικά με τους διαχειριστές οργανισμών εναλλακτικών επενδύσεων (οδηγία 2011/61/ΕΕ - οδηγία ΔΟΕΕ).

4 Συμμόρφωση, υποχρεώσεις αναφοράς και ημερομηνία εφαρμογής

Καθεστώς των κατευθυντήριων γραμμών

6. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές εκδίδονται βάσει του άρθρου 16 του κανονισμού ESMA. Σύμφωνα με το εδάφιο 3 του εν λόγω άρθρου, οι αρμόδιες αρχές καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για να συμμορφωθούν με τις κατευθυντήριες γραμμές. Οι αρμόδιες αρχές προς τις οποίες προορίζονται οι κατευθυντήριες γραμμές θα πρέπει να μεριμνήσουν για τη συμμόρφωσή τους μέσω προσήκουσας ενσωμάτωσης των τελευταίων στις εποπτικές τους πρακτικές (π.χ., μέσω τροποποίησης του ρυθμιστικού τους πλαισίου ή των εποπτικών διαδικασιών τους).
7. Σύμφωνα με το άρθρο 24 παράγραφος 11 της οδηγίας MiFID II, η ESMA κατάρτισε τις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές σε συνεργασία με την EAT και την EIOPA.
8. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές εφαρμόζονται από τις 3 Ιανουαρίου 2018.

Υποχρεώσεις αναφοράς

9. Οι αρμόδιες αρχές προς τις οποίες προορίζονται οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές οφείλουν να κοινοποιούν στην ESMA το εάν συμμορφώνονται ή προτίθενται να συμμορφωθούν προς τις κατευθυντήριες γραμμές, αναφέροντας τους λόγους της ενδεχόμενης μη συμμόρφωσης, εντός δύο μηνών από την ημερομηνία δημοσίευσης των μεταφρασμένων εκδόσεων από την ESMA, στη διεύθυνση cross-selling1861@esma.europa.eu. Ελλείψει απάντησης έως τη λήξη της προθεσμίας, οι αρμόδιες αρχές θεωρείται ότι δεν συμμορφώνονται προς τις κατευθυντήριες γραμμές. Υπόδειγμα για τις κοινοποιήσεις διατίθεται στον δικτυακό τόπο της ESMA.
10. Όπου κρίνεται χρήσιμο, οι κατευθυντήριες γραμμές που παρατίθενται στις ακόλουθες παραγράφους συνοδεύονται από ένα ή περισσότερα παραδείγματα, τα οποία υποδεικνύουν, επίσης, τρόπους με τους οποίους θα μπορούσαν ενδεχομένως οι επιχειρήσεις να ακολουθήσουν στην πράξη κάθε κατευθυντήρια γραμμή (που εφαρμόζεται από τις αρμόδιες αρχές), χωρίς αυτό να σημαίνει, πάντως, ότι δεν υπάρχουν και άλλοι τρόποι τους οποίους δύνανται να επιλέξει μια επιχείρηση για να εφαρμόσει τις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές.

5 Ορισμοί

11. Οι όροι που χρησιμοποιούνται στις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές έχουν την έννοια που τους δίδεται στην οδηγία MiFID II, εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά. Για τους σκοπούς των εν λόγω κατευθυντήριων γραμμών, ισχύουν επιπλέον οι ακόλουθοι ορισμοί:

<i>Επιχειρήσεις</i>	<p>Οι ακόλουθοι συμμετέχοντες στις χρηματοοικονομικές αγορές:</p> <ul style="list-style-type: none">α) επιχειρήσεις επενδύσεων (όπως ορίζονται στο άρθρο 4 παράγραφος 1 σημείο 1) της οδηγίας MiFID II)•β) πιστωτικά ιδρύματα (όπως ορίζονται στο άρθρο 4 παράγραφος 1 σημείο 1) του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 575/2013) όταν παρέχουν επενδυτικές υπηρεσίες και δραστηριότητες κατά την έννοια του άρθρου 4 παράγραφος 1 σημείο 2) της οδηγίας MiFID II•γ) εταιρείες διαχείρισης (όπως ορίζονται στο άρθρο 2 παράγραφος 1 στοιχείο β) της οδηγίας 2009/65/ΕΚ) όταν παρέχουν υπηρεσίες σύμφωνα με το άρθρο 6 παράγραφος 3 της οδηγίας 2009/65/ΕΚ)• καιδ) εξωτερικοί ΔΟΕΕ (όπως ορίζονται στο άρθρο 5 παράγραφος 1 στοιχείο α) της οδηγίας 2011/61/ΕΕ) όταν παρέχουν υπηρεσίες σύμφωνα με το άρθρο 6 παράγραφος 4 της οδηγίας 2011/61/ΕΕ).
<i>Δεσμοποιημένο πακέτο</i>	<p>Πακέτο προϊόντων ή/και υπηρεσιών όπου κάθε ένα από τα προσφερόμενα προϊόντα/υπηρεσίες διατίθεται χωριστά και όπου ο πελάτης διατηρεί την επιλογή να αγοράσει από την επιχείρηση κάθε συστατικό στοιχείο του πακέτου χωριστά.</p>
<i>Δεσμευμένο πακέτο</i>	<p>Πακέτο προϊόντων ή/και υπηρεσιών όπου τουλάχιστον ένα από τα προσφερόμενα στο πακέτο προϊόντα/υπηρεσίες δεν διατίθεται χωριστά στον πελάτη από την επιχείρηση.</p>
<i>Συστατικό προϊόν</i>	<p>Το επιμέρους προϊόν ή/και υπηρεσία που αποτελεί μέρος του δεσμοποιημένου ή δεσμευμένου πακέτου.</p>

6 Κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τις πρακτικές διασταυρούμενων πωλήσεων

Πλήρης γνωστοποίηση των πληροφοριών για την τιμή και το κόστος

Κατευθυντήρια γραμμή 1

12. Οι αρμόδιες αρχές που έχουν υπό την εποπτεία τους επιχειρήσεις οι οποίες διανέμουν δεσμευμένα ή δεσμοποιημένα πακέτα θα πρέπει να απαιτούν από τις τελευταίες να διασφαλίζουν ότι παρέχονται στους πελάτες πληροφορίες για την τιμή τόσο του πακέτου όσο και των συστατικών προϊόντων του.
13. Οι αρμόδιες αρχές που έχουν υπό την εποπτεία τους επιχειρήσεις οι οποίες διανέμουν δεσμευμένα ή δεσμοποιημένα πακέτα θα πρέπει να απαιτούν από τις τελευταίες να διασφαλίζουν ότι παρέχεται στους πελάτες σαφής, αναλυτική και αθροιστική καταγραφή κάθε συναφούς γνωστού κόστους που σχετίζεται με την αγορά του πακέτου και των συστατικών προϊόντων του, όπως τέλη διαχείρισης, κόστος συναλλαγής και χρηματικές ποινές σε περίπτωση εξόδου ή προπληρωμής. Στις περιπτώσεις στις οποίες δεν είναι δυνατό να υπολογιστεί το κόστος με ακρίβεια εκ των προτέρων, αλλά παρόλα αυτά θα επιβαρυνθούν οι πελάτες μετά την αγορά του πακέτου, η αρμόδια αρχή θα πρέπει να απαιτεί από την επιχείρηση να παρέχει στους πελάτες εκτίμηση των εν λόγω επιβαρύνσεων βάσει εύλογων παραδοχών.

Ενδεικτικό παράδειγμα

Κατά τη διασταυρούμενη πώληση συμφωνίας ανταλλαγής επιτοκίου (interest rate swap) από κοινού με δάνειο που έχει κυμαινόμενο επιτόκιο ώστε να μπορεί ο πελάτης να αντισταθμίσει τον κίνδυνο επιτοκίου (δηλαδή, να μπορεί ο πελάτης να ανταλλάξει την πληρωμή κυμαινόμενου επιτοκίου με πληρωμή σταθερού επιτοκίου), η επιχείρηση παρέχει στον πελάτη βασικές πληροφορίες για όλες τις πτυχές της συμφωνίας ανταλλαγής (swap agreement) οι οποίες θα επηρεάσουν ουσιωδώς το κόστος που θα βαρύνει τελικά τον πελάτη, όπως την πιθανή υποχρέωση καταβολής εκ μέρους του πελάτη ποσού σε περίπτωση μεταβολής των επιτοκίων και των επιβαρύνσεων εξόδου από τη συμφωνία ανταλλαγής.

Παράθεση σε εμφανές σημείο και έγκαιρη κοινοποίηση των πληροφοριών για την τιμή και το κόστος

Κατευθυντήρια γραμμή 2

14. Οι αρμόδιες αρχές που έχουν υπό την εποπτεία τους επιχειρήσεις οι οποίες διανέμουν δεσμευμένα ή δεσμοποιημένα πακέτα θα πρέπει να απαιτούν από τις τελευταίες να διασφαλίζουν ότι είναι διαθέσιμες στον πελάτη πληροφορίες για την τιμή και όλα τα συναφή έξοδα του πακέτου, αλλά και καθενός εκ των συστατικών προϊόντων του, εγκαίρως, προτού δεσμευθεί ο πελάτης με τη συμφωνία, επιτρέποντάς του έτσι να λάβει απόφαση μετά γνώσεως των πραγμάτων.

Κατευθυντήρια γραμμή 3

15. Οι αρμόδιες αρχές που έχουν υπό την εποπτεία τους επιχειρήσεις οι οποίες διανέμουν δεσμευμένα ή δεσμοποιημένα πακέτα θα πρέπει να απαιτούν από τις τελευταίες να διασφαλίζουν ότι κοινοποιούνται στους πελάτες πληροφορίες για την τιμή και το κόστος του πακέτου και των συστατικών προϊόντων του με ακρίβεια, σε εμφανές σημείο και σε απλή γλώσσα (με επεξήγηση τυχόν τεχνικής ορολογίας).
16. Οι αρμόδιες αρχές που έχουν υπό την εποπτεία τους επιχειρήσεις οι οποίες διανέμουν δεσμευμένα ή δεσμοποιημένα πακέτα θα πρέπει να απαιτούν από τις τελευταίες, κατά την προώθηση οποιουδήποτε από τα συστατικά προϊόντα που πρόκειται να αποτελέσουν μέρος δεσμευμένου ή δεσμοποιημένου πακέτου, να διασφαλίζουν ότι παρατίθενται σε εξίσου εμφανές σημείο οι πληροφορίες για την τιμή και το κόστος των εν λόγω συστατικών προϊόντων, έτσι ώστε ο πελάτης να μπορεί ορθά και γρήγορα να υπολογίζει το κόστος που θα τον βαρύνει ως αποτέλεσμα της αγοράς αμφότερων των προϊόντων υπό μορφή πακέτου.

Ενδεικτικά παραδείγματα

- 1) Σε όλο το διαφημιστικό και προωθητικό υλικό της, η επιχείρηση χρησιμοποιεί την ίδια γραμματοσειρά για τις πληροφορίες περί της τιμής και του κόστους καθενός εκ των συστατικών προϊόντων που προορίζονται προς πώληση υπό μορφή πακέτου. Δεν δίδει περισσότερη έμφαση στις πληροφορίες για την τιμή και το κόστος κάποιου εκ των συστατικών προϊόντων με τη χρήση μεγαλύτερης ή εντονότερης γραμματοσειράς.
- 2) Σε περίπτωση πώλησης μέσω Διαδικτύου ή άλλου διαύλου χωρίς άμεση ανάμειξη πωλητή, οι πληροφορίες για την τιμή και το κόστος αμφότερων των προϊόντων που πρόκειται να αποτελέσουν μέρος του πακέτου εμφανίζονται στην αρχή των σχετικών ιστοσελίδων και είναι εύκολη η πλοήγηση των πελατών σε αυτές, δηλαδή οι πληροφορίες για την τιμή και το κόστος κάθε προϊόντος που πρόκειται να αποτελέσει μέρος του δεσμοποιημένου πακέτου δεν παρατίθενται ούτε «κρύβονται» στο τέλος του επιγραμμικού εντύπου πώλησης που έχει αναρτήσει η επιχείρηση.

Κατευθυντήρια γραμμή 4

17. Οι αρμόδιες αρχές που έχουν υπό την εποπτεία τους επιχειρήσεις οι οποίες διανέμουν δεσμευμένα ή δεσμοποιημένα πακέτα θα πρέπει να απαιτούν από τις τελευταίες να διασφαλίζουν ότι οι πληροφορίες για την τιμή και το κόστος παρουσιάζονται στους πελάτες με τρόπο που δεν λειτουργεί παραπλανητικά, ή που δεν διαστρεβλώνει ή συγκαλύπτει το πραγματικό κόστος που θα βαρύνει τον πελάτη, ή που δεν αποτρέπει την αξιόπιστη σύγκριση με άλλα αντίστοιχα προϊόντα.

Πλήρης γνωστοποίηση βασικών πληροφοριών για τα χαρακτηριστικά και τους κινδύνους που δεν σχετίζονται με την τιμή, όπου απαιτείται.

Κατευθυντήρια γραμμή 5

18. Οι αρμόδιες αρχές που έχουν υπό την εποπτεία τους επιχειρήσεις οι οποίες διανέμουν δεσμευμένα ή δεσμοποιημένα πακέτα θα πρέπει να απαιτούν από τις τελευταίες να διασφαλίζουν ότι παρέχονται στους πελάτες, βασικές πληροφορίες για τα χαρακτηριστικά και τους κινδύνους, που δεν σχετίζονται με την τιμή - όταν συντρέχει περίπτωση - για καθένα εκ των συστατικών προϊόντων καθώς και για το συνολικό πακέτο, συμπεριλαμβανομένων ιδίως πληροφοριών περί της μεταβολής των κινδύνων που συνεπάγεται η αγορά του δεσμοποιημένου πακέτου αντί της αγοράς του κάθε συστατικού προϊόντος χωριστά.

Ενδεικτικό παράδειγμα

Μια επιχείρηση προσφέρει λογαριασμό ταμειυτηρίου με προνομιακό επιτόκιο μόνο εφόσον αγοραστεί από κοινού με δομημένο ομόλογο. Στην προκειμένη περίπτωση, το επίπεδο κινδύνου του εν λόγω συνολικού πακέτου διαφέρει από τους κινδύνους αυτού καθαυτού του λογαριασμού ταμειυτηρίου, καθώς στους λογαριασμούς ταμειυτηρίου το αρχικό κεφάλαιο είναι εγγυημένο και η μόνη μεταβλητή είναι ο καταβληθείς τόκος. Όμως, το αρχικό κεφάλαιο που επενδύεται σε δομημένα επενδυτικά προϊόντα ενδέχεται να μην είναι εγγυημένο και, επομένως, είναι πιθανό να απωλεσθεί εν μέρει ή εν όλω. Στο συγκεκριμένο παράδειγμα, τα προφίλ κινδύνου των επιμέρους συστατικών προϊόντων διαφέρουν σημαντικά μεταξύ τους και, όταν συνδυαστούν, το επίπεδο κινδύνου του δομημένου συστατικού προϊόντος μπορεί κάλλιστα να αναιρέσει την ασφάλεια του αποταμιευτικού συστατικού προϊόντος σε τέτοιον βαθμό ώστε το συνολικό προφίλ κινδύνου του πακέτου να αυξηθεί σημαντικά. Η επιχείρηση ενημερώνει με σαφήνεια τον πελάτη για τον τρόπο με τον οποίον μεταβάλλεται ο κίνδυνος ως συνέπεια της αγοράς του δεσμοποιημένου πακέτου αντί της αγοράς των συστατικών προϊόντων χωριστά.

Παράθεση σε εμφανές σημείο και έγκαιρη κοινοποίηση των βασικών πληροφοριών για τα βασικά χαρακτηριστικά και τους κινδύνους που δεν σχετίζονται με την τιμή, εφόσον συντρέχει περίπτωση.

Κατευθυντήρια γραμμή 6

19. Οι αρμόδιες αρχές που έχουν υπό την εποπτεία τους επιχειρήσεις οι οποίες διανέμουν δεσμευμένα ή δεσμοποιημένα πακέτα θα πρέπει να απαιτούν από τις τελευταίες να διασφαλίζουν ότι γνωστοποιούνται στους πελάτες σε εμφανές σημείο και με την ίδια βαρύτητα τα βασικά χαρακτηριστικά που δεν σχετίζονται με την τιμή και οι συναφείς κίνδυνοι κατά τον ίδιο ακριβώς τρόπο με τις πληροφορίες για την τιμή και το κόστος των συστατικών προϊόντων ή του δεσμοποιημένου/δεσμευμένου πακέτου. Επιπλέον, οι εν λόγω πληροφορίες πρέπει να παρέχονται στους πελάτες σε απλή γλώσσα (με επεξήγηση τυχόν τεχνικής ορολογίας) ώστε να είναι πλήρως κατανοητές, και εγκαίρως, προτού δηλαδή δεσμευθεί ο πελάτης με τη σύμβαση.
20. Οι αρμόδιες αρχές που έχουν υπό την εποπτεία τους επιχειρήσεις οι οποίες διανέμουν δεσμευμένα ή δεσμοποιημένα πακέτα θα πρέπει επίσης να απαιτούν από τις τελευταίες να

διασφαλίζουν ότι παρουσιάζονται στους πελάτες οι πληροφορίες για τα χαρακτηριστικά και τους κινδύνους του πακέτου, που δεν σχετίζονται με την τιμή με τρόπο που δεν λειτουργεί παραπλανητικά ή που δεν διαστρεβλώνει τον αντίκτυπο που αναμένεται να έχουν οι εν λόγω παράμετροι στον πελάτη.

Ενδεικτικά παραδείγματα

- 1) *Η επιχείρηση εφιστά την προσοχή του πελάτη στους περιορισμούς και στους κινδύνους (κατά περίπτωση) του δεσμευμένου ή δεσμοποιημένου πακέτου και των συστατικών προϊόντων και κατατοπίζει τον πελάτη μέσω των συναφών πληροφοριών για τα βασικά οφέλη, τους περιορισμούς και τους κινδύνους (κατά περίπτωση) του πακέτου και των συστατικών προϊόντων. Ο πωλητής εξηγεί αναλυτικά και σε εύθετο χρόνο (ήτοι, προτού δεσμευθεί ο πελάτης με τη σύμβαση) τον τρόπο με τον οποίο αλλάζουν ουσιωδώς οι εν λόγω παράμετροι που δεν άπτονται της τιμής ανάλογα (i) με το εάν αγοραστεί ή όχι το συστατικό προϊόν και (ii) με το συστατικό προϊόν που θα επιλεγεί. Η επιχείρηση ενημερώνει τον πελάτη που ενδιαφέρεται για το δεσμευμένο πακέτο για τα γενικότερα οφέλη, τους περιορισμούς και τους κινδύνους (κατά περίπτωση) του πακέτου.*
- 2) *Η επιχείρηση δεν περιορίζεται απλώς σε γενική και αόριστη αναφορά στο έντυπό της περί Όρων & Προϋποθέσεων για να κοινοποιήσει ή να γνωστοποιήσει στους πελάτες βασικές πληροφορίες που δεν σχετίζονται με την τιμή, αλλά, αντίθετως, εξηγεί αναλυτικά και σε απλή γλώσσα στους πελάτες τους κινδύνους (κατά περίπτωση) και τις λοιπές πληροφορίες που δεν σχετίζονται με την τιμή.*

Παράθεση σε εμφανές σημείο και κοινοποίηση της «δυνατότητας επιλογής όσον αφορά την αγορά»

Κατευθυντήρια γραμμή 7

21. Οι αρμόδιες αρχές που έχουν υπό την εποπτεία τους επιχειρήσεις οι οποίες διανέμουν δεσμευμένα ή δεσμοποιημένα πακέτα θα πρέπει να απαιτούν από τις τελευταίες να διασφαλίζουν ότι οι πελάτες τους ενημερώνονται προσηκόντως εάν μπορούν να αγοράζουν τα συστατικά προϊόντα χωριστά - δηλαδή, εάν οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να επιλέγουν ποιο από τα προϊόντα θα αγοράσουν ή, στον βαθμό που αυτό επιτρέπεται από τις σχετικές νομοθετικές διατάξεις, εάν πρέπει ένα από τα συστατικά προϊόντα να αγοραστεί προκειμένου ο πελάτης να μπορεί να αγοράσει κάποιο από τα άλλα προϊόντα της επιχείρησης.
22. Οι αρμόδιες αρχές που έχουν υπό την εποπτεία τους επιχειρήσεις οι οποίες διανέμουν δεσμοποιημένα πακέτα θα πρέπει να απαιτούν από τις τελευταίες να διασφαλίζουν ότι σχεδιάζουν τις επιλογές αγοράς που προτείνουν στους πελάτες κατά τέτοιον τρόπο ώστε οι πελάτες να έχουν τη δυνατότητα να επιλέγουν ενεργά τι θα αγοράσουν και, επομένως, η απόφαση να αγοράσουν το συστατικό προϊόν ή το δεσμοποιημένο πακέτο να είναι συνειδητοποιημένη. Οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει επομένως να απαιτούν από τις επιχειρήσεις να μην χρησιμοποιούν προσημειωμένα τετραγωνίδια (είτε στην ιστοσελίδα

τους είτε σε οποιοδήποτε άλλο έντυπο πώλησης) όταν προβαίνουν σε διασταυρούμενη πώληση κάποιου προϊόντος ή υπηρεσίας από κοινού με άλλο προϊόν ή υπηρεσία.

23. Οι αρμόδιες αρχές που έχουν υπό την εποπτεία τους επιχειρήσεις οι οποίες διανέμουν δεσμοποιημένα πακέτα θα πρέπει να απαιτούν από τις τελευταίες να διασφαλίζουν ότι παρουσιάζουν τις επιλογές αγοράς που προτείνουν κατά τρόπο που δεν δημιουργεί στους πελάτες την ψευδή εντύπωση ότι η αγορά του δεσμοποιημένου πακέτου είναι υποχρεωτική, όταν στην πραγματικότητα πρόκειται για προαιρετική αγορά.

Ενδεικτικά παραδείγματα

- 1) *Μια επιχείρηση προσφέρει διάφορα επενδυτικά προϊόντα, διαφορετικά μεταξύ τους. Η επιχείρηση εκθέτει με σαφήνεια στον πελάτη τις επιλογές του. Για παράδειγμα, είναι ξεκάθαρο ότι ο πελάτης μπορεί να επιλέξει μόνο την υπηρεσία εκτέλεσης χωρίς πρόσθετα προϊόντα, όπως π.χ. δεδομένα αγοράς και χρηματοοικονομική ανάλυση. Ομοίως, είναι ξεκάθαρο εάν η επιλογή του πελάτη περιορίζεται σε συγκεκριμένα συστατικά προϊόντα υπό δεσμοποιημένη μορφή ή εάν μπορεί να επιλέξει ελεύθερα ποια προϊόντα θα συνδυάσει μεταξύ τους.*
- 2) *Η επιλογή αγοράς για ένα δεσμοποιημένο πακέτο της υπηρεσίας εκτέλεσης (execution only) και έρευνας αγοράς (markets research) στις ιστοσελίδες πωλήσεων της εταιρίας αφήνεται κενή. Συνεπώς, ο πελάτης καλείται να επιλέξει ο ίδιος, εφόσον το επιθυμεί, τι θα αγοράσει πατώντας «Ναι» στην απλή ερώτηση εάν ο πελάτης επιθυμεί να αγοράσει το πρόσθετο προϊόν (στην προκειμένη περίπτωση, την έρευνα αγοράς) (και επομένως το δεσμοποιημένο πακέτο) πέραν του «βασικού» προϊόντος.*

Επαρκής εκπαίδευση του αρμόδιου προσωπικού

Κατευθυντήρια γραμμή 8

24. Οι αρμόδιες αρχές που έχουν υπό την εποπτεία τους επιχειρήσεις οι οποίες διανέμουν δεσμευμένα ή δεσμοποιημένα πακέτα θα πρέπει να απαιτούν από τις τελευταίες να διασφαλίζουν ότι παρέχεται επαρκής εκπαίδευση, συμπεριλαμβανομένης της διατομεακής εκπαίδευσης όπου κρίνεται σκόπιμο, στο προσωπικό που είναι αρμόδιο για τη διανομή καθενός από τα προϊόντα που πωλούνται ως μέρος πακέτου. Η εν λόγω εκπαίδευση πρέπει να διασφαλίζει την εξοικείωση των υπαλλήλων με τους κινδύνους, κατά περίπτωση, των συστατικών προϊόντων και του δεσμοποιημένου ή δεσμευμένου πακέτου, έτσι ώστε να είναι σε θέση να ενημερώνουν σχετικά τους πελάτες σε απλή γλώσσα (χωρίς τη χρήση τεχνικής ορολογίας).

Συγκρούσεις συμφερόντων σε επίπεδο διάρθρωσης των αμοιβών του προσωπικού πωλήσεων

Κατευθυντήρια γραμμή 9

25. Οι αρμόδιες αρχές που έχουν υπό την εποπτεία τους επιχειρήσεις οι οποίες διανέμουν δεσμευμένα ή δεσμοποιημένα πακέτα θα πρέπει να απαιτούν από τις τελευταίες να διασφαλίζουν τη θέσπιση και την παρακολούθηση από τα ανώτερα διοικητικά στελέχη

κατάλληλων προτύπων αμοιβής και παροχής κινήτρων για την πραγματοποίηση πωλήσεων, με στόχο την ενθάρρυνση της υπεύθυνης επιχειρηματικής συμπεριφοράς και της δίκαιης μεταχείρισης των πελατών, καθώς και την αποτροπή συγκρούσεων συμφερόντων για τους υπαλλήλους που πωλούν το δεσμευμένο ή δεσμοποιημένο πακέτο.

Ενδεικτικά παραδείγματα

- 1) *Η επιχείρηση αποφεύγει να εφαρμόζει πολιτικές αμοιβών, πρακτικές και ανταγωνισμούς που βασίζονται στην απόδοση, με τις οποίες ωθείται το προσωπικό πωλήσεων που πιθανώς αμείβεται βάσει προμηθειών να «ασκήσει πιέσεις» προς την κατεύθυνση της πώλησης του δεσμοποιημένου πακέτου, γεγονός που ενθαρρύνει ενδεχομένως τις μη αναγκαίες/μη προσήκουσες πωλήσεις είτε κάποιου εκ των συστατικών προϊόντων του πακέτου είτε του ίδιου του πακέτου. Για παράδειγμα, σε περίπτωση παροχής κινήτρων στο προσωπικό πωλήσεων προκειμένου να προβεί σε διασταυρούμενη πώληση δανείου από κοινού με λογαριασμό μεσιτείας, ελλοχεύει ο κίνδυνος, ως αποτέλεσμα της συγκεκριμένης διάρθρωσης των αμοιβών, να ενθαρρυνθεί η πιθανή καταχρηστική πώληση του δανείου και, κατά συνέπεια, και του πακέτου.*
- 2) *Η επιχείρηση αποφεύγει πολιτικές και πρακτικές αμοιβών που μειώνουν σημαντικά τον βασικό μισθό του προσωπικού πωλήσεων σε περίπτωση που δεν επιτυγχάνεται κάποιος συγκεκριμένος στόχος πωλήσεων σε σχέση με το δεσμοποιημένο/δεσμευμένο πακέτο, περιορίζοντας έτσι τον κίνδυνο να προβεί ο πωλητής σε μη προσήκουσες πωλήσεις του δεσμοποιημένου πακέτου προκειμένου να αποφύγει το συγκεκριμένο αποτέλεσμα.*
- 3) *Η επιχείρηση αποφεύγει να μειώσει τις προμηθειότητες (bonus) ή το χρηματικό ύψος των κινήτρων που καταβάλλει στο προσωπικό πωλήσεων εάν δεν επιτεύχθηκε κάποιος στόχος ή κάποιο όριο πωλήσεων σχετικά με το δεσμοποιημένο πακέτο.*

Δικαιώματα ακύρωσης μετά την πώληση

Κατευθυντήρια γραμμή 10

26. Οι αρμόδιες αρχές που έχουν υπό την εποπτεία τους επιχειρήσεις οι οποίες διανέμουν δεσμευμένα ή δεσμοποιημένα πακέτα θα πρέπει να απαιτούν από τις τελευταίες να διασφαλίζουν ώστε, στις περιπτώσεις στις οποίες ισχύουν «προθεσμίες υπαναχώρησης» ή δικαιώματα ακύρωσης μετά την πώληση για ένα ή περισσότερα συστατικά προϊόντα ενός πακέτου (εάν τα συστατικά προϊόντα έχουν πωληθεί χωριστά), τα δικαιώματα αυτά να συνεχίζουν να ισχύουν για τα εν λόγω συστατικά προϊόντα και εντός του πακέτου.
27. Οι αρμόδιες αρχές που έχουν υπό την εποπτεία τους επιχειρήσεις οι οποίες διανέμουν δεσμευμένα ή δεσμοποιημένα πακέτα θα πρέπει να απαιτούν από τις τελευταίες να διασφαλίζουν ώστε οι πελάτες να έχουν τη δυνατότητα να διαχωρίζουν σε μεταγενέστερο στάδιο τα προϊόντα που ήταν ομαδοποιημένα σε μια προσφορά διασταυρούμενης πώλησης, χωρίς δυσανάλογες κυρώσεις, εκτός εάν υπάρχουν τεκμηριωμένοι λόγοι για τους οποίους κάτι τέτοιο δεν είναι εφικτό.

7 Παραδείγματα επιζήμιων πρακτικών διασταυρούμενων πωλήσεων

28. Τα ακόλουθα παραδείγματα καλύπτουν, σύμφωνα με το άρθρο 24 παράγραφος 11 της οδηγίας MiFID II, μερικές μόνο από τις περιστάσεις στις οποίες οι πρακτικές διασταυρούμενων πωλήσεων δεν συνάδουν με τις υποχρεώσεις που απορρέουν από το άρθρο 24 παράγραφος 1 της οδηγίας MiFID II.

Παραδείγματα επιζήμιων πρακτικών από χρηματικής σκοπιάς

Παράδειγμα 1

Δύο προϊόντα προσφέρονται από κοινού σε ένα πακέτο και η τιμή του προσφερόμενου πακέτου είναι υψηλότερη από την τιμή κάθε επιμέρους συστατικού προϊόντος που προσφέρεται χωριστά από την ίδια επιχείρηση (υπό την προϋπόθεση ότι τα προϊόντα έχουν τα ίδια ακριβώς χαρακτηριστικά σε αμφότερες τις περιπτώσεις).

Παράδειγμα 2

Μια επιχείρηση προτρέπει τους πελάτες να αγοράσουν προσφορά διασταυρούμενης πώλησης διαφημίζοντας/προβάλλοντας το γεγονός ότι από την ημέρα της πώλησης το συνολικό κόστος και οι επιβαρύνσεις που βαρύνουν τον πελάτη είναι χαμηλότερα από τη συσσωρευμένη τιμή κάθε συστατικού στοιχείου πωλούμενου χωριστά, ενώ στην πραγματικότητα το κόστος και οι επιβαρύνσεις προβλέπεται ήδη να αυξηθούν με το πέρασμα του χρόνου λόγω, π.χ., συσσώρευσης λειτουργικών δαπανών/τελών.

Παράδειγμα 3

Δεν επιστρέφεται ένα μέρος του αναλογικού τμήματος του προπληρωμένου ασφάλιστρου που αντιστοιχεί σε κάποια ασφαλιστική κάλυψη του πακέτου μετά τον τερματισμό μιας επενδυτικής υπηρεσίας μαζί με την οποία είχε πωληθεί, όταν το ασφαλιστικό προϊόν δεν παραμένει σε ισχύ.

Παράδειγμα επιζήμιας πρακτικής λόγω μειωμένης κινητικότητας

Παράδειγμα 4

Επιβολή δυσανάλογων χρεώσεων για πρόωρο τερματισμό επικουρικού ασφαλιστικού προϊόντος σε περίπτωση που κάποιος πελάτης επιθυμεί να αντικαταστήσει την προσφερόμενη κάλυψη από άλλον εναλλακτικό πάροχο ή επαπειλή με λήξη της συμβατικής σχέσης για άλλο προϊόν το οποίο εμπεριέχεται στο πακέτο.

Παράδειγμα αγοράς μη επιθυμητών ή μη αναγκαίων προϊόντων

Παράδειγμα 5

Η επιχείρηση προσφέρει ένα προϊόν σε δεσμοποιημένο πακέτο μαζί με άλλο προϊόν το οποίο δεν έχει ζητηθεί από τον πελάτη παρότι η επιχείρηση γνωρίζει ή θα πρέπει να γνωρίζει ότι το προϊόν είναι παρόμοιο με άλλο προϊόν που διαθέτει ήδη ο πελάτης και, επομένως, δεν μπορεί να ωφεληθεί από αυτό (μεταξύ άλλων, επειδή ο πελάτης δεν είναι κατάλληλος).