



European Securities and
Markets Authority

Gairės

Gairės dėl kryžminio pardavimo praktikos



Turinys

1	Tikslas.....	3
2	Taikymo sritis	3
3	Adresatai.....	3
4	Atitiktis, atskaitomybės reikalavimai ir taikymo data.....	4
5	Terminų apibrėžtys.....	5
6	Gairės dėl kryžminio pardavimo praktikos	6
7	Žalingo kryžminio pardavimo praktikos pavyzdžiai	11

1 Tikslas

1. Pagrindinis šių gairių tikslas – nustatyti darnią ir veiksmingą kompetentingų institucijų vykdomos įmonių priežiūros metodiką, kuri padės stiprinti investuotojų apsaugą visose valstybėse narėse. Todėl gairės padės paaiškinti, kokių elgesio normų ir organizacinės tvarkos tikimasi iš kryžminio pardavimo praktiką taikančių įmonių, kad sumažėtų visa su ja susijusi žala investuotojams.

2 Taikymo sritis

2. Gairės taikomos FPRD II 4 straipsnio 1 dalies 42 punkte apibrėžtai kryžminio pardavimo praktikai. Visų pirma, gairės taikomos siūlymui pirkti investicinę paslaugą kartu su kita paslauga arba produktu kaip to paties paketo dalį arba kaip to paties susitarimo sudarymo ar paketo įsigijimo sąlygą.
3. Atsižvelgdama į pirmiau pateiktą apibrėžtį, ESMA norėtų priminti, kad kiekvienam produktui arba paslaugai, kuriuos įmonė parduoda kryžminio pardavimo būdu, arba dėl kryžminio pardavimo praktikos sudaromam paketui gali būti taikomi kiti verslo vykdymo standartai (nustatyti kituose tam tikrų sektorių ES teisės aktuose, ne FPRD II). Jokios šių gairių nuostatos neatleidžia įmonių nuo pareigos laikytis tokių taikytinų reikalavimų.
4. Gairės taikomos susietiesiems ir sugrupuotiesiems paketams, nebent paketai draudžiami pagal kuriuos nors teisės aktus, taikytinus į paketą įtrauktiems produktams arba paslaugoms.

3 Adresatai

5. Šios gairės skirtos kompetentingoms institucijoms, prižiūrinčioms įmones, kurioms taikomos toliau išvardytos direktyvos:
 - a. Finansinių priemonių rinkų direktyva (nauja redakcija) (Direktyva 2014/65/ES – FPRD II);
 - b. Direktyva dėl įstatymų ir kitų teisės aktų, susijusių su kolektyvinio investavimo į perleidžiamus vertybinius popierius subjektais, derinimo (Direktyva 2009/65/EB – KIPVPS direktyva);
 - c. Alternatyvaus investavimo fondų valdytojų direktyva (Direktyva 2011/61/ES – AIFVD).

4 Atitiktis, atskaitomybės reikalavimai ir taikymo data

Šių gairių statusas

6. Šios gairės parengtos pagal ESMA reglamento 16 straipsnį. Pagal to straipsnio 3 dalį kompetentingos institucijos deda visas pastangas, siekdamos laikytis šių gairių. Kompetentingos institucijos, kurioms taikomos šios gairės, turėtų jų laikytis ir atitinkamai įtraukti į savo priežiūros praktiką (pvz., iš dalies pakeisti savo teisės aktus arba priežiūros procesus).
7. Pagal FPRD II 24 straipsnio 11 dalį ESMA, rengdama šias gaires, bendradarbiavo su EBI ir EIOPA.
8. Šios gairės taikomos nuo 2018 m. sausio 3 d.

Atskaitomybės reikalavimai

9. Kompetentingos institucijos, kurioms taikomos šios gairės, privalo per du mėnesius po to, kai ESMA paskelbia šių gairių vertimus, pranešti ESMA'į e. paštu cross-selling1861@esma.europa.eu, ar jos laikosi, ar ketina laikytis gairių, ir nurodyti priežastis, jei gairių nesilaiko. Jeigu iki šio termino atsakymas nebus gautas, bus laikoma, kad kompetentingos institucijos gairių nesilaiko. Pranešimo šabloną galima rasti ESMA interneto svetainėje.
10. Po toliau išdėstytų gairių pateikiamas vienas ar keli pavyzdžiai (kai tai reikalinga). Pavyzdžiuose papildomai paaiškinama, kaip įmonės galėtų praktiškai taikyti kiekvieną (kompetentingos institucijos įgyvendinamą) gairę. Tačiau įmonės gali pasirinkti ir kitus būdus šioms gairėms praktiškai įgyvendinti.

5 Terminų apibrėžtys

11. Jei nenurodyta kitaip, FPRD II vartojami terminai šiose gairėse turi tą pačią reikšmę. Be to, šiose gairėse vartojami šie terminai:

<i>Įmonės</i>	Šie finansų rinkos dalyviai: <ul style="list-style-type: none">a) investicinės įmonės (apibrėžtos FPRD II 4 straipsnio 1 dalies 1 punkte);b) kredito įstaigos (apibrėžtos Reglamento (ES) Nr. 575/2013 4 straipsnio 1 dalies 1 punkte), kai teikia investicines paslaugas ir vykdo FPRD II 4 straipsnio 1 dalies 2 punkte apibrėžtą veiklą;c) valdymo įmonės (apibrėžtos Direktyvos 2009/65/EB 2 straipsnio 1 dalies b punkte), kai teikia paslaugas pagal Direktyvos 2009/65/EB 6 straipsnio 3 dalį; ird) išorės AIFV (apibrėžti Direktyvos 2011/61/ES 5 straipsnio 1 dalies a punkte), kai teikia paslaugas pagal Direktyvos 2011/61/ES 6 straipsnio 4 dalį.
<i>Sugrupuotasis paketas</i>	Produktų ir (arba) paslaugų paketas, kai kiekvieną iš siūlomų produktų arba paslaugų galima įsigyti atskirai, o klientui paliekama teisė rinktis ir jis gali kiekvieną paketo sudedamąją dalį nupirkti iš įmonės atskirai.
<i>Susietasis paketas</i>	Produktų ir (arba) paslaugų paketas, kai bent vieno iš pakete siūlomų produktų arba paslaugų klientas negali įsigyti iš įmonės atskirai.
<i>Sudedamasis produktas</i>	Tai atskiras produktas ir (arba) paslauga, sudarantys sugrupuotojo arba susietojo paketo dalį.

6 Gairės dėl kryžminio pardavimo praktikos

Visos informacijos apie kainas ir sąnaudas atskleidimas

1 gairė

12. Kompetentingos institucijos, prižiūrinčios įmones, kurios platina susietąjį arba sugrupuotąjį paketą, turėtų iš įmonių reikalauti užtikrinti, kad klientams būtų suteikta informacija ir apie paketo, ir apie jo sudedamųjų produktų kainą.
13. Kompetentingos institucijos, prižiūrinčios įmones, kurios platina susietąjį arba sugrupuotąjį paketą, turėtų iš įmonių reikalauti užtikrinti, kad klientams būtų aiškiai nurodytos – išskaidytos ir susumuotos – visos aktualios žinomos sąnaudos, susijusios su paketo ir jo sudedamųjų produktų pirkimu, pvz., administraciniai mokesčiai, sandorio sąnaudos, pasitraukimo arba apmokėjimo prieš laiką baudos mokesčiai. Jeigu sąnaudų tiksliai *ex ante* apskaičiuoti neįmanoma, bet tas sąnaudas klientai, nupirkę paketą, vis dėlto patirtų, kompetentingos institucijos turėtų reikalauti, kad įmonė, remdamasi pagrįstomis prielaidomis, pateiktų šių sąnaudų sąmatą.

Aiškinamasis pavyzdys

Kai įmonė kryžminio pardavimo būdu sudaro palūkanų normų apsikeitimo sandorį ir suteikia paskolą su kintamosiomis palūkanomis, leisdama klientui apsitrausti palūkanų normos riziką (t. y. klientas savo kintamosios normos mokėjimą iškeičia į fiksuotos palūkanų normos mokėjimą), suteikia pagrindinę informaciją klientui apie visus apsikeitimo susitarimo aspektus, turėsiančius didelį poveikį kliento sąnaudoms, kurias jis galiausiai patirs, pavyzdžiui, apie galimus kliento mokėjimo įsipareigojimus pakitus palūkanų normai ir apie apsikeitimo sutarties nutraukimo mokesčius.

Informacijos apie kainas ir sąnaudas pateikimas aiškiai ir laiku

2 gairė

14. Kompetentingos institucijos, prižiūrinčios įmones, kurios platina susietąjį arba sugrupuotąjį paketą, turėtų iš įmonių reikalauti užtikrinti, kad informacija apie kainas ir visas aktualias paketo ir kiekvieno jo sudedamojo produkto sąnaudas būtų pateikta tinkamu laiku, iki to laiko, kai susitarimas taps klientui įpareigojančiu, kad klientas galėtų priimti informacija pagrįstą sprendimą.

3 gairė

15. Kompetentingos institucijos, prižiūrinčios įmones, kurios platina susietąjį arba sugrupuotąjį paketą, turėtų iš įmonių reikalauti užtikrinti, kad informacija apie paketo ir jo sudedamųjų produktų kainas ir sąnaudas būtų pateikta klientams aiškiai, tiksliai ir paprasta kalba (visos techninės sąvokos turi būti paaiškintos).

16. Kompetentingos institucijos, prižiūrinčios įmones, kurios platina susietąjį arba sugrupuotąjį paketą, turėtų iš įmonių reikalauti užtikrinti, kad reklamuodamos bet kurį iš sudedamųjų produktų, iš kurių bus sudarytas sugrupuotasis arba susietasis paketas, įmonės užtikrintų, kad informacija apie šių sudedamųjų produktų kainas ir sąnaudas būtų vienodai aiški, kad klientai galėtų tinkamai ir greitai suvokti, kokį poveikį jiems turės sąnaudos, jei jie abu produktus įsigys kaip paketą.

Aiškinamasis pavyzdys

- 1) *Visuose įmonės naudojamuose rinkodaros pranešimuose aktuali informacija apie kiekvieno sudedamojo produkto, kuriuos ketinama parduoti kaip paketą, kainas ir sąnaudas rašoma tokiu pačiu šriftu. Aktuali informacija apie jokių iš produktų nėra labiau pabrėžiama naudojant didesnį arba ryškesnį šriftą.*
- 2) *Jeigu prekyba vyksta internetu arba kitu kanalu, pardavėjui tiesiogiai nedalyvaujant, informacija apie abiejų produktų, iš kurių bus sudarytas paketas, kainas ir sąnaudas paskelbiama atitinkamose interneto svetainėse iš pradžių ir klientams ją lengva rasti, t. y. informacija apie bet kurio produkto, kuris bus įtrauktas į sugrupuotąjį paketą, kainą ir sąnaudas įmonės pardavimo internetu formoje nėra pateikiama žemiau arba „paslepiama“.*

4 gairė

17. Kompetentingos institucijos, prižiūrinčios įmones, kurios platina susietąjį arba sugrupuotąjį paketą, turėtų iš įmonių reikalauti užtikrinti, kad informacija apie kainas ir sąnaudas būtų pateikiama klientams taip, kad neklaidintų, informacija apie realias kliento sąnaudas nebūtų iškraipoma, nebūtų neaiški ar nebūtų trukdoma ją prasmingai palyginti su alternatyvių produktų informacija.

Visapusiškas svarbiausios informacijos apie aspektus ir riziką, nesusijusią su kaina, atskleidimas, jei aktualu

5 gairė

18. Kompetentingos institucijos, prižiūrinčios įmones, kurios platina susietąjį arba sugrupuotąjį paketą, turėtų iš įmonių reikalauti užtikrinti, kad klientams būtų pateikiama svarbiausia informacija apie kiekvieno sudedamojo produkto ir paketo su kaina nesusijusius aspektus ir riziką (jei tai taikytina), įskaitant, visų pirma, informaciją apie tai, kaip rizika keičiasi, kai perkamas sugrupuotasis paketas, o ne kiekviena jo sudedamoji dalis atskirai.

Aiškinamasis pavyzdys

Įmonė siūlo taupymo sąskaitą su lengvatinėmis palūkanomis tik tada, kai kartu perkama struktūrizuota obligacija. Tokiu atveju viso šio paketo keliamos rizikos lygis skiriasi nuo rizikos, kurią kelia vien tik taupymo sąskaita: pradinis taupymo sąskaitos kapitalas yra garantuotas, vienintelis kintamasis yra mokamos palūkanos. Tačiau į struktūrizuotą investicinį produktą investuotas pradinis kapitalas gali nebūti garantuotas, taigi dėl to jo

dalis arba jis visas gali būti prarasti. Šiame pavyzdyje sudedamųjų dalių rizikos profiliai aiškiai labai skiriasi ir, kai šios sudedamosios dalys sujungiamos, dėl rizikos, susijusios su struktūrizuotu sudedamuoju produktu, lygio sudedamasis taupymo produktas gali prarasti saugumą taip, kad bendras paketo rizikos profilis reikšmingai padidės. Įmonė aiškiai informuoja klientą apie tai, kaip rizika keičiasi, kai perkamas sugrupuotasis paketas, o ne kiekviena sudėtinė dalis atskirai.

Pagrindinės informacijos apie aspektus ir riziką, nesusijusius su kaina, pateikimas aiškiai ir laiku, kai tai aktualu

6 gairė

19. Kompetentingos institucijos, prižiūrinčios įmones, kurios platina susietąjį arba sugrupuotąjį paketą, turėtų iš įmonių reikalauti užtikrinti, kad informacija apie pagrindinius su kaina nesusijusius veiksnius ir aktualią riziką būtų skelbiama klientams taip pat aiškiai ir taip pat pabrėžiama, kaip informacija apie sudedamųjų produktų arba sugrupuotojo ir (arba) susietojo paketo kainas ir sąnaudas, ši informacija turėtų būti paaiškinama klientams paprasta kalba (visos techninės sąvokos turi būti paaiškintos) iš anksto, iki to laiko, kai susitarimas taps klientui įpareigojančiu.
20. Kompetentingos institucijos, prižiūrinčios įmones, kurios platina susietąjį arba sugrupuotąjį paketą, taip pat turėtų iš įmonių reikalauti užtikrinti, kad informacija apie paketo aspektus ir riziką, nesusijusius su kaina, būtų teikiama klientams taip, kad neklaidintų ir nebūtų iškreipiamas nė vieno iš šių veiksnių poveikis klientui.

Aiškinamieji pavyzdžiai

- 1) *Įmonė atkreipia kliento dėmesį į susietojo arba sugrupuotojo paketo ir sudedamųjų produktų apribojimus ir riziką (jei aktualu) ir paaiškina klientui aktualią informaciją, kurioje išdėstoma pagrindinė paketo ir sudedamųjų produktų nauda, apribojimai ir rizika (jei aktualu). Pardavėjas atidžiai ir laiku (t. y. iki to laiko, kai klientui susitarimas taps įpareigojančiu) paaiškina, kaip šie su kaina nesusiję veiksniai reikšmingai pasikeičia ir priklauso nuo to i) ar perkamas sudedamasis produktas ir ii) kokia sudedamoji dalis pasirenkama. Įmonė įspėja susietojo paketo klientą apie bendrą paketo naudą, apribojimus ir riziką (jei aktualu).*
- 2) *Įspėdama klientus ir teikdama jiems pagrindinę su kainomis nesusijusią informaciją, įmonė naudoja ne vien bendrą nuorodą į savo sąlygų nuostatas. Užuoat taip elgusis, įmonė paprasta kalba paaiškina riziką (jei aktualu) ir su kaina nesusijusią informaciją klientui.*

Aiškūs informacijos pateikimas ir informavimas, kad „pirkimas neprivalomas“

7 gairė

21. Kompetentingos institucijos, prižiūrinčios įmones, kurios platina susietuosius arba sugrupuotuosius paketus, turėtų iš įmonių reikalauti užtikrinti, kad klientai būtų tinkamai

informuojami, ar sudedamuosius produktus galima pirkti atskirai – t. y. ar klientai gali pasirinkti, kuriuos iš produktų pirs, ar, kiek tai leidžiama pagal sektorių teisės aktus, turi nupirkti vieną iš sudedamųjų produktų, kad galėtų įsigyti vieną iš kitų įmonės produktų.

22. Kompetentingos institucijos, prižiūrinčios įmones, kurios platina sugrupuotąjį paketą, turėtų iš įmonių reikalauti užtikrinti, kad pirkimo galimybės būtų suteikiamos taip, kad klientai pirkimo galimybę galėtų pasirinkti aktyviai, taigi, galėtų priimti sąmoningą sprendimą pirkti sudedamąjį produktą arba sugrupuotąjį paketą. Todėl kompetentingos institucijos turėtų reikalauti iš įmonių užtikrinti, kad tais atvejais, kai produktas arba paslauga parduodami kryžminiu būdu kartu su kitu produktu arba paslauga, formos su iš anksto pasirinktais variantais (nei perkant internetu, nei kituose pardavimo dokumentuose) nebūtų naudojamos.
23. Kompetentingos institucijos, prižiūrinčios įmones, kurios platina sugrupuotąjį paketą, turėtų iš įmonių reikalauti užtikrinti, kad pirkimo galimybes jos pristatytų taip, kad nebūtų sudarytas klaidingas įspūdis, jog sugrupuotąjį paketą pirkti privaloma, kai iš tiesų pirkimas neprivalomas.

Aiškinamieji pavyzdžiai

- 1) *Įmonė siūlo daug įvairių investicinių produktų. Įmonė aiškiai išdėsto kliento galimybes. Pavyzdžiui, yra aišku, kad klientas gali pasirinkti ir pirkti tik vykdymo paslaugą be papildomų produktų, tokių kaip rinkos duomenys arba finansinė analizė. Be to, yra aišku, ar klientas gali rinktis tik tam tikras sudedamųjų produktų grupes, ar gali laisvai rinktis, kuriuos sudedamuosius produktus apjungti.*
- 2) *Galimybė pirkti sugrupuotąjį tik vykdymo paslaugos ir rinkos tyrimo paketą įmonės pardavimo tinklapiuose paliekama nepažymėta. Klientas turi pažymėti savo pasirinkimą pirkti, spustelėdamas „taip“ – atsakydamas į paprastą klausimą, ar nori kartu su „pagrindiniu“ produktu pirkti papildomą produktą (šiuo atveju – rinkos tyrimą) (taigi, sugrupuotąjį paketą).*

Tinkamas atitinkamų darbuotojų mokymas

8 gairė

24. Kompetentingos institucijos, prižiūrinčios įmones, kurios platina susietuosius arba sugrupuotuosius paketus, turėtų iš įmonių reikalauti užtikrinti, kad darbuotojams, kurie yra atsakingi už kiekvieno į paketą įtraukto produkto pardavimą, būtų rengiami tinkami mokymai, įskaitant tarpsektorinius mokymus (kai aktualu). Darbuotojų mokymas turėtų padėti užtikrinti, kad darbuotojai žinotų apie sudedamųjų produktų, sugrupuotųjų arba susietųjų paketų riziką, jei aktualu, ir gebėtų tai paaiškinti klientams paprasta (netechnine) kalba.

Interesų konfliktai dėl pardavėjų atlygio struktūros

9 gairė

25. Kompetentingos institucijos, prižiūrinčios įmones, kurios platina susietuosius arba sugrupuotuosius paketus, turėtų iš įmonių reikalauti užtikrinti, kad būtų nustatyti ir vyresniosios vadovybės prižiūrimi tinkami susietuosius arba sugrupuotuosius paketus parduodančių darbuotojų atlygio modeliai ir pardavimo paskatos, ir taip būtų skatinama atsakinga verslo elgsena, sąžiningas elgesys su klientais ir būtų vengiama interesų konfliktų.

Aiškinamieji pavyzdžiai

- 1) Įmonė netaiko atlygio politikos, praktikos ir veiklos rezultatais grindžiamos konkurencijos, skatinančios pardavėjus kuriems atlygis gali būti mokamas komisiniais, stengtis „primygtinai“ parduoti sugrupuotąjį paketą ir būtų skatinama parduoti nereikalingą ir (arba) netinkamą sudedamąjį paketo produktą arba patį paketą. Pavyzdžiui, jeigu pardavėjai būtų skatinami kryžminio pardavimo būdu parduoti paskolą ir kartu atidaryti brokerio sąskaitą, dėl tokios atlygio struktūros kiltų rizika, kad taip bus skatinama paskolą, o kartu ir paketą, parduoti nesąžiningai.
- 2) Įmonė vengia atlygio politikos ir praktikos, pagal kurią pardavėjų bazinė alga reikšmingai sumažėtų, jeigu nepasiekiamas tam tikras su sugrupuotuoju ir (arba) susietuoju paketu susijęs pardavimo tikslas; taip sumažėja rizika, kad pardavėjas, norėdamas išvengti tokių padarinių, sugrupuotąjį paketą parduos netinkamai.
- 3) Pardavėjų uždirbamas priemokas arba skatinamąsias išmokas įmonė vengia mažinti už tai, kad nepasiektas sugrupuotojo paketo pardavimo tikslas arba slenkstinė riba.

Atsisakymo po pardavimo teisės

10 gairė

26. Kompetentingos institucijos, prižiūrinčios įmones, kurios platina susietuosius arba sugrupuotuosius paketus, turėtų iš įmonių reikalauti užtikrinti, kad tais atvejais, kai vienai arba kelioms paketo sudedamosioms dalims galioja persigalvojimo laikotarpiai arba atsisakymo po pardavimo teisės (jei sudedamosios dalys buvo parduotos atskirai), šios teisės būtų taikomos ir toliau pakete.

27. Kompetentingos institucijos, prižiūrinčios įmones, kurios platina susietuosius arba sugrupuotuosius paketus, turėtų iš įmonių reikalauti užtikrinti, kad kryžminės prekybos pasiūlyme sugrupuotus produktus klientams vėliau būtų leidžiama suskaidyti, netaikant neproporcingų baudų, nebent yra pagrįstų priežasčių, dėl kurių tai neįmanoma.

7 Žalingo kryžminio pardavimo praktikos pavyzdžiai

28. Toliau pateikti pavyzdžiai – tai pagal FPRD II 24 straipsnio 11 dalį pateikiamas nebaigtinis atvejų, kai kryžminio pardavimo praktika neatitinka FPRD II 24 straipsnio 1 dalyje nustatytų pareigų, sąrašas.

Pavyzdžiai, kai daroma piniginė žala

1 pavyzdys

Du produktai siūlomi kartu pakete, o pasiūlymo kaina yra didesnė nei tuo atveju, jeigu kiekvieną sudedamąją dalį ta pati įmonė siūlytų atskirai (jeigu abiem atvejais produktams būdingos lygiai tokios pačios savybės).

2 pavyzdys

Klientas skatinamas pirkti pagal kryžminio pardavimo pasiūlymą, kuriame reklamuojama ir (arba) skelbiama, kad pardavimo dieną bendra kliento sąnaudų ir mokėtinų mokesčių suma yra mažesnė už kiekvienos atskirai parduodamos sudedamosios dalies kainų sumą, nors iš tikrųjų šių sąnaudų ir mokesčių sumą jau yra suplanuota ilgainiui padidinti dėl, pavyzdžiui, susikaupusių einamųjų sąnaudų ir (arba) mokesčių.

3 pavyzdys

Negrąžinama proporcinga iš anksto sumokėtos įmokos už į paketą įtrauktą draudimo sudedamąją dalį, suma, kai nutraukiama investicinė paslauga, kuri buvo parduota kartu su ja, nes draudimo produktas nebegalioja.

Žalos dėl sumažinto mobilumo pavyzdys

4 pavyzdys

Papildomo draudimo produktui nustatomi neproporcingi nutraukimo prieš laiką mokesčiai, jeigu klientas nori vietoj siūlomos apsaugos naudotis kito teikėjo paslauga, arba grasinama nutraukti sutartinius santykius, susijusius su kitu į paketą įtrauktu produktu.

Nenorimų arba nereikalingų produktų pirkimo pavyzdys

5 pavyzdys

Į paketą kartu su kitu produktu įtraukiamas produktas, kurio klientas neprašė, jei įmonė žino arba turėtų žinoti, kad tuo produktu be reikalo dubliuojamas kitas produktas, kurį klientas jau turi, ir naudosis iš to produkto jis neturėtų (taip pat dėl to, kad klientas neatitinka reikalavimų).