



European Securities and
Markets Authority

Riktlinjer

Riktlinjer för korsförsäljning



Innehåll

1	Syfte.....	3
2	Tillämpningsområde	3
3	Målgrupp	3
4	Efterlevnad, rapporteringskrav och tillämpningsdag	4
5	Definitioner	5
6	Riktlinjer för korsförsäljning	6
7	Exempel på skadlig korsförsäljning.....	11

1 Syfte

1. Huvudsyftet med dessa riktlinjer är att fastställa en enhetlig och effektiv strategi för den tillsyn som behöriga myndigheter utövar över företag. Strategin ska bidra till ett förbättrat investerarskydd i medlemsstaterna. Riktlinjerna ska därför bidra till att klargöra vilket uppförande och vilka organisatoriska arrangemang som förväntas hos de företag som ägnar sig åt korsförsäljning, för att minska möjliga negativa effekter för investerarna.

2 Tillämpningsområde

2. Dessa riktlinjer gäller korsförsäljning i den mening som avses i artikel 4.1.42 i MiFID II-direktivet. Riktlinjerna gäller framför allt när en investeringstjänst erbjuds tillsammans med en annan tjänst eller produkt som del av ett paket eller som ett villkor för samma överenskommelse eller paket.
3. Mot bakgrund av ovannämnda definition skulle Esma vilja erinra om att andra uppförandestandarder (som fastställs i EU:s övriga sektorslagstiftning utanför MiFID II) kan vara tillämpliga för var och en av de produkter eller tjänster som ingår i ett företags korsförsäljning eller för det paket som är ett resultat av korsförsäljningen. Det finns inget i dessa riktlinjer som inverkar på företagets skyldigheter att följa sådana tillämpliga krav.
4. Riktlinjerna gäller för paket med kopplingsförbehåll och kombinerade paket förutsatt att sådana paket inte är förbjudna enligt någon lagstiftning som gäller för de produkter eller tjänster som ingår i paketet.

3 Målgrupp

5. Riktlinjerna är avsedda för behöriga myndigheter med tillsynsansvar över företag som omfattas av följande direktiv:
 - a. Direktivet om marknader för finansiella instrument (omarbetning) (direktiv 2014/65/EU – MiFID II).
 - b. Direktivet om samordning av lagar och andra författningar som avser företag för kollektiva investeringar i överlåtbara värdepapper (fondföretag) (direktiv 2009/65/EG – UCITS-direktivet).
 - c. Direktivet om förvaltare av alternativa investeringsfonder (direktiv 2011/61/EU – AIFM-direktivet).

4 Efterlevnad, rapporteringskrav och tillämpningsdatum

Riktlinjernas status

6. Dessa riktlinjer utfärdas enligt artikel 16 i Esma-förordningen. I enlighet med artikel 16.3 i Esma-förordningen ska de behöriga myndigheterna med alla tillgängliga medel följa dessa riktlinjer. De behöriga myndigheter som riktlinjerna är avsedda för bör följa riktlinjerna genom att på lämpligt sätt införliva dem i sin tillsynspraxis (t.ex. genom att ändra sitt regelverk eller sina tillsynsprocesser).
7. I enlighet med artikel 24.11 i MiFID II-direktivet har Esma utarbetat dessa riktlinjer i samarbete med EBA och Eiopa.
8. Riktlinjerna gäller från den 3 januari 2018.

Rapporteringskrav

9. Inom två månader efter det att Esma offentliggjort de översatta versionerna ska de behöriga myndigheter som omfattas av riktlinjerna anmäla till Esma på adressen cross-selling1861@esma.europa.eu att de följer eller tänker följa riktlinjerna, alternativt ange skälen till varför de inte följer eller inte avser att följa riktlinjerna. Om de behöriga myndigheterna inte svarar inom denna tidsgräns kommer Esma att anse att myndigheterna inte följer riktlinjerna. En mall för anmälan finns på Esmas webbplats.
10. Där detta har varit ändamålsenligt följs riktlinjerna nedan av ett eller flera exempel. Dessa exempel belyser närmare hur varje riktlinje (som har införlivats av de behöriga myndigheterna) kan följas av företag i praktiken. Det kan dock finnas andra sätt på vilka ett företag kan välja att genomföra dessa riktlinjer.

5 Definitioner

11. Om inte annat anges har de termer som används i MiFID II-direktivet samma innebörd i dessa riktlinjer. Dessutom gäller följande definitioner vid tillämpning av dessa riktlinjer:

<i>Företag</i>	Följande finansmarknadsaktörer: <ul style="list-style-type: none">a) Värdepappersföretag (enligt definitionen i artikel 4.1.1 i MiFID II-direktivet).b) Kreditinstitut (enligt definitionen i artikel 4.1.1 i förordning (EU) nr 575/2013) när de tillhandahåller investeringstjänster och investeringsverksamhet enligt artikel 4.1.2 i MiFID II-direktivet.c) Förvaltningsbolag (enligt definitionen i artikel 2.1 b i direktiv 2009/65/EG) när de tillhandahåller tjänster enligt artikel 6.3 i direktiv 2009/65/EG).d) Externa AIF-förvaltare (enligt definitionen i artikel 5.1 a i direktiv 2011/61/EU) när de tillhandahåller tjänster enligt artikel 6.4 i direktiv 2011/61/EU.
<i>Kombinerat paket</i>	Ett paket med produkter och/eller tjänster där var och en av de produkter eller tjänster som erbjuds är tillgänglig separat och där kunden behåller valmöjligheten att köpa varje komponent i paketet separat från företaget.
<i>Paket med kopplingsförbehåll</i>	Ett paket med produkter och/eller tjänster där kunden separat från företaget inte kan få tillgång till minst en av de produkter eller tjänster som erbjuds i paketet.
<i>Komponentprodukt</i>	Den separata produkt och/eller tjänst som utgör en del av det kombinerade paketet eller paketet med kopplingsförbehåll.

6 Riktlinjer för korsförsäljning

Fullständig redovisning av pris- och kostnadsinformation

Riktlinje 1

12. Behöriga myndigheter med tillsyn över företag som distribuerar paket med kopplingsförbehåll eller kombinerade paket bör kräva att dessa företag säkerställer att kunderna får information om priset för såväl paketet som dess komponentprodukter.
13. Behöriga myndigheter med tillsyn över företag som distribuerar paket med kopplingsförbehåll eller kombinerade paket bör kräva att dessa företag säkerställer att kunderna får en tydlig uppdelning och ackumulering av samtliga relevanta kända kostnader som avser köpet av paketet och dess komponentprodukter – t.ex. administrationsavgifter, transaktionskostnader samt straffavgifter för uppsägning eller förtida inlösen/uppsägning. I de fall då det inte går att i förväg göra någon preciserad beräkning av kostnader men dessa ändå kommer att belasta kunder efter köpet av paketet bör den behöriga myndigheten kräva att företaget tillhandahåller en uppskattning av dessa kostnader, baserad på rimliga antaganden.

Illustrativt exempel

När ett företag använder sig av korsförsäljning och säljer en ränteswapp tillsammans med ett lån till rörlig ränta för att en kund ska kunna säkra ränterisken (dvs. kunden byter sin betalning till rörlig ränta mot en betalning till fast ränta) förser företaget kunden med väsentlig information om samtliga aspekter av swappavtalet som väsentligt kan påverka kundens slutliga kostnad, såsom kundens potentiella betalningsåtagande vid ränteändringar samt avgifter vid uppsägning av swappavtalet.

Redovisning av pris- och kostnadsinformation som kommuniceras ut i tid och på en framträdande plats

Riktlinje 2

14. Behöriga myndigheter med tillsyn över företag som distribuerar paket med kopplingsförbehåll eller kombinerade paket bör kräva att dessa företag säkerställer att information om pris samt information om alla relevanta kostnader för paketet och var och en av dess komponentprodukter finns tillgänglig i god tid innan kunden binds av avtalet så att kunden har möjlighet att fatta ett välgrundat beslut.

Riktlinje 3

15. Behöriga myndigheter med tillsyn över företag som distribuerar paket med kopplingsförbehåll eller kombinerade paket bör kräva att dessa företag säkerställer att pris- och kostnadsinformation om paketet och dess komponentprodukter kommuniceras till

kunder på ett korrekt sätt, på en framträdande plats och på ett lättfattligt språk (med förklaring av eventuell teknisk terminologi).

16. Behöriga myndigheter med tillsyn över företag som distribuerar paket med kopplingsförbehåll eller kombinerade paket bör kräva att företagen, när de marknadsför någon av de komponentprodukter som ingår i ett paket med kopplingsförbehåll eller kombinerat paket, säkerställer att de lägger lika stor vikt vid pris- och kostnadsinformationen för dessa komponentprodukter så att en kund snabbt och korrekt kan få en bild av vad kostnaden blir om dessa produkter köps som ett paket.

Illustrativt exempel

- 1) *I all sin marknadskommunikation använder företaget samma typsnitt för relevant pris- och kostnadsinformation för var och en av de komponentprodukter som är tänkta att säljas som paket. Relevant information om någon av komponentprodukterna framhävs inte ytterligare genom att använda ett större eller mer fetstilt typsnitt.*
- 2) *Om försäljningen sker via internet eller någon annan kanal utan att en säljare är direkt involverad, visas pris- och kostnadsinformationen för båda de produkter som ingår i paketet tidigt på de relevanta webbsidorna och är lättnavigerad för kunderna, dvs. pris- och kostnadsinformationen för en produkt som ingår i det kombinerade paketet placeras inte eller "döljs" inte längre ned i företagets säljformulär på internet.*

Riktlinje 4

17. Behöriga myndigheter med tillsyn över företag som distribuerar paket med kopplingsförbehåll eller kombinerade paket bör kräva att företag säkerställer att pris- och kostnadsinformationen presenteras för kunderna på ett sådant sätt att den inte är vilseledande eller snedvrider eller döljer den verkliga kostnaden för kunden eller förhindrar meningsfulla jämförelser med alternativa produkter.

Fullständig redovisning av väsentlig information om icke-prisrelaterade aspekter och risker, när detta är relevant

Riktlinje 5

18. Behöriga myndigheter med tillsyn över företag som distribuerar paket med kopplingsförbehåll eller kombinerade paket bör kräva att dessa företag säkerställer att kunderna får väsentlig information om icke-prisrelaterade aspekter och risker – i de fall där detta är tillämpligt – för var och en av komponentprodukterna samt paketet, vilket särskilt innefattar information om hur riskerna förändras till följd av att man köper det kombinerade paketet i stället för var och en av komponenterna separat.

Illustrativt exempel

Ett företag erbjuder ett sparkonto till förmånlig ränta endast om kunden samtidigt köper en strukturerad obligation. I ett sådant fall medför hela paketet en annan risknivå än enbart

sparkontot skulle ha gjort: på ett sparkonto är startkapitalet garanterat, och den enda variabeln är vilken ränta som betalas. Startkapital som investeras i en strukturerad investeringsprodukt är däremot inte alltid garanterat, vilket innebär att det kan gå helt eller delvis förlorat. I ett sådant exempel är det uppenbart att komponenterna uppvisar mycket olika riskprofiler. När de kombineras kan dessutom risknivån för den strukturerade produktkomponenten upphäva säkerheten för sparproduktkomponenten i så hög grad att paketets sammantagna riskprofil ökar väsentligt. Företaget uppvisar tydligt kunden om hur risknivån påverkas av att man köper ett kombinerat paket i stället för de olika komponenterna separat.

Väsentlig information om icke-prisrelaterade aspekter och risker som kommuniceras ut i tid och på en framträdande plats, när detta är relevant

Riktlinje 6

19. Behöriga myndigheter med tillsyn över för företag som distribuerar paket med kopplingsförbehåll eller kombinerade paket bör kräva att dessa företag säkerställer att väsentliga icke-prisrelaterade faktorer och relevanta risker framhålls för kunderna med samma betydelse och tyngd som pris- och kostnadsinformationen för komponentprodukter eller paket med kopplingsförbehåll/kombinerade paket samt att dessa bör klargöras för kunderna på ett lättfattligt språk (med förklaring av eventuell teknisk terminologi) i god tid innan kunden binds av avtalet.
20. Behöriga myndigheter med tillsyn över för företag som distribuerar paket med kopplingsförbehåll eller kombinerade paket bör även kräva att dessa företag säkerställer att informationen om icke-prisrelaterade faktorer och risker i samband med paketet presenteras för kunderna på ett sådant sätt att den inte är vilseledande eller snedvrider eller döljer dessa faktorerens betydelse för kunden.

Illustrativt exempel

- 1) *Företaget uppmärksammar kunden på begränsningar och risker (om detta är relevant) med paket med kopplingsförbehåll eller kombinerade paket och komponentprodukter samt vägleder kunden genom relevant information som anger viktiga fördelar, begränsningar och risker (om detta är relevant) med paketet och komponentprodukterna. Säljaren förklarar noggrant och i god tid (dvs. innan kunden binds av avtalet) hur dessa icke-prisrelaterade faktorer förändras väsentligt beroende på i) om komponentprodukten köps och ii) vilken komponent som väljs ut. Företaget uppmärksammar kunden till paketet med kopplingsförbehåll om övergripande fördelar, begränsningar och risker (om detta är relevant) med paketet.*
- 2) *Företaget avstår från att enbart använda sig av en allmän hänvisning till sina allmänna affärsvillkor för att underrätta eller informera kunder om väsentlig icke-prisrelaterad information. I stället förklarar företaget riskerna (om detta är relevant) och den icke-prisrelaterade informationen för kunden på ett lättfattligt språk.*

Valfriheten i samband med köp redovisas på en framträdande plats och kommuniceras

Riktlinje 7

21. Behöriga myndigheter med tillsyn över företag som distribuerar paket med kopplingsförbehåll eller kombinerade paket bör kräva att dessa företag säkerställer att kunderna är korrekt informerade om huruvida komponentprodukterna går att köpa separat – dvs. om kunderna har möjlighet att välja vilken av produkterna de köper eller, i den utsträckning som detta är tillåtet enligt sektorslagstiftningen, om en av komponentprodukterna måste köpas för att kunden ska få köpa någon av de andra produkterna från företaget.
22. Behöriga myndigheter med tillsyn över företag som distribuerar kombinerade paket bör kräva att dessa företag säkerställer att de utformar sina köpalternativ på ett sådant sätt att kunderna aktivt kan välja ett visst köp och därmed fatta ett medvetet beslut om att köpa komponentprodukten eller det kombinerade paketet i fråga. Behöriga myndigheter bör därför kräva att företag inte använder sig av förbuckade rutor (vare sig på internet eller i något annat säljdokument) vid korsförsäljning av en produkt eller tjänst.
23. Behöriga myndigheter med tillsyn över företag som distribuerar kombinerade paket bör kräva att dessa företag ser till att presentera sina köpalternativ på ett sådant sätt att det inte felaktigt ger intrycket att det är obligatoriskt att köpa det kombinerade paketet när det i själva verket rör sig om ett valfritt köp.

Illustrativt exempel

- 1) *Ett företag erbjuder en rad olika investeringsprodukter. Företaget anger klart och tydligt vilka alternativ kunden har. Det framgår t.ex. tydligt att kunden har möjlighet att köpa en s.k. execution-only-tjänst utan några tilläggsprodukter som marknadsdata och finansiell analys. Det framgår också tydligt om kundens val är begränsat till vissa kombinationer av komponentprodukter eller om han eller hon fritt kan välja vilka produkter som kunden kan kombinera ihop.*
- 2) *På företagets säljsidor på internet är köpalternativet för ett kombinerat paket med execution-only-tjänst och marknadsanalys inte förifyllt. Kunden måste aktivt välja detta köp genom att klicka "ja" på en enkel fråga om han eller hon vill köpa tilläggsprodukten (i det här fallet marknadsanalysen) (och därmed det kombinerade paketet) utöver själva "kärnprodukten".*

Lämplig utbildning för relevant personal

Riktlinje 8

24. Behöriga myndigheter med tillsyn över företag som distribuerar paket med kopplingsförbehåll eller kombinerade paket bör kräva att dessa företag säkerställer att personal som är ansvarig för att distribuera var och en av de produkter som säljs i ett paket får tillräcklig utbildning, inklusive sektorsövergripande utbildning när detta är relevant.

Personalens utbildning bör utformas på ett sådant sätt att personalen känner till eventuella risker med komponentprodukterna samt med det kombinerade paketet eller paketet med kopplingsförbehåll och kan informera kunderna om detta på ett lättfattligt (icke-tekniskt) språk.

Intressekonflikter i säljpersonalens ersättningsstrukturer

Riktlinje 9

25. Behöriga myndigheter med tillsyn över företag som distribuerar paket med kopplingsförbehåll eller kombinerade paket bör kräva att dessa företag säkerställer att den personal som säljer paketet med kopplingsförbehåll eller det kombinerade paketet har lämpliga ersättningsmodeller och säljincitament som uppmuntrar till ansvarsfulla affärsmetoder, rättvis behandling av kunder och undvikande av intressekonflikter, samt att dessa modeller och incitament övervakas på högsta ledningsnivå.

Illustrativt exempel

- 1) *Företaget avstår från att använda sig av en ersättningspolicy, en ersättningspraxis eller prestationsbaserade tävlingar som uppmuntrar säljarna, vilka kan arbeta på provisionsbasis, att "driva på" försäljningen av ett kombinerat paket och som därmed kan bidra till onödig/olämplig försäljning av antingen en komponent i paketet eller paketet i sig. Om det t.ex. finns incitament för säljpersonalen att genomföra korsförsäljning av ett lån tillsammans med ett mäklarkonto, finns det en risk att denna ersättningsstruktur kan utgöra ett incitament för potentiell vilseledande försäljning av lånet och därmed också av paketet.*
- 2) *Företaget undviker en ersättningspolicy och en ersättningspraxis som innebär att säljpersonalens grundlön sänks väsentligt om ett visst säljmål för det kombinerade paketet/paketet med kopplingsförbehåll inte uppfylls. Därmed minskar företaget också risken att säljaren genomför olämplig försäljning av det kombinerade paketet.*
- 3) *Företaget undviker att sänka säljpersonalens bonus- eller prestationslöner om ett visst säljmål eller en viss säljnivå inte har uppnåtts för det kombinerade paketet.*

Annulleringsrättigheter efter försäljning

Riktlinje 10

26. Behöriga myndigheter med tillsyn över företag som distribuerar paket med kopplingsförbehåll eller kombinerade paket bör kräva att dessa företag säkerställer att eventuella ångerfrister eller annulleringsrättigheter efter försäljning som gäller för en eller flera komponenter i ett paket (om komponenterna såldes separat) bör fortsätta att gälla även när dessa komponenter ingår i paketet.

27. Behöriga myndigheter med tillsyn över företag som distribuerar paket med kopplingsförbehåll eller kombinerade paket bör kräva att dessa företag säkerställer att kunderna därefter tillåts sära på de produkter som har samlats i ett

korsförsäljningserbjudande utan att detta leder till oproportionerliga sanktioner – om det inte finns motiverade skäl till att detta inte går att genomföra.

7 Exempel på skadlig korsförsäljning

28. I enlighet med artikel 24.11 i MiFID II-förordningen följer här en icke uttömmande uppräknig med exempel på situationer där korsförsäljning inte sker i enlighet med de skyldigheter som fastställs i artikel 24.1 i samma förordning.

Exempel där den monetära aspekten påverkas negativt

Exempel 1

Att erbjuda två produkter i ett paket där priset för detta erbjudande är högre än det pris som samma företag erbjuder för varje komponent separat (så länge som produkterna har exakt samma egenskaper i båda dessa fall).

Exempel 2

Att locka en kund att köpa ett korsförsäljningserbjudande genom att marknadsföra/framhålla att kundens totala kostnader och avgifter från och med försäljningsdagen kommer att understiga det sammanlagda priset för varje komponent som säljs separat, när det i själva verket redan finns planer på att efterhand höja dessa kostnader och avgifter på grund av t.ex. samlade löpande kostnader/avgifter.

Exempel 3

Att inte återbetala en viss proportionerlig andel av den i förväg inbetalda premien för en försäkringskomponent i paketet i samband med uppsägning av en investeringstjänst som såldes tillsammans med denna komponent när försäkringsprodukten inte längre gäller.

Exempel där rörligheten påverkas negativt

Exempel 4

Att införa oproportionerliga avgifter för förtida uppsägning av en kompletterande försäkringsprodukt om en kund önskar ersätta erbjudandet om försäkringsskydd med skydd från en annan leverantör eller att hota med att säga upp avtalet för en annan produkt i paketet.

Exempel på köp av oönskade eller onödiga produkter

Exempel 5

Att erbjuda en produkt kombinerat med en annan produkt som kunden inte har efterfrågat när företaget känner till eller bör känna till att produkten utgör en onödig dubblering av en annan produkt som kunden redan har och som kunden inte har någon nytta av (t.ex. för att kunden inte är berättigad).