

A Magyar Nemzeti Bank 2/2018. (I.3.) számú ajánlása a keresztértékesítési gyakorlatokról

I. Az ajánlás célja és hatálya

Az ajánlás célja a keresztértékesítési gyakorlatokkal kapcsolatban a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) elvárásainak megfogalmazása, és ezzel a jogalkalmazás kiszámíthatóságának növelése, a vonatkozó jogszabályok egységes alkalmazásának elősegítése.

A jelen ajánlás elsődleges célja, hogy meghatározza a keresztértékesítési gyakorlatokat folytató pénzügyi szervezetek számára azokat az MNB által elvárt gyakorlatokat és megoldásokat, amelyek csökkenthetik a csomagtermékek kialakításához és értékesítéséhez kapcsolódó kockázatok mértékét, ezáltal is erősítve a befektetők védelmét.

Az MNB jelen ajánlás közzétételével biztosítja az Európai Értékpapír-piaci Hatóság (ESMA) keresztértékesítésről szóló iránymutatásának¹ (ESMA/2016/574) való megfelelést.

Az ajánlásban szereplő egyes intézkedések az ajánlás címzettjeinek értékesítési politikája – különösen az ügyfelek tájékoztatására, illetve a munkavállalók képzésére és jutalmazására vonatkozóan –, valamint a termékfejlesztés tekintetében állapítanak meg követendő intézkedéseket.

Az MNB jelen ajánlása a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Bszt.) 4. § (2) bekezdés 34b. pontja szerinti keresztértékesítés gyakorlatával (cross-selling) kapcsolatban alkalmazandó. A Bszt. értelmében a keresztértékesítési gyakorlat egy befektetési szolgáltatás felajánlása egy másik szolgáltatással vagy termékkel együtt, egy csomag részeként vagy ugyanazon megállapodás vagy csomag feltételeként.

Jelen ajánlás a jogszabályi rendelkezésekre teljeskörűen nem utal vissza az elvek és elvárások megfogalmazásakor, a kapcsolódó jogszabályi előírásoknak való megfelelésre azonban természetesen kötelesek az ajánlás címzettjei.

Az ajánlás címzettjei azok a Bszt. szerinti befektetési vállalkozások, a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény szerinti hitelintézetek, a kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról szóló 2014. évi XVI. törvény (a továbbiakban: Kbftv.) szerinti átruházható értékpapírokkal foglalkozó kollektív befektetési vállalkozások (ÁÉKBV), és alternatív befektetési alapkezelők (ABAK), amelyek egyszerű vagy árukapcsolt csomagot forgalmaznak (a továbbiakban együtt: intézmény).

¹https://www.google.hu/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwi6no65rs3XAhWDzxQKHTdtALUQFgglMAA&url=https%3A%2F%2Fwww.esma.europa.eu%2Fsystem%2Ffiles_force%2Flibrary%2F2016-574_hu.pdf%3Fdownload%3D1&usg=AOvVaw1OVAqna6DcNe8onhYjkuFD

II. Értelmező rendelkezések

Jelen ajánlás alkalmazásában:

- a) *egyszerű csomag*: olyan termékekből, illetve szolgáltatásokból álló csomag, amely esetében a felkínált termékek, illetve szolgáltatások mindegyike külön-külön is megvásárolható, azaz az ügyfélnek megvan az a lehetősége, hogy a csomag egyes részeit külön-külön vásárolja meg az intézménytől,
- b) *árukapcsolt csomag*: olyan termékekből, illetve szolgáltatásokból álló csomag, amely esetében a csomagban felkínált termékek, illetve szolgáltatások legalább egyikét az ügyfél nem vásárolhatja meg külön az intézménytől,
- c) *komponens termék*: az egyszerű vagy árukapcsolt csomag részét alkotó termék, illetve szolgáltatás.

III. Az MNB keresztértékesítési gyakorlattal kapcsolatos elvárásai

1. Az MNB elvárja, hogy az intézmény tájékoztassa ügyfeleit mind a csomag, mind pedig a komponens termékek áráról. A tájékoztatásnak továbbá ki kell terjednie a csomag és a komponens termékek megvásárlásával járó valamennyi felmerülő költségre – például az adminisztrációs költség, üzleti költségek, a megszüntetéssel összefüggő költségek és előfizetésre kirótt kiegészítő díjak – bontásban és összesítve. Amennyiben a csomag megvásárlása után az ügyfeleknél felmerülő költségek összege előzetesen nem állapítható meg egyértelműen, az intézménynek ezen költségeket ésszerű becsléssel szükséges megállapítania.
2. Az MNB elvárja, hogy az intézmény a csomag és valamennyi komponens termékek árára és minden releváns költségére vonatkozó, előző pont szerinti információkat az ügyfél általi megalapozott döntéshozatal érdekében a megállapodás megkötését megelőzően kellő időben (az értékesítés korai szakaszában), külön-külön az ügyfél rendelkezésére bocsássa.
3. Az MNB elvárja, hogy egyszerű vagy árukapcsolt csomag forgalmazása során az intézmény a csomag és az egyes komponens termékek áráról és valamennyi releváns költségéről figyelem felhívására alkalmas módon, pontosan és egyszerű nyelvezettel, illetve a szakkifejezések magyarázatával együtt szükséges tájékoztassa az ügyfeleket.
4. Az MNB elvárja, hogy az intézmény az olyan komponens termékek népszerűsítésekor, amelyek egyszerű vagy árukapcsolt csomag részei lesznek, azonos hangsúllyal emeljék ki az egyes komponens termékek árára, költségére és kockázatára vonatkozó információkat, annak érdekében, hogy az ügyfél megfelelően és gyorsan meg tudja állapítani, hogy milyen hatása van a komponens termékek költségére, kockázatára, hogy azokat csomagban vásárolja meg.
5. Amennyiben értékesítő közvetlen részvétele nélkül kerül sor az értékesítésre – interneten vagy más csatornán –, a csomagot alkotó termékek árára és költségére vonatkozó információkat kellő időben (az értékesítés korai szakaszában) meg kell jeleníteni oly módon, hogy ezeket az információkat az ügyfelek könnyen megtalálják. Ilyen esetben az egyszerű csomag részét alkotó valamennyi termék, illetve szolgáltatás árára és költségére vonatkozó információkat figyelemfelhívásra alkalmas módon kell elhelyezni a weboldalon, illetve a formanyomtatványon.
6. Az MNB elvárja, hogy intézmény biztosítsa azt, hogy az ár- és költséginformációk ügyfelek számára történő bemutatása ne legyen félrevezető, ne torzítsa vagy tegye átláthatatlanná az ügyfél számára a felmerülő költségeket, és ne akadályozza az alternatív termékekkel való érdemi összehasonlítást.
7. Az MNB elvárja, hogy amennyiben rendelkezésre áll az intézmény tájékoztassa az ügyfeleket az egyes komponens termékeknek a csomag árától eltérő jellemzőire és kockázataira vonatkozó lényeges információkról, ideértve különösen az arra vonatkozó tájékoztatást, hogy a kockázatok miképp

módosulnának annak eredményeként, ha az egyes komponens termékeket az ügyfél külön-külön vásárolná meg a csomag megvásárlása helyett.

8. Az MNB elvárja, hogy az intézmény a csomag árán és költségein kívül a csomag egyéb lényeges tényezőiről és kockázatairól is ugyanolyan figyelem felhívásra alkalmas módon és hangsúllyal tájékoztassa az ügyfeleket, mint ahogy a komponens termékek vagy az egyszerű, illetve árukapcsolt csomag áráról és költségéről. Ezekről az információkról ugyancsak egyszerű nyelvezettel, a szakkifejezések magyarázatával együtt, kellő időben, a megállapodást megelőzően kell az ügyfeleket tájékoztatni.

9. Az MNB elvárja, hogy az intézmény az áron és a költségeken kívüli lényeges tényezőkről és kockázatokról olyan módon tájékoztassa az ügyfeleket, amely nem félrevezető és nem torzítja el tényezők hatását és a kockázatokat.

10. Az MNB elvárja, hogy az intézmény az ügyfeleket megfelelően tájékoztassa arról, hogy lehetséges-e a komponens termékeket külön-külön is megvásárolni – azaz hogy az ügyfelek választhatnak-e, hogy mely terméket vásárolják meg vagy valamely ágazati jogszabályban meghatározott tilalom alapján erre nincs lehetőség – vagy egy komponens termék megvásárlására csak akkor van az ügyfeleknek lehetősége, ha valamely másik komponens terméket is egyidejűleg megvásárolja.

11. Az MNB elvárja, hogy az egyszerű csomagot forgalmazó intézmény oly módon alakítsa ki a vásárláshoz kapcsolódó folyamatait, amely lehetővé teszi az ügyfelek számára, hogy maguk válasszák ki azt, hogy mit vásárolnak meg és így tudatos döntést hozzanak a komponens termék vagy az egyszerű csomag megvásárlására vonatkozóan. Az MNB elvárja az intézménytől azt is, hogy egy terméknek vagy szolgáltatásnak egy másik termékkel vagy szolgáltatással való keresztértékesítésekor ne használjon előre kiválasztott (kipipált) check-boxokat online vagy bármilyen egyéb értékesítési dokumentumban.

12. Az MNB elvárja, hogy az egyszerű csomagot forgalmazó intézmény oly módon alakítsa ki az ügyfelek vásárlásához kapcsolódó folyamatait, amellyel annak látszatát is elkerülik, hogy az egyszerű csomagban kell egy terméket megvásárolni.

13. Az MNB elvárja, hogy az intézmény biztosítsa, hogy a csomag részeként eladott komponens termékek forgalmazásáért felelős munkatársak megfelelő képzésben – szükség esetén szektorokon átívelő/több szektort lefedő képzésben – részesüljenek. A képzésnek biztosítania kell, hogy a munkatársak ismerjék a komponens termékek és az egyszerű vagy árukapcsolt csomagok kockázatait, és képesek legyenek ezeket egyszerű (nem szakmai) nyelven közölni az ügyfelekkel.

14. Az MNB elvárja, hogy az egyszerű vagy árukapcsolt csomagot forgalmazó intézmény az értékesítő munkatársak számára a felelős üzleti magatartást, az ügyfelek felé való tisztességes eljárást és az összeférhetetlenség elkerülését ösztönző javadalmazási modelleket és értékesítési ösztönzőket alakítsanak ki, és azok megfelelő alkalmazását vezetői ellenőrzéssel kövessék nyomon.

15. Az MNB elvárja, hogy az egyszerű vagy árukapcsolt csomagot forgalmazó intézmény biztosítsa azt, hogy amennyiben a csomag egy vagy több komponens termékével kapcsolatban az ügyfeleknek elállási/felmondási joga van, akkor ez az elállási/felmondási jog a csomagon belül továbbra is fennálljon az adott komponens termék(ek) vonatkozásában.

16. Az intézménynek szükséges biztosítania azt, hogy az ügyfeleknek a későbbiekben lehetősége legyen az egyszerű vagy árukapcsolt termékek komponens termékeinek különválasztására aránytalan szankció nélkül, kivéve, ha indokolt annak tiltása.

17. A 2. mellékletben szereplő példák a Bszt. 41. § (9) bekezdésével összhangban, de nem teljeskörűen, példálózó jelleggel mutatnak be olyan helyzeteket, amikor a keresztértékesítés nem felel meg a Bszt. 40. § (1) bekezdésében meghatározott kötelezettségeknek.

IV. Záró rendelkezések

18. Az ajánlás az Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 13. § (2) bekezdés i) pontja szerint kiadott, a felügyelt pénzügyi szervezetekre kötelező erővel nem rendelkező szabályozó eszköz. Az MNB által kiadott ajánlás tartalma kifejezi a jogszabályok által támasztott követelményeket, az MNB jogalkalmazási gyakorlata alapján alkalmazni javasolt elveket, illetve módszereket, a piaci szabványokat és szokványokat.

19. Az ajánlásnak való megfelelést az MNB az általa felügyelt pénzügyi szervezetek körében az ellenőrzési és monitoring tevékenysége során figyelemmel kíséri és értékeli, összhangban az általános európai felügyeleti gyakorlattal.

20. Az MNB felhívja a figyelmet arra, hogy a pénzügyi szervezet az ajánlás tartalmát szabályzatai részévé teheti. Ebben az esetben a pénzügyi szervezet jogosult feltüntetni, hogy a szabályzatában foglaltak megfelelnek az MNB által kiadott vonatkozó ajánlásnak. Amennyiben a pénzügyi szervezet csupán az ajánlás egyes részeit kívánja szabályzataiban megjeleníteni, úgy az ajánlásra való hivatkozást kerülje, illetve csak az ajánlásból átemelt részek tekintetében alkalmazza.

21. Az MNB a jelen ajánlás alkalmazását a közzététel napjától várja el az érintett pénzügyi szervezetektől.

Dr. Matolcsy György
a Magyar Nemzeti Bank elnöke

Szemléltető példák
<p>Az árra és költségre vonatkozó információk teljeskörű kiszolgáltatása</p> <p>Amikor egy intézmény keresztértékesítés keretében kamatswapot (interest rate swap) ad el egy változó kamatozású kölcsönrel azért, hogy lehetővé tegye az ügyfél számára a kamatkockázat fedezését/hedge-elését (azaz az ügyfél a változó kamatozású fizetést egy rögzített kamatozású fizetéssel cseréli fel), az intézmény megadja az ügyfélnek a swap-megállapodás valamennyi olyan szempontjára vonatkozó kulcsfontosságú információt, amelyek lényegesen érintik az ügyfélnél felmerülő pénzügyi költséget, így például az ügyfél potenciális fizetési kötelezettségét abban az esetben, ha változnak a kamatlábak, valamint a swap-megállapodásból való kilépés költségeit.</p>
<p>Az árra és a költségre vonatkozó információk kiemelt feltüntetése és kellő időben történő közlése</p> <p>a) Marketinganyagokban a csomagként értékesíteni kívánt egyes komponens termékek árára és költségére vonatkozó információk közlésekor használt betűtípusnak azonosnak kell lennie. Az egyes komponens termékre vonatkozó információk nem kaphatnak a többihez képest nagyobb hangsúlyt különböző betűtípusok vagy betűméretek használata révén.</p>
<p>Teljeskörű tájékoztatás a komponens termékek lényeges jellemzőiről és kockázatairól</p> <p>Amennyiben egy intézménynél csak akkor érhető el egy kedvezményes kamatozású takarékszámla/megtakarítási számla, ha azt az ügyfél egy strukturált kötvénnyel együtt vásárolja meg, akkor a csomag által jelentett kockázat magasabb annál, mint ha csak a takarékszámla/megtakarítási számla kerülne megnyitásra, tekintettel arra, hogy a takarékszámla induló tőkéjét mindenkor garantálják és az egyetlen változó a fizetett kamat lenne. A strukturált befektetési termékbe befektetett induló tőke azonban nem feltétlenül garantált, így előfordulhat, hogy az részben vagy teljes egészében elvész. Ebben a példában a komponens termékek kockázati profiljai egyértelműen különböznek egymástól, amennyiben ezeket kombinálják, a strukturált termékkel járó magas kockázat olyan mértékben ronthatja a megtakarítási termék biztonságát, hogy az jelentősen növelheti a csomag teljes kockázati profilját. Ebben az esetben az intézménynek világosan tájékoztatnia kell az ügyfelet arról, hogy miképp változik a vállalt kockázat annak következtében, ha az egyes komponens termékek külön-külön történő megvásárlása helyett az egyszerű csomagot vásárolja meg.</p>
<p>Az ártól különböző lényeges tényezőkre és kockázatokra vonatkozó tájékoztatás</p> <p>a) A intézmény felhívja az ügyfél figyelmét az árukapcsolt vagy egyszerű csomag, valamint a komponens termékek vonatkozásában jelentkező esetleges korlátozásokra és kockázatokra, és teljeskörűen bemutatja az ügyfélnek a csomaggal és a komponens termékkel kapcsolatos lényeges információkat. Az értékesítő a szakmai gondosság szem előtt tartásával és kellő időben (a megállapodást megelőzően) elmagyarázza és bemutatja azt, hogy miképpen változhatnak a csomag és a komponens termék árán túli tényezők annak megfelelően, hogy egyfelől a komponens terméket megvásárolják-e, másfelől melyik komponenst választják. Az intézmény figyelmezteti az árukapcsolt csomagot vásárló ügyfelet a csomag előnyeire, korlátaira és kockázataira.</p> <p>b) Az intézménynek a csomag vagy komponens termék árán túli lényeges tényezőkről és kockázatokról szóló tájékoztatása nem korlátozódhat kizárólag az általános szerződési feltételekre való hivatkozásra. Az intézmény egyszerű nyelven megmagyarázza az ügyfélnek a kockázatokat és a nem árjellegű tényezőket.</p>

A „vásárlás opcionális jellegének” feltüntetése és közlése

a) Amennyiben egy intézménynél több befektetési szolgáltatás érhető el, az intézmény világosan tájékoztatja ügyfeleit a választás lehetőségéről. Az intézmény tájékoztatja az ügyfeleit, hogy lehetőségük van arra, hogy kizárólag az intézmény megbízás-végrehajtási szolgáltatását vegyék igénybe, például befektetési tanácsadás nélkül. Továbbá egyértelműen tájékoztatja ügyfeleit arról, hogy valamennyi az intézménynél elérhető termék, vagy csak az elérhető termékek egy csoportja lehet komponens termék.

b) Amikor az ügyfelek az intézmény internetes oldalán vásárolnak, szükséges, hogy a honlapon az ügyfeleknek maguknak kelljen kiválasztaniuk azt, hogy a szolgáltatáson, illetve terméken túl a kiegészítő szolgáltatást, illetve terméket is meg kívánják-e vásárolni. Azaz az ügyfélnek magának kell kiválasztania a honlapon azt, hogy az intézménynek csak a végrehajtást tartalmazó szolgáltatását kívánja igénybe venni vagy szüksége van piacelemzési szolgáltatásra is, és ezeket a szolgáltatásokat egy egyszerű csomagban kívánja megvenni. Fontos kiemelni, hogy a vásárlással kapcsolatos kérdésnek egyszerűnek kell lennie (pl.: „Amennyiben meg kívánja vásárolni, kattintson az 'igen' mezőbe”).

Az értékesítő munkatársak javadalmazásával kapcsolatos elvárás

a) Az intézménynek tartózkodnia kell attól, hogy olyan javadalmazási politikát, gyakorlatokat alakítson ki és teljesítményalapú értékelési rendszert működtessen, amelyek arra ösztönzik/ösztönözhetik a jutalék alapján javadalmazott értékesítő munkatársakat, hogy az egyszerű csomag értékesítését előnyben részesítsék a nem csomag termékekkel szemben és azt helyezték előtérbe az ügyfeleiknek az értékesítési kommunikáció során. Ez a csomag vagy a komponens termék nem megfelelő értékesítéséhez vezethet. Ha az intézmény javadalmazási struktúrája miatt az értékesítő munkatársak arra vannak ösztönözve, hogy egy kölcsönt egy értékpapírszámlával együtt értékesítsenek, akkor ebben az esetben a javadalmazási struktúra miatt áll fenn a nem megfelelő személynek vagy célra való értékesítés lehetősége.

b) Az intézmény nem alakíthat ki olyan javadalmazási politikákat és gyakorlatokat az egyszerű/árukapcsolt csomaggal kapcsolatban, amelyek lényegesen csökkentik az értékesítő munkatársak alapfizetését, amennyiben nem érnek el egy meghatározott értékesítési célt; ezáltal csökkentik annak a kockázatát, hogy az értékesítő nem megfelelően értékesítse az egyszerű/árukapcsolt csomagot.

c) Az intézmény nem csökkenti az értékesítő munkatársak számára juttatott bónusz vagy ösztönző mértékét abból az okból, hogy nem teljesült az egyszerű/árukapcsolt csomagra vonatkozó értékesítési cél vagy küszöb.

Példák az ügyfeleknek okozott anyagi hátrány okozására

1. példa

Amennyiben az intézmény által ajánlott egyszerű csomag ára magasabb, mint a komponens termékek - azonos paraméterekkel, de önálló értékesítéskor ajánlott - ára.

2. példa

Az ügyfelek egyszerű csomag megvásárlására való ösztönzése, annak hangsúlyozásával, hogy a vásárlás napján az ügyfél által az egyszerű csomagért fizetendő díjak és költségek teljes összege alacsonyabb, mintha a komponens termékek külön-külön kerülnének megvásárlásra, annak elhallgatásával, hogy az egyszerű csomag folyó költségei és díjai – a tervek szerint – a jövőben emelkedni fognak.

3. példa

Amennyiben az egyszerű csomag biztosítás komponens termékkel is rendelkezik, a befektetési szolgáltatás felmondásakor a biztosítási termék sem marad érvényben, és az előre kifizetett biztosítási díj arányos részének bizonyos mértéke nem kerül visszafizetésre.

Példa mobilitás csökkentésére

4. példa

A lejárat előtti felmondás kapcsán aránytalan díj megszabása a kiegészítő biztosítási termék tekintetében, ha az ügyfél más szolgáltató által kínált termékkel kívánja helyettesíteni a kiegészítő biztosítást. Továbbá az előző esetben a csomagban foglalt másik termék tekintetében fennálló szerződéses kapcsolat felmondásával való fenyegetés.

Példa nem kívánt vagy szükségtelen termékek megvásárlására

5. példa

Olyan termék kapcsolása egy másik termékhez, amelyet az ügyfél nem kért, ha az intézmény tisztában van azzal, vagy tisztában kellene lennie azzal, hogy a termékek összekapcsolása szükségtelen, tekintettel arra, hogy az ügyfél már rendelkezik azzal a termékkel és a termékek összekapcsolása nem jelent az ügyfél számára további előnyt.