



European Securities and
Markets Authority

Ohjeet

MiFID II:n asianmukaisuutta ja yksinomaan asiakastoimeksiantojen toteuttamista koskevista vaatimuksista tietyiltä osin



Sisällysluettelo

I. Soveltamisala.....	3
II. Lainsäädäntöviittaukset ja määritelmät	4
III. Tarkoitus.....	5
IV. Noudattamista ja ilmoittamista koskevat vaatimukset.....	5
V. Ohjeet MiFID II:n asianmukaisuutta ja yksinomaan asiakastoimeksiantojen toteuttamista koskevista vaatimuksista tietyiltä osin	6

I. Soveltamisala

Ketä ohjeet koskevat?

1. Näitä ohjeita sovelletaan
 - a. toimivaltaisiin viranomaisiin ja
 - b. yrityksiin.

Mitä ohjeet koskevat?

2. Näitä ohjeita sovelletaan MiFID II:n 25 artiklan 3 ja 4 kohdan ja delegoidun asetuksen 55–57 artiklan mukaisesti. Näitä ohjeita sovelletaan myös MiFID II:n 16 artiklan 2, 5–7 kohdan ja delegoidun asetuksen 21, 72 ja 76 artiklan toiminnan järjestämistä koskeviin vaatimuksiin sekä MiFID II:n 24 artiklan 1, 4 ja 5 kohtaan ja 25 artiklan 1, 5 ja 6 kohtaan, siltä osin kuin ne liittyvät asianmukaisuuden arviointiin.

Milloin ohjeita sovelletaan?

3. Näitä ohjeita sovelletaan kuuden kuukauden kuluttua siitä päivästä, kun ohjeet on julkaistu ESMAn verkkosivustolla kaikilla EU:n virallisilla kielillä.

II. Lainsäädäntöviittaukset ja määritelmät

Lainsäädäntöviittaukset

<i>ESMA-asetus</i>	Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) N:o 1095/2010, annettu 24 päivänä marraskuuta 2010, Euroopan valvontaviranomaisen (Euroopan arvopaperimarkkinaviranomainen) perustamisesta sekä päätöksen N:o 716/2009/EY muuttamisesta ja komission päätöksen 2009/77/EY kumoamisesta ¹
<i>MiFID II</i>	Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2014/65/EU, annettu 15 päivänä toukokuuta 2014, rahoitusvälineiden markkinoista sekä direktiivin 2002/92/EY ja direktiivin 2011/61/EU muuttamisesta ²
<i>Delegoitu asetus</i>	Komission delegoitu asetus (EU) N:o 2017/565, annettu 25 päivänä huhtikuuta 2016, Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2014/65/EU täydentämisestä sijoituspalveluyritysten toiminnan järjestämistä koskevien vaatimusten ja toiminnan harjoittamisen edellytysten ja kyseisessä direktiivissä määriteltyjen käsitteiden osalta ³

Määritelmät

<i>sijoitustuote</i>	rahoitusväline (MiFID II:n 4 artiklan 1 kohdan 15 alakohdassa tarkoitettu) tai strukturoitu talletus (MiFID II:n 4 artiklan 1 kohdan 43 alakohdassa tarkoitettu);
<i>yritykset</i>	sijoituspalveluyritykset (määritelty MiFID II:n 4 artiklan 1 kohdan 1 alakohdassa) ja luottolaitokset (määritelty MiFID II:n 4 artiklan 1 kohdan 27 alakohdassa), kun ne tarjoavat palveluita, joissa neuvontaa ei anneta, sekä ulkopuoliset vaihtoehtoisten sijoitusrahastojen hoitajat (AIFM:t) (määritelty vaihtoehtoisten sijoitusrahastojen hoitajia koskevan direktiivin (AIFMD) ⁴ 5 artiklan 1 kohdan a alakohdassa) kun tarjotaan AIFMD:n 6 artiklan 4 kohdan b alakohdan iii alakohdassa tarkoitettua liitännäispalvelua).

¹ EUVL L 331, 15.12.2010, s. 84.

² EUVL L 173, 12.6.2014, s. 349.

³ EUVL L 87, 31.3.2017, s. 1.

⁴ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2011/61/EU, annettu 8. päivänä kesäkuuta 2011, vaihtoehtoisten sijoitusrahastojen hoitajista ja direktiivin 2003/41/EY ja 2009/65/EY sekä asetuksen (EY) N:o 1060/2009 ja (EU) N:o 1095/2010 muuttamisesta (EUVL L 174, 1.7.2011, s. 1).

ilman neuvontaa (i) sijoituspalvelut (MiFID II:n 4 artiklan 1 kohdan 2
annettava sijoituspalvelu alakohdassa tarkoitetut) muu kuin sijoitusneuvonta ja
salkunhoito; ja (ii) strukturoitujen talletusten myynti.

III. Tarkoitus

4. Nämä ohjeet perustuvat ESMA-asetuksen 16 artiklan 1 kohtaan. Näiden ohjeiden tarkoituksena on selventää MiFID II:n asianmukaisuutta ja yksinomaan asiakastoimeksiantojen toteuttamista ("execution only") koskevien vaatimusten soveltamista, jotta voidaan varmistaa MiFID II:n 25 artiklan 3 kohdan ja MiFID II:n delegoidun asetuksen 55 ja 56 artiklan sekä MiFID II:n 25 artiklan 4 kohdan ja MiFID II:n delegoidun asetuksen 57 artiklan yhteinen, yhtenäinen ja johdonmukainen soveltaminen.
5. ESMA odottaa näiden ohjeiden edistävän MiFID II:een sisältyvien asianmukaisuutta ja yksinomaan asiakastoimeksiantojen toteuttamista koskevien vaatimusten yhdenmukaisempaa tulkintaa ja valvontaa painottaen useita tärkeitä kysymyksiä ja lisäksi siten nykyisten standardien arvoa. Ohjeet auttavat varmistamaan, että yritykset noudattavat sääntelyvaatimuksia, minkä ESMA odottaa vahvistavan vastaavasti sijoittajansuojaa.

IV. Noudattamista ja ilmoittamista koskevat vaatimukset

Ohjeiden asema

6. ESMA-asetuksen 16 artiklan 3 kohdan mukaan toimivaltaisten viranomaisten ja finanssimarkkinoiden toimijoiden on kaikin tavoin pyrittävä noudattamaan näitä ohjeita.
7. Toimivaltaisten viranomaisten, joihin ohjeita sovelletaan, tulisi noudattaa niitä asettamalla ne soveltuvien osin osaksi kansallista lainsäädäntö- ja/tai valvontakehystä myös silloin, kun tietyt ohjeet on suunnattu ensisijaisesti finanssimarkkinoiden toimijoille. Tässä tapauksessa toimivaltaisten viranomaisten olisi valvottava, että yritykset noudattavat ohjeita.

Ilmoittamista koskevat vaatimukset

8. Kahden kuukauden kuluessa siitä päivästä, kun ohjeet on julkaistu ESMA:n verkkosivustolla kaikilla EU:n virallisilla kielillä, toimivaltaisten viranomaisten, joihin näitä ohjeita sovelletaan, on ilmoitettava ESMA:lle, että ne i) noudattavat tai ii) eivät noudata, mutta aikovat noudattaa tai iii) eivät noudata eivätkä aio noudattaa näitä ohjeita.

9. Noudattamatta jättämisen tapauksessa toimivaltaisten viranomaisten on lisäksi ilmoitettava ESMA:lle syynsä näiden ohjeiden noudattamatta jättämiselle kahden kuukauden kuluessa siitä päivästä, kun ohjeet on julkaistu ESMA:n verkkosivustolla kaikilla EU:n virallisilla kielillä.
10. ESMA:n verkkosivustolla on mallipohja ilmoituksia varten. Kun mallipohja on täytetty, se on lähetettävä ESMA:lle.
11. Yritysten ei edellytetä raportoivan, noudattavatko ne näitä ohjeita.

V. Ohjeet MiFID II:n asianmukaisuutta ja yksinomaan asiakastoimeksiantojen toteuttamista koskevista vaatimuksista tietyiltä osin

TIETOA ASIAKKAILLE ASIANMUKAISUUSARVIOINNIN TARKOITUKSESTA JA YKSINOMAAN ASIAKASTOIMEKSIANTOJEN TOTEUTTAMISESTA ("EXECUTION-ONLY")

(MiFID II:n 24 artiklan 1, 4 ja 5 kohta, 25 artiklan 3 ja 4 kohta).

Ohje 1

12. Yritysten on hyvissä ajoin ennen sellaisten palveluiden, joissa neuvontaa ei anneta, tarjoamista ilmoitettava asiakkailleen selkeällä ja yksinkertaisella kielellä asianmukaisuusarviointista ja sen tarkoituksesta, jonka avulla yritys voi toimia asiakkaan edun mukaisesti.
13. ESMA katsoo, että siihen olisi sisällytettävä seuraavat tiedot:
 - Selkeä selitys, että on yrityksen velvollisuus suorittaa arviointi, jotta asiakkaat ymmärtävät, miksi yritys pyytää heiltä tiettyjä tietoja ja miksi on tärkeää, että tiedot ovat ajantasaisia, täsmällisiä ja täydellisiä;
 - Muistutus siitä, että on asiakkaan edun mukaista antaa tarkat ja täydelliset vastaukset yrityksen esittämiin kysymyksiin asianmukaisuusarviointia varten;
 - Tiedot tilanteista, joissa arviointia ei suoriteta (mm. kun asiakas ei toimita pyydettyjä tietoja tai tällaiset tiedot eivät ole riittäviä asianmukaisuusarviointin suorittamiseen tai kun palveluita tarjotaan asiakastoimeksiantojen toteuttamista koskevan poikkeuksen mukaisesti⁵) ja sen seuraamuksista. Tällaisten tietojen ei kuitenkaan

⁵ Sijoituspalvelut, jotka koostuvat vain MiFID II:n mukaan yksinkertaisiksi määritellyistä sijoitustuotteista koskevien asiakkaan toimeksiantojen toteuttamisesta tai vastaan ottamisesta ja välittämisestä.

pitäisi antaa sellaista vaikutelmaa, että asiakas voi oletusvaihtoehtona jättää tiedot antamatta.⁶

- Lyhyt selvitys tärkeimmistä eroista neuvontaa sisältävien ja ilman neuvontaa annettavien sijoituspalveluiden välillä ottaen huomioon sovellettavat vaatimukset, jotta vältetään sekaannukset näiden kahden välillä.
14. Jos kyse on jatkuvasta asiakassuhteesta, yritysten ei tulisi antaa edellä mainittuja tietoja ennen jokaista ilman neuvontaa annettavan sijoituspalvelun tarjoamista. Nämä tiedot voidaan tällaisessa tilanteessa antaa ennen ensimmäistä ilman neuvontaa annettavan sijoituspalvelun tarjoamista ja 13 kohdan kahdessa ensimmäisessä kohdassa mainittujen tietojen osalta aina, kun asiakasta on pyydetty päivittämään tietämys- ja kokemustasoaan koskevat tiedot.
 15. Yritysten tehtävänä on päättää, miten ne tiedottavat asiakkailleen asianmukaisuusarvioinnista. Asiakkaille tiedottamiseen käytettävän muodon pitää kuitenkin antaa yrityksille mahdollisuuden pitää kirjaa toimitetuista tiedoista.⁷
 16. Yritysten on vältettävä ilmoittamista tai antamista vaikutelmaa, että asiakas päättää sijoituspalvelun tai -tuotteen asianmukaisuudesta tai määrittää, mikä palvelu tai tuote sopii asiakkaan omaan tietämykseen ja kokemukseen. Yleisesti ottaen yritysten ei pitäisi antaa asiakkaille harhaanjohtavia lausuntoja liittyen yritysten velvollisuuteen toteuttaa asianmukaisuusarviointi.
 17. Edellyttäen että kaikki asiakkaille annettavat tiedot noudattavat asiaankuuluvia säännöksiä (mukaan lukien tiedonantovelvollisuutta pysyvän välineen kautta) yritysten tulisi lisäksi harkita huolellisesti, onko niiden kirjallisten tiedonantojen suunnittelussa otettu huomioon tehokkuus (eli ovatko tiedonannot suoraan asiakkaiden saatavilla ja helposti löydettävissä ja ymmärrettävissä). Erityisesti verkkopalveluita tarjoavien yritysten osalta tämä voi sisältää:
 - asiaankuuluvan tiedon korostamista (esimerkiksi ponnahdusikkunoiden kaltaisten suunnitteluominaisuuksien avulla),
 - interaktiivisen tekstin lisäämistä (esimerkiksi työkaluvihjeiden kaltaisten suunnitteluominaisuuksien avulla) joidenkin tietojen yhteyteen tai hyödyntämällä muita tapoja tarjota lisätietoa sitä etsiville asiakkaille (esimerkiksi UKK-osion avulla).

ASIAKKAAN JA TUOTTEEN TUNTEMINEN

Järjestelyt asiakkaiden ymmärtämiseksi

⁶ Ks. myös kohta 28.

⁷ Kun otetaan huomioon ohje 11.

(MiFID II:n 16 artiklan 2 kohta ja 25 artiklan 3 kohta sekä delegoidun asetuksen 55 artikla)*Ohje 2*

18. **Yritysten toimintaperiaatteilla ja menettelytavoilla tulisi pyrkiä siihen, että yritykset voivat kerätä kaiken tarvittavan tiedon asianmukaisuusarvioinnin suorittamiseksi tiettyjen tarjottavien tai pyydettyjen tuotteiden osalta⁸.**
19. Yritysten on laadittava, pantava täytäntöön ja ylläpidettävä asianmukaisia toimintaperiaatteita ja menettelyjä (asianmukaiset välineet mukaan lukien), joilla pyydetään asiakasta tai potentiaalista asiakasta toimittamaan tietoja kyseisen henkilön sijoitusalan tietämyksestä ja kokemuksesta, joka on merkityksellinen tietyn tarjottavan tai pyydetyn sijoituspalvelun tai -tuotteen tyyppin kannalta, mukaan lukien tarvittaessa delegoidun asetuksen 55 artiklan 1 kohdassa luetellut seikat.
20. Tätä varten yritysten toimintaperiaatteiden ja menettelyjen tulisi varmistaa, etteivät ne pidättäydy pyytämästä tietoja tai estä asiakkaita tai potentiaalisia asiakkaita millään tavoin antamasta tietoja heidän tietämyksestään ja kokemuksestaan.
21. Yritysten on määriteltävä, miten asiakasta pyydetään antamaan tietoja tietämyksestään ja kokemuksestaan. He voivat käyttää asianmukaisuusarvioinnin suorittamiseen asiakkaidensa täyttämiä kyselylomakkeita (myös digitaalisessa muodossa) tai asiakkaiden kanssa käydyissä keskusteluissa saatuja tietoja. Tällaisissa tapauksissa yritysten tulisi varmistaa, että kysymykset, jotka he esittävät asiakkailleen, ovat riittävän yksityiskohtaisia ja ne todennäköisesti ymmärretään oikein, ja että muut tietojen keräämiseen käytettävät menetelmät, kuten tiettyjen olemassa olevan asiakkaan tuotteita koskevien tapahtumatietojen käyttäminen hänen kokemuksensa arvioimiseen, on suunniteltu hankkimaan tarvittavat tiedot asiakkaan tietämys- ja kokemustasosta. Tämä on erityisen tärkeää silloin, kun yritykset keräävät tietoja verkkokanavan kautta ilman ihmisten välistä vuorovaikutusta.
22. Suunnitellessaan kyselylomakkeita, joiden tarkoituksena on kerätä tietoa asiakkaista asianmukaisuusarviointia varten, yritysten tulisi olla tietoisia ja pohtia, mitkä voisivat olla yleisimpiä syitä sille, että sijoittajat vastaavat kyselylomakkeen kysymyksiin väärin. Erityisesti:
 - kiinnittää huomiota kyselylomakkeen selkeyteen, kattavuuteen ja ymmärrettävyyteen ja välttää harhaanjohtavaa, epäselvää, epätarkkaa ja liian teknistä kieltä (esim. lyhenteitä);
 - yritysten tulisi harkita huolellisesti kyselylomakkeiden asettelua ja muotoa sekä välttää sijoittajien valintojen ohjaamista (mm. fontilla, rivivälillä...);

⁸ Kun otetaan huomioon ohje 3.

- yhdellä kysymyksellä useista asioista tietojen keräämistä tulisi välttää;
 - yritysten tulisi pohtia huolellisesti, missä järjestyksessä kysymykset esitetään, jotta tiedon kerääminen olisi mahdollisimman tehokasta;
 - estääkseen asiakasta arvailemasta ja antamasta siten epäluotettavia tietoja, asiakkaan pitäisi pystyä vastaamaan, ettei hän tiedä, miten kysymykseen vastaisi.
23. Yrityksillä tulisi olla käytössään menettelyt ja mekanismit, joilla vähennetään vaatimusten kiertämisriskiä ja varmistetaan, että kerätyt tiedot vastaavat riittävässä määrin asiakkaan tietämys- ja kokemustasoa. Yritykset voivat esimerkiksi: harkita kyselylomakkeeseen tietyn ajan sisällä vastaavien asiakkaiden vastaamiskertojen rajoittamista, käyttää eri kyselylomakkeita, jos asiakas haluaa täyttää kyselylomakkeen uudelleen ja/tai käyttää jäähdytysjaksoa. Jos tällaisia toimenpiteitä määrätään, asiakkaalle voidaan edelleen antaa lupa liiketoimen jatkamiseen edellyttäen, että on annettu varoitus sellaisten liiketoimien osalta, joissa asiakkaalla ei ole riittävästi tietämystä ja kokemusta⁹. Yritykset voivat soveltaa myös muuta valvontaa varmistaakseen, ettei asiakas voi toistaa kyselyä useampaan kertaan ”testatakseen”, minkä tyyppisiä vastauksia toivotun tuloksen saavuttamiseen tarvitaan.
24. Koska on yrityksen vastuulla pyrkiä keräämään asiakkailta asianmukaiset tiedot, yritysten tulisi ryhtyä kaikkiin kohtuullisiin toimiin arvioidakseen riittävässä määrin asiakkaidensa ymmärrystä yrityksen tarjoamien tietämystyyppisten sijoitustuotteiden tärkeimmistä ominaisuuksista ja riskeistä tai ainakin niistä tuotetyypeistä, joista asiakas on kiinnostunut. Tähän sisältyy riskin ja sijoitusten tuoton välisen suhteen ymmärtäminen, esimerkiksi käyttämällä monivalintakyselylomakkeita, jotka on tarkoitettu arvioimaan asiakkaan todellisia tietoja tietämystyyppisistä sijoitustuotteista.
25. Asiakkaan tietojen arvioinnissa yritysten tulisi ottaa käyttöön mekanismit, joilla varmistetaan, ettei asiakasta pyydetä suorittamaan itsearviointia. Riskin käsittely, että asiakkaat saattavat yliarvioida omaa tietämystään ja varmistus, että asiakkaan antamat vastaukset ovat johdonmukaisia¹⁰, ovat erityisen tärkeitä asiakkaan tietojen arvioimisessa. Yritysten tulee erityisesti välttää kyllä- ja ei-kysymysten käyttämistä ja/tai rasti ruutuun -arviointitapaa, kun he kysyvät asiakkaaltaan, onko tällä riittävästi tietämystä tietämystyyppisten sijoitustuotteiden tärkeimmistä ominaisuuksista ja riskeistä (yritysten tulisi esimerkiksi välttää antamasta asiakkaalle sijoitustuoteluetteloa ja kysymästä mitkä tuotteet hän ymmärtää). Asiakkaiden oman arvioinnin vastapainona olisi käytettävä objektiivisiä arviointiperusteita. Esimerkiksi:
- Sen sijaan, että kysytään, ymmärtääkö asiakas tietämystyyppisten sijoitustuotteiden riskin ja tuoton välisen suhteen käsitteen, yrityksen tulisi kysyä asiakkaalta esimerkiksi joitakin käytännön esimerkkejä tilanteista, joita käytännössä voi tulla, esimerkiksi järkeviin oletuksiin perustuvien kaavioiden tai positiivisten ja negatiivisten skenaarioiden avulla;

⁹ Ks. ohje 9.

¹⁰ Ks. ohje 4.

- Sen sijaan, että kysytään asiakkaalta, onko hänellä riittävästi tietämystä tietäntyyppisten sijoitustuotteiden tärkeimmistä ominaisuuksista ja riskeistä, yrityksen tulisi sen sijaan kysyä kysymyksiä, joilla pyritään arvioimaan asiakkaan todellista tietämystä tietäntyyppisistä sijoitustuotteista, esittämällä asiakkaalle esimerkiksi monivalintakysymyksiä, joihin asiakkaan on annettava oikea vastaus;
26. Asiakkaan kokemuksen arvioinnissa yrityksen tulisi lisäksi välttää käyttämästä liian laajoja kysymyksiä, joihin on kyllä/ei-tyyppinen vastaus tai hyvin laajaa rasti-ruutuunlähestymistapaa. Sen sijaan, että asiakkaalta kysyttäisiin, kokeeko hän olevansa riittävän kokenut sijoittamaan tiettyihin tuotteisiin, yritys voisi esimerkiksi kysyä, minkä tyyppiset sijoitustuotteet ovat asiakkaalle tuttuja ja milloin viimeksi ja kuinka usein hän on käynyt niillä kauppaa.
27. Käytettäessä verkkopalveluja yritysten tulisi muotoilla kysymyslomakkeet huomioimalla esimerkiksi seuraavat tekijät:
- ovatko kysymykset riittävän selkeitä ja/tai onko kyselylomake suunniteltu niin, että se sisältää tarvittaessa lisäselvennyksiä tai esimerkkejä asiakkaalle (esimerkiksi työkaluvihjeiden tai ponnahdusikkunoiden kaltaisten suunnitteluominaisuuksien avulla);
 - onko asiakkailla mahdollisuus vuorovaikutukseen/tukeen ihmisen kanssa (mukaan lukien etäyhteydenpito sähköpostitse tai puhelimitse) kyselyyn vastatessaan;
 - onko toteutettu toimia, joiden avulla puututaan asiakkaan vastausten epäjohtonmukaisuuteen (esimerkiksi käyttämällä kyselylomakkeessa suunnitteluominaisuuksia, jotka ilmoittavat asiakkaille vastausten sisäisestä epäjohtonmukaisuudesta ja kehottavat heitä harkitsemaan vastauksia uudelleen; tai käyttämällä järjestelmiä, jotka merkitsevät automaattisesti asiakkaan antamat epäjohtonmukaisilta vaikuttavat tiedot, jotta yritys voi tarkastella tietoja tai päättää niihin liittyvistä jatkotoimenpiteistä).
28. Yritysten tulisi pidättäytyä antamasta asiakkaalle varoitusta siitä, etteivät ne pysty määrittämään, soveltuuko ehdotettu sijoituspalvelu tai -tuote asiakkaalle, ennen kuin yritykset ovat pyytäneet asiakkaalta tietoja tämän tietämyksestä ja kokemuksesta. Yritysten tulisi myös pidättäytyä korostamasta, että asiakas voisi toimia ilman tällaista arviointia. Tällaisissa tapauksissa tällainen varoitus tulisi antaa vain, jos asianmukaisuusarvioinnin tulosta ei voida määritellä, koska asiakas ei ole vastannut kaikkiin tai osaan kysymyksistä.¹¹
29. Jos yritykset esitäyttävät vastaukset perustuen asiakkaan tämän yrityksen kanssa (esimerkiksi muun sijoituspalvelun kautta) toteuttamien liiketoimien historiaan, heidän tulisi varmistaa, että on käytetty vain täysin objektiivista, asianmukaista ja luotettavaa tietoa ja että asiakas on saanut mahdollisuuden esitäytettyjen vastausten tarkistamiseen ja tarvittaessa oikaisemiseen ja/tai täydentämiseen etukäteen annettujen tietojen oikeellisuuden

¹¹ Kun otetaan huomioon ohje 9.

varmistamiseksi. Yritysten tulisi myös pidättäytyä ennustamasta asiakkaiden kokemuksia oletusten perusteella.

30. Asianmukaisuusarvioinnissa yritysten tulisi ottaa huomioon vain asiakkaan tietämystä ja kokemusta koskevat tiedot. Yritysten tulisi välttää antamasta asiakkaille sellaista käsitystä, että asianmukaisuusarvioinnissa otetaan huomioon muita kuin hänen tietämyksestään ja kokemuksestaan kerättyjä tietoja, erityisesti asiakkaan taloudellista tilannetta ja sijoitustavoitteita koskevat tiedot, joita voidaan kerätä muihin tarkoituksiin (esimerkiksi tuotehallinnon yhteydessä tai samalle asiakkaalle tarjottavien neuvontaa sisältävien palveluiden yhteydessä)

Asiakkailta kerättävien tietojen laajuus (oikeasuhteisuus)**(MiFID II:n 25 artiklan 3 kohta ja delegoidun asetuksen 55 artikla)***Ohje 3*

31. **Määriteltäessä asiakkaan tai potentiaalisen asiakkaan tietämystä ja kokemusta koskevien tietojen pyytämisen laajuutta yritysten tulisi ottaa huomioon harkittavien sijoitustuotteiden tai -palveluiden tyyppi ja ominaisuudet (eli sijoitustuotteiden ja -palveluiden monimutkaisuus ja riski) sekä asiakaslaji.**
32. MiFID II:n 25 artiklan 3 kohdan mukaisesti yritysten on ennen ilman neuvontaa annettavien sijoituspalveluiden, johon vaaditaan asianmukaisuusarviointia, tarjoamista kysyttävä asiakkaalta tai potentiaaliselta asiakkaalta tietoja tämän sijoitusalaan liittyvästä tietämyksestä ja kokemuksesta, jotka ovat merkityksellisiä tarjottavien tai pyydettyjen tietämystyyppisten sijoituspalveluiden tai -tuotteiden osalta, jotta yritys voi arvioida, onko aiottu sijoituspalvelu tai -tuote asianmukainen asiakkaalle.
33. Yritysten tulisi varmistaa, että he pyytävät tietoja, joissa huomioidaan käsiteltävien sijoitustuotteiden tai -palveluiden tyyppi ja ominaisuudet (eli sijoitustuotteiden tai -palvelujen monimutkaisuuden ja riskin taso) sekä asiakaslaji.
34. Erityisesti sen varmistamiseen, että yritykset kykenevät suorittamaan asianmukaisuusarvioinnin saman standardin mukaisesti tarkasteltavasta sijoitustuotteesta tai -palvelusta riippumatta, heidän olisi harkittava huolellisesti tarjotessaan saataville monimutkaisempia tai riskialttiimpia sijoitustuotteita, pitääkö heidän pyytää yksityiskohtaisempia asiakkaan tietämystä ja kokemusta koskevia tietoja kuin silloin, kun kyseessä ovat vähemmän monimutkaiset tai riskialttiit sijoitustuotteet. Tämä antaisi yrityksille mahdollisuuden annettujen vastausten perusteella sen arvioimiseen, mikä on asiakkaan kyky tällaisiin välineisiin liittyvien riskien arvioinnissa. Tällaisten monimutkaisten tai riskialttiiden sijoitustuotteiden (esimerkiksi johdannaiset tai vivutetut tuotteet) osalta yritysten tulisi suorittaa annettujen vastausten perusteella luotettava arvio asiakkaan tietämyksestä ja kokemuksesta, sisältäen, muun muassa, asiakkaan kyky ymmärtää mekanismi, joka tekee sijoitustuotteesta ”monimutkaisemman tai riskialttiimman”, selvityksen siitä, onko asiakas jo käynyt kauppaa sellaisilla tuotteilla, kuinka kauan tämä on käynyt kauppaa näillä tuotteilla jne.
35. Kyseessä olevien sijoitustuotteiden monimutkaisuudesta riippuen yrityksen tulisi arvioida asiakkaan tietämys ja kokemus yksityiskohtaisemmin kuin pelkästään tyyppin perusteella johon tuote kuuluu (esimerkiksi etuoikeudeltaan huonomman velan käsite verrattuna joukkovelkakirjoihin yleisesti).
36. Jos yritys aikoo tarjota ilman neuvontaa annettavaa sijoituspalvelua, johon liittyy erityisiä ominaisuuksia, olisi yrityksen myös ennen tällaisen palvelun tarjoamista suoritettava näihin erityisiin ominaisuuksiin liittyvä asianmukaisuusarviointi. Tämä olisi merkityksellistä esimerkiksi silloin, kun suunnitellaan palvelujen tai tuotteiden

yhdistelmää, joiden osalta yrityksen on MiFID II:n 25 artiklan 3 kohdan mukaisesti arvioitava yhdistelmän asianmukaisuutta. Esimerkiksi, jos yritys aikoo tarjota sekä toteuttamispalveluita että lainan myöntämisen oheispalveluita, joiden avulla asiakas voi suorittaa liiketoimen, tällaisessa yhdistelmässä on erilaiset riskit kuin kullakin osalla erikseen tarkasteltuina. Jotta nämä erot voidaan ottaa huomioon asianmukaisuusarvioinnissa, sen ei tulisi koskea ainoastaan suunniteltuja sijoitustuotteita, vaan myös lainojen myöntämisen ohjeispalveluja ja näiden kahden yhdistämisestä johtuvia riskejä. Toinen esimerkki voisi olla yritys, joka antaa asiakkaalle mahdollisuuden avata lyhyt positio myymällä sijoitustuotteen. Tässä yhteydessä yrityksen tulisi erityisesti arvioida, onko asiakkaalla vaadittava tietämys ja kokemus lyhyeen positioon liittyvien riskien ymmärtämiseen.

37. On muistettava, että MiFID II:n delegoidun asetuksen 56 artiklan 1 kohdan toisen alakohdan mukaisesti yrityksellä on oikeus olettaa, että ammattimaisella asiakkaalla on vaadittava kokemus ja tietämys ymmärtääkseen riskejä, jotka liittyvät näihin tiettyihin sijoituspalveluihin tai -toimiin tai sellaisiin liiketoimiin tai sijoitustuotteisiin, joiden osalta asiakas on luokiteltu ammattimaiseksi asiakkaaksi.

Asiakastiedon luotettavuus

(MiFID II:n 25 artiklan 3 kohta sekä delegoidun asetuksen 55 artiklan 3 kohta)

Ohje 4

38. **Yritysten tulisi toteuttaa kohtuulliset toimenpiteet ja käyttää asianmukaisia välineitä sen varmistamiseksi, että asiakkailta kerätyt tiedot ovat luotettavia ja johdonmukaisia, sekä vältettävä luottamasta liiaksi asiakkaiden omaan arvioon.**
39. Jos kerätyt tiedot eivät ole riittävän luotettavia ja johdonmukaisia, tämä merkitsee sitä, etteivät ne ole saaneet riittäviä tietoja asianmukaisuusarvioinnin suorittamiseen ja yritysten on annettava asiakkaalle varoitus MiFID II:n 25 artiklan 3 kohdan kolmannen alakohdan mukaisesti.
40. Yritysten tulisi ryhtyä kohtuullisiin toimiin asiakkaista kerättyjen tietojen luotettavuuden, tarkkuuden ja johdonmukaisuuden tarkistamisessa eikä vain luottaa siihen, että asiakkaiden odotetaan toimittavan asianmukaisuusarvioinnin edellyttämiä oikeita, ajantasaisia ja täydellisiä tietoja. Tällaisia toimia voivat olla esimerkiksi lisäselvitysten pyytäminen asiakkaalta, jos asiakkaan tietämyksestä ja kokemuksesta ilmenee, että asiakkaalla on enemmän tietämystä monimutkaisista joukkovelkakirjojen lainoista kuin tavallisista lainoista.
41. Yritysten toimintaperiaatteilla ja menettelyillä tulisi pyrkiä arvioimaan asiakkaiden tai potentiaalisten asiakkaiden tietämystä ja kokemusta koskevien tietojen keräämiseen käytettävien keinojen laatua ja tehokkuutta. Jos yritykset luottavat asiakkaiden käyttämiin välineisiin osana asianmukaisuusprosessia (kuten verkkokyselylomakkeita tai ohjelmistoja, joilla arvioidaan sijoitustuotteen asianmukaisuutta tai varoituksen

tarpeellisuutta, eli ”profilointiohjelmistoa”), niiden tulisi varmistaa, että niiden käytössä ovat asianmukaiset järjestelmät ja valvontatoimet, jotta voidaan varmistaa, että työkalut ovat tarkoituksenmukaisia ja tuottavat tyydyttäviä tuloksia. Yritysten tulisi sisällyttää asiakkaiden kyselylomakkeisiin antamien vastausten johdonmukaisuuden valvonta, jotta kerättyjen eri tietojen väliset ristiriidat nousevat esiin.

42. Varmistaakseen asiakastietojen johdonmukaisuuden yritysten tulisi tarkastella kerättyjä tietoja kokonaisuutena. Yritysten tulisi olla valppaina kerättyjen tietojen mahdollisten ristiriitaisuuksien suhteen, jotta mahdolliset merkittävät epä johdonmukaisuudet tai virheet voidaan korjata. Yritysten tulisi varmistaa, että asiakkaista kerättäviä tietoja arvioidaan johdonmukaisesti riippumatta siitä, miten tiedot on kerätty.

Luottaminen päivitettyihin asiakastietoihin

(MiFID II:n 16 artiklan 2 kohta ja 25 artiklan 3 kohta sekä MiFID II:n delegoidun asetuksen 55 artiklan 3 kohta)

Ohje 5

43. **Jos yritykset luottavat aikaisemmin kerättyihin asiakkaan tietämyksen ja kokemuksen tietoihin, yritysten tulisi ottaa käyttöön menettelyjä, joilla määritellään tällaisten tietojen päivittämiskäytännöt sen varmistamiseksi, että tiedot pysyvät ajan tasalla ja ovat asianmukaisuusarviointin kannalta tarkkoja ja täydellisiä.**
44. Yritykset voivat asianmukaisuusarviointia varten kerätä joko tietoja asiakkaan tietämyksestä ja kokemuksesta aina ennen sijoitustuotteen tarjoamista tai pyytämistä (kertaluonteisten liiketoimien tapauksessa) tai luottaa aikaisemmin kerättyihin tietoihin edellyttäen, että ne ovat ajantasaisia.
45. ESMA toteaa, että kysymys tietojen päivittämisestä asianmukaisuusarviointin yhteydessä on luonteeltaan erilainen kuin soveltuvuusarviointin, koska asiakkaan tietämystä ja kokemusta koskevat tiedot ovat yleensä vähemmän epävakaita kuin muut soveltuvuusarviointin osatekijät ja tietämys ja kokemus yleensä lisääntyvät ajan myötä. Siksi asiakkaan tietojen päivittämisikä voi olla asianmukaisuusmenettelyssä pienempi kuin soveltuvuusmenettelyssä. Yritysten olisi kehitettävä toimintaperiaatteet, joiden avulla tietämystä ja kokemusta voidaan arvioida haavoittuneempien asiakasryhmien osalta säännöllisemmin.
46. Asianmukaisuusarviointi tulisi tehdä asiakkaan tietämystä ja kokemusta koskevien luotettavien tietojen perusteella. Yritysten tulisi ottaa käyttöön menettelyjä, joiden tarkoituksena on saada ajantasaiset tiedot asiakkaan tietämyksestä ja kokemuksista aina, kun tuotetta tarjotaan tai kysytään, esimerkiksi pyytämällä asiakkaita, joiden kanssa yrityksellä on jatkuva asiakassuhde, ilmoittamaan yritykselle säännöllisesti kaikista alun perin annettuihin tietoihin liittyvistä muutoksista tai päivityksistä. Yrityksillä tulisi olla myös

riittävät menettelyt sellaisten tilanteiden käsittelemiseen, joissa asiakas ei vastaa alun perin toimitettujen tietojen muutoksiin tai päivityksiin liittyviin kysymyksiin.

47. Tiedot voidaan päivittää esimerkiksi lähettämällä asiakkaille kyselylomake tai tarjoamalla asiakkaille yrityksen käytössä olevat asiakastiedot ja pyytämällä vahvistusta, että ne ovat tarkkoja, ajan tasalla ja täydellisiä. Jos yritykset käyttävät tällaisessa kyselylomakkeessa yrityksen kanssa aikaisemmin toteutuneeseen liiketoimihistoriaan perustuvien tietojen pohjalta esitetyt vastauksia, yrityksiin tulisi varmistaa, että esitetyihin vastauksiin käytetään vain täysin objektiivisia, olennaisia ja luotettavia tietoja ja että asiakkaalla on mahdollisuus tarkistaa ja tarvittaessa oikaista ja täydentää esitetyt vastaukset. Päivittämistä seuraavat olennaiset toimenpiteet voivat käsittää päivitettyihin kerätyihin tietoihin perustuvan asiakkaan tietämyksen ja kokemuksen tason muuttamisen.
48. Jotta vältettäisiin luottamista asiakastietoihin, jotka ovat puutteellisia, epätarkkoja tai vanhentuneita, yrityksillä tulisi olla järjestelyt sen varmistamiseen, että ne pyytävät asiakasta päivittämään omaa tietämystään ja/tai kokemustaan koskevat tiedot heti havaittuaan muutokset, jotka saattavat vaikuttaa asiakkaan tietämyksen ja/tai kokemuksen tasoon.
49. Yritysten tulisi ryhtyä toimenpiteisiin vähentääkseen riskiä, että asiakas päivittää tietämys- tai kokemustasoaan siten, että tietty sijoitustuote, joka muuten olisi hänelle sopimaton, näyttää asianmukaiselta ilman, että asiakkaan tietämys- ja kokemustasossa tapahtuisi todellista muutosta. Esimerkki hyvästä käytännöstä tämäntyyppisten riskien torjumisessa on sellaisten menettelyjen käyttöönotto, joilla varmistetaan ennen liiketoimia tai niiden jälkeen, onko asiakkaan profiilia päivitetty liian usein tai vasta lyhyen ajan kuluttua edellisestä muutoksesta. Tällöin tilanteeseen puututtaisiin tai siitä ilmoitettaisiin asianmukaiselle valvovalle taholle. Nämä toimintaperiaatteet ja menettelyt ovat erityisen tärkeitä tilanteissa, joissa eturistiriitojen riski on kasvanut, esimerkiksi omasijoitustilanteissa tai kun yritys saa kannustimia sijoitustuotteiden jakelusta. Tässä yhteydessä huomioitava toinen tärkeä tekijä on se, miten asiakkaan kanssa ollaan vuorovaikutuksessa (esimerkiksi kasvokkain tai automatisoidun arviointijärjestelmän kautta).

Oikeushenkilöitä tai ryhmiä koskevat asiakastiedot

(MiFID II:n 16 artiklan 2 kohta ja 25 artiklan 3 kohta)

Ohje 6

50. **Yrityksillä tulisi olla toimintaperiaatteet, jonka avulla määritetään etukäteen, miten asianmukaisuusarviointi suoritetaan silloin, kun asiakas on oikeushenkilö tai vähintään kahden tai useamman luonnollisen henkilön muodostama ryhmä tai jos yhtä tai useampaa luonnollista henkilöä edustaa toinen luonnollinen henkilö. Tällaiset periaatteet olisi laadittava ohjeen 6 ja sitä tukevien ohjeiden mukaisesti,**

jotka on kirjattu ESMAn ohjeeseen MiFID II:n soveltuvuusvaatimuksista eräiltä osin ¹².

51. Tämä tarkoittaa muun muassa, että toimintaperiaatteissa tulisi selkeästi erotella tilanteet, joissa sovellettava kansallinen lainsäädäntö edellyttää edustajan nimeämistä, kuten on mahdollista oikeushenkilöiden tapauksissa, ja tilanteet, joissa lainsäädäntö ei sitä edellytä, ja toimintaperiaatteissa tulisi keskittyä jälkimmäiseen tapaukseen. Jos toimintaperiaatteet sallivat asiakkaan suostua edustajan nimeämiseen, heille tulisi ilmoittaa selkeästi ja kirjallisessa muodossa, millaisia vaikutuksia tällaisilla sopimuksilla voi olla liittyen asiakkaan etujen suojeluun. Tiedot yrityksen toimintaperiaatteen mukaisista toimenpiteistä tulisi säilyttää asianmukaisesti jälkitarkastuksia varten.
52. Jos sovellettavan kansallisen lainsäädännön mukaan edustaja on määrätty tai nimetty, tämän edustajan tietämystä ja kokemusta koskevat tiedot on kerättävä ja asianmukaisuusarviointi on suoritettava tämän edustajan osalta.
53. Jos kahden tai useamman luonnollisen henkilön ryhmällä on vaikeuksia päättää, kenen osalta tietämystä ja kokemusta koskevia tietoja on arvioitava, yrityksen on noudatettava varovaisinta lähestymistapaa huomioiden sen henkilön tiedot, jolla on vähiten tietämystä ja kokemusta. Yritysten tulisi tällaisissa tapauksissa olla varovainen vähintään silloin, kun ryhmän muodostavien jäsenten tietämys tai kokemus eroavat merkittävästi toisistaan tai kun liiketoimiin voi sisältyä vivutettuja rahoitusvälineitä tai ehdollisia vastuita sisältäviä liiketoimia, jotka aiheuttavat merkittävän, asiakasryhmän alkuperäisen sijoituksen mahdollisesti ylittävän tappioriskin. Yrityksen tulisi dokumentoida valittu lähestymistapa selkeästi.
54. Jos yritys päättää pyytää tietoja jokaisen ryhmän osana olevan yksittäisen asiakkaan asianmukaisuusarvioimiseksi, yrityksen toimintaperiaatteissa on selkeästi määriteltävä, miten toimitaan niissä tilanteissa, joissa näiden yksittäisten asiakkaiden tietämyksen ja/tai kokemuksen tason osalta ilmenee merkittäviä eroja. Myös tällöin yrityksen tulisi soveltaa varovaisinta mahdollista lähestymistapaa ottamalla huomioon vähiten tietämystä ja kokemusta omaavan ryhmään kuuluvan asiakkaan tiedot. Vaihtoehtoisesti yrityksen toimintaperiaatteissa voidaan myös määrittää, ettei yritys voi toteuttaa asianmukaisuusarviointia tällaisessa tilanteessa. Tässä yhteydessä on syytä huomioida, että kaikkien ryhmään kuuluvien asiakkaiden tietojen kerääminen ja keskimääräisen profiilin määrittäminen asiakkaiden tietämyksen ja kokemuksen perusteella asianmukaisuusarviointia varten ei todennäköisesti noudattaisi MiFID II:n hallitsevaa periaatetta toimia asiakkaan parhaan edun mukaista.

Järjestelyt sijoitustuotteiden ymmärtämiseksi

(MiFID II:n 16 artiklan 2 kohta ja 25 artiklan 3 kohta)

¹² ESMA-ohjeet MiFID II:n soveltuvuusvaatimuksista eräiltä osin (Ref: EAVM35-43-1163).

Ohje 7

55. Yritysten tulisi varmistaa, että toimintaperiaatteita ja menettelyjä sovelletaan sijoitustuotteiden ominaisuuksien, luonteen ja ominaisuuksien ymmärtämiseksi, jotta he voivat arvioida tällaisten tuotteiden asianmukaisuutta asiakkailleen.
56. Yritysten tulisi tätä tarkoitusta varten ottaa käyttöön luotettavat ja puolueettomat menettelyt ja työkalut, joiden avulla he voivat asianmukaisesti ja oikeassa suhteessa huomioida tarjottujen tai kysytyjen sijoitustuotteiden erilaisia ominaisuuksia ja asianmukaisia riskitekijöitä (mm. luottoriskiä, markkinariskiä, likviditeettiriskiä). Samalla tulisi ottaa huomioon myös yrityksen tuotevalvontavaatimuksia varten tekemä analyysi¹³. Yritysten olisi tässä yhteydessä arvioitava huolellisesti, miten tietyt sijoitustuotteet voivat käyttäytyä erilaisissa olosuhteissa (mm. vaihtovelkakirjalaina, jotka saattavat esimerkiksi muuttua osakkeiksi).
57. On erityisen tärkeää ottaa huomioon tuotteiden ”monimutkaisuustaso”, jonka tulisi vastata asiakkaan tietoja tietämyksestä ja kokemuksesta. Monimutkaisuus on suhteellinen, useista tekijöistä riippuva käsite. Yritysten olisi tuotteiden monimutkaisuuden tai yksinkertaisuuden määrittämisen lisäksi (määrittämisellä erotetaan palvelut, jotka edellyttävät asianmukaisuusarviointia niistä palveluista, jotka eivät sitä edellytä) myös huomioitava MiFID II:ssä määritellyt kriteerit ja periaatteet määriteltäessä ja luokiteltaessa asianmukaisesti sijoitustuotteisiin sovellettavaa monimutkaisuustasoa asianmukaisuusarviointia varten.
58. Yritysten tulisi ottaa käyttöön toimintamenettelyjä varmistaakseen, että niiden tarjoamien sijoitustuotteiden ymmärtämiseen ja oikein tapahtuvaan luokitteluun käytettävät tiedot ovat luotettavia, täsmällisiä, johdonmukaisia ja ajantasaisia. Näiden menettelyjen tulisi huomioida tarkasteltavien sijoitustuotteiden erilaiset ominaisuudet ja luonne. Lisäksi yritysten tulisi käydä läpi käyttämiään tietoja voidakseen huomioida merkittävät muutokset, jotka voivat vaikuttaa tuotteen luokitteluun. Tämä on erityisen tärkeää, kun otetaan huomioon finanssimarkkinoiden jatkuva kehitys ja niiden yhä nopeutuva toiminta.
59. Sijoitustuotteiden luokittelemisessa asianmukaisuusarviointia varten yritysten tulisi käyttää riittävää tarkkuutta varmistaakseen, että vain ne sijoitustuotteet, joilla on riittävän vertailukelpoiset ominaisuudet ja riskitekijät, ryhmitellään yhteen ja että asiakkaan kokemusta ja tietämystä arvioidaan näiden ominaisuuksien ja riskien osalta. Yritysten tulisi ottaa huomioon useita keskeisiä tekijöitä luokittelua varten (mm. valinnaisuuselementtejä (jos kyseessä ovat johdannaiset tai tuotteet, joihin liittyy johdannaisia); taloudellista vipuvaikutusta; mahdollisuutta sijoittajavastuuseen; toissijaisuuslausekkeita; kohde-etuuden havaittavuutta (mm. tuntemattomien tai läpikäymättömien indeksien käyttö); pääoman takaisinmaksu- tai

¹³ MiFID II edellyttää (24 artiklan 2 kohdan toisen alakohdan mukaisesti) erityisesti, että yrityksillä on oltava käsitys tarjoamistaan tai suosittelemistaan rahoitusvälineistä, jotta yritykset voivat noudattaa niille asetettua vaatimusta varmistaa tarjottujen tai suositeltujen tuotteiden yhteensopivuus niiden loppuasiakkaiden kohdemarkkinoiden kanssa.

pääomasuojalausekkeita; tuotteen likviditeettiä (eli kaupankäyntiä kauppapaikoissa, osto-kysyntä-eroa, myyntirajoituksia, lunastuspalkkioita); ja sijoitustuotteen valuuttamääräisiä arvoja).

ASIAKKAILLE ASIANMUKAISTEN TUOTTEIDEN VALINTA

Tarvittavat järjestelyt asianmukaisuusarvioinnin johdonmukaisuuden varmistamiseksi

(MiFID II:n 16 artiklan 2 kohta ja 25 artiklan 3 kohta sekä delegoidun asetuksen 21 artikla ja 56 artiklan 1 kohta)

Ohje 8

60. Arvioidakseen, onko suunniteltu sijoituspalvelu tai -tuote asiakkaalle asianmukainen, yritysten olisi laadittava toimintaperiaatteet ja menettelyt sen varmistamiseen, että seuraavat seikat on otettu johdonmukaisesti huomioon:

- kaikki asiakkaan tietämystä ja kokemusta koskevat tiedot, jotka tarvitaan sijoitustuotteen asianmukaisuusarviointiin;
- kaikkien asianmukaisuusarvioinnissa huomioitujen sijoitustuotteiden olennaiset ominaisuudet ja riskit.

Yritysten tulisi laatia toimintaperiaatteet ja menettelyt, joiden avulla he voivat antaa selkeän ja ei-harhaanjohtavan varoituksen, jos he katsovat, ettei sijoituspalvelu tai -tuote ole asianmukainen asiakkaalle tai potentiaaliselle asiakkaalle.

61. Sijoitustuotteen myynti, joka merkitsee asiakkaan luopumista sijoituksista, ei saa johtaa siihen, että yritysten pitää suorittaa asianmukaisuusarviointi.
62. Yrityksillä, jotka luottavat asianmukaisuusarvioinnissa automatisoituihin välineisiin, tulisi olla asianmukaiset järjestelmät ja valvontajärjestelmät, joilla varmistetaan, että välineet ovat tarkoitukseen sopivia ja tuottavat tyydyttäviä tuloksia, kun ne soveltuvat asiakkaan ja sijoitustuotteen ominaisuuksia yhteen.
63. Välineet tulisi tässä tapauksessa suunnitella siten, että niissä otetaan huomioon kunkin asiakkaan tai sijoitustuotteen kaikki merkitykselliset erityispiirteet. Esimerkiksi välineet, jotka luokittelevat asiakkaat (tietämys- ja kokemustason mukaan) tai sijoitustuotteet liian laajasti, eivät sovellu tähän tarkoitukseen.
64. Yritysten tulisi määritellä ja dokumentoida selkeästi soveltuvat menetelmät, joita käytetään asianmukaisuusarvioinnin tuloksen määrittelyyn. Jos yritys käyttää määriteltyä pisteytysjärjestelmää arvostellakseen ja arvioidakseen asianmukaisuutta, on käytetyn menetelmän, mittarin ja kaavan oltava selkeä, yksiselitteinen ja dokumentoitu.
65. Kun arvioidaan asiakkaan ymmärrystä tarjottavien tai pyydettyjen tietämystyyppisten sijoitustuotteiden tärkeimmistä ominaisuuksista ja riskeistä asiakkaan asianmukaisuusarvioinnin yhteydessä, yrityksen tulisi ottaa huomioon tiedot, jotka on kerätty asiakkaan tietämyksen ja kokemuksen osalta kokonaisuudessaan, arvioidakseen yleisellä tasolla asiakkaan ymmärrystä sijoitustuotteista ja suunnitelluista liiketoimista.

66. Asianomaisella henkilöstöllä on oltava riittävät ja yksiselitteiset ohjeet siitä, miten asianmukaisuusarviointi suoritetaan, jotta varmistetaan, ettei heillä ole perusteetonta harkintavaltaa arvioinnin suorittamiseen ja jotta päätökset voidaan jälkikäteen perustella. Yritysten tulisi varmistaa, että asianmukaisuusarvioinnissa käytetyt välineet ja menettelyt on suunniteltu siten, ettei asiakas ole yhteensopiva sellaisten sijoitustuotetyyppien kanssa, joiden osalta asiakkaan kokemusta ja/tai tietämystä ei ole arvioitu tai joita varten asiakas ei ole osoittanut tietämyksen ja kokemuksen sopivaa tasoa ja vaatimustenmukainen varoitus on asianmukaisesti annettu.
67. Automaattisten välineiden avulla suoritetun asianmukaisuusarvioinnin johdonmukaisuuden varmistamiseen (vaikka vuorovaikutus asiakkaan kanssa ei tapahtuisi automaattisten järjestelmien kautta) tarjottujen tai vaadittujen sijoitustuotteiden soveltuvuuden määrittävät algoritmit on dokumentoitava asianmukaisesti ja niitä on säännöllisesti seurattava ja testattava. Algoritmeja määrittäessään yritysten tulisi ottaa huomioon asiakkailleen tarjoamiensa tuotteiden luonne ja ominaispiirteet. Yritysten tulisi erityisesti huolehtia ainakin, että:
- järjestelmäsuunnitelma on asianmukaisesti dokumentoitu niin, että algoritmien tarkoitus, laajuus ja suunnittelu on kuvattu selkeästi. Päätöspuut ja säännöt tulee tarvittaessa sisällyttää dokumentaatioon;
 - niillä on dokumentoitu testausstrategia, jossa selitetään algoritmien testaamisen laajuus. Siihen tulisi sisältyä testaus suunnitelmat, testitapaukset, testitulokset, virheidenkorjausjärjestely (tarvittaessa) sekä lopulliset testaustulokset;
 - niillä on käytössä asianmukaiset toimintaperiaatteet ja menettelyt algoritmien muutosten hallintaan sekä muutosten seurantaan ja kirjaamiseen. Tämä pitää sisällään turvallisuustoimenpiteet, joilla valvotaan ja ehkäistään luvaton pääsyä algoritmeihin;
 - ne käyvät läpi ja päivittävät algoritmeja varmistaakseen, että algoritmit heijastavat merkittäviä muutoksia (esimerkiksi markkinoilla ja sovellettavassa lainsäädännössä);
 - niillä on käytössä asianmukaiset toimintaperiaatteet ja menettelyt, joiden avulla ne voivat havaita ja korjata algoritmien virheet asianmukaisesti, jolloin esimerkiksi palvelun tarjoaminen keskeytyy, jos virhe todennäköisesti johtaa epäasianmukaiseen liiketoimeen ja/tai asiaankuuluvan lain tai määräyksen rikkomiseen;
 - niillä on käytössä riittävät resurssit, mukaan lukien henkilö- ja tekniset resurssit, jotta ne voivat seurata ja valvoa algoritmien suoritusta tarkastelemalla annettua neuvoa riittävällä tarkkuudella ja hyvissä ajoin; ja
 - niillä on käytössä asianmukainen sisäinen varmennuskäytäntö, jolla varmistetaan, että edellä mainitut toimenpiteet on suoritettu.

Varoitusten tehokkuus

(MiFID II:n 25 artiklan 3 kohta sekä delegoidun asetuksen 56 artiklan 2 kohta)

Ohje 9

68. **Sen tehokkuuden varmistamiseksi yritysten on siinä tapauksessa, jos asiakas ei ole antanut tietoja tai on antanut riittämättömästi tietoja tietämyksestään tai kokemuksestaan tai jos tällaisten tietojen arviointi osoittaa, ettei tarjottu tai pyydetty sijoituspalvelu ole asiamukainen asiakkaalle, antaman varoituksen oltava näkyvä, selkeä ja yksiselitteinen.**
69. Yritysten olisi toteutettava kohtuullisia toimenpiteitä varmistaa, että asiakkaalle annetut varoitukset on asianmukaisesti vastaan otettu ja ymmärretty. Tämän varmistamiseksi on varoitusten oltava näkyvästi esillä. Tämä voidaan tehdä käyttämällä varoitusviestissä esimerkiksi eri väriä kuin muussa annettavassa tiedossa tai jos toimeksianto on lähetetty puhelimitse, selostamalla varoituksen ja sen vaikutuksen asiakkaalle, vastaten samalla asiakkaan kysymyksiin varmistaa, että asiakas on vastaanottanut varoituksen ja ymmärtänyt sen oikein.
70. Yritysten antamissa varoituksissa tulisi ilmoittaa selkeästi syy asiakkaan varoittamiseen: joko se, ettei asiakas ole antanut tietoja tai kerätyt tiedot ovat riittämättömiä eikä yritys pysty tämän johdosta määrittelemään suunnitellun liiketoimen asianmukaisuutta tai se, että asiakkaan antamien tietojen arviointi osoittaa, etteivät suunnitellut liiketoimet ole asiakkaalle asianmukaisia. On vältettävä epäselviä viestejä, esimerkiksi sellaisia, joissa todetaan, että tuote soveltuu ”perus-/keskitason-/asiantuntijatasoasiakkaille”. Samalla tavalla yritysten tulisi välttää epäselvää kielenkäyttöä sisältävien varoitusten käyttöä (esimerkiksi toteamalla, että tuote tai palvelu ”ei ole ehkä asiamukainen” asiakkaalle), koska niistä eivät selviä todennäköisesti asiakkaan kannalta riittävän selkeästi liiketoimen jatkamiseen liittyvät riskit. Yritysten tulisi lisäksi välttää liian pitkiä varoituksia, jotka peittävät keskeisen viestin siitä, ettei asiakkaalla ole tai hän ei ole osoittanut riittävää tietämystä ja kokemusta sijoituspalvelun tai -tuotteen osalta.
71. Yrityksien ei tulisi vähätellä varoitusten merkitystä eikä rohkaista asiakasta kiertämään niitä (esimerkiksi puhelinkeskusteluissa tai varoituksessa käytettävillä kielellisillä ilmaisuilla).
72. Yritysten tulisi välttää sellaisten varoitusviestien käyttöä, jotka saattavat rohkaista asiakasta jatkamaan liiketoimea, tekemään asiamukaisuusarvioinnin uudelleen tai pyytämään päivittämistä ammattimaiseksi asiakkaaksi. Yritykset voivat esimerkiksi käyttää prosessia, jossa asiakkaan pitää vahvistaa olevansa tietoinen varoituksen sisällöstä ennen kuin hän voi jatkaa liiketoimea.
73. Jos asiakkaalle, jolla ei ole vaadittavaa tietämystä ja kokemusta, tarjotaan koulutusvälineitä, webinaareja tai demo-kaupankäyntialustoja asiakkaan tietämyksen parantamiseksi, yrityksen tulisi sen jälkeen määritellä, onko asiakkaalla vaadittava

tietämys suunnitellun sijoituspalvelun tai -tuotteen osalta järjestämällä asiakkaalle uuden tämän tietämystasoon kohdistuvan asianmukaisuusarvioinnin. Tällaisia koulutusvälineitä ei saa strukturoida tavalla, jossa niillä pyritään erityisesti parantamaan asiakkaan kykyä antaa oikeita vastauksia ennalta määriteltyihin kysymyksiin, koska se voi johtaa yrityksen asiakkaalle tarjotuista tai pyydetyistä sijoitustuotteista hankitun tietämyksen ja kokemuksen arvioimisvelvollisuuden kiertämiseen.

74. Jos yritysten toimintaperiaatteissa ja menettelyissä määritellään mahdollisuudesta hyväksyä asiakkaiden pyynnöt jatkaa liiketoimia varoituksen antamisen jälkeen, yritysten olisi jälkikäteen arvioitava annettujen varoitusten yleistä tehokkuutta arvioimalla esimerkiksi liiketoimeen johtaneiden varoitusten määrää suhteessa kaikkiin annettuihin varoituksiin ja korjattava sen pohjalta tarvittaessa toimintaperiaatteita ja menettelyjä.
75. Yrityksillä voi hyvien käytäntöjen lisäksi olla toimintaperiaatteita ja menettelyjä sellaisten olosuhteiden ja kriteerien toteamiseen, joissa asiakkaan pyyntö liiketoimen jatkamiseen varoituksen saamisen jälkeen joko hyväksytään tai hylätään. Yritys voi esimerkiksi huomioida tilanteet, joissa eturistiriitojen riski kasvaa, koska yritys myy omia sijoitustuotteitaan (tai saman konsernin yritysten liikkeeseen laskemia sijoitustuotteita) tai markkinoi aktiivisesti yrityksen valikoimassa olevia sijoitustuotteita. Toinen seikka, jota voidaan harkita, on tarjottujen tai kysytyjen tuotteiden korkea monimutkaisuuden tai riskin taso.

MUUT ASIAAN LIITTYVÄT VAATIMUKSET

Yritysten henkilökunnan pätevyys

(MiFID II:n 16 artiklan 2 kohta ja 25 artiklan 3 kohta sekä delegoidun asetuksen 21 artiklan 1 kohdan d alakohta)

Ohje 10

76. **Asianmukaisuusarviointiin osallistuvan henkilöstön tulisi ymmärtää oma roolinsa tässä arvioinnissa ja heillä on oltava riittävä osaamis-, tietämys- ja asiantuntemustaso, mukaan lukien riittävät tiedot asianmukaisista sääntelyvaatimuksista ja menettelyistä, jotta he voivat hoitaa vastuunsa. Yritysten olisi tässä tarkoituksessa koulutettava henkilöstöään säännöllisesti.**
77. ESMA korostaa, että yrityksen puolesta asiakkaalle sijoitustuotteista, sijoituspalveluista tai oheispalveluista tietoja antavalla henkilöstöllä on oltava MiFID II:n 25 artiklan 1 kohdassa vaaditut tarvittavat tiedot ja pätevyys (jotka on määritetty tarkemmin ESMAn tietämyksen ja pätevyyden arviointia käsittelevissä ohjeissa ¹⁴) myös asianmukaisuusarvioinnin osalta.

¹⁴ ESMA-ohjeet tietämyksen ja pätevyyden arviointiin (Ref: ESMA71-1154262120-153 EN (rev)).

78. Yritysten olisi lisäksi varmistettava, että muulla henkilöstöllä, joka ei ole suoraan tekemisissä asiakkaiden kanssa, mutta joka on mukana asianmukaisuusarvioinnissa millä tahansa muulla tavalla, on tarvittavat taidot, tietämys ja asiantuntemus riippuen heidän erityisestä roolistaan asianmukaisuusprosessissa. He voivat esimerkiksi suunnitella kyselylomakkeita, määrittää algoritmeja, joiden perusteella arvioidaan asianmukaisuutta tai muita asianmukaisuusarviointia varten tarvittavia seikkoja, tai valvoa asianmukaisuuteen liittyen vaatimusten noudattamista.
79. Käyttäessään automatisoituja välineitä (yhdistelmävälineet mukaan lukien) yritysten tulisi tarvittaessa varmistaa, että niiden henkilökunta, joka on tekemisissä välineiden kehittämiseen liittyvien toimintojen kanssa:
- ymmärtää riittävästi automaattisessa arvioinnissa käytettävää teknologiaa ja algoritmeja (erityisesti henkilöstön tulisi ymmärtää automaattisessa arvioinnissa käytettyjen algoritmien periaatteet, riskit ja säännöt); ja
 - kykenee ymmärtämään ja arvioimaan algoritmien luomia automaattisia arviointeja.

Tietojen säilyttäminen

(MiFID II:n 16 artiklan 6 ja 7 kohta ja 25 artiklan 5 ja 6 kohta sekä delegoidun asetuksen 56 artiklan 2 kohta ja 72 ja 76 artikla)

Ohje 11

80. **Osana velvollisuuksiaan pitää kirjaa MiFID II:lle delegoidun asetuksen 56 artiklan 2 kohdassa tarkoitetusta asianmukaisuusarvioinnista, yritysten pitää vähintään:**
- **ylläpitää asianmukaisia tallennus- ja säilytysjärjestelyjä, joilla varmistetaan asianmukaisuusarviointia koskevien asianmukaisten ja läpinäkyvien tietojen säilyttäminen, mukaan lukien asiakkaan tietojen kerääminen ja tarjotut ilman neuvontaa annettavat sijoituspalvelut;**
 - **varmistaa, että tietojen kirjaamisjärjestelyt on suunniteltu siten, että ne mahdollistavat asianmukaisuusarviointia koskevien laiminlyöntien havaitsemisen;**
 - **varmistaa, että tallenteet ovat yrityksen asianomaisten henkilöiden ja toimivaltaisten viranomaisten saatavissa;**
 - **ottaa käyttöön riittävät menettelyt, joilla pyritään rajoittamaan tietojen kirjaamisjärjestelyjen puutteita tai rajoituksia.**
81. Yritysten hyväksymien tietojen käsittelyjärjestelmien pitäisi olla sellaisia, että yritykset voivat jäljittää jälkikäteen:

- asianmukaisuusarvioinnin tuloksen, mukaan lukien sen perustelun, eli selkeän ja suoran yhteyden kerättyjen ja arvioitujen asiakastietojen ja arvioinnin tuloksen välillä;
 - minkä tahansa yrityksen antaman varoituksen, jossa sijoituspalvelu tai -tuote oli arvioitu asiakkaalle mahdollisesti sopimattomaksi tai jossa asiakas ei antanut riittävästi tietoja, jotta yritys voisi suorittaa asianmukaisuusarvioinnin (riippumatta siitä, onko asiakas pyytänyt mahdollisuutta liiketoimen jatkamiseen vai ei);
 - onko asiakas pyytänyt mahdollisuutta liiketoimen jatkamiseen varoituksesta huolimatta; ja
 - onko yritys hyväksynyt asiakkaan pyynnön liiketoimen jatkamiseen niihin liittyvien menettelyjen mukaisesti.
82. Yrityksen olisi siksi kirjattava kaikki asianmukaisuusarviointia koskevat asiankuuluvat tiedot, mm. asiakasta koskevat tiedot (mukaan lukien se, miten näitä tietoja käytetään ja tulkitaan asiakkaan tietämys- ja kokemusprofiiliin määrittelemiseen) ja tiedot asiakkaalle tarjotuista sijoitustuotteista. Näistä tiedoista olisi käytävä ilmi
- asianmukaisuusarvioinnin yhteydessä annettujen tietojen mitkä tahansa päivitykset, erityisesti mitkä tahansa muutokset asiakkaan tietämys- ja kokemusprofiilissa;
 - sijoitustuotetyypit, jotka sopivat kyseiseen profiiliin, ja tällaisen arvioinnin perusteet sekä niihin tehdyt mitkä tahansa muutokset ja niiden syyt.
83. Yrityksillä on oltava käytössä järjestelyt, joiden avulla he voivat ymmärtää ja lieventää lisäriskejä, jotka saattavat vaikuttaa sijoituspalveluiden tarjoamiseen verkko- tai digitaalisten työkalujen, kuten haitallisen kybertoiminnan kautta.¹⁵
84. Yritysten hyväksymät tietojen säilyttämisjärjestelyt voivat vaihdella ilman neuvontaa annettavien sijoituspalveluiden tarjoamiseen käytetyn jakelukanavan mukaan. Yritysten pitää esimerkiksi:
- jos palveluita tarjotaan verkossa, kehittää it-työkaluja tietojen seuraamiseen ja tallentamiseen;
 - jos palveluita tarjotaan puhelimen välityksellä, sovellettava asianmukaisia järjestelyjä sen varmistamiseen, että yritys pystyy yhdistämään minkä tahansa antamansa varoituksen sellaisen asiakkaan tekemään liiketoimeen, joka on päättänyt jatkaa varoituksesta huolimatta;

¹⁵ Yritysten tulisi ottaa kyseiset riskit huomioon sekä ohjeiden säännösten osalta että osana yrityksen MiFID II:n 16 artiklan 4 kohdan mukaista laajempaa velvollisuutta toteuttaa kohtuulliset toimenpiteet sijoituspalvelujen ja -toiminnan tarjoamisen jatkuvuuden ja säännönmukaisuuden turvaamiseksi. Lisäksi huomioon tulisi ottaa tähän liittyvät delegoidun asetuksen vaatimukset.

- jos palveluita tarjotaan henkilökohtaisesti, keräämään ja tallentamaan kaikki asianmukaiset lomakkeet ja asiakirjat, joita on käytetty asianmukaisuusprosessissa, erityisesti asiakkaan ja/tai yrityksen henkilöstön allekirjoittamat asiakirjat.

Määrittelemään tilanteet, joissa vaaditaan asianmukaisuusarviointia

(MiFID II:n 16 artiklan 2 kohta ja 25 artiklan 3 ja 4 kohdat sekä delegoidun asetuksen 57 artikla)

Ohje 12

85. **Yritysten tulisi toteuttaa asianmukaiset järjestelyt sen varmistamiseksi, että ne pystyvät määrittelemään tilanteet, joissa asianmukaisuusarviointi on suoritettava ja vältettävä sen suorittamista tilanteissa, joissa tulee toteuttaa soveltuvuusarviointi.**
86. Yrityksillä tulisi olla menettely- ja valvontakäytännöt myyntihenkilökunnan ja asiakkaiden välistä vuorovaikutusta varten, jotta vuorovaikutusta voidaan ohjata ja tallentaa¹⁶ ja jotta voidaan varmistaa, että toisaalta neuvontaa sisältävien ja ilman neuvontaa toteutettavien liiketoimien ja toisaalta yksinomaan asiakastoimeksiannon toteuttamista koskevan poikkeuksen ("execution-only") piiriin kuuluvien liiketoimien ja muiden neuvontaa sisältämättömien liiketoimien välillä on tehty selkeä ero.
87. Yrityksellä tulisi olla käytössä toimintaperiaatteet ja menettelyt sen varmistamiseen, että MiFID II:n 25 artiklan 4 kohdassa säädetyt edellytykset yksinomaan asiakastoimeksiannoten toteuttamispalveluiden ("execution-only -palvelu") tarjoamiseen täyttyvät, kun asianmukaisuusarviointia ei ole suoritettu.¹⁷
88. Yritysten tulisi suunnitella, panna täytäntöön ja päivittää toimintaperiaatteet ja prosessit sen määrittämiseen, mitkä niiden sijoitustuotteista voidaan luokitella asianmukaisuusvaatimusten kannalta "monimutkaisiksi" ja "yksinkertaisiksi". Jollei niitä ole arvioitu ja jos ne eivät täytä kaikkia MiFID II:n delegoidun asetuksen 57 artiklan vaatimuksia, MiFID II:n 25 artiklan 4 kohdan a alakohdan vi alakohdassa tarkoitettut 'muut yksinkertaiset rahoitusvälineet' on luokiteltava monimutkaisiksi.
89. Yritysten toimintaperiaatteiden ja prosessin tulisi varmistaa, että sijoitustuotteita, jotka on nimenomaisesti suljettu pois MiFID II:n 25 artiklan 4 kohdan a alakohdan i–v alakohdassa tarkoitettua yksinkertaisten rahoitusvälineiden luettelosta, ei arvioida missään tapauksessa MiFID II:n delegoidun asetuksen 57 artiklassa vahvistettujen kriteerien mukaisesti niin, että ne voitaisiin luokitella asianmukaisuusarvioinnissa mahdollisesti yksinkertaisiin sijoitustuotteisiin.

¹⁶ Kun huomioidaan ohje 11.

¹⁷ Tämä ei estä yrityksiä toteuttamasta asianmukaisuusarviointia kaikentyyppisten tuotteiden, monimutkaisten ja ei-monimutkaisten osalta.

90. Yritysten tulisi voida jäljittää, onko asiakas lähettänyt toimeksiantonsa vastauksena yrityksen tai sen puolesta annettuun henkilökohtaiseen viestintään. Tällaisissa tapauksissa yrityksen tulisi sulkea liiketoimi "execution-only" -palvelua koskevan poikkeuksen soveltamisesta.

Valvonta

(MiFID II:n 16 artiklan 2 kohta, 5 kohdan toinen alakohta ja 25 artiklan 3 kohta ja delegoidun asetuksen 76 artikla)

Ohje 13

91. **Yrityksillä tulisi olla asianmukaiset seurantajärjestelyt ja valvonta asianmukaisuusvaatimusten noudattamisen varmistamiseksi.**
92. Jos yritykset käyttävät asianmukaisuusarviointiprosessissa automatisoituja järjestelmiä tai välineitä (esimerkiksi asiakkaan tietämykseen ja kokemukseen perustuvia profiloitinvälineitä, automaattisia varoituksia tai sijoitustuotteiden monimutkaisuuden valvontaa), näiden järjestelmien tai välineiden tulisi olla tarkoituksenmukaisia ja niitä tulisi seurata säännöllisesti. Yritysten tulisi pitää tallenteet tästä seurannasta.¹⁸
93. Kun asianmukaisuusarvioinnin yhteydessä käytetään automatisoituja valvontatoimia, yritysten olisi varmistettava, ettei automatisoituja valvontatoimia voisi kiertää¹⁹ ja näiden automatisoitujen valvontatoimien asianmukaista toimivuutta tulisi seurata säännöllisesti. Yrityksillä tulisi olla asianmukaiset toimintaperiaatteet ja menettelyt tietoteknisten ongelmien varhaiseen havaitsemiseen.
94. Yritysten tulisi asianmukaisuusarvioinnin yhteydessä kiinnittää erityistä huomiota sijoitustuotteiden monimutkaisuuteen. Esimerkiksi tietokannat, joissa on asianmukaisuusarvioinnissa käytettäviä monimutkaisuuskoodeja, tulisi tarkistaa säännöllisesti ja pitää ajan tasalla.
95. Kun asianmukaisuusarviointi on tehty henkilökohtaisen tapaamisen tai puhelinkeskustelun aikana, jolloin siihen liittyy ihmisen väliintulo, yrityksen tulisi lisätä tavanomaisiin valvontamenettelyihin kirjalliset tallenteet henkilökohtaisista tapaamisista tai puhelinkeskustelusta, jotta voidaan valvoa, noudattavatko myyntihenkilöt asianmukaisuusarviointiin liittyviä tehtäviään. Yritysten tulisi seurata näitä kirjallisia tallenteita tai puhelinkeskustelutallenteita osana niiden valvontaprosessia.
96. Yritysten tulisi seurata asioita, kuten liiketoimeen liittyvien varoitusten osuutta kaikkien annettujen varoitusten kokonaismäärästä, jotta voidaan arvioida annettujen varoitusten yleistä tehokkuutta.

¹⁸ Ks. myös ohje 11.

¹⁹ Poikkeukset tulisi varata yrityksen menettelyissä määriteltyjä erityisiä olosuhteita varten ja erityisellä hierarkkisella valtuutuksella.