



European Securities and  
Markets Authority

# Riktlinjer

**för vissa aspekter av Mifid II-kraven för ändamålsenlighet och tjänster  
som endast omfattar utförande**



## Innehållsförteckning

I. Tillämpningsområde.....	3
II. Hänvisningar till lagstiftning och definitioner .....	4
III. Syfte .....	5
IV. Efterlevnads- och rapporteringsskyldigheter .....	5
V. Riktlinjer för vissa aspekter av Mifid II-kraven för ändamålsenlighet och tjänster som endast omfattar utförande .....	6

## I. Tillämpningsområde

### Målgrupp

1. Dessa riktlinjer är tillämpliga för
  - a. behöriga myndigheter, och
  - b. företag.

### Omfattning

2. Dessa riktlinjer gäller med avseende på artikel 25.3 och 25.4 i Mifid II och artikel 55–57 i den delegerade förordningen om Mifid II. Dessa riktlinjer gäller även med avseende på de organisatoriska kraven i artikel 16.2 och artikel 16.5–16.7 i Mifid II och artiklarna 21, 72 och 76 i den delegerade förordningen samt artiklarna 24.1, 24.4 och 24.5 samt 25.1, 25.5 och 25.6 i Mifid II, i den mån de rör bedömningen av ändamålsenlighet.

### Ikraftträdande

3. Dessa riktlinjer börjar gälla sex månader efter dagen för deras offentliggörande på Esmas webbplats på alla officiella EU-språk.

## II. Hänvisningar till lagstiftning och definitioner

### Hänvisningar till lagstiftning

<i>Esmaförordningen</i>	Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1095/2010 av den 24 november 2010 om inrättande av en europeisk tillsynsmyndighet (Europeiska värdepappers- och marknadsmyndigheten), om ändring av beslut nr 716/2009/EG och om upphävande av kommissionens beslut 2009/77/EG <sup>1</sup>
<i>Mifid II</i>	Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/65/EU av den 15 maj 2014 om marknader för finansiella instrument och om ändring av direktiv 2002/92/EG och av direktiv 2011/61/EU <sup>2</sup>
<i>Den delegerade förordningen</i>	Kommissionens delegerade förordning (EU) 2017/565 av den 25 april 2016 om komplettering av Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/65/EU vad gäller organisatoriska krav och villkor för verksamheten i värdepappersföretag, och definitioner för tillämpning av det direktivet <sup>3</sup>

### Definitioner

<i>Investeringsprodukt</i>	ett finansiellt instrument (i den mening som avses i punkt 15 i artikel 4.1 i Mifid II) eller en strukturerad insättning (i den mening som avses i punkt 43 i artikel 4.1 i Mifid II).
<i>Företag</i>	värdepappersföretag (enligt definitionen i punkt 1 i artikel 4.1 i Mifid II) och kreditinstitut (enligt definitionen i punkt 27 i artikel 4.1 i Mifid II) när de tillhandahåller icke-rådgivningstjänster, och externa förvaltare av alternativa investeringsfonder (enligt definitionen i artikel 5.1 a i AIFM-direktivet <sup>4</sup> ) när de tillhandahåller den sidotjänst som avses i artikel 6.4 b iii i AIFM-direktivet.
<i>Icke rådgivningstjänster</i>	i) andra investeringstjänster (i den mening som avses i artikel 4.1.2 i Mifid II) än investeringsrådgivning och portföljförvaltning, och ii) försäljning av strukturerade insättningar.

---

<sup>1</sup> EUT L 331, 15.12.2010, s. 84.

<sup>2</sup> EUT L 173, 12.6. 2014, s. 349.

<sup>3</sup> EUT L 87, 31.3.2017, s. 1.

<sup>4</sup> Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/61/EU av den 8 juni 2011 om förvaltare av alternativa investeringsfonder samt om ändring av direktiv 2003/41/EG och 2009/65/EG och förordningarna (EG) nr 1060/2009 och (EU) nr 1095/2010 (EUT L 174, 1.7.2011, s. 1).

### III. Syfte

4. Dessa riktlinjer grundar sig på artikel 16.1 i Esmaförordningen. Syftet med dessa riktlinjer är att klargöra tillämpningen av vissa aspekter av Mifid II-kraven för ändamålsenlighet och tjänster som endast omfattar utförande ("enbart utförande") i syfte att säkerställa en gemensam, enhetlig och konsekvent tillämpning av artikel 25.3 i Mifid II och artiklarna 55 och 56 i den delegerade förordningen respektive artikel 25.4 i Mifid II och artikel 57 i den delegerade förordningen.
5. Esma förväntar sig att riktlinjerna ska bidra till att tillämpningen och tillsynsstrategierna för kraven för ändamålsenlighet och "enbart utförande" i Mifid II blir mer enhetliga genom att ett antal viktiga frågor särskilt betonas, vilket i sin tur gör att de befintliga normerna blir mer effektiva. Genom att se till att företagen tillämpar de rättsliga kraven förväntar sig Esma att skyddet för investerarna ska stärkas i motsvarande grad.

### IV. Efterlevnads- och rapporteringsskyldigheter

#### Riktlinjernas status

6. Enligt artikel 16.3 i Esmaförordningen ska de behöriga myndigheterna och finansmarknadsaktörerna med alla tillgängliga medel söka följa dessa riktlinjer.
7. De behöriga myndigheter som berörs av riktlinjerna bör tillämpa dem genom att införliva dem i sina nationella rättsliga ramar och/eller tillsynsramar utifrån vad som är tillämpligt, även i fall där enskilda riktlinjer i första hand riktar sig till finansmarknadsaktörer. I det fallet bör de behöriga myndigheterna genom sin tillsyn kontrollera att företagen följer riktlinjerna.

#### Rapporteringskrav

8. Inom två månader från offentliggörandet av riktlinjerna på Esmas webbplats på alla officiella EU-språk måste de behöriga myndigheter som berörs av riktlinjerna meddela Esma om de i) tillämpar, ii) inte tillämpar riktlinjerna men avser att tillämpa dem, eller iii) inte tillämpar riktlinjerna och inte avser att tillämpa dem.
9. Om riktlinjerna inte tillämpas ska de behöriga myndigheterna meddela Esma om skälen till att de inte följer riktlinjerna. Även detta ska göras inom två månader från det att riktlinjerna har offentliggjorts på Esmas webbplats på alla officiella EU-språk.
10. En mall för anmälan finns på Esmas webbplats. Så snart mallen har fyllts i ska den översändas till Esma.
11. Företag är inte skyldiga att rapportera huruvida de följer dessa riktlinjer.

## V. Riktlinjer för vissa aspekter av Mifid II-kraven för ändamålsenlighet och tjänster som endast omfattar utförande

### INFORMATION TILL KUNDER OM SYFTET MED BEDÖMNINGEN AV ÄNDAMÅLSENLIGHET OCH "ENBART UTFÖRANDE"

(Artiklarna 24.1, 24.4, 24.5, 25.3 och 25.4 i Mifid II)

#### Riktlinje 1

12. **Företagen bör i god tid innan de tillhandahåller icke rådgivningstjänster informera sina kunder med ett tydligt och enkelt språk om bedömningen av ändamålsenlighet och dess syfte, nämligen att göra det möjligt för företaget att agera i kundens bästa intresse.**
13. Esma anser att detta bör omfatta följande:
  - En tydlig förklaring om att det är företagets ansvar att genomföra bedömningen, så att kunder förstår varför företaget uppmanar dem att lämna vissa uppgifter och varför det är viktigt att de uppgifter som lämnas är aktuella, korrekta och fullständiga.
  - En påminnelse om att det ligger i kundens intresse att ge korrekta och fullständiga svar på de frågor som företaget ställt för bedömningen av ändamålsenlighet.
  - Information om situationer där ingen bedömning kommer att göras (dvs. om kunden inte tillhandahåller den begärda informationen eller om sådan information inte är tillräcklig för att genomföra bedömningen av ändamålsenlighet eller om tjänster tillhandahålls enligt undantaget för "enbart utförande"<sup>5</sup>) och följderna av detta. Sådan information bör dock inte leda till uppfattningen att kunden som standardalternativ kan avstå från att lämna in sin information<sup>6</sup>.
  - En kort förklaring av de viktigaste skillnaderna mellan rådgivningstjänster och investeringstjänster utan rådgivning, med beaktande av de tillämpliga kraven, för att undvika förväxling mellan de två.
14. Om det finns en fortlöpande relation med kunden bör företagen inte tillhandahålla ovannämnda information innan varje icke-rådgivningstjänst tillhandahålls. I ett sådant fall skulle denna information kunna tillhandahållas innan den ursprungliga tjänsten utan rådgivning tillhandahålls och, när det gäller den information som avses i de två första

---

<sup>5</sup> Investeringstjänster som endast består av utförande eller mottagande och vidarebefordran av kundorder som avser investeringsprodukter som enligt Mifid II definieras som "icke-komplexa".

<sup>6</sup> Se även punkt 28.

leden i punkt 13, närhelst kunden uppmanas att uppdatera informationen om sin kunskaps- och erfarenhetsnivå.

15. Det är företagens ansvar att avgöra hur de ska informera sina kunder om bedömningen av ändamålsenlighet. Det format som används för att informera kunderna bör dock göra det möjligt för företagen att dokumentera den information som lämnas<sup>7</sup>.
16. Företagen bör undvika att hävda eller låta förstå att det är kunden som beslutar om investeringstjänstens eller investeringsproduktens ändamålsenlighet eller som fastställer vilken tjänst eller produkt som passar hans eller hennes egen kunskap och erfarenhet. I allmänhet bör företagen inte komma med några vilseledande påståenden till kunderna när det gäller företagets skyldighet att göra en bedömning av ändamålsenligheten.
17. Då all information som tillhandahålls kunder följer de relevanta bestämmelserna (inbegripet skyldigheten att tillhandahålla information på ett varaktigt medium) bör företag även noggrant överväga huruvida deras skriftliga upplysningar är utformade för att vara verkningsfulla (t.ex. om upplysningarna är direkt tillgängliga för kunder och inte döljs eller är obegripliga). För företag som tillhandahåller onlinetjänster kan detta särskilt omfatta följande:
  - Betoning av den relevanta informationen (t.ex. genom användning av layoutfunktioner såsom popup-rutor).
  - Övervägande av om viss information bör åtföljas av interaktiv text (t.ex. genom användning av inforutor) eller andra metoder för att tillhandahålla tilläggsuppgifter till kunder som letar efter ytterligare information (t.ex. genom ett avsnitt med svar på vanliga frågor).

## SKAFFA DIG KÄNNEDOM OM DIN KUND OCH HA KUNSKAP OM DIN PRODUKT

### Nödvändiga arrangemang för att förstå kunder

(Artiklarna 16.2 och 25.3 i Mifid II och artikel 55 i den delegerade förordningen)

#### *Riktlinje 2*

18. **Företagens policyer och förfaranden bör syfta till att göra det möjligt för företagen att samla in all information som är nödvändig för att genomföra en bedömning av ändamålsenlighet i förhållande till de specifika produkttyper som erbjuds eller efterfrågas<sup>8</sup>.**
19. Företagen ska inrätta, genomföra och upprätthålla lämpliga riktlinjer och förfaranden (inbegripet lämpliga verktyg) för att begära att kunden eller den presumtiva kunden tillhandahåller information om den personens kunskaper och erfarenhet på det investeringsområde som är relevant för den specifika typ av investeringstjänst eller

---

<sup>7</sup> Med beaktande av riktlinje 11.

<sup>8</sup> Med beaktande av riktlinje 3.

investeringsprodukt som erbjuds eller efterfrågas och som i förekommande fall inbegriper de uppgifter som anges i artikel 55.1 i den delegerade förordningen.

20. I detta syfte bör företagens policyer och förfaranden säkerställa att de inte avstår från att begära information eller på något sätt avskräcker kunder eller presumtiva kunder från att lämna information om deras kunskaper och erfarenheter.
21. Det är upp till företagen att bestämma hur kunderna ska uppmanas att lämna information om sina kunskaper och erfarenheter. De kan till exempel använda frågeformulär (även i digitalt format) som fylls i av kunderna, eller information som samlas in under diskussioner med dem i samband med att bedömningen av ändamålsenlighet görs. I sådana fall bör företagen se till att de frågor de ställer till sina kunder är tillräckligt specifika och sannolikt kommer att förstås korrekt och att alla andra metoder som används för att samla in information, såsom användning av transaktionsuppgifter om vissa typer av produkter från en befintlig kund för att bedöma dennes erfarenhet, är utformade för att erhålla nödvändig information om kundens kunskaps- och erfarenhetsnivå. Detta är särskilt viktigt när företag samlar in information via en onlinekanal utan någon mänsklig interaktion.
22. När företag utformar frågeformulär för att samla in uppgifter om sina kunder för en bedömning av ändamålsenligheten bör de vara medvetna om och ta hänsyn till de vanligaste skälen till att investerare kan underlåta att besvara frågeformulär korrekt. Framför allt gäller detta följande:
  - Uppmärksamhet bör ägnas åt att frågeformuläret blir tydligt, uttömmande och begripligt, det vill säga fritt från ett vilseledande, förvirrande, otydligt och alltför tekniskt språk (t.ex. förkortningar).
  - Företagen bör noga beakta frågeformulärens layout och format och undvika att styra investerarnas val (t.ex. typsnitt, radavstånd osv.).
  - Insamling av information om en rad punkter genom en enda fråga bör undvikas.
  - Företag bör noga överväga i vilken ordning de ställer frågor i syfte att samla in uppgifter på ett effektivt sätt.
  - För att hindra en kund från att komma med gissningar eller antaganden och därmed tillhandahålla otillförlitlig information bör kunden ges möjlighet att svara att han eller hon inte vet hur frågan ska besvaras.
23. Företagen bör ha förfaranden och mekanismer på plats för att begränsa risken för att kraven kringgås och se till att den information som samlas in på ett adekvat sätt återspeglar kundens kunskaps- och erfarenhetsnivå. Företagen skulle till exempel kunna överväga att begränsa det antal gånger kunder kan svara på frågeformuläret eller frågeformulären inom en viss tidsperiod, arbeta med olika uppsättningar frågeformulär när en kund begär att fylla i frågeformuläret och/eller använda en karensperiod. Om sådana åtgärder vidtas kan en kund fortfarande tillåtas att genomföra transaktionen,



förutsatt att en varning utfärdas för transaktioner där kunden inte har tillräcklig kunskap och erfarenhet.<sup>9</sup> Företagen skulle också kunna genomföra andra kontroller för att säkerställa att en kund inte kan upprepa frågeformuläret flera gånger för att "testa" vilken typ av svar som behövs för att uppnå önskat resultat.

24. Eftersom det är företagets ansvar att sträva efter att samla in relevant information från kunder bör företagen vidta alla rimliga åtgärder för att i tillräcklig utsträckning bedöma sina kunders förståelse av de viktigaste egenskaperna och riskerna med de specifika typer av investeringsprodukter som erbjuds av företaget eller åtminstone för de produkttyper som kunden är intresserad av. Detta innebär en förståelse av förhållandet mellan risk och avkastning på investeringar, till exempel genom att använda frågeformulär med flervalsfrågor som syftar till att bedöma kundens faktiska kunskaper om de specifika typerna av investeringsprodukter.
25. Vid bedömningen av kundens kunskaper bör företagen införa mekanismer för att se till att kunderna inte uppmanas att göra en självbedömning. Det är särskilt viktigt att ta itu med risken för att kunderna tenderar att överskatta sin kunskap och se till att de svar som lämnas av kunden<sup>10</sup> är konsekventa för en korrekt bedömning av kundens kunskap. Företagen bör i synnerhet undvika att använda ja- eller nej-frågor och/eller ett självbedömningsupplägg som bygger på markering av kryssrutor när de frågar kunden om han eller hon har tillräckliga kunskaper om de viktigaste egenskaperna och riskerna med vissa typer av investeringsprodukter (företagen bör till exempel undvika att lämna en förteckning över investeringsprodukter till kunden och be kunden att ange vilka produkter han eller hon förstår). Självbedömningen bör vägas mot objektiva kriterier. Exempel:
  - I stället för att fråga om en kund förstår begreppen avvägning mellan risk och avkastning för vissa typer av investeringsprodukter bör företaget till exempel fråga kunderna om några praktiska exempel på situationer som kan uppstå i praktiken, till exempel genom diagram eller genom positiva och negativa scenarier som bygger på rimliga antaganden.
  - I stället för att fråga en kund om han eller hon har tillräcklig kunskap om de viktigaste egenskaperna och riskerna med vissa typer av investeringsprodukter bör företaget till exempel ställa frågor som syftar till att bedöma kundens faktiska kunskaper om de specifika typerna av investeringsprodukter, till exempel genom att ställa flervalsfrågor som kunden bör ge rätt svar på.
26. Vid bedömningen av en kunds erfarenhet bör ett företag också undvika att använda alltför breda frågor med ja/nej-svar och/eller ett mycket generellt upplägg som bygger på markering av kryssrutor. I stället för att fråga kunderna om de anser sig vara tillräckligt erfarna för att investera i en viss produkt skulle företaget till exempel kunna fråga om

---

<sup>9</sup> Se riktlinje 9.

<sup>10</sup> Se riktlinje 4.

vilka specifika typer av investeringsprodukter som de känner till och när de handlade med dem senast och hur ofta de brukar göra det.

27. När det gäller onlinetjänster bör företagen utforma sina frågeformulär med beaktande av faktorer som
- huruvida frågorna är tillräckligt tydliga och/eller huruvida formuläret är utformat för att vid behov tillhandahålla ytterligare förtydliganden eller exempel till kunder (t.ex. med hjälp av inforutor eller popup-rutor),
  - huruvida viss mänsklig interaktion/stöd (inklusive interaktion på distans via e-post eller mobiltelefoner) är tillgänglig för kunder när de svarar på online-formuläret,
  - huruvida åtgärder har vidtagits för att hantera motsägelsefulla kundsvår (såsom att i frågeformuläret införliva funktioner för att varna kunderna när deras svar förefaller innehålla en självmotsägelse, och föreslå att de omprövar sådana svar, eller införa system för att automatiskt signalera att till synes motsägelsefulla uppgifter från en kund ska granskas eller följas upp av företaget).
28. Företagen bör avstå från att ge kunden en varning om att de inte är i stånd att avgöra om den planerade investeringstjänsten eller investeringsprodukten är ändamålsenlig för dem om de inte först bett kunden om information om hans eller hennes kunskaper och erfarenheter. Företagen bör också avstå från att betona att kunden har möjlighet att gå vidare utan en sådan bedömning. I dessa situationer bör en sådan varning endast utfärdas när resultatet av bedömningen av ändamålsenlighet inte kan fastställas på grund av att kunden inte har svarat på alla eller en del av frågorna.<sup>11</sup>
29. Om företag förifyller svar utifrån kundens transaktionshistorik med det företaget (t.ex. mot bakgrund av en annan investeringstjänst) bör de se till att endast fullständigt objektiv, relevant och tillförlitlig information används och att kunden ges möjlighet att granska och vid behov korrigera och/eller komplettera vart och ett av de förifyllda svaren för att säkerställa att all förifylld information är korrekt. Företagen bör också avstå från att förutsäga kundernas erfarenheter på grundval av antaganden.
30. Vid bedömningen av ändamålsenligheten bör företagen endast ta hänsyn till information om kundens kunskaper och erfarenheter. Företagen bör undvika att ge kunderna uppfattningen att annan information än den som rör en kunds kunskap och erfarenhet, särskilt med avseende på kundens finansiella situation och investeringsmål som kan samlas in för andra ändamål (t.ex. i samband med produktstyrning eller i samband med rådgivningstjänster till samma kund), beaktas vid bedömningen av ändamålsenligheten.

---

<sup>11</sup> Med beaktande av riktlinje 9.

**Omfattningen av den information som ska samlas in från kunder (proportionalitet)****(Artikel 25.3 i Mifid II och artikel 55 i den delegerade förordningen)***Riktlinje 3*

31. **När man fastställer omfattningen av den information som ska begäras om kundens eller den presumtiva kundens kunskaper och erfarenhet bör företagen ta hänsyn till typen av och egenskaperna hos de investeringsprodukter eller investeringstjänster som ska beaktas (dvs. graden av komplexitet och risk hos investeringsprodukterna eller investeringstjänsterna) och kundens karaktär.**
32. Enligt artikel 25.3 i Mifid II ska företagen, innan de tillhandahåller icke-rådgivningstjänster för vilka en bedömning av ändamålsenligheten krävs, begära att kunden eller den presumtiva kunden lämnar information om sin kunskap och erfarenhet på det investeringsområde som är relevant för den specifika typ av investeringstjänst eller produkt som erbjuds eller efterfrågas, så att företaget kan bedöma om den avsedda investeringstjänsten eller investeringsprodukten är ändamålsenlig för kunden.
33. Företagen bör se till att de begär information som tar hänsyn till typen av och egenskaperna hos de investeringsprodukter eller investeringstjänster som beaktas (dvs. graden av komplexitet och risk hos investeringsprodukterna eller investeringstjänsterna) och kundens karaktär.
34. För att säkerställa att de kan utföra en bedömning av ändamålsenlighet enligt samma standard oavsett vilken investeringsprodukt eller investeringstjänst som övervägs, bör företagen, när de ger tillgång till mer komplexa eller riskfyllda investeringsprodukter, noggrant överväga om de behöver mer ingående information om kundens kunskaper och erfarenheter än de skulle begära när mindre komplexa eller riskfyllda investeringsprodukter står på spel. Detta bör göra det möjligt för företagen att, på grundval av de svar som lämnas, bedöma kundens förmåga att förstå de risker som är förknippade med sådana instrument. För sådana investeringsprodukter med hög grad av komplexitet eller risk (t.ex. derivat eller produkter med hävstång) bör företagen, på grundval av de svar som lämnats, göra en tillförlitlig bedömning av kundens kunskaper och erfarenhet, till exempel dennes förmåga att förstå de mekanismer som gör investeringsprodukten ”mer komplex eller riskfylld”, huruvida kunden redan har handlat med sådana produkter, hur länge denne har handlat med dem osv.
35. Beroende på nivån av komplexitet i de berörda investeringsprodukterna bör företaget bedöma kundens kunskaper och erfarenhet mer specifikt än enbart på grundval av den typ som produkten tillhör (t.ex. efterställda fordringar i stället för obligationer i allmänhet).
36. Om företaget avser att tillhandahålla en tjänst utan rådgivning med särskilda egenskaper bör företaget också, innan tjänsten tillhandahålls, göra en bedömning av ändamålsenligheten med avseende på sådana särdrag. Detta skulle till exempel vara relevant när ett paket av tjänster eller produkter planeras, för vilket företaget, i enlighet med artikel 25.3 i Mifid II, ska överväga om det samlade paketet är ändamålsenligt. Om

ett företag till exempel avser att tillhandahålla både utförandetjänster och den kompletterande tjänsten att bevilja lån som gör det möjligt för kunden att genomföra transaktionen, kommer detta paket av tjänster att ha olika risker än var och en av komponenterna betraktade var för sig. För att ta hänsyn till dessa skillnader vid bedömningen av ändamålsenlighet bör den inte bara avse de planerade investeringsprodukterna, utan även den kompletterande tjänsten att bevilja lån och de risker som följer av kombinationen av båda. Ett annat exempel är ett företag som gör det möjligt för kunder att öppna en kort position genom att sälja en investeringsprodukt. I detta sammanhang bör företaget särskilt bedöma om kunden har den kunskap och erfarenhet som krävs för att förstå riskerna med korta positioner.

37. Vi påminner om att enligt artikel 56.1 andra stycket i den delegerade förordningen om Mifid II ska ett företag ha rätt att anta att en professionell kund har den erfarenhet och kunskap som krävs för att förstå riskerna i samband med de särskilda investeringstjänster eller investeringstransaktioner, eller typer av transaktioner eller investeringsprodukter, för vilka kunden klassificeras som professionell kund.

### Kundinformationens tillförlitlighet

#### (Artikel 25.3 i Mifid II och artikel 55.3 i den delegerade förordningen)

##### *Riktlinje 4*

38. **Företagen bör vidta rimliga åtgärder och ha lämpliga verktyg till förfogande för att säkerställa att den information som lämnats av kunderna är tillförlitlig och konsekvent, utan att behöva förlita sig enbart på kundernas självbedömning.**
39. Om den insamlade informationen inte är tillräckligt tillförlitlig och konsekvent skulle detta innebära att tillräcklig information inte har erhållits för att genomföra bedömningen av ändamålsenlighet, och företagen ska då utfärda en varning till kunden enligt artikel 25.3 tredje stycket i Mifid II.
40. Företagen bör vidta rimliga åtgärder för att kontrollera att den information som samlas in om kunder är tillförlitlig, riktig och konsekvent, och inte enbart förlita sig på det faktum att kunderna förväntas tillhandahålla korrekt, aktuell och fullständig information som är nödvändig för bedömningen av ändamålsenlighet. Sådana åtgärder kan till exempel omfatta att be kunden om ytterligare klargöranden ifall den information som samlats in om hans eller hennes kunskap och erfarenhet visar att han eller hon har mer kunskap om komplexa obligationer än om vanliga obligationer.
41. Företagens riktlinjer och förfaranden bör syfta till att bedöma kvaliteten och effektiviteten hos de metoder som används för att samla in information om kunders eller presumtiva kunders kunskaper och erfarenheter. När företag förlitar sig på verktyg som ska användas av kunder som en del av ändamålsenlighetsprocessen (t.ex. frågeformulär online eller programvara som bedömer om en investeringsprodukt är ändamålsenlig eller om en varning i stället bör utfärdas, dvs. "profileringsprogramvara"), bör de säkerställa att de har lämpliga system och kontroller för att säkerställa att verktygen är

ändamålsenliga och ger tillfredsställande resultat. Företagen bör inkludera kontroller av att kundernas svar i frågeformulären är konsekventa, för att kunna identifiera motsägelser mellan olika insamlade uppgifter.

42. För att säkerställa att kundinformationen är konsekvent bör företagen se den insamlade informationen som en helhet. Företagen bör vara vaksamma på relevanta motsägelser mellan olika uppgifter för att lösa eventuella relevanta inkonsekvenser eller felaktigheter. Företag bör se till att bedömningen av uppgifter som samlats in om deras kunder görs på ett konsekvent sätt, oberoende av vilka metoder som använts för att inhämta uppgifterna.

### **Förlita sig på aktuell kundinformation**

**(Artiklarna 16.2 och 25.3 i Mifid II, och artikel 55.3 i den delegerade förordningen)**

#### *Riktlinje 5*

43. **När företag förlitar sig på tidigare insamlade uppgifter om kundernas kunskaper och erfarenheter bör företagen fastställa förfaranden för hur ofta sådan information ska uppdateras för att säkerställa att informationen är aktuell, korrekt och fullständig för bedömningen av ändamålsenlighet.**
44. För bedömningen av ändamålsenlighet kan företagen antingen samla in information om en kunds kunskaper och erfarenheter varje gång innan en investeringsprodukt erbjuds eller efterfrågas (vid enstaka transaktioner), eller förlita sig på tidigare insamlade uppgifter, förutsatt att de fortfarande är aktuella.
45. Esma erkänner att frågan om uppdatering av information i samband med bedömningen av ändamålsenlighet har en annan karaktär än lämplighetsbedömningen, eftersom informationen om en kunds kunskaper och erfarenhet tenderar att vara mindre föränderlig än andra delar av lämplighetsbedömningen, och kunskap och erfarenhet ökar i allmänhet över tid. Därför skulle frekvensen för uppdatering av information om kunder kunna vara lägre för bedömningen av ändamålsenlighet än för lämplighetsbedömningen. Företagen bör utarbeta en policy för att mer regelbundet bedöma kunskaper och erfarenheter när det gäller grupper av kunder som anses vara mer sårbara.
46. Bedömningen av ändamålsenlighet bör göras på grundval av tillförlitlig information om kundens kunskaper och erfarenheter. Företagen bör införa förfaranden som syftar till att få tillgång till aktuell information om kundens kunskaper och erfarenheter när som helst som en produkt erbjuds eller efterfrågas, till exempel genom att be kunder med vilka företaget har en fortlöpande relation att regelbundet informera företaget om varje ändring eller uppdatering av den information som ursprungligen lämnats. Företagen bör också ha lämpliga förfaranden för att hantera situationer där kunden inte svarar på företagets frågor om ändringar eller uppdateringar av den information som ursprungligen lämnades.
47. Informationen kan uppdateras, till exempel genom att skicka ett frågeformulär till kunder eller ge kunderna den kundinformation som företaget har tillgång till och begära en

bekräftelse på att den fortfarande är korrekt, fullständig och aktuell. Om företagen i ett sådant frågeformulär använder förifyllda svar baserade på kundens transaktionshistorik med det företaget, bör företagen se till att endast fullständigt objektiv, relevant och tillförlitlig information används för att fylla i svaren i förväg och att kunden har möjlighet att granska och vid behov korrigera vart och ett av de förifyllda svaren och komplettera dem. Relevanta åtgärder efter uppdateringen kan vara att ändra kundens kunskaps- och erfarenhetsnivå på grundval av den uppdaterade information som samlats in.

48. För att inte förlita sig på kundinformation som är ofullständig, felaktig eller inaktuell bör företagen ha inrättat mekanismer för att uppmana kunden att uppdatera informationen om sin kunskap och/eller erfarenhet när företagen får kännedom om en relevant förändring som kan påverka kundens kunskaps- och/eller erfarenhetsnivå.
49. Företagen bör vidta åtgärder för att minska risken för att kunden uppmuntras att uppdatera sin kunskaps- eller erfarenhetsnivå på ett sätt som gör att en viss investeringsprodukt framstår som ändamålsenlig som annars skulle vara olämplig för kunden, om inte kundens kunskaps- och erfarenhetsnivå verkligen har förändrats. Ett exempel på god praxis för att hantera denna typ av risk är antagandet av förfaranden för att kontrollera om en kunds profil har uppdaterats alltför ofta eller först efter en kort tidsperiod efter den senaste ändringen. Sådana situationer skulle därför trappas upp eller rapporteras till den relevanta kontrollfunktionen. Dessa policyer och förfaranden är särskilt viktiga i situationer där det finns en förhöjd risk för intressekonflikter, t.ex. i egenplaceringssituationer eller där företaget får incitament att distribuera en investeringsprodukt. En annan relevant faktor att beakta i detta sammanhang är typen av interaktion med kunden (t.ex. direktkontakt eller automatiserad bedömning).

## Kundinformation avseende juridiska personer eller grupper

### (Artiklarna 16.2 och 25.3 i Mifid II)

#### *Riktlinje 6*

50. **Företagen ska ha en policy som på förhandsbasis definierar hur man genomför bedömningen av ändamålsenlighet om kunden är en juridisk person eller en grupp bestående av två eller flera fysiska personer eller där en eller flera fysiska personer företräds av en annan fysisk person. En sådan policy bör utarbetas i enlighet med allmän riktlinje 6 och stödjande riktlinjer i Esmas riktlinjer om vissa aspekter av lämplighetskraven enligt Mifid II<sup>12</sup>.**
51. Detta innebär bland annat att en sådan policy bör göra en tydlig åtskillnad mellan situationer där en företrädare föreskrivs i tillämplig nationell lagstiftning, vilket kan vara fallet för exempelvis juridiska personer, och situationer där ingen företrädare föreskrivs, och fokus bör ligga på det senare fallet. Om policyn tillåter klienter att komma överens att utse en företrädare bör de på ett tydligt sätt och i skriftlig form upplysas om de effekter

---

<sup>12</sup> Esmas riktlinjer om vissa aspekter av lämplighetskraven i Mifid II (ESMA35–43–1163).

som sådana avtal kan få när det gäller skyddet av deras respektive intressen. Åtgärder som vidtagits av företaget enligt dess policy bör dokumenteras på ett lämpligt sätt för att möjliggöra efterhandskontroller.

52. Om en företrädare föreskrivs i tillämplig nationell lagstiftning eller utses, bör information om kunskap och erfarenhet samlas in från den företrädaren och bedömningen av ändamålsenlighet göras med avseende på den företrädaren.
53. Om den berörda gruppen bestående av två eller flera fysiska personer har svårt att avgöra vilken eller vilka personer som ska bedömas med avseende på information om kunskap och erfarenhet, bör företaget tillämpa det mest försiktiga tillvägagångssättet genom att ta hänsyn till informationen om den person som har minst kunskap och erfarenhet. Företagen bör åtminstone vara försiktiga när det finns en betydande skillnad i kunskaps- och erfarenhetsnivån bland gruppens olika kunder, eller när den avsedda transaktionen kan omfatta belånade investeringsprodukter eller eventalförpliktelsetransaktioner som utgör en risk för väsentliga förluster som skulle kunna överskrida kundgruppens ursprungliga investering, och bör tydligt dokumentera den valda metoden.
54. När ett företag beslutar att begära information för att bedöma lämpligheten för varje enskild kunddel av gruppen bör företagets policy tydligt ange hur företaget kommer att hantera de situationer där det finns betydande skillnader mellan dessa enskilda kunders kunskaps- och/eller erfarenhetsnivå. Även här bör företaget anta den mest försiktiga hållningen genom att ta hänsyn till informationen om den kund i gruppen som har minst kunskap och erfarenhet. Alternativt kan företagets policy även ange att det inte kommer att kunna bedöma lämpligheten i en sådan situation. I detta sammanhang bör det noteras att insamling av information om alla kunder i gruppen och fastställande, i samband med bedömningen, av en genomsnittlig profil av kunskaps- och erfarenhetsnivån hos dem alla sannolikt inte skulle vara förenlig med den övergripande principen i Mifid II att agera i kundernas bästa intresse.

## **Nödvändiga arrangemang för att förstå investeringsprodukter**

### **(Artiklarna 16.2 och 25.3 i Mifid II)**

#### *Riktlinje 7*

55. **Företagen bör se till att policyer och förfaranden införs som gör att investeringsprodukternas egenskaper, art och särdrag förstås, så att de kan bedöma om sådana produkter är ändamålsenliga för deras kunder.**
56. För detta ändamål bör företagen anta tillförlitliga och objektiva förfaranden och verktyg som gör det möjligt för dem att på ett lämpligt och proportionerligt sätt beakta de olika egenskaperna och de relevanta riskfaktorerna (såsom kreditrisk, marknadsrisk och likviditetsrisk) hos de investeringsprodukter som erbjuds eller efterfrågas. Detta bör

inbegripa hänsyn till företagets analys i samband med produktstyrningskraven<sup>13</sup>. I detta sammanhang bör företagen noggrant bedöma hur vissa investeringsprodukter skulle kunna uppträda under olika omständigheter (t.ex. konvertibla obligationer som till exempel kan förvandlas till aktier).

57. Att hänsyn tas till graden av "komplexitet" hos produkterna är särskilt viktigt, och komplexitetsgraden bör vara förenlig med företagets information om kundens kunskaps- och erfarenhet. Även om komplexitet är ett relativt begrepp som styrs av flera faktorer bör företagen – utöver bedömningen av produkter som är komplexa eller icke-komplexa, vilket krävs för att skilja mellan tjänster som kräver en lämplighetsbedömning och tjänster som inte gör det – även ta hänsyn till de kriterier och principer som fastställs i Mifid II, när de definierar och på lämpligt sätt graderar den komplexitetsnivå som ska tillskrivas investeringsprodukter vid lämplighetsbedömningen.
58. Företagen bör införa förfaranden för att säkerställa att den information som används för att korrekt klassificera de investeringsprodukter som ingår i deras produktbudande är tillräckligt tillförlitlig, noggrann, konsekvent och aktuell. Sådana förfaranden bör ta hänsyn till de berörda investeringsprodukternas olika egenskaper och karaktär. Företagen bör dessutom granska den information som används för att kunna återspegla alla relevanta ändringar som kan påverka investeringsproduktens klassificering. Detta är särskilt viktigt med tanke på finansmarknadernas fortlöpande utveckling och på att allt sker allt snabbare på dessa marknader.
59. När investeringsprodukter kategoriseras för lämplighetsbedömningen bör företagen använda en tillräcklig detaljnivå för att säkerställa att endast investeringsprodukter med tillräckligt jämförbara egenskaper och riskegenskaper grupperas tillsammans och att kundens erfarenhet och kunskap om sådana egenskaper och risker bedöms. Företagen bör ta hänsyn till flera nyckelfaktorer för kategoriseringen (t.ex. optionselement (när det gäller derivat eller produkter med inbäddade derivat), finansiell hävstångseffekt, rätt till skuldnedskrivning, klausuler om underordnande, den underliggande tillgångens observerbarhet (t.ex. användning av okända eller ogenomskinliga index), garantier för återbetalning av kapitalbelopp eller klausuler om kapitalskydd, produktens likviditet (dvs. möjligheten att handla på handelsplatser, köp- och säljkurs, försäljningsrestriktioner, uttagsavgifter).

---

<sup>13</sup> Framförallt krävs i Mifid II (artikel 24.2 andra stycket) att ett värdepappersföretag ska "förstå de finansiella instrument som det erbjuder eller rekommenderar" för att kunna uppfylla sin skyldighet att säkerställa kompatibilitet mellan de produkter som erbjuds eller rekommenderas och målgruppen av slutkunder för dessa produkter.



## MATCHNING AV KUNDER MED ÄNDAMÅLSENLIGA PRODUKTER

**Nödvändiga arrangemang för att säkerställa en konsekvent bedömning av ändamålsenligheten**

**(Artiklarna 16.2 och 25.3 i Mifid II och artiklarna 21 och 56.1 i den delegerade förordningen)**

### *Riktlinje 8*

60. **För att bedöma om en planerad investeringstjänst eller investeringsprodukt är ändamålsenlig för kunden bör företagen fastställa policyer och förfaranden för att säkerställa att de konsekvent beaktar**

- **all information som erhållits om kundens kunskaper och erfarenhet som krävs för att bedöma om en investeringsprodukt är ändamålsenlig,**
- **alla relevanta egenskaper och risker hos de investeringsprodukter som beaktas vid bedömningen av ändamålsenlighet.**

**Företagen bör fastställa policyer och förfaranden som gör det möjligt för dem att utfärda en tydlig och icke vilseledande varning om de anser att investeringstjänsten eller investeringsprodukten inte är ändamålsenlig för kunden eller den presumtiva kunden.**

61. En försäljning av en investeringsprodukt som innebär en desinvestering av kunden bör inte medföra krav på bedömning av ändamålsenlighet för företagen.

62. Företag som använder automatiserade verktyg när de gör en bedömning av ändamålsenlighet bör ha lämpliga system och kontroller på plats för att säkerställa att verktygen är ändamålsenliga och ger tillfredsställande resultat när de matchar kundens och investeringsproduktens egenskaper.

63. I detta avseende bör verktygen utformas så att de tar hänsyn till alla relevanta särdrag hos varje kund eller finansiell produkt. Verktyg som klassificerar kunder (utifrån deras kunskaps- och erfarenhetsnivå) eller investeringsprodukter i alltför vid bemärkelse skulle till exempel inte vara ändamålsenliga.

64. Företagen bör tydligt definiera och dokumentera den metod som används för att fastställa resultatet av bedömningen av ändamålsenlighet. Om ett företag använder ett definierat poängsystem för att klassificera och bedöma ändamålsenlighet bör den metod, de mått och den formel som används vara tydliga, entydiga och dokumenterade.

65. När ett företag – i samband med en bedömning av ändamålsenlighet – bedömer en kunds förståelse av de viktigaste egenskaperna och riskerna med de specifika typer av investeringsprodukter som erbjuds eller efterfrågas, bör företaget beakta den information som det har samlat in om kundens kunskaper och erfarenhet för att göra en övergripande

bedömning av sin förståelse av investeringsprodukterna och de risker som är förknippade med de planerade transaktionerna.

66. Relevant personal bör förfoga över tillräckliga och entydiga anvisningar om hur bedömningen av ändamålsenlighet ska utföras, för att säkerställa att de inte har otillbörligt utrymme för skönsmässig bedömning när de gör denna bedömning och för att kunna motivera sina beslut i efterhand. Företagen bör se till att de verktyg och förfaranden som används för bedömningen av ändamålsenlighet är utformade på ett sådant sätt att en kund inte kan vara förenlig med typer av investeringsprodukter för vilka kundens erfarenhet och/eller kunskap inte har bedömts eller för vilka kunden inte har visat tillräcklig kunskap och/eller erfarenhet, och att lämpliga varningar utfärdas i enlighet med detta.
67. För att säkerställa konsekvens i den bedömning av ändamålsenlighet som utförs med hjälp av automatiserade verktyg (även om interaktionen med kunder inte sker via automatiserade system) bör algoritmer som avgör ändamålsenligheten hos de investeringsprodukter som erbjuds eller begärs dokumenteras ordentligt och regelbundet övervakas och testas. Vid fastställandet av sådana algoritmer bör företagen ta hänsyn till arten och egenskaperna hos de investeringsprodukter som ingår i deras erbjudande till kunderna. I synnerhet bör företagen åtminstone göra följande:
- Upprätta en lämplig dokumentation av systemets utformning, som tydligt anger syftet, omfattningen och utformningen av algoritmerna. Beslutsscheman eller beslutsregler bör i förekommande fall ingå i denna dokumentation.
  - Ha en dokumenterad teststrategi som förklarar omfattningen av testning av algoritmer. Detta bör omfatta testplaner, testfall, testresultat, problemlösning (i förekommande fall) och slutttestresultat.
  - Ha lämpliga riktlinjer och rutiner för att hantera eventuella ändringar i en algoritm, inklusive att övervaka och dokumentera alla sådana ändringar. Detta inkluderar säkerhetsarrangemang för att övervaka och förhindra obehörig åtkomst till algoritmen.
  - Se över och uppdatera algoritmer för att säkerställa att de återspeglar alla relevanta förändringar (t.ex. marknadsförändringar och förändringar i tillämplig lagstiftning) som kan påverka deras effektivitet.
  - Ha policyer och rutiner på plats som gör det möjligt att upptäcka eventuella fel i algoritmen och att ta itu med det på ett lämpligt sätt, inklusive att avbryta tillhandahållandet av tjänster om det är sannolikt att detta fel leder till en olämplig transaktion och/eller strider mot relevanta lagar/regleringar.
  - Ha adekvata resurser, inklusive mänskliga och tekniska resurser, för att övervaka och kontrollera prestandan av algoritmer genom en tillfredsställande och snabb översyn av de tjänster som tillhandahålls.

- Ha en lämplig intern process för godkännande för att säkerställa att de ovannämnda stegen har följts.

## Varningars effektivitet

### (Artikel 25.3 i Mifid II och artikel 56.2 i den delegerade förordningen)

#### *Riktlinje 9*

68. **För att säkerställa dess effektivitet ska den varning som utfärdas av företag om kunden inte tillhandahåller någon eller otillräcklig information om hans eller hennes kunskap eller erfarenhet, eller om bedömningen av sådan information visar att den erbjudna eller efterfrågade investeringstjänsten eller investeringsprodukten inte är ändamålsenlig för kunden, vara framträdande, tydlig och icke vilseledande.**
69. Företagen bör vidta rimliga åtgärder för att se till att de varningar de utfärdar till kunderna mottas korrekt och förstås som sådana. Varningarna bör därför vara framträdande. Detta kan till exempel göras genom att använda en annan färg för varningsmeddelandet än resten av den information som tillhandahålls, eller om beställningen görs per telefon, genom att förklara varningen och dess konsekvenser för kunden samtidigt som eventuella frågor från kunden besvaras för att säkerställa att kunden har mottagit och förstått varningen korrekt.
70. Varningar som utfärdas av företagen bör tydligt ange skälet till att kunden varnas: antingen att ingen information har lämnats av kunden eller att den insamlade informationen är otillräcklig och att företaget därför inte kan avgöra om den planerade transaktionen är ändamålsenlig, eller att bedömningen av den information som tillhandahållits av kunden visar att den planerade transaktionen är olämplig för kunden. Till exempel bör tvetydiga meddelanden om att produkten är ändamålsenlig för "baskunder/mellanhänder/expertkunder" undvikas. På samma sätt bör företagen undvika att utfärda varningar med vaga formuleringar (t.ex. att produkten eller tjänsten "kanske inte är ändamålsenlig" för kunden), eftersom det är osannolikt att de gör kunden tillräckligt medveten om riskerna med att genomföra transaktionen. Företagen bör också undvika alltför långa varningar som döljer huvudbudskapet att kunden inte har eller inte har visat att han eller hon har den kunskap och erfarenhet som krävs för investeringstjänsten eller investeringsprodukten.
71. Företagen bör inte förringa varningarnas betydelse och heller inte uppmuntra kunden att ignorera dem (t.ex. i samband med telefonsamtal eller i den text som används för varningen).
72. Företagen bör undvika att använda meddelanden i varningarna som skulle kunna uppmuntra kunden att gå vidare med transaktionen, göra en ny bedömning av ändamålsenligheten eller begära en uppgradering till professionell kund. Företagen

skulle till exempel kunna genomföra en process som kunden behöver för att bekräfta att han eller hon känner till den information som ges i varningen innan han eller hon kan gå vidare med transaktionen.

73. Om en kund som inte har de kunskaper och den erfarenhet som krävs erbjuds utbildningsverktyg, webinarier eller "demohandelsplattformar" i syfte att förbättra sina kunskaper, bör företaget därefter fastställa att kunden har nödvändig kunskap om den planerade investeringstjänsten eller investeringsprodukten genom att göra en ny bedömning av ändamålsenligheten inriktad på hans eller hennes kunskapsnivå. Sådana utbildningsverktyg bör inte struktureras på ett sådant sätt att de särskilt syftar till att förbättra kundens förmåga att ge korrekta svar på en förutbestämd uppsättning frågor, eftersom detta kan leda till att företagets skyldighet att bedöma kundens kunskap och erfarenhet av de investeringsprodukter som erbjuds eller efterfrågas kringgås.
74. Om företagets policyer och förfaranden ger möjlighet att godta kundernas begäran om att genomföra transaktionen efter det att en varning har utfärdats, bör företagen utvärdera den övergripande effektiviteten hos de varningar som utfärdas i efterhand, till exempel genom att bedöma förhållandet mellan de varningar som följdes av en transaktion och det totala antalet utfärdade varningar och vid behov anpassa sina relevanta riktlinjer och förfaranden.
75. Som god praxis skulle företag dessutom kunna ha policyer och förfaranden som identifierar eventuella villkor och kriterier enligt vilka en kunds begäran om att genomföra en transaktion efter att ha mottagit en varning kan godtas eller inte. Ett företag skulle till exempel kunna ta hänsyn till situationer där det finns en förhöjd risk för intressekonflikter på grund av att företaget säljer sina egna investeringsprodukter (eller investeringsprodukter som emitterats av företag i samma grupp) eller aktivt marknadsför investeringsprodukter inom företagets sortiment. En annan faktor som skulle kunna beaktas är en hög grad av komplexitet eller risk för produkter som erbjuds eller efterfrågas.

## ÖVRIGA RELATERADE KRAV

### Personalens kompetens

(Artiklarna 16.2 och 25.3 i Mifid II och artikel 21.1 d i den delegerade förordningen)

#### *Riktlinje 10*

76. **Personal som deltar i bedömningen av ändamålsenlighet bör förstå den roll de spelar i denna bedömning och ha tillräcklig kompetens, kunskap och expertis, inbegripet tillräckliga kunskaper om relevanta lagstadgade krav och förfaranden, för att fullgöra sitt ansvar. I detta syfte bör företagen regelbundet utbilda sin personal.**
77. Esma betonar att anställda som lämnar information om investeringsprodukter, investeringstjänster eller sidotjänster för kunder på värdepappersföretagets vägnar

måste inneha tillräcklig kunskap och kompetens enligt artikel 25.1 i Mifid II (vidare definierat i Europeiska värdepappers- och marknadsmyndighetens riktlinjer för kunskap och kompetens<sup>14</sup>) med hänsyn till bedömningen av ändamålsenlighet.

78. Företagen bör också se till att annan personal som inte har direkt kontakt med kunder men som på annat sätt deltar i bedömningen av ändamålsenlighet fortfarande har de färdigheter, den kunskap och den expertis som krävs beroende på deras särskilda roll i ändamålsenlighetsprocessen. Detta gäller t.ex. skapandet av enkäter, definierandet av algoritmer som bestämmer bedömningen eller andra aspekter som är nödvändiga för genomförande av bedömningen av ändamålsenlighet eller kontroll av överensstämmelse med ändamålsenlighetskraven.
79. Vid tillämpning av automatiserade verktyg (inklusive hybridverktyg), bör företag säkerställa att personal som arbetar med utvecklingen av dessa verktyg
- har en tillräcklig förståelse för tekniken och algoritmerna för att utföra en automatiserad bedömning (framför allt ska personalen kunna förstå fakta, risker och regler bakom algoritmerna för den automatiserade bedömningen), och
  - förstår och kan granska de automatiserade bedömningar som algoritmerna visar.

## Dokumentation

**(Artiklarna 16.6, 16.7, 25.5 och 25.6 i Mifid II och artiklarna 56.2, 72 och 76 i den delegerade förordningen)**

### *Riktlinje 11*

80. **Som en del av sin skyldighet att dokumentera den bedömning av ändamålsenlighet som avses i artikel 56.2 i den delegerade förordningen om Mifid II bör företagen åtminstone**
- **upprätthålla lämpliga förfaranden för dokumentation och lagring för att säkerställa en ordnad och öppen dokumentation om bedömningen av ändamålsenlighet, inbegripet insamling av information från kunden och den icke rådgivande tjänst som tillhandahålls,**
  - **se till att dokumenteringsförfarandena är utformade så att det är möjligt att upptäcka fel i bedömningarna av ändamålsenlighet,**
  - **säkerställa att den dokumentation som görs är tillgänglig för relevanta personer i företaget och för behöriga myndigheter,**

---

<sup>14</sup> Esmas riktlinjer för bedömning av kunskap och kompetens (ref. ESMA71-1154262120-153 EN (rev)).

- **se till att det finns lämpliga processer för att åtgärda eventuella brister eller begränsningar i dokumenteringsförfarandena.**
81. Företagens dokumenteringsförfaranden bör utformas så att de gör det möjligt för företagen att följa upp följande i efterhand:
- Resultatet av bedömningen av ändamålsenlighet, inklusive dess logiska grund, dvs. en tydlig och enkel koppling mellan den kundinformation som samlats in och bedömts och resultatet av bedömningen.
  - Alla varningar som utfärdats av företaget om investeringstjänsten eller investeringsprodukten bedömdes vara potentiellt olämplig för kunden, eller om kunden inte lämnade tillräcklig information för att företaget skulle kunna göra en bedömning av ändamålsenligheten (oavsett om kunden bad om att genomföra transaktionen eller inte).
  - Om kunden har bett om att genomföra transaktionen trots varningen.
  - Huruvida företaget har godtagit kundens begäran om att genomföra transaktionen enligt de därmed sammanhängande förfaranden som antagits.
82. Ett företag bör därför registrera all relevant information om bedömningen av ändamålsenlighet, såsom information om kunden (inbegripet hur denna information används och tolkas för att definiera kundens kunskaps- och erfarenhetsprofil) och information om investeringsprodukter som erbjuds kunden. Registren bör innehålla följande uppgifter:
- Eventuella uppdateringar av den information som tillhandahållits i samband med bedömningen av ändamålsenlighet, särskilt eventuella ändringar av kundens kunskaps- och erfarenhetsprofil.
  - De typer av investeringsprodukter som passar kundens profil och underlaget för bedömningen samt eventuella ändringar och skälen till dessa.
83. Företagen bör ha infört mekanismer som gör det möjligt för dem att förstå och minska de ytterligare risker som skulle kunna påverka tillhandahållandet av investeringstjänster via onlineverktyg eller digitala verktyg såsom skadlig cyberverksamhet.<sup>15</sup>
84. Företagens system för registrering kan variera beroende på vilken distributionskanal som används för att tillhandahålla tjänster utan rådgivning. Företagen bör till exempel göra följande:

---

<sup>15</sup> Värdepappersföretag bör beakta riskerna inte bara i samband med riktlinjerna, utan även som en del av företagets skyldigheter enligt artikel 16.4 i Mifid II och vidta åtgärder för att säkerställa kontinuitet och regelbundenhet inom investeringstjänster och investeringsaktiviteter, samt i samband med detta uppfylla kraven i motsvarande delegerade akter.

- Om tjänster tillhandahålls online, utveckla it-verktyg för att spåra och lagra informationen.
- Om tjänsterna tillhandahålls per telefon, vidta lämpliga åtgärder för att säkerställa att företaget kan koppla alla varningar som det utfärdar till en eventuell transaktion som görs av den kund som beslutar att gå vidare trots denna varning.
- Om tjänster tillhandahålls personligen, samla in och registrera alla relevanta formulär och dokument som används i ändamålsenlighetsprocessen, särskilt de som undertecknats av kunden och/eller företagets personal.

### **Fastställande av situationer där bedömning av ändamålsenlighet krävs**

**(Artiklarna 16.2, 25.3 och 25.4 i Mifid II och artikel 57 i den delegerade förordningen)**

#### *Riktlinje 12*

85. **Företagen bör vidta lämpliga åtgärder för att säkerställa att de kan fastställa situationer där en bedömning av ändamålsenlighet behöver göras och undvika att göra en sådan i situationer där en lämplighetsbedömning behöver göras.**
86. Företagen bör ha rutiner och kontroller när det gäller samspelet mellan säljpersonal och kunder för att vägleda och registrera interaktionen och se till att det görs tydlig åtskillnad mellan å ena sidan rekommenderade och icke rekommenderade transaktioner och å andra sidan mellan transaktioner som omfattas av undantaget för "enbart utförande" och andra transaktioner utan rådgivning.
87. Företagen bör ha policyer och förfaranden på plats för att säkerställa att de villkor som anges i artikel 25.4 i Mifid II för att tillhandahålla "tjänster som endast omfattar utförande" när en bedömning av ändamålsenlighet inte görs, är uppfyllda.<sup>17</sup>
88. Företagen bör utforma, genomföra och uppdatera policyer och processer för att identifiera vilka av deras investeringsprodukter som kan betraktas som "komplexa" och "icke-komplexa" när det gäller ändamålsenlighetskraven. Såvida de inte har bedömts mot och uppfyllt alla kriterier i artikel 57 i den delegerade förordningen, bör "andra icke-komplexa finansiella instrument" som avses i artikel 25.4 a iv i Mifid II kategoriseras som komplexa.
89. Företagens policyer och processer bör säkerställa att de investeringsprodukter som uttryckligen undantas från förteckningen över icke-komplexa instrument i artikel 25.4 a i–v i Mifid II under alla omständigheter inte bedöms mot bakgrund av kriterierna i artikel 57

---

<sup>16</sup> Med beaktande av riktlinje 11.

<sup>17</sup> Detta hindrar inte företagen från att göra en bedömning av ändamålsenlighet för alla typer av produkter, komplexa och icke-komplexa.

i den delegerade förordningen för att eventuellt kategoriseras som icke-komplexa investeringsprodukter vid bedömningen av ändamålsenlighet.

90. Företagen bör kunna spåra om en kund har lämnat in sin order som svar på ett personligt meddelande från eller på företagets vägnar. I sådana fall bör företaget diskvalificera transaktionen med avseende på undantaget för "enbart utförande".

## Kontroller

**(Artiklarna 16.2, 16.5 andra stycket och 25.3 i Mifid II och 76 i den delegerade förordningen)**

### *Riktlinje 13*

91. **Företagen bör ha lämpliga övervakningsarrangemang och kontroller för att säkerställa att ändamålsenlighetskraven uppfylls.**
92. När företag förlitar sig på automatiserade system eller verktyg i processen för bedömning av ändamålsenlighet (t.ex. verktyg för kundprofilering som bygger på kunskap och erfarenhet, automatiska varningar eller kontroller av investeringsprodukters komplexitet) bör dessa system eller verktyg vara ändamålsenliga och övervakas regelbundet. Företagen bör föra register över denna övervakning.<sup>18</sup>
93. När företag använder automatiserade kontroller i samband med bedömningen av ändamålsenlighet bör de säkerställa att de automatiserade kontrollerna inte kan kringgås<sup>19</sup> och bör regelbundet övervaka att dessa automatiska kontroller fungerar korrekt. Företagen bör ha lämpliga strategier och förfaranden för att upptäcka it-problem i ett tidigt skede.
94. I samband med bedömningen av ändamålsenlighet bör företagen ägna särskild uppmärksamhet åt investeringsprodukternas komplexitet. Till exempel bör databaser med komplexa koder som används för verktygen för bedömning av ändamålsenlighet ses över regelbundet och hållas uppdaterade.
95. När bedömningen av ändamålsenlighet görs genom personliga möten eller per telefon, i vilket fall det finns ett mänskligt ingripande, bör företagen i sina regelbundna kontrollprocesser inkludera skriftliga protokoll från personliga möten eller telefoninspelningar för att övervaka om försäljningspersonalen fullgör sina uppgifter i samband med bedömningen av ändamålsenlighet. Företagen bör övervaka dessa skriftliga uppgifter eller telefoninspelningar som en del av sina kontrollförfaranden.

---

<sup>18</sup> Se även riktlinje 11.

<sup>19</sup> Undantag bör reserveras för särskilda omständigheter som fastställs i företagets förfaranden och med ett särskilt hierarkiskt godkännande.



96. Företagen bör övervaka frågor såsom förhållandet mellan varningar som följdes av en transaktion och det totala antalet utfärdade varningar för att utvärdera de utfärdade varningarnas övergripande effektivitet.