

Ohjeet

Ohjeet MiFID II:n soveltuvuusvaatimuksista eräiltä osin

Sisällysluettelo

I.	Soveltamisala	4
II.	Lainsäädäntöviittaukset, lyhenteet ja määritelmät	4
III.	Tarkoitus	6
IV.	Noudattamista ja ilmoittamista koskevat velvoitteet	6
V.	Ohjeet MiFID II:n soveltuvuusvaatimuksista eräiltä osin.....	7

I. Soveltamisala

Kenelle?

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

Mitkä?

2. Näitä ohjeita sovelletaan MiFID II:n 25 artiklan 2 kohdan ja delegoidun MiFID II asetuksen 54 ja 55 artiklan mukaisesti sekä seuraavien MiFID II:n liitteessä I olevassa A osassa lueteltujen sijoituspalvelujen tarjoamiseen:
 - sijoitusneuvonta
 - salkunhoito.
3. Näissä ohjeissa käsitellään etupäässä tilanteita, joissa palveluja tarjotaan yksityisasiakkaille. Niitä voidaan kuitenkin soveltaa soveltuvin osin myös tilanteisiin, joissa palveluja tarjotaan ammattimaisille asiakkaille, ottaen huomioon delegoidun MiFID II-asetuksen 54 artiklan 3 kohdan ja MiFID II:n liitteen II.

Milloin?

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

ESMA:n MiFID II:n¹ yhteydessä antamien aiempien ohjeiden voimassaolo päättyy samana päivänä.

II. Lainsäädäntöviittaukset, lyhenteet ja määritelmät

Lainsäädäntöviittaukset

Delegoitu MiFID II -asetus Komission delegoitu asetus (EU) 2017/565, annettu 25 päivänä huhtikuuta 2016, Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2014/65/EU täydentämisestä sijoituspalveluyritysten toiminnan järjestämistä koskevien vaatimusten, toiminnan harjoittamisen edellytysten ja kyseisessä direktiivissä määriteltujen käsitteiden osalta.²

¹ ESMA35-43-1163 - - Ohjeet MiFID II:n soveltuvuusvaatimuksista eräiltä osin.

² EUVL L 87, 31.3.2017, s. 1.

<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. ³
<i>Komission delegoitu asetus EU2021/1253</i>	Komission delegoitu asetus (EU) 2021/1253, annettu 21 päivänä huhtikuuta 2021, delegoidun asetuksen (EU) 2017/565 muuttamisesta siltä osin kuin on kyse kestävyystekijöiden, -riskien ja -mieltyymysten sisällyttämisestä tiettyihin sijoituspalveluyrityksiä koskeviin organisatorisiin vaatimuksiin ja toimintaedellytyksiin. ⁴
<i>MiFID II</i>	Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2014/65/EU, annettu 15 päivänä toukokuuta 2014, rahoitusvälineiden markkinoista sekä direktiivin 2002/92/EC ja direktiivin 2011/61/EU muuttamisesta. ⁵

Määritelmät

<i>Digitaalinen sijoitusneuvonta</i>	Sijoitusneuvonnan tai salkunhoitopalvelujen tarjoaminen (kokonaan tai osittain) niin, että asiakaskohtamisen välineenä käytetään automatisoitua tai puoliautomoitua järjestelmää.
<i>Sijoitustuote</i>	(MiFID II:n 4 artiklan 1 kohdan 15 alakohdassa tarkoitettu) rahoitusväline tai (MiFID II:n 4 artiklan 1 kohdan 43 alakohdassa tarkoitettu) strukturoitu talletus.
<i>Soveltuvuusarviointi</i>	Koko prosessi, jossa kerätään tietoja asiakkaasta ja jossa yritys sen jälkeen arvioi tietyn rahoitusvälineen soveltuvuutta kyseiselle asiakkaalle. Arvioinnin tulee perustua myös yrityksen vahvaan asiantuntemukseen niiden tuotteiden osalta, joita se voi suositella asiakkailleen tai joihin se voi sijoittaa asiakkaan lukuun.
<i>Yritykset</i>	Sijoituspalveluyritykset (sellaisina kuin ne määritellään MiFID II:n 4 artiklan 1 kohdan 1 alakohdassa) ja luottolaitokset (sellaisina kuin ne määritellään MiFID II:n 4 artiklan 1 kohdan 27 alakohdassa) niiden tarjotessa MiFID II:n liitteessä I olevassa A osassa lueteltuja sijoitusneuvontaan ja salkunhoitoon liittyviä sijoituspalveluja, sijoituspalveluyritykset ja luottolaitokset (niiden myydessä strukturoituja talletuksia tai tarjotessa niitä koskevaa neuvontaa), yhteissijoitusyritysten rahastoyhtiöt (sellaisina kuin ne on määritelty yhteissijoitusyrityksiä koskevan

³ EUVL L 331, 15.12.2010, s. 84.

⁴ EUVL L 277, 2.8.2021, s. 1.

⁵ EUVL L 173, 12.6.2014, s. 349.

direktiivin⁶ 2 artiklan 1 kohdan b alakohdassa) ja vaihtoehtoisten sijoitusrahastojen ulkopuoliset hoitajat (sellaisina kuin ne määritellään vaihtoehtoisten sijoitusrahastojen hoitajia koskevan direktiivin⁷ 5 artiklan 1 kohdan a alakohdassa), niiden tarjotessa (yhteissijoitusyrityksiä koskevan direktiivin 6 artiklan 3 kohdan a alakohdassa ja b alakohdan i alakohdassa ja vaihtoehtoisten sijoitusrahastojen hoitajia koskevan direktiivin 6 artiklan 4 kohdan a alakohdassa ja b alakohdan i alakohdassa tarkoitettuihin) yksilölliseen salkunhoitoon tai liitännäispalveluihin lukeutuvia sijoituspalveluja.

III. Tarkoitus

5. Näiden ohjeiden tarkoituksena on selventää MiFID II:een sisältyvien soveltuvuusvaatimusten tiettyjen näkökohtien soveltamista, jotta varmistetaan MiFID II:n 25 artiklan 2 kohdan ja delegoidun MiFID II asetuksen 54 ja 55 artiklan yhteinen, yhtenäinen ja johdonmukainen soveltaminen.
6. ESMA odottaa näiden ohjeiden edistävän MiFID II:een sisältyvien soveltuvuusvaatimusten yhdenmukaisempaa tulkintaa ja valvontaa, sillä niissä painotetaan useita tärkeitä kysymyksiä ja siten lisätään nykyisten normien arvoa. Ohjeet auttavat varmistamaan, että yritykset noudattavat sääntelyvaatimuksia, minkä ESMA odottaa vahvistavan vastaavasti sijoittajansuojaa.

IV. Noudattamista ja ilmoittamista koskevat velvoitteet

Ohjeiden asema

7. Tässä asiakirjassa on ESMA-asetuksen⁸ 16 artiklan nojalla annettuja ohjeita. ESMA-asetuksen 16 artiklan 3 kohdan mukaisesti toimivaltaisten viranomaisten ja finanssimarkkinoiden toimijoiden on kaikin tavoin pyrittävä noudattamaan ohjeita.
8. Toimivaltaisten viranomaisten, joihin ohjeita sovelletaan, olisi noudatettava niitä asettamalla ne soveltuvin osin osaksi kansallista lainsäädäntö- ja/tai valvontakehystä myös silloin, kun tietyt ohjeet on suunnattu ensisijaisesti finanssimarkkinoiden toimijoille. Tässä tapauksessa toimivaltaisten viranomaisten tulisi valvoa, että finanssimarkkinoiden toimijat noudattavat ohjeita.

⁶ Direktiivi 2009/65/EY.

⁷ Direktiivi 2011/61/EU.

⁸ 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.

Raportointivaatimukset

9. Toimivaltaisten viranomaisten, joihin ohjeita sovelletaan, on ilmoitettava ESMA:lle kahden kuukauden kuluessa siitä, kun ohjeet julkaistaan ESMA:n verkkosivustolla kaikilla EU:n virallisilla kielillä, noudattavatko ne tai aikovatko ne noudattaa ohjeita soveltuvin osin, sekä syyt siihen, miksi ne eivät noudata tai aio noudattaa ohjeita.
10. Yritysten ei edellytetä raportoivan, noudattavatko ne näitä ohjeita.

V. Ohjeet MiFID II:n soveltuvuusvaatimuksista eräiltä osin

I.I ASIAKKAILLE SOVELTUVUUSARVIOINNIN TARKOITUKSESTA JA LAAJUUDESTA ANNETTAVAT TIEDOT

Asiaa koskeva sääntely: MiFID II:n 24 artiklan 1, 4 ja 5 kohta sekä delegoidun MiFID II asetuksen 54 artiklan 1 kohta.

Yleisohje 1

11. Yritysten tulisi tiedottaa asiakkailleen selkeässä ja yksinkertaisessa muodossa soveltuvuusarviointista ja sen tarkoituksesta, joka on antaa yritykselle mahdollisuus toimia asiakkaan etujen mukaisesti. Tiedotettaessa tulisi selittää asiakkaalle selkeästi, että yrityksen velvollisuus on suorittaa soveltuvuusarviointi, jotta asiakkaat ymmärtävät, miksi heiltä pyydetään tiettyjä tietoja ja miksi on tärkeää, että tiedot ovat ajantasaisia, täsmällisiä ja täydellisiä. Tällainen tieto voidaan esittää vakioimuotoisena.

Lisäohjeet

12. Soveltuvuusarviointia koskevien tietojen tulisi auttaa asiakkaita ymmärtämään vaatimusten tarkoitus. Tietojen tulisi rohkaista heitä antamaan ajantasaisia, oikeita ja riittäviä tietoja tietämyksestään, kokemuksestaan, taloudellisesta tilanteestaan (mukaan lukien tappionsietokyvystä) ja sijoitustavoitteistaan (mukaan lukien riskinsietokyvystä). Yritysten tulisi tähdentää asiakkaalle, että on tärkeää kerätä täydellisiä ja oikeita tietoja, jotta yritys voi suositella asiakkaalle soveltuvia tuotteita tai palveluja. Ilman tietoja yritykset eivät voi tarjota sijoitusneuvontaan ja salkunhoitoon liittyviä palveluja asiakkaille.
13. Yritysten tehtävänä on päättää, miten ne tiedottavat asiakkailleen soveltuvuusarviointista. Käytetyn muodon tulisi kuitenkin mahdollistaa myöhemmät tarkastukset sen varmistamiseksi, että tiedot on annettu.
14. Yritysten ei tulisi mainita tai antaa sellaista vaikutelmaa, että asiakas päättää sijoituksen soveltuvuudesta tai että asiakas määrittää, mitkä rahoitusvälineet sopivat hänen riskiprofiiliinsa. Yritysten ei esimerkiksi tulisi antaa asiakkaan ymmärtää, että tämä on valinnut tietyn rahoitusvälineen itselleen soveltuvaksi, tai vaatia asiakasta vahvistamaan, että rahoitusväline tai palvelu soveltuu hänelle.

15. Yrityksen soveltuvuusarvioinnin suorittamisvastuun rajoittamiseen tähtäävät lausekkeet (tai muut samankaltaiset lausunnot) eivät vaikuta millään tavalla asiakkaille käytännössä tarjotun palvelun luokitteluun eivätkä sen arviointiin, onko yritys noudattanut palveluun liittyviä vaatimuksia. Yritysten ei tulisi esimerkiksi väittää, että ne eivät suorita soveltuvuusarviointia, kerätessään asiakkaiden tietoja (kuten sijoitushorisonttiin/pitoaikaan tai riskinsietokykyyn liittyviä tietoja) soveltuvuusarvioinnin suorittamista varten.
16. Jotta asiakkaat ymmärtäisivät paremmin delegoidun MiFID II -asetuksen 2 artiklan 7 kohdassa käyttöön otetun kestävyysmieltymysten käsitteen ja tässä yhteydessä tehtävät valinnat, yritysten tulisi selittää selkeästi ja teknistä kieltä välttäen termit ja erot 2 artiklan 7 kohdan a–c alakohdassa esitetyn kestävyysmieltymysten määritelmän eri osatekijöiden välillä sekä erot näiden tuotteiden ja sellaisten tuotteiden välillä, joilla ei ole tällaisia kestävyysominaisuuksia. Yritysten tulisi myös selittää ympäristöön, yhteiskuntaan ja hallintotapaan liittyviin näkökohtiin liittyvät termit ja käsitteet.
17. Jotta varmistetaan, että asiakkaiden ymmärrys digitaalisen sijoitusneuvonnan kautta tarjottavista palveluista ei ole vajavaista, yritysten tulisi antaa asiakkaille muiden vaadittavien tietojen lisäksi
 - erittäin selkeä ja tarkka selitys siitä, missä määrin ihminen osallistuu neuvontaan, voiko asiakas pyytää henkilökohtaista palvelua ja miten sitä pyydetään
 - selvennys siitä, että asiakkaiden antamat vastaukset vaikuttavat suoraan suositeltujen tai asiakkaan lukuun tehtyjen sijoituspäätösten soveltuvuuden määrittelyyn
 - kuvaus siitä, millaisia tiedonlähteitä on käytetty sijoitusneuvonnan tuottamiseen tai salkunhoitopalvelun tarjoamiseen (jos käytössä on esimerkiksi sähköinen kyselylomake, yritysten tulisi selittää asiakkaalle, että digitaalinen sijoitusneuvonta ottaa huomioon ainoastaan kyselylomakkeen vastaukset tai että yrityksellä on käytössään muita tietoja asiakkaasta tai tileistä)
 - selvitys siitä, miten ja milloin esimerkiksi asiakkaan tilannetta tai henkilökohtaisia olosuhteita koskevia tietoja päivitetään.
18. Edellyttäen että kaikki asiakkaille annettavat tiedot ja raportit noudattavat asiaankuuluvia säännöksiä (mukaan lukien tiedonantovelvollisuutta pysyvän välineen kautta) yritysten tulisi lisäksi selvittää huolellisesti, onko niiden kirjallisten tiedonantojen suunnittelussa otettu huomioon tehokkuus (eli ovatko tiedonannot esimerkiksi suoraan asiakkaiden saatavilla ja helposti löydettävissä ja ymmärrettävissä). Digitaalista sijoitusneuvontaa tarjoaville asiakkaille tämä voi tarkoittaa erityisesti:
 - asiaankuuluvan tiedon korostamista (esimerkiksi ponnahdusikkunoiden kaltaisten suunnitteluominaisuuksien avulla)

- mahdollisen interaktiivisen tekstin lisäämistä (esimerkiksi työkaluvihjeiden kaltaisten suunnitteluominaisuuksien avulla) joidenkin tietojen yhteyteen tai hyödyntämällä muita tapoja tarjota lisätietoa sitä etsiville asiakkaille (esimerkiksi UKK-osion avulla).

I.II ASIAKKAAN JA TUOTTEEN TUNTEMINEN

Järjestelyt asiakkaiden ja sijoitusten ymmärtämiseksi

Asiaa koskeva sääntely: MiFID II:n 16 artiklan 2 kohta ja 25 artiklan 2 kohta sekä delegoidun MiFID II asetuksen 54 artiklan 2 ja 5 kohta ja 55 artikla.

Yleisohje 2

19. Yritysten edellytetään laativan, panevan täytäntöön ja ylläpitävän toimintaohjeita ja menettelyjä (asianmukaiset välineet mukaan lukien), jotka ovat tarpeen, jotta ne voivat ymmärtää asiakkaitaan koskevat olennaiset tosiasiat ja ominaispiirteet. Yritysten tulisi varmistaa, että asiakkaista kerättäviä tietoja arvioidaan johdonmukaisesti riippumatta siitä, miten tiedot on kerätty.

Lisäohjeet

20. Yritysten toimintaohjeiden ja menettelyjen tulee mahdollistaa, että yritykset voivat kerätä ja arvioida kaikki tiedot, joita tarvitaan soveltuvuusarvioinnin tekemiseen kunkin asiakkaan kohdalla, ottaen samalla huomioon ohjeen 3 sisältämät kohdat.
21. Yritykset voisivat esimerkiksi käyttää kyselylomakkeita (myös sähköisessä muodossa), jotka asiakkaat täyttävät, tai asiakkaiden kanssa käytävien keskustelujen aikana kerättyjä tietoja. Yritysten tulisi varmistaa, että kysymykset, joita ne esittävät asiakkailleen ovat riittävän täsmällisiä, että ne ymmärretään todennäköisesti oikein ja että kaikki muut tiedonkeruumenetelmät on suunniteltu siten, että niiden avulla saadaan soveltuvuusarvioinnissa tarvittavat tiedot.
22. Suunnitellessaan kyselylomakkeita, joiden tarkoituksena on kerätä tietoa asiakkaista soveltuvuusarviointia varten, yritysten tulisi olla tietoisia ja pohtia etukäteen, mitkä voisivat olla yleisimpiä syitä sille, että sijoittajat vastaavat väärin kyselylomakkeen kysymyksiin. Tähän liittyen tulisi erityisesti
 - kiinnittää huomiota kyselylomakkeen selkeyteen, kattavuuteen ja ymmärrettävyyteen ja välttää harhaanjohtavaa, epäselvää, epätarkkaa ja liian teknistä kieltä
 - ottaa huomioon, että tekstin asettelu on huolellisesti harkittu ja että siinä vältetään johdattelemasta sijoittajia heidän päätöksissään (esimerkiksi kirjasinkoon tai rivivälin välilyksellä)
 - välttää tiivistettyjen kysymysten esittämistä (eli useaa kohtaa koskevan tiedon keräämistä yhden kysymyksen avulla, erityisesti arvioitaessa tietämystä, kokemusta ja riskinsietokykyä)

- pohtia, missä järjestyksessä kysymykset esitetään, jotta tiedon kerääminen olisi mahdollisimman tehokasta
 - huomioida, että kyselylomakkeissa ei yleisesti annettaisi mahdollisuutta jättää vastaamatta kysymyksiin, jotta varmistetaan kaikkien tarvittavien tietojen kerääminen (erityisesti kerätessä tietoa sijoittajan taloudellisesta tilanteesta).
23. Yritysten tulisi myös ryhtyä kohtuullisiin toimiin arvioidakseen, ymmärtääkö asiakas sijoitusriskin käsitteen sekä sijoitusten riskin ja tuoton välisen suhteen, sillä tämä on välttämätöntä, jotta yritykset voivat toimia asiakkaan edun mukaisesti soveltuvuusarviointia suorittaessaan. Esittäessään aiheeseen liittyviä kysymyksiä yritysten tulisi selittää selkeästi ja yksinkertaisesti, että vastaamisen tarkoituksena on auttaa arvioimaan asiakkaiden suhtautumista riskiin (riskiprofiili) ja arvioimaan näin heille soveltuvia sijoituspalveluja (ja niihin liittyviä riskejä).
24. Soveltuvuusarvioinnin tekemiseksi tarvittaviin tietoihin sisältyy erilaisia tekijöitä, jotka voivat vaikuttaa esimerkiksi asiakkaan taloudellisen tilanteen (mukaan lukien tappionsietokyky) tai sijoitustavoitteiden (mukaan lukien riskinsietokyky) arviointiin. Esimerkkejä tällaisista tekijöistä ovat asiakkaan
- siviilisääty (erityisesti asiakkaan valtuus sitoa varoja, jotka saattavat kuulua myös hänen kumppanilleen)
 - perhetilanne (muutokset asiakkaan perhetilanteessa saattavat vaikuttaa hänen taloudelliseen tilanteeseensa, esimerkiksi uuden lapsen syntymä tai korkeakouluopinnot aloittava lapsi)
 - ikä (merkityksellinen tekijä erityisesti sen varmistamiseksi, että arvioidaan oikein sijoitustavoitteet, taloudellinen riski, jonka sijoittaja on halukas ottamaan, sekä pitoaika/sijoitushorisontti, joka ilmaisee sijoittajan halukkuuden pitää sijoitus tietyn ajan)
 - työllisyystilanne (työsuhdeturva tai eläkeiän lähestyminen voivat vaikuttaa asiakkaan taloudelliseen tilanteeseen tai sijoitustavoitteisiin)
 - tarve realisoida tietyt tarvittavat sijoitukset tai tarve rahoittaa tulevia taloudellisia sitoumuksia (esimerkiksi kiinteistön hankinta tai koulutusmaksut).
25. Määrittäessään tarvittavia tietoja yritysten tulisi pitää mielessä vaikutus, joka millä tahansa näihin tietoihin tulevalla muutoksella voisi olla soveltuvuusarviointiin.
26. Asiakkaan kestävyysmieltymyksiä koskevien tietojen tulisi sisältää kaikki näkökohdat, jotka mainitaan delegoidun MiFID II -asetuksen 2 artiklan 7 kohdan mukaisessa kestävyysmieltymysten määritelmässä, ja niiden tulisi olla riittävän yksityiskohtaisia, jotta asiakkaan kestävyysmieltymykset voidaan sovittaa yhteen rahoitusvälineiden kestävyysominaisuuksien kanssa. Yritysten tulisi kerätä asiakkailta seuraavat tiedot:

- Onko asiakkaalla kestävyysmieltymyksiä (kyllä/ei).
- Jos asiakas vastaa edelliseen kysymykseen myöntävästi, onko asiakkaalla kestävyysmieltymyksiä yhden tai useamman delegoidun MiFID II -asetuksen 2 artiklan 7 kohdan mukaisen määritelmän a, b tai c alakohdan osalta.
- Vähimmäisosuus a ja b alakohdan osalta.
- Mitkä pääasialliset haitalliset vaikutukset olisi c alakohdan osalta otettava huomioon, mukaan luettuina näiden vaikutusten huomioon ottamisen osoittavat laadulliset tai määrälliset seikat.

Yritysten tulisi omaksua koko prosessin ajan neutraali ja puolueeton lähestymistapa, jotta ne eivät vaikuttaisi asiakkaiden vastauksiin.

27. Tämän saavuttamiseksi yritykset voivat valita seuraavan lähestymistavan:

- Yritykset voisivat kerätä tietoja asiakkaan kestävyysmieltymyksistä, jotka viittaisivat yhteen tai useampaan delegoidun MiFID II -asetuksen 2 artiklan 7 kohdan a–c alakohdassa esitettyyn näkökohtaan. Tätä näkökohtaa voitaisiin arvioida suljetuin kyllä/ei-kysymyksin.
- Yritykset voisivat myös kerätä tietoa siitä, liittyvätkö asiakkaan b ja c mukaiset kestävyysmieltymykset ympäristöön, yhteiskuntaan tai hallintoon liittyviin kestävyystekijöihin tai niiden yhdistelmään, tai onko asiakkaalla ylipäättään tällaista painopistettä.
- Jos asiakas ilmaisee mieltymyksensä a ja b alakohdassa mainitun vähimmäisosuuden suhteen, yritykset voisivat kerätä tämän tiedon tarkan prosenttiosuuden sijaan vähimmäisprosenttiosuuksina. Nämä prosenttiluvut tulisi esittää asiakkaalle neutraalisti ja riittävän yksityiskohtaisesti. Yritykset voisivat esimerkiksi auttaa asiakasta määrittämään vähimmäisosuuden ehdottamalla vakioituja vähimmäisosuuksia, kuten ”vähintään 20 prosenttia, vähintään 25 prosenttia, vähintään 30 prosenttia jne.”.
- Jos asiakas haluaa sisällyttää rahoitusvälineen, jossa otetaan huomioon pääasialliset haitalliset vaikutukset, kerättävien tietojen tulisi kattaa c alakohdassa mainitut pääasiallisten haitallisten vaikutusten laadulliset tai määrälliset seikat. Yritykset voisivat testata asiakkaan mieltymyksiä ja halukkuutta sisällyttää pääasiallisten haitallisten vaikutusten indikaattorit indikaattoriryhmien kokonaisuutena sen perusteella, miten asiakas mahdollisesti kohdistaa huomiotaan ympäristöön, yhteiskuntaan tai hallintotapaan liittyviin näkökohtiin. Tässä tulisi käyttää kestävään rahoitukseen liittyvien tietojen antamista koskevan asetuksen teknisissä sääntelystandardeissa⁹ esitettyjä

⁹ Komission delegoitu asetukset (EU) 2022/1288.

luokkia (pääasiallisten haittavaikutusten yksittäisiin indikaattoreihin perustuvan lähestymistavan sijasta), kuten päästöt, energiatehokkuus, vesi ja jätteet, jne.

Tämän jälkeen kukin luokka voitaisiin arvioida sen mukaan, onko se asiakkaalle tärkeä/keskeinen vai ei. Tämä laadullinen arviointi voisi perustua siihen, miten tuotteissa otetaan huomioon pääasialliset haitalliset vaikutukset (esim. poissulkemisstrategiat, ristiriitoja koskevat politiikat tai äänestys- ja vaikuttamispolitiikat).

Siinä tapauksessa, että asiakas haluaa sisällyttää rahoitusvälineen, jossa otetaan huomioon pääasialliset haitalliset vaikutukset, yritykset voisivat tiedustella asiakkaalta, onko olemassa erityisiä taloudellisia toimintoja, jotka hän haluaa asiaankuuluvien pääasiallisten haitallisten vaikutusten perusteella sulkea pois sijoitustensa piiristä. Tällaisia voivat olla esimerkiksi tietyt taloudelliset toiminnot, joita pidetään EU:n luokitusjärjestelmän mukaan huomattavan haitallisina ja/tai jotka ovat vastoin asiakkaan ympäristöön liittyviä ja eettisiä näkemyksiä ja jotka liittyvät tiettyihin kestävyystekijöihin kohdistuviin pääasiallisiin haitallisiin vaikutuksiin.

28. Yrityksillä tulisi olla asiakaspalveluhenkilöstöä koskevat toimintaperiaatteet ja ohjeet tilanteita varten, joissa asiakkaat ilmoittavat, että heillä on kestävyysmieltymyksiä, mutta eivät ilmoita mieltymystään minkään delegoidun MiFID II-asetuksen 2 artiklan 7 kohdan a–c alakohdassa mainitun näkökohdan tai vähimmäisosuuden osalta. Tällöin yritys voisi esimerkiksi ottaa huomioon minkä tahansa delegoidun asetuksen 2 artiklan 7 kohdan a–c alakohdassa tarkoitetuista näkökohdista. Jos yritykset käyttävät tätä lähestymistapaa, niiden tulisi selittää se ja tiedottaa asiakkaalle niiden sijoitustuotteiden kestävyysominaisuuksista, joita yritys suosittelee tai joihin yritys sijoittaa asiakkaan puolesta. Yritysten tulisi myös dokumentoitava soveltuvuusraportissa¹⁰ asiakkaan päätös olla tarkemmin määrittelemättä kestävyysmieltymyksiä. Yritysten tulisi varmistaa, että samanlaiset järjestelyt ovat käytössä silloin, kun yritykset tarjoavat digitaalisen sijoitusneuvonnan palveluja, sillä niiden yhteydessä vuorovaikutus ihmisen kanssa on vähäistä.
29. Kun yritykset tarjoavat salkunhoitoa tai sijoitusneuvontaa salkkuun perustuvalla lähestymistavalla, niiden tulisi kerätä tietoa asiakkaan kestävyysmieltymyksistä edellä kohdissa 26 ja 27 esitetyllä tarkkuudella. Yritysten tulisi myös kysyä asiakkaalta, minkä osan/prosentin salkusta (jos sellainen on) asiakas haluaa sijoitettavan tuotteisiin, jotka vastaavat asiakkaan kestävyysmieltymyksiä. Jos yritykset käyttävät mallisalkkuja, joissa yhdistyvät jotkin tai kaikki edellä kohdassa 26 luetellut kriteerit, näiden mallisalkkujen tulisi mahdollistaa asiakkaan mieltymysten yksityiskohtainen arviointi, eikä niitä pitäisi muuntaa kyselylomakkeeksi, joka pakottaa asiakkaan tiettyyn kriteerien yhdistelmään, joka ei vastaa asiakkaan kestävyysmieltymyksiä.¹¹

¹⁰ Soveltuvuusselvitys on MiFID II:n 25 artiklassa tarkoitettu soveltuvuutta koskeva lausunto"

¹¹ Tämä kohta tulisi lukea yhdessä ohjeiden 87 kohdan kanssa.

30. Yritysten tulisi toteuttaa kaikki kohtuulliset toimenpiteet voidakseen arvioida riittävän laajasti, kuinka hyvin asiakas ymmärtää yrityksen hänelle tarjoamien tuotetyyppien ominaispiirteet ja riskit. Yritysten tulisi ottaa käyttöön järjestelmiä, joiden avulla vältetään asiakkaiden omaa arviointia ja varmistetaan asiakkaan antamien vastausten johdonmukaisuus¹². Tämä on erityisen tärkeää, jotta asiakkaan tietämys ja kokemus arvioidaan oikein. Yritysten keräämät tiedot asiakkaan tietämyksestä ja kokemuksesta tulisi arvioida yhdessä tehtäessä kokonaisarviota siitä, kuinka hyvin asiakas ymmärtää tuotteet ja riskit, jotka liittyvät hänelle suositeltuihin liiketoimiin tai hänen salkkunsa hoitoon.
31. Yritysten on myös tärkeää arvioida asiakkaan tietämys rahoitusalan peruskäsitteistä, kuten sijoitusriskin (mukaan lukien keskittymäriski) sekä riskin ja tuoton tasapainon käsitteistä. Tätä varten yritysten tulisi käyttää havainnollisia ja helposti ymmärrettäviä esimerkkejä tappioista ja tuotoista, joita voi syntyä riskin tasosta riippuen, ja arvioida asiakkaan reaktiota tällaisiin skenaarioihin.
32. Yritysten tulisi suunnitella kyselylomakkeet niin, että yritykset voivat kerätä tarpeelliset tiedot asiakkaastaan. Tämä voi olla erityisen tärkeää yrityksille, jotka tarjoavat digitaalisen sijoitusneuvonnan palveluja, sillä niiden yhteydessä vuorovaikutus ihmisen kanssa on rajoitettua. Noudattaakseen arviointivaatimuksia yritysten tulisi ottaa huomioon esimerkiksi seuraavat tekijät:
- voivatko yritykset päätellä verkkokyselylomakkeella kerättyjen tietojen perusteella, että annettu neuvo soveltuu asiakkaalle, kun otetaan huomioon asiakkaan tietämys, kokemus, taloudellinen tilanne sekä sijoitustavoitteet ja tarpeet
 - ovatko kyselylomakkeen kysymykset riittävän selkeitä ja/tai onko kyselylomake suunniteltu niin, että se sisältää tarvittaessa lisäselvennyksiä tai esimerkkejä (esimerkiksi työkaluvihjeiden tai ponnahdusikkunoiden kaltaisten suunnitteluominaisuuksien avulla)
 - onko asiakkailla mahdollisuus vuorovaikutukseen ihmisen kanssa (mukaan lukien etäyhteydenpito sähköpostitse tai puhelimitse) kyselyyn vastatessaan
 - onko toteutettu toimia, joiden avulla puututaan asiakkaan vastausten epäjohdonmukaisuuteen (esimerkiksi käyttämällä kyselylomakkeessa suunnitteluominaisuuksia, jotka ilmoittavat asiakkaille vastausten sisäisestä epäjohdonmukaisuudesta ja kehottavat heitä harkitsemaan vastauksia uudelleen, tai käyttämällä järjestelmiä, jotka merkitsevät automaattisesti asiakkaan antamat epäjohdonmukaisilta vaikuttavat tiedot, jotta yritys voi tarkastella tietoja tai päättää niihin liittyvistä jatkotoimenpiteistä).

¹² Ks. ohje 4.

Asiakailta kerättävien tietojen laajuus (oikeasuhteisuus)

Asiaa koskeva sääntely: MiFID II:n 25 artiklan 2 kohta sekä delegoidun MiFID II asetuksen 54 artiklan 2 ja 5 kohta ja 55 artikla.

Yleisohje 3

33. Ennen sijoitusneuvontaan tai salkunhoitoon liittyvien palvelujen tarjoamista yritysten on kerättävä kaikki ”tarvittavat tiedot”¹³ asiakkaan tietämyksestä ja kokemuksesta, taloudellisesta tilanteesta ja sijoitustavoitteista. ”Tarvittavien” tietojen laajuus voi vaihdella, ja niitä määritettäessä on otettava huomioon tarjottavien sijoitusneuvontaan tai salkunhoitoon liittyvien palvelujen ominaisuudet, harkittujen sijoitustuotteiden laji ja ominaispiirteet sekä asiakkaiden ominaispiirteet.

Lisäohjeet

34. Määrittäessään sitä, mitä ovat ”tarvittavat” tiedot, yritysten tulisi tarkastella asiakkaan tietämyksen ja kokemuksen, taloudellisen tilanteen ja sijoitustavoitteiden yhteydessä seuraavia seikkoja:

- rahoitusvälineen tai liiketoimen laji, jota yritys suosittelee tai jonka se hankkii/toteuttaa (monimutkaisuus ja riskitaso mukaan luettuina)
- yrityksen tarjoaman palvelun luonne ja laajuus
- asiakkaan tarpeet ja olosuhteet
- asiakastyypit.

35. Vaikka kerättävien tietojen laajuus voi vaihdella, yrityksen on aina varmistettava, että suositus tai asiakkaan lukuun tehty sijoitus soveltuu asiakkaalle. MiFID antaa yrityksille mahdollisuuden kerätä tietoja, jotka ovat oikeasuhteisia niihin tuotteisiin ja palveluihin nähden, joita yritykset tarjoavat tai joista asiakkaat pyytävät erityisiä sijoitusneuvontaan tai salkunhoitoon liittyviä palveluja. Siinä ei anneta yrityksille mahdollisuutta heikentää asiakkaille kuuluvan suojan tasoa.

36. Esimerkiksi tarjotessaan monimutkaisia¹⁴ tai riskipitoisia¹⁵ rahoitusvälineitä yritysten tulisi harkita tarkasti, onko niiden tarpeen kerätä perusteellisempia tietoja asiakkaastaan kuin jos kyse olisi yksinkertaisemmista tai vähemmän riskejä sisältävistä rahoitusvälineistä. Näin siksi, jotta yritykset voivat arvioida asiakkaan kykyä ymmärtää ja kantaa taloudellisesti tällaisiin rahoitusvälineisiin liittyvät riskit¹⁶. Monimutkaisten

¹³ ”Tarvittavien tietojen” tulisi käsittää tiedot, jotka yritysten on kerättävä noudattaakseen MiFID II:n mukaisia soveltuvuusvaatimuksia.

¹⁴ Sellaisina kuin ne on määriteltävä MiFID II:ssa ja ottaa huomioon ohjeessa 7 esitetyt vaatimukset.

¹⁵ Kunkin yrityksen on määriteltävä etukäteen sijoittajille tarjoamiinsa rahoitusvälineisiin sisältyvän riskin taso ottamalla tarvittaessa huomioon yritystä valvovien toimivaltaisten viranomaisten antamat ohjeet, jos sellaisia on annettu.

¹⁶ Varmistaakseen, että asiakkaat ymmärtävät sijoitusriskin ja heille mahdollisesti aiheutuvat tappiot, yrityksen tulisi joka tapauksessa esittää nämä riskit mahdollisuuksien mukaan selkeällä ja ymmärrettävällä tavalla, mahdollisesti käyttämällä havainnollisia esimerkkejä siitä, millaisia tappioita voi syntyä, mikäli sijoitus ei tuota odotetusti.

tuotteiden kohdalla ESMA odottaa yritysten arvioivan perusteellisesti muun muassa asiakkaan tietämyksen ja kokemuksen mukaan lukien esimerkiksi asiakkaan kyvyn ymmärtää mekanismeja, jotka tekevät tuotteesta ”monimutkaisen”, asiakkaan aiemman kaupankäyntikokemuksen tällaisten tuotteiden osalta (esimerkiksi johdannaisten tai vivutettujen tuotteiden osalta) sekä kuinka kauan asiakas on harjoittanut tällaista kauppaa.

37. Kun on kyse epälikvideistä rahoitusvälineistä¹⁷, kerättävät ”tarvittavat tiedot” sisältävät sen, kuinka kauan asiakas on halukas pitämään sijoituksensa. Koska tietoa asiakkaan taloudellisesta tilanteesta on kerättävä kaikissa tapauksissa, kerättävien tietojen laajuus voi määräytyä suositeltavien tai hankittavien rahoitusvälineiden lajin perusteella. Esimerkiksi epälikvidien tai riskipitoisten rahoitusvälineiden osalta kerättäviin ”tarvittaviin tietoihin” voivat sisältyä kaikki seuraavat tekijät sen varmistamiseksi, onko asiakkaan taloudellisen tilanteen perusteella mahdollista sijoittaa tällaisiin rahoitusvälineisiin:

- asiakkaan säännöllisen tulon ja kokonaistulon määrä, olipa tulo ansaittu pysyvästi tai tilapäisesti, ja tulonlähde (esimerkiksi ansiotulo, eläketulo, sijoitustulo, vuokratuotot);
- asiakkaan omaisuus, johon kuuluvat muun muassa käteisvarat, sijoitukset ja kiinteistöt, eli asiakkaalla mahdollisesti olevat sijoitukset, henkilökohtainen ja sijoitusomaisuus, eläkerahastot ja käteistalletukset ja niin edelleen. Yrityksen olisi tarvittaessa kerättävä myös tietoa edellä mainitun omaisuuden käytettävyydestä ja siihen mahdollisesti liittyvistä ehdoista, lainoista, vakuuksista ja muista rajoituksista;
- asiakkaan säännölliset taloudelliset sitoumukset, joihin kuuluvat muun muassa taloudelliset sitoumukset, jotka asiakas on tehnyt tai suunnittelee tekevänsä (asiakkaan velat, kokonaisvelan määrä ja muut jaksoittaiset sitoumukset jne.).

38. Määrittäessään kerättäviä tietoja yritysten tulisi myös ottaa huomioon tarjottavan palvelun luonne. Käytännössä tämä tarkoittaa seuraavaa:

- sijoitusneuvontaan liittyviä palveluja tarjotessaan yritysten tulisi kerätä riittävästi tietoa, jotta ne voivat arvioida asiakkaan kykyä ymmärtää kunkin tälle suositeltavan rahoitusvälineen luonteen ja siihen liittyvät riskit
- salkunhoitopalvelussa, jossa yritys tekee sijoituspäätöksiä asiakkaan lukuun, asiakkaalla ei välttämättä tarvitse olla yhtä yksityiskohtaisia tietoja ja kokemusta kaikista rahoitusvälineistä, joita salkkuun voi kuulua, kuin jos asiakkaalle tarjottaisiin sijoitusneuvontaan liittyviä palveluja. Tällaisissakin tilanteissa asiakkaan tulisi silti ymmärtää ainakin salkkuun liittyvät kokonaisriskit, ja hänellä tulisi olla yleiskäsitys riskeistä, joita kuhunkin salkkuun mahdollisesti kuuluvaan rahoitusvälineeseen liittyy. Yritysten tulisi saada erittäin selkeä käsitys asiakkaan sijoitusprofiilista.

¹⁷ Kunkin yrityksen on määriteltävä etukäteen, mitä sijoittajille tarjoamiaan rahoitusvälineitä se pitää epälikvideinä, ottamalla huomioon yritystä valvovien toimivaltaisten viranomaisten antamat ohjeet, jos sellaisia on annettu.

39. Asiakkaan pyytämän palvelun laajuus voi myös vastaavasti vaikuttaa asiakkaalta kerättävien tietojen yksityiskohtaisuuteen. Yritysten tulisi esimerkiksi kerätä enemmän tietoa asiakkaista, jotka pyytävät heidän koko sijoitusvarallisuutensa käsittävää sijoitusneuvontaa, kuin asiakkaista, jotka pyytävät neuvoa, miten sijoittaa tietty rahasumma, joka edustaa suhteellisen pientä osuutta heidän koko varallisuudestaan.
40. Yrityksen tulisi myös ottaa huomioon asiakastyypin määrittäessään kerättäviä tietoja. Esimerkiksi perusteellisempia tietoja olisi yleensä tarpeen kerätä mahdollisesti heikommassa asemassa olevista asiakkaista (kuten iäkkäämmistä asiakkaista) tai kokemattomista asiakkaista, jotka pyytävät sijoitusneuvontaan tai salkunhoitoon liittyviä palveluja ensimmäistä kertaa. Jos yritys tarjoaa sijoitusneuvontaan tai salkunhoitoon liittyviä palveluja ammattimaiselle asiakkaalle (joka on luokiteltu asianmukaisesti tällaiseksi asiakkaaksi), se voi olettaa, että asiakkaalla on tarvittava kokemus ja tietämys, eikä sen siten edellytetä hankkivan tietoa näistä asioista.
41. Edelleen tarjotessaan sijoitusneuvontaa ”ammattimaiselle asiakkaalle”¹⁸, yritys voi olettaa, että kyseinen asiakas pystyy kantamaan taloudellisesti omien sijoitustavoitteidensa mukaiset mahdolliset sijoitusriskit, eikä sen siten yleensä edellytetä hankkivan tietoa asiakkaan taloudellisesta tilanteesta. Tällaiset tiedot tulisi kuitenkin hankkia, jos asiakkaan sijoitustavoitteet sitä edellyttävät. Jos asiakas esimerkiksi pyrkii suojautumaan riskiltä, yritys tarvitsee yksityiskohtaista tietoa kyseisestä riskistä voidakseen ehdottaa tehokasta suojausvälinettä.
42. Kerättävät tiedot määräytyvät myös asiakkaan tarpeiden ja olosuhteiden perusteella. Yritys esimerkiksi tarvitsee todennäköisesti yksityiskohtaisempia tietoja asiakkaan taloudellisesta tilanteesta, jos asiakkaalla on moninaisia ja/tai pitemmän aikavälin sijoitustavoitteita, kuin jos asiakas etsii lyhytaikaista turvallista sijoitusta.¹⁹
43. Asiakkaan taloudellista tilannetta koskeviin tietoihin kuuluvat tiedot hänen sijoituksistaan. Tämä tarkoittaa, että yrityksellä oletetaan olevan välinekohtaista tietoa asiakkaan sijoituksista yrityksessä. Tarjotun sijoitusneuvon laajuudesta riippuen yritysten tulisi kannustaa asiakkaita antamaan yksityiskohtaista ja mahdollisesti myös välinekohtaista tietoa sijoituksista, joita heillä on muissa yrityksissä.

¹⁸ Sellaisena kuin se on määritelty MiFID II:n liitteessä II olevassa I kohdassa (”Ammattimaisiksi katsotut asiakasryhmät”).

¹⁹ On mahdollista, että yritys kohtaa tilanteita, joissa asiakas ei ole halukas antamaan täydellisiä tietoja omasta taloudellisesta tilanteestaan. Tätä asiaa on käsitelty MiFID II:n sijoittajansuojaa koskevassa kysymyksessä ja vastauksessa asiakirjassa (ESMA35-43-349).

Asiakastiedon luotettavuus

Asiaa koskeva sääntely: MiFID II:n 25 artiklan 2 kohta sekä delegoidun MiFID II asetuksen 54 artiklan 7 kohdan ensimmäinen alakohta.

Yleisohje 4

44. Yritysten tulisi toteuttaa kohtuulliset toimenpiteet ja käyttää asianmukaisia välineitä sen varmistamiseksi, että asiakkaista kerätyt tiedot ovat luotettavia ja johdonmukaisia, sekä vältettävä luottamasta liaksi asiakkaiden omaan arvioon.

Lisäohjeet

45. Asiakkaiden odotetaan toimittavan soveltuvuusarvioinnissa tarvittavat oikeelliset, ajantasaiset ja täydelliset tiedot. Yritysten on kuitenkin tarpeen toteuttaa kohtuulliset toimenpiteet asiakkaista kerättyjen tietojen luotettavuuden, täsmällisyyden ja johdonmukaisuuden tarkistamiseksi²⁰. Yritysten vastuulla on varmistaa, että niillä on riittävästi tietoa soveltuvuusarvioinnin tekemiseksi. Siksi asiakkaan mahdollisesti allekirjoittamat sopimukset tai yrityksen tiedonannot, jotka tähtäävät yrityksen vastuun rajoittamiseen soveltuvuusarvioinnin osalta, eivät ole MiFID II:n tai siihen liittyvän delegoidun asetuksen asiaankuuluvien vaatimusten mukaisia.
46. Asiakkaiden oman arvioinnin vastapainona olisi käytettävä objektiivisia arviointiperusteita. Tällaisia ovat esimerkiksi seuraavat:
- sen sijaan, että asiakkaalta kysyttäisiin, ymmärtääkö asiakas riskin ja tuoton tasapainon ja riskin hajauttamisen käsitteet, yrityksen tulisi esittää asiakkaalle käytännön esimerkkejä mahdollisista todellisista tilanteista esimerkiksi graafisesti tai kohtuullisiin oletuksiin perustuvien myönteisten ja kielteisten skenaarioiden avulla
 - sen sijaan, että asiakkaalta kysyttäisiin, onko hänellä riittävät tiedot tiettyntyyppisten sijoitustuotteiden tärkeimmistä ominaisuuksista ja riskeistä, yrityksen tulisi esimerkiksi esittää kysymyksiä, joilla pyritään arvioimaan asiakkaan todellista tietämystä tiettyntyyppisistä sijoitustuotteista, esittämällä asiakkaalle esimerkiksi monivalintakysymyksiä, joihin asiakkaan on annettava oikea vastaus
 - sen sijaan, että asiakkaalta kysyttäisiin, kokeeko hän olevansa riittävän kokenut sijoittamaan tiettyihin tuotteisiin, yrityksen tulisi kysyä, minkä tyyppiset tuotteet ovat hänelle tuttuja ja milloin viimeksi ja kuinka kauan hän on käynyt kauppaa niillä
 - sen sijaan, että asiakkaalta kysyttäisiin, onko hänellä mielestään riittävästi varoja sijoittamiseen, yrityksen tulisi pyytää tosiseikkoihin perustuvaa tietoa asiakkaan taloudellisesta tilanteesta, esimerkiksi vakituisesta tulonlähteestä ja mahdollisista maksamattomista veloista (kuten pankki- tai muista lainoista, jotka voivat vaikuttaa

²⁰ Asioidessaan ammattimaisten asiakkaiden kanssa yritysten tulisi ottaa huomioon ohjeessa 3 mainitut, delegoidun MiFID II asetuksen 54 artiklan 3 kohdan mukaiset suhteellisuusperiaatteet.

merkittävästi arviointiin asiakkaan kyvystä ottaa sijoitukseen liittyviä taloudellisia riskejä tai kantaa tappioita)

- sen sijaan, että asiakkaalta kysyttäisiin, onko hän sinut riskin ottamisen kanssa, yrityksen tulisi kysyä, miten paljon tappiota asiakas olisi valmis hyväksymään tietyn ajanjakson kuluessa joko yksittäisen sijoituksen tai koko salkun osalta.
47. Arvioidessaan asiakkaan tietämystä ja kokemusta yrityksen tulisi myös välttää liian laajoja kysymyksiä, joihin vastataan kyllä/ei-tyyppisesti, tai hyvin laajaa rasti ruutuun -itsearviointimenetelmää (yritysten olisi esimerkiksi vältettävä antamasta asiakkaalle luettelo sijoitustuotteista ja pyytämästä häntä ilmoittamaan, mitkä tuotteet hän ymmärtää). Jos yritykset esitäytävät vastaukset perustuen asiakkaan tämän yrityksen kanssa (esimerkiksi muun sijoituspalvelun kautta) toteuttamien liiketoimien historiaan, heidän tulisi varmistaa, että käytetään vain täysin objektiivista, asianmukaista ja luotettavaa tietoa ja että asiakas on saanut mahdollisuuden esitetyjen vastausten tarkistamiseen ja tarvittaessa oikaisemiseen ja/tai täydentämiseen etukäteen annettujen tietojen oikeellisuuden varmistamiseksi. Yritysten tulisi myös pidättäytyä ennustamasta asiakkaiden kokemuksia oletusten perusteella.
48. Arvioidessaan asiakkaidensa riskinsietokykyä kyselylomakkeen avulla yritysten tulisi selvittää paitsi tulevien sijoitusten toivotut riskiin ja tuottoon liittyvät ominaisuudet myös ottaa huomioon asiakkaan kyky havaita riskejä. Tätä varten asiakkaalle voitaisiin esittää tarkkoja kysymyksiä hänen riskin todennäköisyyteen liittyvistä henkilökohtaisista valinnoistaan, vaikka riskinsietokyvyn itsearviointia tulisi muuten välttää. Lisäksi yritykset voisivat esimerkiksi hyödyntää graafisia esityksiä, tiettyjä prosenttimääriä tai todellisia lukuja kysyessään asiakkaalta, miten hän suhtautuisi salkun arvon alenemiseen.
49. Jos yritykset turvautuvat välineisiin, joita asiakkaiden on tarkoitus käyttää osana soveltuvuusprosessia (kuten kyselylomakkeet tai riskiprofiloinnissa käytettävät ohjelmistot), niiden tulisi varmistaa, että käytössä on asianmukaiset järjestelmät ja tarkistukset, joilla varmistetaan, että välineet soveltuvat tarkoitukseensa ja että niillä saadaan aikaan tyydyttäviä tuloksia. Esimerkiksi riskiprofiloinnissa käytettävissä ohjelmistoissa voitaisiin tehdä asiakkaiden vastausten johdonmukaisuutta koskevia tarkistuksia, jotta voidaan nostaa esiin kerättyjen eri tietojen välisiä ristiriitaisuuksia.
50. Yritysten tulisi myös toteuttaa kohtuulliset toimenpiteet tällaisten välineiden käyttöön mahdollisesti liittyvien riskien vähentämiseksi. Riskejä saattaa esimerkiksi syntyä, jos asiakkaita kehoitetaan vastaamaan tietyllä tavalla, jotta he voivat sijoittaa rahoitusvälineisiin, jotka eivät välttämättä sovellu heille (ilman että otetaan huomioon asiakkaan todelliset olosuhteet ja tarpeet)²¹.
51. Varmistaakseen asiakastietojen johdonmukaisuuden yritysten tulisi tarkastella kerättyjä tietoja kokonaisuutena. Yritysten tulisi olla valppaina kerättyjen tietojen mahdollisten ristiriitaisuuksien suhteen ja ottaa yhteyttä asiakkaaseen, jotta mahdolliset merkittävät

²¹ Ks. myös ohjeen 5 kohta 54, jossa käsitellään yritysten mahdollisuutta vaikuttaa asiakkaisiin niin, että asiakkaat muuttavat aiemmin antamia vastauksia, ilman että heidän tilanteensa on muuttunut merkittävästi.

epäjohdonmukaisuudet tai virheet voidaan korjata. Tällaisia ristiriitaisuuksia voi liittyä esimerkiksi asiakkaisiin, joilla on vähän tietämystä tai kokemusta ja aggressiivinen asenne riskeihin tai jotka ovat riskiprofiilin mukaan harkitsevia sijoittajia ja joilla on kunnianhimoiset sijoitustavoitteet.

52. Yritysten tulisi ottaa käyttöön mekanismeja käsittelemään riskiä siitä, että asiakkaat voivat yliarvioida tietämyksensä ja kokemuksensa, esimerkiksi esittämällä heille kysymyksiä, jotka auttavat yritystä muodostamaan kokonaiskuvan asiakkaan tietämyksestä rahoitusvälineiden eri lajien ominaispiirteistä ja riskeistä. Tällaiset toimenpiteet voivat olla erityisen tärkeitä digitaalisen sijoitusneuvonnan yhteydessä, sillä asiakkaan yliarvioinnin riski voi olla suurempi, kun he antavat tietoja automatisoidun (tai puoliautomatisoidun) järjestelmän kautta, erityisesti tilanteissa, jotka sisältävät hyvin vähän tai ei lainkaan vuorovaikutusta asiakkaiden ja yrityksen työntekijöiden välillä.

Asiakastiedon päivittäminen

Asiaa koskeva sääntely: MiFID II:n 25 artiklan 2 kohta ja 54 artiklan 7 kohdan 2 alakohta sekä delegoidun MiFID II asetuksen 55 artiklan 3 kohta.

Yleisohje 5

53. Jos kyseessä on jatkuva asiakassuhde (esimerkiksi yrityksen tarjotessa asiakkaalle jatkuvia sijoitusneuvontaan tai salkunhoitoon liittyviä palveluja), yrityksen tulisi soveltuvuusarvioinnin tekemistä varten ottaa käyttöön menettelyt, joissa määritellään
- (a) mitä kerättyjä tietoja olisi päivitettävä ja kuinka usein
 - (b) miten päivittäminen olisi tehtävä ja mitä toimia yrityksen olisi toteutettava, kun se saa uusia tai päivitettyjä tietoja tai kun asiakas ei toimita pyydettyjä tietoja.

Lisäohjeet

54. Yritysten tulisi käydä asiakastiedot säännöllisesti läpi varmistaakseen, että tiedot eivät ole merkittävästi vanhentuneita, vääriä tai puutteellisia. Tätä varten yritysten tulisi ottaa käyttöön toimenpiteitä, joilla ne kannustavat asiakkaita päivittämään alun perin annetut tiedot aina, kun tiedot muuttuvat merkittävästi.
55. Päivittämisen tiheys voi vaihdella esimerkiksi asiakkaiden riskiprofiilien mukaan, ja siihen voivat vaikuttaa heille suositellut rahoitusvälineet. Asiakkaasta soveltuvuusvaatimusten mukaisesti kerättyjen tietojen perusteella yritys määrittää asiakkaan sijoitusriskiprofiilin eli sen, minkä tyyppiset sijoituspalvelut tai rahoitusvälineet voivat yleisesti ottaen soveltua hänelle, kun otetaan huomioon asiakkaan tietämys ja kokemus, taloudellinen tilanne (mukaan lukien tappionsietokyky) ja sijoitustavoitteet (mukaan lukien riskinsietokyky). Esimerkiksi riskiprofiili, jonka myötä asiakas voi sijoittaa useampiin riskipitoisempiin tuotteisiin, edellyttää todennäköisesti useammin toistuvaa päivittämistä. Tiedot tapahtumat voivat myös käynnistää päivittämisprosessin: tällainen voisi olla esimerkiksi se, että asiakkaat saavuttavat eläkeiän.

56. Päivittäminen voitaisiin tehdä esimerkiksi tapaamalla asiakkaita tietyin väliajoin tai lähettämällä heille kyselyjä tietojen ajan tasalla pitämiseksi. Asiaa koskeviin toimiin voi kuulua asiakkaan profiiliin muuttaminen kerättyjen ajantasaisten tietojen perusteella.
57. Asiakkaan kestävyysmieltymysten osalta nämä tiedot tulisi päivittää – jatkuvien suhteiden osalta – viimeistään seuraavassa asiakastietojen säännöllisessä päivityksessä komission delegoidun asetuksen 2021/1253 soveltamisen aloittamisen jälkeen. Asiakkaille tulisi antaa mahdollisuus päivittää profiilinsa välittömästi, jos he niin haluavat. Jos asiakas ei pyydä profiilinsa välitöntä päivittämistä, ja sinä aikana, joka edeltää sitä, että yritys hankkii tiedot asiakkaan kestävyysmieltymyksistä, asiakasta pidetään 'kestävyysneutraalina', ja näin ollen asiakkaalle voitaisiin suositella 85 kohdan mukaisesti tuotteita, joissa on sekä kestävyteen liittyviä ominaisuuksia että sellaisia, joissa niitä ei ole.
58. Yritysten on lisäksi tärkeää toteuttaa toimenpiteitä ehkäistäkseen sitä, että ne johdattavat asiakkaan päivittämään omaa profiiliaan sopivaksi tietyille hänelle soveltumattomille sijoitustuotteille, ilman että asiakkaan tilanne on todellisuudessa muuttunut²². Hyvä käytäntö tämän riskin ehkäisemiseksi olisi esimerkiksi se, että yritysten käytäntöihin kuuluisi tarkistaa joko ennen liiketoimia tai niiden jälkeen, onko asiakkaan profiilia ajantasaistettu liian usein tai liian pian edellisten muutosten jälkeen (erityisesti jos muutos on tehty muutamaa päivää ennen suositeltua sijoitusta). Tällöin tilanteeseen puututtaisiin tai siitä ilmoitettaisiin asianmukaiselle valvovalle taholle. Tällaiset toimintaohjeet ja menettelyt ovat erityisen tärkeitä, jos tilanteeseen liittyy riski, että yrityksen etu voi olla ristiriidassa asiakkaan edun kanssa esimerkiksi yrityksen tarjotessa asiakkaalle omaa tuotettaan tai yrityksen saadessa kannustinpalkkioita jonkin tuotteen tarjoamisesta. Tässä yhteydessä huomioitava toinen tärkeä tekijä on se, miten asiakkaan kanssa ollaan vuorovaikutuksessa (esimerkiksi kasvokkain tai automatisoidun järjestelmän kautta)²³.
59. Yritysten tulisi ilmoittaa asiakkaalle, jos tämän profiili muuttuu annettujen lisätietojen perusteella joko riskipitoisemmaksi (minkä seurauksena asiakkaalle voivat mahdollisesti soveltua riskipitoisemmat ja monimutkaisemmat tuotteet, joihin sisältyy korkeampien tappioiden riski) tai maltillisemmaksi (minkä seurauksena asiakkaalle soveltuvien tuotteiden valikoima voi olla suppeampi).

²² Tässä yhteydessä tärkeitä ovat myös toimenpiteet, joilla varmistetaan asiakastiedon luotettavuus, ohjeen 4 kohdassa 44 määritellyn mukaisesti.

²³ Ks. täältä osin myös ESMAn aiemmat tätä koskevat selvennykset MiFID II:n sijoittajansuojaa koskevasta kysymykset ja vastaukset asiakirjasta (viite: ESMA35-43-349 - soveltumattomilla tuotteilla tehtäviä liiketoimia koskeva kysymys "Transactions on unsuitable products").

Oikeushenkilöitä tai luonnollisten henkilöiden ryhmiä koskevat asiakastiedot

Asiaa koskeva sääntely: MiFID II:n 25 artiklan 2 kohta sekä delegoidun MiFID II asetuksen 54 artiklan 6 kohta.

Yleisohje 6

60. Yrityksillä on oltava toimintaohje, jonka avulla määritetään etukäteen, miten soveltuvuusarviointi suoritetaan silloin, kun asiakas on oikeushenkilö tai vähintään kahden luonnollisen henkilön muodostama ryhmä tai jos yhtä tai useampaa luonnollista henkilöä edustaa toinen luonnollinen henkilö. Toimintaohjeessa tulisi määritellä tarkasti toimintamenettely ja arviointiperusteet, joita noudattamalla toimitaan kussakin tilanteessa MiFID II:n soveltuvuusvaatimusten mukaisesti. Yrityksen tulisi ilmoittaa selkeästi ja etukäteen asiakkaille, jotka ovat oikeushenkilöitä, henkilöiden muodostamia ryhmiä tai toisen luonnollisen henkilön edustamia luonnollisten henkilöiden muodostamia ryhmiä, kenen tai minkä pitäisi olla soveltuvuusarvioinnin kohteena, miten soveltuvuusarviointi käytännössä tehdään ja mitä vaikutuksia sillä voi olla kyseisille asiakkaille, voimassa olevan toimintaohjeen mukaisesti.

Lisäohjeet

61. Yritysten tulisi selvittää, sisältääkö sovellettava kansallinen lainsäädäntö erityisiä seikkoja, jotka tulee huomioida soveltuvuusarvioinnin tekemistä varten (näin voi olla esimerkiksi silloin, kun laki velvoittaa nimittämään laillisen edustajan esimerkiksi alaikäiselle tai vajaakykyiselle henkilölle tai oikeushenkilölle).
62. Toimintaohjeessa tulisi selkeästi erotella, milloin sovellettava kansallinen lainsäädäntö edellyttää edustajan nimeämistä, kuten on mahdollista oikeushenkilöiden tapauksissa, ja milloin lainsäädäntö ei sitä edellytä, ja toimintaohjeessa tulisi keskittyä jälkimmäiseen tapaukseen. Jos toimintaohjeessa määrätään asiakkaiden välisistä sopimuksista, asiakkaille tulisi ilmoittaa selkeästi ja kirjallisessa muodossa, miten asiakkaiden väliset sopimukset voivat vaikuttaa kunkin asiakkaan etujen suojeluun. Tiedot yrityksen toimintaohjeen mukaisista toimenpiteistä tulisi säilyttää asianmukaisesti jälkitarkastuksia varten.

Tilanteet, joissa sovellettava kansallinen lainsäädäntö edellyttää edustajan käyttöä

63. Delegoidun MiFID II asetuksen 54 artiklan 6 kohdan toisessa alakohdassa määritetään, miten soveltuvuusarviointi tulisi tehdä tilanteissa, joissa asiakas on toisen luonnollisen henkilön edustama luonnollinen henkilö tai oikeushenkilö, joka on pyytänyt tulla käsitellyksi ammattimaisena asiakkaana. On kohtuullista, että samaa lähestymistapaa sovellettaisiin kaikkiin oikeushenkilöihin, riippumatta siitä, onko asiakas pyytänyt tulla käsitellyksi ammattimaisena asiakkaana.
64. Yritysten tulisi varmistaa, että niiden toimintamenettelyissä huomioidaan kyseinen artikla riittäväällä tavalla organisaation sisällä. Yritysten tulisi esimerkiksi tarkistaa, että

edustajalla on – asiaankuuluvan kansallisen lainsäädännön mukaisesti – valtuudet toteuttaa liiketoimia varsinaisen asiakkaan lukuun.

Tilanteet, joissa sovellettava kansallinen lainsäädäntö ei edellytä edustajan käyttöä

65. Kun asiakas on vähintään kahden luonnollisen henkilön muodostama ryhmä eikä sovellettava kansallinen lainsäädäntö edellytä edustajan käyttöä, yrityksen toimintaohjeessa tulisi määrittää, keneltä tarvittavat tiedot kerätään ja miten soveltuvuusarviointi tehdään. Asiakkaille tulisi tiedottaa asianmukaisesti yrityksen (toimintaohjeen mukaisesti) käytännöstä sekä sen vaikutuksesta soveltuvuusarvioinnin tekemiseen käytännössä.
66. Yritykset voisivat harkita seuraavanlaisia käytäntöjä:
- (a) ne voisivat ehdottaa vähintään kahden luonnollisen henkilön muodostamalle ryhmälle edustajan nimeämistä tai
 - (b) ne voisivat harkita tietojen keräämistä ja soveltuvuuden arvioimista kunkin asiakkaan kohdalla erikseen.

Edustajan nimeämisen ehdottaminen vähintään kahden luonnollisen henkilön muodostamalle ryhmälle

67. Jos vähintään kahden luonnollisen henkilön muodostama ryhmä päättyy nimeämään edustajan, voitaisiin soveltaa delegoidun MiFID II asetuksen 54 artiklan 6 kohdan toisessa alakohdassa kuvattua lähestymistapaa: arvioinnissa otettaisiin huomioon edustajan tietämys ja kokemus sekä varsinaisen asiakkaan tai varsinaisten asiakkaiden taloudellinen tilanne ja sijoitustavoitteet. Nimeäminen tulisi tehdä kirjallisesti ja sovellettavan kansallisen lainsäädännön mukaisesti ja sitä noudattaen, ja kyseisen yrityksen tulisi kirjata tieto siitä. Ryhmään kuuluville asiakkaille tulisi ilmoittaa selkeästi ja kirjallisessa muodossa, miten asiakkaiden väliset sopimukset voivat vaikuttaa kunkin asiakkaan etujen suojeluun.
68. Yrityksen toimintaohjeessa voitaisiin kuitenkin edellyttää, että varsinaiset asiakkaat sopivat yhdessä sijoitustavoitteet.
69. Jos osapuolet eivät pääse yhteisymmärrykseen siitä, kenen tai keiden tietämyksestä ja kokemuksesta tietoja tulisi kerätä, minkä perustella taloudellinen tilanne tulisi määrittää soveltuvuusarviointia varten tai miten sijoitustavoitteet tulisi määrittää, yrityksen tulisi soveltaaärkevintä mahdollista lähestymistapaa ottamalla huomioon vähiten kokemusta ja tietämystä omaavan, heikoimmassa taloudellisessa tilanteessa olevan tai sijoitustavoitteiltaan maltillisimman henkilön tiedot. Vaihtoehtoisesti yrityksen toimintaohjeessa voidaan myös määrittää, että yritys ei voi tarjota sijoitusneuvontaan tai salkunhoitoon liittyviä palveluja tällaisessa tilanteessa. Yritysten tulisi soveltaaärkevintä mahdollista lähestymistapaa ainakin silloin, kun ryhmän muodostavien jäsenten tietämys, kokemus tai taloudellinen tilanne eroavat merkittävästi toisistaan tai kun sijoitusneuvontaan tai salkunhoitoon liittyviin palveluihin voi sisältyä vivutettuja

rahoitusvälineitä tai ehdollista vastuuta koskevia liiketoimia, jotka sisältävät merkittävien, asiakasryhmän alkuperäisen sijoituksen mahdollisesti ylittävien tappioiden riskin. Yrityksen tulisi myös dokumentoida valittu lähestymistapa selkeästi.

Tietojen kerääminen ja soveltavuuden arviointi kunkin asiakkaan kohdalla erikseen

70. Jos yritys päättää kerätä tietoja kustakin ryhmään kuuluvasta yksittäisestä asiakkaasta ja arvioida soveltavuuden kunkin asiakkaan kohdalla erikseen ja yksittäisten asiakkaiden ominaispiirteet eroavat toisistaan merkittävästi (yritys esimerkiksi määritteli heille erilaiset sijoitusprofiilit), on syytä pohtia, miten varmistetaan tarjottujen sijoitusneuvontaan tai salkunhoitoon liittyvien palvelujen yhtenäisyys ottaen huomioon asiakasryhmän varat tai salkun sisältö. Tällaisessa tilanteessa rahoitusväline voi soveltua yhdelle ryhmän jäsenistä mutta ei kaikille. Yrityksen toimintaohjeessa tulisi selkeästi määrittellä, miten yritys toimii kyseisissä tilanteissa. Myös tällöin yrityksen tulisi soveltaa järkevintä mahdollista lähestymistapaa ottamalla huomioon vähiten kokemusta ja tietämystä omaavan, heikoimmassa taloudellisessa tilanteessa olevan tai sijoitustavoitteiltaan maltillisimman ryhmään kuuluvan asiakkaan tiedot. Vaihtoehtoisesti yrityksen toimintaohjeessa voidaan myös määrittää, että yritys ei voi tarjota sijoitusneuvontaan tai salkunhoitoon liittyviä palveluja tällaisessa tilanteessa. Tässä yhteydessä on syytä huomioida, että kaikkien ryhmään kuuluvien asiakkaiden tietojen kerääminen ja keskimääräisen profiilin määrittäminen asiakkaiden tietämyksen ja pätevyyden perusteella soveltavuusarviointia varten ei todennäköisesti noudattaisi MiFID II:n hallitsevaa periaatetta, eli se ei olisi asiakkaan edun mukaista toimintaa.

Järjestelyt sijoitustuotteiden ymmärtämiseksi

Asiaa koskeva sääntely: MiFID II:n 16 artiklan 2 kohta ja 25 artiklan 2 kohta sekä delegoidun MiFID II asetuksen 54 artiklan 9 kohta.

Yleisohje 7

71. Yritysten tulisi varmistaa, että niiden käytössä on toimintaohjeita ja menettelyjä, joiden ansiosta ne ymmärtävät sijoitustuotteiden ominaispiirteet, luonteen ja ominaisuudet (kulut ja riskit mukaan lukien), jotta ne voivat suositella soveltuvia sijoituksia tai tehdä soveltuvia sijoituksia asiakkaidensa lukuun.

Lisäohjeet

72. Yritysten tulisi ottaa käyttöön tehokkaita ja objektiivisia toimintamenettelyjä, menetelmiä ja välineitä, jotta ne voivat tarkastella asianmukaisesti kunkin sijoitustuotteen eri ominaispiirteitä, mukaan lukien kestävyystekijät, ja merkittäviä riskitekijöitä (kuten luotto-, markkina- ja likviditeettiriskiä²⁴) sellaisten sijoitustuotteiden osalta, joita ne voivat suositella tai joihin ne voivat sijoittaa asiakkaidensa lukuun. Samalla tulisi ottaa

²⁴ On erityisen tärkeää, että (esimerkiksi luotto-/vastapuoliriskiä ja markkinariskiä varten käyttöön otetut) muut riski-indikaattorit eivät syrjäytä tunnistettua likviditeettiriskiä. Tämä on tärkeää, sillä tuotteiden likviditeettiominaisuuksia tulee verrata tietoihin asiakkaan halukkuudesta pitää sijoitusta tietyn ajan eli ns. pitoaikaan.

huomioon myös yrityksen tuotevalvontavaatimuksia varten tekemä analyysi²⁵. Yritysten tulisi arvioida huolellisesti, miten tietyt tuotteet (esimerkiksi vaihtovelkakirjat tai muut pankkien elvytys- ja kriisinratkaisudirektiivin soveltamisalaan kuuluvat velkainstrumentit²⁶, jotka voivat muuntautua esimerkiksi osakkeiksi) voivat käyttäytyä tietyissä olosuhteissa. On erityisen tärkeää ottaa huomioon tuotteiden ”monimutkaisuus”, jonka tason tulisi vastata asiakkaan tietoja (erityisesti tietämyksen ja kokemuksen osalta). Vaikka monimutkaisuus on suhteellinen käsite ja se riippuu useista tekijöistä, yritysten tulisi myös ottaa huomioon MiFID II:ssa määritellyt arviointiperusteet ja periaatteet määrittäessään ja arvioidessaan asianmukaisesti tuotteiden monimutkaisuutta soveltuvuusarviointia varten.

73. Tarkastellessaan tuotteiden kestävyystekijöitä siltä kannalta, vastaavatko ne asiakkaan kestävyysmielityksiä, yritykset voisivat esimerkiksi asettaa tarjoamiinsa tuotteisiin sisältyvät rahoitusvälineet paremmuusjärjestykseen ja ryhmitellä ne seuraavien seikkojen perusteella: i) ympäristön kannalta kestäväenä pidettävään taloudelliseen toimintaan sijoitettujen varojen osuus (luokitusjärjestelmäasetuksen 2 artiklan 1 kohdassa määritellyllä tavalla); ii) kestävien sijoitusten osuus (tiedonantovelvoiteasetuksen 2 artiklan 17 kohdassa määritellyllä tavalla); iii) pääasiallisten haitallisten vaikutusten ja muiden ympäristöön, yhteiskuntaan ja hallintotapaan liittyvien kestävyysominaisuuksien huomioon ottaminen. Tällaisen ryhmittelyn tulisi myös olla johdonmukainen yrityksen tuotevalvontavelvoitteita varten tekemän analyysin kanssa. Yrityksiä muistutetaan, että rahoitusvälineiden ryhmittely soveltuvuusarviointia varten ei voi korvata edellä kohdissa 26 ja 27 kuvattua tietojen keräämistä asiakkailta.
74. Yritysten tulisi ottaa käyttöön toimintamenettelyjä varmistaakseen, että niiden tarjoamien sijoitustuotteiden ymmärtämiseen ja oikein tapahtuvaan luokitteluun käytettävät tiedot ovat luotettavia, täsmällisiä, johdonmukaisia ja ajantasaisia. Ottaessaan käyttöön tällaisia toimintamenettelyjä yritysten tulisi ottaa huomioon arvioitavien tuotteiden erilaiset ominaispiirteet ja luonne (esimerkiksi monimutkaisemmat tuotteet, joilla on erityisiä ominaisuuksia, voivat edellyttää yksityiskohtaisempia käytäntöjä, eikä yritysten pitäisi nojata vain yhteen tietojen toimittajaan ymmärtääkseen ja luokitellakseen sijoitustuotteita vaan tarkistaa ja kyseenalaistaa tietoja tai vertailla tietoja useista lähteistä).
75. 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.

²⁵ 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.

²⁶ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2014/59/EU, annettu 15 päivänä toukokuuta 2014, luottolaitosten ja sijoituspalveluyritysten elvytys- ja kriisinratkaisukehyksestä sekä neuvoston direktiivin 82/891/ETY, direktiivien 2001/24/EY, 2002/47/EY, 2004/25/EY, 2005/56/EY, 2007/36/EY, 2011/35/EU, 2012/30/EU ja 2013/36/EU ja asetusten (EU) N:o 1093/2010 ja (EU) N:o 648/2012 muuttamisesta (EUVL L 173, 12.6.2014, s. 190–348).

I.III ASIAKKAILLE SOVELTUVIEN TUOTTEIDEN VALINTA

Sijoituksen soveltuvuuden varmistamiseksi tarvittavat järjestelyt

Asiaa koskeva sääntely: MiFID II:n 16 artiklan 2 kohta ja 25 artiklan 2 kohta sekä delegoidun MiFID II asetuksen 21 artikla.

Yleisohje 8

76. Jotta asiakkaille löydetään heille soveltuvat sijoitusvaihtoehdot, yritysten tulisi ottaa käyttöön toimintaohjeita ja menettelyjä sen varmistamiseksi, että ne ottavat johdonmukaisesti huomioon
- kaikki asiakkaasta saatavilla olevat tiedot, joilla on merkitystä arvioitaessa sijoituksen soveltuvuutta, mukaan lukien asiakkaan nykyinen sijoitussalkku (ja varojen jakautuminen salkun sisällä)
 - soveltuvuusarvioinnissa tarkasteltavien sijoitusten kaikki olennaiset ominaispiirteet, mukaan lukien kaikki kyseeseen tulevat riskit ja suorat tai välilliset asiakkaalle aiheutuvat kulut.²⁷

Lisäohjeet

77. Yritysten on syytä muistaa, että soveltuvuusarviointi ei rajoitu rahoitusvälineiden ostosuosituksiin. Kaikkien annettujen suositusten on oltava asiakkaalle soveltuvia riippumatta siitä, suositellaanko asiakasta ostamaan, pitämään tai myymään rahoitusväline tai olemaan tekemättä niin²⁸.
78. Yrityksillä, jotka käyttävät soveltuvuusarviointiprosessissa erilaisia välineitä (kuten mallisalkkuja, omaisuuslajien välistä jakaumaa määrittäviä ohjelmistoja tai riskiprofilointityökalua mahdollisia sijoituksia varten), tulisi olla asianmukaiset järjestelmät ja valvontamenettelyt sen varmistamiseksi, että välineet soveltuvat tarkoitukseensa ja että niillä saadaan aikaan tyydyttäviä tuloksia.
79. Välineet tulisi suunnitella siten, että niissä otetaan huomioon kunkin asiakkaan tai rahoitusvälineen kaikki merkitykselliset erityispiirteet. Esimerkiksi välineet, joilla tarkastellaan asiakkaita tai rahoitusvälineitä suurpiirteisesti, eivät soveltuisi tähän tarkoitukseen.
80. Yrityksen tulisi laatia toimintaohjeet ja menettelyt, joiden avulla se voi muun muassa varmistaa, että

²⁷ Ks. delegoidun MiFID II -asetuksen 50 ja 51 artikla velvollisuudesta antaa asiakkaille tietoa kuluista.

²⁸ Ks. delegoidun MiFID II -asetuksen johdanto-osan 87 kappale sekä CESR, "Understanding the definition of advice under MiFID, question and answers", 19. huhtikuuta 2010, CESR/10-293, kappale 31, osa IV.

- asiakkaalle tarjottavissa sijoitusneuvonta- ja salkunhoitopalveluissa otetaan huomioon asianmukainen riskin hajauttamisaste
 - asiakas ymmärtää riittävästi riskin ja tuoton välisen suhteen, eli riskittömiin sijoituksiin väistämättä sisältyvän alhaisen tuoton, aikahorisontin vaikutuksen tähän suhteeseen ja kulujen vaikutuksen hänen sijoituksiinsa
 - asiakkaan taloudellinen tilanne mahdollistaa sijoitusten tekemisen ja asiakas pystyy kantamaan mahdolliset sijoitustappiot
 - sijoitusneuvonta- tai salkunhoitopalvelujen tarjoamisen yhteydessä tehdyssä epälikvidiä tuotetta koskevassa henkilökohtaisessa suosituksessa tai liiketoimessa otetaan huomioon se, kuinka kauan asiakas on valmis pitämään sijoituksensa
 - estetään mahdollisten eturistiriitojen kielteinen vaikutus soveltuvuusarvioinnin laatuun.
81. Kestävyysmieltymyksiä tulisi käsitellä vasta, kun soveltuvuus on arvioitu tietämykseen ja kokemukseen, taloudelliseen tilanteeseen ja muihin sijoitustavoitteisiin liittyvien kriteerien mukaisesti. Kun sopivien tuotteiden valikoima on tämän arvioinnin jälkeen yksilöity, toisessa vaiheessa tulisi määrittää tuote tai salkunhoidon tai salkkuun perustuvan sijoitusneuvonnan osalta sijoitusstrategia, joka täyttää asiakkaan kestävyysmieltymykset.
82. Jos yritys aikoo suositella komission delegoidun asetuksen 2021/1253 johdanto-osan 8 kappaleessa tarkoitetun sijoitusneuvonnan yhteydessä tuotetta, joka ei vastaa asiakkaan alkuperäisiä kestävyysmieltymyksiä, se voi tehdä niin vasta, kun asiakas on mukauttanut kestävyysmieltymyksiään. Yrityksen selvitys siitä, miksi se on turvautunut tällaiseen mahdollisuuteen, sekä asiakkaan päätös tulisi dokumentoida soveltuvuusraportissa. Yrityksiä muistutetaan siitä, että tämä mahdollisuus koskee ainoastaan kestävyysmieltymyksiä ja että soveltuvuusarvioinnin muiden kriteerien osalta tuotteen on vastattava asiakasprofiilia, eikä sitä muuten saa suositella, kuten delegoidun MiFID II -asetuksen 54 artiklan 10 kohdassa todetaan.
83. Jos asiakas mukauttaa kestävyysmieltymyksiä, mukautuksen tulisi koskea ainoastaan kyseistä sijoitusneuvontaa eikä asiakkaan profiilia yleensä. Jos kyseessä on sijoitusneuvonta, mukauttaminen tulisi myös dokumentoida soveltuvuusraportissa, ja siihen tulisi soveltaa säännöllisiä valvontamenettelyjä. Sen jälkeen kun asiakas on ilmaissut aikomuksensa mukauttaa mieltymyksiään, mutta ei ennen sitä, yritys voisi antaa asiakkaalle tietoa sen tarjoamista tuotteista, joissa on kestävyysominaisuuksia.
84. Salkunhoidossa asiakkaan kestävyysmieltymykset, mukaan lukien vähimmäisosuus, joka on sijoitettava kestävyysominaisuuksia sisältäviin sijoituksiin, on kerättävä ja arvioitava, kun salkunhoitovaltuutuksesta ja sijoitusstrategiasta sovitaan. Jos yritys ei voi täyttää näitä mieltymyksiä, sen tulisi keskustella tästä asiakkaan kanssa sovittaessa salkunhoitovaltuutuksesta, jossa sijoitusstrategia määritellään, ja kysyä asiakkaalta,

haluaako hän mukauttaa mieltymyksiään. Asiakkaan päätös tulisi kirjata salkunhoitovaltuutukseen.

Antaessaan sijoitusneuvontaa salkkuperusteisella lähestymistavalla yritysten tulisi ensin soveltuvuusarvioinnin yhteydessä arvioida asiakkaan kestävyysmieltymykset, vähimmäisosuus mukaan luettuna. Tämän jälkeen yrityksen tulisi seurata, täyttyvätkö nämä mieltymykset edelleen salkun tasolla, ja annettava tarvittaessa asianmukaisia suosituksia.

Jos asiakas mukauttaa kestävyysmieltymyksiään alkuperäisen soveltuvuusarvioinnin jälkeen, yrityksen tulisi salkkuperusteisessa salkunhoidossa tai sijoitusneuvonnassa arvioida mukautuksen vaikutus ja se, aiheuttaako se sijoitussalkun sijoituspainotusten muutoksen.

85. Jos asiakas ei vastaa kysymykseen siitä, onko hänellä kestävyysmieltymyksiä, tai jos hän vastaa kieltävästi, yritys voi pitää asiakkaan mieltymyksiä ”kestävyyden kannalta neutraaleina” ja suositella tuotteita, joissa on kestävyteen liittyviä ominaisuuksia, sekä sellaisia tuotteita, joissa niitä ei ole.
86. Päätteessään soveltuvuusarvioinnin tekemiseen käytettävää menetelmää yrityksen tulisi myös ottaa huomioon tarjottujen tuotteiden lajit ja ominaispiirteet ja yleisesti sen oma liiketoimintamalli. Jos yritys esimerkiksi tarjoaa asiakkaalle salkunhoitoon liittyviä palveluja tai neuvontaa, sen tulisi ottaa käyttöön menetelmä, jonka avulla se voi tehdä soveltuvuusarvioinnin ottamalla huomioon asiakkaan salkun kokonaisuutena.
87. Soveltuvuusarviointia tehdessään salkunhoitopalvelua tarjoavan yrityksen tulisi yhtäältä arvioida – ohjeiden 38 kohdan toisen luetelmakohdan mukaisesti – asiakkaan tietämys ja kokemus kustakin salkkuun mahdollisesti lisättävästä rahoitusvälineestä sekä asiakkaan salkun hoitoon liittyvät riskityypit. Kyseessä olevien rahoitusvälineiden monimutkaisuudesta riippuen yrityksen tulisi arvioida asiakkaan tietämys ja kokemus yksityiskohtaisemmin kuin pelkästään kyseisen rahoitusvälineen lajin osalta (esimerkiksi etuoikeudeltaan huonomman velan käsite verrattuna joukkovelkakirjoihin yleisesti). Toisaalta asiakkaan taloudellisen tilanteen ja sijoitustavoitteiden kannalta rahoitusvälineen/-välineiden ja liiketoimen/-toimien vaikutusten soveltuvuus voidaan arvioida tarkastelemalla asiakkaan salkkua kokonaisuudessaan. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että jos salkunhoitosopimuksessa määritellään riittävän tarkasti sijoitusstrategia, joka on yrityksen noudattamien, MiFID II:ssa määriteltyjen soveltuvuusperusteiden mukaisesti asiakkaalle soveltuva, sijoituspäätösten soveltuvuus voidaan arvioida vertaamalla niitä salkunhoitosopimuksessa määritettyyn sijoitusstrategiaan, ja asiakkaan salkun tulisi kokonaisuutena heijastaa sovittua sijoitusstrategiaa.

Kun yritys tekee soveltuvuusarvioinnin sijoitusneuvontaa varten arvioimalla tätä varten asiakkaan salkkua kokonaisuutena, tulisi yhtäältä arvioida asiakkaan tietämys ja kokemus kustakin sijoitustuotteesta sekä liiketoimien riskeistä. Toisaalta asiakkaan taloudellisen tilanteen ja sijoitustavoitteiden kannalta tuotteen ja liiketoimen vaikutusten soveltuvuus voidaan arvioida tarkastelemalla asiakkaan salkkua.

88. Kun yritys tekee soveltuvuusarvioinnin asiakkaan koko salkun tarkastelun perusteella, se voisi arvioida soveltuvuutta kestävyysmieltymysten osalta esimerkiksi soveltamalla näitä mieltymyksiä (mukaan lukien vähimmäisosuutta, joka on sijoitettava sijoituksiin, joilla on kestävyysominaisuuksia²⁹) keskimäärin koko salkun tasolla tai sen salkun osan/prosenttiosuuden tasolla, jonka asiakas haluaa sijoitettavan tuotteisiin, joilla on kestävyysominaisuuksia³⁰.
89. Kun yritys tekee soveltuvuusarvioinnin arvioimalla tätä varten asiakkaan salkkua kokonaisuutena, yrityksen tulisi varmistaa asiakkaan salkun riittävä hajauttamisaste ottaen huomioon salkun (maantieteellinen, valuuttaan, omaisuusluokkaan ja muihin tekijöihin liittyvä) alttius erilaisille taloudellisille riskeille. Jos yritys esimerkiksi arvioi asiakkaan salkun liian pieneksi eikä voi sen takia hajauttaa sitä riittävän tehokkaasti pienentääkseen luottoriskiä, yritys voisi ohjata asiakkaan "turvattujen" tai käytännössä valmiiksi hajautettujen sijoitusvaihtoehtojen (esimerkiksi hajautettujen sijoitusrahastojen) pariin.
- Yritysten tulisi toimia erityisen harkitusti luottoriskin suhteen: vain yhden liikkeeseenlaskijan tai samaan ryhmään kuuluvien liikkeeseenlaskijoiden sisällyttämistä asiakkaan salkkuun tulisi harkita erityisen tarkoin. Tämä johtuu siitä, että jos asiakkaan salkku on keskittynyt yhden yhteisön (tai samaan ryhmään kuuluvien yhteisöjen) liikkeelle laskemiin tuotteisiin ja yhteisö menettää maksukykynsä, asiakas voi menettää koko sijoituksensa. Yritysten, joiden toimintaan kuuluu niiden omien tuotteiden tarjoaminen, on syytä kiinnittää huomiota ESMAn vuonna 2016 julkaisemaan pankkien elvytys- ja kriisinratkaisudirektiiviä koskevaan lausuntoon³¹, jossa yrityksiä kehoitetaan "välttämään sijoitusten liiallista keskittämistä yrityksen itse tai saman ryhmän muiden yhteisöjen liikkeelle laskemiin, kriisinratkaisujärjestelmän alaisiin rahoitusvälineisiin". Siksi yrityksillä tulisi tuotteiden luottoriskin arviointia varten käytettävien menetelmien (ks. ohje 7) lisäksi olla käytössään muita tarvittavia toimenpiteitä ja toimintamenettelyjä, jotta se voi varmistaa, että luottoriskin sisältävä keskittäminen tunnistetaan ja sitä voidaan hallita ja vähentää tehokkaasti (esimerkiksi määrittämällä ennakkoon tiettyjä kynnysarvoja)³².
90. Jotta yritys voi varmistaa automatisoitujen välineiden avulla tehdyn soveltuvuusarvioinnin johdonmukaisuuden (silloinkin kun vuorovaikutus asiakkaiden kanssa ei tapahdu automatisoidun järjestelmän kautta), yritysten tulisi valvoa ja testata säännöllisesti algoritmeja, joille suositeltujen tai asiakkaan lukuun tehtyjen liiketoimien soveltuvuus perustuu. Algoritmeja määrittäessään yritysten tulisi ottaa huomioon asiakkailleen tarjoamiensa tuotteiden luonne ja ominaispiirteet. Yritysten tulisi erityisesti huolehtia ainakin, että

²⁹ Ks. ohjeiden 26 kohta.

³⁰ Ks. ohjeiden 29 kohta.

³¹ Ks. "MiFID practices for firms selling financial instruments subject to the BRRD resolution regime" (ESMA/2016/902).

³² Tätä varten yritysten tulisi edellä mainitun ESMAn lausunnon mukaisesti ottaa huomioon myös tarjottujen arvopapereiden erityispiirteet (kuten niiden riskiominaisuudet ja liikkeellelaskijan olosuhteet) ja asiakkaiden taloudellinen tilanne, mukaan lukien tappionsietokyky, sekä heidän sijoitustavoitteensa, mukaan lukien riskiprofiili.

- järjestelmäsuunnitelma on asianmukaisesti dokumentoitu niin, että algoritmien tarkoitus, laajuus ja suunnittelu on kuvattu selkeästi. Päätospuut ja säännöt tulee tarvittaessa sisällyttää dokumentaatioon
- niillä on dokumentoitu testausstrategia, jossa selitetään algoritmien testaamisen laajuus. Siihen tulisi sisältyä testaussuunnitelmat ja tulokset, testitapaukset, virheidenkorjausjärjestely (tarvittaessa) sekä lopulliset testaustulokset
- niillä on käytössä asianmukaiset toimintaohjeet 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 toimintaohjeet ja menettelyt, joiden avulla ne voivat havaita ja korjata algoritmien virheet asianmukaisesti, jolloin esimerkiksi neuvonnan tarjoaminen keskeytyy, jos virhe todennäköisesti johtaa soveltumattoman sijoitusneuvon antamiseen 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
- niillä on käytössä asianmukainen sisäinen varmennuskäytäntö, jolla varmistetaan, että edellä mainitut toimenpiteet on suoritettu.

Vastaavien tuotteiden kulut ja monimutkaisuus

Asiaa koskeva sääntely: MiFID II:n 25 artiklan 2 kohta sekä delegoidun MiFID II asetuksen 54 artiklan 9 kohta.

Yleisohje 9

91. Soveltuvuutta koskevien toimintaohjeiden ja menettelyjen tulisi varmistaa, että mahdolliset sijoitusvaihtoehdot arvioidaan perusteellisesti ottaen huomioon tuotteiden kulut ja monimutkaisuus, ennen kuin yritys päättää, mitä sijoitustuotetta/-tuotteita se suosittelee tai mihin se sijoittaa asiakkaan lukuun.

Lisäohjeet

92. Yrityksillä tulisi olla käytössä menettely, jossa otetaan huomioon palvelun luonne, liiketoimintamalli ja tarjotut tuotetyypit, sellaisten tuotteiden arvioimiseksi, jotka vastaavat toisiaan suhteessa siihen, miten ne vastaavat asiakkaan tarpeita ja olosuhteita. Tällaisia tuotteita ovat esimerkiksi rahoitusvälineet, joilla on samankaltaiset kohdemarkkinat ja riski-tuotto profiili.

93. Kulutekijää arvioidessaan yritysten tulisi ottaa huomioon kaikki MiFID II:n 24 artiklan 4 kohdan asiaankuuluvissa säännöksissä ja delegoidun MiFID II asetuksen säännöksissä määritellyt kulut ja kustannukset. Monimutkaisuuden osalta yritysten tulisi tarkastella ohjeessa 7 mainittuja arviointiperusteita. Jos ”vastaavien” tuotteiden arviointi voisi olla rajoitettua siksi, että yrityksen tuotevalikoima on suppea tai se suosittelee vain yhtä tuotelaajaa, on tärkeää, että asiakkaat ovat hyvin tietoisia tästä. Tässä yhteydessä on erityisen tärkeää, että asiakkaille annetaan asianmukaista tietoa tarjottujen tuotteiden valikoiman rajallisuudesta MiFID II:n 24 artiklan 4 kohdan a alakohdan ii alakohdan mukaisesti³³.
94. Jos yritys soveltaa yleisiä salkkua koskevia strategioita tai sijoitusehdotusmalleja asiakkaisiin, joilla on (yrityksen määritelmän mukaan) sama sijoitusprofiili, ”vastaavien” tuotteiden kulut ja monimutkaisuus voitaisiin arvioida yleisemmällä tasolla ja keskitetysti (esimerkiksi sijoituskomiteassa tai muussa komiteassa, joka määrittelee yleisiä salkkua koskevia strategioita tai sijoitusehdotusmalleja), vaikkakin yrityksen tulee silti varmistaa valittujen sijoitustuotteiden soveltuvuus kullekin asiakkaalle ja hänen profiililleen erikseen.
95. Yritysten tulisi kyetä perustelemaan päätöksensä tilanteissa, joissa vastaavan tuotteen sijaan on valittu kuluiltaan korkeampi tai monimutkaisempi tuote, ottaen huomioon, että sijoitusneuvontaan tai salkunhoitoon liittyvien palvelujen valinnan yhteydessä voidaan huomioida myös muita arviointiperusteita (kuten salkun hajautusaste, likviditeetti tai riskitaso). Yritysten tulisi kirjata ja säilyttää tieto päätöksistä, sillä yrityksen sisäisten valvovien tahojen tulisi kiinnittää erityishuomiota tällaisiin päätöksiin. Päätöksiä koskevien asiakirjojen tulisi olla sisäisten tarkastusten kohteena. Sijoitusneuvontaa tarjotessaan yritykset voisivat erityisistä ja selkeästi määritellyistä syistä ilmoittaa myös asiakkaalle päätöksestään valita kuluiltaan korkeampi ja monimutkaisempi rahoitusväline.

Sijoitusten vaihtamisen kulut ja edut

Asiaa koskeva sääntely: MiFID II:n 16 artiklan 2 kohta ja 25 artiklan 2 kohta sekä delegoidun MiFID II asetuksen 54 artiklan 11 ja 12 kohta.

Yleisohje 10

96. Yrityksillä tulisi olla käytössä riittävät toimintaohjeet ja menettelyt varmistaakseen sijoituksen vaihtamisen kulujen ja etujen analysoinnin niin, että yritykset voivat osoittaa riittävällä varmuudella, että vaihtamisen odotetut edut ovat suuremmat kuin kulut. Yrityksillä tulisi olla käytössä myös asianmukainen valvontajärjestely, jolla vältetään asiaankuuluvien MiFID II vaatimusten kiertäminen.

³³ MiFID II:n mukaisesti yritysten ei näin ollen edellytetä ottavan huomioon markkinoiden kaikkia mahdollisia sijoitusvaihtoehtoja noudattaakseen delegoidun MiFID II asetuksen 54 artiklan 9 kohdan sisältämää vaatimusta.

Lisäohjeet

97. Näissä ohjeissa ei yleensä pidetä sijoituksen vaihtamisena sellaisia sijoituspäätöksiä kuin hoidettavan sijoitussalkun sijoituspainotusten muutoksia, kun kyseessä on (asiakkaan kanssa sovittu) indeksin jäljittelemiseen tähtäävä ”passiivinen strategia”. Epäselvyyden välttämiseksi kaikkia liiketoimia, joissa ei ole kyse tällaisen strategian kynnysarvojen ylläpitämisestä,, pidetään sijoituksen vaihtamisena. Ammattimaisten asiakkaiden tapauksessa kulut ja edut voidaan analysoida sijoitusstrategian tasolla.
98. Yritysten tulisi ottaa huomioon kaikki mahdolliset tiedot voidakseen analysoida vaihtamisen kulut ja edut eli arvioida uuden sijoituksen tai uusien sijoitusten hyödyt ja haitat. Kulutekijää arvioidessaan yritysten tulisi ottaa huomioon kaikki MiFID II:n 24 artiklan 4 kohdan asianmukaisissa säännöksissä ja delegoidun MiFID II asetuksen säännöksissä määritellyt kulut ja kustannukset. Tässä yhteydessä merkityksellisiä voivat olla sekä rahalliset että ei-rahalliset kuluihin ja etuihin liittyvät tekijät. Tällaisia ovat esimerkiksi:
- ehdotetun vaihtoehdoisen liiketoimen odotettu nettotuotto (jossa otetaan huomioon myös kaikki mahdolliset asiakkaalle tai asiakkaille aiheutuvat ennakkomaksut) verrattuna nykyisen sijoituksen odotettuun nettotuottoon (jossa otetaan huomioon myös kaikki mahdolliset asiakkaalle tai asiakkaille aiheutuvat irtisanomiskulut, jotka aiheutuvat tuotteen poistamisesta salkusta)
 - asiakkaan olosuhteiden ja tarpeiden muuttuminen, mikä saattaa olla sijoituksen vaihtamisen syynä, esimerkiksi lyhyen aikavälin likviditeetin tarve odottamattoman ja suunnittelemtoman perhetapahtuman seurauksena
 - tuotteen ominaisuuksien ja/tai markkinaolosuhteiden muuttuminen, mikä saattaa olla asiakkaan tai asiakkaiden salkun tai salkkujen sijoitusten vaihtamisen syynä, esimerkiksi tuotteen muuttuessa epälikvidiksi markkinatrendien seurauksena
 - sijoituksen vaihtamisesta asiakkaan salkulle koituvat edut, kuten (i) salkun suurempi hajauttaminen (muun muassa maantieteellisen alueen, rahoitusvälinelajien ja liikellelaskijan tyyppin hajauttaminen), (ii) salkun riskiprofiilin yhtenäistyminen asiakkaan riskitavoitteiden kanssa, (iii) salkun likviditeetin lisääntyminen tai (iv) salkun kokonaisluottoriskin pienentyminen.
99. Tarjotessaan sijoitusneuvontaa yrityksen velvollisuutena on antaa yksityisasiakkaalle ennen liiketoimia soveltuvuusraportti, joka sisältää selkeän selityksen syistä, joiden takia suositellun vaihtamisen edut ovat suuremmat kuin sen kulut.
100. Yritysten tulisi myös ottaa käyttöön järjestelmiä ja tarkistusjärjestelyjä valvoakseen riskiä siitä, että suositellun vaihtamisen kulujen ja etujen arviointivelvollisuutta kierretään, esimerkiksi tilanteissa, joissa neuvotaan myymään tuote ja (esimerkiksi muutamaa päivää) myöhemmin neuvotaan ostamaan toinen tuote, vaikka liiketoimet olivat todellisuudessa kiinteästi yhteydessä toisiinsa koko ajan.

101. Jos yritys soveltaa yleisiä salkkua koskevia strategioita tai sijoitusehdotusmalleja asiakkaisiin, joilla on (yrityksen määritelmän mukaan) sama sijoitusprofiili, vaihtamisen kulut ja edut voitaisiin analysoida ylemmällä tasolla kuin yksittäisen asiakkaan tai liiketoimen tasolla. Etenkin jos vaihtamisesta päätetään keskitetysti esimerkiksi sijoituskomiteassa tai muussa komiteassa, joka määrittelee yleisiä salkkua koskevia strategioita tai sijoitusehdotusmalleja, vaihtamisen kulut ja edut voitaisiin analysoida komitean tasolla. Jos vaihtamisesta päätetään keskitetysti, kyseisellä tasolla tehtyä analyysiä kuluista ja eduista voitaisiin yleensä soveltaa kaikkiin verrattavissa oleviin asiakassalkkuihin ilman kullekin asiakkaalle erikseen tehtyä arviointia. Sellaisessa tilanteessa yritys voisi määrittää kyseisen komitean tasolla myös syyt, joiden takia päätettyä vaihtamista ei voida suorittaa joidenkin asiakkaiden kohdalla. Vaikka kulut ja edut voitaisiin analysoida ylemmällä tasolla tällaisissa tilanteissa, yrityksellä tulisi silti olla käytössä asianmukaiset tarkistusjärjestelyt, joiden avulla tarkistetaan, että kenenkään asiakkaan tietyt ominaispiirteet eivät vaadi yksityiskohtaisempaa analysointia.
102. Jos salkunhoitaja on sopinut asiakkaan kanssa yksilöidymmistä valtuuksista ja sijoitusstrategiasta asiakkaan erityisten sijoitustarpeiden vuoksi, on asianmukaisempaa tehdä vaihtamisen kulujen ja etujen analysointi asiakkaan tasolla pikemmin kuin edellä kuvatulla tavalla³⁴.
103. Edellä todetusta huolimatta salkunhoitajan tulisi keskustella asiakkaan kanssa ja uudelleenarvioida soveltuvuusarviointi tai tehdä uusi arviointi uusien valtuuksien sopimiseksi, jos salkunhoitaja on sitä mieltä, että salkun sisältöä tai parametreja tulisi muuttaa muulla kuin hänen asiakkaan kanssa sopimiensa valtuuksien sallimalla tavalla (esimerkiksi siirtämällä strategian painopistettä arvopapereista kiinteätuottoisiin sijoituksiin).

I.IV MUUT VAATIMUKSET

Yritysten henkilökunnan pätevyys

Asiaa koskeva sääntely: MiFID II:n 16 artiklan 2 kohta ja 25 artiklan 1 ja 9 kohta sekä delegoidun MiFID II asetuksen 21 artiklan 1 kohdan d alakohta.

Yleisohje 11

104. Yritysten edellytetään varmistavan, että soveltuvuusprosessiin olennaisilta osin osallistuvalla henkilökunnalla on riittävät taidot, tiedot ja asiantuntemus.

Lisäohjeet

105. Henkilökunnan on ymmärrettävä oma tehtävänsä soveltuvuusarviointiprosessissa, ja sillä on oltava tehtäviensä hoitamisen edellyttämät taidot, tiedot ja asiantuntemus, mukaan lukien riittävät tiedot asiaa koskevista säännöksistä.

³⁴ Suhteet ammattimaisiin asiakkaisiin, ks. kohta 89.

106. Henkilökunnalla on oltava MiFID II:n 25 artiklan 1 kohdassa vaaditut tarvittavat tiedot ja pätevyys ((jotka on määritetty tarkemmin ESMA:n tietojen ja pätevyyden arviointia käsittelevissä ohjeissa³⁵) myös soveltuvuusarvioinnin osalta. Henkilökunnalla tulisi myös olla tarvittavat tiedot ja pätevyys delegoidun MiFID II -asetuksen 2 artiklan 7 kohdassa määritellyistä kestävyysmieltymyksistä ja sen tulisi kyetä selittämään asiakkaille eri näkökohdat yleistajuisesti. Tätä varten yritysten tulisi antaa henkilöstölle asianmukaista koulutusta.
107. Muulla henkilökunnalla, joka ei ole välittömästi yhteydessä asiakkaisiin mutta joka osallistuu soveltuvuusarviointiin jollain muulla tavalla, on myös oltava tarvittavat taidot, tiedot ja asiantuntemus, joita vaaditaan sen mukaan, mikä on heidän roolinsa soveltuvuusprosessissa³⁶. He voivat esimerkiksi suunnitella kyselylomakkeita, määrittää algoritmeja, joiden perusteella arvioidaan soveltuvuutta tai muita soveltuvuusarviointia varten tarvittavia seikkoja, tai valvoa soveltuvuusvaatimusten noudattamista.
108. Käyttäessään automatisoituja välineitä (yhdistelmävälineet mukaan lukien) sijoituspalveluyritysten tulisi tarvittaessa varmistaa, että niiden henkilökunta, joka on tekemisissä välineiden määritelmiin liittyvien toimintojen kanssa,
- (a) ymmärtää riittävästi digitaalisessa neuvonnassa käytettyä teknologiaa ja algoritmeja (erityisesti digitaalisen neuvonnan taustalla olevien algoritmien periaatteet, riskit ja säännöt) ja
 - (b) kykenee ymmärtämään ja arvioimaan algoritmien luomia digitaalisia/automatisoituja neuvoja.

Tietojen säilyttäminen

Asiaa koskeva sääntely: MiFID II:n 16 artiklan 6 kohta ja 25 artiklan 5 ja 6 kohta sekä delegoidun MiFID II asetuksen 72, 73, 74 ja 75 artikla.

Yleisohje 12

109. Yritysten tulisi ainakin
- (a) ottaa käyttöön riittäviä tietojen kirjaamiseen ja säilyttämiseen liittyviä järjestelyjä varmistaakseen, että soveltuvuusarvioinnista pidetään kirjaa järjestelmällisesti ja avoimesti, mukaan lukien tietojen kerääminen asiakkaasta, kaikki annettu sijoitusneuvonta, tehdyn soveltuvuusarvioinnin jälkeen tehdyt sijoitukset (ja sijoitusten realisoinnit) sekä asiakkaalle annetut soveltuvuusraportit

³⁵ Viite: ESMA71-1154262120-153 EN (rev).

³⁶ ESMA toteaa, että joissakin jäsenvaltioissa edellytetään sijoitusneuvontaa ja/tai salkunhoitoa tarjoavan henkilökunnan sertifiointia tai vastaavia järjestelmiä sen varmistamiseksi, että soveltuvuusprosessiin olennaisilta osin osallistuvalla henkilökunnalla on asianmukaiset tiedot ja asiantuntemus.

- (b) varmistaa, että tietojen kirjaamis- ja säilytysjärjestelyt on suunniteltu siten, että ne mahdollistavat soveltuvuusarviointia koskevien laiminlyöntien (kuten myynti väärin perustein) havaitsemisen
- (c) varmistaa, että yrityksen asianomaisella henkilökunnalla ja toimivaltaisilla viranomaisilla on pääsy tietoihin, asiakkaille annetut soveltuvuusraportit mukaan lukien
- (d) ottaa käyttöön riittävät menettelyt, joilla pyritään rajoittamaan tietojen kirjaamis- ja säilytysjärjestelyjen puutteita tai rajoituksia.

Lisäohjeet

110. Yritysten käyttämät tietojen kirjaamis- ja säilytysjärjestelyt on suunniteltava siten, että yritykset voivat niiden avulla selvittää jälkikäteen, miksi sijoitus tai sijoituksen realisointi on tehty ja miksi sijoitusneuvo on annettu, vaikka neuvo ei olisi johtanut sijoitukseen tai sijoituksen realisointiin. Tämä voi olla tärkeää, jos asiakkaan ja yrityksen välille syntyy kiistaa. Se on tärkeää myös valvontasyistä – esimerkiksi tietojen kirjaamisen tai säilytyksen laiminlyöminen voi vaikeuttaa toimivaltaisen viranomaisen arviota yrityksen soveltuvuusprosessin laadusta ja heikentää yrityksen kykyä tunnistaa riskejä myymisestä väärin perustein.
111. Tästä syystä yrityksen edellytetään kirjaavan ja säilyttävän kaikki olennaiset tiedot soveltuvuusarviointista, kuten tiedot asiakkaasta (mukaan lukien miten näitä tietoja käytetään ja tulkitaan asiakkaan riskiprofiiliin määrittämiseksi), tiedot asiakkaalle suositelluista tai tämän lukuun ostetuista rahoitusvälineistä sekä asiakkaille annettu soveltuvuusraportti. Näistä tiedoista tulisi käydä ilmi
- kaikki yrityksen tekemät muutokset, jotka liittyvät soveltuvuusarviointiin, erityisesti asiakkaan riskiprofiiliin muuttaminen
 - rahoitusvälinelajit, jotka sopivat kyseiseen profiiliin, ja tällaisen arvioinnin perusteet sekä niihin tehdyt muutokset ja niiden syyt
 - tilanteet, joissa asiakkaan kestävyysmieltyä mukautetaan delegoidun MiFID II -asetuksen 54 artiklan 10 kohdan mukaisesti, mukaan lukien selkeä selvitys mukautuksen syistä.
112. Yritysten tulisi tiedostaa verkon ilkeävaltaisen toiminnan kaltaiset lisäriskit, jotka voivat vaikuttaa sijoitusneuvonnan antamiseen verkko- ja digitaalisten välineiden kautta, ja yrityksillä tulisi olla käytössä järjestelyjä, joilla tällaisia riskejä voidaan vähentää³⁷.

³⁷ Yritysten tulisi ottaa kyseiset riskit huomioon ohjeiden säännösten osalta sekä osana yrityksen MiFID II:n 16 artiklan 4 kohdan mukaista laajempaa velvollisuutta toteuttaa kohtuulliset toimenpiteet sijoituspalvelujen tarjoamisen ja sijoitustoiminnan harjoittamisen jatkuvuuden ja säännönmukaisuuden turvaamiseksi ja osana tähän liittyvän delegoidun asetuksen vaatimuksia.