

# Riktlinjer

**för vissa aspekter av lämplighetskraven i Mifid II**

## Innehållsförteckning

I. Tillämpningsområde.....	4
II. Hänvisningar till lagstiftning, förkortningar och definitioner .....	4
III. Syfte.....	6
IV. Efterlevnad och rapporteringskrav.....	6
V. Riktlinjer för vissa aspekter av lämplighetskraven i Mifid II.....	7

## I. Tillämpningsområde

### Vem?

1. Dessa riktlinjer gäller följande parter:

- a. Behöriga myndigheter och
- b. företag

### Vad?

2. Dessa riktlinjer gäller i enlighet med artikel 25.2 i Mifid II och artiklarna 54 och 55 i den delegerade förordningen till Mifid II och gäller för tillhandahållandet av följande investeringstjänster som räknas upp i avsnitt A i bilaga I till Mifid II:

- Investeringsrådgivning.
- Portföljförvaltning.

3. Dessa riktlinjer avser främst situationer där tjänster tillhandahålls icke-professionella kunder. I den utsträckning de är relevanta ska de även gälla tjänster som tillhandahålls professionella kunder, med beaktande av bestämmelserna enligt artikel 54.3 i den delegerade förordningen till Mifid II och bilaga II till Mifid II.

### När?

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

Esmas tidigare riktlinjer som utfärdats inom ramen för Mifid II<sup>1</sup> kommer att upphöra att gälla samma datum.

## II. Hänvisningar till lagstiftning, förkortningar och definitioner

### Hänvisningar till lagstiftning

#### *Esmaförordningen*

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>2</sup>

---

<sup>1</sup> ESMA35-43-1163 – Riktlinjer om vissa aspekter av lämplighetskraven i Mifid II.

<sup>2</sup> EUT L 331, 15.12.2010, s. 84.

<i>Delegerad förordning till Mifid II</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>
<i>Kommissionens delegerade förordning (EU) 2021/1253</i>	Kommissionens delegerade förordning (EU) 2021/1253 av den 21 april 2021 om ändring av delegerad förordning (EU) 2017/565 vad gäller integrering av hållbarhetsfaktorer, hållbarhetsrisker och hållbarhetspreferenser i vissa organisatoriska krav och villkor för verksamheten för värdepappersföretag. <sup>4</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>5</sup>

## Definitioner

<i>Automatiserad rådgivning</i>	Tillhandahållande av investeringsrådgivning eller portföljförvaltningstjänster (helt eller delvis) genom ett automatiserat eller halvautomatiserat system som används som verktyg i kontakten med kunden.
<i>Företag</i>	Värdepappersföretag (enligt definitionen i artikel 4.1.1 i Mifid II) och kreditinstitut (enligt definitionen i artikel 4.1.27 i Mifid II) när de tillhandahåller investeringstjänster i form av investeringsrådgivning och portföljförvaltning som räknas upp i avsnitt A i bilaga I till Mifid II, värdepappersföretag och kreditinstitut (när de säljer eller ger råd till kunder i relation till strukturerade insättningar), förvaltningsbolag för fondföretag (enligt definitionen i artikel 2.1 b i UCITS-direktivet <sup>6</sup> ) och externa förvaltare av alternativa investeringsfonder (AIFM) (enligt definitionen i artikel 5.1 a i AIFM-direktivet <sup>7</sup> när de tillhandahåller investeringstjänster i form av enskild portföljförvaltning eller sidotjänster (enligt betydelsen i UCITS-direktivets artikel 6.3 a och b i och AIFM-direktivets artikel 6.4 a och b i).
<i>Investeringsprodukt</i>	Ett finansiellt instrument (enligt betydelsen i artikel 4.1.15 i Mifid II) eller en strukturerad insättning (enligt betydelsen i artikel 4.1.43 i Mifid II).

---

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

<sup>4</sup> EUT L 277, 2.8.2021, s. 1.

<sup>5</sup> EUT L 173, 12.6.2014, s. 349.

<sup>6</sup> Direktiv 2009/65/EG.

<sup>7</sup> Direktiv 2011/61/EU.

*Lämplighetsbedömning* Hela processen att samla in uppgifter om en kund och företagets efterföljande bedömning av om en viss investeringsprodukt lämpar sig för kunden, på grundval även av företagets gedigna förståelse av de produkter som det kan rekommendera eller investera i för kundens räkning.

### III. Syfte

5. Syftet med dessa riktlinjer är att förtydliga tillämpningen av vissa aspekter av lämplighetskraven i Mifid II för att garantera en gemensam, enhetlig och konsekvent tillämpning av artikel 25.2 i Mifid II och artiklarna 54 och 55 i den delegerade förordningen till Mifid II.
6. Esma förväntar sig att riktlinjerna ska bidra till att tolkningen och tillsynsstrategierna för lämplighetskraven 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 följer de rättsliga kraven förväntar sig Esma att skyddet för investerarna ska stärkas i motsvarande grad.

### IV. Efterlevnad och rapporteringskrav

#### Riktlinjernas status

7. Detta dokument innehåller riktlinjer som utfärdats enligt artikel 16 i Esmaförordningen.<sup>8</sup> Enligt artikel 16.3 i Esmaförordningen ska behöriga myndigheter och finansmarknadsaktörer med alla tillgängliga medel söka följa dessa riktlinjer.
8. Behöriga myndigheter som berörs av riktlinjerna bör följa dem genom att införliva dem i sina nationella rättsliga ramar och/eller tillsynsregler utifrån vad som är tillämpligt, även i fall där enskilda riktlinjer i dokumentet i första hand riktar sig till finansmarknadsaktörer. I det fallet bör de behöriga myndigheterna genom sin tillsyn se till att finansmarknadsaktörerna följer riktlinjerna.

#### Rapporteringskrav

9. Behöriga myndigheter som omfattas av dessa riktlinjer måste anmäla till Esma om de följer eller avser att följa riktlinjerna i förekommande fall, alternativt ange skälen till varför de avser att inte följa dem. Denna anmälan ska göras inom två månader efter det att riktlinjerna har offentliggjorts på Esmas webbplats på alla officiella EU-språk.
10. Företag är inte skyldiga att rapportera huruvida de följer dessa riktlinjer.

---

<sup>8</sup> 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.

## V. Riktlinjer för vissa aspekter av lämplighetskraven i Mifid II

### I.I INFORMATION TILL KUNDER OM SYFTET MED LÄMPLIGHETSBEDÖMNINGEN OCH DESS OMFATTNING

**Relevant lagstiftning: Artikel 24.1, 24.4 och 24.5 i Mifid II och artikel 54.1 i den delegerade förordningen till Mifid II.**

#### *Allmän riktlinje 1*

11. Företag bör på ett tydligt och lättfattligt sätt informera sina kunder om att lämplighetsbedömningar görs för att företaget ska kunna agera i kundens bästa intresse. Detta bör innebära en tydlig förklaring om att det är företagets ansvar att genomföra bedömningen, så att kunder förstår skälet till varför de uppmanas att lämna vissa uppgifter och betydelsen av att sådana uppgifter är aktuella, korrekta och fullständiga. Sådana uppgifter får lämnas i ett standardiserat format.

#### *Kompletterande riktlinjer*

12. Informationen om lämplighetsbedömningen bör bidra till kundernas förståelse av syftet med kraven. Den bör uppmuntra dem till att lämna aktuella, korrekta och tillräckliga uppgifter om sina kunskaper, sin erfarenhet, sin finansiella situation (inbegripet sin kapacitet att bära förluster) och sina investeringsmål (inbegripet sin risktolerans). Företag bör framhålla för sina kunder att insamling av fullständiga och korrekta uppgifter är viktigt för att företaget ska kunna rekommendera sina kunder lämpliga produkter eller tjänster. Utan dessa uppgifter kan företag inte tillhandahålla kunder investeringsrådgivning och portföljförvaltningstjänster.
13. Det är företagets ansvar att avgöra hur de ska informera sina kunder om lämplighetsbedömningen. Det format de väljer bör dock möjliggöra kontroller av att informationen lämnats ut.
14. Företag bör avhålla sig från att påstå, eller ge sken av, att det är kunden som avgör huruvida en investering är lämplig, eller att det är kunden som fastställer vilket finansiellt instrument som passar kundens riskprofil. Företag bör till exempel undvika att antyda för kunden att ett visst finansiellt instrument är det som kunden valt som lämpligt, eller att kräva att kunden ska bekräfta att ett instrument eller en tjänst är lämplig.
15. Eventuella ansvarsfriskrivningar (eller andra typer av förklaringar av liknande slag) som syftar till att begränsa företagets ansvar för lämplighetsbedömningen skulle inte på något sätt påverka vare sig karakteriseringen av den tjänst som tillhandahålls kunder i praktiken eller bedömningen av om företaget uppfyller motsvarande krav. Exempelvis bör företag när de samlar in de uppgifter från en kund som krävs för att genomföra en lämplighetsbedömning (såsom kundens investeringshorisont/innehavsperiod och uppgifter om risktolerans) inte påstå att de inte bedömer lämpligheten.

16. I syfte att hjälpa kunder att förstå konceptet "hållbarhetspreferenser" som införts i artikel 2.7 i den delegerade förordningen till Mifid II och de val som ska göras i detta sammanhang, bör företag förklara begreppen och skillnaderna mellan de olika delarna av definitionen av hållbarhetspreferenser som beskrivs i artikel 2.7 a–c och även mellan dessa produkter och produkter utan sådana hållbarhetsegenskaper på ett tydligt sätt, utan tekniskt språk. Företag bör också förklara begrepp och koncept som används när det hänvisar till miljömässiga, sociala och styrningsrelaterade aspekter.
17. För att åtgärda möjliga brister i kundens förståelse av de tjänster som tillhandahålls genom automatiserad rådgivning bör företag, utöver övrig erforderlig information, informera kunder enligt följande:
  - Förklara exakt i vilken grad och utsträckning mänsklig medverkan förekommer samt huruvida och på vilket sätt kunden kan begära interaktion med en människa.
  - Förklara att de svar som kunder ger kommer att ha en direkt inverkan på fastställandet av lämpligheten hos de investeringsbeslut som rekommenderas eller fattas för deras räkning.
  - Beskriva de informationskällor som används för att generera ett investeringsråd eller tillhandahålla portföljförvaltningstjänsten (t.ex. bör företag, om ett onlinefrågeformulär används, förklara att svaren på frågeformuläret kan vara det enda underlaget för den automatiserade rådgivningen eller huruvida företaget har tillgång till andra uppgifter om kunden eller andra konton som tillhör kunden).
  - Förklara hur och när kundens uppgifter kommer att uppdateras avseende kundens situation, personliga förhållanden etc.
18. Då all information och alla rapporter som tillhandahålls kunder ska uppfylla 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. att upplysningarna är direkt tillgängliga för kunder och inte göms undan eller är obegripliga). För företag som tillhandahåller automatiserad rådgivning kan detta inbegripa i synnerhet följande:
  - Betoning av den relevanta informationen (t.ex. genom användning av utformningsinslag såsom popup-fönster).
  - Övervägande av om viss information bör åtföljas av interaktiv text (t.ex. genom användning av utformningsinslag såsom inforutor) eller andra metoder för att tillhandahålla ytterligare detaljer till kunder som letar efter ytterligare information (t.ex. genom ett avsnitt med svar på vanliga frågor).

## I.II KUNDKÄNNEDOM OCH PRODUKTKÄNNEDOM

### Nödvändiga arrangemang för att förstå kunder

**Relevant lagstiftning: Artiklarna 16.2 och 25.2 i Mifid II och artiklarna 54.2–5 och 55 i den delegerade förordningen till Mifid II.**

#### *Allmän riktlinje 2*

19. Företag måste införa, tillämpa och upprätthålla lämpliga riktlinjer och förfaranden (inbegripet lämpliga verktyg) för att kunna förstå grundläggande fakta om och egenskaper hos sina kunder. 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.

#### *Kompletterande riktlinjer*

20. Företag ska med hjälp av sina riktlinjer och förfaranden kunna samla in och bedöma alla de uppgifter som krävs för att genomföra en lämplighetsbedömning av varje kund, samtidigt som de faktorer som utvecklas i riktlinje 3 beaktas.
21. Företag kan exempelvis använda frågeformulär (även i digitalt format) som fylls i av deras kunder eller uppgifter som samlas in under samtal med dem. Företag bör försäkra sig om att de frågor de ställer till sina kunder är tillräckligt specifika, sannolikt kommer att förstås korrekt samt att eventuella andra metoder som används för att samla in uppgifter utformas för att erhålla de uppgifter som krävs för lämplighetsbedömningen.
22. När företag utformar frågeformulär för att samla in uppgifter om sina kunder för en lämplighetsbedömning bör de vara medvetna om och ta hänsyn till de vanligaste skälen till att investerare kan underlåta att besvara frågeformulär korrekt. De bör framför allt beakta 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.
  - Layouten bör vara noggrant genomarbetad och bör inte leda investerarnas val i någon bestämd riktning (typsnitt, radavstånd etc.).
  - Frågorna bör inte anordnas i uppsättningar (dvs. att uppgifter samlas in om en rad olika saker genom en enda fråga, i synnerhet vid bedömning av kunskap och erfarenhet samt risktolerans).
  - Företag bör noga överväga i vilken ordning de ställer frågor i syfte att samla in uppgifter på ett effektivt sätt.



- För att kunna säkerställa att de nödvändiga uppgifterna samlas in bör alternativet att inte svara i allmänhet inte finnas tillgängligt i frågeformulär (särskilt inte vid insamling av uppgifter om investerarens finansiella situation).
23. Företag bör även vidta rimliga åtgärder för att bedöma kundens förståelse av investeringsrisken samt förhållandet mellan en investerings risk och avkastning, eftersom detta är ytterst viktigt för att företag ska kunna agera i enlighet med kundens bästa intresse när de genomför lämplighetsbedömningen. När företag ställer frågor i detta avseende bör de tydligt och enkelt förklara att syftet med att besvara dem är att bidra till bedömningen av kundens förhållningssätt till risker (riskprofil) och därmed av vilka typer av finansiella instrument (med tillhörande risker) som passar kunden.
24. Bland de uppgifter som krävs för att genomföra en lämplighetsbedömning ingår olika faktorer som kan påverka till exempel analysen av kundens finansiella situation (inbegripet kundens kapacitet att bära förluster) eller investeringsmål (inbegripet kundens risktolerans). Exempel på sådana faktorer är kundens
- äktenskapliga status (särskilt kundens rättsliga kapacitet att satsa tillgångar som kunden äger tillsammans med sin partner),
  - familjesituation (händelser inom en kunds familj kan påverka kundens finansiella situation, t.ex. ett nytt barn eller ett barn som når åldern för att påbörja högskolestudier),
  - ålder (vilket framför allt är viktigt för en korrekt bedömning av investeringsmålen och i synnerhet nivån på den finansiella risk som investeraren är beredd att ta samt innehavsperioden/investeringshorisonten, som visar på viljan att behålla en investering under en viss tidsperiod),
  - anställningssituation (graden av anställningstrygghet eller det faktum att kunden närmar sig pensionsåldern kan påverka kundens finansiella situation eller investeringsmål),
  - behov av likviditet för vissa relevanta investeringar eller behov av att finansiera ett framtida finansiellt åtagande (t.ex. fastighetsköp, utbildningsavgifter).
25. När företag beslutar om vilken information som är nödvändig bör de också väga in hur eventuella förändringar av informationen kan påverka lämplighetsbedömningen.
26. Informationen om kundens hållbarhetspreferenser bör omfatta alla aspekter som nämns i definitionen av "hållbarhetspreferenser" i artikel 2.7 i den delegerade förordningen till Mifid II och bör vara tillräckligt detaljerad för att matcha kundens hållbarhetspreferenser med finansiella instruments hållbarhetsrelaterade egenskaper. Företag bör samla in följande information från kunder:
- Om kunden har några hållbarhetspreferenser (ja/nej).

- Om kunden svarar ”ja” på föregående fråga, huruvida kunden har hållbarhetspreferenser vad gäller en eller flera av leden a, b eller c i definitionen enligt artikel 2.7 i den delegerade förordningen till Mifid II.
- För aspekterna a och b, vilken minimiandelen är.
- För aspekt c, vilka huvudsakliga negativa konsekvenser som ska beaktas, inklusive kvantitativa eller kvalitativa kriterier som påvisar att så sker.

Under processen bör företag ha ett neutralt och opartiskt förhållningssätt så att kundens svar inte påverkas.

27. För att uppnå detta kan företag välja följande metod:

- Företag kan samla in uppgifter om kundens hållbarhetspreferenser som hänvisar till en eller flera av aspekterna i artikel 2.7 a–c i den delegerade förordningen till Mifid II. Denna aspekt kan bedömas genom slutna ja/nej-frågor.
- Företag kan också samla in information om huruvida kundens eventuella hållbarhetspreferenser gällande led b och c är fokuserade på miljömässiga, sociala eller styrningsrelaterade hållbarhetsaspekter, eller en kombination av dem eller om kunden inte har något sådant fokus.
- Om kunden uttrycker preferenser i termer av ”minimiandel” som nämnts i led a och b, kan företag samla in denna information i form av lägsta procentsats i stället för i form av exakt procentsats. Dessa procentsatser bör presenteras för kunden på ett neutralt sätt och bör vara tillräckligt detaljerade. Företag kan till exempel hjälpa kunden att bestämma minimiandelen genom att uppskatta den med standardiserade minimiandelar, som ”minst 20 procent, minst 25 procent, minst 30 procent osv.”.
- Om kunden önskar inkludera ett finansiellt instrument som beaktar huvudsakliga negativa konsekvenser, ska den insamlade informationen omfatta de kvalitativa eller kvantitativa inslagen som nämns i led c. Företag kan testa kundens preferenser och aptit avseende integrering av huvudsakliga negativa konsekvenser med avseende på grupperna av indikatorer för huvudsakliga negativa konsekvenser i sin helhet, baserat på kundens eventuella fokus på miljömässiga, sociala eller styrningsrelaterade aspekter med hjälp av kategorierna som presenteras i tekniska standarder för tillsyn i förordningen om hållbarhetsupplysningar<sup>9</sup> (i stället för en metod baserad på varje indikator), såsom utsläpp, energiprestanda, vatten och avfall.

En utvärdering kan sedan inledas för varje kategori som är viktig/avgörande för kunden eller som inte är det. Denna kvalitativa utvärdering kan baseras på de

---

<sup>9</sup> KOMMISSIONENS DELEGERADE FÖRORDNING (EU) 2022/1288.

metoder som produkter använder för att beakta huvudsakliga negativa konsekvenser (t.ex. strategi för uteslutning/riktlinjer för kontroverser/riktlinjer för röstning och ägarengagemang).

Om kunden önskar inkludera ett finansiellt instrument som beaktar huvudsakliga negativa konsekvenser, kan företag också fråga kunden om det finns specifika verksamheter som, baserat på relevanta huvudsakliga negativa konsekvenser, kunden önskar utesluta från sina investeringar (t.ex. specifika verksamheter som anses särskilt skadliga enligt EU:s ram för taxonomi och/eller går emot kundens uppfattningar om miljö och etik och som är förknippade med vissa huvudsakliga negativa konsekvenser för hållbarhetsfaktorer).

28. Företag bör ha riktlinjer och instruktioner för sin personal som möter kunderna för situationer där kunder svarar att de har hållbarhetspreferenser men inte uppger en preferens för någon av de specifika aspekterna som nämns i artikel 2.7 a–c i den delegerade förordningen till Mifid II eller angående minimiandel. Till exempel kan företaget beakta vilken som helst av aspekterna i artikel 2.7 a–c i den delegerade förordningen. När företag väljer denna metod ska de förklara den och informera kunden om hållbarhetsegenskaperna hos den eller de investeringsprodukter som företaget rekommenderar eller kommer att investera i för kundens räkning samt notera kundens val att inte närmare specificera hållbarhetspreferenserna i lämplighetsrapporten<sup>10</sup>. Företag bör säkerställa att liknande arrangemang finns när företag erbjuder automatiserad rådgivning, med tanke på den begränsade mänskliga interaktionen.
29. När de tillhandahåller portföljförvaltning eller investeringsrådgivning med portföljstrategi bör företag samla in information om kundens hållbarhetspreferenser med samma detaljrikedom som anges i punkt 26 och 27 ovan. Företag bör också fråga kunden om den andel/procent av portföljen (om någon) som kunden vill ska investeras i produkter som motsvarar kundens hållbarhetspreferenser. När företag använder sig av modellportföljer som kombinerar några eller alla av de kriterier som räknas upp i punkt 26 ovan bör dessa modellportföljer möjliggöra en detaljerad bedömning av kundens preferenser och bör inte omvandlas till ett frågeformulär som leder kunden till en särskild kombination av kriterier som inte motsvarar kundens hållbarhetspreferenser.<sup>11</sup>
30. Företag bör vidta alla rimliga åtgärder för en tillräckligt bra bedömning av sina kunders förståelse av de huvudsakliga egenskaperna hos och riskerna med de produkttyper som företaget erbjuder. Att företag antar mekanismer för att undvika självbedömning och säkerställa konsekvens vad gäller de svar som kunden<sup>12</sup> tillhandahåller är särskilt viktigt för en korrekt bedömning av kundens kunskap och erfarenhet. Uppgifter som samlas in av företag om en kunds kunskap och erfarenhet bör betraktas i sin helhet för en övergripande bedömning av kundens förståelse av produkterna och de risker som de rekommenderade transaktionerna eller förvaltningen av kundens portfölj ger upphov till.

---

<sup>10</sup> Lämplighetsrapporten är den lämplighetsdeklaration som det hänvisas till i artikel 25 i Mifid II.

<sup>11</sup> Denna punkt ska läsas tillsammans med punkt 87 i riktlinjerna.

<sup>12</sup> Se riktlinje 4.

31. Det är även viktigt att företag bedömer kundens förståelse av grundläggande finansiella begrepp såsom investeringsrisk (inbegripet koncentrationsrisk) och risk/förtjänst-avvägning. För detta ändamål bör företag överväga att använda belysande, begripliga exempel på nivåer av förlust/förtjänst som kan uppstå beroende på nivån på den risk som tagits samt bedöma kundens reaktion på sådana scenarier.
32. Företagen bör utforma sina frågeformulär så att de har möjlighet att samla in nödvändig information om kunden. Detta kan vara särskilt relevant för företag som tillhandahåller automatiserad rådgivning, med tanke på den begränsade mänskliga interaktionen. För att säkerställa att de uppfyller kraven avseende denna bedömning, bör företagen ta hänsyn till följande faktorer:
  - Huruvida den information som samlas in via onlinefrågeformulär gör det möjligt för företaget att dra slutsatsen att de råd som ges är lämpliga för dess kunder baserat på deras kunskaper och erfarenheter, deras ekonomiska situation och deras investeringsmål och behov.
  - Huruvida frågorna i formuläret 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 konstruktionsegenskaper, såsom verktygstips eller popup-rutor).
  - Huruvida viss mänsklig interaktion (inklusive interaktion på distans via e-post eller mobiltelefoner) är tillgänglig för kunder när de fyller i onlineformuläret.
  - Huruvida åtgärder har vidtagits för att hantera motsägelsefulla kundsvår (såsom att i frågeformuläret införliva konstruktionsegenskaper för att varna kunderna när deras svar förefaller innehålla en intern motsägelse, och föreslå för dem att ompröva sådana svar, eller införa system för att automatiskt signalera att till synes motsägelsefulla uppgifter från en kund ska granskas eller följas upp av företaget).

### **Omfattningen av den information som ska samlas in från kunder (proportionalitet)**

**Relevant lagstiftning: Artikel 25.2 i Mifid II, och artiklarna 54.2–54.5 och artikel 55 i den delegerade förordningen till Mifid II.**

#### *Allmän riktlinje 3*

33. Innan företag tillhandahåller investeringsrådgivning eller portföljförvaltning måste de alltid samla in "nödvändig information"<sup>13</sup> om kundens kunskap och erfarenheter, finansiella ställning och investeringsmål. Omfattningen av "nödvändig" information kan variera och måste ta hänsyn till egenskaper hos den investeringsrådgivning eller

---

<sup>13</sup> "Nödvändig information" ska tolkas som den information som företagen måste samla för att uppfylla lämplighetskraven enligt Mifid II.

portföljförvaltning som ska tillhandahållas, typen av och egenskaperna hos de investeringsprodukter som ska övervägas och kundernas egenskaper.

#### *Kompletterande riktlinjer*

34. När företagen beslutar om vilken information som är "nödvändig" bör de överväga följande aspekter i samband med kundens kunskap och erfarenhet, finansiella ställning och investeringsmål:
- Typ av finansiellt instrument eller transaktion som företaget kan rekommendera eller ingå (inklusive grad av komplexitet och risknivå).
  - Art och omfattning av den tjänst som företaget kan tillhandahålla.
  - Kundens behov och omständigheter.
  - Typ av kund.
35. Omfattningen av den information som behöver samlas in kan variera, men kraven för att säkerställa att en rekommendation eller en investering som görs för en kunds räkning är lämplig för kunden är alltid desamma. Mifid ger företagen möjlighet att samla in information i en mängd som är proportionerlig till de produkter och tjänster de erbjuder, eller produkter och tjänster för vilka kunden efterfrågar särskild investeringsrådgivning eller portföljförvaltning. Reglerna tillåter inte företagen att sänka skyddsnivån gentemot sina kunder.
36. Om företag till exempel ger tillgång till komplexa<sup>14</sup> eller riskfyllda<sup>15</sup> finansiella instrument bör de noggrant överväga om de behöver samla in mer detaljerad information om kunden än de skulle göra om det handlade om mindre komplexa och riskfyllda instrument. Detta ger företagen möjlighet att bedöma kundens förmåga att förstå och finansiellt bära de risker som är förknippade med sådana instrument<sup>16</sup>. För sådana komplexa produkter förväntar sig Esmå att företag genomför en robust bedömning bland annat av kundens kunskap och erfarenhet, inklusive, till exempel, kundens förmåga att förstå de mekanismer som gör investeringsprodukten "komplex", huruvida kunden redan har handlat med sådana produkter (till exempel derivat eller hävstångsprodukter), hur länge kunden har handlat med dem etc.
37. För icke-likvida finansiella instrument<sup>17</sup> omfattar "nödvändig information" naturligtvis uppgifter om hur länge kunden är beredd att inneha investeringen. Eftersom information

---

<sup>14</sup> Enligt definitionen i Mifid II och med beaktande av de kriterier som anges i riktlinje 7.

<sup>15</sup> Det är varje företags ansvar att på förhand definiera risknivån för de finansiella instrument som ingår i företagets erbjudande till investerare. Om riktlinjer finns, eventuellt utfärdade av de behöriga myndigheter som utövar tillsyn över företaget, ska dessa beaktas.

<sup>16</sup> För att försäkra sig om att kunderna förstår investeringsrisker och de förluster som de eventuellt kan komma att bära bör företagen, under alla omständigheter och så långt som det är möjligt, redogöra för riskerna på ett tydligt och begripligt sätt, eventuellt genom att använda illustrativa exempel på förlusternas omfattning om ett instrument går dåligt.

<sup>17</sup> Det är varje företags ansvar att på förhand definiera vilket eller vilka av de finansiella instrument som ingår i erbjudanden till investerare som kan betraktas som icke-likvida. Om riktlinjer finns, eventuellt utfärdade av de behöriga myndigheter som utövar tillsyn över företaget, ska dessa beaktas.

om kundens finansiella ställning alltid måste samlas in kan omfattningen av den insamlade informationen bero på vilken typ av finansiellt instrument som rekommenderas eller köps. För icke-likvida eller riskfyllda finansiella instrument kan "nödvändig information" till exempel omfatta samtliga av följande uppgifter som krävs för att säkerställa att kundens finansiella ställning tillåter kunden att investera i sådana instrument:

- Storleken på kundens normala och sammanlagda inkomst, om inkomsten tjänas in på fast eller på tillfällig basis, samt källan till inkomsten (till exempel från anställning, pensionsinkomster, investeringsinkomster, ränteintäkter etc.).
- Kundens tillgångar, inklusive likvida medel, investeringar och fast egendom. Detta omfattar i sin tur uppgifter om vilka finansiella investeringar, lös och fast egendom, pensionsfonder och eventuella kontotillgodohavanden etc. som kunden kan ha. När så är lämpligt bör företaget även samla in information om eventuella villkor, löptider, förfoganderestriktioner, lån, garantier och andra begränsningar av ovanstående tillgångar.
- Kundens normala ekonomiska åtaganden. Detta omfattar information om vilka ekonomiska åtaganden kunden har ingått eller planerar att ingå (fasta utgifter, total skuldsättning och andra regelbundna åtaganden etc.).

38. När företagen beslutar om vilken information som ska samlas in bör de också ta hänsyn till karaktären hos den tjänst som ska tillhandahållas. I praktiken innebär detta följande:

- När tjänsten är investeringsrådgivning bör företagen samla in tillräckligt med information för att kunna bedöma kundens förmåga att förstå riskerna och karaktären hos de finansiella instrument som företaget planerar att rekommendera kunden.
- När tjänsten är portföljförvaltning behöver de kunskaper och erfarenheter som kunden bör ha med avseende på samtliga finansiella instrument som eventuellt kan ingå i portföljen inte vara lika djupgående som för investeringsrådgivning eftersom det är företaget som kommer att fatta investeringsbesluten för kundens räkning. Även i sådana situationer är det dock viktigt att kunden åtminstone har en allmän förståelse för de risker som är förknippade med portföljen och har en allmän förståelse för de risker som är kopplade till varje typ av finansiellt instrument som kan komma att ingå i portföljen. Företagen bör skapa sig en mycket tydlig förståelse för och kunskap om kundens investeringsprofil.

39. På ett liknande sätt gäller att omfattningen av den tjänst som efterfrågas av kunden också kan spela in när det gäller detaljnivån i den information som bör samlas in. När det gäller kunder som efterfrågar investeringsrådgivning om hela sin finansiella portfölj bör företagen till exempel samla in mer information om kunden än vad som är fallet för kunder som efterfrågar specifik rådgivning om hur de bör investera ett visst belopp som utgör en relativt liten del av deras sammanlagda tillgångar.

40. Företagen bör även ta hänsyn till kundens egenheter när de beslutar om vilken information som bör samlas in. Mer detaljerad information behövs ofta för potentiellt sårbara kunder (som t.ex. äldre kunder skulle kunna vara) eller oerfarna sådana, som efterfrågar investeringsrådgivning eller portföljförvaltning för första gången. När företaget tillhandahåller investeringsrådgivning eller portföljförvaltning till en professionell kund (som korrekt har klassificerats som sådan) är det vanligen befogat att förutsätta att kunden har nödvändig erfarenhet och kunskap, vilket innebär att företaget inte behöver samla in sådan information.
41. På ett liknande sätt gäller, när den investeringstjänst som tillhandahålls utgörs av investeringsrådgivning eller diskretionär portföljförvaltning till en "i sig professionell kund"<sup>18</sup> så får företaget anta att kunden kan bära de finansiella risker som överensstämmer med kundens investeringsmål och företaget är därför generellt inte skyldigt att inhämta information om en sådan kunds finansiella ställning. Sådan information bör emellertid inhämtas om det är nödvändigt med tanke på kundens investeringsmål. Om en kund vill gardera sig mot en risk behöver företaget detaljerad information om risken för att kunna föreslå ett effektivt hedgeinstrument.
42. Den information som behöver samlas in beror också på kundens behov och situation. Till exempel behöver företagen sannolikt mer detaljerad information om kundens finansiella ställning om kunden har flera olika och/eller långsiktiga investeringsmål än om kunden söker en kortsiktig och säker investering.<sup>19</sup>
43. Information om kundens finansiella ställning innehåller information om hans eller hennes investeringar. Detta innebär att företagen förväntas ha information om kundens finansiella investeringar hos företaget för varje enskilt instrument. Beroende på omfattningen av de råd som ges bör företagen också uppmuntra kunderna att lämna information om finansiella investeringar hos andra företag, om möjligt också för varje enskilt instrument.

## **Kundinformationens tillförlitlighet**

**Relevant lagstiftning: Artikel 25.2 i Mifid II och artikel 54.7 första stycket i den delegerade förordningen till Mifid II.**

### *Allmän riktlinje 4*

44. Företagen bör vidta rimliga åtgärder för att säkerställa att den information som samlas in om kunderna är tillförlitlig och samstämmig, utan att i onödan förlita sig på kundernas självbedömning.

---

<sup>18</sup> Såsom anges i avsnitt I i bilaga II till Mifid II ("Kundkategorier som betraktas som professionella").

<sup>19</sup> Det kan förekomma situationer där kunden är ovillig att avslöja sin fulla finansiella ställning. För just denna fråga se frågor och svar om ämnen som rör investerarskydd i Mifid II (ESMA35-43-349).

### *Kompletterande riktlinjer*

45. Kunderna förväntas lämna sådan korrekt, aktuell och fullständig information som krävs för lämplighetsbedömningen. Företagen bör emellertid vidta rimliga åtgärder för att kontrollera att den information som samlas in om kunderna är tillförlitlig<sup>20</sup>. Oavsett vad som sägs ovan är det fortfarande företagets ansvar att se till att de har nödvändig information för att kunna utföra lämplighetsbedömningar. I detta avseende skulle alla avtal som undertecknats av kunden eller upplysningar från företaget, som syftar till att begränsa företagets ansvar i fråga om lämplighetsprövning, inte anses vara förenliga med de relevanta kraven i Mifid II och den tillhörande delegerade förordningen.
46. Självmbedömning bör balanseras av objektiva kriterier, enligt exempelvis följande:
- I stället för att fråga om en kund förstår begreppen avvägning mellan risk och avkastning och riskspridning, bör företaget presentera några praktiska exempel på situationer som kan uppstå i verkligheten, till exempel genom diagram eller genom positiva och negativa scenarier som bygger på rimliga antaganden.
  - I stället för att fråga om en kund har tillräcklig kunskap om de viktigaste egenskaperna hos 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 flervalfrågor som kunden bör kunna svara rätt på.
  - I stället för att fråga kunderna om de anser sig vara tillräckligt erfarna för att investera i en viss produkt bör företaget fråga vilka typer av produkter som de känner till och när de handlade dem senast och hur ofta de brukar göra det.
  - I stället för att fråga om kunderna anser att de har tillräckliga medel för att investera bör företaget be kunderna om faktabaserad information om deras finansiella ställning, t.ex. den regelbundna inkomstkällan och huruvida utestående skulder föreligger (t.ex. banklån eller andra skulder som avsevärt kan påverka bedömningen av kundens förmåga att bära eventuella finansiella risker och förluster i samband med investeringen).
  - I stället för att fråga om kunderna anser att de kan ta risker bör företaget fråga hur stora förluster under en viss tidsperiod som de skulle vara villiga att ta, antingen för en enskild investering eller för hela portföljen.
47. Vid bedömning av kundens kunskap och erfarenhet bör ett företag också undvika att använda alltför allmänna frågor med ja/nej-svar och eller en mycket allmän självbedömningsmodell med kryssrutor (till exempel bör företag undvika att visa kunden en lista över investeringsprodukter och be honom/henne ange vilka produkter han/hon förstår sig på). Om företag i förväg fyller i svar utifrån kundens transaktionshistorik med

---

<sup>20</sup> I kontakter med professionella kunder bör företagen ta hänsyn till proportionalitetsprincipen enligt riktlinje 3, i enlighet med artikel 54.3 i den delegerade förordningen till Mifid II.



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.

48. När företagen bedömer sina kunders risktolerans genom ett frågeformulär bör de inte bara undersöka de önskvärda egenskaperna hos framtida investeringar i fråga om risk och avkastning, utan de måste också ta hänsyn till kundens riskuppfattning. För detta ändamål skulle explicita frågor om kundens personliga val i fall det råder osäkerhet om förekomsten av risker kunna ställas, samtidigt som självbedömning för risktolerans bör undvikas. Dessutom skulle företag till exempel kunna använda sig av grafer, särskilda procentsatser eller konkreta siffror när de frågar kunden hur denne skulle reagera om värdet på hans eller hennes portfölj minskade.
49. Om företag har verktyg som används av kunden som ett led i lämplighetsbedömningen (t.ex. frågeformulär eller riskprofileringsprogramvara) bör de ha lämpliga system och kontroller för att säkerställa att verktygen är anpassade för ändamålet och ger tillfredsställande resultat. Riskprofileringsprogramvara kan till exempel innefatta kontroller av om kundens svar är konsekventa för att upptäcka motsägelser mellan olika uppgifter.
50. Företagen bör också vidta rimliga åtgärder för att minska potentiella risker med användningen av sådana verktyg. En risk kan till exempel uppstå om kunderna uppmuntrades att ge vissa svar för att få tillgång till finansiella instrument som kanske inte är lämpliga för dem (utan att på ett korrekt sätt återspegla kundernas verkliga förutsättningar och behov)<sup>21</sup>.
51. 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 och kontakta kunden för att lösa eventuella väsentliga inkonsekvenser eller felaktigheter. Exempel på sådana motsägelser är kunder som har begränsad kunskap eller erfarenhet men en aggressiv inställning till risktagande, eller som har en försiktig riskprofil men ambitiösa investeringsmål.
52. Företagen bör anta mekanismer för att hantera risken att kunderna kan tendera att överskatta sina kunskaper och erfarenheter, till exempel genom att ta med frågor som skulle hjälpa företagen att bedöma kundernas övergripande förståelse av egenskaperna och riskerna hos olika typer av finansiella instrument. Sådana åtgärder kan vara särskilt viktiga vid automatiserad rådgivning eftersom risken för överskattning från kunders sida kan vara högre när de tillhandahålls information genom ett automatiserat (eller halvautomatiserat) system, särskilt i situationer där det förväntas mycket begränsad eller ingen mänsklig interaktion alls mellan kunder och företagets anställda.

---

<sup>21</sup> Se i detta avseende även punkt 54 i riktlinje 5, som behandlar risken för att kunderna påverkas av företagen att ändra sina tidigare svar, utan att det har skett en verklig förändring av deras situation.

## Uppdatering av kundinformation

**Relevant lagstiftning: Artikel 25.2 i Mifid II, artikel 54.7 andra stycket och artikel 55.3 i den delegerade förordningen till Mifid II.**

### *Allmän riktlinje 5*

53. Om ett företag har en pågående relation med kunden (till exempel genom kontinuerlig rådgivning eller portföljförvaltning) bör det, för att kunna utföra lämplighetsbedömningen, anpassa sina rutiner med hänsyn till följande aspekter:
- (a) Vilken del av den insamlade informationen som bör uppdateras och med vilka intervaller.
  - (b) Hur uppdateringen bör göras och vilka åtgärder som bör vidtas när kompletterande eller uppdaterad information mottas eller när kunden inte lämnar begärd information.

### *Kompletterande riktlinjer*

54. Företagen bör regelbundet se över kundinformation för att säkerställa att den inte blir uppenbart föråldrad, felaktig eller ofullständig. För detta ändamål bör företagen införa rutiner för att uppmuntra kunder att uppdatera den information som de ursprungligen tillhandahöll, om det sker betydande förändringar.
55. Uppdateringsfrekvens kan variera beroende på till exempel kundernas riskprofiler och med hänsyn tagen till vilka typer av finansiella instrument som rekommenderas. Baserat på den information som samlas in om kunderna enligt lämplighetskraven, ska företaget bestämma kundens riskprofil, dvs. vilken typ av investeringstjänster eller finansiella instrument som generellt kan vara lämpliga för kunden med hänsyn till kundens kunskap och erfarenhet, finansiella ställning (inklusive förmågan att bära förluster) och investeringsmål (inklusive risktolerans). Exempelvis kommer en högre riskprofil, som ger kunden tillgång till ett bredare utbud av mer riskfyllda produkter, sannolikt att kräva mer frekvent uppdatering. Vissa händelser kan också medföra ett behov av en uppdatering, till exempel för kunder som når pensionsåldern.
56. Uppdateringen kan till exempel göras under regelbundna möten med kunderna eller genom att skicka uppdateringsfrågeformulär till dem. Relevanta åtgärder i detta avseende är till exempel ändringar av kundens profil baserat på den uppdaterade information som samlats in.
57. Vad gäller en kunds hållbarhetspreferenser bör denna information uppdateras – för pågående relationer – senast vid nästa regelbundna uppdatering av kundinformationen efter att kommissionens delegerade förordning (EU) 2021/1253 börjar tillämpas. Kunder bör ges möjlighet att omedelbart få sin profil uppdaterad, om de så önskar. Om kunden inte begär omedelbar uppdatering av sin profil, och under perioden innan företaget samlar in information om kundens hållbarhetspreferenser, kommer kunden att betraktas

som "hållbarhetsneutral" och därför, i enlighet med punkt 85, kan produkter både med och utan hållbarhetsrelaterade egenskaper rekommenderas.

58. Det är också viktigt att företag vidtar åtgärder för att minska risken för att förmå kunden att uppdatera sin egen profil så att en viss investeringsprodukt som annars skulle vara olämplig för honom eller henne, förefaller vara lämplig utan att det har skett en verklig förändring i kundens situation<sup>22</sup>. Som ett exempel på god praxis att ta itu med den här typen av risk skulle företagen kunna införa rutiner för att kontrollera, innan eller efter det att transaktioner görs, om en kunds profil har uppdaterats för ofta eller efter bara en kort tid efter den förra ändringen (särskilt om denna ändring har skett i dagarna precis före en rekommenderad investering). Sådana situationer skulle därför eskaleras eller rapporteras till den relevanta kontrollfunktionen. Dessa riktlinjer och rutiner är särskilt viktiga i situationer där det finns en förhöjd risk att företagets intressen kan komma i konflikt med dess kunders bästa intressen, t.ex. i självplaceringssituationer eller där företaget får incitament för att sprida en produkt. En annan relevant faktor att beakta i detta sammanhang är också typen av interaktion med kunden (t.ex. direktkontakt kontra kontakt genom ett automatiserat system)<sup>23</sup>.
59. Företagen bör upplysa kunden när den kompletterande informationen leder till en ändring av dennes profil, huruvida den blir mer riskfylld (och ett bredare utbud av mer riskfyllda och mer komplexa produkter därför eventuellt kan visa sig vara lämpligt för kunden, med potential att orsaka högre förluster) eller vice versa mer konservativ (och ett mer begränsat utbud av produkter därför eventuellt kan visa sig vara lämpligt för kunden).

### **Kundinformation avseende juridiska personer eller grupper**

**Relevant lagstiftning: Artikel 25.2 i Mifid II och artikel 54.6 i den delegerade förordningen till Mifid II.**

#### *Allmän riktlinje 6*

60. Företagen måste ha en policy som på förhandsbasis definierar hur man genomför lämplighetsbedömningen om kunden är en juridisk person eller en grupp bestående av två eller fler fysiska personer eller där en eller fler fysiska personer representeras av en annan fysisk person. Denna policy bör för var och en av dessa situationer ange de förfaranden och kriterier som bör följas för att uppfylla lämplighetskraven enligt Mifid II. Detta företag bör på förhand tydligt upplysa dem bland dess kunder som är juridiska personer, grupper av personer eller fysiska personer som representeras av en annan fysisk person om vem som ska bli föremål för lämplighetsbedömningen, hur lämplighetsbedömningen kommer att göras i praktiken och om den möjliga inverkan som detta kan få för de berörda kunderna, i enlighet med den befintliga policyn.

---

<sup>22</sup> Också relevanta i detta sammanhang är åtgärder som vidtagits för att säkerställa tillförlitligheten av kundernas uppgifter enligt specifikationen i riktlinje 4, punkt 44.

<sup>23</sup> Se i detta avseende även de förtydliganden som redan tillhandahållits av Esma i sektionen frågor och svar om investerarskydd i Mifid II (Ref: ESMA35-43-349 – Frågan om "Transaktioner med olämpliga produkter").

*Kompletterande riktlinjer*

61. Företagen bör överväga huruvida det tillämpliga nationella regelverket ger exakta uppgifter som bör beaktas i syfte att genomföra lämplighetsbedömningen (detta kan vara fallet om till exempel utnämningen av ett juridiskt ombud krävs enligt lag, t.ex. för minderåriga eller för personer som inte är beslutskompetenta eller för en juridisk person).
62. Policyn bör göra en tydlig åtskillnad mellan situationer där en representant föreskrivs i tillämplig nationell lagstiftning, vilket kan vara fallet för exempelvis juridiska personer, och situationer där ingen representant föreskrivs, och den bör fokuseras på det senare. Där policyn kräver avtal mellan kunder bör de göras medvetna på ett tydligt sätt och i skriftlig form om de effekter som sådana avtal kan få när det gäller skyddet av deras respektive intressen. Åtgärder som vidtagits av företaget i enlighet med dess policy bör dokumenteras på ett lämpligt sätt för att möjliggöra efterhandskontroller.

*Situationer där en representant krävs enligt tillämplig nationell lagstiftning*

63. I artikel 54.6.2 i den delegerade förordningen till Mifid II anges hur lämplighetsbedömningen bör göras när det gäller situationer där kunden är en fysisk person som representeras av en annan fysisk person eller är en juridisk person som har begärt att behandlas som en professionell kund. Det verkar rimligt att samma metod skulle kunna tillämpas på alla juridiska personer, oavsett om de har begärt att bli behandlade som professionella kunder eller inte.
64. Företagen bör se till att deras förfaranden införlivar denna artikel i deras organisation på ett lämpligt sätt, vilket bland annat skulle innebära att de kontrollerar att representanten verkligen har behörighet att enligt relevant nationell lagstiftning utföra transaktioner på uppdrag av den underliggande kunden.

*Situationer där ingen representant krävs enligt tillämplig nationell lagstiftning*

65. Där kunden är en grupp av två eller flera fysiska personer och ingen representant krävs enligt tillämplig nationell lagstiftning, bör företagens policy identifiera från vem nödvändig information kommer att samlas in och hur lämplighetsbedömningen kommer att göras. Kunderna bör på ett lämpligt sätt upplysas om företagens metoder (såsom fastställda i företagens policy) och om effekterna av dessa metoder på hur lämplighetsbedömningen görs i praktiken.
66. Företagen skulle eventuellt kunna överväga följande metoder:
  - (a) De skulle kunna välja att bjuda in en grupp av två eller flera fysiska personer för att utse en representant.
  - (b) De skulle kunna överväga att samla in information om varje enskild kund och bedöma lämpligheten för varje enskild kund.

Uppmana gruppen av två eller flera fysiska personer att utse en representant

67. Om gruppen av två eller flera fysiska personer går med på att utse en representant, skulle samma metod som den som beskrivs i artikel 54.6.2 i den delegerade förordningen till Mifid II kunna tillämpas: kunskaperna och erfarenheten ska avse representanten, medan den ekonomiska situationen och investeringsmålen skulle avse den underliggande kunden/de underliggande kunderna. En sådan utnämning bör göras skriftligt samt enligt och i överensstämmelse med tillämplig nationell lagstiftning, och registreras av det aktuella företaget. Kunderna – en del av gruppen – bör uttryckligen upplysas i skriftlig form om den inverkan som ett avtal mellan kunder kan ha på skyddet av deras respektive intressen.
68. Företagets policy skulle dock kunna kräva att den underliggande kunden/de underliggande kunderna kommer överens om sina investeringsmål.
69. Om de berörda parterna har svårt att bestämma från vilken person eller vilka personer informationen om kunskaper och erfarenheter bör samlas in samt den grund på vilken den finansiella ställningen bör fastställas för lämplighetsbedömningen eller att definiera sina investeringsmål, bör företaget anta den mest försiktiga hållningen genom att följaktligen ta hänsyn till informationen om den person som har minst kunskap och erfarenhet, den svagaste finansiella ställningen eller det mest konservativa investeringsmålet. Alternativt kan företagets policy även ange att det inte kommer att kunna tillhandahålla investeringsrådgivning eller portföljförvaltning i en sådan situation. Företagen bör åtminstone vara försiktiga närhelst det finns en betydande skillnad i kunskaps- och erfarenhetsnivån eller i den finansiella ställningen med avseende på gruppens olika kunder, eller när investeringsrådgivning eller portföljförvaltning kan omfatta belånade finansiella instrument eller eventalförpliktelsestransaktioner som utgör en risk för väsentliga förluster som skulle kunna överskrida kundgruppens ursprungliga investering, och de bör tydligt dokumentera den valda metoden.

Att samla information om varje enskild kund och bedöma lämpligheten för varje enskild kund

70. När ett företag bestämmer sig för att samla in information och bedöma lämpligheten för varje enskild kund i gruppen, om det finns betydande skillnader mellan egenskaperna hos de enskilda kunderna (till exempel om företaget skulle klassificera dem under olika investeringsprofiler), uppstår frågan om hur man kan säkerställa investeringsrådgivningens eller portföljförvaltningens konsekvens när det gäller tillgångarna eller portföljen för denna grupp av kunder. I ett sådant läge kan ett finansiellt instrument vara lämpligt för en kund i gruppen, men inte för en annan. I företagets policy bör det tydligt anges hur det kommer att hantera sådana situationer. 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, den svagaste finansiella ställningen eller det mest konservativa investeringsmålet. Alternativt kan det i företagets policy även anges att företaget inte kommer att kunna tillhandahålla investeringsrådgivning eller portföljförvaltning 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 kompetensnivån 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**

**Relevant lagstiftning: Artiklarna 16.2 och 25.2 i Mifid II samt artikel 54.9 i den delegerade förordningen till Mifid II.**

### *Allmän riktlinje 7*

71. Företagen bör se till att de riktlinjer och rutiner som tillämpas för att förstå investeringsprodukters egenskaper, natur och funktioner (inklusive kostnader och risker) ger dem möjlighet att rekommendera lämpliga investeringar eller investera i lämpliga produkter på uppdrag av deras kunder.

### *Kompletterande riktlinjer*

72. Företagen bör anta robusta och objektiva rutiner, metoder och verktyg som ger dem möjlighet att på ett lämpligt sätt ta hänsyn till olika egenskaper, inbegripet hållbarhetsfaktorer, och relevanta riskfaktorer (t.ex. kreditrisk, marknadsrisk, likviditetsrisk<sup>24</sup>, ...) för varje investeringsprodukt de kan rekommendera eller investera i för kunders räkning. Detta bör inbegripa att ta hänsyn till företagets analys som utförts vid tillämpningen av produktstyrningskraven<sup>25</sup>. I detta sammanhang bör företagen noggrant bedöma hur vissa produkter kan uppträda under vissa omständigheter (t.ex. konvertibla obligationer eller andra skuldförbindelser som omfattas av direktivet om inrättande av en ram för återhämtning och resolution av kreditinstitut och värdepappersföretag<sup>26</sup> som till exempel kan ändra karaktär till aktier). Att ta hänsyn till nivån av produkters "komplexitet" är särskilt viktigt, och detta bör matchas av kundinformation (särskilt när det gäller deras kunskaper och erfarenheter). Även om komplexitet är ett relativt begrepp som beror på flera faktorer, bör företagen också ta hänsyn till de kriterier och principer som fastställs i Mifid II vid fastställande och korrekt gradering av den komplexitet som ska tillskrivas produkter vid lämplighetsbedömningen.
73. När företag tar hänsyn till produkternas hållbarhetsfaktorer för att därefter matcha dem mot kundens hållbarhetspreferenser kan företagen till exempel rangordna och gruppera de finansiella instrument som ingår i deras produktutbud vad gäller i) andel investerad i verksamheter som räknas som miljömässigt hållbara (enligt definitionen i artikel 2.1 i taxonomiförordningen), ii) andelen hållbara investeringar (enligt definitionen i artikel 2.17

---

<sup>24</sup> Det är särskilt viktigt att den identifierade likviditetsrisken inte balanseras med andra riskindikatorer (såsom till exempel dem som antagits för att bedöma kredit-/motpartsrisk och marknadsrisk). Detta beror på att produkternas likviditetsfunktioner bör jämföras med information om kundens vilja att behålla investeringen under en viss tid, dvs. den så kallade innehavsperioden.

<sup>25</sup> Framför allt krävs i Mifid II (i artikel 24.2 andra stycket) att företag ska "förstå de finansiella instrument som de erbjuder eller rekommenderar" för att kunna uppfylla sin skyldighet att säkerställa kompatibilitet mellan de produkter som erbjuds eller rekommenderas och den relaterade målgruppen av slutkunder.

<sup>26</sup> Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/59/EU av den 15 maj 2014 om inrättande av en ram för återhämtning och resolution av kreditinstitut och värdepappersföretag och om ändring av rådets direktiv 82/891/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 2001/24/EG, 2002/47/EG, 2004/25/EG, 2005/56/EG, 2007/36/EG, 2011/35/EU, 2012/30/EU och 2013/36/EU samt Europaparlamentets och rådets förordningar (EU) nr 1093/2010 och (EU) nr 648/2012 (EUT L 173, 12.6.2014, s. 190–348).

i förordningen om hållbarhetsupplysningar), och iii) beaktande av huvudsakliga negativa konsekvenser och andra miljömässiga, sociala och styrningsrelaterade hållbarhetsegenskaper. Sådan gruppering bör också vara konsekvent i förhållande till företagets analys vid tillämpningen av produktstyrningskraven. Företagen påminns om att en gruppering av finansiella instrument för lämplighetsbedömningen inte kan ersätta insamlingen av information från kunder enligt det som beskrivs i punkt 26 och 27 ovan.

74. Företagen bör anta rutiner för att säkerställa att den information som används för att förstå och korrekt klassificera de investeringsprodukter som ingår i deras produktbjudande är tillförlitlig, noggrann, konsekvent och aktuell. Vid antagandet av sådana rutiner bör företagen ta hänsyn till de olika egenskaperna och naturen hos de produkter som övervägs (till exempel kan mer komplexa produkter med särskilda funktioner kräva mer detaljerade processer och företagen bör inte bara förlita sig på en enda uppgiftsleverantör för att förstå och klassificera investeringsprodukter, utan bör kontrollera och ompröva sådana uppgifter eller jämföra uppgifter från flera informationskällor).
75. Företagen bör dessutom granska den information som används för att kunna återspegla alla relevanta ändringar som kan påverka produktens klassificering. Detta är särskilt viktigt med hänsyn till finansmarknadernas fortlöpande utveckling i ökande hastighet.

### **I.III MATCHA KUNDER MED LÄMPLIGA PRODUKTER**

#### **Nödvändiga arrangemang för att säkerställa att en investering är lämplig**

**Relevant lagstiftning: Artikel 16.2 och 25.2 i Mifid II och artikel 21 i delegerade förordningen till Mifid II.**

#### *Allmän riktlinje 8*

76. I analysen av vilka investeringar som är lämpliga för en kund bör företagen fastställa riktlinjer och rutiner för att säkerställa att de konsekvent tar hänsyn till följande faktorer:
- All tillgänglig information om kunden som kan vara nödvändig i bedömningen om en investering är lämplig, inklusive kundens befintliga investeringsportfölj (och tillgångsfördelningen inom portföljen).
  - Alla väsentliga egenskaper hos den investering som övervägs i lämplighetsbedömningen, inklusive alla relevanta risker och eventuella direkta eller indirekta kostnader för kunden.<sup>27</sup>

#### *Kompletterande riktlinjer*

77. Företagen påminns om att lämplighetsbedömningen inte är begränsad till rekommendationer om att köpa ett visst finansiellt instrument. Alla rekommendationer

---

<sup>27</sup> Se artiklarna 50 och 51 i den delegerade förordningen till Mifid II om skyldigheten att informera kunder om kostnader.

måste vara lämpliga, oavsett om det handlar om rekommendationer om att exempelvis köpa, behålla eller sälja, eller att inte göra det<sup>28</sup>.

78. Företag som använder särskilda verktyg i lämplighetsbedömningarna (såsom modellportföljer, programvara för tillgångsfördelning eller riskprofileringsverktyg för eventuella investeringar) bör också ha lämpliga system och kontroller för att se till att verktygen är anpassade för ändamålet och ger tillfredsställande resultat.
79. 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 eller finansiella produkter på ett alltför övergripande sätt är till exempel inte lämpliga för ändamålet.
80. Företag bör fastställa riktlinjer och rutiner för att bland annat beakta följande faktorer:
  - Den investeringsrådgivning och portföljförvaltning som tillhandahålls till kunden bör ta hänsyn till en lämplig grad av riskspridning.
  - Det är viktigt att se till att kunden har en tillräcklig förståelse för förhållandet mellan risker och avkastning, dvs. att de förstår att en riskfri tillgång nödvändigtvis ger låg avkastning, hur tidsaspekten inverkar på detta förhållande och hur kostnaderna påverkar kundens investeringar.
  - Det är också viktigt att kontrollera att kundens finansiella ställning tillåter kunden att finansiera investeringarna och att han eller hon kan bära eventuella förluster till följd av investeringarna.
  - När det gäller eventuella personliga rekommendationer eller transaktioner som ingår i samband med investeringsrådgivning eller portföljförvaltning och som involverar en icke-likvid produkt bör företagen också ta hänsyn till hur länge kunden är beredd att inneha investeringen.
  - Eventuella intressekonflikter bör förebyggas så att de inte inverkar negativt på lämplighetsbedömningens kvalitet.
81. Hållbarhetspreferenser bör bara behandlas först när lämpligheten har bedömts i enlighet med kriterierna för kunskap och erfarenhet, finansiell situation och andra investeringsmål. När en uppsättning lämpliga produkter har identifierats efter denna bedömning, bör i ett andra steg den produkt, eller vad gäller portföljförvaltning eller investeringsrådgivning med portföljstrategi, en investeringsstrategi, som uppfyller kundens hållbarhetspreferenser, identifieras.
82. Om ett företag avser att rekommendera en produkt som inte motsvarar kundens ursprungliga preferenser inom ramen för investeringsrådgivning som det hänvisas till i

---

<sup>28</sup> Se skäl 87 i den delegerade förordningen till Mifid II samt punkt 31 i avsnitt IV i CESR:s dokument, *Understanding the definition of advice under MiFID, question and answers* (att förstå definitionen av rådgivning enligt Mifid, frågor och svar), den 19 april 2010, CESR/10-293.



skäl 8 i kommissionens delegerade förordning (EU) 2021/1253, kan det bara göra detta efter att kunden har ändrat sina hållbarhetspreferenser. Företagets förklaring av skälen till att man valt denna möjlighet, liksom kundens beslut, bör dokumenteras i lämplighetsrapporten. Företagen påminns om att denna möjlighet bara gäller för hållbarhetspreferenserna och att när det gäller andra kriterier i lämplighetsbedömningen måste produkten motsvara kundprofilen och annars ska den inte rekommenderas, enligt vad som anges i artikel 54.10 i den delegerade förordningen till Mifid II.

83. Om en kund ändrar hållbarhetspreferenserna bör denna ändring bara gälla för den aktuella investeringsrådgivningen och inte för kundens profil generellt. När det gäller investeringsrådgivning bör ändringen också dokumenteras i lämplighetsrapporten och bli föremål för regelbundna övervakningsförfaranden. Först efter det att kunden har uttryckt sin avsikt att ändra sina preferenser kan företaget informera kunden om de produkter med hållbarhetsegenskaper som det erbjuder.
84. När det gäller portföljförvaltning behöver kundens hållbarhetspreferenser, inklusive den minimiandel som ska investeras i investeringar med hållbarhetsegenskaper, samlas in och bedömas när man kommer överens om avtal och investeringsstrategi. Om företaget inte kan uppfylla preferenserna bör det diskutera detta med kunden när man kommer överens om avtalet där investeringsstrategin definieras och fråga kunden om han/hon vill ändra sina preferenser. Kundens beslut bör dokumenteras i avtalet.

När de tillhandahåller portföljförvaltning eller investeringsrådgivning med portföljstrategi bör företag bedöma kundens hållbarhetspreferenser inklusive minimiandelen när de gör den ursprungliga lämplighetsbedömningen. Sedan bör företaget övervaka om dessa preferenser fortfarande är uppfyllda eller inte på portföljnivå och ge lämpliga rekommendationer alltefter omständigheterna.

Om kunden, när det gäller portföljförvaltning eller investeringsrådgivning med en portföljstrategi, ändrar hållbarhetspreferenserna efter den ursprungliga lämplighetsbedömningen, bör företag bedöma ändringens inverkan och om den leder till återviktning av portföljen.

85. Om en kund inte svarar på frågan om hållbarhetspreferenser eller svarar "nej", bör företaget betrakta denna kund som "hållbarhetsneutral" och rekommendera produkter både med och utan hållbarhetsrelaterade egenskaper.
86. När företaget fattar ett beslut om den metod som ska antas för att genomföra lämplighetsbedömningen bör det också ta hänsyn till typen av och egenskaperna hos de tjänster som tillhandahålls och, mer generellt, till sin affärsmodell. När ett företag förvaltar en portfölj eller ger råd till en kund avseende dennes portfölj, bör det anta en metod som skulle göra det möjligt för företaget att genomföra en lämplighetsbedömning baserat på att kundens portfölj betraktas som helhet.
87. Vid genomförande av en lämplighetsbedömning bör ett företag som tillhandahåller portföljförvaltning å ena sidan bedöma – i enlighet med andra punktsatsen i punkt 38 i dessa riktlinjer – kundens kunskaper om och erfarenhet av varje typ av de finansiella

instrument som skulle kunna ingå i portföljen, och de typer av risker som förknippas med förvaltningen av portföljen. Beroende på nivån av komplexitet i de berörda finansiella instrumenten bör företaget bedöma kundens kunskaper och erfarenhet mer specifikt än enbart på grundval av den typ som instrumentet tillhör (t.ex. efterställda fordringar i stället för obligationer i allmänhet). När det å andra sidan gäller kundens finansiella ställning och investeringsmål kan lämplighetsbedömningen i fråga om instrumentets (instrumentens) och transaktionens (transaktionernas) effekter göras utifrån kundens portfölj som helhet. Om man i avtalet om portföljförvaltning tillräckligt utförligt fastställer den investeringsstrategi som är lämplig för kunden med tanke på de lämplighetskriterier som fastställs i Mifid II och som kommer att följas av företaget, skulle i praktiken bedömningen av investeringsbeslutens lämplighet kunna göras mot den investeringsstrategi som anges i avtalet om portföljförvaltning, och kundens portfölj som helhet bör återspegla denna överenskomna investeringsstrategi.

När ett företag genomför en lämplighetsbedömning utifrån att kundens portfölj betraktas som helhet inom investeringsrådgivningen, innebär det å ena sidan att kundens kunskapsnivå och erfarenhet bör bedömas med avseende på varje investeringsprodukt och riskerna med transaktionen. Å andra sidan, när det gäller kundens finansiella ställning och investeringsmål, kan lämplighetsbedömningen i fråga om produktens och transaktionens effekter göras utifrån kundens portfölj.

88. När ett företag genomför en lämplighetsbedömning baserat på att kundens portfölj betraktas som helhet, kan det bedöma lämplighet vad gäller hållbarhetspreferenserna (inklusive den minimiandel som ska investeras i investeringar med hållbarhetsegenskaper<sup>29</sup>) i genomsnitt för portföljen betraktad som helhet eller för andelen/procentsatsen av portföljen som kunden vill ska investeras i produkter med hållbarhetsegenskaper<sup>30</sup>.
89. När ett företag genomför en lämplighetsbedömning baserat på att kundens portfölj betraktas som helhet, bör det säkerställa en lämplig grad av diversifiering inom kundens portfölj, med hänsyn tagen till kundportföljens exponering mot olika finansiella risker (geografisk exponering, valutaexponering, tillgångsklassexponering etc.). I de fall där till exempel kundportföljens storlek är, från företagets perspektiv, för liten för att möjliggöra en effektiv diversifiering i fråga om kreditrisk, skulle företaget kunna överväga att styra dessa kunder mot olika typer av investeringar som är "säkrade" eller per se diversifierade (såsom till exempel en diversifierad investeringsfond).

Företagen bör vara särskilt försiktiga när det gäller kreditrisk: exponering av kundens portfölj mot en enda emittent eller mot emittenter som ingår i samma koncern bör ägnas särskild uppmärksamhet. Skälet är att om en kunds portfölj är koncentrerad till produkter som utfärdats av ett enda företag (eller företag inom samma koncern), kan kunden förlora upp till hela sin investering i händelse av att detta företag ställer in betalningarna. Vad gäller företags bedrivande av verksamhet genom så kallade självplaceringsmodeller

---

<sup>29</sup> Se punkt 26 i riktlinjerna.

<sup>30</sup> Se punkt 29 i riktlinjerna.

påminns de om Esmas uttalande från 2016 om direktivet om inrättande av en ram för återhämtning och resolution av kreditinstitut och värdepappersföretag<sup>31</sup> enligt vilken ”de bör undvika en alltför stor koncentration av investeringar i finansiella instrument som omfattas av den resolutionsordning som utfärdats av företaget självt eller av företag inom samma koncern”. Utöver de metoder som ska tillämpas för att bedöma produkters kreditrisk (se riktlinje 7) bör därför företagen också vidta särskilda åtgärder och förfaranden för att säkerställa att koncentrationen beträffande kreditrisk identifieras, kontrolleras och minskas på ett effektivt sätt (till exempel skulle förhandsidentifieringen av tröskelvärden kunna omfattas)<sup>32</sup>.

90. För att säkerställa att den lämplighetsprövning som sker genom automatiserade verktyg är konsekvent (även om interaktionen med kunderna inte sker genom automatiserade system), bör företagen regelbundet övervaka och testa de algoritmer som utgör grund för lämpligheten av de transaktioner som rekommenderas eller genomförs på uppdrag av kunder. Vid fastställandet av sådana algoritmer bör företagen ta hänsyn till naturen och egenskaperna hos de produkter 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 föra register över 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 riktlinjer och rutiner som gör det möjligt att upptäcka ett eventuellt fel i algoritmen och att ta itu med det på ett lämpligt sätt, inklusive bland annat att avbryta tillhandahållandet av rådgivning om det är sannolikt att det felet leder till ett olämpligt råd och/eller strider mot relevanta lagar/regleringar.

---

<sup>31</sup> Se *MiFID practices for firms selling financial instruments subject to the BRRD resolution regime* (Mifid-praxis för företag som säljer finansiella instrument, som omfattas av resolutionsordningar enligt direktivet om inrättande av en ram för återhämtning och resolution av kreditinstitut och värdepappersföretag) (ESMA/2016/902).

<sup>32</sup> För detta ändamål bör företagen, i linje med det omnämnda uttalandet från Esmas, också ta hänsyn till de specifika egenskaperna hos de värdepapper som erbjuds (inklusive deras risknivå och emittentens ställning) samt kundernas finansiella ställning, inklusive deras förmåga att bära förluster, och deras investeringsmål, inklusive deras riskprofil.

- Ha adekvata resurser, inklusive mänskliga och tekniska resurser, för att övervaka och kontrollera prestandan hos algoritmer genom en tillfredsställande och snabb översyn av de råd som ges.
- Ha en lämplig intern process för godkännande för att säkerställa att de ovannämnda stegen har följts.

## **Kostnaderna och komplexiteten av likvärdiga produkter**

### **Relevant lagstiftning: Artikel 25.2 i Mifid II och artikel 54.9 i den delegerade förordningen till Mifid II.**

#### *Allmän riktlinje 9*

91. Riktlinjer och rutiner avseende lämplighet bör säkerställa att en noggrann bedömning av de möjliga placeringsalternativen, med hänsyn tagen till produkternas kostnad och komplexitet, genomförs innan ett företag fattar beslut om den investeringsprodukt (de investeringsprodukter) som kommer att rekommenderas eller investeras i den portfölj som förvaltas på uppdrag av kunden.

#### *Kompletterande riktlinjer*

92. Företagen bör ha en rutin för att, med hänsyn tagen till den typ av tjänst, den affärsmodell och den typ av produkter som tillhandahålls, bedöma tillgängliga produkter som är "likvärdiga" när det gäller deras förmåga att uppfylla kundens behov och vara lämpade för kundens omständigheter, såsom finansiella instrument med liknande målmarknader och liknande riskavkastningsprofil.
93. När företagen överväger kostnadsfaktorn bör de ta hänsyn till alla kostnader och avgifter som omfattas av de relevanta bestämmelserna i artikel 24.4 i Mifid II och de tillhörande bestämmelserna i den delegerade förordningen till Mifid II. När det gäller komplexiteten bör företagen ta hänsyn till de kriterier som anges ovan i riktlinje 7. För företag med ett begränsat produktutbud eller för de som rekommenderar en enda typ av produkt, där bedömningen av "likvärdiga" produkter kan vara begränsad, är det viktigt att kunderna görs fullt medvetna om sådana omständigheter. I detta sammanhang är det särskilt viktigt att kunderna tillhandahålls lämpliga upplysningar om hur pass begränsat utbudet av de produkter som erbjuds är, i enlighet med artikel 24.4 a ii) i Mifid II<sup>33</sup>.
94. Om ett företag använder vanliga portföljstrategier eller förslag på schabloninvesteringar som gäller för olika kunder med samma investeringsprofil (fastställt av företaget), skulle bedömningen av kostnaden och komplexiteten av "likvärdiga" produkter kunna göras på en högre nivå, centralt, (till exempel inom en investeringskommitté eller någon annan kommitté som fastställer gemensamma portföljstrategier eller förslag på

---

<sup>33</sup> Enligt Mifid II förväntas därför inte företagen överväga alla möjliga investeringsalternativ som finns på marknaden för att uppfylla kravet i artikel 54.9 i den delegerade förordningen till Mifid II.

schabloninvesteringar) även om ett företag fortfarande kommer att behöva se till att de investeringsprodukter som väljs ut är lämpliga och uppfyller sina enskilda kunders profil.

95. Företagen bör kunna motivera de situationer där en dyrare eller mer komplex produkt väljs eller rekommenderas i stället för en motsvarande produkt, med hänsyn tagen till att ytterligare kriterier också kan övervägas för urvalsprocessen av produkter inom ramen för investeringsrådgivning eller portföljförvaltning (till exempel portföljens diversifiering, likviditet eller risknivå). Företagen bör dokumentera och föra register över dessa beslut eftersom dessa beslut bör förtjäna särskild uppmärksamhet från kontrollfunktioner inom företaget. Respektive dokumentation bör bli föremål för interna granskningar. När företagen tillhandahåller investeringsrådgivning skulle de, av vissa särskilda välmotiverade skäl, också kunna besluta att upplysa kunden om beslutet att välja det dyrare och mer komplexa finansiella instrumentet.

### **Kostnader och fördelar vid investeringsbyte**

**Relevant lagstiftning: Artiklarna 16.2 och 25.2 i Mifid II och artikel 54.11 och 54.12 i den delegerade förordningen till Mifid II.**

#### *Allmän riktlinje 10*

96. Värdepappersföretag bör ha adekvata riktlinjer och förfaranden i kraft för att säkerställa att en analys av kostnader och fördelar vid ett byte behandlas så att företaget på ett rimligt sätt kan visa på att de förväntade fördelarna med ett byte är större än kostnaderna. Värdepappersföretag bör även skapa tillräckliga kontroller för att undvika kringgående av de relevanta kraven i Mifid II.

#### *Kompletterande riktlinjer*

97. Enligt denna riktlinje skulle investeringsbeslut som återviktning av en portfölj i förvaltning, i fall av en "passiv strategi" för att efterlikna ett index (enligt överenskommelse med kunden) normalt inte betraktas som ett byte. För att undvika tvivel skulle varje transaktion utan dessa trösklar betraktas som ett byte. För professionella kunder kan kostnads- och nyttoanalysen utföras på investeringsstrateginivå.
98. Värdepappersföretag bör ta all nödvändig information i beaktande för att kunna utföra en kostnads-nyttoanalys avseende bytet, t.ex. en bedömning av fördelar och nackdelar av nya investeringar som övervägs. Vad gäller kostnaderna bör värdepappersföretagen ta alla de kostnader och utgifter i beaktande som berörs av relevanta bestämmelser enligt artikel 24.4 i Mifid II och den delegerade förordningen till Mifid II. I detta sammanhang skulle både monetära och icke-monetära faktorer vid kostnader och fördelar kunna vara relevanta. Dessa kan exempelvis inkludera följande:
- Den förväntade nettoavkastningen av den föreslagna transaktionen (omfattar även möjliga direkta avgifter som kunden betalar) i jämförelse med den förväntade nettoavkastningen för den existerande investeringen (omfattar även möjliga avvecklingsavgifter kunden kan få betala för att avveckla produkten i sin portfölj).

- Förändringar vad gäller kundens omständigheter och behov, som kan vara orsaken till att man överväger ett byte, t.ex. behovet av likvida medel på kort sikt för en oväntad eller oplanerad familjeangelägenhet.
  - En förändring i produktens beskaffenhet och/eller marknadsomständigheter som kan vara orsaken till ett byte i kundens portfölj, t.ex. om en produkt blir illikvid till följd av marknadstrender.
  - Fördelar för kundens portfölj som kommer av ett byte, såsom i) en ökning av portföljdiversiteten (geografiskt, instrumenttyp, utgivare osv.), ii) en ökad balans mellan portföljens riskprofil och kundens riskobjektiv, iii) en ökning av portföljens likviditet, eller iv) en minskning av den allmänna kreditrisken i portföljen.
99. Vid investeringsrådgivning bör det i lämplighetsrapporten, som företaget måste tillhandahålla den icke-professionella kunden innan transaktionen görs, inkluderas en tydlig förklaring till huruvida fördelarna av det rekommenderade bytet är större än kostnaderna.
100. Företag bör använda system och kontroller för övervakande av skyldigheten till att analysera kostnader och fördelar vid ett rekommenderat byte, exempelvis i en situation där ett råd att sälja en produkt följs av ett råd att köpa en annan produkt vid ett senare tillfälle (t.ex. två dagar senare), men de båda transaktionerna varit sammanbundna från början.
101. När ett värdepappersföretag använder gemensamma portföljstrategier eller modellinvesteringsförslag som gäller olika kunder med samma investeringsprofil (avgörs av värdepappersföretaget), skulle kostnads- och nyttoanalysen vid ett byte kunna utföras på högre nivå än på nivån av varje individuell kund eller varje individuell transaktion. Framför allt när ett byte beslutas centralt, t.ex. inom en investeringskommitté eller annan kommitté som definierar gemensamma portföljstrategier eller modellinvesteringsförslag, skulle kostnads- och nyttoanalysen kunna utföras på kommitténivå. Om ett beslut kring byte fattas centralt skulle kostnads- och nyttoanalysen som utförts på denna nivå normalt kunna tillämpas på alla jämförbara kundportföljer utan att bedöma varje kund enskilt. I en sådan situation skulle värdepappersföretaget på samma nivå som den relevanta kommittén kunna avgöra orsaken till att ett byte inte utförs för vissa kunder. Även om kostnads- och nyttoanalysen skulle kunna utföras på högre nivå, bör värdepappersföretaget säkerställa att det finns tillräckliga kontroller så att det inte finns specifika kännetecken för vissa kunder som kräver en mer specifik analys.
102. Då en portföljförvaltare har kommit överens om ett skräddarsytt avtal och en skräddarsydd investeringsstrategi med en kund på grund av kundens specifika investeringsbehov, bör en kostnads- och nyttoanalys av bytet på kundnivå vara lämpligare, i jämförelse med det ovan nämnda<sup>34</sup>.

---

<sup>34</sup> För relationer med professionella kunder, se punkt 89.

103. Utan hinder av det ovanstående gäller att om en portföljförvaltare anser att sammansättningen eller parametrarna i en portfölj bör ändras på ett sådant sätt som inte tillåts inom ramen för avtalet med kunden (t.ex. från en kapitalfokuserad till en strategi fokuserad på fast inkomst), bör portföljförvaltaren diskutera detta med kunden och granska eller genomföra en ny lämplighetsbedömning för att komma överens om ett nytt avtal.

#### **I.IV ÖVRIGA RELATERADE KRAV**

##### **Personalens kompetens**

**Relevant lagstiftning: Artiklarna 16.2, 25.1 och 25.9 i Mifid II samt artikel 21.1 d i den delegerade förordningen till Mifid II.**

##### *Allmän riktlinje 11*

104. Varje värdepappersföretag ska se till att de anställda som är involverade i viktiga aspekter av lämplighetsbedömningen har den kompetens, kännedom och sakkunskap som krävs.

##### *Kompletterande riktlinjer*

105. Det är viktigt att personalen förstår den funktion de fyller i lämplighetsbedömningen och att de har nödvändig kompetens, kännedom och sakkunskap, och även tillräcklig kunskap om relevanta rättsliga krav och förfaranden, för att kunna fullgöra sina arbetsuppgifter.
106. Personalen måste ha den tillräckliga kunskap och kompetens som krävs enligt artikel 25.1 i Mifid II (och närmare preciserad i Esmas riktlinjer för bedömning av kunskap och kompetens<sup>35</sup>), inklusive vad gäller lämplighetsbedömning. Personalen bör också ha nödvändig kunskap och kompetens vad gäller hållbarhetspreferensernas kriterier enligt artikel 2.7 i den delegerade förordningen till Mifid II och kunna förklara de olika aspekterna för kunderna i icke-tekniska termer. För detta ändamål bör företag ge personalen lämplig utbildning.
107. Annan personal som inte har direkt kontakt med kunder men som på annat sätt deltar i lämplighetsbedömningen måste också ha de färdigheter, den kännedom och den sakkunskap som krävs beroende på deras enskilda roll i lämplighetsprocessen<sup>36</sup>. Detta gäller t.ex. skapandet av frågeformulär, definierandet av algoritmer som bestämmer lämplighetsbedömningen eller andra aspekter som är nödvändiga för genomförande av lämplighetsbedömning eller kontroll av överensstämmelse med lämplighetskraven.

---

<sup>35</sup> Ref: ESMA71-1154262120-153 EN (rev).

<sup>36</sup> Esma noterar att vissa medlemsstater kräver behörighet av anställda som tillhandahåller investeringsråd och/eller portföljförvaltning, eller liknande system, för att säkerställa rätt nivå av kunskap och expertis hos personal inom den materiella delen av lämplighetsprocessen.

108. Vid användning av automatiserade verktyg (inklusive hybridverktyg), bör värdepappersföretag säkerställa att personal som arbetar med dessa verktyg
- (a) har en tillräcklig förståelse för teknologin och algoritmerna för digitala råd (framför allt förståelse för fakta, risk och regler bakom algoritmerna för digitala råd),
  - (b) kan förstå och granska de digitala/automatiserade råd som algoritmerna visar.

## Dokumentering

**Relevant lagstiftning: Artiklarna 16.6, 25.5 och 25.6 i Mifid II och artiklarna 72, 73, 74 och 75 i den delegerade förordningen till Mifid II.**

### *Allmän riktlinje 12*

109. Värdepappersföretag bör åtminstone
- (a) ha lämpliga arrangemang för registrering och bevarande av uppgifter för att säkerställa en korrekt och öppen dokumentation av lämplighetsbedömningar, inklusive eventuell investeringsrådgivning och alla investeringar (och avyttringar) som görs enligt lämplighetsbedömningen, och lämplighetsrapporten som överlämnats till kunden,
  - (b) se till att registreringsförfarandena är utformade så att det är möjligt att upptäcka fel i lämplighetsbedömningarna (såsom vilseledande försäljning),
  - (c) se till att dokumentationen finns tillgänglig för alla berörda personer i företaget och för behöriga myndigheter,
  - (d) se till att det finns lämpliga processer för att åtgärda eventuella brister eller begränsningar i dokumenteringsförfarandena.

### *Kompletterande riktlinjer*

110. Värdepappersföretagens dokumenteringsförfaranden måste vara utformade så att företagen i efterhand kan kontrollera varför en investering eller avyttring har gjorts och varför ett investeringsråd gavs även om inte rådet resulterade i en investering eller avyttring. Detta kan vara särskilt viktigt i händelse av tvister mellan företag och kunder. Det är också viktigt för kontrolländamål – eventuella brister i dokumenteringen kan till exempel leda till att en behörig myndighet inte kan utvärdera kvaliteten på företagets lämplighetsbedömningar och kan försämra kvaliteten på de förvaltningsuppgifter som krävs för att identifiera risker för vilseledande försäljning.
111. Värdepappersföretagen är därför skyldiga att dokumentera all relevant information om lämplighetsbedömningar, till exempel kunduppgifter (inklusive uppgifter om hur informationen används och tolkas för att fastställa kundens riskprofil) och information om vilka finansiella instrument som rekommenderas till kunden eller köps för kundens



räkning, liksom även lämplighetsrapporten som överlämnats till kunden. Registren bör innehålla följande uppgifter:

- Eventuella ändringar av lämplighetsbedömningar som görs av företaget, särskilt ändringar av kunders investeringsriskprofil.
- Typer av finansiella instrument som passar kundens profil och underlaget för bedömningen samt eventuella ändringar och skälen till dessa.
- Situationerna där en kunds hållbarhetspreferenser ändras i enlighet med artikel 54.10 i den delegerade förordningen till Mifid II, inklusive en tydlig förklaring av skälen till denna ändring.

112. Värdepappersföretag bör förstå de extra risker som skulle kunna påverka investeringstjänster genom digitala verktyg och onlineverktyg såsom skadlig it-aktivitet och bör ha inrättat arrangemang som kan minska risken för dessa.<sup>37</sup>

---

<sup>37</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, och motsvarande delegerade akter.