



European Securities and
Markets Authority

Retningslinjer

om visse aspekter af MiFID II-kravene vedrørende hensigtsmæssighed og investeringservice, der udelukkende består i at udføre kundens



Indholdsfortegnelse

I. Anvendelsesområde	3
II. Henvisninger til lovgivning og definitioner	4
III. Formål	5
IV. Overholdelse og indberetningsforpligtelser	5
V. Retningslinjer om visse aspekter af MiFID II-kravene vedrørende hensigtsmæssighed og investeringservice, der udelukkende består i at udføre kundens ordrer	6

I. Anvendelsesområde

Hvem?

1. Disse retningslinjer gælder for:
 - a. kompetente myndigheder og
 - b. selskaber.

Hvad?

2. Disse retningslinjer finder anvendelse i forbindelse med artikel 25, stk. 3 og 4, i MiFID II og artikel 55-57 i den delegerede forordning. Disse retningslinjer finder også anvendelse i forbindelse med de organisatoriske krav i artikel 16, stk. 2 og stk. 5-7, i MiFID II og artikel 21, 72 og 76 i den delegerede forordning samt artikel 24, stk. 1, 4 og 5, og artikel 25, stk. 1, 5 og 6, i MiFID II, for så vidt som de vedrører hensigtsmæssighedsvurderingen.

Hvornår?

3. Disse retningslinjer gælder fra seks måneder efter datoen for offentliggørelse af retningslinjerne på ESMA's websted på alle EU's officielle sprog.

II. Henvisninger til lovgivning og definitioner

Henvisninger til lovgivning

<i>Delegeret forordning</i>	Kommissionens delegerede forordning (EU) 2017/565 af 25. april 2016 om supplerende regler til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/65/EU for så vidt angår de organisatoriske krav til og vilkårene for drift af investeringsselskaber samt definitioner af begreber med henblik på nævnte direktiv ¹
<i>ESMA-forordningen</i>	Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1095/2010 af 24. november 2010 om oprettelse af en europæisk tilsynsmyndighed (Den Europæiske Værdipapir- og Markedstilsynsmyndighed), om ændring af afgørelse nr. 716/2009/EF og om ophævelse af Kommissionens afgørelse 2009/77/EF ²
<i>MiFID II</i>	Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/65/EU af 15. maj 2014 om markeder for finansielle instrumenter og om ændring af direktiv 2002/92/EF og direktiv 2011/61/EU ³

Definitioner

<i>investeringsprodukt</i>	et finansielt instrument (i den i artikel 4, stk. 1, nr. 15), i MiFID II anvendte betydning) eller et struktureret indlån (i den i artikel 4, stk. 1, nr. 43), i MiFID II anvendte betydning).
<i>selskaber</i>	investeringselskaber (som defineret i artikel 4, stk. 1, nr. 1), i MiFID II) og kreditinstitutter (som defineret i artikel 4, stk. 1, nr. 27), i MiFID II), når de leverer tjenesteydelser, der ikke er ledsaget af rådgivning, og eksterne forvaltere af alternative investeringsfonde (FAIF'er) (som defineret i artikel 5, stk. 1, litra a), i FAIF-direktivet ⁴), når de leverer den accessoriske tjenesteydelse, der er omhandlet i artikel 6, stk. 4, litra b), nr. iii), i FAIF-direktivet).
<i>tjenesteydelser, der ikke er ledsaget af rådgivning</i>	i) investeringservice (i den i artikel 4, stk. 1, nr. 2), i MiFID II anvendte betydning), bortset fra investeringsrådgivning og porteføljepleje; og ii) salg af strukturerede indlån.

¹ EUT L 87 af 31.3.2017, s. 1.

² EUT L 331 af 15.12.2010, s. 84.

³ EUT L 173 af 12.6.2014, s. 349.

⁴ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/61/EU af 8. juni 2011 om forvaltere af alternative investeringsfonde og om ændring af direktiv 2003/41/EF og 2009/65/EF samt forordning (EF) nr. 1060/2009 og (EU) nr. 1095/2010 (EUT L 174 af 1.7.2011, s. 1).

III. Formål

4. Disse retningslinjer er baseret på artikel 16, stk. 1, i ESMA-forordningen. Formålet med disse retningslinjer er at præcisere anvendelsen af visse aspekter af MiFID II-kravene vedrørende hensigtsmæssighed og investeringsservice, der udelukkende består i at udføre kundens ordrer, med henblik på at sikre en fælles, ensartet og konsekvent anvendelse af henholdsvis artikel 25, stk. 3, i MiFID II og artikel 55 og 56 i den delegerede forordning om supplerende regler til MiFID II samt artikel 25, stk. 4, i MiFID II og artikel 57 i den delegerede forordning om supplerende regler til MiFID II.
5. ESMA forventer, at disse retningslinjer vil fremme større konvergens i anvendelsen af kravene vedrørende samt fremgangsmåderne for tilsyn med hensigtsmæssighed og investeringsservice, der udelukkende består i at udføre kundens ordrer, i MiFID II ved at fremhæve en række vigtige problemer og derved øge værdien af eksisterende standarder. Ved at bidrage til at sikre, at selskaberne overholder de reguleringsmæssige standarder, forventer ESMA en tilsvarende styrkelse af investorbekskyttelsen.

IV. Overholdelse og indberetningsforpligtelser

Status for retningslinjerne

6. I henhold til ESMA-forordningens artikel 16, stk. 3, skal de kompetente myndigheder og deltagerne på det finansielle marked bestræbe sig bedst muligt på at efterleve disse retningslinjer.
7. De kompetente myndigheder, som disse retningslinjer finder anvendelse på, bør i fornødent omfang efterleve retningslinjerne ved at indarbejde dem i deres nationale retlige rammer og/eller tilsynssystemer, herunder også når særlige retningslinjer primært er rettet mod deltagere på det finansielle marked. I dette tilfælde bør de kompetente myndigheder gennem deres tilsyn sikre, at selskaberne efterkommer retningslinjerne.

Indberetningskrav

8. De kompetente myndigheder, som disse retningslinjer finder anvendelse på, skal senest to måneder efter datoen for offentliggørelse af retningslinjerne på ESMA's websted på alle officielle EU-sprog, underrette ESMA om, hvorvidt de i) efterlever, ii) ikke efterlever, men agter at efterleve, eller iii) ikke efterlever og ikke agter at efterleve retningslinjerne.
9. I tilfælde af manglende efterlevelse skal de kompetente myndigheder ligeledes underrette ESMA senest to måneder efter datoen for offentliggørelse af retningslinjerne på ESMA's websted på alle officielle EU-sprog om årsagerne til, at de ikke efterlever retningslinjerne.
10. Der findes en skabelon til underretning på ESMA's websted. Efter udfyldelse sendes skabelonen til ESMA.

11. Selskaber er ikke forpligtede til at oplyse, om de overholder disse retningslinjer.

V. Retningslinjer om visse aspekter af MiFID II-kravene vedrørende hensigtsmæssighed og investeringservice, der udelukkende består i at udføre kundens ordrer

OPLYSNINGER TIL KUNDER OM FORMÅLET MED HENSIGTSMÆSSIGHEDSVURDERINGEN OG OM INVESTERINGSSERVICE, DER UDELUKKENDE BESTÅR I AT UDFØRE KUNDENS ORDRER

(Artikel 24, stk. 1, 4 og 5, og artikel 25, stk. 3 og 4, i MiFID II)

Retningslinje 1

12. **Selskaber bør i god tid inden leveringen af tjenesteydelser, der ikke er ledsaget af rådgivning, i et klart og enkelt sprog oplyse deres kunder om hensigtsmæssighedsvurderingen og dens formål, som er at sætte selskabet i stand til at handle i kundens bedste interesse.**
13. ESMA finder, at dette bør omfatte følgende:
- En klar redegørelse for, at det er selskabets ansvar at foretage vurderingen på en måde, så kunder forstår årsagen til, at selskabet anmoder dem om at fremlægge bestemte oplysninger, og vigtigheden af, at disse oplysninger er opdaterede, korrekte og fuldstændige.
 - En påmindelse om, at det er i kundens interesse at give korrekte og fuldstændige svar på selskabets spørgsmål i forbindelse med hensigtsmæssighedsvurderingen.
 - Information om de situationer, hvor der ikke vil blive foretaget en vurdering (dvs. hvor kunden ikke fremlægger de ønskede oplysninger, eller hvor oplysningerne ikke er tilstrækkelige til at foretage hensigtsmæssighedsvurderingen, eller hvor tjenesteydelser leveres i henhold til undtagelsen vedrørende investeringservice, der udelukkende består i at udføre kundens ordrer⁵) og konsekvenserne heraf. Informationen bør dog ikke give indtryk af, at kunden som standard kan undlade at fremlægge oplysninger⁶.
 - En kort redegørelse for de vigtigste forskelle mellem investeringsrådgivning og investeringservice, der ikke er ledsaget af rådgivning, under hensyntagen til de gældende krav med henblik på at undgå forveksling af de to.

⁵ Investeringservice, der udelukkende består i at udføre eller modtage og formidle kundeordrer vedrørende investeringsprodukter, og som i henhold til MiFID II er defineret som "ikkekomplekse".

⁶ Jf. også punkt 28.

14. I tilfælde, hvor selskaber har et løbende kundeforhold med kunden, bør de ikke give ovennævnte information, før de leverer den enkelte tjenesteydelse, der ikke er ledsaget af rådgivning. I sådanne tilfælde kan informationen gives inden levering af den første tjenesteydelse, der ikke er ledsaget af rådgivning, og for så vidt angår informationen i punkt 13, første og andet led, når kunden anmodes om at opdatere oplysningerne om sit videns- og erfaringsniveau.
15. Selskaber beslutter selv, hvordan de vil informere deres kunder om hensigtsmæssighedsvurderingen. Det format, der anvendes til at informere kunder, bør imidlertid gøre det muligt for selskaber at registrere og opbevare registreringer af den information, der er givet⁷.
16. Selskaber bør undgå at angive eller give indtryk af, at det er kunden, der træffer afgørelse om, hvorvidt investeringsservicen eller -produktet er hensigtsmæssig(t), og som fastlægger, hvilken tjenesteydelse eller hvilket produkt der matcher kundens viden og erfaring. Generelt bør selskaber ikke fremsætte vildledende udtalelser til kunder om selskabets forpligtelse til at foretage hensigtsmæssighedsvurderingen.
17. Forudsat at al information, der gives til kunder, er i overensstemmelse med de relevante bestemmelser (herunder forpligtelsen til at give information på et varigt medium), bør selskaber desuden nøje overveje, om deres skriftlige information er udformet på en måde, så den er effektiv (f.eks. at den er gjort direkte tilgængelig for kunder og ikke er skjult eller uforståelig). For selskaber, der leverer onlinetjenester, kan dette navnlig omfatte:
 - Fremhævelse af den relevante information (f.eks. ved hjælp af designfunktioner som pop op-bokse).
 - Overvejelse af, om visse informationer bør ledsages af interaktiv tekst (f.eks. ved hjælp af designfunktioner som værktøjstips) eller på anden måde med henblik på mere indgående information til kunder, som søger yderligere information (f.eks. i form af et FAQ-afsnit).

KEND DIN KUNDE, OG KEND DIT PRODUKT

Nødvendige ordninger for at forstå kunderne

(Artikel 16, stk. 2, og artikel 25, stk. 3, i MiFID II og artikel 55 i den delegerede forordning)

Retningslinje 2

18. **Selskabers politikker og procedurer bør have til formål at sætte selskaberne i stand til at indhente alle de oplysninger, der er nødvendige for at foretage**

⁷ Under samtidig hensyntagen til retningslinje 11.

hensigtsmæssighedsvurderingen i forbindelse med de specifikke produkttyper, der udbydes eller efterspørges⁸.

19. Selskaber etablerer, indfører og opretholder egnede politikker og procedurer (herunder egnede værktøjer) til at anmode kunden eller den potentielle kunde om at fremlægge oplysninger om den pågældende persons viden og erfaring på det investeringsområde, der er relevant for den specifikke type investeringsservice eller -produkt, der udbydes eller efterspørges, herunder, i relevant omfang, de elementer, der er anført i artikel 55, stk. 1, i den delegerede forordning.
20. Med henblik herpå bør selskabers politikker og procedurer sikre, at selskaberne ikke undlader at anmode om oplysninger eller på nogen måde afholder kunder eller potentielle kunder fra at fremlægge oplysninger om deres viden og erfaring.
21. Selskaber træffer selv beslutning om måden, hvorpå de anmoder kunder om at fremlægge oplysninger om deres viden og erfaring. De kan anvende spørgeskemaer (også i digitalt format) til udfyldelse af deres kunder, eller de kan indhente oplysninger under samtale med kunder med henblik på at foretage hensigtsmæssighedsvurderingen. I sådanne tilfælde bør selskaber sikre, at de spørgsmål, de stiller deres kunder, er tilstrækkeligt specifikke og må forventes at kunne forstås korrekt, og at enhver anden metode, der anvendes til at indhente oplysninger, som for eksempel brug af transaktionsdata om visse typer produkter fra en eksisterende kunde med henblik på at vurdere dennes erfaring, er udformet med henblik på at indhente de nødvendige oplysninger om kundens videns- og erfaringsniveau. Dette er navnlig vigtigt, når selskaber indhenter oplysningerne via en onlinekanal uden menneskelig medvirken.
22. Ved udformningen af spørgeskemaer til indsamling af oplysninger om deres kunder med henblik på en hensigtsmæssighedsvurdering bør selskaber være opmærksomme på og tage højde for de mest almindelige årsager til, at investorer ikke besvarer spørgeskemaet korrekt. Vigtige hensyn:
 - Man bør være opmærksom på, om spørgeskemaet er klart, fuldstændigt og forståeligt, og undgå vildledende, forvirrende, upræcist og unødigt teknisk sprog (f.eks. forkortelser).
 - Selskaber bør nøje overveje spørgeskemaers layout og format og bør undgå at påvirke investorers valg (f.eks. skrifttype, linjeafstand ...).
 - Indsamling af oplysninger om en række emner gennem ét spørgsmål bør undgås.
 - Selskaber bør nøje overveje den rækkefølge, de stiller spørgsmålene i, med henblik på at indhente oplysningerne på en effektiv måde.

⁸ Under samtidig hensyntagen til retningslinje 3.

- For at undgå, at en kunde gætter og dermed fremlægger upålidelige oplysninger, bør der være mulighed for, at kunden kan svare, at vedkommende ikke ved, hvordan spørgsmålet skal besvares.
23. Selskaber bør have procedurer og mekanismer, der begrænser risikoen for, at kravene omgås, og dermed sikrer, at de indhentede oplysninger i tilstrækkelig grad afspejler kundens videns- og erfaringsniveau. Selskaber kan for eksempel: overveje at begrænse antallet af gange, kunder kan besvare spørgeskemaet/spørgeskemaerne inden for en bestemt periode, gøre brug af forskellige spørgeskemaer, når en kunde anmoder om at udfylde spørgeskemaet igen, og/eller gøre brug af karenstid. Selv hvis der indføres sådanne foranstaltninger, kan en kunde få lov til at gå videre med transaktionen, forudsat at der gives en advarsel i tilfælde af transaktioner, hvor kunden ikke har tilstrækkelig viden og erfaring⁹. Selskaber kan også indføre andre kontrolforanstaltninger, der sikrer, at en kunde ikke kan udfylde spørgeskemaet flere gange for at "teste", hvilken type svar der skal til for at opnå det ønskede resultat.
24. Da det er selskabers ansvar at søge at indhente de relevante oplysninger fra kunder, bør selskaber træffe alle rimelige foranstaltninger for i tilstrækkelig grad at vurdere deres kunders forståelse af de vigtigste karakteristika og risici ved de specifikke typer investeringsprodukter, som udbydes af selskabet, eller som minimum ved de produkttyper, som kunden er interesseret i. Dette omfatter en forståelse af forholdet mellem risiko ved og afkast af investeringer, for eksempel ved hjælp af spørgeskemaer med multiple choice-spørgsmål, der har til formål at vurdere kundens reelle viden om de specifikke typer investeringsprodukter.
25. Ved vurderingen af kundens viden bør selskaber indføre mekanismer, der sikrer, at kunderne ikke anmodes om at foretage en selvevaluering. For at sikre en korrekt vurdering af kunders viden er det især vigtigt at tage højde for risikoen for, at kunder overvurderer deres viden, og at sikre, at der er sammenhæng i kundens svar¹⁰. Selskaber bør navnlig undgå at anvende ja- og nej-spørgsmål og/eller en selvevaluering metode med afkrydsningsfelter, når de spørger kunden, om vedkommende har tilstrækkelig viden om de vigtigste karakteristika og risici ved specifikke typer investeringsprodukter (f.eks. bør selskaber undgå at sende en liste over investeringsprodukter til kunden og bede kunden angive, hvilke produkter denne forstår). En selvevaluering bør vægtes over for objektive kriterier. For eksempel:
- I stedet for at spørge, om en kunde forstår begreberne risiko/afkastafvejning, bør selskabet for eksempel stille kunden spørgsmål til nogle eksempler på situationer, der kan forekomme i praksis, for eksempel ved hjælp af grafer eller positive og negative scenarier, som bygger på rimelige antagelser.
 - I stedet for at spørge en kunde, om denne har tilstrækkelig viden om de vigtigste karakteristika og risici ved specifikke typer investeringsprodukter, bør selskabet for

⁹ Jf. retningslinje 9.

¹⁰ Jf. retningslinje 4.

eksempel stille spørgsmål, der har til formål at vurdere kundens reelle viden om de specifikke typer investeringsprodukter, for eksempel ved at stille kunden multiple choice-spørgsmål, som kunden bør give de rigtige svar på.

26. Ved vurderingen af en kundes erfaring bør et selskab desuden undgå at stille meget brede spørgsmål, der kan besvares med ja/nej eller lignende, og at gøre brug af en metode med afkrydsningsfelter, der giver mulighed for meget brede svar. I stedet for at spørge kunden, om denne føler sig tilstrækkeligt erfaren til at investere i bestemte produkter, bør selskabet for eksempel spørge kunden, hvilke typer produkter denne er bekendt med, hvor meget handelserfaring denne har med de pågældende produkter, og tidspunktet for den seneste erfaring.
27. I forbindelse med onlinetjenester bør selskaber udforme deres spørgeskemaer under hensyntagen til faktorer som:
 - Om spørgsmålene er tilstrækkeligt klare, og/eller om spørgeskemaet er udformet på en måde, så det giver yderligere præciseringer eller eksempler til kunderne, når det er nødvendigt (f.eks. ved hjælp af designfunktioner som værktøjstip eller pop op-bokse).
 - Om kunder har mulighed for menneskelig medvirken/support (herunder fjerninteraktion via e-mail eller mobiltelefon), når de besvarer onlinespørgeskemaet.
 - Om der er taget skridt til at håndtere ikkesammenhængende kundesvar (f.eks. ved at indsætte designfunktioner i spørgeskemaet, der advarer kunder, hvis deres svar forekommer ikke at være sammenhængende med andre svar, og foreslå dem at genoverveje deres svar, eller ved at indføre systemer, der automatisk markerer åbenlyst ikkesammenhængende oplysninger fra en kunde, som selskabet skal gennemgå eller følge op på).
28. Selskaber bør undlade at give kunden en advarsel om, at denne ikke er i stand til at afgøre, om den påtænkte investeringservice eller det påtænkte investeringsprodukt er hensigtsmæssig(t) for vedkommende, uden forinden at anmode kunden om oplysninger om dennes viden og erfaring. Selskaber bør desuden undlade at understrege, at kunden kan gå videre med en transaktion uden en sådan vurdering. I disse situationer bør en sådan advarsel kun gives, hvis der ikke kan udledes et resultat af hensigtsmæssighedsvurderingen, fordi kunden ikke har besvaret alle eller nogle af spørgsmålene.¹¹
29. Hvis selskaber på forhånd har leveret svar baseret på kundens transaktionshistorik med det pågældende selskab (f.eks. fra en anden investeringservice), bør de sikre, at der kun anvendes fuldt ud objektive, relevante og pålidelige oplysninger, og at kunden får mulighed for at gennemgå og om nødvendigt korrigere og/eller supplere alle de leverede

¹¹ Under samtidig hensyntagen til retningslinje 9.

svar med henblik på at sikre rigtigheden af disse. Selskaber bør også undlade at fremsætte antagelser om kunders erfaringer.

30. I forbindelse med hensigtsmæssighedsvurderingen bør selskaber kun tage oplysningerne om kundens viden og erfaring i betragtning. Selskaber bør undgå at give kunder den opfattelse, at andre indhentede oplysninger end dem, der vedrører en kundes viden og erfaring, navnlig med hensyn til kundens finansielle situation og investeringsmål, som kan indhentes til andre formål (f.eks. i forbindelse med produktstyring eller rådgivningstjenester til samme kunde), indgår i hensigtsmæssighedsvurderingen.

Omfanget af oplysninger, der skal indhentes fra kunder (proportionalitet)

(Artikel 25, stk. 3, i MiFID II og artikel 55 i den delegerede forordning)

Retningslinje 3

31. **Ved fastlæggelsen af omfanget af de spørgsmål, der skal stilles om kundens eller den potentielle kundes viden og erfaring, bør selskaber tage hensyn til typen af og karakteristikaene ved de investeringsprodukter eller den investeringsservice, der skal tages i betragtning (dvs. investeringsprodukternes eller investeringsservicens kompleksitet og risiko) og kundetypen.**
32. I henhold til artikel 25, stk. 3, i MiFID II udbeder selskaber sig, inden de leverer tjenester, der ikke er ledsaget af rådgivning, og for hvilke der kræves en hensigtsmæssighedsvurdering, oplysninger fra kunden eller den potentielle kunde om dennes kendskab til og erfaring på det investeringsområde, som er relevant for den specifikke type produkt eller service, der udbydes eller efterspørges, så selskabet kan vurdere, om den påtænkte investeringsservice eller det påtænkte investeringsprodukt er hensigtsmæssig(t) for kunden.
33. Selskaber bør sikre, at de udbeder sig oplysninger, der tager hensyn til de pågældende investeringsprodukters eller den pågældende investeringsservices type og karakteristika (dvs. investeringsprodukternes eller -servicens kompleksitet og risiko) og kundetypen.
34. Når selskaber giver adgang til mere komplekse eller risikofyldte investeringsprodukter, bør de navnlig, for at sikre at de er i stand til at foretage hensigtsmæssighedsvurderingen efter samme standard, uanset hvilket investeringsprodukt eller hvilken investeringsservice der er tale om, nøje overveje, om der er behov for, at de udbeder sig mere indgående oplysninger om kundens viden og erfaring, end de ville, hvis der var tale om mindre komplekse eller risikofyldte investeringsprodukter. Dette bør gøre det muligt for selskaber, på grundlag af de afgivne svar, at vurdere kundens evne til at forstå de risici, der er forbundet med instrumenterne. For sådanne investeringsprodukter med en høj grad af kompleksitet eller risiko (f.eks. derivater eller gearede produkter) bør selskaber, på grundlag af de afgivne svar, foretage en pålidelig vurdering af kundens viden og erfaring, herunder for eksempel vedkommendes evne til at forstå de mekanismer, der gør investeringsproduktet "mere komplekst eller risikofyldt", om kunden

allerede har handlet med sådanne produkter, hvor længe kunden har handlet med dem osv.

35. Afhængigt af de involverede investeringsprodukters kompleksitetsgrad bør selskabet vurdere kundens viden og erfaring mere specifikt end udelukkende på grundlag af den type, produktet tilhører (f.eks. efterstillet gæld i stedet for obligationer generelt).
36. Når selskabet har til hensigt at levere en tjenesteydelse, der ikke er ledsaget af rådgivning, og som har særlige karakteristika, bør det desuden, inden en sådan tjeneste leveres, foretage en hensigtsmæssighedsvurdering vedrørende de særlige karakteristika. Dette vil eksempelvis være relevant, hvis der påtænkes en pakke af tjenester eller produkter, for hvilke selskabet, jf. artikel 25, stk. 3, i MiFID II, vurderer, om den samlede pakke er egnet. Hvis et selskab for eksempel har til hensigt både at levere tjenesteydelser, der består i at udføre kundens ordrer, og accessoriske tjenesteydelser i form af ydelse af lån, der gør det muligt for kunden at gennemføre transaktionen, vil denne pakke af tjenesteydelser indebære andre risici end de enkelte komponenter hver for sig. For at tage hensyn til disse forskelle, når hensigtsmæssighedsvurderingen foretages, bør vurderingen ikke kun vedrøre de påtænkte investeringsprodukter, men også den accessoriske tjenesteydelse i form af ydelse af lån og de risici, der følger af at kombinere de to. Et andet eksempel er et selskab, der giver kunder mulighed for at åbne en kort position ved at sælge et investeringsprodukt. Her bør selskabet specifikt vurdere, om kunden har den nødvendige viden og erfaring til at forstå de risici, der er forbundet med korte positioner.
37. Der mindes om, at et selskab i henhold til artikel 56, stk. 1, andet afsnit, i den delegerede forordning om supplerende regler til MiFID II, har ret til at antage, at en professionel kunde har den nødvendige erfaring og viden til at forstå de risici, der er forbundet med den bestemte investeringsservice eller de bestemte investeringstransaktioner eller typer af transaktioner eller investeringsprodukter, for hvilke kunden er klassificeret som professionel kunde.

Kundeoplysningers pålidelighed

Artikel 25, stk. 3, i MiFID II og artikel 55, stk. 3, i den delegerede forordning

Retningslinje 4

38. **Selskaber bør træffe rimelige foranstaltninger og have egnede værktøjer, der sikrer, at de oplysninger, som deres kunder har fremlagt, er pålidelige og sammenhængende, og ikke i uacceptabel grad henholde sig til kunders egenvurdering.**
39. Hvis de indhentede oplysninger ikke er tilstrækkeligt pålidelige og sammenhængende, svarer dette til, at selskabet ikke har modtaget tilstrækkelige oplysninger til at foretage hensigtsmæssighedsvurderingen. Selskaber giver i et sådant tilfælde en advarsel til kunden i henhold til artikel 25, stk. 3, tredje afsnit, i MiFID II.

40. Selskaber bør tage rimelige skridt til at kontrollere pålideligheden, korrektheden og sammenhængen af de oplysninger, der indhentes om kunder, og ikke blot henholde sig til, at kunder forventes at fremlægge korrekte, opdaterede og fuldstændige oplysninger, som er nødvendige for hensigtsmæssighedsvurderingen. Sådanne skridt kunne for eksempel omfatte at anmode kunden om yderligere præcisering, hvis de indhentede oplysninger om dennes viden og erfaring viser, at kunden har større viden om komplekse obligationer end om almindelige obligationer.
41. Selskabers politikker og procedurer bør sigte mod at vurdere kvaliteten og effektiviteten af de midler, der anvendes til at indhente oplysninger om kunders eller potentielle kunders viden og erfaring. Hvis selskaber som led i hensigtsmæssighedsprocessen benytter værktøjer, som kunder skal bruge (såsom onlinespørgeskemaer eller software, der vurderer, om et investeringsprodukt er hensigtsmæssigt, eller om der i stedet bør gives en advarsel, dvs. "profileringssoftware"), bør de sørge for at råde over egnede systemer og kontrolforanstaltninger, der sikrer, at værktøjerne egner sig til formålet og giver tilfredsstillende resultater. Selskaber bør indføre overensstemmelseskontrol af kunders svar i spørgeskemaer med henblik på at fremhæve modsigelser mellem de forskellige indhentede oplysninger.
42. For at sikre, at kundeoplysningerne er sammenhængende, bør selskaberne betragte de indhentede oplysninger som en helhed. Selskaber bør være opmærksomme på eventuelle relevante modsigelser mellem forskellige indhentede oplysninger med henblik på at afklare eventuelle væsentlige potentielle uoverensstemmelser eller fejl. Selskaberne bør sikre, at vurderingen af de oplysninger, der indhentes om deres kunder, foretages på en ensartet måde, uanset hvordan oplysningerne er indhentet.

Anvendelse af opdaterede kundeoplysninger

(Artikel 16, stk. 2, og artikel 25, stk. 3, i MiFID II og artikel 55, stk. 3, i den delegerede forordning om supplerende regler til MiFID II)

Retningslinje 5

43. **Når selskaber gør brug af tidligere indhentede oplysninger om kunders viden og erfaring, bør de indføre procedurer, der fastlægger hyppigheden af opdatering af oplysningerne, så det sikres, at oplysningerne er opdaterede, korrekte og fuldstændige med henblik på hensigtsmæssighedsvurderingen.**
44. Selskaber kan med henblik på hensigtsmæssighedsvurderingen på forhånd enten indhente oplysninger om en kundes viden og erfaring, hver gang der udbydes eller efterspørges et investeringsprodukt (i tilfælde af enkeltstående transaktioner), eller henholde sig til tidligere indsamlede oplysninger, forudsat at disse er opdaterede.
45. ESMA anerkender, at spørgsmålet om opdatering af oplysninger i forbindelse med hensigtsmæssighedsvurderingen har en anden karakter end ved egnethedsvurderingen, fordi oplysningerne om en kundes viden og erfaring ofte er mindre volatile end andre elementer i egnethedsvurderingen, mens viden og erfaring normalt øges over tid.

Hyppigheden af opdateringen af oplysninger om kunder kan derfor være lavere, når det gælder hensigtsmæssighed, end når det gælder egnethed. Selskaber bør udvikle en politik for en mere regelmæssig vurdering af viden og erfaring, når det gælder grupper af kunder, der anses for at være mere sårbare.

46. Hensigtsmæssighedsvurderingen bør foretages på grundlag af pålidelige oplysninger om kundens viden og erfaring. Selskaber bør indføre procedurer, der sikrer, at de råder over opdaterede oplysninger om kundens viden og erfaring på ethvert tidspunkt, hvor et produkt udbydes eller efterspørges, for eksempel ved at anmode kunder, som selskabet har et løbende kundeforhold med, om regelmæssigt at underrette selskabet om enhver ændring eller opdatering vedrørende de oprindeligt fremlagte oplysninger. Selskaber bør også have egnede procedurer til at håndtere situationer, hvor kunden ikke besvarer selskabets spørgsmål vedrørende ændringer eller opdateringer af de oprindeligt fremlagte oplysninger.
47. Oplysninger kan for eksempel opdateres ved at sende et spørgeskema til kunder eller ved at fremsende de kundeoplysninger, som selskabet har til rådighed, til kunden og anmode kunden om at bekræfte, at de fortsat er korrekte, fuldstændige og opdaterede. Hvis selskaber i et sådant spørgeskema gør brug af på forhånd leverede svar baseret på kundens transaktionshistorik med det pågældende selskab, bør selskabet sikre, at der kun anvendes fuldt objektive, relevante og pålidelige oplysninger til disse svar, og at kunden får mulighed for at gennemgå og om nødvendigt korrigere og/eller supplere alle de leverede svar. Relevante foranstaltninger efter opdateringen kan for eksempel være en ændring af kundens videns- og erfaringsniveau baseret på de indhentede opdaterede oplysninger.
48. For at undgå at stole på kundeoplysninger, der er ufuldstændige, fejlagtige eller forældede, bør selskaber have ordninger, der sikrer, at de anmoder kunden om at opdatere oplysningerne om vedkommendes viden og/eller erfaring, når selskabet bliver opmærksomt på en relevant ændring, der kan påvirke kundens videns- og/eller erfaringsniveau.
49. Selskaber bør træffe foranstaltninger til at begrænse risikoen for at tilskynde kunden til at opdatere sit videns- eller erfaringsniveau på en måde, så et bestemt investeringsprodukt, der ellers ville være u hensigtsmæssigt for vedkommende, forekommer hensigtsmæssigt, uden at der sker en reel ændring i kundens videns- og erfaringsniveau. Et eksempel på god praksis for håndtering af denne type risiko er, at selskabet indfører procedurer, hvor det efterprøves, før eller efter udførelsen af transaktioner, om en kundes profil er blevet opdateret for ofte eller kort tid efter den seneste ændring. Sådanne situationer vil derfor blive eskaleret eller indberettet til den relevante kontrolfunktion. Disse politikker og procedurer er særligt vigtige i situationer, hvor der er en øget risiko for interessekonflikter, f.eks. i situationer med selvplacering, eller hvor selskabet modtager en tilskyndelse for at distribuere et investeringsprodukt. En anden relevant faktor, der skal tages i betragtning i den forbindelse, er, hvilken type interaktion der finder sted med kunden (f.eks. ansigt-til-ansigt eller ved hjælp af automatisk vurdering).

Kundeoplysninger for juridiske enheder eller grupper

(Artikel 16, stk. 2, og artikel 25, stk. 3, i MiFID II)

Retningslinje 6

50. **Selskaber bør have en politik, der på forhånd fastlægger, hvordan hensigtsmæssighedsvurderingen foretages i situationer, hvor kunden er en juridisk person eller en gruppe af to eller flere fysiske personer, eller hvor én eller flere fysiske personer repræsenteres af en anden fysisk person. En sådan politik bør udarbejdes i overensstemmelse med den generelle retningslinje 6 og de understøttende retningslinjer, der er fastsat i ESMA's retningslinjer vedrørende visse aspekter af egnethedskravene i MiFID II¹².**
51. Det indebærer blandt andet, at denne politik klart bør sondre mellem situationer, hvor der i gældende national ret er fastsat bestemmelser om en repræsentant, som det for eksempel kan være tilfældet for juridiske personer, og situationer, hvor der ikke er fastsat bestemmelser om en repræsentant, og den bør fokusere på den sidstnævnte situation. Hvis politikken giver kunder mulighed for at indgå aftale om at udpege en repræsentant, bør kunderne tydeligt og skriftligt gøres opmærksom på de virkninger, sådanne aftaler kan have for beskyttelsen af deres respektive interesser. De skridt, selskabet tager i henhold til sin politik, bør dokumenteres tilstrækkeligt for at gøre det muligt at foretage efterfølgende kontrol.
52. Hvis der i gældende national ret er fastsat bestemmelser om en repræsentant, eller hvis der udpeges en repræsentant i henhold til gældende national ret, bør der indhentes oplysninger om viden og erfaring fra den pågældende repræsentant, og hensigtsmæssighedsvurderingen bør foretages for den pågældende repræsentant.
53. Hvis gruppen af to eller flere deltagende fysiske personer har vanskeligt ved at afgøre, hvilken eller hvilke personer oplysningerne om viden og erfaring skal vurderes ud fra, bør selskabet anlægge den mest forsigtige tilgang ved at tage oplysningerne om den person, der har den mindste viden og erfaring, med i vurderingen. I sådanne tilfælde bør selskaber under alle omstændigheder være forsigtige, hvis der er væsentlig forskel på videns- og erfaringsniveauet hos de forskellige kunder i gruppen, eller hvis den påtænkte transaktion kan omfatte gearede investeringsprodukter eller transaktioner vedrørende eventualforpligtelser, der udgør en risiko for betydelige tab, som kan overstige kundegruppens oprindelige investering, og selskaberne skal dokumentere den valgte tilgang tydeligt.
54. Hvis et selskab beslutter at anmode om oplysninger for at vurdere hensigtsmæssigheden for hver enkelt kunde i gruppen, bør selskabets politik tydeligt angive, hvordan selskabet vil håndtere de situationer, hvor der er betydelige forskelle mellem de enkelte kunders videns- og/eller erfaringsniveau. Også her bør selskabet anlægge den mest forsigtige

¹² ESMA's retningslinjer vedrørende visse aspekter af egnethedskravene i MiFID II (ref.: ESMA35-43-1163).

tilgang ved at tage oplysningerne om den del af kundegruppen, der har mindst viden og erfaring, med i vurderingen. Alternativt kan det i selskabets politik fastlægges, at selskabet ikke er i stand til at vurdere hensigtsmæssigheden i en sådan situation. I den forbindelse bør det bemærkes, at en fremgangsmåde, hvor der indhentes oplysninger om alle kunderne i gruppen og med henblik på vurderingen forudsættes en gennemsnitlig profil af alles videns- og erfaringsniveauer, må antages ikke at være forenelig med det overordnede princip i MiFID II om at handle i kundens bedste interesse.

Ordninger, der er nødvendige for at forstå investeringsprodukter

(Artikel 16, stk. 2, og artikel 25, stk. 3, i MiFID II)

Retningslinje 7

55. **Selskaber bør sikre, at der indføres politikker og procedurer, der gør det muligt for dem at forstå investeringsprodukters karakteristika, art og egenskaber, så de kan vurdere, om produkterne er hensigtsmæssige for deres kunder.**
56. I den forbindelse bør selskaber indføre pålidelige og objektive procedurer og værktøjer, der sætter dem i stand til på en hensigtsmæssig og forholdsmæssig måde at tage de forskellige karakteristika ved og relevante risikofaktorer (f.eks. kreditrisiko, markedsrisiko, likviditetsrisiko) for de investeringsprodukter, der udbydes eller efterspørges, i betragtning. Der bør desuden tages hensyn til den analyse, som selskaberne har udført med henblik på produktstyringsforpligtelser¹³. I den forbindelse bør selskaber nøje vurdere, hvordan bestemte investeringsprodukter kan udvikle sig under bestemte forhold (f.eks. konvertible obligationer, som eksempelvis kan ændres til aktier).
57. Særligt vigtigt er det at tage produkternes "kompleksitetsniveau" i betragtning, og dette bør matches med kundens oplysninger om viden og erfaring. Selv om kompleksitet er et relativt begreb, der er baseret på en række faktorer, bør selskaber — ud over at vurdere produkter som komplekse eller ikkekomplekse som påkrævet med henblik på at sondre mellem tjenesteydelser, der kræver en hensigtsmæssighedsvurdering, og tjenesteydelser, der ikke gør — også tage hensyn til de kriterier og principper, der er fastlagt i MiFID II, når de fastlægger og på en hensigtsmæssig måde graduerer det kompleksitetsniveau, der skal tillægges investeringsprodukter med henblik på hensigtsmæssighedsvurderingen.
58. Selskaber bør indføre procedurer, der sikrer, at de oplysninger, der anvendes til at klassificere investeringsprodukterne i deres produktudbud korrekt, er pålidelige, korrekte, sammenhængende og opdaterede. Sådanne procedurer bør tage hensyn til de forskellige karakteristika ved og karakteren af de pågældende investeringsprodukter.

¹³ Navnlig er det et krav i henhold til MiFID II (jf. artikel 24, stk. 2, andet afsnit), at selskaberne "forstår de finansielle instrumenter, selskabet tilbyder eller anbefaler" for at kunne overholde deres forpligtelse til at sikre, at de tilbudte eller anbefalede produkter opfylder behovene hos den pågældende målgruppe af slutkunder.

Selskaber bør desuden gennemgå de anvendte oplysninger med henblik på at kunne afspejle eventuelle relevante ændringer, der kan påvirke produktets klassificering. Dette er særligt vigtigt på baggrund af de finansielle markeders fortsatte udvikling og stigende tempo.

59. Ved kategorisering af investeringsprodukter med henblik på hensigtsmæssighedsvurderingen bør selskaber anvende en detaljeringsgrad, der er tilstrækkelig til at sikre, at kun investeringsprodukter med tilstrækkeligt sammenlignelige karakteristika og risikokarakteristika grupperes sammen, og at kundens erfaring og viden vurderes med hensyn til sådanne karakteristika og risici. Selskaber bør tage flere forskellige nøglefaktorer i betragtning i forbindelse med kategoriseringen (f.eks. valgfri elementer (i tilfælde af derivater eller produkter med indbyggede derivater); finansiell gearing; berettigelse til bail-in; tilbagetrædelsesklausuler; mulighed for at observere det underliggende instrument (f.eks. brug af ukendte eller uigennemsigtige indeks); garantier for tilbagebetaling af hovedstol eller kapitalbeskyttelsesklausuler; produktets likviditet (dvs. omsættelighed på markedspladser, kursspænd, salgsbegrænsninger, udtrædelsesgebyrer); og investeringsproduktets udstedelsesvaluta).

MATCHING AF KUNDER MED HENSIGTSMÆSSIGE PRODUKTER

Ordninger, der er nødvendige for at sikre en konsekvent hensigtsmæssighedsvurdering

(Artikel 16, stk. 2, og artikel 25, stk. 3, i MiFID II og artikel 21 og artikel 56, stk. 1, i den delegerede forordning)

Retningslinje 8

60. **For at vurdere, om en påtænkt investeringsservice eller et påtænkt investeringsprodukt er hensigtsmæssig(t) for en kunde, bør selskaber indføre politikker og procedurer, der sikrer, at de konsekvent tager hensyn til:**

- **alle indhentede oplysninger om kundens viden og erfaring, der er nødvendige for at vurdere, om et investeringsprodukt er hensigtsmæssigt**
- **alle relevante karakteristika og risici ved de investeringsprodukter, der indgår i hensigtsmæssighedsvurderingen.**

Selskaber bør indføre politikker og procedurer, der gør det muligt for dem at give en klar og ikke vildledende advarsel, hvis de finder, at investeringsservicen eller -produktet ikke er hensigtsmæssig(t) for kunden eller den potentielle kunde.

61. Et salg af et investeringsprodukt, der svarer til en afhændelse fra kundens side, bør ikke medføre, at selskabet skal foretage en hensigtsmæssighedsvurdering.
62. Selskaber, der anvender automatiske værktøjer, når de foretager en hensigtsmæssighedsvurdering, bør råde over egnede systemer og kontrolforanstaltninger, der sikrer, at værktøjerne er egnede til formålet og giver

tilfredsstillende resultater ved matching af kundens og investeringsproduktets egenskaber.

63. I den forbindelse bør værktøjerne udformes, så de tager hensyn til alle relevante særlige forhold for de enkelte kunder og investeringsprodukter. For eksempel vil værktøjer, der klassificerer kunder (efter deres videns- og erfaringsniveau) eller investeringsprodukter for bredt, ikke være egnede til formålet.
64. Selskaber bør tydeligt fastlægge og dokumentere den metode, der anvendes til at fastslå resultatet af hensigtsmæssighedsvurderingen. Hvis et selskab anvender et fastlagt pointsystem til at klassificere og vurdere hensigtsmæssighed, bør den metode, de parametre og den formel, der anvendes, være klar(e), entydig(e) og dokumenteret/dokumenterede.
65. Når et selskab i forbindelse med en hensigtsmæssighedsvurdering vurderer kundens forståelse af de vigtigste karakteristika og risici ved de specifikke typer investeringsprodukter, der udbydes eller efterspørges, bør det tage alle de oplysninger, det har indhentet om kundens viden og erfaring, i betragtning med henblik på den overordnede vurdering af kundens forståelse af investeringsprodukterne og de risici, der er forbundet med de påtænkte transaktioner.
66. Relevante ansatte bør have tilstrækkelige og entydige retningslinjer for, hvordan de skal foretage hensigtsmæssighedsvurderingen, så det sikres, at de ikke har uacceptable skønmæssige beføjelser, når de foretager vurderingen, og at de er i stand til at begrunde deres afgørelse efterfølgende. Selskaber bør sikre, at de værktøjer og procedurer, der anvendes til hensigtsmæssighedsvurderingen, er udformet på en sådan måde, at en kunde ikke matcher typer af investeringsprodukter, for hvilke kundens erfaring og/eller viden ikke er blevet vurderet, eller for hvilke kunden ikke har udvist et tilstrækkeligt videns- og/eller erfaringsniveau, og at der gives en passende advarsel i overensstemmelse hermed.
67. For at sikre sammenhæng i hensigtsmæssighedsvurderinger, der foretages ved hjælp af automatiske værktøjer (også selv om interaktionen med kunder ikke finder sted ved hjælp af automatiske systemer), bør algoritmer, der fastsætter hensigtsmæssigheden af de investeringsprodukter, der udbydes eller efterspørges, dokumenteres behørigt og overvåges og testes regelmæssigt. Ved fastlæggelsen af sådanne algoritmer bør selskaber tage hensyn til karakteren af og karakteristikaene ved de investeringsprodukter, der er omfattet af deres udbud til kunder. Navnlig bør selskaber som minimum:
 - udarbejde relevant dokumentation for systemdesignet, hvori der tydeligt redegøres for algoritmernes formål, omfang og design. Dokumentationen bør omfatte beslutningstræer eller beslutningsregler, hvor det er relevant
 - have en dokumenteret teststrategi, der redegør for omfanget af testningen af algoritmer. Denne bør omfatte testplaner, testcases, testresultater, fejlretning (hvis relevant) og endelige testresultater

- have relevante politikker og procedurer for håndtering af eventuelle ændringer i en algoritme, herunder overvågning, og for registrering af eventuelle sådanne ændringer. Dette omfatter at råde over sikkerhedsordninger til overvågning af algoritmen og til at forhindre uautoriseret adgang til algoritmen
- gennemgå og opdatere algoritmer med henblik på at sikre, at de afspejler eventuelle relevante ændringer (f.eks. ændringer på markedet og i gældende ret), som kan have betydning for deres effektivitet
- have politikker og procedurer, der gør det muligt at opdage eventuelle fejl i algoritmen og håndtere dem på en hensigtsmæssig måde, herunder eksempelvis afbryde leveringen af tjenesteydelser, hvis fejlen forventes at resultere i en uhensigtsmæssig transaktion og/eller overtrædelse af relevante love/bestemmelser
- råde over tilstrækkelige ressourcer, herunder menneskelige og teknologiske, til at overvåge og føre tilsyn med algoritmernes resultater gennem relevant og rettidig gennemgang af de leverede tjenesteydelser, og
- have en relevant intern godkendelsesproces, der sikrer, at ovenstående trin er blevet fulgt.

Advarslers effektivitet

(Artikel 25, stk. 3, i MiFID II og artikel 56, stk. 2, i den delegerede forordning)

Retningslinje 9

68. **For at sikre effektiviteten af en advarsel, som et selskab udsender, hvis kunden ikke eller kun i utilstrækkelig grad oplyser om sin viden og erfaring, eller hvis vurderingen af disse oplysninger viser, at den investeringsservice eller det investeringsprodukt, der udbydes eller efterspørges, ikke er hensigtsmæssig(t) for kunden, skal advarslen være klar og tydelig og ikke vildledende.**
69. Selskaber bør tage rimelige skridt til at sikre, at de advarsler, de giver til kunder, modtages og forstås korrekt. Advarsler bør derfor være tydelige. De kan eksempelvis gøres tydelige ved at bruge en anden farve til advarselsmeddelelsen end til de øvrige oplysninger, der gives, eller, hvis ordren afgives telefonisk, ved at oplyse om advarslen og redegøre for dens virkning over for kunden, samtidig med at kundens eventuelle spørgsmål besvares, med henblik på at sikre, at kunden har modtaget og forstået advarslen korrekt.
70. Advarsler, der udsendes af selskaber, bør indeholde tydelig information om baggrunden for advarslen: enten at kunden ikke har fremlagt oplysninger, eller at de indhentede oplysninger er utilstrækkelige, og at selskabet derfor ikke er i stand til at afgøre, om den påtænkte transaktion er hensigtsmæssig, eller at vurderingen af de oplysninger, kunden har fremlagt, viser, at den påtænkte transaktion er uhensigtsmæssig for kunden. Selskaber bør for eksempel undgå tvetydige budskaber om, at produktet er

hensigtsmæssigt for kunder på "grund-/mellem-/ekspertniveau". Selskaber bør ligeledes undgå at give advarsler med et upræcist sprog (f.eks. ved at anføre, at produktet eller tjenesteydelsen "måske ikke er hensigtsmæssig(t)" for kunden), da det må antages, at kunden derved ikke bliver gjort tilstrækkeligt opmærksom på risiciene ved at gå videre med transaktionen. Selskaber bør også undgå meget lange advarsler, der slører det centrale budskab om, at kunden ikke har eller ikke har påvist at have den nødvendige viden og erfaring med hensyn til investeringsservicen eller -produktet.

71. Selskaber bør ikke undervurdere betydningen af advarsler og bør ikke tilskynde kunden til at ignorere dem (f.eks. under telefonsamtaler eller gennem det sprog, der anvendes i advarslen).
72. Selskaber bør undgå at anvende budskaber i advarslerne, som kan tilskynde kunden til at gå videre med transaktionen, til at tage hensigtsmæssighedsvurderingen op igen eller til at anmode om at blive opgraderet til professionel kunde. Selskaber kan for eksempel indføre en proces, hvor kunden skal bekræfte, at denne er bekendt med oplysningerne i advarslen, inden der kan gås videre med transaktionen.
73. Hvis en kunde, der ikke har den nødvendige viden og erfaring, tilbydes undervisningsværktøjer, webinarer eller "demo"-handelsplatforme med henblik på at udbygge sin viden, bør selskabet efterfølgende fastslå, at kunden har den nødvendige viden om den påtænkte investeringsservice eller det påtænkte investeringsprodukt, ved at foretage en ny hensigtsmæssighedsvurdering med fokus på vedkommendes vidensniveau. Sådanne undervisningsværktøjer bør ikke være struktureret på en sådan måde, at de specifikt sigter mod at forbedre kundens mulighed for at give korrekte svar på en række på forhånd fastsatte spørgsmål, da dette kan medføre, at selskabets forpligtelse til at vurdere kundens viden om og erfaring med de investeringsprodukter, der udbydes eller efterspørges, omgås.
74. Hvis selskabers politikker og procedurer giver mulighed for at acceptere kunders anmodninger om at gå videre med transaktionen, efter at der er givet en advarsel, bør selskaberne efterfølgende evaluere den samlede effektivitet af de advarsler, der er givet, for eksempel ved at vurdere forholdet mellem antallet af advarsler, der er blevet efterfulgt af en transaktion, og det samlede antal advarsler, der er givet, og om nødvendigt foretage justeringer af deres relevante politikker og procedurer.
75. Desuden kan selskaber ved hjælp af god praksis indføre politikker og procedurer, der identificerer eventuelle betingelser og kriterier for, hvornår en kundes anmodning om at gå videre med en transaktion efter at have modtaget en advarsel kan accepteres eller ikke accepteres. Et selskab kan for eksempel tage højde for situationer, hvor der er en øget risiko for interessekonflikter, fordi selskabet sælger egne investeringsprodukter (eller investeringsprodukter udstedt af enheder i samme koncern) eller aktivt markedsfører investeringsprodukter inden for selskabets område. En anden faktor, der kan tages i betragtning, er en høj grad af kompleksitet eller risiko for produkter, der udbydes eller efterspørges.

ANDRE DERMED FORBUNDNE KRAV

Kvalifikationer hos selskabets ansatte

(Artikel 16, stk. 2, og artikel 25, stk. 3, i MiFID II og artikel 21, stk. 1, litra d), i den delegerede forordning)

Retningslinje 10

76. **Ansatte, der deltager i hensigtsmæssighedsvurderingen, bør forstå den rolle, de spiller i vurderingen, og have et tilfredsstillende niveau af færdigheder, viden og ekspertise, herunder tilstrækkelig viden om de relevante regulatoriske krav og procedurer til at varetage deres opgaver. Selskaber bør derfor uddanne deres ansatte på et løbende grundlag.**
77. ESMA understreger, at ansatte, der giver information om investeringsprodukter, investeringservice eller accessoriske tjenesteydelser til kunder på vegne af selskabet, skal være i besiddelse af den nødvendige viden og kompetence, der kræves i henhold til artikel 25, stk. 1, i MiFID II (og er nærmere angivet i ESMA's retningslinjer for vurdering af viden og kompetence¹⁴), herunder med hensyn til hensigtsmæssighedsvurderingen.
78. Selskaber bør også sikre, at andre ansatte, der ikke mødes ansigt-til-ansigt med kunder, men som på anden vis deltager i hensigtsmæssighedsvurderingen, også har de nødvendige færdigheder samt den nødvendige viden og ekspertise afhængigt af deres specifikke rolle i hensigtsmæssighedsprocessen. Dette kan for eksempel vedrøre udarbejdelse af spørgeskemaer, udformning af algoritmer, der styrer vurderingen eller andre aspekter, der er nødvendige for at foretage hensigtsmæssighedsvurderingen, og kontrol af, at kravene om hensigtsmæssighed overholdes.
79. Hvor det er relevant, bør selskaber, der anvender automatiske værktøjer (herunder hybride værktøjer), sikre, at deres ansatte, som deltager i aktiviteter i forbindelse med udvikling af disse værktøjer:
 - har tilstrækkelig forståelse af den teknologi og de algoritmer, der anvendes til at foretage en automatisk vurdering (navnlig at de forstår begrundelsen, risiciene og reglerne bag de algoritmer, der understøtter den automatiske vurdering), og
 - er i stand til at forstå og gennemgå den automatiske vurdering, der genereres af algoritmerne.

¹⁴ ESMA's retningslinjer vedrørende vurdering af viden og kompetence (ref.: ESMA71-1154262120-153 EN (rev)).

Registrering og opbevaring af registreringer

(Artikel 16, stk. 6 og 7, artikel 25, stk. 5 og 6, i MiFID II og artikel 56, stk. 2, og artikel 72 og 76 i den delegerede forordning)

Retningslinje 11

80. **Selskaber bør som led i deres forpligtelse til at registrere og opbevare oplysninger om den hensigtsmæssighedsvurdering, der er omhandlet i artikel 56, stk. 2, i den delegerede forordning om supplerende regler til MiFID II, som minimum:**
- **opretholde egnede ordninger for registrering og opbevaring af registreringer med henblik på at sikre velordnet og gennemsigtig registrering af hensigtsmæssighedsvurderingen, herunder indhentningen af oplysninger fra kunden og den leverede tjenesteydelse, der ikke er ledsaget af rådgivning**
 - **sikre, at ordningerne for registrering og opbevaring af registreringer er udformet på en sådan måde, at mangler i hensigtsmæssighedsvurderingen kan opdages**
 - **sikre, at opbevarede registreringer er tilgængelige for de relevante personer i selskabet og for kompetente myndigheder**
 - **have processer, der er egnede til at afhjælpe eventuelle mangler eller begrænsninger i ordningerne for registrering og opbevaring af registreringer.**
81. De ordninger for registrering og opbevaring af registreringer, som selskaber etablerer, bør udformes på en sådan måde, at selskaberne efterfølgende kan aflæse:
- resultatet af hensigtsmæssighedsvurderingen, herunder begrundelsen for dette, dvs. at der er en tydelig og direkte forbindelse mellem de indsamlede og vurderede kundeoplysninger og resultatet af vurderingen
 - enhver advarsel, der er givet af det selskab, hvor investeringsservicen eller -produktet er blevet vurderet som potentielt uhensigtsmæssigt for kunden, eller hvor kunden ikke har givet tilstrækkelige oplysninger til, at selskabet har kunnet foretage en hensigtsmæssighedsvurdering (uanset om kunden har anmodet om at gå videre med transaktionen eller ej)
 - om kunden har anmodet om at gå videre med transaktionen på trods af advarslen
 - om selskabet har accepteret kundens anmodning om at gå videre med transaktionen i overensstemmelse med de dermed forbundne indførte procedurer.

82. Et selskab bør derfor registrere alle relevante oplysninger om hensigtsmæssighedsvurderingen såsom oplysninger om kunden (herunder hvordan disse oplysninger anvendes og fortolkes i forbindelse med at fastslå kundens videns- og erfaringsprofil) og oplysninger om investeringsprodukter, der tilbydes kunden. Disse registreringer bør omfatte:
- eventuelle opdateringer af de oplysninger, der fremlægges i forbindelse med hensigtsmæssighedsvurderingen, navnlig enhver ændring af kundens videns- og erfaringsprofil
 - de typer investeringsprodukter, der matcher den profil, og begrundelsen for vurderingen samt eventuelle ændringer og årsagerne til disse.
83. Selskaber bør have ordninger, der sætter dem i stand til at forstå og begrænse de yderligere risici, der kan påvirke leveringen af investeringservice gennem onlineværktøjer eller digitale værktøjer, for eksempel bevidst skadevoldende cyberaktiviteter.¹⁵
84. De ordninger for registrering og opbevaring af registreringer, som selskaber har indført, kan være forskellige afhængigt af den distributionskanal, der anvendes til at levere tjenester, der ikke er ledsaget af rådgivning. Selskaber bør for eksempel:
- hvis tjenester leveres online, udvikle IT-værktøjer til at spore og lagre oplysningerne
 - hvis tjenester leveres telefonisk, indføre passende ordninger, der sikrer, at selskabet er i stand til at knytte enhver advarsel, som det giver, til en eventuel transaktion foretaget af kunden, som beslutter at gå videre med transaktionen på trods af denne advarsel
 - hvis tjenester leveres ansigt-til-ansigt, indhente og registrere alle relevante formularer og dokumenter, der anvendes i forbindelse med hensigtsmæssighedsprocessen, navnlig formularer og dokumenter, der er underskrevet af kunden og/eller selskabets ansatte.

¹⁵ Selskaber bør ikke kun tage disse risici i betragtning i forbindelse med bestemmelserne i retningslinjen, men også som led i selskabets mere vidtgående forpligtelser i henhold til artikel 16, stk. 4, i MiFID II med henblik på at tage rimelige skridt til at sikre kontinuitet og regelmæssighed i leveringen af investeringservice og -aktiviteter, og de tilsvarende krav i den delegerede retsakt i tilknytning hertil.

Identifikation af situationer, hvor en hensigtsmæssighedsvurdering er påkrævet

(Artikel 16, stk. 2, artikel 25, stk. 3 og 4, i MiFID II og artikel 57 i den delegerede forordning)

Retningslinje 12

85. **Selskaber bør indføre passende ordninger, der sikrer, at selskabet er i stand til at identificere situationer, hvor der skal foretages en hensigtsmæssighedsvurdering, og at undgå at foretage en sådan i situationer, hvor der skal foretages en egnethedsvurdering.**
86. Selskaber bør have procedurer og kontrolforanstaltninger for interaktionen mellem salgsmedarbejdere og kunder med henblik på at styre og registrere¹⁶ interaktionen og sikre, at der er en klar sondring dels mellem transaktioner, der ledsages af rådgivning, og transaktioner, der ikke ledsages af rådgivning, og mellem transaktioner, der hører under undtagelsen vedrørende investeringservice, der udelukkende består i at udføre kundens ordrer, og andre transaktioner, der ikke ledsages af rådgivning.
87. Selskaber bør have politikker og procedurer, der sikrer, at betingelserne i artikel 25, stk. 4, i MiFID II for levering af "investeringservice, der udelukkende består i at udføre kundens ordrer", hvis der ikke foretages en hensigtsmæssighedsvurdering, opfyldes.¹⁷
88. Selskaber bør udforme, indføre og opdatere politikker og processer med henblik på at fastslå, hvilke af deres investeringsprodukter der kan betragtes som henholdsvis "komplekse" og "ikke-komplekse" med henblik på kravene vedrørende hensigtsmæssighed. "Andre ikkekomplekse finansielle instrumenter" som omhandlet i artikel 25, stk. 4, litra a), nr. vi), i MiFID II bør, medmindre de er blevet vurderet på grundlag af og har opfyldt alle kriterierne i artikel 57 i den delegerede forordning om supplerende regler til MiFID II, kategoriseres som komplekse.
89. Selskabers politikker og processer bør sikre, at investeringsprodukter, der udtrykkeligt er udelukket fra listen over ikkekomplekse instrumenter i artikel 25, stk. 4, litra a), nr. i-v), i MiFID II, under ingen omstændigheder vurderes på grundlag af kriterierne i artikel 57 i den delegerede forordning om supplerende regler til MiFID II og dermed potentielt kategoriseres som ikkekomplekse investeringsprodukter med henblik på hensigtsmæssighedsvurderingen.
90. Selskaber bør kunne spore, om en kunde har afgivet sin ordre som reaktion på en personlig meddelelse fra eller på vegne af selskabet. I sådanne tilfælde bør selskabet diskvalificere transaktionen med henblik på undtagelsen vedrørende "investeringservice, der udelukkende består i at udføre kundens ordrer".

¹⁶ Under samtidig hensyntagen til retningslinje 11.

¹⁷ Dette forhindrer ikke, at selskaber kan foretage en hensigtsmæssighedsvurdering for alle typer produkter, komplekse såvel som ikkekomplekse.

Kontrolforanstaltninger

(Artikel 16, stk. 2, artikel 16, stk. 5, andet afsnit, og artikel 25, stk. 3, i MiFID II og artikel 76 i den delegerede forordning)

Retningslinje 13

91. **Selskaber bør have passende overvågningsordninger og kontrolforanstaltninger, der sikrer overholdelse af kravene vedrørende hensigtsmæssighed.**
92. Når selskaber anvender automatiske systemer eller værktøjer i processen til vurdering af hensigtsmæssighed (f.eks. kundeprofileringsværktøjer baseret på viden og erfaring, automatiske advarsler om eller foranstaltninger til kontrol med investeringsprodukters kompleksitet), bør disse systemer eller værktøjer være egnede til formålet og bør overvåges regelmæssigt. Selskaber bør føre registre over denne overvågning.¹⁸
93. Når selskaber gør brug af automatiske kontrolforanstaltninger i forbindelse med hensigtsmæssighedsvurderingen, bør de sikre, at de automatiske kontrolforanstaltninger ikke kan omgås,¹⁹ og de bør regelmæssigt overvåge, at disse automatiske kontrolforanstaltninger fungerer korrekt. Selskaber bør have passende politikker og procedurer, der opdager IT-problemer på et tidligt tidspunkt.
94. Selskabet bør i forbindelse med hensigtsmæssighedsvurderingen være særligt opmærksomme på investeringsprodukters kompleksitet. For eksempel bør databaser med kompleksitetskoder, der anvendes til værktøjer til vurdering af hensigtsmæssighed, gennemgås regelmæssigt og holdes opdaterede.
95. Når hensigtsmæssighedsvurderingen foretages gennem ansigt-til-ansigt-møder eller telefonmøder, i hvilket tilfælde der er tale om menneskelig medvirken, bør selskaber medtage skriftlige optegnelser fra disse ansigt-til-ansigt-møder eller optagelser fra telefonmøderne i deres regelmæssige kontrolprocesser med henblik på at overvåge, om salgsmedarbejdere opfylder deres forpligtelser i forbindelse med hensigtsmæssighedsvurderingen. Selskaber bør føre kontrol med disse skriftlige optegnelser eller telefonoptagelser som led i deres kontrolprocedurer.
96. Selskaber bør føre kontrol med forhold som for eksempel forholdet mellem antallet af advarsler, der er blevet efterfulgt af en transaktion, og det samlede antal advarsler, der er blevet givet, med henblik på at evaluere den samlede effektivitet af de advarsler, der er givet.

¹⁸ Jf. også retningslinje 11.

¹⁹ Undtagelser bør være forbeholdt særlige omstændigheder, der er fastsat i selskabets procedurer, og med specifik godkendelse på grundlag af selskabets hierarki.