

**A Magyar Nemzeti Bank 1/2024. (III.6.) számú ajánlása
a befektetési tanácsadási és portfóliókezelési szolgáltatás nyújtása során irányadó
előzetes tájékoztatói kötelezettség teljesítésének egyes szempontjairól**

I. Az ajánlás célja és hatálya

Az ajánlás célja a befektetési szolgáltatási tevékenység során irányadó előzetes tájékoztatói kötelezettség teljesítésével kapcsolatban a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) elvárásainak megfogalmazása, és ezzel a jogalkalmazás kiszámíthatóságának növelése, a vonatkozó jogszabályok egységes alkalmazásának elősegítése.

A befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Bszt.) 44. §-a, illetve a 2014/65/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvnek a befektetési vállalkozások szervezeti követelményei és működési feltételei, valamint az irányelv alkalmazásában meghatározott kifejezések tekintetében történő kiegészítéséről szóló 2016. április 25-i 2017/565/EU felhatalmazáson alapuló bizottsági rendelet (a továbbiakban: 2017/565/EU rendelet) 54-55. cikke a befektetési vállalkozások számára a befektetési szolgáltatás nyújtása során irányadó előzetes tájékoztatói kötelezettséget határoznak meg, továbbá tartalmazzák az alkalmasság értékelésének szempontjait.

Az Európai Értékpapír-piaci Hatóság (a továbbiakban: ESMA) felülvizsgált iránymutatásokat¹ adott ki a pénzügyi eszközök piacairól, valamint a 2002/92/EK irányelv és a 2011/61/EU irányelv módosításáról szóló 2014. május 15-i 2014/65/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv (a továbbiakban: MiFID II) szerinti alkalmassági követelmények bizonyos szempontjairól. Az MNB az ezen ESMA Iránymutatások által megfogalmazott elvárásokat alapul véve jelen ajánlásban határozza meg az alkalmasságértékelés teljesítésével kapcsolatos elvárásait és az érintett intézmények által követendő gyakorlatot.

Az ajánlás címzettjei

- a) a Bszt. szerinti befektetési vállalkozások,
- b) a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény szerinti hitelintézetek, amennyiben a Bszt. szerinti befektetési szolgáltatási tevékenységet végeznek, valamint ügyfeleiknek strukturált betéteket értékesítenek vagy azokkal kapcsolatos tanácsadást nyújtanak,
- c) a kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról szóló 2014. évi XVI. törvény (a továbbiakban: Kbtv.)

¹https://www.esma.europa.eu/sites/default/files/2023-04/ESMA35-43-3172_Guidelines_on_certain_aspects_of_the_MiFID_II_suitability_requirements_HU.pdf

szerinti ÁÉKBV-alapkezelők a Kbtv. 6. § (2) bekezdésében meghatározott tevékenységek végzése esetén, valamint

- d) a Kbtv. szerinti alternatív befektetési alapkezelők a Kbtv. 7. § (3) bekezdésében meghatározott tevékenységek végzése esetén

(a továbbiakban együtt: Intézmény).

Az ajánlás rendelkezései az ügyfelekkel történő interakció módjától függetlenül alkalmazandók azon Intézmény esetében, amely befektetési tanácsadás és portfóliókezelés szolgáltatásokat nyújt. Az ajánlás egyes pontjainak alkalmazása – az ügyfelek és az Intézmény munkatársai közötti korlátozott vagy nem létező interakció miatt – különösen fontosnak tekinthető robottanácsadás nyújtása esetén.

A jelen ajánlás alkalmazását az MNB elsődlegesen azon helyzetekben várja el, amikor az Intézmény a befektetési szolgáltatásokat lakossági ügyfelek részére nyújtja, azonban – bizonyos, a jelen ajánlásban jelzett speciális esetekben – a szakmai ügyfeleknek történő szolgáltatásnyújtás esetén is elvárt az alkalmazás, figyelembe véve a 2017/565/EU rendelet és a Bszt. ügyfelek minősítésére vonatkozó rendelkezéseit².

Jelen ajánlás a jogszabályi rendelkezésekre teljeskörűen nem utal vissza az elvek és elvárások megfogalmazásakor, az ajánlás címzettjei a kapcsolódó jogszabályi előírásoknak való megfelelésre azonban természetesen továbbra is kötelesek.

Jelen ajánlás adatkezelési, adatvédelmi kérdésekben iránymutatást nem fogalmaz meg, a személyes adatok kezelése vonatkozásában semmilyen elvárást nem tartalmaz, és az abban foglalt követelmények semmilyen módon nem értelmezhetőek személyes adatok kezelésére vonatkozó felhatalmazásnak. Az ajánlásban rögzített felüyeleti elvárások teljesítésével összefüggésben történő adatkezelés kizárólag a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályi rendelkezések betartásával végezhető.

II. Értelmező rendelkezések

1. Jelen ajánlás alkalmazásában:

1.1. *alkalmassági értékelés*: az ügyfélre vonatkozó teljes információgyűjtési folyamat és egy ezt követő értékelés egy adott befektetési termék ügyfél számára való alkalmasságáról olyan Intézmény által, amely alaposan ismeri az adott terméket, amelyet ajánlhat, vagy amelybe az ügyfél nevében befektethet;

1.2. *befektetési termék*: a Bszt. 6. §-a szerinti pénzügyi eszköz és a Bszt. 4. § (2) bekezdés 58a. pontja szerinti strukturált betét;

² A 2017/565/EU rendelet 54. cikk (3) bekezdése, valamint a Bszt. 48-49. §-ai.

1.3. *robottanácsadás*: befektetési tanácsadás és portfóliókezelés szolgáltatások nyújtása – teljesen vagy részben – egy, az ügyfelekkel érintkező eszközként használt automatizált vagy félig automatizált rendszeren keresztül.

2. Az ajánlásban használt további fogalmak – eltérő rendelkezés hiányában – a Bszt.-ben és a 2017/565/EU rendeletben meghatározottak szerint értelmezendők.

III. Az ügyfelek tájékoztatása az alkalmassági értékelés céljáról

3. Az Intézmény egyértelműen és egyszerű módon tájékoztatja az ügyfeleit az alkalmassági értékelésről és annak céljáról, amely lehetővé teszi az Intézmény számára, hogy az ügyfél érdekeinek leginkább megfelelő módon járjon el. Az MNB elvárja, hogy a tájékoztatás világosan terjedjen ki arra, hogy az értékelés elvégzése az Intézmény feladata, megértetve ezáltal az ügyféllel azt, hogy miért kéri az ügyfelet bizonyos információk szolgáltatására, megértetve továbbá az ügyféllel ezen információk naprakész, pontos és teljesszerű voltának a fontosságát. A tájékoztatás egységes formátumban is nyújtható.
4. Az alkalmassági értékeléssel kapcsolatos tájékoztatás rendeltetése az, hogy az ügyfelek megértsék e követelmények célját. Ez ösztönözheti őket, hogy naprakész, pontos és kielégítő információt nyújtsanak ismereteikről, tapasztalataikról, pénzügyi helyzetükről – ideértve veszteségviselési képességüket – és a befektetési célkitűzéseikről, beleértve kockázatviselési hajlandóságukat. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény hívja fel ügyfelei figyelmét a pontos és teljes körű információszolgáltatás szükségességére, mivel csak ilyen információ birtokában képes arra, hogy az ügyfél számára alkalmas terméket vagy szolgáltatásokat ajánljon. A releváns információ hiányában az Intézmény nem nyújthat befektetési tanácsadás és portfóliókezelés szolgáltatásokat az ügyfelek számára.
5. Az Intézmény dönthet arról, hogy miként tájékoztatja ügyfeleit az alkalmassági értékelés céljáról. A használt formátum tekintetében azonban elvárt, hogy az lehetővé tegye az ügyfelek részére átadott tájékoztatás megtörténének ellenőrzését.
6. Az Intézmény nem állíthatja, illetve nem keltheti azt a benyomást, hogy az ügyfél dönt a befektetés alkalmasságáról, vagy, hogy az ügyfél határozza meg, mely pénzügyi eszköz felel meg saját kockázati profiljának. Ennek megfelelően az Intézmény nem jelentheti ki egy adott pénzügyi eszközről, hogy azt az ügyfél választotta ki, mint számára alkalmasat, továbbá nem kérheti az ügyféltől valamely eszköz vagy szolgáltatás alkalmasságának megerősítését.
7. Az Intézmény alkalmassági értékelésért vállalt felelősségének a korlátozására irányuló bármely nyilatkozat (vagy más hasonló, tartalmilag azzal megegyező dokumentum) nem befolyásolja a gyakorlatban az ügyfelek számára nyújtott szolgáltatást, illetve annak

értékelését, hogy az Intézmény megfelel-e az irányadó követelményeknek. Így például az alkalmassági értékelés elvégzéséhez szükséges ügyfeladatok (például a befektetési időtávra, illetve tartási időszakra vonatkozó vagy a kockázatviselési hajlandósághoz kapcsolódó információ) összegyűjtésekor az Intézmény nem állíthatja azt, hogy nem értékeli az alkalmasságot.

8. Annak érdekében, hogy az Intézmény segítse az ügyfeleit a 2017/565/EU rendelet 2. cikk 7. pont szerinti „fenntarthatósági preferenciák” fogalmának és az ezzel összefüggésben meghozandó döntéseknek a megértésében, elvárt, hogy az Intézmény közérthetően, szakzsargon mellőzésével magyarázza el a 2017/565/EU rendelet 2. cikk 7. pont a)-c) alpontjában foglalt kifejezések és elemek, valamint az ilyen termékek, illetve a hasonló, fenntarthatósági jellemzőkkel nem rendelkező termékek közötti különbségeket. Az MNB elvárja továbbá, hogy az olyan egyéb kapcsolódó fogalmakat, kifejezéseket, amiket az Intézmény a környezeti, társadalmi és vállalatiirányítási szempontokra való hivatkozáskor használ, részletesen fejtsse ki az ügyfelei számára.
9. Annak érdekében, hogy az ügyfelek megfelelő információhoz jussanak a robottanácsadás útján nyújtott szolgáltatásokra vonatkozóan, az MNB elvárja, hogy az Intézmény az alkalmassági értékelés céljáról szóló tájékoztatás során az egyéb szükséges információk mellett az alábbi tájékoztatást is biztosítsa az ügyfelek részére:
 - a) az emberi beavatkozás pontos mértékének és terjedelmének világos részletezését, továbbá tájékoztatást arról, hogy az ügyfél kérhet-e – és ha igen, milyen módon – emberi interakciót;
 - b) annak részletezését, hogy az ügyfelek által adott válaszok közvetlen hatással lesznek az általuk vagy a nevükben meghozott befektetési döntések alkalmasságának meghatározására;
 - c) a befektetési tanácsadás vagy portfóliókezelés szolgáltatás nyújtásához használt információforrások leírását (például internetes kérdőív használata esetén elvárt annak magyarázata, hogy a robottanácsadás megvalósulhat kizárólag a kérdőívre adott válaszok alapján, vagy az arról való tájékoztatás, hogy az Intézmény hozzáférhet-e más, ügyfélre vonatkozó információkhoz);
 - d) annak részletezését, hogy az Intézmény miként és mikor aktualizálja az ügyfél adatait a pénzügyi helyzete, személyes körülményei és egyéb jellemzőkre vonatkozóan.
10. Tekintettel arra, hogy minden, az ügyfelek részére átadott tájékoztatásnak és jelentésnek összhangban kell állnia a vonatkozó jogszabályi előírásokkal – ideértve a tartós adathordozón történő információszolgáltatásra vonatkozó kötelezettségeket is – , az MNB elvárja, hogy az Intézmény gondosan mérlegelje, hogy írásbeli tájékoztatásai hatékonyak-e (például abból a szempontból, hogy a szükséges tájékoztatás közvetlenül

elérhető-e az ügyfelek számára, az látható-e, érthető-e). A robottanácsadást nyújtó Intézmény számára ez különösen az alábbiak mérlegelését foglalja magában:

- a) a releváns információk kiemelésének szükségességét (például felugró ablakok és hasonló funkciók használatával);
- b) bizonyos információk interaktív szöveggel történő kiegészítésének szükségességét (például olyan funkciók használatával, mint a helyi sűgő) vagy egyéb részletes tájékoztatás rendelkezésre bocsátásának szükségességét azon ügyfelek számára, akik további információt keresnek (például a „gyakran ismételt kérdések” menüpontban).

IV. „Ismerd az ügyfeled, ismerd a terméked!”

IV.1. Az ügyfelek megértéséhez szükséges intézkedések

11. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény megfelelő politikákat és eljárásokat – ideértve a megfelelő eszközöket is – dolgozzon ki, valósítson meg és tartson fenn annak érdekében, hogy megismerhesse ügyfelei lényeges jellemzőit. Elvárt továbbá, hogy az Intézmény gondoskodjon az ügyfeleiről összegyűjtött információk következetes értékeléséről, függetlenül az ilyen információk gyűjtéséhez használt eszközöktől.
12. Elvárt, hogy az Intézmény által kidolgozott politikák és eljárások tegyék lehetővé az Intézmény számára az alkalmassági értékelés valamennyi ügyfél tekintetében történő elvégzéséhez szükséges összes információ összegyűjtését és értékelését, figyelembe véve a 25. pontban foglalt szempontokat. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény a kidolgozott politikákat és eljárásokat legalább évente vizsgálja felül.
13. Az Intézmény az ügyfelek által kitöltött, vagy az ügyfelekkel folytatott megbeszéléseken gyűjtött információkat rögzítő – akár digitális formátumú – kérdőíveket is alkalmazhat. Az MNB elvárja, hogy a feltett kérdések kellően konkrétak legyenek ahhoz, hogy ügyfelek azokat helyesen értelmezhessek, továbbá az információgyűjtésre használt bármely más módszert az Intézmény úgy tervezzen meg, hogy megkapja az alkalmassági értékeléshez szükséges információkat.
14. Az alkalmassági értékelés céljából készített, az ügyfelekkel kapcsolatos információk gyűjtésére szolgáló kérdőívek kialakításakor az MNB elvárja, hogy az Intézmény vegye figyelembe azokat a leggyakoribb okokat, amelyek miatt a befektetők nem tudják megfelelően kitölteni a kérdőíveket, így különösen elvárt, hogy az Intézmény:
 - a) fordítson figyelmet a kérdőív egyértelműségére, teljességére és érthetőségére, valamint kerülje a félrevezető, zavaros, pontatlan nyelvezetet és a szaknyelv túlzott használatát;

- b) gondosan járjon el az elrendezés kidolgozása – betűtípus, sorköz és hasonló elemek használata – során, és kerülje a befektetői választás befolyásolását;
- c) kerülje azt, hogy az információgyűjtés több elemre vonatkozóan egyetlen kérdés révén történjen, különösen a tudás, a tapasztalat és a kockázatviselési hajlandóság felmérése során;
- d) fordítson különös figyelmet a feltett kérdések sorrendjére, annak érdekében, hogy hatékonyan gyűjtse az információt;
- e) kerülje a kérdőíveken a válaszadás mellőzése lehetőségének a feltüntetését a szükséges információ teljes körű beszerzése érdekében, különösen a befektető pénzügyi helyzetére vonatkozó információ tekintetében.

15. Elvárt továbbá, hogy az Intézmény tegyen észszerű lépéseket annak felmérése érdekében, hogy az ügyfél mennyire van tisztában a befektetési kockázattal, valamint mennyire ismeri a kockázatok és a befektetések megtérülése közötti kapcsolatot, mivel ez kulcsfontosságú ahhoz, hogy az Intézmény az alkalmassági értékelés elvégzése során az ügyfelek érdekeinek megfelelően járjon el. Az ezzel kapcsolatos kérdésekkel összefüggésben elvárt, hogy az Intézmény egyértelműen és egyszerűen magyarázza el, hogy a válaszadás célja az ügyfelek kockázatviselési hajlandóságának (kockázati profil), és ez alapján a számukra alkalmas pénzügyi termékek – és a kapcsolódó kockázatok – körének felmérése.

16. Az alkalmassági értékelés elvégzéséhez szükséges információk több olyan elemet tartalmaznak, amelyek befolyásolhatják például az ügyfél pénzügyi helyzetének – ideértve veszteségviselési képességét – vagy a befektetési célkitűzéseinek – ideértve kockázattűrő hajlandóságát – elemzését. Ilyen elemek lehetnek például az alábbiak:

- a) az ügyfél családi állapota (különösen az ügyfél jogképessége arra, hogy kötelezettséget vállaljon olyan eszközökre, amelyek társtulajdonosa a partnere);
- b) az ügyfél családi helyzete (illetve az e tekintetben bekövetkező változások, mivel ezek hatással lehetnek az ügyfél pénzügyi helyzetére, például gyermek születése vagy egyetemi tanulmányainak megkezdése esetén);
- c) az ügyfél életkora (leginkább a befektetési célkitűzések helyes értékeléséhez fontos, különösen a befektető által vállalt pénzügyi kockázatok szintje, valamint a megtartási időszak, illetve befektetési időtáv tekintetében, amely utóbbi az arra való hajlandóságot jelzi, hogy egy befektetést az ügyfél egy bizonyos időszakig megtart);
- d) az ügyfél foglalkoztatási helyzete (a munkahely biztonságának mértéke vagy az a tény, hogy az ügyfél közel áll a nyugdíjazáshoz, hatással lehet pénzügyi helyzetére vagy befektetési célkitűzéseire);
- e) a likviditás szükségessége bizonyos fontos befektetésekre vonatkozóan vagy egy

jövőbeli pénzügyi kötelezettség finanszírozásának szükségessége (például ingatlanvásárlás, tandíjak).

17. Az MNB elvárja, hogy a szükséges információk meghatározásakor az Intézmény vegye figyelembe, hogy az alkalmassági értékelésre milyen hatással lehetnek a 16. pont szerinti információkra vonatkozó lényeges változások.

18. Elvárt, hogy az ügyfél fenntarthatósági preferenciáira vonatkozó információk terjedjenek ki a „fenntarthatósági preferenciák” 2017/565/EU rendelet 2. cikk 7. pontja szerinti meghatározásában említett valamennyi szempontra, elvárás továbbá, hogy kellően részletesek legyenek annak érdekében, hogy lehetővé tegyék az ügyfél fenntarthatósági preferenciáinak összepárosítását a pénzügyi eszközök fenntarthatósággal kapcsolatos jellemzőivel. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény az alábbi információkat szerezzé be az ügyfelektől:

- a) arra vonatkozó információt, hogy az ügyfélnek vannak-e fenntarthatósági preferenciái (igen/nem),
- b) amennyiben az ügyfél az előző kérdésre „igen”-nel válaszolt, az arra vonatkozó információt, hogy az ügyfél rendelkezik-e a 2017/565/EU rendelet 2. cikk 7. pontja szerinti fogalm meghatározás a), b) és c) alpontok bármelyikének megfeleltethető fenntarthatósági preferenciával,
- c) a 2017/565/EU rendelet 2. cikk 7. pont a) és b) alpontok esetében az elvárt minimális arányt,
- d) a 2017/565/EU rendelet 2. cikk 7. pont c) alpont esetében a figyelembe veendő főbb káros hatásokat³, az adott megfontolást alátámasztó mennyiségi, illetve minőségi kritériumokat is ideértve.

19. A 18. pont szerinti tájékozódás során az MNB elvárja, hogy az Intézmény semleges és elfogulatlan megközelítést alkalmazzon annak érdekében, hogy az ügyfelek válaszait ne befolyásolja.

20. Az MNB elvárja, hogy a 18. és 19. pontban foglalt elvárások megvalósítása érdekében az Intézmény az alábbiaknak megfelelő módokon járjon el:

- a) Az Intézmény „igen/nem” kérdések útján gyűjthet információt az ügyfelek azon

³ A főbb káros hatások a pénzügyi szolgáltatási ágazatban a fenntarthatósággal kapcsolatos közzétételekről szóló 2019. november 27-ei 2019/2088/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: 2019/2088/EU rendelet) (20) preambulumban bekezdése szerint: „...főbb káros hatásnak a befektetési döntések és a befektetési tanácsadás azon hatásait kell tekinteni, amelyek negatív következményekkel járnak a fenntarthatósági tényezőkre nézve. Az MNB 2022. június 29. napján publikált Kérdések és válaszok a pénzügyi szolgáltatási ágazatban a fenntarthatósággal kapcsolatos közzétételekről szóló 2019/2088 rendelet és a fenntartható befektetések előmozdítását célzó keret létrehozásáról szóló 2020/852 rendelet alkalmazásához nevű dokumentum 5. kérdésére adott válasza szerint: „a fenntarthatósági tényezőkre gyakorolt káros hatás a pénzügyi termék alapjául szolgáló befektetésnek a fenntarthatósági tényezőkben okozott negatív irányú eredményeként fogalmazható meg. A pénzügyi piaci szereplő pénzügyi termékének alapjául szolgáló befektetés közvetlenül vagy közvetetten káros hatással lehet a fenntarthatósági tényezőkre (mint például: a levegő tisztaságára, a biodiverzitásra, az ivóvízkészletre, az emberi jogokra, a munkakörülményekre stb.)”

fenntarthatósági preferenciáiról, amelyek a 2017/565/EU rendelet 2. cikk 7. pont a)-c) alpontjaiban kifejtett egy vagy több szempontra utalnak.

- b) Az Intézmény gyűjthet információkat arra vonatkozóan is, hogy az ügyfelek 2017/565/EU rendelet 2. cikk 7. pont b) és c) alpontok szerinti esetleges fenntarthatósági preferenciái a környezeti vagy a társadalmi tényezőket érintik-e (feltételezve a helyes vállalatirányítást), akár külön-külön, akár ezek valamilyen kombinációjaként, vagy arra vonatkozó információt, hogy az ügyfél fenntarthatósági preferenciái nem érintik ezeket a szempontokat.
- c) Amennyiben az ügyfél a 2017/565/EU rendelet 2. cikk 7. pont a) és b) alpontokban említett „minimális arány”-ra vonatkozó elvárást határoz meg, az MNB meglátása szerint az Intézmény ezen információt a pontos százalékos arány helyett minimális százalékos arányként is összegyűjtheti. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény ezeket a százalékos arányokat semleges módon és kellő részletességgel jelenítse meg az ügyfelek irányába. Az Intézmény például úgy is segítheti az ügyfelet a minimális arány meghatározásában, hogy előre meghatározott minimális arányok tekintetében kínálnak választási lehetőséget az ügyfelek számára, úgymint: „legalább 20%, legalább 25%, legalább 30%”.
- d) Amennyiben az ügyfél a főbb káros hatásokat figyelembe vevő pénzügyi eszközbe kíván befektetni, elvárt, hogy az összegyűjtendő információk a főbb káros hatások 2017/565/EU rendelet 2. cikk 7. pont c) alpontjában említett minőségi vagy mennyiségi elemeire is kiterjedjenek. Az Intézmény a főbb káros hatásokra vonatkozó mutatók valamennyi csoportja tekintetében tesztelheti az ügyfél főbb káros hatások figyelembevételével kapcsolatos preferenciáit és hajlandóságát annak alapján, hogy az ügyfél preferenciái környezeti, társadalmi vagy vállalatirányítási⁴ szempontokkal kapcsolatosak-e. Ehhez használhatja az SFDR RTS⁵-ben ismertetett kategóriákat is, mint például kibocsátások, energiahatékonyság, víz és hulladék.
- e) A 20. pont d) alpontjában foglaltakat követően az Intézmény minden kategória esetén értékelheti, hogy az fontos, illetve alapvető-e az ügyfél számára vagy sem. Az említett kvalitatív értékelés olyan módszereken alapulhat, amelyeknél a termékek esetében figyelembe veszik a főbb káros hatásokat (például kizárási politikák, illetve vitás ügyekkel kapcsolatos politikák, szavazási és szerepvállalási politikák).

⁴ A 2019/2088/EU rendelet 2. cikk 24. pontja szerint ez alatt a következők értendő: munkavállalói kérdések, az emberi jogok tiszteletben tartása, valamint a korrupció és a vesztegetés elleni küzdelemmel kapcsolatos kérdések.

⁵ A 2019/2088/EU rendeletnek a jelentős károkozás elkerülését célzó elvvel kapcsolatos információk tartalmát és megjelenítését részletesen meghatározó, valamint a fenntarthatósági mutatókkal és a fenntarthatóság szempontjából káros hatásokkal kapcsolatos információk tartalmát, módszertanát és megjelenítését, továbbá a környezeti és társadalmi jellemzők és a fenntartható befektetési célkitűzések előmozdításával kapcsolatos, a szerződéskötés előtti dokumentumokban, a weboldalakon és az időszakos jelentésekben szereplő információk tartalmát és megjelenítését meghatározó szabályozástechnikai standardok tekintetében történő kiegészítéséről szóló 2022. április 6-i 2022/1288/EU felhatalmazáson alapuló bizottsági rendelet (a továbbiakban: SFDR RTS)

f) Amennyiben az ügyfél a főbb káros hatásokat figyelembe vevő pénzügyi eszközbe kíván befektetni, az Intézmény azt is megkérdezheti, hogy vannak-e olyan konkrét gazdasági tevékenységek, amelyeket a releváns főbb káros hatások alapján ki kíván zárni a befektetési köréből (például olyan konkrét gazdasági tevékenységek, amelyek az uniós taxonómiai keretrendszer⁶ alapján jelentős mértékben károsnak minősülnek, illetve ellentétesek az ügyfél környezetvédelemmel és etikával kapcsolatos nézeteivel, és amelyek a fenntarthatósági tényezőkre gyakorolt bizonyos főbb káros hatásokhoz kapcsolódnak).

21. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény rendelkezzen az ügyfelekkel kommunikáló alkalmazottai számára olyan helyzetekre vonatkozó szabályzatokkal és instrukciókkal, ahol az ügyfelek azt válaszolják, hogy vannak fenntarthatósági preferenciáik, de nem specifikálják azokat a 2017/565/EU rendelet 2. cikk 7. pont a)-c) alpontjaiban említett szempontok szerint, vagy az elvárt minimális arányra vonatkozóan. Az Intézmény ilyen esetben például figyelembe veheti a 2017/565/EU rendelet 2. cikk 7. pont a)-c) alpontjai szerinti szempontok bármelyikét. Amennyiben az Intézmény ezt a megközelítést alkalmazza, elvárt, hogy ezt elmagyarázza az ügyfélnek, és tájékoztassa a részére ajánlott, illetve a nevében megvásárlásra kerülő befektetési termék(ek) fenntarthatósági jellemzőiről. Az MNB elvárja továbbá, hogy az Intézmény a Bszt. 44. § (3) bekezdése szerinti alkalmassági jelentésben dokumentálja az ügyfél arra vonatkozó döntését, hogy fenntarthatósági preferenciáit részletesebben nem határozza meg. Elvárt, hogy a robottanácsadási szolgáltatások nyújtása esetén is hasonló intézkedések legyenek érvényben, az emberi interakció korlátozott voltára tekintettel.

22. Az MNB a 18-20. pontokban foglalt elvárásokat portfóliókezelés és portfólióalapú befektetési tanácsadás esetén is megfelelően irányadónak tekinti. Elvárt, hogy az Intézmény ezen szolgáltatások esetén azt is megkérdezze az ügyfelektől, hogy a portfólió mely részét, illetve mekkora hányadát kívánják a fenntarthatósági preferenciáiknak megfelelő termékekbe fektetni. Amennyiben az Intézmény olyan modellportfóliót alkalmaz, amelyek a 18. pontban felsorolt kritériumokat vagy azoknak egy részét együttesen valósítják meg, az MNB elvárja, hogy ezen modellportfóliók tegyék lehetővé az ügyfelek fenntarthatósági preferenciáinak részletes értékelését. Elvárás továbbá, hogy az Intézmény ezen értékelés alapján kerülje olyan kérdőív készítését, amely az az ügyfelet a kritériumok olyan kombinációjának elfogadására készítetné, amely nem felel meg a fenntarthatósági preferenciáinak.⁷

23. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény minden észszerű lépést tegyen meg annak kielégítő

⁶ A fenntartható befektetések előmozdítását célzó keret létrehozásáról, valamint az (EU) 2019/2088 rendelet módosításáról szóló 2020. június 18-i EU 2020/852 európai parlamenti és tanácsi rendelete

⁷ Jelen pont a 83. ponttal összefüggésben értelmezendő.

értékelése érdekében, hogy ügyfelei tisztában vannak-e az Intézmény ajánlatában lévő termékek fő jellemzőivel és a termékek típusaihoz kapcsolódó kockázatokkal. Az, hogy az Intézmény mechanizmusokat fogad el az önértékelés elkerülése és az ügyfél által adott válaszok következetességének biztosítása érdekében⁸, az MNB álláspontja szerint különösen fontos az ügyfél ismereteinek és tapasztalatának helyes értékeléséhez. Az MNB elvárja, hogy Intézmény által az ügyfél ismereteiről és tapasztalatairól összegyűjtött információk teljes egészében kerüljenek figyelembevételre a termékekkel kapcsolatos ismeretek és az ajánlott ügyletek vagy a portfólió kezelése során felmerülő kockázatok ismeretének átfogó értékelésénél.

24. Elvárt továbbá, hogy az Intézmény értékelje az ügyfelek alapvető pénzügyi fogalmakra vonatkozó ismereteit, mint például a befektetési kockázatra, - beleértve a koncentrációs kockázatot -, illetve a kockázat és hozam közötti összefüggésre vonatkozóan. Ennek érdekében elvárt, hogy az Intézmény a vállalt kockázati szint függvényében felmerülő veszteség, illetve megtérülés mértékét érthető példákkal szemléltetve mutassa be, és értékelje az ügyfelek válaszait ezekre a forгатókönyvekre.
25. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény olyan kérdőívet dolgozzon ki, amelyek segítségével összegyűjthető minden szükséges információ az ügyfelekről. Ez különösen fontos azon Intézmény számára, amely robottanácsadás szolgáltatásokat nyújt, tekintettel az emberi interakció korlátozott voltára. Az alkalmassági értékelésre vonatkozó követelményeknek való megfelelés biztosítása érdekében az MNB elvárja, hogy az Intézmény vegye figyelembe az alábbiakat:
- a) az internetes kérdőív segítségével összegyűjtött információk lehetővé teszik-e annak értékelését, hogy az adott tanácsok alkalmasak-e az ügyfelek számára a tudásuk, tapasztalatuk, pénzügyi helyzetük, befektetési célkitűzéseik és szükségleteik alapján;
 - b) a kérdőívben feltett kérdések elég világosak-e, a kérdőívet úgy tervezték-e, hogy szükség esetén további pontosításokat vagy példákat nyújtson az ügyfeleknek (olyan funkciók használatával, mint például a helyi sűgók vagy előugró ablakok);
 - c) az emberi interakció lehetősége – beleértve a távoli kapcsolatot elektronikus levél vagy telefon útján – az ügyfelek számára elérhető-e az internetes kérdőívre történő válaszadás során;
 - d) tett-e lépéseket az ügyfelek által adott következetlen válaszok kezelésére (kapcsolódnak-e a kérdőívhez például olyan funkciók, amelyek figyelmeztetik az ügyfeleket, ha a válaszaik a kérdőívben belül következetlennek tűnnek és javasolják számukra ezek újragondolását, vagy műkődnek-e olyan megoldások,

⁸ A 37. pontban foglaltakkal összhangban.

amelyek automatikusan megjelölik felülvizsgálatra vagy az Intézmény általi nyomon követésre az ügyfél által adott, látszólag következetlen információkat).

IV.2. Az ügyfelektől gyűjtendő információk terjedelme (arányosság)

26. Mielőtt befektetési tanácsadás vagy portfóliókezelés szolgáltatásokat nyújtana, az Intézmény köteles beszerezni valamennyi szükséges információt az ügyfél ismereteiről, tapasztalatairól, pénzügyi helyzetéről és befektetési célkitűzéseiről. Szükséges információnak minősülnek az Intézmény által a Bszt. szerinti előzetes tájékoztató és az alkalmasság értékelésére vonatkozó követelményeknek való megfelelés érdekében gyűjtött információk. A szükséges információ mértéke változó lehet, aminek meghatározása során figyelembe kell venni a befektetési tanácsadás vagy portfóliókezelés szolgáltatások jellemzőit, a befektetési termékek típusát és jellemzőit, valamint az ügyfelek tulajdonságait.
27. Az ügyfél ismeretére, tapasztalatára, pénzügyi helyzetére és befektetési célkitűzéseire vonatkozó „szükséges információk” körének meghatározása során elvárt, hogy az Intézmény vegye figyelembe az alábbiakat:
- a) azon pénzügyi eszköz vagy ügylet típusát, amelyet az Intézmény ajánlani vagy végrehajtani szándékozik (ideértve az összetettséget és a kockázat szintjét is);
 - b) az Intézmény által esetlegesen nyújtott szolgáltatás jellegét és terjedelmét;
 - c) az ügyfél igényeit és körülményeit;
 - d) az ügyfél típusát.
28. Noha a gyűjtendő információ terjedelme változó lehet, minden esetben érvényes az az elvárás, amely szerint a tanácsadás vagy az ügyfél nevében végrehajtott befektetés alkalmassága megítélésének egységesen, azonos színvonalon szükséges történnie. A Bszt. 44. §-a lehetővé teszi az Intézmény számára, hogy azon termékekkel vagy szolgáltatásokkal arányos mértékű információt gyűjtsön, amelyeket az ügyfélnek kínál, vagy amelyekkel kapcsolatban az ügyfél tőle szolgáltatást (befektetési tanácsadás vagy portfóliókezelés) igényel. Nem megengedett azonban az ügyfeleket megillető védelmi szint csökkentése.
29. Az összetett⁹ vagy kockázatos pénzügyi eszközökhöz való hozzáférés biztosítása során elvárt, hogy az Intézmény gondosan mérlegelje, hogy az ügyfél esetében szükséges-e mélyrehatóbb információk gyűjtése, mint más, kevésbé összetett vagy kockázatos eszközök esetében. Ez azt a célt szolgálja, hogy az Intézmény értékelni tudja, milyen

⁹ A Bszt. értelmében és a 64. pontban meghatározott kritériumok figyelembevételével.

mértékben képes az ügyfél megérteni és pénzügyileg viselni az ilyen eszközökkel összefüggő kockázatokat. Az MNB elvárja, hogy annak biztosítása érdekében, hogy az ügyfelek megértsék a befektetési kockázatot és a potenciális veszteségeket, az Intézmény világosan és érthetően mutassa be ezeket a kockázatokat, lehetőleg illusztratív példákkal bemutatva a veszteségek mértékét egy rosszul teljesítő befektetés esetén. Az ilyen összetett termékek esetében elvárás, hogy az Intézmény átfogó értékelést végezzen az ügyfél ismereteit és tapasztalatát illetően, többek között arra vonatkozóan, hogy képes-e megérteni azokat a mechanizmusokat, amelyek a befektetési terméket összetetté teszik, továbbá kereskedett-e már ilyen – például származtatott vagy tőkeáttételes – termékekkel, illetve amennyiben kereskedik, mennyi ideje kereskedik velük.

30. Illikvid pénzügyi eszközök¹⁰ esetében az összegyűjtendő „szükséges információ” magában foglalja az arra vonatkozó adatokat is, hogy az ügyfél milyen hosszú ideig hajlandó megtartani a befektetést. Az ügyfél pénzügyi helyzetéről mindig szükséges információt gyűjteni, azonban a gyűjtendő információk terjedelmét adott esetben az ajánlandó vagy megvásárolandó pénzügyi eszköz típusa határozhatja meg. Az illikvid vagy kockázatos pénzügyi eszközök esetében a beszerzendő „szükséges információ” kiterjedhet minden olyan, alábbiakban felsorolt elemre, amely szükséges annak feltárásához, hogy az ügyfél pénzügyi helyzete lehetővé teszi-e számára az ilyen eszközökbe történő befektetést:

- a) az ügyfél rendszeres és összes jövedelmének mértéke; arra vonatkozó információ, hogy a jövedelem állandó vagy ideiglenes jellegű; a jövedelem forrása (például munkabér, nyugdíjjellegű jövedelem, befektetésből származó jövedelem, bérletből származó bevétel);
- b) az ügyfél vagyona, beleértve a likvid vagyont, a befektetéseket és az ingatlantulajdont (az ügyfél tulajdonában lévő pénzügyi befektetéseket, személyes és befektetési célú ingatlantulajdont, nyugdíjalapot vagy bármilyen készpénzbetétet); az ügyfél vagyonára esetlegesen alkalmazandó hozzáférési és egyéb feltételek, hitelek, garanciák és más korlátozások;
- c) az ügyfél rendszeres pénzügyi kötelezettségvállalásai, ezen belül az ügyfél által tett vagy tervezett pénzügyi kötelezettségvállalások (például az ügyfél tartozásai, adósságainak teljes összege és egyéb időszakos kötelezettségvállalásai).

31. A gyűjtendő információk meghatározásakor az MNB elvárja, hogy az Intézmény vegye figyelembe a nyújtandó szolgáltatás jellegét is az alábbiak szerint:

- a) befektetési tanácsadás szolgáltatás nyújtása esetén elvárás, hogy az Intézmény elegendő információt gyűjtsön ahhoz, hogy értékelni tudja az ügyfél képességét

¹⁰ Az Intézmény előzetesen meghatározhatja, hogy az általa a befektetőknek kínált pénzügyi eszközök közül melyeket minősíti illikvidnek.

az Intézmény által számára ajánlott egyes pénzügyi eszközök jellemzője és kockázatai megértésére;

- b) portfóliókezelés szolgáltatás nyújtása esetén az ügyfél nevében az Intézmény hozza meg a befektetéssel kapcsolatos döntéseket, ezért az ügyfélnek nincs szüksége olyan részletes ismeretekre és olyan szintű tapasztalatra a portfóliót alkotó összes potenciális pénzügyi eszköz tekintetében, mint abban az esetben, ha befektetési tanácsadás szolgáltatást vesz igénybe; ugyanakkor ebben az esetben is elvárás, hogy az ügyfél átlássa legalább a portfólióhoz kapcsolódó általános kockázatokat, és átfogó rálátással rendelkezzen az adott esetben a portfólió részét képező, potenciális pénzügyieszköz-típusok kockázataira; ehhez kapcsolódóan az MNB elvárja, hogy az Intézmény nagyon pontos képet alkosson az ügyfél befektetési profiljáról.

32. Az ügyfélről gyűjtött információk részletességét az általa igénybe venni kívánt szolgáltatás terjedelme is befolyásolhatja. Az MNB álláspontja szerint több információra lehet szükség azon ügyfelek esetén, akik a teljes pénzügyi portfóliójukra vonatkozóan kérnek befektetési tanácsadást, mint azok tekintetében, akik kifejezetten egy-egy, a teljes portfóliójuknak csupán viszonylag kis részét képező pénzösszeg befektetésével kapcsolatban kérnek tanácsot.

33. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény a gyűjtendő információra vonatkozó döntése során az ügyfél típusát is vegye figyelembe. Rendszerint mélyrehatóbb információkra van szükség a potenciálisan kiszolgáltatott – például idősebb – vagy tapasztalatlan ügyfelek esetében, akik első alkalommal vesznek igénybe befektetési tanácsadás vagy portfóliókezelés szolgáltatást. Ha az Intézmény szakmai ügyfélnek nyújt befektetési tanácsadás vagy portfóliókezelés szolgáltatást – azzal, hogy a szakmai ügyfélként történő besorolás megalapozott –, általában joggal feltételezheti, hogy az ügyfél rendelkezik a szükséges tapasztalattal és ismeretekkel, ezért ezzel kapcsolatban nem köteles információt gyűjteni.

34. Amennyiben a befektetési szolgáltatás abban áll, hogy a Bszt. 48. §-a szerinti szakmai ügyfélnek nyújtanak befektetési tanácsadást vagy portfóliókezelés szolgáltatást, az Intézmény joggal feltételezheti, hogy az ügyfél képes viselni a befektetési célkitűzéseivel összhangban álló, kapcsolódó befektetési kockázatokat, ezért általában nem köteles információt gyűjteni az ügyfél pénzügyi helyzetéről. Mindamellett ezen információt az MNB álláspontja szerint szükséges összegyűjteni, ha ezt a szakmai ügyfél befektetési célkitűzéseinek szükségessé teszi. Amennyiben például egy szakmai ügyfél egy kockázat fedezését tűzi ki célul, az Intézménynek részletes információkra van szüksége az adott kockázattal kapcsolatban, hogy eredményes fedezeti célú eszközt javasolhasson az ügyfél számára.

35. A beszerzendő információ függ az ügyfél igényeitől és körülményeitől is. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény részletesebb információt gyűjtsön össze az ügyfél pénzügyi helyzetével kapcsolatban, amennyiben annak befektetési célkitűzései sokoldalúak, illetve hosszú távúak, kevesebb információ akkor indokolt, ha az ügyfél rövid távú, biztonságos befektetést keres.¹¹
36. Az ügyfél pénzügyi helyzetére vonatkozó információk magukban foglalják a befektetésre vonatkozó információkat is. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény eszközönként vegye figyelembe az ügyfelek azon pénzügyi befektetéseire vonatkozó információkat, amelyeket az ügyfelek az Intézménynél tartanak. A tanácsadás kiterjedtségétől függően az MNB elvárja továbbá, hogy az Intézmény arra is ösztönözze az ügyfeleket, hogy közöljék a más Intézménynél lévő pénzügyi befektetéseikkel kapcsolatos részletes adatokat, lehetőség szerint eszközönként.

IV.3. Az ügyfelekre vonatkozó információk megbízhatósága

37. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény észszerű lépéseket tegyen és megfelelő eszközökkel rendelkezzen annak biztosítására, hogy az ügyfeleiről gyűjtött információk megbízhatóak és következetesek legyenek, anélkül, hogy túlzottan támaszkodna az ügyfelek önértékelésére.
38. Bár az ügyfelektől elvárható, hogy helyes, naprakész és teljes információkat szolgáltatassanak az alkalmasság értékeléséhez, elvárt, hogy az Intézmény tegyen észszerű lépéseket az ügyfelekről gyűjtött információk megbízhatóságának, pontosságának és következetességének ellenőrzésére.¹² Az Intézmény felelőssége, hogy megfelelő információkat szerezzen az alkalmassági értékelés elvégzéséhez. E tekintetben az ügyfél által aláírt minden olyan megállapodás vagy az Intézmény által tett nyilatkozat, amely az Intézmény felelősségének az alkalmassági értékelés tekintetében történő korlátozására irányul, nem felel meg a Bszt. és a 2017/565/EU rendelet vonatkozó követelményeinek.
39. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény az önértékelést objektív kritériumokkal ellensúlyozza például az alábbiak szerint:
- a) az Intézmény ne azt kérdezze meg az ügyféltől, hogy érti-e a kockázat és hozam közötti összefüggést, valamint a diverzifikáció fogalmát, hanem mutasson be gyakorlati példákat olyan esetekre, ahol ezek előfordulhatnak, például

¹¹ Olyan helyzetek is adódhatnak, amikor az ügyfél nem egyezik bele teljes pénzügyi helyzetének felfedésébe. Ebben az esetben iránymutatásként szolgál az ESMA által készített „Kérdések és Válaszok a MiFID II szerinti befektetővédelemmel kapcsolatos témákról” című dokumentumban foglalt ESMA-álláspont (ESMA35-43-349).

¹² A szakmai ügyfelek esetén az Intézménynek figyelembe kell vennie a 26. pontban meghatározott arányossági elveket a 2017/565/EU rendelet 54. cikke (3) bekezdésével összhangban.

grafikonokkal vagy pozitív és negatív forgatókönyvek használatával;

- b) az Intézmény ne azt kérdezze az ügyféltől, hogy rendelkezik-e megfelelő ismeretekkel a befektetési termékek egyes típusainak fő jellemzőit és kockázatait illetően, hanem például olyan kérdéseket tegyen fel, amelyek célja az ügyfél valós ismereteinek felmérése a befektetési termékek konkrét típusaival kapcsolatban, például olyan feleletválasztós kérdések segítségével, amelyekre az ügyfélnek helyes választ kell adnia;
- c) az Intézmény ne azt kérdezze meg az ügyféltől, hogy kellőképpen tapasztaltnak érzi-e magát bizonyos eszközökbe történő befektetéshez, hanem azt, hogy milyen típusú eszközöket ismer, és hogy milyen friss és milyen gyakoriságú a kereskedési tapasztalata ezekkel kapcsolatban;
- d) az Intézmény ne azt kérdezze meg az ügyféltől, hogy saját megítélése szerint elegendő befektetendő pénzeszközzel rendelkezik-e, hanem kérjen tényszerű adatokat az ügyfél pénzügyi helyzetéről, rendszeres jövedelméről és fennálló kötelezettségeiről (például a banki hiteleiről vagy más adósságairól, amelyek jelentősen befolyásolhatják annak értékelését, hogy az ügyfél anyagilag képes-e a befektetéssel kapcsolatos kockázatok és veszteségek viselésére);
- e) az Intézmény ne azt kérdezze meg az ügyféltől, hogy szívesen vállal-e kockázatot, hanem azt, hogy egy adott időtartamra vetítve milyen mértékű veszteséget lenne hajlandó elviselni akár az egyedi befektetés, akár a teljes portfólió tekintetében.

40. Az ügyfelek ismereteinek és tapasztalatainak értékelése során az MNB elvárja, hogy az Intézmény kerülje a túlságosan tágan értelmezhető, igennel, illetve nemmel megválaszolható, illetve egyéb feleletválasztós típusú önértékelési kérdéseket (például az Intézmény ne kérje arra az ügyfelet, hogy válassza ki a befektetési termékek listájáról a számára ismert termékeket). Amennyiben az Intézmény az ügyfélnek az adott Intézménnyel folytatott korábbi ügyletei alapján (például egy másik befektetési szolgáltatáson keresztül) előre kitölti a válaszokat, elvárt annak biztosítása, hogy csak teljes mértékben objektív, releváns és megbízható információk kerüljenek felhasználásra, továbbá hogy az ügyfél kapjon lehetőséget az előre kitöltött válaszok felülvizsgálatára, valamint szükség esetén helyesbítésére, illetve kiegészítésére a korábban beszerzett információk pontosságának biztosítása érdekében. Szintén elvárás az MNB részéről, hogy az Intézmény ne feltételezésekre alapozza az ügyfelek tapasztalatára vonatkozó megállapításait.

41. Az ügyfelek kockázatviselési hajlandóságának kérdőíves felmérése során elvárt, hogy az Intézmény ne csak az ügyfél jövőbeni befektetéseinek elvárt kockázat, illetve hozam jellemzőit vizsgálja, hanem vegye figyelembe, hogy az ügyfél hogyan érzékeli a kockázatokat. E célból – miközben szükséges kerülni a kockázatviselési hajlandóságra vonatkozó önértékelést – elvárt olyan konkrét kérdések megfogalmazása, ahol az

Intézmény az ügyfél személyes döntéseit méri fel kockázati bizonytalanság esetén. Az Intézmény használhat grafikonokat, konkrét százalékokat vagy számadatokat, amikor megkérdezi ügyfeleitől, hogy hogyan reagálnának a portfóliójuk értékének csökkenésekor.

42. Amennyiben az Intézmény az ügyfelek által kezelendő eszközöket (például online kérdőíveket vagy kockázatprofil-meghatározó szoftvert) használ az alkalmassági értékelés során, elvárt, hogy megfelelő rendszerekkel és ellenőrző intézkedésekkel rendelkezzen annak biztosítására, hogy az eszközök a célnak megfelelnek és kielégítő eredményeket hoznak. Ilyen intézkedés lehet, ha kockázatprofil-meghatározó szoftver vizsgálja az ügyfél által adott válaszok konzisztenciáját, ezáltal képes rámutatni a különböző gyűjtött információk közötti esetleges ellentmondásokra.
43. Az MNB elvárja továbbá, hogy az Intézmény tegyen észszerű lépéseket az ilyen eszközök használatával járó potenciális kockázatok enyhítésére is. Potenciális kockázattal jár például az ügyfél konkrét válaszok megadására történő ösztönzése annak érdekében, hogy hozzáférjen olyan pénzügyi eszközökhöz, amelyek máskülönben nem lennének számára alkalmasak anélkül, hogy ez megfelelően tükrözné az ügyfél valós körülményeit és szükségleteit. Ebben a tekintetben irányadó a 47. pont, amely arra a kockázatra tér ki, hogy az Intézmény meggyőzheti az ügyfelet a korábban megadott válaszai módosításáról anélkül, hogy a pénzügyi helyzetében változás következett volna be.
44. Az ügyfelekre vonatkozó információk következetességének biztosítása érdekében elvárt, hogy az Intézmény teljességében szemlélje a megszerzett információt. Elvárt továbbá, hogy tisztában legyen az összegyűjtött információk közötti esetleges ellentmondásokkal, és felvegye a kapcsolatot az ügyféllel az esetleges lényeges következetlenségek vagy pontatlanságok helyesbítése érdekében. Ilyen ellentmondás lehet például, ha a kevés ismerettel vagy tapasztalattal rendelkező ügyfelek agresszíven viszonyulnak a kockázatokhoz, vagy ha az óvatos kockázati profilhoz ambiciózus befektetési célkitűzések társulnak.
45. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény olyan mechanizmusokat alkalmazzon, amelyek csökkentik az abból eredő kockázatot, hogy az ügyfelek hajlamosak túlbecsülni ismereteiket és tapasztalataikat. A kockázat csökkentése megvalósulhat például olyan kérdések feltevésével, amelyek segítik az Intézményt az ügyfelek különböző típusú pénzügyi eszközök jellemzőit és kockázatait illető általános tájékozottsága értékelésében. Az ilyen intézkedések különösen fontosak lehetnek robottanácsadás esetén, mivel az ügyfelek általi túlbecsülés kockázata magasabb lehet, ha egy automatizált – vagy félig automatizált – rendszeren keresztül nyújtanak információt, különösen akkor, amikor az ügyfelek és az Intézmény munkatársai közötti emberi interakció nagyon korlátozott vagy hiányzik.

IV.4. Az ügyfelekre vonatkozó információk frissítése

46. Amennyiben az Intézmény folyamatos kapcsolatot tart fenn az ügyféllel (például folyamatos tanácsadást vagy portfóliókezelés szolgáltatásokat nyújt), az alkalmassági értékelés elvégzéséhez szükséges helytálló és naprakész ügyfélinformáció fenntartása érdekében az MNB elvárja, hogy az Intézmény hatékony eljárásokkal rendelkezzen az alábbiak meghatározására:
- a) a beszerzett ügyfélinformációk mely részét szükséges frissíteni és milyen gyakorisággal;
 - b) hogyan történik a frissítés, és mit kell tennie az Intézménynek akkor, ha kiegészítő vagy frissített információkat szerez, illetve, ha az ügyfél nem hajlandó megadni a kért információkat.
47. Elvárt, hogy az Intézmény rendszeresen vizsgálja felül az ügyfélinformációkat annak érdekében, hogy azok mindig naprakészek, pontosak és teljesek legyenek. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény olyan eljárásokkal rendelkezzen, amelyek jelentős változások esetén ösztönzik az ügyfeleket az eredetileg szolgáltatott információk aktualizálására. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény ütemezetten, legalább háromévente ismétlje meg az ügyfelek alkalmassági tesztjét az ügyfelek által korábban szolgáltatott információk frissítése és ismételt kiértékelése érdekében. Amennyiben az ügyfelek alkalmassági tesztjének ismételt elvégzése során az ügyfél arról nyilatkozik, hogy a teszthez általa legutóbb megadott információk tekintetében érdemi változás nem történt, az Intézmény hagyatkozhat az ügyfél utolsó, kiértékelt tesztjének eredményére.
48. Az aktualizálás gyakorisága azonban változhat például az ügyfelek kockázati profiljától és az ajánlott pénzügyi eszközök típusától függően. Az alkalmassági követelmények értelmében az ügyfélről gyűjtött információk alapján az Intézmény rendszerint meghatározza az ügyfél kockázati profilját, azaz azt, hogy általában milyen típusú befektetési szolgáltatások vagy pénzügyi eszközök lehetnek alkalmasak számára, figyelembe véve ismereteit és tapasztalatát, pénzügyi helyzetét, beleértve veszteségviselési képességét és befektetési célkitűzéseit, kockázatviselési hajlandóságát. Az olyan kockázati profil például, amely az ügyfél számára kockázatosabb termékek szélesebb köréhez biztosít hozzáférést, nagy valószínűséggel gyakoribb aktualizálást kíván. Bizonyos események is elindíthatják a frissítési folyamatot, például a nyugdíjkorhatárt elérő ügyfelek esetében.
49. Az MNB elvárása szerint a frissítés az ügyfelekkel való személyes találkozók útján vagy adatfrissítési kérdőíveken keresztül valósulhat meg. A beszerzett naprakész információ szükségessé teheti az ügyfél profiljának a módosítását.

50. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény az ügyfelek fenntarthatósági preferenciáira vonatkozó információkat meglévő ügyfélkapcsolatok esetében legkésőbb az ügyfélinformációknak a 2021/1253/EU rendelet¹³ alkalmazandóvá válását, azaz 2022. augusztus 2. napját követő legközelebbi frissítésekor szerezzék be. Szintén elvárás, hogy az Intézmény biztosítson lehetőséget az ügyfelek részére profiljuk azonnali frissítésére is. Amennyiben az ügyfél nem kéri profiljának azonnali frissítését, az ügyfél a fenntarthatósági preferenciáira vonatkozó információk Intézmény által történő beszerzéséig fenntarthatósági szempontból „semleges”-nek minősül, és ennek megfelelően – a 80. pontban foglaltakkal összhangban – részére fenntarthatósággal kapcsolatos jellemzőkkel rendelkező és nem rendelkező termékek egyaránt ajánlhatóak.

51. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény olyan intézkedéseket hozzon, amelyek csökkentik annak kockázatát, hogy az ügyfelet saját profilja frissítésére ösztönözze annak érdekében, hogy egy olyan befektetési termék tűnjön alkalmasnak számára, amely egyébként alkalmatlan lenne, anélkül, hogy valódi változás következne be az ügyfél helyzetében. Ebben az összefüggésben az MNB fontosnak tartja azokat az intézkedéseket, amelyeket azért fogadnak el, hogy az ügyfélinformációk megbízhatóságát biztosítsák a 37. pontban foglaltak szerint. Az ilyen jellegű kockázatok kezelésére vonatkozó bevált gyakorlatra lehet példa olyan eljárások elfogadása, amelyekkel az Intézmény az ügyletek megkezdése előtt vagy után ellenőrizheti, hogy nem frissíti-e az ügyfél profilját túl gyakran, vagy az utolsó módosítás után eltelt idő nem túl rövid-e, különösen, ha ez a változás az ajánlott befektetést megelőző napokban történt. Az MNB elvárja, hogy az ilyen helyzeteket az Intézmény a megfelelő ellenőrzési terület elé utalja vagy jelentse. Ezen politikák és eljárások különösen fontosak olyan helyzetekben, ahol magas a kockázata annak, hogy az Intézmény érdekei ütköznek az ügyfél érdekeivel (ilyenek lehetnek például a saját eszközökben történő elhelyezés vagy azok az esetek, ahol az Intézmény ösztönzött kap egy termék forgalmazása után). Az MNB elvárja továbbá, hogy az Intézmény vegye figyelembe az ügyféllel létrejövő interakció típusát is (például személyes vagy automatizált rendszeren keresztül történő kommunikáció).¹⁴

52. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény nyújtson tájékoztatást az ügyfél számára, amennyiben a szolgáltatott további információk a profilja módosítását eredményezik, azaz vagy kockázatosabbá válik, és ezért lehetséges, hogy a kockázatosabb és

¹³ A 2017/565/EU felhatalmazáson alapuló rendeletnek a fenntarthatósági tényezőknek, kockázatoknak és preferenciáknak a befektetési vállalkozásokra vonatkozó bizonyos szervezeti követelményekbe és működési feltételekbe történő integrálása tekintetében történő módosításáról szóló 2021. április 21-i 2021/1253/EU felhatalmazáson alapuló bizottsági rendelet (a továbbiakban: 2021/1253/EU rendelet)

¹⁴ Ezzel kapcsolatosan iránymutatásként szolgál az ESMA által készített „Kérdések és Válaszok a MiFID II szerinti befektetővédelemmel kapcsolatos témákról” című dokumentum (Hiv.: ESMA35-43-349 – A nem alkalmas termékek vonatkozó tranzakciókkal kapcsolatos kérdés).

összetettebb termékek szélesebb köre lenne számára alkalmas, ami nagyobb veszteséget is eredményezhet, vagy konzervatívabbá válik, és ezért lehetséges, hogy a termékek szűkebb köre lenne számára alkalmas.

IV.5. Ügyfél-információk jogi személyek vagy csoportok esetében

53. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény előzetesen alakítson ki politikát arra vonatkozóan, hogyan végzi el az alkalmassági értékelést olyan helyzetekben, amikor az ügyfél jogi személy vagy két vagy több természetes személyből álló csoport, vagy ha egy másik természetes személy képvisel egy vagy több természetes személyt. Elvárt, hogy a politika valamennyi helyzetre vonatkozóan határozza meg a Bszt. alkalmasság értékelésére vonatkozó követelményeinek való megfelelés érdekében követendő eljárást és kritériumokat. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény egyértelműen és előzetesen tájékoztassa azokat az ügyfeleket, akik jogi személyek, személyek csoportjai vagy olyan természetes személyek, akiket egy másik természetes személy képvisel, arról, hogy ki tartozik az alkalmassági értékelés hatálya alá, hogyan fogják azt elvégezni a gyakorlatban, és milyen hatással lehet a releváns ügyfelekre, a meglévő szabállyal összhangban.
54. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény ellenőrizze, hogy a képviseletre vonatkozó jogszabályi rendelkezések tartalmazzanak-e olyan előírásokat, amelyeket az alkalmassági értékelés elvégzésénél figyelembe kell venni (ilyen jogszabályi rendelkezések a kötelező képviseletet előíró szabályok például kiskorú vagy cselekvőképtelen személyek, illetve jogi személyek esetén).
55. Elvárt, hogy a szabályzat világosan különböztesse meg azokat a helyzeteket, amelyekben a képviselet jogszabály alapján kötelező – mint például jogi személyek esetében –, valamint azokat, amelyekben képviselő megbízása nem kötelező, és ez utóbbi helyzetekre indokolt fókuszálnia. Amennyiben a politika előírja az ügyfelek közötti megállapodásokat, elvárt az ügyfelek részletes írásbeli tájékoztatása arról, hogy az ilyen megállapodások milyen hatással lehetnek az érdekeik védelmére. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény a politikája alapján hozott intézkedéseket megfelelő módon dokumentálja, annak érdekében, hogy lehetőség legyen utólagos ellenőrzésekre.

Helyzetek, amelyekben jogszabály alapján kötelező a képviselet

56. A 2017/565/EU rendelet 54. cikk (6) bekezdésének második albekezdése határozza meg az alkalmassági értékelés elkészítésének módját azokra a helyzetekre vonatkozóan, amelyekben az ügyfél egy természetes személy által képviselt természetes személy vagy szakmai ügyfélként való kezelését kérő jogi személy. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény

ugyanazt a megközelítést alkalmazza minden jogi személyre vonatkozóan, függetlenül attól, hogy kérték-e szakmai ügyfélként történő kezelésüket. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény az eljárásaiba megfelelően beépítse a jelen pontban foglalt elvárást, ami egyebek mellett azt is jelenti, hogy az Intézmény meggyőződik arról, hogy a képviselő a vonatkozó jogszabályok szerint valóban jogosult az ügyleteket a mögöttes ügyfél nevében végrehajtani.

Helyzetek, amelyekben az alkalmazandó jogszabályok nem írják elő képviselő kinevezését

57. Amennyiben az ügyfél két vagy több természetes személy csoportja, és a vonatkozó jogszabályok nem írják elő képviselő kinevezését, elvárt, hogy az Intézmény politikája határozza meg, hogy kitől kell begyűjteni a szükséges információkat és hogyan kell az alkalmassági értékelést elvégezni. Ezzel összefüggésben elvárt, hogy az Intézmény megfelelően tájékoztassa az ügyfeleket az Intézmény által alkalmazott és a politikájában meghatározott megközelítésről, valamint e megközelítésnek az alkalmassági értékelés gyakorlati megvalósításának módjára gyakorolt hatásáról.
58. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény az alábbi – vagy azokhoz hasonló - megközelítéseket alkalmazza:
- a) a két vagy több természetes személyből álló csoportot felhívja egy képviselő kijelölésére; vagy
 - b) információkat gyűjt az egyes ügyfelekről és az alkalmassági értékelést az egyes ügyfelek vonatkozásában végzi el.

A két vagy több természetes személyből álló csoport felhívása egy képviselő kijelölésére

59. Amennyiben a két vagy több természetes személyből álló csoport képviselőt jelöl ki, a 2017/565/EU rendelet 54. cikk (6) bekezdésének második albekezdésével megegyező megközelítés alkalmazása az elvárt, amely szerint a képviselőnek kell rendelkeznie a megfelelő tudással és tapasztalattal, a pénzügyi helyzet és a befektetési célkitűzések vizsgálata pedig a mögöttes ügyfélre, ügyfelekre vonatkozóan történik. A képviselő kijelölésének írásban kell történnie, összhangban kell állnia a képviselőre vonatkozó jogszabályi előírásokkal, és elvárt, hogy azt az Intézmény nyilvántartsa. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény az ügyfeleket – a csoport egy részét – írásban pontosan tájékoztassa arról, hogy az ügyfelek között létrejövő megállapodás milyen hatással lehet az érdekeik védelmére.
60. Az Intézmény politikája előírhatja a mögöttes ügyfelek számára, hogy befektetési célkitűzéseiket egyetértéssel határozzák meg.

61. Ha az érintett feleknek nehézségeik támadnak annak eldöntése során, hogy kitől vagy kiktől szükséges az ismeretekre és tapasztalatra vonatkozó információ beszerzése, illetve milyen alapon határozható meg a pénzügyi helyzet az alkalmassági értékeléshez vagy hogyan határozható meg a befektetési célkitűzések, az MNB elvárja, hogy az Intézmény a legkörültekintőbb megközelítést válassza, melynek megfelelően elvárt, hogy vegye figyelembe a legkevesebb tudással és tapasztalattal rendelkező személyre, a leggyengébb pénzügyi helyzetre vagy a legkonzervatívabb befektetési célokra vonatkozó információkat. Alternatív megoldásként az Intézmény politikája azt is rögzítheti, hogy ilyen helyzetben nem lesz képes befektetési tanácsadás vagy portfóliókezelés szolgáltatás nyújtására. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény különösen körültekintően járjon el, ha jelentős eltérés tapasztalható az ismeretek és a tapasztalat szintjében vagy a csoportba tartozó különböző ügyfelek pénzügyi helyzetében, vagy amikor a befektetési tanácsadás vagy portfóliókezelés szolgáltatások magukban foglalhatnak tőkeáttételes pénzügyi eszközöket vagy függő kötelezettségekkel járó ügyleteket, amelyek akár az ügyfélcsoport kezdeti befektetését is meghaladó, jelentős veszteségeket eredményezhetnek. Ilyen esetekben elvárás, hogy az Intézmény egyértelműen dokumentálja a választott megközelítést.

Információ gyűjtése az egyes ügyfelekről és az egyes ügyfelek alkalmasságának értékelése

62. Abban az esetben, ha az Intézmény úgy dönt, hogy a csoport tagját képező minden egyes egyéni ügyfélre vonatkozóan gyűjt információkat és végez alkalmassági értékelést, amennyiben – akár az ügyfelek különböző befektetési profilokba történő besorolását indokoltá tévő – jelentős eltérés mutatkozik ezen egyéni ügyfelek tulajdonságai között, nehézséget jelenthet az ezen ügyfélcsoport eszközeire vagy portfóliójára vonatkozó befektetési tanácsadás és portfóliókezelés szolgáltatás következetességének biztosítása. Ilyen helyzetben előfordulhat, hogy a pénzügyi eszköz a csoport egyik tagja számára alkalmas, valamely másik tag számára azonban nem. Elvárás, hogy ezen helyzetek megoldásának módját az Intézmény politikájában pontosan határozza meg. Az MNB elvárja továbbá, hogy az Intézmény a legkörültekintőbb megközelítést alkalmazza, és vegye figyelembe a csoporthoz tartozó, a legkevesebb tudással és tapasztalattal, a leggyengébb pénzügyi helyzettel vagy a legkonzervatívabb befektetési célkitűzésekkel rendelkező ügyféllel kapcsolatos információkat. Alternatív megoldásként az Intézmény politikája azt is rögzítheti, hogy ilyen helyzetben nem lesz képes befektetési tanácsadás vagy portfóliókezelés szolgáltatás nyújtására. Elvárt ugyanakkor, hogy az Intézmény kerülje azt a megoldást, amely során az alkalmassági értékelés céljából egy átlagos – a csoport valamennyi tagjára vonatkozó információ alapján meghatározott – tudásszintet vesz figyelembe, mivel ez nem áll összhangban azzal az elvvel, amely szerint az Intézménynek az ügyfél legjobb érdekeit szem előtt tartva szükséges eljárnia.

IV.6. A befektetési termékek megértéséhez szükséges mechanizmusok

63. Elvárt, hogy az Intézmény a befektetési termékek jellemzői, jellege és tulajdonságai – ideértve azok költségeit és kockázatait – megértése érdekében olyan politikákat és eljárásokat alkalmazzon, amelyek lehetővé teszik, hogy az ügyfelek számára alkalmas befektetéseket ajánljon, vagy ügyfelei nevében a számukra alkalmas termékekbe fektessen be.
64. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény olyan szilárd és objektív eljárásokkal, módszerekkel és eszközökkel rendelkezzen, amelyek lehetővé teszik a különböző jellemzők – ideértve a fenntarthatósági tényezőket is – és a releváns kockázati tényezők (például hitelkockázat, piaci kockázat, likviditási kockázat) megfelelő figyelembevételét minden olyan befektetési termékre vonatkozóan, amelyet ajánlhat, vagy amelyekbe az ügyfelek nevében befektethet. Különösen fontos, hogy ne kerüljön sor az azonosított likviditási kockázat kiegyensúlyozására más kockázati mutatókkal (például a hitel-/partnerkockázat és a piaci kockázat értékeléséhez elfogadottakkal). Ennek oka, hogy a termék likviditási jellemzőit össze kell vetni az arra vonatkozó információkkal, hogy az ügyfél hajlandó-e megtartani a befektetést egy bizonyos időszakra, az úgynevezett ajánlott tartási időszakra. Ide tartozik továbbá az Intézmény termékirányítási kötelezettség teljesítése céljából végzett elemzésének¹⁵ figyelembevétele is. Ebben az összefüggésben az MNB elvárja, hogy az Intézmény gondosan értékelje, hogy bizonyos termékek hogyan viselkedhetnek bizonyos körülmények között (például az átváltoztatható kötvények vagy egyéb, a pénzügyi közvetítőrendszer egyes szereplőinek biztonságát erősítő intézményrendszer továbbfejlesztéséről szóló 2014. évi XXXVII. törvény hatálya alá tartozó hitelviszonyt megtestesítő instrumentumok, melyek részvénné változhatnak). Különösen fontos a termék „összettségének” figyelembevétele, és az ügyfél – főként ismeretre és tapasztalatra vonatkozó – adataival történő párosítása. Az összetettség relatív fogalom, amely számos tényezőtől függ, így az MNB elvárja, hogy az Intézmény vegye figyelembe a Bszt.-ben meghatározott kritériumokat és elveket, amikor az alkalmassági értékelés céljából meghatározza és megfelelően módosítja az összetettség szintjét a termékek jellemzőihez viszonyítva.
65. A termékek fenntarthatósági tényezőinek értékelésekor – azoknak az ügyfelek fenntarthatósági preferenciáival történő későbbi összeegyeztetése szemszögéből – az

¹⁵ Kiemelendő a Bszt. 40. § (3) bekezdése, amelynek értelmében az Intézmény köteles – értelmezve az általa kínált vagy ajánlott pénzügyi eszközöket – a végső ügyfelek azonosított célpiacát is figyelembe véve felmérni a pénzügyi eszközök ügyfelek igényeivel való összeegyeztethetőségét.

Intézmény például rangsorolhatja és csoportosíthatja a termékkínálatába tartozó pénzügyi eszközöket. Az MNB elvárja, hogy ezen csoportosítás álljon összhangban az Intézmény által a termékirányítási kötelezettségek teljesítése céljából lefolytatott elemzéssel is. Az MNB hangsúlyozza, hogy a pénzügyi eszközök alkalmasság értékelése céljából történő csoportosítása nem helyettesítheti az ügyfélinformációk jelen ajánlás 18. és 19. pontjaiban foglaltak szerinti összegyűjtését. A csoportosítás az alábbiak szerint történhet:

- a) a környezeti szempontból fenntarthatónak minősülő gazdasági tevékenységekbe történő befektetés aránya¹⁶ szerint;
- b) a fenntartható befektetések aránya¹⁷ szerint;
- c) a főbb káros hatások és egyéb környezeti, társadalmi és vállalatiirányítási jellemzők figyelembevétele alapján.

66. Az MNB elvárja továbbá, hogy az Intézmény olyan eljárásokkal rendelkezzen, amelyek biztosítják, hogy a termékajánlatban szereplő befektetési termékek megértéséhez és helyes besorolásához használt információk megbízhatóak, pontosak, következetesek és naprakészek legyenek. Az ilyen eljárások elfogadásakor elvárt, hogy az Intézmény vegye figyelembe a termékek különböző jellemzőit és jellegét. Az összetettebb, bizonyos jellemzőkkel rendelkező termékek esetén részletesebb eljárásokra van szükség. Elvárt, hogy az Intézmény ne csak egy adatszolgáltatóra támaszkodjon annak érdekében, hogy megértse és besorolja ezeket a befektetési termékeket, viszont elvárás, hogy az Intézmény a beszerzett adatokat több információforrás alapján ellenőrizze, vitassa meg és hasonlítsa össze.

67. Az MNB elvárja továbbá, hogy az Intézmény a felhasznált információkat vizsgálja felül annak érdekében, hogy azok tükrözzék a termék besorolására esetlegesen hatással lévő fontos változásokat, figyelemmel a pénzügyi piacok folyamatos fejlődésére és növekedésére.

V. Az ügyfelek számára alkalmas termékek

V.1. A befektetések alkalmasságának biztosításához szükséges intézkedések

68. Elvárt, hogy az Intézmény annak érdekében, hogy ügyfeleinek alkalmas befektetéseket ajánlhasson, olyan politikákat és eljárásokat hozzon létre, amelyek biztosítják, hogy következetesen figyelembe vegye az alábbiakat:

- a) minden olyan, az ügyfélre vonatkozóan rendelkezésre álló információt, amely

¹⁶ A fenntartható befektetések előmozdítását célzó keret létrehozásáról, valamint az (EU) 2019/2088 rendelet módosításáról szóló 2020. június 18-i (EU) 2020/852 európai parlamenti és tanácsi rendelet 2. cikk 1. pontjában meghatározottak szerint

¹⁷ A pénzügyi szolgáltatási ágazatban a fenntarthatósággal kapcsolatos közzétételekről szóló 2019. november 27-i (EU) 2019/2088 európai parlamenti és tanácsi rendelet 2. cikk 17. pontjában meghatározottak szerint

szükséges az egyes befektetések alkalmasságának értékeléséhez, beleértve az ügyfél jelenlegi befektetési portfólióját – és az azon belüli eszközmegoszlást – is;

- b) az alkalmassági értékelés során figyelembe vett befektetések összes lényeges jellemzőjét, beleértve az összes releváns kockázatot és az ügyfél számára felmerülő közvetlen vagy közvetett költségeket¹⁸.

69. Az alkalmassági értékelés nem korlátozódik a pénzügyi eszköz vásárlására vonatkozó ajánlásokra. Minden ajánlásnak alkalmasnak kell lennie az ügyfél számára, legyen az egy eszköz megvásárlására, tartására, eladására vagy azok ellen tett ajánlás.¹⁹

70. Abban az esetben, ha az Intézmény az alkalmasságértékelési folyamat során eszközöket – így például modellportfóliókat, eszközallokációs szoftvert vagy a potenciális befektetésekhez kockázatprofil-meghatározó szoftvert – vesz igénybe, elvárt, hogy megfelelő rendszerekkel és ellenőrzési intézkedésekkel rendelkezzen annak biztosítására, hogy az eszközök a célnak megfeleljenek és kielégítő eredményeket hozzanak.

71. Ebben a tekintetben elvárt az eszközök olyan kialakítása, hogy azok valamennyi ügyfél vagy befektetési termék fontos sajátosságait figyelembe vegyék. Az olyan eszközök, amelyek ügyfeleket vagy befektetési termékeket tág kategóriákba sorolnak be, általánosságban nem alkalmasak erre a célra. Elvárás, hogy az ügyfelek kockázati besorolására alkalmazott kategóriák, illetve a kategóriák száma úgy kerüljenek meghatározásra, hogy azok valódi különbséget tegyenek az ügyfelek eltérő kockázati profilja tekintetében.

72. A 68. pontban foglalt elváráson felül elvárt továbbá, hogy az Intézmény olyan politikákat és eljárásokat dolgozzon ki, amelyek segítségével az Intézmény képes biztosítani legalább az alábbiakat:

- a) az ügyfélnek nyújtott tanácsadás és portfóliókezelés szolgáltatások során kellő mértékű kockázatdiverzifikációt vesz figyelembe;
- b) az ügyfél kellőképpen tisztában van a kockázat és a hozam közötti összefüggéssel, vagyis azzal, hogy a kockázatmentes eszközök szükségszerűen alacsony nyereséget termelnek, továbbá a befektetési időtáv ezen összefüggésre, valamint a költségek befektetésre gyakorolt hatásaival;
- c) az ügyfél pénzügyi helyzetéből adódóan képes finanszírozni a befektetéseket és viselni az azokból származó esetleges veszteségeket;

¹⁸ Lásd a 2017/565/EU rendelet 50. és 51. cikkét arra vonatkozóan, hogy az ügyfeleket tájékoztatni kell a költségekről.

¹⁹ Lásd a 2017/565/EU rendelet (87) preambulumbekzdését, valamint az európai értékpapír-piaci szabályozók bizottsága által 2010. április 19-én kiadott CESR/10-293. szám alatti, „A MiFID szerinti tanácsadás fogalmának megértése – kérdések és válaszok” című dokumentum IV. szakaszának 31. pontját.

- d) illikvid termék esetén a befektetési tanácsadás vagy portfóliókezelés szolgáltatás nyújtása során adott személyes ajánlás vagy végrehajtott ügylet során figyelembe veszi, hogy az ügyfél milyen időtartamig hajlandó fenntartani a befektetést; valamint
- e) semminemű összeférhetlenség nem befolyásolja hátrányosan az alkalmassági értékelés minőségét.

73. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény a fenntarthatósági preferenciák felmérésével azt követően foglalkozzon, miután az alkalmassági értékelés megtörtént az ismeretekre és a tapasztalatra, a pénzügyi helyzetre, valamint más befektetési célkitűzésekre vonatkozó kritériumok alapján. Az alkalmas termékek körének ezen értékelés alapján történő meghatározását követően, második lépésben szükséges azonosítani azon terméket, illetve – portfóliókezelés vagy portfólióalapú befektetési tanácsadás esetén – befektetési stratégiát, amely megfelel az ügyfél fenntarthatósági preferenciáinak.

74. Amennyiben az Intézmény a 2021/1253/EU rendelet (8) preambulumbekzdésében említett befektetési tanácsadással összefüggésben olyan terméket kíván ajánlani, amely nem felel meg az ügyfél fenntarthatósági preferenciáinak, ezt kizárólag akkor teheti meg, ha az ügyfél a fenntarthatósági preferenciáit kiigazította. Az Intézménynek nyilvántartásában dokumentálnia kell az ügyfél fenntarthatósági preferencia kiigazítására vonatkozó döntését és – amennyiben rendelkezésre áll – annak – az ügyfél magyarázatán alapuló – indokát. Az MNB nyomtatékosan felhívja az Intézmény figyelmét, hogy ez a lehetőség kizárólag a fenntarthatósági preferenciákra vonatkozik, míg az alkalmassági értékelés egyéb kritériumai tekintetében a terméknek minden esetben meg kell felelnie az ügyfélprofilnak, ellenkező esetben a 2017/565/EU rendelet 54. cikk (10) bekezdésében írtaknak megfelelően nem ajánlható.

75. Amennyiben az ügyfél kiigazítja fenntarthatósági preferenciáit, ez a kiigazítás kizárólag a szóban forgó befektetési tanácsadásra értelmezendő, nem az ügyfélprofilra általánosságban. Befektetési tanácsadás esetén a kiigazítást az alkalmassági jelentésben is dokumentálni szükséges. Elvárt, hogy az Intézmény az általa kínált, fenntarthatósági jellemzőkkel rendelkező termékekről azt követően tájékoztassa az ügyfelet, miután az ügyfél kifejezte a fenntarthatósági preferenciái kiigazítására irányuló szándékát.

76. Az MNB elvárja, hogy portfóliókezelés esetén az ügyfél fenntarthatósági preferenciáit – ideértve a fenntarthatósági jellemzőkkel rendelkező befektetésekre befektetendő minimális arányt is – a portfóliókezelő mérlegelési jogkörét meghatározó megbízatásról, illetve a befektetési stratégiáról folytatott megállapodás során az Intézmény gyűjtse össze és értékelje. Amennyiben az Intézmény ezen preferenciáknak nem tud eleget tenni, erről az ügyféllel a megbízatásról, illetve a befektetési stratégiáról való

megállapodás során egyeztetnie szükséges, valamint szükséges az ügyfelet megkérdeznie, hogy kívánja-e a fenntarthatósági preferenciáit kiigazítani. Elvárt, hogy az Intézmény az ügyfél erre vonatkozó döntését a megbízatásban rögzítse. Amennyiben az ügyfél a fenntarthatósági preferenciái kiigazítása mellett dönt, úgy a kiigazítás a befektetési tanácsadással ellentétben portfóliókezelés esetén általánosságban vonatkoztatható az ügyfél fenntarthatósági profiljára, azt nem szükséges valamennyi ügyfélkommunikáció vagy tranzakció részeként elvégezni. Ismételt kiigazítást tehát csak az alkalmassági értékelés során következő, ismételt elvégzése tehet szükségessé.

77. Portfólióalapú befektetési tanácsadás esetén az Intézmény az ügyfél fenntarthatósági preferenciáit – a minimális arányt is ideértve – a kezdeti alkalmassági értékelés során értékeli. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény folyamatosan kövesse nyomon, hogy ezen preferenciák portfóliószinten továbbra is teljesülnek-e, és adott esetben megfelelő ajánlásokat szükséges intéznie az ügyfél részére.
78. Portfóliókezelés és portfólióalapú befektetési tanácsadás esetén, amennyiben az ügyfél a kezdeti alkalmassági értékelést követően a fenntarthatósági preferenciáit kiigazítja, az MNB elvárja, hogy az Intézmény értékelje a változás hatását, valamint azt, hogy ez szükségessé teszi-e a portfólió kiigazítását.
79. Amennyiben az ügyfél nem válaszol vagy „nem”-mel válaszol arra a kérdésre, hogy vannak-e fenntarthatósági preferenciái, az Intézmény „fenntarthatósági szempontból semleges”-nek tekintheti, és fenntarthatósági jellemzőkkel rendelkező és nem rendelkező termékeket egyaránt ajánlhat számára.
80. Az alkalmassági értékelés elvégzéséhez elfogadandó módszertanról való döntéshozatal során az MNB elvárja, hogy az Intézmény vegye figyelembe a nyújtott szolgáltatások típusát és jellemzőit, és általánosságban véve az üzleti modelljét is. Ha az Intézmény portfóliót kezel vagy tanácsot ad az ügyfelei számára a portfóliójukat illetően, elvárt olyan módszertan elfogadása, amely lehetővé teszi, hogy az Intézmény az ügyfél portfóliójának egészére figyelemmel hajtsa végre az alkalmassági értékelést.
81. Az MNB elvárja, hogy az alkalmassági értékelés lebonyolításakor a portfóliókezelést nyújtó Intézmény értékelje – ezen ajánlás 31. pont b) alpontjával összhangban – az ügyfél ismereteit és tapasztalatát azon pénzügyi eszköz típusára vonatkozóan, amely esetleg a portfóliójába kerül, valamint elvárt, hogy értékelje a portfóliója kezelésére vonatkozó kockázatok típusát. Az érintett pénzügyi eszközök összetettségétől függően az MNB elvárja, hogy az Intézmény pontosabban értékelje az ügyfél ismereteit és tapasztalatait, mint egyedül azon típus alapján, amelyhez az eszköz tartozik (például általánosságban a kötvények helyett az alárendelt kölcsön tekintetében). Másrészt az ügyfél pénzügyi helyzete és befektetési célkitűzései vonatkozásában az eszköz(ök) és

tranzakció(k) hatásaival kapcsolatos alkalmassági értékelést az MNB álláspontja szerint az Intézmény az ügyfél portfóliójának szintjén végezheti el. A gyakorlatban, ha a portfóliókezelési megállapodás részletesen meghatározza azt a befektetési stratégiát, amely alkalmas az ügyfél számára a Bszt. által meghatározott és az Intézmény által követendő alkalmassági kritériumok tekintetében, a befektetési döntések alkalmasságának értékelése az MNB megítélése szerint történhet a portfóliókezelési megállapodásban meghatározott befektetési döntéssel összehasonlítva, elvárt azonban, hogy az ügyfél portfóliójának egésze tükrözze ezt az elfogadott befektetési stratégiát.

82. Ha az Intézmény befektetési tanácsadás keretében az ügyfél portfóliójának egészére figyelemmel megfelelő alkalmassági értékelést hajt végre, az MNB elvárja, hogy az Intézmény az ügyfelek tudásának és tapasztalatainak szintjét minden egyes befektetési termék és a kapcsolódó ügyletre vonatkozó kockázatok tekintetében értékelje. Ugyanakkor az MNB meglátása szerint az ügyfél pénzügyi helyzete és befektetési célkitűzései vonatkozásában a termék és a tranzakció hatásaival kapcsolatos alkalmassági értékelést az Intézmény az ügyfél portfóliójának szintjén végezheti el.
83. Amennyiben az Intézmény az ügyfél portfóliójának egészét figyelembe vevő alkalmassági értékelést végez, a fenntarthatósági preferenciák tekintetében az alkalmasságot az MNB álláspontja szerint akként is értékelheti, hogy például a szóban forgó preferenciáknak – a fenntarthatósági jellemzőkkel rendelkező befektetések minimális arányát is ideértve²⁰ – történő megfelelést átlagolva vizsgálja a portfólió egészére vagy azon részére, illetve hányadára vetítve, amelyet az ügyfél fenntarthatósági jellemzőkkel rendelkező termékekbe kíván befektetni²¹.
84. Amennyiben az Intézmény az ügyfél portfóliójának egészét figyelembe vevő alkalmassági értékelést végez, az MNB elvárja, hogy az Intézmény az ügyfelek portfóliójában megfelelő mértékű diverzifikációt biztosítson, figyelembe véve az ügyfél portfóliójának kitétségét a különböző pénzügyi kockázatoknak (földrajzi kitétség, külföldi pénznemnek való kitétség, eszközosztályoknak való kitétség). Például azokban az esetekben, amikor az Intézmény szemszögéből az ügyfél portfóliójának mérete túl kicsi ahhoz, hogy lehetővé tegye a hitelkockázatok hatékony diverzifikálását, elvárt, hogy az Intézmény fontolja meg, hogy az ilyen ügyfeleket „átirányítsa” olyan típusú befektetések felé, amelyek biztonságosak vagy önmagukban véve diverzifikáltak (mint például a diverzifikált befektetési alapok).
85. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény különösen körültekintően járjon el a hitelkockázatok

²⁰ Lásd a 18. pontot.

²¹ Lásd a 22. pontot.

tekintetében: az ügyfelek portfóliójának egy kibocsátóra vagy ugyanazon csoportba tartozó kibocsátókra való kitettséget különösen vegye figyelembe. Ennek az az oka, hogy ha egy ügyfél portfóliója olyan termékekre összpontosul, amelyek kibocsátása egyetlen gazdálkodó egység – vagy ugyanazon csoport gazdálkodó egységei – által történik, e gazdálkodó egység nemteljesítése esetén az ügyfél elveszítheti a teljes befektetését. Az ESMA Nyilatkozata²² is felhívja a saját elhelyezés elvén működő Intézmény figyelmét arra, hogy „el kell kerülniük a szanalási rendszer hatálya alá tartozó, az Intézmény vagy ugyanazon csoport gazdálkodó egységei által kibocsátott pénzügyi eszközökbe történő befektetések koncentrációját”. Ezért a termékek értékeléséhez végrehajtandó megközelítéseken kívül – figyelemmel a 63. pontban foglaltakra – az MNB elvárja, hogy az Intézmény olyan ad hoc intézkedéseket és eljárásokat fogadjon el, amelyek a hitelkockázati koncentrációt hatékonyan állapítják meg, ellenőrzik és csökkentik (tartalmazhatják például az előzetes küszöbértékek megállapítását). E célból az ESMA Nyilatkozatnak megfelelően elvárt, hogy az Intézmény vegye figyelembe a kínált értékpapírok sajátosságait, beleértve a kockázati jellemzőiket és a kibocsátó körülményeit, valamint az ügyfelek pénzügyi helyzetét, beleértve a veszteségek viselését és a befektetési célkitűzéseiket, kockázati profiljukat is.

86. Az automatizált eszközökkel végzett alkalmassági értékelés következetességének biztosítása érdekében – még akkor is, ha az ügyfelekkel való interakció nem az automatizált rendszereken keresztül történik meg – elvárt, hogy az Intézmény rendszeresen kísérje figyelemmel és tesztelje azokat az algoritmusokat, amelyek alátámasztják az ajánlott vagy az ügyfelek nevében vállalt ügyletek alkalmasságát. Az ilyen algoritmusok meghatározásakor elvárt, hogy az Intézmény vegye figyelembe az ügyfeleknek tett ajánlataiban található termékek jellegét és tulajdonságait. Az MNB különösen elvárja, hogy az Intézmény

- a) hozzon létre olyan megfelelő rendszertervezési dokumentumokat, amelyek világosan meghatározzák az algoritmusok célját, alkalmazási körét és tervezését; a dokumentumoknak tartalmazniuk kell a döntési fákat és a releváns értékelési szabályokat;
- b) hozzon létre olyan vizsgálati stratégiát, amely részletezi az algoritmusok vizsgálatának alkalmazási körét; elvárt, hogy ez foglalja magában a vizsgálati terveket, a teszteseteket, a vizsgálati eredményeket, a hibakezelést (ha releváns) és a végső vizsgálati eredményeket;
- c) alakítson ki megfelelő politikákat és eljárásokat egy adott algoritmus módosításának kezelésére vonatkozóan, ideértve e módosítások nyomon követését és nyilvántartását; az MNB elvárása szerint ide tartoznak azok a

²² „MiFID-gyakorlatok a bankok helyreállításáról és szanalásáról szóló irányelv szerinti szanalási rendszer hatálya alá tartozó pénzügyi eszközöket értékesítő vállalkozások számára” (ESMA/2016/902; a továbbiakban: ESMA Nyilatkozat).

biztonsági intézkedések, amelyek biztosítják az algoritmus figyelemmel kísérését és megakadályozzák az ahhoz való jogosulatlan hozzáférést;

- d) vizsgálja felül és aktualizálja az algoritmusokat annak érdekében, hogy tükrözzék azokat a fontosabb változásokat (például piaci változások és az alkalmazandó jog változásai), amelyek hatással lehetnek a hatékonyságukra;
- e) alakítson ki olyan politikákat és eljárásokat, amelyek lehetővé teszik az algoritmuson belüli hibák észlelését és megfelelő kezelését, ideértve például a tanácsadás felfüggesztését, ha ez a hiba valószínűleg az ügyfelek számára nem alkalmas tanácsokat, illetve a vonatkozó jogszabályok megsértését eredményezi;
- f) biztosítson megfelelő erőforrásokat – ideértve az emberi és technológiai erőforrásokat is – az algoritmusok teljesítményének figyelemmel kísérése és felügyelete érdekében, a rendelkezésre álló tanácsok megfelelő és időszerű felülvizsgálata révén; és
- g) alakítson ki megfelelő belső jóváhagyási eljárást annak érdekében, hogy az a)-f) alpont szerinti intézkedéseket az Intézmény megtegye.

V.2. Az egyenértékű termékek költségei és összetettsége

87. Elvárt, hogy az Intézmény úgy alakítsa ki az alkalmasságra vonatkozó politikákat és eljárásokat, hogy azok - mielőtt az Intézmény döntést hoz azon befektetési termékekre vonatkozóan, amelyeket ajánlani kíván, vagy amelyekbe az ügyfél nevében kezelt portfólió részeként befektet - biztosítsák a lehetséges befektetési alternatívák alapos értékelését, figyelembe véve a termékek költségeit és összetettségét.
88. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény olyan eljárást alkalmazzon, amely figyelembe veszi a szolgáltatás jellegét, az üzleti modellt és a kínált termékeket. és amely alkalmas arra, hogy az Intézmény értékelje azokat a rendelkezésre álló termékeket, amelyek „egyenértékűek” egymással abból a szempontból, hogy megfelelnek az ügyfél igényeinek és körülményeinek. Ilyenek lehetnek például a hasonló célpiacokkal és hasonló kockázat, illetve hozam profillal rendelkező pénzügyi eszközök.
89. A költségtényező mérlegelésekor az Intézménynek figyelembe kell vennie a Bszt. 40. § (5) bekezdése és a 2017/565/EU rendelet 50. cikke hatálya alá tartozó költségeket és díjakat. Az összetettséget illetően az MNB elvárja, hogy az Intézmény feleljen meg a 63. pontban meghatározott kritériumoknak. A korlátozott termékkínálatú vagy az egyetlen terméktípust ajánló Intézmény esetében, ahol az „egyenértékű” termékek értékelésének lehetősége korlátozott, fontos, hogy az ügyfelek teljeskörűen tisztában legyenek ezekkel a körülményekkel. Ebben az összefüggésben különösen fontos, hogy az ügyfelek megfelelő tájékoztatást kapjanak arról, hogy mennyire korlátozott a kínált

termékek köre a Bszt. 40. § (5) bekezdés a) pont ab) alpontja alapján.²³

90. Ha az Intézmény olyan közös portfólióstratégiákat vagy befektetési mintaajánlatokat használ, amelyek – az Intézmény által meghatározott – ugyanazon befektetési profillal rendelkező különböző ügyfelekre alkalmazandók, az egyenértékű termékek költségének és összetettségének értékelése magasabb szinten történhet, központilag (például egy befektetési bizottságon vagy egyéb, közös portfólióstratégiákat vagy befektetési mintaajánlatokat meghatározó bizottságon belül), ugyanakkor elvárt, hogy az Intézmény ez esetben is minden ügyfél tekintetében gondoskodjon arról, hogy a kiválasztott befektetési termékek alkalmasak legyenek és megfeleljenek az ügyfél profiljának.
91. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény meg tudja indokolni azokat a helyzeteket, amelyekben költségesebb vagy összetettebb terméket választ vagy ajánl egy egyenértékű termékkel szemben, figyelembe véve azt, hogy a termékek kiválasztási folyamatához a befektetési tanácsadás vagy portfóliókezelés összefüggésében további kritériumokat is meg lehet fontolni (ekként a portfólió diverzifikációját, likviditását vagy kockázati szintjét). Elvárt, hogy az Intézmény dokumentálja ezeket a döntéseket, és azokról vezessen nyilvántartást, mivel a belső ellenőrzési területnek külön figyelmet kell fordítania ezen döntésekre. Az MNB elvárja továbbá, hogy az Intézmény vizsgálja felül a vonatkozó dokumentumokat. A befektetési tanácsadás során az Intézmény úgy is dönthet, hogy tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy jól meghatározott okokból a költségesebb és összetettebb pénzügyi eszköz választását ajánlja számára.

V.3. A befektetések közötti váltás költségei és előnyei

92. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény olyan megfelelő politikákat és eljárásokat dolgozzon ki, amelyek a befektetések közötti váltás költségeinek és előnyeinek elemzése eredményeképpen képesek bemutatni, hogy a befektetések közötti váltás várható előnyei nagyobb mértékűek a költségeknél. Elvárt továbbá, hogy az Intézmény megfelelő ellenőrzési mechanizmusokkal rendelkezzen a MiFID II szabályozásból eredő követelmények megkerülésének megakadályozására.
93. Ezen ajánlás alkalmazásában az olyan befektetési döntés, mint például egy kezelés alatt álló portfólió egy index leképezése céljából történő kiegyensúlyozása – az ügyféllel kötött megállapodásnak megfelelően – egy passzív stratégia esetén általában nem tekintendő befektetések közötti váltásnak. A küszöbértékek fenntartása nélkül

²³A Bszt.-vel összhangban az MNB nem várja el az Intézménytől a piacon létező összes befektetési lehetőség figyelembevételét ahhoz, hogy megfeleljen a 2017/565/EU rendelet 54. cikk (9) bekezdésének.

végrehajtott tranzakciók befektetések közötti váltásnak minősülnek. A szakmai ügyfelekre vonatkozóan a költség- haszon elemzés a befektetési stratégia szintjén hajtható végre.

94. Elvárt, hogy az Intézmény minden szükséges információt vegyen figyelembe annak érdekében, hogy képes legyen elvégezni a befektetések közötti váltás költség-haszon elemzését, vagyis az új befektetés(ek) előnyeinek és hátrányainak értékelését. A költségdimenzió mérlegelésekor az Intézménynek figyelembe kell vennie a Bszt. 40. § (5) bekezdése és a 2017/565/EU rendelet 50. cikke hatálya alá tartozó költségeket és díjakat. Ebben az összefüggésben mind a pénzbeli, mind a nem pénzbeli költség- és előnytényezők fontosak lehetnek. Az MNB megítélése szerint e tényezők többek között az alábbiakat foglalhatják magukban:

- a) a javasolt alternatív ügylet várható nettó hozamát (figyelemmel az ügyfél által fizetendő esetleges előzetes költségekre is) a meglévő befektetés várható nettó hozamával szemben (figyelemmel az ügyfél számára esetlegesen felmerülő, a már a portfóliójában lévő termékről történő lemondáshoz kapcsolódó bármely kilépési költségre is);
- b) az ügyfél helyzetének és szükségleteinek változását, ami oka lehet a befektetések közötti váltás megfontolásának (például váratlan és nem tervezett családi esemény következtében a likviditás szükségessége rövid távon);
- c) termékek jellemzőinek, illetve a piaci körülményeknek a változását, amely okot adhat az ügyfél portfólióján belüli váltásra (például valamely termék illikvidde válik a piaci trendek miatt);
- d) a befektetések közötti váltásból eredő előnyöket az ügyfél portfóliója számára, mint például
 - da) a portfólió diverzifikációjának növekedését (a földrajzi terület, az eszköz típusa, a kibocsátó típusa szerint),
 - db) a portfólió kockázati profiljának fokozott összehangolását az ügyfél kockázati célkitűzéseivel,
 - dc) a portfólió likviditásának növekedését, vagy
 - dd) a portfólió teljes hitelkockázatának csökkenését.

95. A befektetési tanácsadás során elvárt, hogy az Intézmény által a lakossági ügyfél számára a tranzakció lebonyolítása előtt biztosítandó alkalmassági jelentés világosan részletezze, hogy az ajánlott váltás előnyei meghaladják-e annak költségeit vagy sem.

96. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény olyan rendszereket és ellenőrzési intézkedéseket is elfogadjon, amelyekkel nyomon követhető az ajánlott befektetések közötti váltás

költségének és előnyeinek felmérésére vonatkozó kötelezettség megkerülésének kockázata, például olyan esetekben, amikor egy termék értékesítésére vonatkozó tanácsot egy másik termék megvásárlására irányuló tanácsadás követ (akár napokkal később), de a két ügylet valójában kezdettől fogva szigorúan egymáshoz kapcsolódott.

97. Ha az Intézmény olyan közös portfólióstratégiákat vagy befektetési mintajánlatokat alkalmaz, amelyek ugyanazon befektetési profilon belül – az Intézmény által meghatározott módon – különböző ügyfelekre vonatkoznak, a befektetések közötti váltás költség-haszon elemzését az egyéni ügyfeleknél vagy az egyéni ügyfeleknél magasabb szinten lehet elvégezni. Amennyiben egy befektetések közötti váltásról központilag döntenek, például egy befektetési bizottság vagy bármely más, a közös portfólióstratégiákat vagy a befektetési mintajánlatokat meghatározó bizottság által, a költség-haszon elemzést az említett bizottság szintjén lehet elvégezni. Ha erről a váltásról központilag döntenek, az e szinten végzett költség-haszon elemzés általánosságban valamennyi hasonló ügyfélportfólióra alkalmazandó anélkül, hogy az egyes egyéni ügyfelekről külön értékelést készítenének. Ilyen helyzetben az Intézmény az érintett bizottság szintjén is megállapíthatja, hogy miért nem történik meg a befektetések közötti váltás bizonyos ügyfelek számára. Annak ellenére, hogy a költség-haszon elemzés magasabb szinteken végezhető ilyen helyzetekben, az MNB elvárja, hogy az Intézmény mindazonáltal megfelelően ellenőrizze, hogy egyes ügyfelek nem rendelkeznek-e olyan sajátos tulajdonságokkal, amelyek külön elemzést igényelhetnek.
98. Amennyiben a portfóliókezelést végző Intézmény egy személyre szabottabb megbízásban és befektetési stratégiában egyezett meg az adott ügyféllel az ügyfél egyedi befektetési igényei miatt, az MNB elvárja a befektetések közötti váltás ügyfél szinten történő költség-haszon elemzését. A szakmai ügyfelekkel fenntartott kapcsolatokra vonatkozóan a 89. pontban foglaltak irányadók.
99. A 97. és 98. pontban foglaltak ellenére, ha a portfóliókezelést végző Intézmény úgy ítéli meg, hogy egy portfólió összetételét vagy paramétereit indokolt megváltoztatni oly módon, amelyet az ügyfél által elfogadott megbízásban nem engedélyez (például egy részvényfókuszú stratégiáról egy kötvényfókuszú stratégiára való váltás), elvárt, hogy a portfóliókezelést végző Intézmény ezt egyeztesse az ügyféllel, és vizsgálja felül az alkalmassági értékelést, vagy készítsen egy újat egy új megbízásban keretében.

VI. Egyéb, kapcsolódó követelmények

VI.1. Az Intézmény alkalmazottainak képzése

100. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény biztosítsa, hogy az alkalmassági eljárás lényeges részét lebonyolító alkalmazottai a szükséges jártassággal, tudással és szakértelemmel rendelkezzenek.

101. Elvárt, hogy az Intézmény gondoskodjon arról, hogy a munkatársak tisztában legyenek az alkalmassági értékelési eljárásban betöltött szerepükkel, valamint rendelkezzenek a kijelölt felelősségi körök ellátásához szükséges jártassággal, tudással és szakértelemmel, beleértve a vonatkozó szabályozási követelmények és eljárások ismeretét.
102. Az Intézmény alkalmazottainak birtokában kell lenniük a Bszt. 43. § (1) bekezdése szerinti – és részletesebben az ügyfeleknek pénzügyi eszközökről, befektetési szolgáltatási tevékenységről vagy kiegészítő szolgáltatásról befektetési tanácsot vagy információt nyújtó természetes személyekre vonatkozó, szakmai képességekre és kompetenciákra vonatkozó követelményekről szóló 37/2017. (XII. 27.) MNB rendeletben meghatározott – kötelezettségeik teljesítéséhez szükséges ismereteknek és szakértelmnek, beleértve az alkalmassági értékelésre vonatkozó ismereteket és szakértelmet is. Elvárt, hogy az alkalmazottak rendelkezzenek továbbá a szükséges ismeretekkel és szakértelemmel a 2017/565/EU rendelet 2. cikk (7) bekezdésében meghatározott fenntarthatósági preferenciákra vonatkozó kritériumok tekintetében, és az ügyfeleknek el tudják magyarázni a különféle szempontokat a szaknyelv használata nélkül is. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény ennek érdekében megfelelő képzést biztosítson az alkalmazottai számára.
103. Az egyéb – az ügyfelekkel közvetlen kapcsolatban nem álló, az alkalmassági értékelésben egyéb módon részt vevő – alkalmazottak esetében elvárt, hogy rendelkezzenek az alkalmassági eljárásban betöltött szerepükhöz kapcsolódó feladatok ellátásához szükséges jártassággal, tudással és szakértelemmel. Ilyen feladat lehet például a kérdőívek összeállítása, az alkalmassági értékelés elvégzéséhez szükséges algoritmusok meghatározása, illetve az alkalmassági értékelés elvégzéséhez és az alkalmassági követelményeknek való megfelelés ellenőrzéséhez szükséges egyéb szempontok meghatározása.
104. Adott esetben az automatizált eszközök – ideértve a hibrid eszközöket is – alkalmazása során elvárt, hogy az Intézmény biztosítsa, hogy az ilyen eszközök meghatározásával kapcsolatos tevékenységekben részt vevő alkalmazottai
- a) megfelelő ismeretekkel rendelkezzenek a digitális tanácsadáshoz használt technológiáról és algoritmusokról (különösen a digitális tanácsok alapjául szolgáló algoritmusok logikájáról, kockázatairól és szabályairól); és
 - b) képesek legyenek megérteni és felülvizsgálni az algoritmusok által generált digitális/automatizált tanácsadást.

VI.2. Nyilvántartás

105. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény legalább az alábbiakat biztosítsa:

- a) hozzon létre megfelelő nyilvántartási és megőrzési intézkedéseket az alkalmassági értékeléshez kapcsolódó rendszerezett és átlátható nyilvántartás biztosítása érdekében, amely tartalmazza az ügyféltől összegyűjtött információkat, a befektetési tanácsadásokat, az elvégzett alkalmassági értékelést követően végrehajtott valamennyi befektetést és tőkekivonást, valamint az ügyfeleknek átadott kapcsolódó alkalmassági jelentéseket;
- b) alakítsa ki úgy a nyilvántartási intézkedéseket, hogy azok kialakításuknál fogva tegyék lehetővé az alkalmassági értékeléssel kapcsolatos hibák – például félreértékesítés – kimutatását;
- c) tegye hozzáférhetővé a nyilvántartásokat – ideértve az ügyfelek számára biztosított alkalmassági jelentéseket is – az Intézmény érintett munkatársai és az illetékes hatóságok számára;
- d) hozzon létre megfelelő folyamatokat a nyilvántartási intézkedések esetleges hiányosságainak vagy korlátainak mérséklésére.

106. Elvárt, hogy az Intézmény által elfogadott nyilvántartási intézkedések tegyék lehetővé az Intézmény számára egy adott befektetés, illetve tőkekivonás és befektetési tanács okának utólagos visszakeresését, még akkor is, ha ez a tanács nem eredményezett tényleges befektetést, illetve tőkekivonást. Ez fontos lehet az ügyfél és az Intézmény közötti esetleges vita esetén. Az intézkedés emellett az ellenőrzés szempontjából is jelentőséggel bír, mivel a nyilvántartás hiányosságai hátráltathatják az MNB-nek az Intézmény alkalmassági folyamatával kapcsolatos értékelését, valamint a félreértékesítéssel összefüggő kockázatok vállalatvezetés általi azonosítását.

107. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény vezessen nyilvántartást minden, az alkalmassági értékeléssel összefüggő információról, többek között az ügyfélre vonatkozó információkról – beleértve az információ felhasználásának módját és az ügyfél kockázati profiljának kialakítása szempontjából való értelmezését –, valamint az ügyfélnek ajánlott vagy a nevében vásárolt pénzügyi eszközökre vonatkozó információkról, továbbá az ügyfeleknek nyújtott alkalmassági jelentésről. Az MNB elvárja, hogy a nyilvántartás az alábbiakat tartalmazza:

- a) az Intézmény által az alkalmassági értékelés tekintetében végrehajtott módosításokat, különösen az ügyfél kockázati profiljának változásait;
- b) a pénzügyi eszközök azon típusait, amelyek az adott profilhoz alkalmasak és az értékelés indokolását, valamint az esetleges változásokat és azok okait;
- c) azon helyzeteket, amelyekben az ügyfél fenntarthatósági preferenciái a 2017/565/EU rendelet 54. cikk (10) bekezdésével összhangban kiigazításra

kerülnek, a kiigazítás egyértelmű magyarázatát is beleértve.

108. Elvárt továbbá, hogy az Intézmény ismerje azon további kockázatokat, amelyek befolyásolhatják az internetes, illetve digitális eszközökön keresztül biztosított befektetési szolgáltatások nyújtását. Ilyen kockázat lehet egyebek mellett a rosszindulatú kibertevékenység. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény hozza meg az ezen kockázatok enyhítésére alkalmas intézkedéseket.

VII. Záró rendelkezések

109. Az ajánlás az Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 13. § (2) bekezdés i) pontja szerint kiadott, a felügyelt pénzügyi szervezetekre kötelező erővel nem rendelkező szabályozó eszköz. Az MNB által kiadott ajánlás tartalma kifejezi a jogszabályok által támasztott követelményeket, az MNB jogalkalmazási gyakorlata alapján alkalmazni javasolt elveket, illetve módszereket, a piaci szabványokat és szokványokat.
110. Az ajánlásnak való megfelelést az MNB az általa felügyelt pénzügyi szervezetek körében az ellenőrzési és monitoring tevékenysége során figyelemmel kíséri és értékeli, összhangban az általános európai felügyeleti gyakorlattal.
111. Az MNB felhívja a figyelmet arra, hogy a pénzügyi szervezet a jelen ajánlás tartalmát szabályzatai részévé teheti. Ebben az esetben a pénzügyi szervezet jogosult feltüntetni, hogy a szabályzatában foglaltak megfelelnek az MNB által kiadott vonatkozó ajánlásnak. Amennyiben a pénzügyi szervezet csupán az ajánlás egyes részeit kívánja szabályzataiba megjeleníteni, úgy az ajánlásra való hivatkozást kerülje, illetve csak az ajánlásból átemelt részek tekintetében alkalmazza.
112. Az MNB a jelen ajánlás alkalmazását 2024. március 28-tól várja el az érintett pénzügyi szervezetektől.
113. 2024. március 28-án a befektetési szolgáltatás nyújtása során irányadó előzetes tájékoztatói kötelezettség megfelelő teljesítésének egyes szempontjairól szóló 10/2019. (IV.15.) MNB ajánlás hatályát veszti.

Dr. Matolcsy György sk.
a Magyar Nemzeti Bank elnöke