

**A Magyar Nemzeti Bank 2/2023. (I.30.) számú ajánlása
a befektetési szolgáltatás nyújtása során irányadó megfelelőség értékelésére és a kizárólag
végrehajtással kapcsolatos szolgáltatásokra vonatkozó kötelezettségek teljesítésének
egyed szemponyjairól**

I. Az ajánlás célja és hatálya

Az ajánlás célja a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Bszt.) szerinti portfóliókezelési vagy befektetési tanácsadási tevékenységen kívüli befektetési szolgáltatási tevékenység során irányadó megfelelőség értékelésére vonatkozó 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 szolgáltatók számára a Bszt. 44-46. §-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: Rendelet) 54-56. cikke a befektetési szolgáltatás nyújtása során irányadó előzetes tájékoztatói kötelezettséget határoznak meg, amelynek keretében az alkalmasság és megfelelőség értékelésének szempontjai is meghatározásra kerülnek. Az MNB 2019. április 15. napján ajánlást¹ tett közzé, amelyben a befektetési szolgáltatási tevékenység során irányadó előzetes tájékoztatói kötelezettség, azon belül is elsősorban az alkalmasság-értékelés teljesítésével kapcsolatban fogalmazta meg főbb elvárásait [a továbbiakban: 10/2019. (IV.15.) MNB ajánlás].

Az Európai Értékpapír-piaci Hatóság (a továbbiakban: ESMA) iránymutatásokat² 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 (MiFID II) szerinti megfelelőségre és a kizárólag végrehajtással kapcsolatos szolgáltatásokra vonatkozó követelmények egyes szempontyjairól (a továbbiakban: ESMA Iránymutatás). Az MNB az ESMA Iránymutatás által megfogalmazott elvárásokat alapul véve jelen ajánlásban határozza meg a megfelelőség értékelésére vonatkozó elvárásait és a befektetési szolgáltató által követendő gyakorlatot. Az MNB a jelen ajánlás közzétételével biztosítja az ESMA Iránymutatásban foglaltaknak való megfelelést.

Az ajánlás címzettjei

a) a Bszt. hatálya alá tartozó befektetési vállalkozások,

¹ <https://www.mnb.hu/letoltes/10-2019-tajekozodasi-kotelezettseg.pdf>

² https://www.esma.europa.eu/sites/default/files/library/esma35-43-2938_gls_appropriateness_ex-only.pdf

- b) a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény hatálya alá tartozó hitelintézetek, amennyiben a Bszt. szerinti befektetési szolgáltatási tevékenységet végeznek, vagy ügyfeleiknek strukturált betéteket értékesítenek,
- c) a kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról szóló 2014. évi XVI. törvény hatálya alá tartozó alternatív befektetési alapkezelők a törvény 7. § (3) bekezdés d) pontjában meghatározott tevékenység végzése esetén

(a továbbiakban együtt: Intézmény).

A jelen ajánlás alkalmazását az MNB elsődlegesen azon helyzetekben várja el, amikor az Intézmény a befektetési szolgáltatásokat lakossági ügyfelek részére nyújtja, azonban – bizonyos speciális esetekben – a szakmai ügyfeleknek történő szolgáltatásnyújtás esetén is elvárt az alkalmazás, figyelembe véve a Rendelet és a Bszt. ügyfelek minősítésére vonatkozó szabályait³.

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 értelmezhetők személyes adatok kezelésére vonatkozó felhatalmazásnak. Az ajánlásban rögzített felügyeleti elvárások teljesítésével összefüggésben történő adatkezelés kizárólag a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályi rendelkezések betartásával végezhető.

II. Értelmező rendelkezések

1. Jelen ajánlás alkalmazásában:
 - 1.1. *befektetési termék*: a Bszt. 6. §-a szerinti pénzügyi eszköz és a Bszt. 4. § (2) bekezdés 58a. pontja szerinti strukturált betét;
 - 1.2. *nem tanácsadási szolgáltatások*: a befektetési tanácsadástól és portfóliókezeléstől eltérő befektetési szolgáltatások a Bszt. 5. § (1) bekezdése szerint, valamint a strukturált betétek értékesítése.
2. Az ajánlásban használt további fogalmak – eltérő rendelkezés hiányában – a Bszt.-ben és a Rendeletben meghatározottak szerint értelmezendők.

³ A Rendelet 56. cikk (1) bekezdés 2. fordulata, valamint a Bszt. 48-49. §-ai.

III. Az ügyfelek tájékoztatása a megfelelőségi értékelés céljáról

3. Elvárt, hogy az Intézmény a *nem tanácsadási szolgáltatások* nyújtása előtt kellő időben, világos és egyszerű nyelvezetet használva tájékoztassa ügyfeleit a megfelelőség értékeléséről és annak céljáról, vagyis arról, hogy az lehetővé teszi az Intézmény számára, hogy az ügyfelei legjobb érdekének megfelelően járjon el.
4. Az MNB elvárja, hogy a 3. pontban írt tájékoztatás a következőket foglalja magába:
 - a. világos tájékoztatást arra vonatkozóan, hogy az Intézmény feladata a megfelelőségi értékelés elvégzése annak érdekében, hogy az ügyfelek megértsék, miért kéri őket az Intézmény bizonyos információk megadására, valamint megértsék annak fontosságát, hogy ezek az információk naprakészek, pontosak és teljeskörűek legyenek;
 - b. emlékeztetőt arra vonatkozóan, hogy az ügyfél érdeke, hogy pontos és teljes körű választ adjon az Intézmény által a megfelelőség értékelése céljából feltett kérdésekre;
 - c. tájékoztatást azokról a helyzetekről, amikor nem kerül sor értékelésre (például amikor az ügyfél nem adja meg a kért információt, a megadott információ nem elegendő a megfelelőség értékeléséhez, vagy amikor a szolgáltatásokat a kizárólag végrehajtáson alapuló mentesség alapján nyújtják⁴) és ennek következményeiről. Az ilyen tájékoztatás azonban nem keltheti azt a benyomást, hogy az ügyfél alapértelmezett opcióként eltekinthet a kért információ megadásától⁵; és
 - d. a *nem tanácsadási szolgáltatások* és az ezen kívül eső befektetési szolgáltatások közötti főbb különbségek rövid bemutatását az irányadó követelményekre is tekintettel, a kettő összetévesztésének elkerülése érdekében.
5. Az ügyféllel fennálló folyamatos kapcsolat esetén az Intézménynek nem javasolt a fent említett tájékoztatást minden egyes *nem tanácsadási szolgáltatás* nyújtása előtt megadnia. Ilyen esetben az ügyfeleknek szóló tájékoztatást az első *nem tanácsadási szolgáltatás* nyújtása előtt, valamint – a 4. pont a) és b) alpontjai szerinti tájékoztatás tekintetében – akkor kell megadni, amikor az ügyfelet az ismereteinek és tapasztalatának szintjére vonatkozó információk frissítésére kérik.
6. Az Intézmény dönthet arról, hogy miként tájékoztatja ügyfeleit a megfelelőségi értékelés céljáról. Azonban elvárt, hogy az ügyfelek tájékoztatására használt formátum lehetővé tegye az Intézmény számára, hogy nyilvántartást vezessen a nyújtott információkról⁶.

⁴ Olyan befektetési szolgáltatások, amelyek kizárólag „nem összetett” pénzügyi eszközökkel kapcsolatos ügyfélmegbízások végrehajtásából vagy felvételéből és továbbításából állnak.

⁵ Lásd még: 19. pont.

⁶ Figyelembe véve a 69. pontot is.

7. Elvárt, hogy az Intézmény ne állítsa azt, illetve ne keltse azt a benyomást, hogy az ügyfél dönt a *befektetési termék* vagy szolgáltatás megfelelőségéről, vagy arról, hogy melyik *befektetési termék* vagy szolgáltatás felel meg saját ismereteinek és tapasztalatának. Általánosságban az MNB elvárása az, hogy az Intézmény ne tegyen félrevezető nyilatkozatokat az ügyfeleknek az Intézmény megfelelőségi értékelés elvégzésére vonatkozó kötelezettségével kapcsolatban.
8. 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 –, elvárt, hogy az Intézmény gondosan mérlegelje, hogy írásbeli tájékoztatásai hatékonyak-e (például abból a szempontból, hogy a szükséges tájékoztatás közvetlenül elérhető-e az ügyfelek számára, látható-e, érthető-e). Az online szolgáltatásokat nyújtó Intézmény számára ez különösen a következők mérlegelését foglalhatja 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

9. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény politikái és eljárásai lehetővé tegyék az ügyfeleknek kínált, illetve az ügyfelek által igényelt terméktípusok megfelelőségének értékeléséhez szükséges valamennyi információ összegyűjtését⁷.
10. Az Intézménynek megfelelő politikákat és eljárásokat – ideértve a megfelelő eszközöket is – szükséges kidolgoznia, megvalósítania és fenntartania annak érdekében, hogy az ügyféltől vagy potenciális ügyféltől tájékoztatást kérjen a számára kínált vagy az általa igényelt *befektetési termék* vagy szolgáltatás konkrét típusa szempontjából releváns befektetési ismereteiről és tapasztalatáról, adott esetben a Rendelet 55. cikk (1) bekezdésében felsorolt elemekre is kiterjedően. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény a kidolgozott politikákat és eljárásokat legalább évente vizsgálja felül.

⁷ Figyelembe véve a 22. pontot is.

11. A jelen ajánlás 10. pontjában foglaltak teljesülése érdekében elvárt, hogy az Intézmény politikái és eljárásai biztosítsák az információk bekérését, és semmilyen módon ne tántorítsák el az ügyfeleket vagy potenciális ügyfeleket attól, hogy az ismereteikről és a tapasztalatukról megadják a szükséges információkat.
12. Az Intézmény feladata meghatározni az ügyfél ismereteiről és tapasztalatáról való információgyűjtés módját és eszközét. Az Intézmény egyebek mellett használhat az ügyfelek által kitöltött kérdőíveket (akár digitális formában is), vagy az ügyfelekkel a megfelelőégi értékelés keretében folytatott tárgyalások, megbeszélések során beszerzett információkat is. Ilyen esetekben elvárt, hogy az Intézmény által az ügyfeleinek feltett kérdések megfelelően konkrétak legyenek és az ügyfelek valószínűsíthetően helyesen tudják értelmezni azokat, valamint hogy az információgyűjtésre használt bármely más módszert – például egy meglévő ügyfél esetén bizonyos terméktípusokra vonatkozó tranzakciós adatok felhasználását az ügyfél tapasztalata értékelésének céljából – az Intézmény úgy alakítsa ki, hogy megszerezze az ügyfél ismereteinek és tapasztalatának szintjére vonatkozó szükséges információkat. Ez különösen fontos abban az esetben, ha az Intézmény online csatornán keresztül – emberi interakció nélkül – gyűjti az információkat.
13. A megfelelőégi értékelés céljából készített, az ügyfelekkel kapcsolatos információk gyűjtésére szolgáló kérdőívek kialakításakor az Intézménynek indokolt figyelembe vennie azokat a leggyakoribb okokat, amelyek miatt az ügyfelek 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 mérlegelje a kérdőívek kialakítását és formátumát (például betűtípus, sortávolság és hasonló elemek használata), és kerülje az ügyfelek válaszainak befolyásolását;
 - c. kerülje, hogy egyetlen kérdés keretében gyűjtsön információkat több elemre vonatkozóan;
 - d. kerülje továbbá az olyan kérdések alkalmazását, ahol eltérő karakterisztikájú, adott esetben eltérő kockázattal és összetettséggel rendelkező termékek szerepelnek egy-egy válaszlehetőségben belül. Az MNB meglátása szerint az ilyen típusú kérdésfeltevés nem szolgálja hatékonyan az ügyfél ismereteinek és tapasztalatainak ügylet- és termékspecifikus felmérését, hiszen ilyenkor az ügyfél olyan ügyleteket, termékeket is megjelölhet, amiket valójában nem ismer vagy amelyekre vonatkozóan nincs tapasztalata, illetve olyan termékek esetén nyilatkozhat ismeret vagy tapasztalat hiányáról, amikkel kapcsolatban valójában rendelkezik akár az egyikkel, akár mindkettővel. Ez fakadhat abból, hogy eltérő termékek, terméktípusok szerepelnek egy válaszlehetőségben belül (úgy mint részvényalapok, certifikátok, részvények), a megkérdezett termékcsoporthoz túlságosan bőven (például befektetési alapok esetén) vagy túl

- általánosan kerültek meghatározásra (például közepes kockázatú termékek vagy közepes kockázatú befektetési alapok esetén);
- e. fordítson különös figyelmet arra, hogy teljes mértékben lefedje az általa potenciálisan értékesíthető termékpalettát a válaszlehetőségekkel, és ne csak példálózó jelleggel sorolja fel az adott kategóriába tartozó lehetséges termékeket, terméktípusokat;
 - f. fontolja meg a kérdések sorrendjét annak érdekében, hogy hatékonyan gyűjtse be az információkat; és
 - g. annak megakadályozása érdekében, hogy az ügyfél a válaszadás során tippeljen és ezáltal megbízhatatlan tájékoztatást nyújtson, olyan válaszlehetőséget is biztosítson az ügyfél részére, mely szerint nem tudja a választ az adott kérdésre.
14. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény olyan eljárásokkal és mechanizmusokkal rendelkezzen, amelyek korlátozzák a követelmények megkerülésének kockázatát, biztosítva ezáltal, hogy az összegyűjtött információk megfelelően tükrözik az ügyfél ismereteinek és tapasztalatának szintjét. Az Intézmény ennek érdekében többek között mérlegelheti a kérdőív (kérdőívek) meghatározott időszakon belül történő kitöltése számának korlátozását, különböző kérdőíveket alkalmazhat, ha az ügyfél a kérdőív újbóli kitöltését kéri, vagy minimum időt határozhat meg két kérdőív kitöltése között. Mindazonáltal effajta intézkedések alkalmazása esetén is elvárt lehetővé tenni az ügyfélnek az olyan ügyletek megkötését, amelyekkel kapcsolatban nem rendelkezik megfelelő ismeretekkel és tapasztalattal, feltéve, hogy az Intézmény figyelmeztetést ad ki a részére⁸. Az Intézmény más ellenőrzéseket is bevezethet annak megakadályozása érdekében, hogy az ügyfél a kérdőív többszöri kitöltése révén kitapasztalhasssa, milyen válaszokra van szüksége az általa elvárt eredmény eléréséhez.
15. Elvárt, hogy az Intézmény minden észszerű lépést megtegyen annak érdekében, hogy megfelelően értékelje ügyfelei ismereteit az általa kínált vagy az ügyfelek által igényelt *befektetési termékek* főbb sajátosságairól és a termékekhez kapcsolódó kockázatokról. Ez magában foglalja a kockázat és a befektetések hozama közötti kapcsolat megértését, például olyan feleletválasztós kérdések használatával, amelyek célja, hogy felmérjék az ügyfél valós ismereteit az adott *befektetési termékekről*.
16. Az MNB elvárja, hogy az ügyfél ismereteinek értékelése során az Intézmény olyan mechanizmusokat vezessen be, amelyek biztosítják, hogy az ügyfelet ne önértékelésre kérjék fel, továbbá biztosítják az ügyfél által adott válaszok következetességét.⁹ Az ügyfél ismereteinek megfelelő értékeléséhez különösen fontos foglalkozni annak kockázatával, hogy az ügyfelek hajlamosak túlbecsülni ismereteiket. Elvárás, hogy az Intézmény kerülje az „igen/nem” válasszal eldöntendő kérdések és az Intézmény által előre megfogalmazott válaszok közüli választáson alapuló önértékelések használatát, amikor arra keresi a választ, hogy az ügyfél elegendő ismerettel rendelkezik-e a *befektetési termékek* egyes típusainak fő jellemzőiről és kockázatairól (például elvárt,

⁸ Lásd az 58. pontot.

⁹ Lásd a 27. pontot.

hogyan az Intézmény kerülje az olyan típusú kérdéseket, ahol különböző *befektetési termékeket* listáz az ügyfél számára és az ügyfélnek csak be kell jelölnie, hogy melyik terméket ismeri). Az MNB továbbá elvárja, hogy az Intézmény az önértékelést objektív kritériumokkal ellensúlyozza, például az alábbiak szerint:

- a. ahelyett, hogy az Intézmény már a kérdés megfogalmazásával sugallná a helyes választ (például „Tudta-e...”, illetve „Tisztában van-e azzal, hogy...” és hasonló szófordulatok használatával egy állítás megfogalmazása a kérdésben) vagy eldöntendő kérdést tenne fel olyan témákban (például kockázat és hozam közötti összefüggés, diverzifikáció, koncentrációs kockázat), érdemes gyakorlati, reális feltételezéseken alapuló példákon keresztül informálódni, úgymint grafikonok vagy pozitív és negatív forgatókönyvek használatával;
 - b. ahelyett, hogy az Intézmény azt kérdezné az ügyféltől, hogy: elegendő ismerettel rendelkezik-e a *befektetési termékek* egyes típusainak fő jellemzőiről és kockázatairól, olyan kérdéseket érdemes feltenni, amelyek célja az ügyfél valós ismereteinek felmérése a *befektetési termékek* konkrét típusairól, például többválasztós kérdések feltevésével.
17. Az MNB indokoltnak tartja, hogy az ügyfél tapasztalatának értékelése során az Intézmény kerülje a túl tágra megfogalmazott, az „igen/nem” válasszal eldöntendő és a csupán az Intézmény által előre megfogalmazott válaszok közül választást igénylő kérdéseket. Ahelyett például, hogy az ügyfél kellőképpen tapasztaltnak éri-e magát bizonyos eszközökbe történő befektetéshez, javasolt azt kérdezni az ügyféltől, hogy milyen típusú eszközöket ismer, illetve, hogy milyen friss és milyen gyakori kereskedési tapasztalata van ezekkel kapcsolatban.¹⁰
18. Online szolgáltatások nyújtása esetében az Intézménynek a kérdőíveit a következő tényezők figyelembevételével szükséges kialakítania:
- a. a kérdőívben feltett kérdések elég világosak-e, és szükség esetén elérhetőek-e további pontosítások, példák, magyarázatok az ügyfelek számára (például az olyan funkciókon keresztül, mint a súgók vagy a felugró ablakok);
 - b. az emberi interakció az ügyfelek számára elérhető-e az internetes kérdőív kitöltésekor (ideértve a távoli interakciót e-mailen vagy telefonon keresztül);
 - c. az Intézmény tett-e lépéseket az ügyfelek által adott válaszok konzisztenciájának ellenőrzésére, az inkonzisztens válaszok kezelésére (például a kérdőívben olyan funkciók használatán keresztül, amelyek értesítik az ügyfeleket, amikor válaszaik következetlennek tűnnek, és javasolják számukra azok újragondolását, vagy olyan megoldásokkal, amelyek automatikusan az Intézmény általi felülvizsgálatra és nyomon követésre jelölik meg az ügyfél által megadott, látszólag következetlen információkat).

¹⁰ Az MNB ezen kiegészítő információk alkalmazása során felhívja a figyelmet a jelen ajánlás 59. pontjára, amely az ilyen típusú algoritmusokkal szemben támaszt addicionális követelményeket.

19. Elvárt, hogy az Intézmény az ügyfelét ne figyelmeztesse arra, hogy nem tudja megállapítani valamely *befektetési termék* vagy szolgáltatás számára való megfelelőségét anélkül, hogy az ügyféltől az ismereteiről és tapasztalatairól előzetesen tájékoztatást kérne. Az MNB indokoltnak tartja, hogy az Intézmény tartózkodjon továbbá annak hangsúlyozásától, hogy az ügyfél az értékeléshez szükséges információk megadását megtagadhatja és anélkül is igénybe veheti a szolgáltatást. Ilyen figyelmeztetés csak abban az esetben adható ki, ha a megfelelőségi értékelés nem végezhető el, mert az ügyfél nem válaszolt a kérdések egy részére vagy egészére.¹¹
20. Amennyiben az Intézmény az ügyfélnek az adott Intézménnyel folytatott – például egy másik befektetési szolgáltatáson keresztül rendelkezésre álló – ügyletei alapján előre kitölti a válaszokat, biztosítania kell, hogy csak teljes mértékben objektív, releváns és megbízható információkat használjon fel, és hogy az ügyfél lehetőséget kapjon az előre kitöltött válaszok felülvizsgálatára, szükség esetén azok helyesbítésére, illetve kiegészítésére a beszerzett információk pontosságának biztosítása érdekében. Az Intézménynek ajánlott kerülnie azt is, hogy az ügyfelek tapasztalatára vonatkozó információkat a saját feltételezéseire alapozza.
21. A megfelelőség értékelése céljából az Intézménynek kizárólag az ügyfél ismereteire és tapasztalatára vonatkozó információkat szükséges figyelembe vennie. Elvárás az Intézménnyel szemben, hogy kerülje azon benyomás keltését az ügyfelekben, hogy az ügyfél ismereteire és tapasztalatára vonatkozó információkon kívül begyűjtött információkat a megfelelőség értékelése során figyelembe veszi, különösen az ügyfél pénzügyi helyzetére és befektetési céljaira vonatkozó információk esetén, amelyek más célokra (például termékirányítással vagy ugyanazon ügyfélnek nyújtott tanácsadással összefüggésben) használhatók fel.

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

22. Az ügyfél vagy potenciális ügyfél ismereteiről és tapasztalatáról beszerzendő információk terjedelmének meghatározásakor az Intézménynek indokolt figyelembe vennie az általa kínált *befektetési termékek* vagy szolgáltatások típusát és jellemzőit (azaz a *befektetési termékek* vagy szolgáltatások összetettségének és kockázatának szintjét), valamint az ügyfél típusát.
23. A Bszt. 45. §-ával összhangban az olyan *nem tanácsadási szolgáltatások* nyújtása előtt, amelyek esetében megfelelőségi értékelésre van szükség, az Intézmény megkéri az ügyfelet vagy potenciális ügyfelet, hogy nyújtson tájékoztatást az Intézmény által kínált vagy az ügyfél által igényelt *befektetési termék* vagy szolgáltatás konkrét típusa szempontjából releváns ismereteiről és tapasztalatáról annak érdekében, hogy az

¹¹ Lásd az 58. pontot.

Intézmény értékelhesse, hogy adott *befektetési termék* vagy szolgáltatás megfelelő-e az ügyfél számára.

24. Annak biztosítása érdekében, hogy a szóban forgó *befektetési terméktől* vagy befektetési szolgáltatástól függetlenül ugyanolyan szintű megfeleléségi értékelést tudjon végezni az összetettebb vagy kockázatosabb *befektetési termékekhez* való hozzáférés biztosításakor, az Intézménynek célszerű gondosan mérlegelnie, hogy szükséges-e részletesebb tájékoztatást kérnie az ügyfél ismereteiről és tapasztalatáról, mint amelyet kevésbé összetett vagy kockázatos *befektetési termékek* esetében kérne. Ennek a szemléletnek lehetővé kell tennie az Intézmény számára, hogy a kapott válaszok alapján felmérje: az ügyfél képes-e megérteni az ilyen eszközökhöz kapcsolódó kockázatokat. Az ilyen, nagy összetettségű vagy magas kockázatú *befektetési termékek* (például származtatott vagy tőkeáttételes termékek) esetében elvárás, hogy az Intézmény a kapott válaszok alapján megbízható értékelést végezzen az ügyfél ismereteiről és tapasztalatáról, ideértve például azt, hogy az ügyfél megérti-e azokat a mechanizmusokat, amelyek a *befektetési terméket* összetettebbé vagy kockázatosabbá teszik, illetve hogy az ügyfél kereskedett-e már ilyen termékekkel, mióta kereskedik velük és így tovább.
25. Az MNB indokoltnak tarja, hogy az érintett konkrét pénzügyi eszközök összetettségétől függően az Intézmény pontosabban értékelje az ügyfél ismereteit és tapasztalatát, mint kizárólag azon eszközkategória alapján, amelyhez az eszköz tartozik (például általánosságban a kötvények helyett az alárendelt kölcsön tekintetében).
26. Amennyiben az Intézmény olyan *nem tanácsadási szolgáltatást* kíván nyújtani, amely sajátos jellemzőkkel rendelkezik, akkor a szolgáltatás nyújtása előtt indokolt elvégeznie az ilyen sajátos jellemzők megfeleléségének értékelését is. Ez többek között akkor is releváns, ha olyan szolgáltatásokból vagy termékekből álló csomagot tervez értékesíteni, amelyek esetében a Bszt. 45. § (1a) bekezdésében előírtak szerint az Intézménynek a teljes csomag megfeleléségét mérlegelnie kell. Ha például egy Intézmény mind végrehajtási szolgáltatásokat, mind befektetési hitelt kíván nyújtani, amely lehetővé teszi az ügyfél számára az ügylet végrehajtását, úgy ez a szolgáltatáscsomag eltérő kockázatokkal jár, mint a szolgáltatáscsomag elemei külön-külön értékelve. Ahhoz, hogy ezeket a különbségeket figyelembe lehessen venni a megfeleléség értékelése során, annak nemcsak a tervezett *befektetési termékekre* kell vonatkoznia, hanem a hitelnyújtásra mint kiegészítő szolgáltatásra, és a kettő kombinációjából eredő kockázatokra is. Egy másik példa: egy olyan Intézmény, amely lehetővé teszi az ügyfelek számára, hogy *befektetési termék* értékesítésével rövid (short) pozíciót nyissanak. Ebben az összefüggésben elvárt, hogy az Intézmény kifejezetten értékelje, hogy az ügyfél rendelkezik-e a short pozíciókkal járó kockázatok megértéséhez szükséges ismeretekkel és tapasztalattal.

IV.3. Az ügyfelekre vonatkozó információk megbízhatósága

27. Alapvető elvárás, 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.
28. Ha az összegyűjtött információk nem kellően megbízhatóak és következetesek, az azt jelenti, hogy az Intézmény nem kapott elegendő információt a megfelelőségi értékelés elvégzéséhez, ezért a Bszt. 46. § (2) bekezdésével összhangban figyelmeztetnie kell az ügyfelet.
29. Elvárt, hogy az Intézmény észszerű lépéseket tegyen az ügyfelekről gyűjtött információk megbízhatóságának, pontosságának és következetességének ellenőrzésére, és ne kizárólag arra hagyatkozzon, hogy az ügyfeleknek a megfelelőség értékeléséhez pontos, naprakész és teljes körű információkat kell nyújtaniuk. Ilyen lépés lehet például az ügyféltől további információk begyűjtése abban az esetben, ha az ismereteiről és tapasztalatáról gyűjtött információk azt mutatják, hogy az összetett kötvényekről több ismerettel rendelkezik, mint a hagyományos, egyszerű kötvényekről.
30. Az MNB az ellenőrző kérdések alkalmazásával összefüggésben követendő példának tartja azt a gyakorlatot, amikor az Intézmény arra vonatkozóan nyilatkoztatja az ügyfelet, hogy ismeri-e például a részvényeket, és ha az ügyfél igennel válaszol, akkor további kérdéseket tesz fel a termék működésével, jellemzőivel kapcsolatban (például milyen módokon lehet nyereségre szert tenni részvénybefektetések esetén; milyen jogviszonyt testesít meg a részvény; mik a részvény és kötvény közötti fő különbségek; mekkora lehet a maximális veszteség részvénybefektetés esetén; milyen fő kockázatainak vannak a részvénybefektetésnek; milyen fő megbízástípusok kapcsolódnak a részvényekhez és azok hogyan működnek stb.). Ebben az esetben az ellenőrző kérdésekre adott válaszokat a kiértékelési logikában is szükséges figyelembe venni, és inkonzisztencia esetén (az ügyfél az ellenőrző kérdésre helytelenül válaszol) az ügyfél ismeretét alacsonyabb szintre javasolt minősíteni vagy adott esetben úgy szükséges értékelni, hogy nincs releváns ismerete. Ellenőrző kérdések alkalmazása azonban nem csak a termékismeret kapcsán ajánlott, mivel az a beszerzett információ pontosságát az összes vizsgálandó témában fokozza.
31. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény politikái és eljárásai értékeljék az ügyfelek vagy potenciális ügyfelek ismereteire és tapasztalatára vonatkozó információk begyűjtésére használt eszközök minőségét és hatékonyságát. Amennyiben az Intézmény az információgyűjtésre külön eszközöket alkalmaz a megfelelőség értékelése során (például online kérdőíveket vagy olyan szoftvert, amely értékeli, hogy a *befektetési termék* megfelelő-e, azaz „profilmeghatározó szoftvert”), gondoskodni indokolt arról, hogy megfelelő rendszerekkel és ellenőrző mechanizmusokkal rendelkezzen annak biztosítására, hogy az eszközök a célnak megfelelnek és kielégítő eredményeket hoznak.

32. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha az Intézmény konzisztenciaellenőrzéseket végez az ügyfelek által a megadott válaszokra vonatkozóan annak érdekében, hogy felhívja a figyelmet az összegyűjtött információk közötti esetleges ellentmondásokra. Mindazonáltal az MNB elvárása szerint ezt oly módon szükséges megvalósítani, ami nem eredményezi valótlan információk beszerzését. Az ügyfél figyelmét fel lehet hívni az inkonzisztencia tényére, különösen emberi interakció nélkül végzett kérdőívkitöltésnél (elektronikus felületen), mivel ezzel kiszűrhetőek a tévesen (így például félreütésből vagy félreértelmezésből) megjelölt válaszok. Amennyiben van lehetőség emberi interakcióra, az ilyen esetek arra is lehetőséget nyújtanak, hogy az adott kérdéskört az Intézmény bővebben megbeszélje az ügyféllel. Amennyiben ezek eredményeként azonban az ügyfél fenntartja az inkonzisztens válaszait, úgy ezt a kiértékelési logikában szükséges figyelembe venni, például az adott kiértékelési szemponthoz alacsonyabb pontszámot vagy értéket hozzárendelve. Az MNB elvárja, hogy az inkonzisztenciákat a kiértékelési logika kezelje megfelelően, és az végső soron ne kösse a kiértékelést az ügyfélválasz módosításához.
33. Az MNB elvárja, hogy az ügyfelekre vonatkozó információk következetességének biztosítása érdekében az Intézmény a megszerzett információkat teljességében szemlélje. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény tisztában legyen az összegyűjtött információk közötti esetleges ellentmondásokkal, a lényeges következetlenségek vagy pontatlanságok helyesbítése érdekében. Elvárás továbbá, hogy az Intézmény gondoskodjon arról, hogy az ügyfeleiről összegyűjtött információk értékelése következetes módon történjen, függetlenül az ilyen információk gyűjtéséhez használt eszközöktől. Az MNB továbbá jó gyakorlatnak tartja, ha a kérdésekre adott válaszok például az ügyfélnek az Intézménynél már meglévő tranzakciós és állományi adatai alapján is ellenőrzésre kerülnek. Előbbi elsősorban a teszt újbóli kitöltésénél, frissítésénél lehet releváns, utóbbi akár meglévő ügyfelek első tesztkitöltésénél is.

IV.4. A naprakész ügyfélinformációkra való támaszkodás

34. Amennyiben az Intézmény az ügyfelek ismereteire és tapasztalatára vonatkozó, korábban gyűjtött információkra támaszkodik, akkor elvárt, hogy olyan eljárásokat alakítson ki, amelyek meghatározzák az ilyen információk frissítésének gyakoriságát annak biztosítása érdekében, hogy az információk naprakészek, pontosak és hiánytalanok legyenek a megfelelésértékelése céljából.
35. A megfelelésértékelése céljából az Intézmény minden alkalommal információt gyűjt az ügyfél ismereteiről és tapasztalatáról a *befektetési termék* felkínálása vagy az ügyfél erre vonatkozó kérése előtt (egyszeri ügyletek esetében), vagy támaszkodhat a korábban összegyűjtött információkra, feltéve, hogy azok naprakészek.
36. Az MNB elvárása szerint a megfelelésértékelését az ügyfél ismereteire és tapasztalatára vonatkozó megbízható információk alapján célszerű elvégezni. Elvárt az Intézménytől olyan eljárások kidolgozása, amelyek biztosítják, hogy naprakész

információkkal rendelkezzen az ügyfél ismereteiről és tapasztalatáról a számára kínált vagy általa kért termékre vagy szolgáltatásra vonatkozóan. Megoldást jelenthet, ha az Intézmény felkéri azon ügyfeleit, akikkel folyamatos kapcsolatban áll, hogy rendszeresen tájékoztassák az Intézményt az eredetileg nyújtott információkban bekövetkező változásokról, és frissítsék azokat. Elvárt, hogy az Intézmény az olyan helyzetek kezelésére is megfelelő eljárásokkal rendelkezzen, amikor az ügyfél nem reagál az eredetileg megadott információk frissítésére vonatkozó kérdéseire.

37. Az MNB elvárja, hogy a megfelelőség-értékelés keretében begyűjtött információk – az alkalmasságértékelés keretében begyűjtött információkhoz hasonlóan¹² – ütemezetten, legalább háromévente kerüljenek frissítésre az ismételt kiértékelés érdekében. Az információk frissíthetők például azáltal, hogy az Intézmény kérdőívet küld az ügyfeleknek, vagy megadja az ügyfeleknek a róluk rendelkezésre álló információkat, és megerősítést kér arról, hogy azok továbbra is pontosak, teljesek és naprakészek. A szükséges intézkedések között szerepelhet többek között az ügyfél profiljának frissítése és módosítása az összegyűjtött naprakész információk alapján.
38. Annak elkerülése érdekében, hogy az ügyfelekről hiányos, pontatlan vagy elavult információk alapján végezzen megfelelőség-értékelést, az MNB elvárja az Intézménytől, hogy intézkedéseket hozzon annak biztosítására, hogy amint olyan lényeges változásról szerez tudomást, amely befolyásolhatja az ügyfél ismereteit, illetve tapasztalatát, ezáltal a megfelelőség-értékelés eredményét, kérje meg az ügyfelet az ismereteire, illetve tapasztalatára vonatkozó információk frissítésére.
39. Az MNB elvárása szerint az Intézménynek intézkedéseket kell hoznia annak megakadályozása érdekében, hogy az ügyfél ismereteinek vagy tapasztalatának tényleges módosulása nélkül olyan célból ösztönözze ezen információk frissítésére, hogy számára egy bizonyos *befektetési termék* – amely egyébként nem megfelelő – megfelelőnek tűnjön. Az ilyen jellegű kockázatok kezelésére vonatkozó jó 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. Az ilyen helyzeteket elvárt a megfelelő ellenőrzési terület elé utalni vagy jelenteni. Ezen politikák és eljárások különösen fontosak azon helyzetekben, ahol az ügyfelek és az Intézmény érdekei ütközésének kockázata magas (például amikor az Intézmény ösztönzött kap egy termék forgalmazása után). További figyelembe veendő tényező az ügyféllel folytatott interakció típusa (úgy mint személyes vagy automatizált rendszeren keresztül történő kommunikáció).

¹² Ehhez lásd: a 10/2019. (IV.15.) MNB ajánlás 41. pontja.

IV.5. Ügyfélinformációk jogi személyek vagy csoportok esetében

40. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény előzetesen alakítson ki szabályzatot arról, hogyan szükséges elvégezni a megfelelőségi értékelést olyan helyzetekben, amikor az ügyfél jogi személy, illetve kettő vagy több természetes személyből álló csoport, valamint, ha egy természetes személy képvisel egy vagy több természetes személyt. Ezt a szabályzatot a 10/2019. (IV.15.) MNB ajánlás IV.5. alfejezetében foglaltakkal összhangban szükséges kidolgozni.
41. A szabályzatban indokolt világosan megkülönböztetni azokat a helyzeteket, amelyekben az alkalmazandó nemzeti jogszabályok képviselő kinevezését írják elő – mint például a jogi személyek esetében – valamint azokat, amelyekben nem kötelező képviselő megbízása, és ez utóbbi helyzetekre célszerű összpontosítani. Amennyiben a szabályzat előírja az ügyfelek közötti megállapodásokat, elvárt az ügyfelek részletes írásbeli tájékoztatása arról, hogy az ilyen megállapodások milyen hatással lehetnek az érdekeik védelmére. Az Intézmény által a szabályzat alapján hozott intézkedéseket megfelelő módon dokumentálni szükséges, hogy utólagos ellenőrzésre alkalmasak legyenek.
42. Amennyiben jogszabályi előírások alapján képviselő alkalmazása kötelező vagy az ettől függetlenül kijelölésre kerül, az ismeretekre és a tapasztalatokra vonatkozó információkat a képviselőtől kell beszerezni, és a megfelelőség értékelését a képviselőre vonatkozóan kell elvégezni.
43. Abban az esetben, amennyiben a két vagy több természetes személyből álló csoportnak nehézséget okoz annak eldöntése, hogy mely személy(ek) tekintetében kéri értékelni az ismeretekre és tapasztalatokra vonatkozó információkat, az Intézménynek a legkörülményesebb megközelítést alkalmazva a legkevesebb ismerettel és tapasztalattal rendelkező személyre vonatkozó információkat szükséges figyelembe vennie. Az Intézménynek érdemes kiemelt figyelemmel eljárnia, ha jelentős eltérés tapasztalható a csoport különböző tagjai között az ismeretek és tapasztalat tekintetében, illetve amikor tőkeáttételes pénzügyi eszközökről vagy függő kötelezettségekkel járó ügyletekről van szó, amelyek akár az ügyfélcsoport kezdeti befektetését is meghaladó, jelentős veszteségeket eredményezhetnek. A választott megközelítést az Intézménynek egyértelműen dokumentálnia szükséges.
44. Amennyiben egy Intézmény úgy dönt, hogy a megfelelőség értékelése céljából a csoport minden egyes tagjától információt kér, az Intézmény politikájában javasolt egyértelműen meghatározni, hogyan fogja kezelni azokat a helyzeteket, amikor jelentős különbség van az egyes ügyfelek ismereteinek, illetve tapasztalatának szintje között. Az MNB itt is a legkörülményesebb megközelítést alkalmazását várja el, azaz a csoporthoz tartozó legkevesebb ismerettel és tapasztalattal rendelkező ügyféllel kapcsolatos információk értékelését. Alternatív megoldásként az Intézmény politikája azt is meghatározhatja, hogy ilyen helyzetben nem lesz képes értékelni a megfelelőséget. Egy olyan megoldás azonban, amely során az Intézmény a megfelelőség értékelése céljából egy átlagos – a csoport valamennyi tagjára vonatkozó

információ alapján meghatározott – tudásszintet vesz figyelembe, nem áll összhangban azzal az elvvel, amely értelmében az Intézménynek az ügyfél legjobb érdekeit szem előtt tartva szükséges eljárnia.

IV.6. A befektetési termékek megértéséhez szükséges mechanizmusok

45. Az Intézménynek biztosítania szükséges, hogy olyan politikákat és eljárásokat alkalmazzon a *befektetési termékek* jellemzőinek, jellegének és tulajdonságainak megértése érdekében, amelyek lehetővé teszik számára annak értékelését, hogy az adott termék megfelelő-e ügyfelei számára.
46. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény olyan megbízható és objektív eljárásokat, valamint eszközöket alkalmazzon, amelyek lehetővé teszik számára, hogy megfelelően és arányosan vegye figyelembe az általa kínált vagy az ügyfelek által kért *befektetési termékek* különböző jellemzőit és releváns kockázati tényezőit (például a hitelkockázatot, piaci kockázatot, likviditási kockázatot). Ide tartozhat az Intézmény termékirányítási kötelezettségei teljesítése céljából végzett elemzések figyelembevétele is¹³. Ebben az összefüggésben az Intézménynek javasolt gondosan értékelnie, hogy bizonyos *befektetési termékek* hogyan viselkedhetnek különböző körülmények között (például átváltoztatható kötvények, amelyek részvényekre válthatóak).
47. Különösen fontos a termék „összettségének” figyelembevétele, illetve annak az ügyfél ismereteire és tapasztalatára vonatkozó információkkal történő párosítása. Bár az összetettség egy relatív kifejezés, amely több tényezőtől függ, az Intézménynek – a termékek megfelelőségi értékelést igénylő és nem igénylő termékek közötti különbségtételhez szükséges összetettség szerinti minősítését követően – figyelembe kell vennie a Bszt.-ben meghatározott kritériumokat és elveket is, amikor meghatározza és megfelelően módosítja az összetettség szintjét a termékek jellemzőihez viszonyítva a megfelelőségi értékelés céljából.
48. Elvárt, hogy az Intézmény olyan eljárásokat fogadjon el, amelyek biztosítják, hogy a termékkínálatban szereplő *befektetési termékek* megértéséhez és helyes besorolásához használt információk megbízhatóak, pontosak, következetesek és naprakészek legyenek. Elvárt, hogy ezek az eljárások vegyék figyelembe az érintett *befektetési termékek* eltérő jellemzőit és jellegét. Elvárás továbbá, hogy az Intézmény ezeken túl vizsgálja meg az értékeléshez felhasznált információkat annak érdekében, hogy azok tükrözdhessék a termék besorolására esetlegesen hatással lévő fontos változásokat. Ez különösen fontos a pénzügyi piacok folyamatos fejlődését és növekedését tekintve.

¹³ Különösképpen a Bszt. 40. § (3) bekezdése értelmében a befektetési vállalkozás értelmezi az általa kínált vagy ajánlott pénzügyi eszközöket annak érdekében, hogy teljesítse kötelezettségét a kínált vagy ajánlott termékek végső ügyfelek igényeivel való összeegyeztethetőségére vonatkozóan.

49. Az MNB elvárja, hogy a *befektetési termékek* megfelelőségi értékelés céljából történő kategorizálásakor az Intézmény megfelelő részletességű vizsgálatokat végezzen annak biztosítása érdekében, hogy csak a valóban összehasonlítható jellemzőkkel rendelkező *befektetési termékeket* csoportosítsa, továbbá értékelje az ügyfél ilyen jellemzőkkel és kockázatokkal kapcsolatos ismereteit és tapasztalatát. Az Intézménynek több kulcsfontosságú tényezőt is javasolt figyelembe vennie a kategorizálás során, például a következőket:
- a. az opcionalitási elemeket (derivatívák vagy beágyazott származékos termékek esetében);
 - b. a tőkeáttételt;
 - c. a hitelezői feltőkésítésre való jogosultságot;
 - d. az alárendeltségi záradékokat;
 - e. az alapul szolgáló eszköz megfigyelhetőségét (például ismeretlen vagy átláthatatlan indexek használata);
 - f. a tőketörlesztési garanciákat vagy tőkevédelmi záradékokat;
 - g. a termék likviditását (azaz a kereskedési helyszíneken való forgalomképességet, a vételi és eladási ár közötti különbséget, értékesítési korlátozásokat, kilépési díjakat); és
 - h. a *befektetési termék* devizanemét.

V. Az ügyfelek számára megfelelő termékek

V.1. A befektetések megfelelőségének biztosításához szükséges intézkedések

50. Annak biztosítása érdekében, hogy valamely *befektetési termék* vagy szolgáltatás megfelelő legyen az ügyfél számára, elvárt, hogy az Intézmény szabályzatokat és eljárásokat dolgozzon ki annak biztosítására, hogy következetesen figyelembe vegye a következőket:
- a. minden olyan információt, amelyet az ügyfél ismereteiről és tapasztalatáról a *befektetési termék* megfelelőségének értékeléséhez szerzett;
 - b. a megfelelőségi értékelés során figyelembe vett *befektetési termékek* valamennyi releváns jellemzőjét és kockázatát.

Az Intézménynek olyan politikákat és eljárásokat szükséges kialakítania, amelyek lehetővé teszik számára, hogy egyértelmű, nem félrevezető figyelmeztetést adjon ki, amennyiben úgy ítéli meg, hogy a *befektetési termék* vagy szolgáltatás nem megfelelő az ügyfél vagy potenciális ügyfél számára.

51. *Befektetési termék* értékesítésére és pozíció zárására vonatkozó megbízás végrehajtását megelőzően nem elvárás a megfelelőségi értékelés elkészítése.
52. Annak az Intézménynek, amely a megfelelőség értékelése során automatizált eszközökre támaszkodik, javasolt megfelelő rendszerekkel és kontrollmechanizmusokkal rendelkeznie annak biztosítására, hogy ezek az eszközök

megfeleljenek a célnak, és kielégítő eredményeket hozzanak az ügyfél és a *befektetési termékek* jellemzőinek összepárosításakor.

53. Ebben a tekintetben elvárt az eszközök olyan kialakítása, hogy azok valamennyi ügyfél és *befektetési termék* fontos sajátosságait figyelembe vegyék. Az olyan eszközök, amelyek – ismeretük és tapasztalatuk szintje alapján – az ügyfeleket vagy a *befektetési termékeket* tág kategóriákba sorolják be, általánosságban nem alkalmasak erre a célra.
54. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény egyértelműen határozza meg és dokumentálja a megfelelőségi értékelés eredményének meghatározásához használt módszertant. Amennyiben egy Intézmény egy meghatározott pontozási rendszert alkalmaz a besoroláshoz és a megfelelőség értékeléséhez, elvárt, hogy az alkalmazott módszertan, mérőszámok és képletek világosak, egyértelműek és dokumentáltak legyenek.
55. Amikor az Intézmény – a megfelelőség értékelése keretében – felméri, hogy az ügyfél megérti-e a számára az Intézmény által felkínált vagy az általa az Intézménytől igényelt *befektetési termékek* konkrét típusainak fő jellemzőit és kockázatait, javasolt összességében figyelembe vennie azokat az információkat, amelyeket az ügyfél ismereteiről és tapasztalatáról gyűjtött, annak érdekében, hogy átfogóan értékelhesse, hogy az ügyfél megérti-e a számára az Intézmény által felkínált vagy az általa az Intézménytől igényelt *befektetési termékeket* és a tervezett ügyletek kockázatait.
56. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény alkalmazottai egyértelmű iránymutatással rendelkezzenek arra vonatkozóan, hogyan kell elvégezni a megfelelőség-értékelést annak biztosítása érdekében, hogy ne legyen indokolatlan mérlegelési jogkörük, és az Intézmény képes legyen döntését utólagosan megindokolni. Elvárt, hogy az Intézmény a megfelelőség értékelésére elfogadott eszközöket és eljárásokat úgy alakítsa ki, hogy az olyan termékeket ne minősítse megfelelőnek, amelyek esetében az ügyfél ismereteit, illetve tapasztalatát nem értékelte, vagy amelyekkel kapcsolatban az ügyfél ismeretei, illetve tapasztalata nem bizonyult elegendőnek, továbbá elvárt, hogy ezekre vonatkozóan megfelelő figyelmeztetést intézzon az ügyfélhez.
57. Az automatizált eszközök segítségével végzett megfelelőség-értékelés következetességének biztosítása érdekében (még akkor is, ha az ügyfelekkel való interakció nem automatizált rendszereken keresztül történik) az Intézmény által kínált vagy az ügyfél által kért *befektetési termékek* megfelelőségét meghatározó algoritmusokat javasolt megfelelően dokumentálni, rendszeresen nyomon követni és tesztelni is. Az ilyen algoritmusok meghatározásakor elvárás, hogy az Intézmény vegye figyelembe a termékkínálatban található termékek jellegét és tulajdonságait. Az MNB különösen a következő intézkedések meghozatalát várja el az Intézménytől:
 - a. hozzon létre olyan megfelelő rendszertervezési dokumentumokat, amelyek világosan meghatározzák az algoritmusok célját, alkalmazási körét és tervezését. E dokumentumok tartalmazzák a döntési fákat, illetve a döntési szabályokat is, amennyiben ezek relevánsak;

- b. hozzon létre olyan dokumentált tesztelési stratégiát, amely részletezi az algoritmusok vizsgálatának eseteit. A stratégia foglalja magában a vizsgálati terveket, a teszteseteket, a vizsgálatok eredményeit, a hibakezelést (amennyiben releváns) és a végső vizsgálati eredményeket;
- c. rendelkezzen megfelelő politikákkal és eljárásokkal egy adott algoritmus módosításainak kezelésére vonatkozóan, ideértve e módosítások nyomon követését és nyilvántartását. Ide tartoznak azon 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 azok tükrözzék azon fontosabb változásokat (úgy mint piaci változások, alkalmazandó jog változásai), amelyek hatással lehetnek a hatékonyságukra;
- e. rendelkezzen olyan politikákkal és eljárásokkal, amelyek lehetővé teszik az algoritmuson belüli hibák észlelését és megfelelő kezelését, ideértve például a szolgáltatásnyújtás felfüggesztését, amennyiben ez a hiba valószínűleg nem megfelelő értékeléseket, illetve jogszabálysértést eredményez;
- 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. rendelkezzen megfelelő belső jóváhagyási eljárással annak érdekében, hogy a jelen pont a-f. alpontjai szerinti intézkedéseket megtegye.

V.2. A figyelmeztetések hatékonysága

58. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény biztosítsa az általa kiadott figyelmeztetések hatékonyságát olyan esetekben, amikor az ügyfél egyáltalán nem ad vagy nem elegendő tájékoztatást az ismereteiről vagy tapasztalatáról, valamint abban az esetben is, ha ezen információk értékelése azt mutatja, hogy az Intézmény által kínált vagy az ügyfél által kért *befektetési termék* vagy szolgáltatás nem megfelelő az ügyfél számára. Ennek érdekében elvárt, hogy a figyelmeztetés jól látható és egyértelmű legyen, valamint ne legyen félrevezető.
59. Az Intézménynek észszerű lépéseket szükséges tennie annak biztosítására, hogy az általa kiadott figyelmeztetéseket az ügyfelek megfelelően tudják fogadni és valóban figyelmeztetésként értelmezzék. E célból elvárt, hogy a figyelmeztetések szembetűnőek legyenek. Ez lehetséges például úgy, hogy az Intézmény a figyelmeztető üzenetet a többi információtól eltérő színnel tünteti fel, vagy ha az ügyfél a megbízást telefonon adja, a figyelmeztetést és annak hatását elmagyarázza az ügyfélnek, és válaszol az ügyfél esetleges kérdéseire annak biztosítása érdekében, hogy az ügyfél a figyelmeztetést megfelelően megkapja és megértse.

60. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény által kiadott figyelmeztetések egyértelműen jelöljék meg az ügyfél figyelmeztetésének okát: azt, hogy az ügyfél nem adott tájékoztatást, vagy hogy az összegyűjtött információk nem elégségesek, és ezért az Intézmény nincs abban a helyzetben, hogy megállapítsa a tervezett ügylet megfelelőségét, vagy hogy az ügyfél által szolgáltatott információk értékelése azt mutatja, hogy a tervezett ügylet nem megfelelő az ügyfél számára. Kerülendőek például az olyan kétértelmű üzenetek, amelyek szerint a termék „egyszerű/haladó/szakértő ügyfelek” számára megfelelő. Hasonlóképpen, elvárás, hogy az Intézmény kerülje az olyan figyelmeztetések kiadását, amelyek pontatlan nyelvezetet használnak (például azt állítják, hogy a termék vagy szolgáltatás „nem feltétlenül megfelelő” az ügyfél számára), mivel így nem hívja fel kellő mértékben az ügyfél figyelmét az ügylet lebonyolításának kockázataira. Az Intézménynek továbbá javasolt kerülnie az olyan, túl hosszú figyelmeztetést is, amely elfedi azt a kulcsfontosságú üzenetet, hogy az ügyfél nem rendelkezik a *befektetési termékhez* vagy szolgáltatáshoz szükséges ismeretekkel és tapasztalattal, vagy ezek megléte nem alátámasztott.
61. Az Intézmény nem tompíthatja a figyelmeztetések fontosságát, és nem ösztönözheti az ügyfelet azok figyelmen kívül hagyására (például telefonbeszélgetések során vagy a figyelmeztetésben használt megfogalmazás által).
62. Az MNB elvárja az olyan üzenetek használatának kerülését a figyelmeztetésekben, amelyek arra ösztönözhetik az ügyfelet, hogy folytassa az ügyletet, újból végezze el a megfelelőség értékelését, vagy kérje a szakmai ügyféllé történő átminősítést. Az Intézmény egyebek mellett bevezethet egy olyan folyamatot is, amely során az ügyfél még az ügylet megkezdése előtt megerősíti, hogy megismerte a figyelmeztetésben szereplő információkat.
63. Amennyiben az Intézmény egy olyan ügyfélnek, aki nem rendelkezik a szükséges ismeretekkel és tapasztalattal, oktatási eszközöket, webináriumokat vagy „demó” kereskedési platformokat ajánl fel ismereteinek bővítése céljából, elvárt, hogy az Intézmény ezt követően állapítsa meg, hogy az ügyfél rendelkezik-e az adott *befektetési termékkel* vagy szolgáltatással kapcsolatos szükséges ismeretekkel, ennek során elvárt, hogy az Intézmény az ügyfél tudásának szintjére összpontosító új megfelelőségi értékelést végezzen el. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény az ilyen oktatási eszközöket ne strukturálja olyan módon, hogy azok kifejezetten javítsák az ügyfél azon képességét, hogy helyes válaszokat adjon egy előre meghatározott kérdésre, mivel ez azon elvárás megkerüléséhez vezethet, hogy az Intézmény értékelje az ügyfélnek a részére felkínált vagy által kért *befektetési termékekkel* kapcsolatos ismereteit és tapasztalatát.
64. A Bszt. 46. § (1) bekezdésének alkalmazásával összefüggésben az Intézménynek javasolt utólag – rendszeres időközönként – értékelnie a kiadott figyelmeztetések általános hatékonyságát, például úgy, hogy értékeli a figyelmeztetés ellenére végrehajtott tranzakciók számának és az összes kiadott figyelmeztetésnek az

arányát, és szükség esetén indokolt módosítani a vonatkozó politikáit és eljárásait. Az Intézmény például figyelembe veheti azokat a helyzeteket, amikor nagyobb az összeférhetetlenség kockázata, mivel az Intézmény saját *befektetési termékeit* (vagy az ugyanazon csoporthoz tartozó szervezetek által kibocsátott *befektetési termékeket*) értékesíti, vagy aktívan forgalmaz *befektetési termékeket*. Egy másik figyelembe vehető tényező az Intézmény által kínált vagy az ügyfelek által tőle igényelt termékek nagyfokú összetettsége vagy kockázata.

VI. Egyéb, kapcsolódó követelmények

VI.1. Az Intézmény alkalmazottainak képzése

65. Elvárt, hogy az Intézmény biztosítsa, hogy a megfelelőségi értékelésben részt vevő alkalmazottai legyenek tisztában az értékelésben betöltött szerepükkel, valamint megfelelő szintű készségekkel, ismeretekkel és szakértelemmel rendelkezzenek, ideértve a vonatkozó szabályozási követelmények és eljárások megfelelő ismeretét, ahhoz, hogy eleget tehessenek kötelezettségeinek. Elvárt, hogy e célból az Intézmény rendszeresen képezze az alkalmazottait.
66. Az Intézmény nevében az ügyfeleknek a *befektetési termékekről* vagy szolgáltatásokról információt nyújtó alkalmazottaknak 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 szakértelemnek, ideértve a megfelelőségi értékelésre vonatkozó ismereteket és szakértelmet is.
67. Az Intézménynek javasolt azt is biztosítani, hogy az ügyfelekkel közvetlenül kapcsolatba nem kerülő, de a megfelelőség értékelésében bármely más módon részt vevő egyéb alkalmazottak is rendelkezzenek a szükséges készségekkel, tudással és szakértelemmel, a megfelelőségi folyamatban betöltött szerepüktől függően. Ilyen részvételt jelenthet például a következő feladatok ellátása: a kérdőívek kialakítása, a megfelelőségi értékelés elvégzéséhez szükséges algoritmusok meghatározása, illetve a megfelelőségi értékelés elvégzéséhez és a megfelelési követelményeknek való megfelelés ellenőrzéséhez szükséges egyéb szempontok meghatározása.
68. Adott esetben az automatizált eszközök (ideértve a hibrid eszközöket is) alkalmazása során az MNB elvárja, hogy az Intézmény biztosítsa, hogy az ilyen eszközök meghatározásával kapcsolatos tevékenységekben részt vevő alkalmazottai
 - a. megfelelő ismeretekkel rendelkezzenek az automatikus értékeléshez használt technológiáról és algoritmusokról (különösen az értékelést szolgáló algoritmusok logikájáról, kockázatairól és szabályairól); és

- b. képesek megérteni és felülvizsgálni az algoritmusok által generált értékelést.

VI.2. Nyilvántartás

69. A Rendelet 56. cikk (2) bekezdésében említett megfelelőségi értékelésről szóló nyilvántartás vezetésére vonatkozó kötelezettség részeként elvárt, hogy az Intézmény legalább a következőket biztosítsa:

- a. megfelelő nyilvántartási és megőrzési intézkedéseket a megfelelőség értékeléséhez kapcsolódó rendszerezett és átlátható nyilvántartás biztosítása érdekében, amely tartalmazza az ügyféltől összegyűjtött információkat, és az Intézmény által nyújtott, *nem tanácsadási szolgáltatásokat*;
- b. azt, hogy a nyilvántartási intézkedések kialakításuknál fogva lehetővé teszik a megfelelőség értékeléséhez kapcsolódó hibák kimutatását;
- c. a nyilvántartások hozzáférhetővé tételét az Intézmény érintett alkalmazottai és az illetékes hatóságok számára; és
- d. a megfelelő folyamatok rendelkezésre állását a nyilvántartási intézkedések esetleges hiányosságainak vagy korlátainak ellensúlyozására.

70. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény az általa elfogadott nyilvántartási rendszereket úgy alakítsa ki, hogy azok lehetővé tegyék számára az utólagos nyomon követést az alábbiak tekintetében:

- a. a megfelelőségi értékelés eredménye, ideértve annak indokolását is, azaz az összegyűjtött és értékelt ügyfélinformációk és az értékelés eredménye közötti egyértelmű kapcsolatot;
- b. az Intézmény által kiadott figyelmeztetés, ha a *befektetési terméket* vagy szolgáltatást az ügyfél számára potenciálisan nem megfelelőnek minősítette, vagy ha az ügyfél nem adott elegendő információt ahhoz, hogy az Intézmény elvégezhesse a megfelelőség értékelését (függetlenül attól, hogy az ügyfél kérte-e az ügylet végrehajtását vagy sem);
- c. annak ténye, hogy az ügyfél a figyelmeztetés ellenére kérte-e az ügylet végrehajtását; és
- d. annak ténye, hogy az Intézmény elfogadta-e az ügyfél ügylet végrehajtására irányuló kérelmét a vonatkozó eljárásoknak megfelelően.

71. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény a megfelelőség értékelésével kapcsolatos valamennyi lényeges információt rögzítsen, például az ügyfélre vonatkozó információkat (ideértve azt is, hogy ezeket az információkat az Intézmény hogyan használja fel, illetve hogyan értékeli az ügyfél tudás- és tapasztalat-profiljának meghatározásához), valamint az ügyfélnek kínált *befektetési termékekre* vonatkozó információkat. Elvárt továbbá, hogy a nyilvántartás tartalmazza:

- a. a megfelelőség értékelésével összefüggésben nyújtott információk frissítéseit, különös tekintettel az ügyfél tudás- és tapasztalat-profiljának bármilyen változására;

- b. azon *befektetési termékek* típusait, amelyek az adott profilhoz megfelelőek, az értékelés indokolását, valamint az esetleges változásokat és azok okait.
72. Az Intézménynek javasolt olyan mechanizmusokat bevezetnie, amelyek lehetővé teszik számára azon további kockázatok megértését és mérséklését, amelyek hatással lehetnek a befektetési szolgáltatások online vagy digitális eszközökön keresztül történő nyújtására, például a rosszindulatú kibertevékenységek esetén.
73. Az Intézmény által alkalmazott nyilvántartási rendszerek a *nem tanácsadói szolgáltatások* nyújtására használt forgalmazási csatornától függően csatornánként eltérhetnek. Amennyiben az Intézmény a szolgáltatásokat
- a. online nyújtja, elvárt, hogy informatikai eszközöket fejlesszen ki az információk nyomon követésére és tárolására;
 - b. telefonon nyújtja, elvárt, hogy megfelelő intézkedéseket fogadjon el annak biztosítására, hogy az általa kiadott figyelmeztetést össze tudja kapcsolni azon ügyfél esetleges ügyletével, amelyről az ügyfél úgy dönt, hogy a figyelmeztetés ellenére is kéri a végrehajtását;
 - c. személyesen nyújtja, elvárt, hogy összegyűjtse és rögzítse a megfelelőségi értékelés során használt valamennyi releváns formanyomtatványt és dokumentumot, különösen azokat, amelyeket az ügyfél és/vagy az Intézmény személyzete aláírt.

VI.3. Azon helyzetek meghatározása, amelyekben szükség van a megfelelőség értékelésére

74. Az Intézménynek megfelelő intézkedéseket szükséges elfogadnia annak biztosítására, hogy képes legyen meghatározni azon helyzeteket, amelyekben megfelelőségi értékelést kell végezni, és kerülnie kell annak elvégzését olyan helyzetekben, amikor alkalmassági értékelést kell végezni.
75. Elvárt, hogy az Intézmény olyan eljárásokkal és kontrollmechanizmusokkal rendelkezzen az értékesítéssel foglalkozó alkalmazottak és az ügyfelek közötti interakció tekintetében, amelyek irányítják és rögzítik¹⁴ az interakciót, és biztosítják, hogy az Intézmény egyértelmű különbséget tegyen egyrészt a *nem tanácsadói szolgáltatások* és az ezen kívül eső szolgáltatások keretében kötött ügyletek, másrészt a kizárólag végrehajtáson alapuló mentesség hatálya alá tartozó ügyletek és az egyéb *nem tanácsadói szolgáltatások* keretében kötött ügyletek között.
76. Az Intézménynek olyan politikákkal és eljárásokkal kell rendelkeznie, amelyek biztosítják, hogy teljesülnek a Bszt. 45. § (3) bekezdésében a kizárólag végrehajtással kapcsolatos szolgáltatás nyújtására vonatkozóan előírt feltételek, amely esetben nem kell megfelelőségi értékelésre sort keríteni.¹⁵

¹⁴ Figyelembe véve a 69. pontot.

¹⁵ Ez nem akadályozza meg az Intézményt abban, hogy mindenféle – összetett és nem összetett – termék esetében elvégezze a megfelelőség értékelését.

77. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény politikákat és eljárásokat dolgozzon ki, hajtson végre és frissítse ezeket annak meghatározása érdekében, hogy mely *befektetési termékei* tekinthetők „összetettnek” és melyek „nem összetettnek” a megfelelőségi követelmények alkalmazása tekintetében. A Bszt. 45. § (3) bekezdés f) pontjában említett pénzügyi eszközöket összetettnek kell minősíteni, kivéve, ha azokat a Rendelet 57. cikkében foglalt valamennyi kritérium alapján értékelte, és ezen értékelés eredménye szerint az ott írt valamennyi feltétel teljesült.
78. Az Intézmény politikáinak és eljárásainak biztosítania kell, hogy a Bszt. 45. § (3) bekezdés a-e) pontjában szereplő, nem összetett eszközök jegyzékéből kifejezetten kizárt *befektetési termékeket* az Intézmény semmi esetre se értékelje a Rendelet 57. cikkében meghatározott kritériumok alapján, hogy nem összetett *befektetési termék*ként lehessen besorolni ezeket a megfelelőség értékelése tekintetében.
79. Az MNB elvárja az Intézménytől annak nyomon követését, hogy az ügyfél az Intézmény által vagy az annak nevében folytatott személyre szabott kommunikáció alapján nyújtotta-e be megbízását. Ilyen esetekben az Intézménynek ki kell zárnia az ügyletet a kizárólag végrehajtáson alapuló mentesség hatálya alól.

VI.4. Ellenőrzések

80. Az MNB elvárja, hogy az Intézmény megfelelő nyomon követési intézkedésekkel és kontrollmechanizmusokkal rendelkezzen a megfelelőségi értékelés követelményeinek való megfelelés biztosítása érdekében.
81. Amennyiben az Intézmény automatizált rendszerekre vagy eszközökre támaszkodik a megfelelőség értékelésének folyamatában (például ismereteken és tapasztalatokon alapuló ügyfélprofil-készítő eszközök, automatikus figyelmeztetések vagy a *befektetési termékek* összetettségének ellenőrzése), elvárt, hogy ezek a rendszerek vagy eszközök megfeleljenek a célnak, és azokat az Intézmény rendszeresen ellenőrizze. Az Intézménytől elvárt a nyilvántartás vezetése a nyomon követésről.¹⁶
82. Ha az Intézmény a megfelelőség értékelésével összefüggésben automatizált ellenőrzéseket alkalmaz, elvárt annak biztosítása, hogy ezeket ne lehessen kijátszani, továbbá elvárás a megfelelő működés rendszeres időközönként történő nyomon követése. Az informatikai problémák korai felismerését megfelelő politikák és eljárások révén szükséges biztosítani.
83. A megfelelőség értékelésével összefüggésben az MNB elvárja, hogy az Intézmény különösen fordítson figyelmet a *befektetési termékek* összetettségére. Például a megfelelőség-értékelési eszközökhöz használt összetett kódokat tartalmazó adatbázisokat javasolt rendszeresen felülvizsgálni és naprakészen tartani.
84. Amennyiben a megfelelőség értékelése személyes találkozókra történik, amely esetben emberi beavatkozásra kerül sor, az Intézménynek írásos feljegyzéseket kell

¹⁶ Lásd a 69. pontot is.

csatolnia a személyes találkozóról a nyilvántartásába annak nyomon követése érdekében, hogy az értékesítéssel foglalkozó alkalmazottak eleget tesznek-e a megfelelőség értékelésével kapcsolatos kötelezettségeiknek. Az Intézménytől elvárt, hogy ellenőrzési eljárásai részeként nyomon kövesse ezen nyilvántartásokat.

VII. Záró rendelkezések

85. Az ajánlás a 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.
86. 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.
87. Az MNB felhívja a figyelmet arra, hogy a pénzügyi szervezet az ajánlás tartalmát szabályzatai részévé teheti. Ebben az esetben a pénzügyi szervezet jogosult feltüntetni, hogy vonatkozó szabályzatában foglaltak megfelelnek az MNB által kiadott vonatkozó számú ajánlásnak. Amennyiben a pénzügyi szervezet csupán az ajánlás egyes részeit kívánja szabályzataiban megjeleníteni, úgy az ajánlásra való hivatkozást kerülje, illetve csak az ajánlásból átemelt részek tekintetében alkalmazza.
88. Az MNB a jelen ajánlás alkalmazását 2023. március 1-től várja el az érintett pénzügyi szervezetektől.
89. 2023. március 1-jén a 10/2019. (IV.15.) MNB ajánlás VII. fejezete hatályát veszti.

Dr. Matolcsy György sk.
a Magyar Nemzeti Bank elnöke