



A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 3/2013. (II. 7.) számú ajánlása a befektetési szolgáltatási tevékenység nyújtása során a szerződéskötést megelőző tájékoztatói kötelezettség prudens teljesítéséhez

I. Az ajánlás célja és hatálya

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (**Felügyelet**) által kiadott **ajánlások általános célja** a Felügyelet hatáskörébe utalt jogszabályok egységes alkalmazásának elősegítése érdekében a jogalkalmazás kiszámíthatóságának növelése. A Felügyelet által kiadott ajánlások a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseken, mint minimum követelményeken felül fogalmazznak meg az egységes jogalkalmazást elősegítő elvárásokat. Az ajánlásnak a pénzügyi szervezetekre nézve kötelező ereje nincs, ugyanakkor az ajánlásban foglalt elvárások követését, illetve az ahhoz történő igazodást a Felügyelet ellenőrzési és monitoring tevékenysége során kiemelt figyelemmel kíséri.

A befektetési szolgáltatási tevékenység végzése során a szerződéskötést megelőző tájékoztatói kötelezettséghez kapcsolódó elvárásokról szóló **ajánlás célja**, hogy a befektetési szolgáltatási tevékenységet nyújtó szolgáltató olyan szolgáltatást kínálhasson ügyfele számára, amely összhangban van az ügyfél befektetési céljaival, kockázatviselő képességével és hajlandóságával, és ezáltal az ügyfél a konkrét befektetési döntését a számára megismerhető, feldolgozható, értelmezhető információkra alapozva körültekintően, felelősen, tudatosan hozza meg, továbbá az ügyfél tisztában legyen a számára kínált szolgáltatás jellemzőivel.

Az ajánlás címzettjei azok a pénzügyi szervezetek, melyek a vonatkozó jogszabály felhatalmazása alapján befektetési szolgáltatási tevékenység és azt kiegészítő szolgáltatás végzésére jogosító engedéllyel rendelkeznek (**Szolgáltatók**).

Az ajánlás alkalmazása szempontjából leendő szerződő félnek, ügyfélnek minősül valamennyi személy vagy szervezet, aki/amely az adott társasággal még nem/vagy már létesített jogviszony alapján az engedélyezett tevékenységekkel összefüggésben befektetési szolgáltatást és kiegészítő szolgáltatást kíván igénybe venni, illetve vesz igénybe. Az ajánlások elsősorban azon helyzetekre vonatkoznak, amelyekben a szolgáltatásokat lakossági ügyfeleknek nyújtják, azokat – szükséges mértékben – azonban akkor is alkalmazandónak kell tekinteni, ha a szolgáltatásokat szakmai ügyfeleknek nyújtják.

A Felügyelet elvárt magatartásnak tekinti, hogy az ajánlás címzettjei gondoskodjanak arról, hogy a befektetési szolgáltatási tevékenység nyújtására általuk igénybe vett közvetítők is tartsák be az ajánlás vonatkozó előírásait.

A befektetési szolgáltatási tevékenységre vonatkozó normaanyagot különösen az alábbi **jogszabályok** tartalmazzák, így a jelen ajánlás az ott megfogalmazottak tekintetében kíván követendő jogalkalmazói gyakorlatot megfogalmazni, ugyanakkor az a hivatkozott jogszabályok rendelkezéseit nem érinti:

- a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Bszt.) XI. Fejezet „A szerződéskötés szabályai” Előzetes tájékoztatói kötelezettség című része;
- a befektetési szolgáltatási tevékenységet, befektetési szolgáltatási tevékenységet kiegészítő szolgáltatást, valamint árutőzsdei szolgáltatást folytató gazdálkodó szervezet üzletszabályzatának kötelező tartalmi elemeiről szóló 22/2008. (II. 7.) Korm. rendelet.

Jelen ajánlás a jogszabályi rendelkezésekre nem kíván visszautalni az elvek és elvárások megfogalmazásakor, amennyiben tehát a jogszabályok azokon túlmutató követelményeket írnak elő, az ezeknek való megfelelést a Felügyelet természetesen továbbra is elvárja.

Az érintett témában korábban a Felügyelet még nem adott ki ajánlást.

II. Preambulum

A befektetési szolgáltatási tevékenységet nyújtó Szolgáltatóktól elvárt, hogy csak olyan pénzügyi eszközt ajánljanak a leendő szerződő fél, illetve ügyfél számára, amely pénzügyi eszköz jellemzőivel az ügyfél pontosan tisztában van. A leendő szerződő félnek, illetve ügyfélnek eljuttatott minden információval szemben – különösen az egyes pénzügyi eszközökkel kapcsolatban felmerülő kockázatok és a Szolgáltatót terhelő felelősség befektetők általi megismerése érdekében – a Felügyelet részéről általános elvárás, hogy az tisztességes, átlátható, egyértelmű és közérthető legyen.

III. Az ügyfelek tájékoztatása

1. A Szolgáltatóknak egyértelmű és közérthető módon tájékoztatniuk kell az ügyfeleket arról, hogy az alkalmassági és megfelelési teszt értékelése azt a célt szolgálja, hogy a Szolgáltató a lehető legnagyobb mértékben az ügyfél érdekében járhasson el. A Szolgáltatók a folyamat egyik szakaszában sem fogalmazhatnak kétértelműen vagy félreérthetően a folyamatban őket terhelő felelősséggel kapcsolatban.
2. A tájékoztatásnak ki kell térnie az alkalmassági és megfelelési teszt értékelésére. Az alkalmassági és megfelelési teszt értékelése alatt az ügyféllel kapcsolatos információgyűjtés folyamatának egésze, valamint ezt követően annak értékelése értendő, hogy egy adott pénzügyi eszköz az adott ügyfél számára alkalmas-e, illetve megfelelő-e.
3. Az alkalmassági és megfelelési teszt értékelésével kapcsolatos tájékoztatásnak segítenie kell az ügyfeleket abban, hogy megértsék a teszt elvégzésének célját, és arra kell ösztönöznie őket, hogy pontos és elégséges információt szolgáltatassanak ismereteikről, tapasztalatukról, továbbá alkalmassági teszt esetén pénzügyi teherviselő képességükről és befektetési céljaikról. A Szolgáltatóknak hangsúlyozniuk kell az ügyfelek előtt, hogy szükség van a teljes és pontos információgyűjtésre ahhoz, hogy az ügyfelek számára alkalmas és megfelelő termékeket és szolgáltatásokat ajánlhassanak.
4. A Szolgáltatóknak törekedniük kell arra, hogy az ügyfél megértse a befektetés kockázatát, valamint a kockázat és a befektetés hozama közötti összefüggést. Ahhoz, hogy megértsék az ügyfelekkel a befektetési kockázat mibenlétét, a Szolgáltatóknak előzetesen, érthető példákkal kell szemléltetniük a vállalt kockázati szint függvényében esetlegesen bekövetkező veszteség mértékét, és értékelniük kell az ügyfelek által a lehetséges kimenetekre adott válaszokat. Fel kell hívni az ügyfél figyelmét arra, hogy a példák és az azokra adott válaszok célja az ügyfél kockázathoz való viszonyulásának (kockázati profiljának) meghatározása, és ezáltal a számára megfelelő pénzügyi eszközök, eszközcsoportok (termékek) és az azokhoz kapcsolódó kockázatok azonosítása.

5. Az alkalmassági és megfelelési teszt értékelése a Szolgáltató felelőssége. A Szolgáltatóknak nem szabad azt állítaniuk vagy érzékeltetniük, hogy az ügyfél dönt a pénzügyi eszközzel kapcsolatos alkalmasságról, megfeleléséről vagy, hogy az ügyfél határozza meg, melyik pénzügyi eszköz felel meg saját kockázati profiljának. A Szolgáltatók például nem jelenthetik ki az ügyfélnek egy adott pénzügyi eszközről, hogy azt az ügyfél választotta ki, mint számára alkalmasat, és nem kérhetik az ügyféltől valamely pénzügyi eszköz vagy szolgáltatás alkalmasságának vagy megfeleléségének megerősítését.
6. A Felügyelet fontosnak tartja, hogy a Szolgáltatók az alkalmassági és megfelelési teszt értékelését követően az ügyfelet írásban, vagy egyéb tartós adathordozón, dokumentált és ellenőrizhető módon tájékoztassák a teszt eredményéről, így különösen ügyfélkockázati besorolásáról, illetve arról, hogy az adott ügyfélkockázati besorolás alapján milyen pénzügyi eszközök, eszközcsoportok (termékek), szolgáltatások alkalmasak befektetési elvárásai megvalósítására. A Szolgáltató által alkalmazott ügyfélkockázati besorolásoknak és az egyes ügyfélkockázati besorolásokhoz rendelt pénzügyi eszközöknek, eszközcsoportoknak (termékeknek) áttekinthetőnek kell lennie.
7. A Felügyelet elvárja, hogy a Szolgáltatók az ügyfelet dokumentált módon tájékoztassák arról is, ha a teszt értékelésére az általa adott információk elégtelenek voltak (pl. kérdésekre adott válasz hiánya) miatt nem került sor.
8. A Felügyelet követendőnek tartja, hogy amennyiben a Szolgáltatók a megfelelési teszt alapján úgy ítélik meg, hogy a leendő szerződő fél vagy ügyfél számára az adott pénzügyi eszköz vagy ügylet nem megfelelő, úgy a Szolgáltatók elsődlegesen azon a kommunikációs eszközön keresztül hívják fel erre az ügyfél figyelmét, amelynek igénybevételével az ügyfél a pénzügyi eszközre vagy ügyletre való megbízást kezdeményezte.
9. A Felügyelet javasolja, hogy amennyiben az ügyfél számára az adott pénzügyi eszköz vagy ügylet nem megfelelő és a pénzügyi eszközre vagy ügyletre vonatkozó megbízás végrehajtásra került, úgy a Szolgáltatók a megbízás végrehajtását követő tájékoztató információk között ismételtén értesítsék az ügyfelet a meg nem felelésről. Ez megtörténhet az ügyletek visszaigazolására szolgáló dokumentumokon vagy a számlakivonatokon is.
10. A Felügyelet elvárja, hogy az Európai Értékpapír-piaci Hatóság (ESMA) által publikált [Befektetési útmutatót](#) a Szolgáltatók az ügyfélforgalom számára rendelkezésre álló helyiségekben tegyék elérhetővé, továbbá azt saját honlapjukon jelenítsék meg.

III. Alkalmassági és megfelelési teszt

11. A Szolgáltatók a kínált szolgáltatásra szóló szerződés megkötését és a megbízás végrehajtását megelőzően, annak érdekében, hogy az ügyfél számára valóban a megfelelő pénzügyi eszközt, illetve ügyletet ajánlja, meggyőződnek arról, hogy a kínált szolgáltatás a leendő szerződő fél, ügyfél számára megfelelő-e, illetve alkalmas-e a körülményeihez igazodó befektetési elvárásai, döntései megvalósítására. A Felügyelet az előzetes tájékoztató kötelezettség keretében végzendő alkalmassági és megfelelési tesztek kérdőív alkalmazásával történő elvégzését várja el a Szolgáltatóktól azzal, hogy a Szolgáltató az értékelés során – a kérdőív alapján szerzett információkon felül – figyelembe vehet más olyan tény, adatot, körülményt is, amely dokumentált (rögzített) módon a rendelkezésére áll és megítélése szerint az ügyfél alkalmasságának, illetve megfeleléségének megállapítása tekintetében relevanciával bír.
12. A Felügyelet a kérdőív összeállítása kapcsán elvárja, hogy a kérdések könnyen értelmezhetőek és egyértelműek legyenek, továbbá zárt módon, előre rögzített válaszlehetőségek megjelölésével kerüljenek megfogalmazásra.
13. A Szolgáltatóknak az alkalmassági és megfelelési tesztet úgy kell összeállítani, hogy a teszt kérdései minél inkább összhangban legyenek az általa ténylegesen végzett tevékenységekkel, illetve a ténylegesen kínált pénzügyi eszközök körével, sajátosságaival.

14. A Felügyelet javasolja, hogy a Szolgáltatók az alkalmassági és megfelelési teszt keretében alkalmazott kérdőívben szereplő kérdéseket az eltérő ügyfélszegmensek vagy eltérő ügyfél jellemzők (pl. lakossági, privát banki ügyfél, kis- és középvállalkozás, nagyvállalat) szerinti kategóriákra vonatkozólag elkülönítetten is készítsék el.

15. A kérdőívben szereplő kérdések összeállításánál a Szolgáltatók törekedjenek a kérdőívben olyan kérdések feltevésére, amelyek alkalmasak a kérdezett ügyfél, vagy leendő szerződő fél válaszadásában megjelenő esetleges ellentmondások, koherencia zavarok kiszűrésére (pl. a pénzügyi eszközt nem ismeri az ügyfél, de a múltban rendelkezett ilyen eszközzel vagy kockázatvállalási hajlandósága magas, de úgy nyilatkozik, hogy tőkeveszteséget nem kíván elszenvedni, továbbá ha a kevés ismerettel vagy tapasztalattal rendelkező ügyfél agresszíven viszonyul a kockázatokhoz, vagy ha az óvatos kockázati profilhoz ambiciózus befektetési célkitűzések társulnak). Amennyiben a Szolgáltató felismerte az ügyfél által adott információkban rejlő ellentmondást, úgy az ügyfél bevonásával/közreműködésével meg kell kísérelnie a következetlenségek vagy pontatlanságok helyesbítését.

16. Abban az esetben, ha az alkalmassági és megfelelési teszt ugyanazon dokumentumban jelenik meg, a Felügyelet elvárja, hogy a dokumentumból jól elkülöníthető módon tűnjön ki ennek ténye. Elvárás továbbá, hogy a dokumentumban egyértelműen legyenek megjelölve a megfelelés és alkalmasság vizsgálatára szolgáló kérdések, és az figyelemfelhívásra alkalmas módon tájékoztassa a leendő szerződő felet, illetve ügyfelet a két teszt eltérő céljára és alkalmazási körére.

17. Az ügyfelek alkalmasságának vizsgálata során a Felügyelet javasolja, hogy a pénzügyi teherviselő képesség vizsgálatánál a Szolgáltatók mérjék fel az ügyfél veszteségviselő képességét. E folyamat során helyezzenek hangsúlyt arra, hogy azonosítsák azokat az ügyfeleket, amelyek alacsony tőkeveszteséget hajlandóak és képesek elszenvedni. A teherviselő képesség meghatározásához javasolt konkrét, a kockáztatható összegre, illetve az elhelyezett megtakarítások kockáztatható hányadára vonatkozó kérdésekkel kell felmérni az ügyfél ezen jellemzőit.

18. Az alkalmassági teszt elvégzése során az ügyfél pénzügyi teherviselő képessége vagy befektetési céljai feltárásához szükséges információk lehetnek többek között az ügyfél:

- a) családi állapota (különösen az ügyfélnek a házassági vagy élettársi tulajdonában lévő vagyonnal kapcsolatos kötelezettségvállalásra való jogképessége);
- b) családi helyzete (az ügyfél családi helyzetének változásai – például új gyermek születése vagy a felsőfokú tanulmányokat megkezdő gyermek – hatással lehetnek pénzügyi helyzetére);
- c) foglalkoztatási helyzete (amennyiben az ügyfél elveszíti a munkahelyét vagy közelít a nyugdíjhoz, az hatással lehet pénzügyi helyzetére és befektetési célkitűzéseire);
- d) egyes releváns befektetéseinek likviditásigénye.

Az ügyfél életkora rendszerint különösen fontos információ, amellyel a Szolgáltatóknak tisztában kell lenniük ahhoz, hogy értékelni tudják egy adott pénzügyi eszköz alkalmasságát. A szükséges információk meghatározása során a Szolgáltatók vegyék figyelembe, hogy az adott információban bekövetkező változás milyen hatással járhat az alkalmasság szempontjából.

19. A Szolgáltatóknak mindent meg kell tenniük annak biztosítására, hogy az ügyfelekről gyűjtött információk megbízhatóak legyenek. A Szolgáltatóknak különösen az alábbiak szerint kell eljárniuk:

- a) nem támaszkodhatnak indokolatlan mértékben az ügyfelek önértékelésére az ismeretek, a tapasztalat és a pénzügyi teherviselő képesség tekintetében;
- b) biztosítaniuk kell, hogy az értékelési folyamatban alkalmazott valamennyi eszköz megfelelően megtervezett legyen (azaz például a kérdéseket ne úgy fogalmazzák meg, hogy azok egy bizonyos típusú befektetés irányába befolyásolják az ügyfelet); valamint
- c) biztosítaniuk kell az ügyfélre vonatkozó információk következetességét.

20. Az ügyfelektől elvárható, hogy helytálló, naprakész és teljes információt szolgáltatassanak az értékeléshez. A Szolgáltatóknak mindent meg kell tenniük az ügyfelekről gyűjtött információk megbízhatóságának ellenőrzésére. A Szolgáltatók felelősek annak biztosításáért, hogy megfelelő információkat szerezzenek az értékelés elvégzéséhez. A Szolgáltatóknak például meg kell vizsgálniuk, hogy vannak-e nyilvánvaló pontatlanságok az ügyfelek által szolgáltatott információkban. Gondoskodniuk kell arról is, hogy az ügyfelekhez intézett kérdéseket az ügyfelek nagy valószínűséggel helyesen értelmezzék, és hogy minden más információgyűjtési módszer kialakítása megfelelő legyen az értékeléshez szükséges információk megszerzéséhez.

21. Az önértékelést objektív kritériumokkal kell ellensúlyozni. Például:

a) a Szolgáltató ne azt kérdezze meg az ügyféltől, hogy kellőképpen tapasztaltnak érzi-e magát a bizonyos pénzügyi eszközökbe történő befektetéshez, hanem azt, hogy milyen típusú pénzügyi eszközöket ismer;

b) a Szolgáltató ne azt kérdezze meg az ügyféltől, hogy szerinte elegendő befektetni kívánt pénzeszközzel rendelkezik-e, hanem kérjen tárgyyszerű adatokat az ügyfél pénzügyi helyzetéről;

c) a Szolgáltató ne azt kérdezze meg az ügyféltől, hogy szívesen vállal-e kockázatot, hanem azt, hogy egy adott időtartamra vetítve milyen mértékű veszteséget lenne hajlandó elfogadni.

22. A Felügyelet fontosnak tartja, hogy a Szolgáltatók az ügyfelekre, a leendő szerződő félre vonatkozó előzetes tájékoztatót írásban, vagy egyéb tartós adathordozón vagy a szolgáltató által meghatározott honlapon végezzék el. Amennyiben a Szolgáltatók az ügyfelek által kezelendő eszközöket (például online kérdőívet) használnak az értékelés során, gondoskodniuk kell arról, hogy megfelelő rendszerekkel és ellenőrző intézkedésekkel rendelkezzenek annak biztosítására, hogy az eszközök a célnak megfelelnek, és kielégítő eredményeket hoznak. A Szolgáltatóknak gondoskodniuk kell az ilyen eszközök használatával járó potenciális kockázatok enyhítéséről. Potenciális kockázattal jár például az, ha az ügyfél (saját kezdeményezésére vagy az ügyfélkapcsolati munkatársak biztatására) megváltoztatja a válaszait, hogy hozzáférjen olyan pénzügyi eszközökhöz, amelyek máskülönben nem lennének számára alkalmasak.

IV. Személyi feltételek

23. A Szolgáltatók kötelesek biztosítani, hogy az alkalmassági és megfelelési teszt értékelési folyamatában közreműködő alkalmazottaik rendelkezzenek a szükséges tudással és szakértelemmel. Az alkalmazottaknak tisztában kell lenniük az értékelési folyamatban betöltött szerepükkel, és rendelkezniük kell a feladataik ellátásához szükséges jártassággal, tudással és szakértelemmel, így többek között kellőképpen ismerniük kell a vonatkozó szabályozási követelményeket és eljárásokat. Az alkalmazottaknak rendelkezniük kell olyan készségekkel, amelyekkel értékelni tudják az ügyfél igényeit és körülményeit. Ezen kívül kellő ismerettel kell rendelkezniük a pénzügyi piacok tekintetében ahhoz, hogy megértsék az ajánlandó (vagy az ügyfél nevében megvásárolandó) pénzügyi eszközök természetét, és meg tudják állapítani, hogy az eszközök jellemzői megfelelnek-e az ügyfél igényeinek és körülményeinek.

V. Az ügyfelektől gyűjtendő információ terjedelme (arányosság)

24. A Szolgáltatóknak meg kell határozniuk az ügyfelektől gyűjtendő információk terjedelmét, a számukra nyújtandó szolgáltatások összes jellemzőjére figyelemmel.

25. Ahol a jogszabály előzetes tájékoztatói kötelezettséget ír elő, a szolgáltatások nyújtását megelőzően a Szolgáltatóknak mindig össze kell gyűjteniük az ügyfél tudásával és tapasztalatával, illetve alkalmassági teszt esetében a pénzügyi helyzetével és befektetési céljaival kapcsolatos „szükséges információkat”.

26. A gyűjtött információ terjedelme változó lehet. Annak meghatározása során, hogy mely információ számít „szükségesnek” és relevánsnak, a Szolgáltatóknak a következő szempontokat

kell mérlegelniük az ügyfél ismeretei és tapasztalata, pénzügyi helyzete és befektetési céljai megítélésében:

- a) azon pénzügyi eszköz vagy ügylet típusa, amelyet a Szolgáltató ajánlani vagy vásárolni, illetve végrehajtani szándékozik (beleértve az összetettséget és a kockázat szintjét is);
- b) azon szolgáltatások jellege és terjedelme, amelyeket a Szolgáltató nyújtani tud;
- c) az ügyfél típusa, igényei és körülményei.

27. Bár a gyűjtendő információ terjedelme változó lehet, de minden esetben biztosítani kell, hogy a pénzügyi eszköz ajánlása vagy a szolgáltatás nyújtása alkalmas és megfelelő legyen az ügyfél számára. A MiFID alkalmazásában az arányosság elve szerint a Szolgáltatók azon pénzügyi eszközökkel vagy szolgáltatásokkal arányos mértékű információt gyűjthetnek, amelyeket az ügyfélnek kínálnak, vagy amelyekkel kapcsolatban az ügyfél tőlük konkrét szolgáltatást igényel. Az elv nem teszi lehetővé a Szolgáltatóknak, hogy csökkentse az ügyfeleket megillető védelmi szintet.

28. A komplex vagy kockázatos¹ pénzügyi eszközökhöz való hozzáférés biztosítása során például a Szolgáltatóknak gondosan mérlegelniük kell, hogy az ügyfél esetében részletesebb információk gyűjtése szükséges-e, mint más, kevésbé kockázatos vagy nem-komplex pénzügyi eszközök esetében. Ez azt a célt szolgálja, hogy a Szolgáltatók értékeln tudják, milyen mértékben képes az ügyfél megérteni és pénzügyileg viselni az ilyen eszközökkel összefüggő kockázatokat.

29. Illikvid pénzügyi eszközök² esetében a gyűjtendő „szükséges” információ magában foglalja az arra vonatkozó adatokat is, hogy az ügyfél milyen időtávra kíván befektetni. Alkalmassági teszt esetében mindig szükséges információt gyűjteni az ügyfél pénzügyi teherviselő képességéről, azonban a gyűjtendő információk terjedelmét adott esetben az ajánlandó pénzügyi eszköz típusa határozhatja meg. Az illikvid vagy kockázatos pénzügyi eszközök esetében például a gyűjtendő „szükséges” információ kiterjedhet minden olyan, alább felsorolt elemre, amely szükséges annak feltáráshoz, hogy az ügyfél pénzügyi teherviselő képessége 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; illetve a jövedelem forrása (például munkabér, nyugdíj jellegű jövedelem, befektetésből származó jövedelem, ingatlan bérbeadásából származó jövedelem stb.);
- b) az ügyfél vagyona, beleértve a likvid vagyont, a befektetéseket és az ingatlantulajdont, ezen belül pedig az ügyfél tulajdonában lévő pénzügyi befektetések, megtakarítások. A Szolgáltatóknak adott esetben információt kell gyűjtenie a fenti vagyonra esetlegesen alkalmazandó hozzáférési és egyéb feltételekről, hitelekről, garanciákról és más korlátozásokról is;
- 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).

30. A gyűjtendő információk meghatározása során a Szolgáltatóknak figyelembe kell venniük a nyújtandó szolgáltatás jellegét is. Ez a gyakorlatban a következőket jelenti:

- a) amennyiben a Szolgáltató befektetési tanácsadási szolgáltatást nyújt, elegendő információt kell gyűjtenie ahhoz, hogy értékeln tudja az ügyfél arra való képességét, hogy megértse a Szolgáltató által számára ajánlott egyes pénzügyi eszközök természetét és kockázatait;

¹ Az egyes Szolgáltatók határozhatják meg előzetesen az általuk az ügyfeleknek kínált pénzügyi eszközök kockázati szintjét, adott esetben figyelemmel a Szolgáltató felügyeletét végző illetékes hatóságok által közzétett esetleges iránymutatásokra.

² Az egyes Szolgáltatók határozhatják meg előzetesen az általuk az ügyfeleknek kínált pénzügyi eszközök közül melyeket minősítik illikvidnek, adott esetben figyelemmel a Szolgáltató felügyeletét végző illetékes hatóságok által közzétett esetleges iránymutatásokra.

b) amennyiben viszont a Szolgáltató portfóliókezelési szolgáltatást nyújt, az ügyfél nevében a Szolgáltatónak kell meghoznia 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 tanácsadási szolgáltatást vesz igénybe. Ugyanakkor az ügyfélnek ebben a helyzetben is át kell látnia legalább a portfólióhoz kapcsolódó általános kockázatokat, és átfogó rálátással kell rendelkeznie az adott esetben a portfólió részét képező, potenciális pénzügyi eszköz csoportok kockázataira. A Szolgáltatónak nagyon pontos képet kell alkotniuk az ügyfél befektetési profiljáról.

31. Az ügyfél által igényelt szolgáltatás terjedelme is befolyásolhatja az ügyfélről gyűjtött információk részletességét, ezért a Szolgáltatónak például több információt kell gyűjteniük azokról az ügyfelekről, akik a teljes pénzügyi portfóliójukra vonatkozóan kérnek befektetési tanácsadást, mint azokról, akik kifejezetten egy-egy, a teljes portfóliójuknak csupán viszonylag kis részét képező pénzügyi befektetésével kapcsolatban kérnek tanácsot.

32. A Szolgáltatónak az ügyfél típusát is figyelembe kell venniük, amikor a gyűjtendő információról döntenek. Rendszerint részletesebb információkra van szükség például az idősebb és potenciálisan kiszolgáltatott ügyfelek esetében, akik első alkalommal vesznek igénybe szolgáltatást.

33. A gyűjtendő információ függ az ügyfél igényeitől és körülményeitől is. A Szolgáltatónak például részletesebb információra lesz szüksége az ügyfél pénzügyi teherviselő képességével kapcsolatban, amennyiben az ügyfél befektetési céljai sokoldalúak és/vagy hosszú távúak, és kevesebbre akkor, ha az ügyfél rövid távú, biztonságos befektetést keres.

34. Ha a Szolgáltató szakmai ügyfélnek nyújt szolgáltatást (fontos, hogy a szakmai ügyfélként történő besorolás megalapozott legyen), általában joggal feltételezheti, hogy az ügyfél rendelkezik a szükséges tapasztalattal és ismeretekkel, ezért ezzel kapcsolatban nem köteles információt gyűjteni. Amennyiben a Szolgáltató szakmai ügyfélnek nyújt befektetési tanácsadási vagy portfóliókezelési szolgáltatást, a Szolgáltató joggal feltételezheti, hogy az ügyfél képes viselni a befektetési céljaival összhangban álló, kapcsolódó kockázatokat, ezért általában nem köteles információt gyűjteni az ügyfél pénzügyi teherviselő képességéről. Ezt az információt azonban meg kell szerezni, ha ezt az ügyfél befektetési céljai szükségessé teszik. Például ha az ügyfél egy kockázat fedezését tűzi ki célul, a Szolgáltatónak részletes információkra van szüksége az adott kockázattal kapcsolatban, hogy eredményes fedezeti célú pénzügyi eszközt javasolhasson.

VI. Ügyfélinformációk jogi személyek vagy közös tulajdonban lévő, illetve meghatalmazottakkal rendelkező számlák esetében

35. A Szolgáltatónak politikát kell kidolgozniuk arra nézve, hogy jogi személynek, illetve egy vagy több természetes személyt képviselő, harmadik természetes személynek nyújtandó szolgáltatás esetén ki az alanya az alkalmassági és megfelelési tesztnek. A Szolgáltató politikájának úgy kell rendelkeznie, hogy a lehető legnagyobb mértékben az érintett személyek érdekében kell eljárni, és biztosítani kell azok védelmét.

36. Amennyiben az ügyfél jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egy bankszámla közös tulajdonban van, illetve egy vagy több természetes személyt egy másik természetes személy képvisel (meghatalmazott), úgy a Szolgáltatónak annak meghatározása során, hogy ilyen esetekben kire tekintettel végzik el az értékelést, az alábbiakat kell figyelembe venniük.

Amennyiben nincs egyetlen kijelölt képviselő például jogi személyiséggel rendelkező vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, illetve gazdálkodó szervezet (alapítvány, egyház, szövetség, egyesület, önkormányzat, stb.) vagy például házastársak közös tulajdonában lévő bankszámla esetében, úgy a Szolgáltató – előre meghatározott politikája alapján – megállapodik az érintett személyekkel (a jogi személy képviselőivel vagy a képviselt természetes személyekkel) arról, hogy kire vonatkozóan végezzék el az értékelést, és hogy ez az értékelés hogyan zajlik majd le a

gyakorlatban, azaz kitől kell megszerezni az ismeretekre és tapasztalatokra, pénzügyi teherviselő képességre és befektetési célokra vonatkozó információkat. A Szolgáltatónak rögzítenie kell a megállapodást.

37. Amennyiben nem sikerül megállapodást kötni, úgy a Szolgáltatónak az e tekintetben legrelevánsabb (azaz a leggyengébb pénzügyi teherviselő képességű) személyt kell figyelembe vennie. Ugyanezt kell tenni a befektetési célok, valamint a tapasztalat és az ismeretek vizsgálata esetében is (azaz a legkonzervatívabb megvalósítandó befektetési célokkal rendelkező személyt, illetve az ügyletek végrehajtására felhatalmazott személyek közül a legkevesebb tapasztalattal és ismerettel rendelkezőt kell figyelembe venni).

38. Olyan esetben, amikor két vagy több személy együttesen rendelkezik felhatalmazással például egy közös számla felett ügyletek végrehajtására, úgy a Szolgáltató által kidolgozott ügyfélprofilnak tükröznie kell a különböző személyek befektetési döntéseinek meghozatalára való képességét és az ilyen döntések által az azok egyéni pénzügyi helyzetére és befektetési céljaira gyakorolt potenciális hatást.

VII. A tesztek kiértékelési módszertanával szemben támasztott elvárások

39. A Szolgáltatóknak rendelkezniük kell az alkalmassági és megfelelési tesztek értékelésére vonatkozó módszereiket, eljárásaikat tartalmazó belső szabályzattal.

40. A tesztek értékelésének módszerét tartalmazó belső szabályzattal kapcsolatban a Felügyelet javasolja, hogy abban a Szolgáltatók legalább az alábbiakat rögzítsék:

- a) A felelős személy, szervezeti egység megnevezését az alábbi területeken:
 1. az alkalmassági és megfelelési teszt alapját képező kérdőív elkészítése és fejlesztése,
 2. az értékelési módszertan kidolgozása és fejlesztése;
- b) az értékelés alapjául szolgáló – jogszabályban előírt, illetve ezen felül alkalmazott – szempontokat;
- c) az egyes szempontokhoz rendelt súlyozást;
- d) különböző szempontok eltérő súlyozása esetén az alkalmazott eltérő súlyok elveit, indokait;
- e) azon esetkörök részletezését, amelyek esetén az alkalmassági és megfelelési teszt kiértékelése nem végezhető el;
- f) azon minimumfeltételek meghatározását, amelyek hiánya esetén az adott pénzügyi eszköz tekintetében figyelemfelhívás szükséges (megfelelés vizsgálata nem lehetséges), illetve a szolgáltatásnyújtás nem lehetséges az ügyfél számára (alkalmasság hiánya);
- g) amennyiben a kérdésekre adott válaszok ellentmondást tartalmaznak, úgy a kiértékelés során követendő elveket;
- h) az ügyfelek kockázati besorolására alkalmazott kategóriákat.

41. A Szolgáltatóknak a kiértékelési módszertan meghatározásánál törekedniük kell arra, hogy a megválaszolt tesztek lehetőleg egyértelműen és objektívan kiértékelhetők legyenek és ezek segítségével képesek legyenek biztosítani többek között a következőket:

- a) az ügyfélnek nyújtott szolgáltatások során kellő mértékű kockázatmegosztás érvényesül;
- b) az ügyfél kellőképpen tisztában van a kockázat és a hozam közötti összefüggéssel (azaz azzal, hogy a kockázatmentes eszközök szükségszerűen alacsony nyereséget termelnek), valamint az időtartam ezen összefüggésre gyakorolt hatásával és a befektetéseivel járó költségekkel;
- c) az ügyfél pénzügyi teherviselő képességéből adódóan képes finanszírozni a befektetéseket és viselni az azokból származó esetleges veszteségeket;

- d) illikvid pénzügyi eszköz esetén a szolgáltatás nyújtása során adott ajánlás vagy végrehajtott ügylet során figyelembe veszik, hogy az ügyfél milyen időtávra kíván befektetni; valamint
- e) semmilyen összeférhetlenség nem befolyásolja hátrányosan az alkalmassági és megfelelési teszt értékelésének minőségét.

42. A Felügyelet álláspontja szerint az ügyfelek kockázati besorolására alkalmazott kategóriákat, illetve a kategóriák számát úgy kell meghatározni, hogy azok valódi különbséget tegyenek az ügyfelek eltérő kockázati profilja tekintetében.

43. Az ügyfelek kockázati besorolására alkalmazott kategóriák megjelölésénél a Felügyelet olyan elnevezések használatát javasolja, amelyek a lehető legpontosabban és legkifejezőbben utalnak az adott ügyfél kockázati profiljára.

44. Az alkalmassági és megfelelési teszt keretében alkalmazott kérdőív tartalmát, illetve az értékelés módszertanát a Felügyelet javasolja rendszeresen, legalább évente felülvizsgálni. A felülvizsgálat során a kérdésekre adott válaszok elemzése alapján elvárható, hogy a Szolgáltatók végezzenek ún. koherencia vizsgálatot, melynek során értékeljék az egyes témakörökre adott válaszok összhangját, a válaszok esetleges ellenmondásait is. Szintén célszerű új szolgáltatás vagy új pénzügyi eszköz, eszközcsoport, ügylettípus bevezetésekor felülvizsgálatot végezni.

45. Javasolt ütemezetten, legalább háromévente megismételni az ügyfelek alkalmassági és megfelelési tesztjét az ügyfelek által korábban szolgáltatott információk frissítése és ismételt kiértékelése érdekében. Amennyiben az ügyfelek alkalmassági és megfelelési tesztjének ismételt elvégzése során az ügyfél arról nyilatkozik, hogy a teszthez általa legutóbb megadott információk tekintetében érdemi változás nem történt, a szolgáltató hagyatkozhat az ügyfél utolsó, kiértékelt tesztjének eredményére.

VIII. Nyilvántartás

46. A Szolgáltatóknak legalább a következőkről kell gondoskodniuk:

- a) megfelelő nyilvántartási és megőrzési intézkedésekkel átlátható nyilvántartást kell biztosítaniuk az alkalmassági és megfelelési teszt értékelése vonatkozásában;
- b) biztosítaniuk kell, hogy a nyilvántartási intézkedések kialakításuknál fogva lehetővé tegyék az értékeléssel kapcsolatos hibák (például visszaélésszerű értékesítés) kimutatását;
- c) biztosítaniuk kell a Szolgáltatón belüli illetékes személyek, valamint az eljáró felügyeleti hatóságok hozzáférését a nyilvántartásokhoz;
- d) megfelelő folyamatoknak kell rendelkezésre állniuk a nyilvántartási intézkedések esetleges hiányosságainak vagy korlátainak mérséklésére.

47. A Szolgáltatók kötelesek úgy kialakítani nyilvántartásaikat, hogy azok lehetővé tegyék az egyes ügyletek végrehajtása okának utólagos visszakeresését. Ez igen fontos lehet az ügyfél és a Szolgáltató közötti esetleges vita esetén. Az intézkedés emellett az ellenőrzés szempontjából is jelentőséggel bír: például a nyilvántartás hiányosságai hátráltathatják a felügyeleti hatóságnak a Szolgáltató előzetes tájékoztatói kötelezettségének folyamatával kapcsolatos értékelését, az üzletviteli információkat pedig kevésbé alkalmassá tehetik arra, hogy a visszaélésszerű értékesítéssel összefüggő kockázatokat azonosítsák.

48. A Szolgáltatók kötelesek nyilvántartást vezetni minden, az alkalmassági és megfelelési teszt értékelésével 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. E nyilvántartásnak tartalmaznia kell a következőket:

- a) az alkalmassági és megfelelési teszt eredménye tekintetében végrehajtott módosítások, különösen az ügyfél kockázati profiljának változásai;

- b) azon pénzügyi eszközök, eszközcsoportok, amelyek az adott profilhoz alkalmasak, és az értékelés indokolása, valamint az esetleges változások és azok okai.

IX. Kontroll funkciók

49. A Felügyelet elvárja, hogy a Szolgáltatók az adott pénzügyi eszközre vonatkozó megbízás végrehajtását megelőzően olyan, - lehetőleg informatikailag, programmal támogatott - módszereket és eljárásokat alkalmazzanak, amelyek révén biztosítható, hogy az adott pénzügyi eszköz valóban megfelel az ügyfél kockázati besorolásának. Amennyiben az adott pénzügyi eszköz nem felel meg az ügyfél kockázati profiljának, úgy a Szolgáltatók a pénzügyi eszközre vonatkozó megbízás végrehajtását megelőzően dokumentált és ellenőrizhető módon hívják fel az ügyfél figyelmét arra, hogy az adott pénzügyi eszköz nem megfelelő a számára. A Felügyelet javasolja, hogy a Szolgáltatók a megfelelés vizsgálata során alkalmazott eljárásaikat szabályzatban rögzítsék és annak rendszeres felülvizsgálatáról gondoskodjanak.

X. Záró rendelkezések

50. Az ajánlás a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. (Psztv.) törvény 21. § c) pontja szerint kiadott – kötelező erővel nem rendelkező – ajánlás, amely ismerteti a Felügyelet jogalkalmazási gyakorlatának alapjait.

51. A Felügyelet elnöke által kiadott ajánlás tartalma kifejezi a jogszabályok által támasztott követelményeket, a Felügyelet jogalkalmazási gyakorlata alapján alkalmazni javasolt elveket, illetve módszereket, a piaci szabványokat és szokványokat.

52. A Felügyelet felhívja a figyelmet arra, hogy a Szolgáltatók az ajánlás tartalmát szabályzatuk részévé tehetik. Ebben az esetben a Szolgáltatók jogosultak feltüntetni, hogy az adott szabályzatában foglaltak megfelelnek a Felügyelet elnöke által kiadott, vonatkozó számú ajánlásnak. Amennyiben a Szolgáltatók csupán az ajánlás egyes részeit kívánják szabályzataikban megjeleníteni, úgy az ajánlásra való hivatkozást kerüljék, illetve csak az ajánlásból átemelt részek tekintetében alkalmazzák.

53. Az ajánlás az Európai Értékpapír-piaci Hatóság "Iránymutatások a MiFID szerinti alkalmassági követelmények bizonyos szempontjairól" című iránymutatásainak³ átvételét is szolgálja.

54. A Felügyelet jelen ajánlás átvételét és alkalmazását legkorábban 2013. április 1. napját követően várja el az érintett intézményektől.

³ http://www.esma.europa.eu/system/files/2012-387_hu.pdf