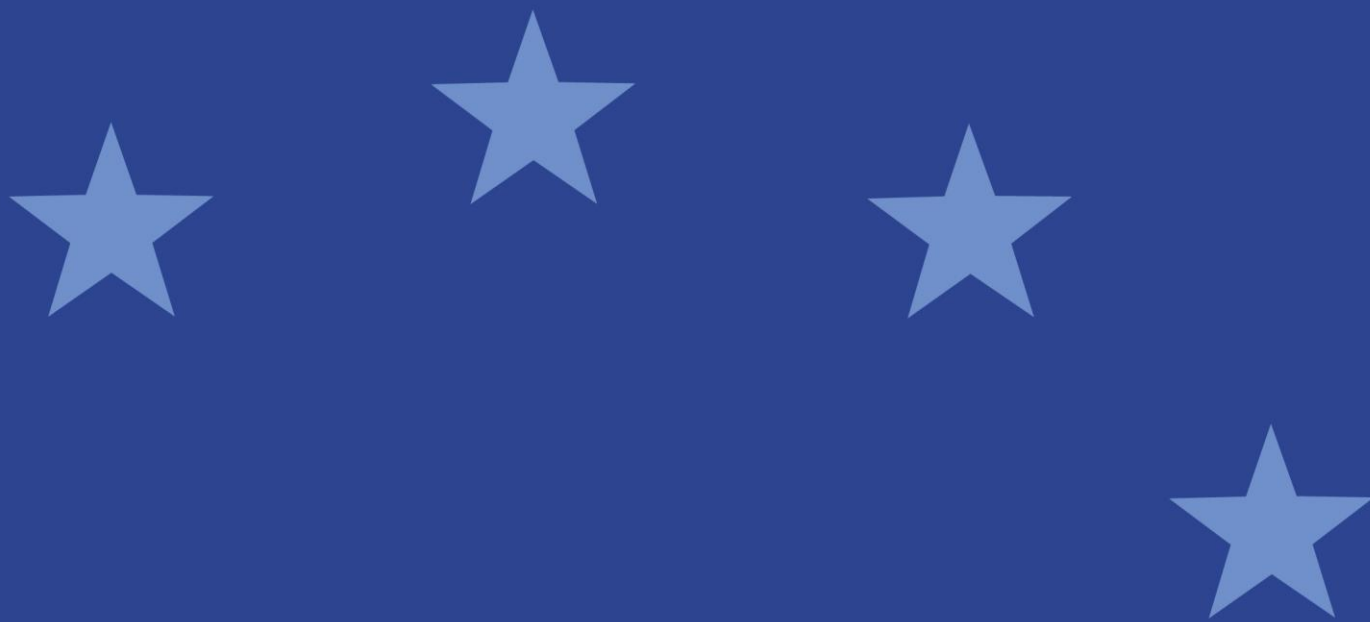


# Wytyczne

## Wytyczne dotyczące oceny wiedzy i kompetencji







## Spis treści

I.	Zakres stosowania .....	3
II.	Odniesienia, skróty i definicje.....	3
III.	Cel .....	5
IV.	Zgodność i obowiązki sprawozdawcze .....	6
V.	Wytyczne .....	6
V.I	Wytyczne ogólne .....	6
V.II	Kryteria dotyczące wiedzy i kompetencji pracowników udzielających informacji o produktach inwestycyjnych, usługach inwestycyjnych lub usługach dodatkowych .....	7
V.III	Kryteria dotyczące wiedzy i kompetencji pracowników udzielających doradztwa inwestycyjnego .....	8
V.IV	Wymogi organizacyjne dotyczące oceny, utrzymania i doskonalenia wiedzy i kompetencji.....	9
V.V	Publikowanie informacji przez właściwe organy .....	10
VI.	Załącznik I.....	11



## I. Zakres stosowania

### Kto?

1. Niniejsze wytyczne mają zastosowanie do:
  - a. właściwych organów i
  - b. firm.

### Co?

2. Niniejsze wytyczne mają zastosowanie w odniesieniu do świadczenia usług inwestycyjnych i działalności inwestycyjnej wyszczególnionych w sekcji A oraz usług dodatkowych wyszczególnionych w sekcji B załącznika I do MiFID II.

### Kiedy?

3. Niniejsze wytyczne stosuje się od dnia 3 stycznia 2018 r.

## II. Odniesienia, skróty i definicje

### Odniesienia do przepisów prawnych

<i>AIFMD</i>	Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/16/UE z dnia 8 czerwca 2011 r. w sprawie zarządzających alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi i zmiany dyrektyw 2003/41/WE i 2009/65/WE oraz rozporządzeń (WE) nr 1060/2009 i (UE) nr 1095/2010.
<i>Rozporządzenie w sprawie ustanowienia ESMA</i>	Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1095/2010 z dnia 24 listopada 2010 r. w sprawie ustanowienia Europejskiego Urzędu Nadzoru (Europejskiego Urzędu Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych), zmiany decyzji nr 716/2009/WE i uchylecia decyzji Komisji 2009/77/WE.
<i>MiFID</i>	Dyrektywa 2004/39/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 21 kwietnia 2004 r. w sprawie rynków instrumentów finansowych zmieniająca dyrektywę Rady 85/611/EWG i 93/6/EWG i dyrektywę 2000/12/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylającą dyrektywę Rady 93/22/EWG.
<i>MiFID II</i>	Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE z dnia 15 maja 2014 r. w sprawie rynków instrumentów finansowych oraz zmieniająca dyrektywę 2002/92/WE i



dyrektywę 2011/61/UE (wersja przekształcona).

## Skróty

<i>AIFMD</i>	dyrektywa w sprawie zarządzających alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi
<i>WO</i>	właściwy organ
<i>DK</i>	dokument konsultacyjny
<i>KE</i>	Komisja Europejska
<i>UE</i>	Unia Europejska
<i>ESMA</i>	Europejski Urząd Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych (ang. European Securities and Markets Authority)
<i>MiFID</i>	dyrektywa w sprawie rynków instrumentów finansowych

## Definicje

4. Jeżeli nie określono inaczej, terminy używane w MiFID II mają takie samo znaczenie w niniejszych wytycznych. Ponadto stosuje się następujące definicje:
  - a. Właściwy organ (lub WO) oznacza organ wskazany zgodnie z art. 67 MiFID II.
  - b. „Firmy” oznaczają firmy inwestycyjne zdefiniowane w art. 4 ust. 1 pkt 1 MiFID II, instytucje kredytowe (zdefiniowane w art. 4 ust. 1 pkt 27 MiFID II) świadczące usługi inwestycyjne oraz firmy inwestycyjne i instytucje kredytowe sprzedające klientom lokaty strukturyzowane lub doradzające im w tym zakresie, firmy zarządzające przedsiębiorstwami zbiorowego inwestowania w zbywalne papiery wartościowe (UCITS) i zewnętrznych zarządzających alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi (ZAFI), o ile świadczą oni inwestycyjne usługi zindywidualizowanego zarządzania portfelem lub usługi poboczne i wyłącznie w związku ze świadczeniem tych usług (odpowiednio w rozumieniu art. 6 ust. 3 lit. a) i b) dyrektywy UCITS i art. 6 ust. 4 lit. a) i b) AIFMD).
  - c. „Pracownicy” oznaczają osoby fizyczne (w tym przedstawicieli) świadczące odpowiednie usługi na rzecz klientów w imieniu firmy.
  - d. „Odpowiednie usługi” oznaczają udzielanie doradztwa inwestycyjnego lub udzielanie informacji o instrumentach finansowych, lokatach strukturyzowanych, usługach inwestycyjnych lub usługach dodatkowych klientom.
  - e. „Udzielanie informacji” oznacza bezpośrednie przekazywanie klientom informacji o instrumentach finansowych, lokatach strukturyzowanych, usługach inwestycyjnych lub usługach dodatkowych, na żądanie klienta, albo z inicjatywy

firmy, w związku ze świadczeniem przez danego pracownika na rzecz klienta usług i działalności wyszczególnionych w sekcjach A i B załącznika I MiFID II.

- f. „Wiedza i kompetencje” oznaczają uzyskanie odpowiednich kwalifikacji i odpowiedniego doświadczenia do wykonywania obowiązków określonych w art. 24 i art. 25 MiFID II w celu świadczenia odpowiednich usług.
- g. „Odpowiednie kwalifikacje” oznaczają pozytywne zaliczenie testu kwalifikacyjnego bądź odbycie szkolenia spełniającego kryteria określone niniejszymi wytycznymi.
- h. „Odpowiednie doświadczenie” oznacza pomyślne wykazanie się przez pracownika zdolnością do świadczenia odpowiednich usług dzięki poprzednio wykonywanej pracy. Praca ta musi być wykonywana, w pełnym wymiarze czasu pracy, przez minimalny okres 6 miesięcy. Oprócz wspomnianego okresu minimalnego WO może określić dodatkowy wymagany okres doświadczenia, w zależności od zakresu odpowiednich kwalifikacji uzyskanych przez pracowników i zakresu świadczonych odpowiednich usług.
- i. „Produkty inwestycyjne” oznaczają instrumenty finansowe i lokaty strukturyzowane zdefiniowane w MiFID II.
- j. „Pod nadzorem” oznacza świadczenie odpowiednich usług na rzecz klientów pod kontrolą innego pracownika, posiadającego zarówno odpowiednie kwalifikacje, jak i odpowiednie doświadczenie. Pracownik może pracować pod nadzorem przez maksymalny okres 4 lat, chyba że WO skróci ten okres.

### III. Cel

- 5. Niniejsze wytyczne mają na celu określenie kryteriów oceny wiedzy i kompetencji wymaganych na podstawie art. 25 ust. 1 MiFID II, zgodnie z art. 25 ust. 9 tej dyrektywy.
- 6. ESMA oczekuje, że niniejsze wytyczne przyczynią się do większego ujednoczenia wiedzy i kompetencji pracowników udzielających doradztwa inwestycyjnego lub informacji o instrumentach finansowych, lokatach strukturyzowanych, usługach inwestycyjnych lub usługach dodatkowych klientom, oraz że właściwe organy będą oceniały przestrzeganie niniejszych wytycznych. Niniejsze wytyczne określają ważne standardy, które ułatwią firmom wypełnienie ich obowiązków w zakresie działania w najlepszym interesie klientów i pomogą WO odpowiednio oceniać wywiązywanie się firm z tych obowiązków.
- 7. Niniejsze wytyczne określają minimalne standardy oceny wiedzy i kompetencji pracowników świadczących odpowiednie usługi. Dzięki temu WO będą mogły wymagać wyższego poziomu wiedzy i kompetencji wobec pracowników udzielających doradztwa i informacji.
- 8. ESMA przewiduje, że przestrzeganie niniejszych wytycznych przełoży się na wzmocnienie ochrony inwestorów. Załącznik I zawiera wybrane przykłady



obrazujące możliwości stosowania niniejszych wytycznych w firmach. Przykłady te nie są częścią wytycznych, lecz mają pomóc firmom w zidentyfikowaniu praktycznych możliwości spełnienia wymogów określonych w wytycznych.

## **IV. Zgodność i obowiązki sprawozdawcze**

### **Status wytycznych**

9. Niniejszy dokument zawiera wytyczne wydane na podstawie art. 16 rozporządzenia w sprawie ESMA i wymagane na podstawie art. 25 ust. 9 MiFID II. Zgodnie z art. 16 ust. 3 tego rozporządzenia właściwe organy i uczestnicy rynku finansowego muszą dołożyć wszelkich starań, aby zastosować się do tych wytycznych.
10. Właściwe organy, do których niniejsze wytyczne mają zastosowanie, powinny zapewnić zgodność z wytycznymi, włączając je do swoich praktyk nadzorczych, w tym w szczególności w tych obszarach, w których poszczególne wytyczne są skierowane głównie do uczestników rynku finansowego.

### **Wymogi dotyczące sprawozdawczości**

11. Właściwe organy, do których odnoszą się wytyczne, mają obowiązek powiadomić ESMA, czy stosują się lub czy zamierzają zastosować się do niniejszych wytycznych, podając powody niestosowania się do nich, w ciągu dwóch miesięcy od ich publikacji przez ESMA, wysyłając wiadomość na adres [KCguidelines1886@esma.europa.eu](mailto:KCguidelines1886@esma.europa.eu). W przypadku braku odpowiedzi w tym terminie właściwe organy zostaną uznane za niestosujące się do wytycznych. Wzór powiadomienia jest dostępny na stronie internetowej ESMA.
12. Firmy, których dotyczą niniejsze wytyczne, nie mają obowiązku powiadamiania ESMA, czy stosują się do nich.

## **V. Wytyczne**

### **V.I Wytyczne ogólne**

13. Poziom i zakres wiedzy oraz kompetencji oczekiwany od osób udzielających doradztwa inwestycyjnego powinny być wyższe niż u osób, które jedynie udzielają informacji o produktach i usługach inwestycyjnych.
14. Firmy powinny zapewnić, by pracownicy świadczący odpowiednie usługi posiadali wiedzę i kompetencje niezbędne do spełnienia właściwych wymogów prawnych i regulacyjnych oraz standardów etyki biznesu.
15. Firmy powinny zapewnić, by pracownicy znali, rozumieli i stosowali wewnętrzne polityki i procedury firmy przewidziane do zapewnienia zgodności z MiFID II. Aby zapewnić odpowiednie stosowanie wymogów dotyczących wiedzy i kompetencji,

firmy powinny zapewnić, by pracownicy posiadali niezbędną wiedzę i kompetencje do wykonywania swoich obowiązków, odpowiadające zakresowi i stopniowi świadczonych usług.

16. Komórka ds. nadzoru zgodności z prawem powinna oceniać zgodność z niniejszymi wytycznymi i przeprowadzać przegląd w tym zakresie. Wyniki tego przeglądu powinny być zamieszczane w przedkładanym organowi zarządzającemu sprawozdaniu dotyczącym wdrożenia i skuteczności ogólnego systemu kontroli świadczenia usług inwestycyjnych i prowadzenia działalności inwestycyjnej.

## **V.II Kryteria dotyczące wiedzy i kompetencji pracowników udzielających informacji o produktach inwestycyjnych, usługach inwestycyjnych lub usługach dodatkowych**

17. Firmy powinny zapewnić, by pracownicy udzielający informacji o produktach inwestycyjnych, usługach inwestycyjnych lub usługach dodatkowych dostępnych za pośrednictwem firmy posiadali niezbędną wiedzę i kompetencje pozwalające im:
  - a. rozumieć główne cechy, ryzyko i specyfikę produktów inwestycyjnych dostępnych za pośrednictwem firmy, w tym wszelkie ogólne implikacje podatkowe oraz koszty, jakie ma ponieść klient z tytułu transakcji. Szczególną ostrożność należy zachowywać w przypadku udzielania informacji dotyczących produktów charakteryzujących się zwiększonym poziomem złożoności;
  - b. mieć świadomość łącznej wysokości kosztów i opłat, jakie ma ponieść klient z tytułu transakcji obejmujących dany produkt inwestycyjny, bądź też danych usług inwestycyjnych lub usług dodatkowych;
  - c. rozumieć cechy charakterystyczne i zakres usług inwestycyjnych lub usług dodatkowych;
  - d. rozumieć, jak funkcjonują rynki finansowe i jak wpływają na wartość i wycenę produktów inwestycyjnych, o których pracownicy udzielają informacji klientom;
  - e. rozumieć wpływ danych o gospodarce i krajowych/regionalnych/globalnych zdarzeń na rynki i na wartość produktów inwestycyjnych, o których pracownicy udzielają informacji;
  - f. rozumieć różnicę między wynikami uzyskiwanymi w przeszłości a scenariuszami przyszłych wyników i mieć świadomość ograniczeń prognozowania;
  - g. rozumieć problematykę nadużyć na rynku i przeciwdziałania praniu pieniędzy;
  - h. oceniać dane istotne z perspektywy produktów inwestycyjnych, o których pracownicy udzielają informacji, takie jak dokumenty zawierające kluczowe informacje dla inwestorów, prospekty emisyjne, sprawozdania finansowe lub dane finansowe;



- i. rozumieć specyfikę funkcjonowania struktury rynków w zakresie produktów inwestycyjnych, o których pracownicy udzielają informacji klientom, a w stosownych przypadkach, ich platform obrotu lub rynków wtórnych;
- j. posiadać podstawową znajomość zasad wyceny produktów inwestycyjnych, o których udzielane są informacje.

### **V.III Kryteria dotyczące wiedzy i kompetencji pracowników udzielających doradztwa inwestycyjnego**

18. Firmy powinny zapewnić, by pracownicy udzielający doradztwa inwestycyjnego posiadali niezbędną wiedzę i kompetencje pozwalające im:
- a. rozumieć główne cechy charakterystyczne, ryzyko i specyfikę oferowanych lub rekomendowanych produktów inwestycyjnych, w tym wszelkie ogólne implikacje podatkowe oraz koszty, jakie ma ponieść klient z tytułu transakcji. Szczególną ostrożność należy zachowywać w przypadku udzielania doradztwa dotyczącego produktów charakteryzujących się zwiększonym poziomem złożoności;
  - b. mieć świadomość łącznej wysokości kosztów i opłat, jakie ma ponieść klient z tytułu oferowanych lub rekomendowanych produktów inwestycyjnych i kosztów z tytułu świadczenia doradztwa oraz wszelkich innych świadczonych usług;
  - c. wypełniać obowiązki wymagane przez firmy w związku z wymogami dotyczącymi odpowiedzialności, w tym określone w Wytycznych dotyczących niektórych aspektów wymogów dotyczących odpowiedzialności MiFID<sup>1</sup>;
  - d. mieć świadomość, dlaczego dany rodzaj produktu inwestycyjnego oferowanego przez firmę może nie być odpowiedni dla klienta, po dokonaniu oceny istotnych informacji dostarczonych przez klienta w świetle potencjalnych zmian, jakie mogły zajść od czasu zgromadzenia odpowiednich informacji;
  - e. rozumieć, jak funkcjonują rynki finansowe i jak wpływają na wartość i wycenę produktów inwestycyjnych oferowanych lub rekomendowanych klientom;
  - f. rozumieć wpływ danych o gospodarce i krajowych/regionalnych/globalnych zdarzeń na rynki i na wartość produktów inwestycyjnych oferowanych lub rekomendowanych klientom;
  - g. rozumieć różnicę między wynikami uzyskiwanymi w przeszłości a scenariuszami przyszłych wyników i mieć świadomość ograniczeń prognozowania;
  - h. rozumieć problematykę nadużyć na rynku i przeciwdziałania praniu pieniędzy;

---

<sup>1</sup> <http://www.esma.europa.eu/system/files/2012-387.pdf>

- i. oceniać dane istotne z perspektywy produktów inwestycyjnych oferowanych lub rekomendowanych klientom, takie jak dokumenty zawierające kluczowe informacje dla inwestorów, prospekty emisyjne, sprawozdania finansowe lub dane finansowe;
- j. rozumieć specyfikę funkcjonowania rynków, na których prowadzony jest obrót produktami inwestycyjnymi oferowanymi lub rekomendowanymi klientom, a w stosownych przypadkach, ich systemów obrotu lub rynków wtórnych;
- k. mieć podstawową znajomość zasad wyceny produktów inwestycyjnych oferowanych lub rekomendowanych klientom;
- l. rozumieć podstawy zarządzania portfelem, w tym implikacje jego dywersyfikacji w kontekście poszczególnych alternatywnych wariantów inwestowania.

#### **V.IV Wymogi organizacyjne dotyczące oceny, utrzymania i doskonalenia wiedzy i kompetencji**

- 19. Firmy powinny określić obowiązki pracowników i zapewnić, by w stosownych przypadkach – mając na uwadze charakter usług świadczonych przez firmę i jej organizację wewnętrzną – wprowadzono wyraźne rozróżnienie, w ramach opisu obowiązków, na komórki udzielające doradztwa i udzielające informacji.
- 20. Firmy powinny:
  - a. zapewnić, by pracownicy świadczący odpowiednie usługi na rzecz klientów byli weryfikowani poprzez ocenę odpowiednich kwalifikacji i odpowiedniego doświadczenia w ramach świadczenia usług na rzecz klientów;
  - b. przeprowadzać, co najmniej raz w roku, wewnętrzny lub zewnętrzny przegląd potrzeb pracowników pod względem rozwoju i zdobywania doświadczeń, oceniać zmiany regulacyjne i podejmować działania niezbędne do spełnienia nowowprowadzonych wymogów. Przegląd powinien również zapewnić, by pracownicy posiadali odpowiednie kwalifikacje i podtrzymywali oraz pogłębiali swoją wiedzę i kompetencje, uczestnicząc w ustawicznym doskonaleniu zawodowym lub szkoleniach, a także w specjalnych szkoleniach wymaganych przed rozpoczęciem oferowania nowych produktów inwestycyjnych przez firmę;
  - c. zapewnić, by pracownicy przekazywali na żądanie WO dokumentację dotyczącą wiedzy i kompetencji pracowników świadczących odpowiednie usługi na rzecz klientów. W dokumentacji należy zawrzeć informacje umożliwiające WO ocenę i weryfikację zastosowania się do niniejszych wytycznych;
  - d. zapewnić, by w razie nieuzyskania przez danego pracownika niezbędnej wiedzy i kompetencji umożliwiających mu świadczenie odpowiednich usług, pracownik ten nie mógł świadczyć odpowiednich usług. Przy tym, jeżeli dany pracownik nie uzyskał odpowiednich kwalifikacji lub odpowiedniego doświadczenia, by świadczyć odpowiednie usługi, pracownik ten może świadczyć odpowiednie

usługi wyłącznie pod nadzorem. Zakres i częstotliwość nadzoru powinny być współmierne do posiadanych kwalifikacji i doświadczenia danego pracownika pracującego pod nadzorem i mogą obejmować, w stosownych przypadkach, nadzór podczas spotkań z klientami i monitorowanie innych form komunikacji, np. korespondencji telefonicznej i elektronicznej;

- e. zapewnić, by w sytuacjach określonych w lit. d. pracownik nadzorujący innego pracownika posiadał niezbędną wiedzę i kompetencje wymagane w niniejszych wytycznych i niezbędne umiejętności oraz zasoby do działania w charakterze kompetentnej osoby nadzorującej;
- f. zapewnić, by sprawowany nadzór odpowiadał charakterowi usług świadczonych przez pracownika i uwzględniał te spośród wymogów określonych w niniejszych wytycznych, które są istotne z perspektywy tych usług;
- g. zapewnić, by pracownik nadzorujący ponosił pełną odpowiedzialność za świadczenie odpowiednich usług przez pracownika będącego pod jego nadzorem, w tym by odpowiadał za podpisanie dokumentu potwierdzającego odpowiedniość w przypadku udzielania ;
- h. zapewnić, by pracownik, który nie zdobył niezbędnej wiedzy lub kompetencji w zakresie świadczenia odpowiednich usług, nie mógł świadczyć tych usług pod nadzorem przez okres dłuższy niż 4 lata (lub krótszy, jeżeli zażąda tego WO).

#### **V.V Publikowanie informacji przez właściwe organy**

- 21. W przypadku gdy WO lub inne organy krajowe wyznaczone w danym państwie członkowskim nie publikują szczegółowego wykazu odpowiednich kwalifikacji spełniających kryteria określone w niniejszych wytycznych, WO ma obowiązek opublikowania kryteriów określonych w niniejszych wytycznych oraz cech, jakie muszą spełniać te kwalifikacje, by być zgodnymi z tymi kryteriami.
- 22. Właściwe organy powinny również opublikować: (i) informacje o terminie na zdobycie odpowiedniego doświadczenia; (ii) informacje o maksymalnym okresie, w jakim pracownik nieposiadający odpowiednich kwalifikacji lub odpowiedniego doświadczenia może pracować pod nadzorem; oraz (iii) informacje, czy przegląd odpowiednich kwalifikacji pracownika powinien zostać przeprowadzony przez firmę, czy podmiot zewnętrzny.
- 23. Informacje, o których mowa w pkt 21 i 22, należy publikować na stronie właściwego organu.

## VI. Załącznik I

### Przykłady zastosowania wybranych aspektów niniejszych wytycznych

#### *Przykłady dotyczące zakresu stosowania wytycznych*

Poniżej przedstawiono przykłady sytuacji, w których dany pracownik nie podlegałby niniejszym wytycznym:

- pracownicy, których zadanie polega wyłącznie na wskazywaniu, gdzie klienci mogą znaleźć informacje;
- pracownicy przekazujący klientom broszury i ulotki, nieudzielający dodatkowych informacji dotyczących ich treści ani nieświadczący następnie żadnych usług inwestycyjnych na rzecz tych klientów;
- pracownicy, którzy wyłącznie przekazują, na żądanie klienta, takie informacje jak dokument zawierający kluczowe informacje dla inwestorów i którzy nie udzielają żadnych dodatkowych informacji dotyczących ich treści oraz nie świadczą następnie żadnych usług inwestycyjnych na rzecz tych klientów; oraz
- pracownicy zaplecza administracyjnego (*ang. back-office*) niemający bezpośredniego kontaktu z klientami.

#### *Przykłady dotyczące zakresu stosowania wytycznych*

W kontekście dokonania rozróżnienia na pracowników udzielających informacji i pracowników udzielających doradztwa inwestycyjnego firma powinna rozważyć uwzględnienie Pytań i odpowiedzi (Q&A) CESR<sup>2</sup>.

#### *Przykład ogólny dotyczący części V.I:*

Firma zapewnia regularne obowiązkowe szkolenia pracowników w zakresie prowadzenia działalności i wymogów organizacyjnych wynikających z MiFID.

#### *Przykład ogólny dotyczący części V.I:*

Firma przyjmuje kodeks etyki w celu określenia standardów prowadzenia działalności i postępowania niezbędnych do właściwego świadczenia odpowiednich usług i uzyskiwania od pracowników pisemnego oświadczenia o zapoznaniu się z tymi standardami, ich zrozumieniu i przestrzeganiu.

---

<sup>2</sup> [http://www.esma.europa.eu/system/files/10\\_293.pdf](http://www.esma.europa.eu/system/files/10_293.pdf)



*Przykłady dotyczące części V.I, V.II i V.III:*

Firma organizuje regularne obowiązkowe szkolenia dla pracowników dotyczące cech i charakterystyki, w tym potencjalnego ryzyka, produktów oferowanych przez firmę. Ich zakres obejmuje szkolenia dotyczące produktów nowo oferowanych przez firmę.

Firma zapewnia, by pracownicy byli świadomi potencjalnych sytuacji, w których powstają konflikty interesów i wiedzieli, jak postępować w przypadku konfliktu interesów.

Firma zapewnia, by pracownicy byli świadomi potencjalnych sytuacji, w których firma może przekazywać lub otrzymywać zachęty finansowe i znali wymogi prawne regulujące tego rodzaju postępowanie.

*Przykłady dotyczące części V.III i V.IV:*

Firma regularnie monitoruje ocenę odpowiedności dokonywaną przez pracowników w celu ustalenia, czy dany pracownik uwzględnia wszystkie aspekty wymogów dotyczących odpowiedności w świetle charakterystyki produktu inwestycyjnego.

Firma prowadzi regularny monitoring w celu stwierdzenia, czy odpowiedni pracownicy świadczący usług doradztwa wykazują:

- zdolność zadawania odpowiednich pytań klientowi w celu ustalenia jego celów inwestycyjnych, sytuacji finansowej oraz jego wiedzy i doświadczenia;
- zdolność wyjaśnienia klientowi ryzyka i korzyści związanych z danym produktem lub strategii;
- zdolność porównywania wybranych produktów pod względem warunków i ryzyka, tak by móc wybierać produkt najbardziej odpowiadający profilowi klienta.

*Przykłady dotyczące części V.IV*

Firma dokumentuje zakres ról i obowiązków pracowników i ocenia ich wyniki według głównych kryteriów zawartych w opisie zakresu obowiązków.

Firmy informują opinię publiczną, w sposób spójny i zrozumiały dla klientów, o stosowanych przez siebie kryteriach stwierdzenia, że ich pracownicy przestrzegają niniejszych wytycznych.

W celu zapewnienia pracownikom posiadania „odpowiednich kwalifikacji” niezbędne jest ustawiczne lub regularne doskonalenie umiejętności zawodowych. Wspomniana bieżąca ocena będzie obejmowała użycie uaktualnionych materiałów i polegała na sprawdzeniu wiedzy pracowników dotyczącej, na przykład, zmian regulacyjnych, nowych produktów i usług dostępnych na rynku. Bieżąca ocena:

- może obejmować szkolenia w formie kursów, seminariów, niezależnych studiów lub nauczania; oraz



- obejmuje pytania weryfikacyjne mające wykazać, że pracownicy mają niezbędną wiedzę i kompetencje.

Firmy weryfikują odpowiedniość bieżącego doskonalenia ustawicznego zapewnianego pracownikom świadczącym odpowiednie usługi.