



European Securities and  
Markets Authority

# Usmernenia

**Usmernenia o posudzovaní znalostí a odbornej spôsobilosti**







## Obsah

I.	Rozsah pôsobnosti .....	3
II.	Odkazy, skratky a vymedzenia pojmov .....	3
III.	Účel.....	5
IV.	Povinnosti týkajúce sa dodržiavania súladu a ohlasovacia povinnosť.....	6
V.	Usmernenia .....	6
V.I	Všeobecné ustanovenia.....	6
V.II	Kritériá týkajúce sa znalostí a odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytujúcich informácie o investičných produktoch, investičných službách alebo vedľajších službách	7
V.III	Kritériá týkajúce sa znalostí a odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytujúcich investičné poradenstvo.....	8
V.IV	Organizačné požiadavky vzťahujúce sa na vyhodnocovanie, udržiavanie a prehľbovanie znalostí a odborných spôsobilostí.....	9
V.V	Zverejňovanie informácií príslušnými orgánmi .....	10
VI.	Príloha I.....	11



## I. Rozsah pôsobnosti

### Kto?

1. Tieto usmernenia sú určené:
  - a. príslušným orgánom a
  - b. spoločnostiam.

### Čo?

2. Tieto usmernenia sa uplatňujú v súvislosti s poskytovaním investičných služieb a činností uvedených v oddiele A a vedľajších služieb uvedených v oddiele B prílohy I k smernici o trhoch s finančnými nástrojmi MiFID II.

### Kedy?

3. Usmernenia sa uplatňujú od 3. januára 2018.

## II. Odkazy, skratky a vymedzenia pojmov

### Legislatívne odkazy

#### *Smernica AIFMD*

Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2011/61/EÚ z 8. júna 2011 o správcoch alternatívnych investičných fondov a o zmene a doplnení smerníc 2003/41/ES a 2009/65/ES a nariadení (ES) č. 1060/2009 a (EÚ) č. 1095/2010.

#### *Nariadenie o ESMA*

Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1095/2010 z 24. novembra 2010, ktorým sa zriaďuje Európsky orgán dohľadu (Európsky orgán pre cenné papiere a trhy) a ktorým sa mení a dopĺňa rozhodnutie č. 716/2009/ES a zrušuje rozhodnutie Komisie 2009/77/ES.

#### *Smernica MiFID*

Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2004/39/ES z 21. apríla 2004 o trhoch s finančnými nástrojmi, o zmene a doplnení smerníc Rady 85/611/EHS a 93/6/EHS a smernice Európskeho parlamentu a Rady 2000/12/ES a o zrušení smernice Rady 93/22/EHS.

#### *Smernica MiFID II*

Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2014/65/EÚ z 15. mája 2014 o trhoch s finančnými nástrojmi, ktorou sa mení smernica 2002/92/ES a smernica 2011/61/EÚ

(prepracované znenie).

## Skratky

<i>Smernica AIFMD</i>	Smernica o správcoch alternatívnych investičných fondov
<i>CA</i>	Príslušný orgán
<i>CD</i>	Konzultačný dokument
<i>EK</i>	Európska komisia
<i>EÚ</i>	Európska únia
<i>ESMA</i>	Európsky orgán pre cenné papiere a trhy
<i>Smernica MiFID</i>	Smernica o trhoch s finančnými nástrojmi

## Vymedzenie pojmov

4. Pokiaľ nie je uvedené inak, pojmy používané v týchto usmerneniach majú rovnaký význam ako v smernici MiFID II. Okrem toho sa uplatňujú tieto vymedzenia pojmov:
  - a. Príslušný orgán je orgán určený podľa článku 67 smernice MiFID II.
  - b. „Spoločnosti“ sú obchodníci s cennými papiermi v súlade s vymedzením v článku 4 ods. 1 bode 1 smernice MiFID II, úverové inštitúcie (podľa vymedzenia v článku 4 ods. 1 bode 27 smernice MiFID II) pri poskytovaní investičných služieb, ako aj obchodníci s cennými papiermi a úverové inštitúcie pri predaji štruktúrovaných vkladov alebo pri poradenstve klientom v tejto súvislosti, ďalej správckové spoločnosti PKIPCP a externí správcovia alternatívnych finančných fondov, pokiaľ poskytujú investičné služby individuálneho riadenia portfólia alebo vedľajšie služby a len v súvislosti s poskytovaním týchto služieb (prípadne v zmysle článku 6 ods. 3 písm. a) a b) smernice o PKIPCP a článku 6 ods. 4 písm. a) a b) smernice AIFMD).
  - c. „Zamestnanci“ sú fyzické osoby (vrátane viazaných investičných agentov), ktoré v mene obchodníka poskytujú príslušné služby klientom.
  - d. „Príslušné služby“ je poskytovanie investičného poradenstva alebo informácií o finančných nástrojoch, štruktúrovaných vkladoch, investičných službách alebo vedľajších službách klientom.
  - e. „Poskytovanie informácií“ je priame poskytovanie informácií klientom o finančných nástrojoch, štruktúrovaných vkladoch, investičných službách alebo vedľajších službách, či už na žiadosť klienta, alebo na základe iniciatívy spoločnosti, a to

v súvislosti s poskytovaním akýchkoľvek služieb a činností zamestnancami klientovi uvedených v oddieloch A a B prílohy I k smernici MiFID II.

- f. „Znalosti a odborné spôsobilosti“ je nadobudnutie vhodnej kvalifikácie a primeraných skúseností s cieľom splniť povinnosti uvedené v článku 24 a 25 smernice MiFID II tak, aby bolo možné poskytovať príslušné služby.
- g. „Vhodná kvalifikácia“ je kvalifikácia alebo iná skúška, alebo kurz odbornej prípravy, ktorý spĺňa kritériá stanovené v usmerneniach.
- h. „Primerané skúsenosti“ je pojem označujúci, že zamestnanec úspešne preukázal schopnosť poskytovať príslušné služby na základe predošlej práce. Táto práca sa pritom musela vykonávať ako práca na plný úväzok počas obdobia minimálne 6 mesiacov. Nad toto minimálne obdobie môže príslušný orgán rozlišovať obdobie získavania požadovaných skúseností v závislosti od vhodnej kvalifikácie nadobudnutej zamestnancami a tiež v závislosti od príslušných poskytovaných služieb.
- i. „Investičné produkty“ sú finančné nástroje a štruktúrované vklady, ako sú vymedzené v smernici MiFID II.
- j. „Pod dozorom“ je poskytovanie príslušných služieb klientom tak, že za neho zodpovedá zamestnanec, ktorý má vhodnú kvalifikáciu aj primerané skúsenosti. Zamestnanec môže pracovať pod dozorom maximálne 4 roky s výnimkou situácie, keď príslušný orgán určí kratšie obdobie.

### III. Účel

- 5. Účelom týchto usmernení je určiť kritériá pre posudzovanie znalostí a odbornej spôsobilosti požadovaných podľa článku 25 ods. 1 smernice MiFID II a v súlade s článkom 25 ods. 9 tejto smernice.
- 6. ESMA očakáva, že týmito usmerneniami sa podporí väčšie priblíženie v znalostiach a odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytujúcich investičné poradenstvo alebo informácie o finančných nástrojoch, štruktúrovaných vkladoch, investičných službách alebo vedľajších službách klientom a príslušné orgány budú môcť jednoduchšie posudzovať mieru dodržiavania takýchto požiadaviek. V týchto usmerneniach sa stanovujú dôležité štandardy, ktoré majú spoločnostiam pomáhať pri plnení ich povinností konať v najlepšom záujme klientov a majú pomáhať príslušnému orgánu pri posudzovaní toho, ako spoločnosti tieto povinnosti dodržiavajú.
- 7. Týmito usmerneniami sa stanovujú minimálne štandardy na posudzovanie znalostí a odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytujúcich príslušné služby. Následne môžu príslušné orgány vyžadovať vyššiu úroveň znalostí a odborných spôsobilostí u zamestnancov, ktorí poskytujú poradenstvo a/alebo informácie.

8. ESMA očakáva, že dodržiavanie tohto usmernenia povedie k primeranému posilneniu ochrany investorov. V prílohe I sa uvádza niekoľko názorných príkladov, ako môžu obchodníci s cennými papiermi uplatňovať tieto usmernenia. Tieto príklady nie sú súčasťou usmernení. Majú spoločnostiam skôr pomáhať pri nachádzaní praktických príkladov, ako možno plniť požiadavky stanovené v usmerneniach.

## **IV. Povinnosti týkajúce sa dodržiavania súladu a ohlasovacia povinnosť**

### **Status usmernení**

9. Tento dokument obsahuje usmernenia vydané v súlade s článkom 16 nariadenia o ESMA a požadované podľa článku 25 ods. 9 smernice MiFID II. V súlade s článkom 16 ods. 3 nariadenia o ESMA musia príslušné orgány a účastníci finančného trhu vynaložiť všetko úsilie na dodržanie týchto usmernení.
10. Príslušné orgány, na ktoré sa vzťahujú tieto usmernenia, by mali zabezpečiť ich dodržiavanie tak, že ich začlenia do svojich postupov pre výkon dohľadu vrátane prípadov, keď sú konkrétne usmernenia zamerané najmä na účastníkov finančného trhu.

### **Požiadavky na podávanie správ**

11. Príslušné orgány, na ktoré sa vzťahujú tieto usmernenia, musia ESMA oznámiť, či usmernenia dodržiavajú alebo majú v úmysle dodržiavať, pričom uvedú dôvody nedodržiavania, a to v lehote dvoch mesiacov odo dňa ich uverejnenia orgánom ESMA, na e-mailovú adresu: [KCguidelines1886@esma.europa.eu](mailto:KCguidelines1886@esma.europa.eu). Ak príslušné orgány nezareagujú v tejto lehote, budú sa považovať za orgány nedodržiavajúce usmernenia. Vzor oznámení je k dispozícii na webovom sídle orgánu ESMA.
12. Spoločnosti, na ktoré sa tieto usmernenia vzťahujú, nie sú povinné oznamovať orgánu ESMA ich dodržiavanie.

## **V. Usmernenia**

### **V.I Všeobecné ustanovenia**

13. U osôb, ktoré poskytujú investičné poradenstvo, by sa mala očakávať vyššia úroveň a intenzita znalostí a odbornej spôsobilosti ako u osôb, ktoré len poskytujú informácie o investičných produktoch a službách.
14. Spoločnosti majú zabezpečiť, že zamestnanci poskytujúci príslušné služby majú potrebné znalosti a odbornú spôsobilosť na splnenie príslušných regulačných a zákonných požiadaviek a zásad poctivého obchodného styku.

15. Spoločnosti majú zabezpečiť, aby zamestnanci poznali, chápali a uplatňovali interné pravidlá a postupy spoločnosti navrhnuté na účely dodržiavania smernice MiFID II. Ak sa má zaistiť primerané uplatňovanie požiadaviek na znalosti a odbornú spôsobilosť, spoločnosti majú zabezpečiť, aby zamestnanci mali potrebnú úroveň znalostí a odbornej spôsobilosti na plnenie svojich povinností, ktoré tiež závisia od rozsahu a miery poskytovaných príslušných služieb.
16. Funkcia dodržiavania má posudzovať a kontrolovať dodržiavanie týchto usmernení. Táto kontrola má byť súčasťou správy o vykonávaní a efektívnosti celkového kontrolného prostredia v súvislosti s investičnými službami a činnosťami, ktorá sa podáva riadiacemu orgánu.

## **V.II Kritériá týkajúce sa znalostí a odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytujúcich informácie o investičných produktoch, investičných službách alebo vedľajších službách**

17. Spoločnosti majú zabezpečiť, aby zamestnanci podávajúci informácie o investičných produktoch, investičných službách alebo vedľajších službách, ktoré sú k dispozícii prostredníctvom spoločnosti, mali potrebné znalosti a odbornú spôsobilosť, aby:
  - a. chápali kľúčové charakteristiky, riziká a znaky investičných produktov ponúkaných spoločnosťou vrátane všetkých všeobecných daňových vplyvov a nákladov, ktoré klientovi vzniknú pri transakciách. Osobitnú pozornosť treba venovať poskytovaniu informácií o produktoch, pre ktoré je typická výrazná zložitosť;
  - b. chápali celkovú sumu nákladov a poplatkov, ktoré klientovi vzniknú v súvislosti s transakciami v rámci investičného produktu, investičných služieb alebo vedľajších služieb;
  - c. chápali charakteristiky a rozsah investičných služieb alebo vedľajších služieb;
  - d. chápali fungovanie finančných trhov a to, ako ovplyvňujú hodnotu a cenotvorbu investičných produktov, o ktorých informujú klientov;
  - e. chápali vplyv hospodárskych údajov, vnútroštátnych/regionálnych/celosvetových udalostí na trhy a na hodnotu investičných produktov, o ktorých poskytujú informácie;
  - f. chápali rozdiel medzi historickou výkonnosťou a scenármi budúcej výkonnosti, ako aj obmedzenia prognózovania;
  - g. chápali problémy súvisiace so zneužívaním trhu a bojom proti praniu špinavých peňazí;



- h. dokázali posúdiť údaje týkajúce sa investičných produktov, o ktorých informujú klientov, ako napríklad dokumenty s kľúčovými informáciami pre investora, prospekty, finančné výkazy alebo finančné údaje;
- i. chápali špecifické trhové štruktúry pre investičné produkty, o ktorých informujú klientov, a aby podľa situácie poznali aj ich príslušné obchodné miesta alebo vedeli o existencii prípadných sekundárnych trhov;
- j. mali základné znalosti o zásadách oceňovania pre ten typ investičných produktov, v súvislosti s ktorým informujú klienta.

### **V.III Kritériá týkajúce sa znalostí a odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytujúcich investičné poradenstvo**

- 18. Spoločnosti majú zabezpečiť, aby zamestnanci poskytujúci investičné poradenstvo mali potrebné znalosti a odbornú spôsobilosť, aby:
  - a. chápali kľúčové charakteristiky, riziká a znaky investičných produktov ponúkaných alebo odporúčaných spoločnosťou vrátane všetkých všeobecných daňových vplyvov, ktoré klientovi vzniknú pri transakciách. Osobitnú pozornosť treba venovať poskytovaniu poradenstva o produktoch, pre ktoré je typická výrazná zložitosť;
  - b. chápali celkové náklady a poplatky, ktoré vzniknú klientovi v súvislosti s typom investičného produktu, ktorý sa mu ponúka alebo odporúča, a náklady súvisiace s poskytovaním poradenstva a prípadných ďalších poskytovaných súvisiacich služieb;
  - c. plnili povinnosti, ktoré sa požadujú od spoločnosti v súvislosti s požiadavkami na vhodnosť vrátane povinností stanovených v usmerneniach týkajúcich sa určitých aspektov požiadaviek na vhodnosť podľa smernice MiFID<sup>1</sup>;
  - d. chápali, že niektorý typ investičných produktov poskytovaných spoločnosťou nemusí byť pre klienta vhodný, a to vzhľadom na posúdenie príslušných informácií poskytnutých klientom a možných zmien, ktoré mohli nastať od chvíle, keď boli príslušné informácie zhromaždené;
  - e. chápali fungovanie finančných trhov a to, ako ovplyvňujú hodnotu a cenotvorbu ponúkaných alebo odporúčaných investičných produktov;
  - f. chápali vplyv hospodárskych údajov, vnútroštátnych/regionálnych/celosvetových udalostí na trhy a na hodnotu investičných produktov ponúkaných alebo odporúčaných klientom;

---

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

- g. chápali rozdiel medzi historickou výkonnosťou a scenármi budúcej výkonnosti, ako aj obmedzenia prognózovania;
- h. chápali problémy súvisiace so zneužívaním trhu a bojom proti praniu špinavých peňazí;
- i. dokázali posúdiť údaje týkajúce sa typov investičných produktov, ktoré ponúkajú alebo odporúčajú klientom, ako napríklad dokumenty s kľúčovými informáciami pre investora, prospekty, finančné výkazy alebo finančné údaje;
- j. chápali špecifické trhové štruktúry pre typy investičných produktov, ktoré ponúkajú alebo odporúčajú klientom, a aby podľa situácie poznali aj ich príslušné obchodné miesta alebo vedeli o existencii prípadných sekundárnych trhov;
- k. mali základné znalosti o zásadách oceňovania pre ten typ investičných produktov, ktorý ponúkajú alebo odporúčajú klientom;
- l. chápali základy riadenia portfólia, čo znamená aj chápať následky diverzifikácie vzhľadom na individuálne investičné alternatívy.

#### **V.IV Organizačné požiadavky vzťahujúce sa na vyhodnocovanie, udržiavanie a prehľbovanie znalostí a odborných spôsobilostí**

- 19. Spoločnosti majú stanoviť zodpovednosti zamestnancov a podľa potreby zabezpečiť (v súlade so službami poskytovanými spoločnosťou alebo jej vnútornou organizáciou), aby bol jasne odlíšený popis zodpovedností zamestnancov pri poskytovaní poradenstva a poskytovaní informácií.
- 20. Spoločnosti majú:
  - a. zabezpečiť, aby zamestnanci poskytujúci príslušné služby klientom boli hodnotení na základe úspešného získania vhodnej kvalifikácie a aby pri poskytovaní príslušných služieb klientom získavali primerané skúsenosti;
  - b. vykonávať vnútorné a vonkajšie kontroly (minimálne raz ročne) týkajúce sa rozvoja a potreby skúseností zamestnancov, posudzovať regulačný vývoj a podľa potreby konať, aby sa tieto požiadavky dodržiavali. V rámci tejto kontroly by sa tiež malo zabezpečiť, že zamestnanci majú vhodnú kvalifikáciu a že si svoje znalosti a odbornú spôsobilosť udržiavajú a prehľbujú prostredníctvom trvalého odborného rozvoja alebo odbornej prípravy pre príslušnú kvalifikáciu, ako aj špecifickej odbornej prípravy, ktorá je nutná pred tým, ako chce spoločnosť ponúkať nové investičné produkty;
  - c. zabezpečiť, aby na požiadanie predkladali príslušnému orgánu záznamy týkajúce sa znalostí a odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytujúcich príslušné služby klientom. Tieto záznamy by mali obsahovať informácie, ktoré príslušnému orgánu umožnia posúdiť a overiť dodržiavanie týchto usmernení;

- d. zabezpečiť, že ak zamestnanec nenadobudol potrebné znalosti alebo odbornú spôsobilosť pri poskytovaní príslušných služieb, nemôže poskytovať príslušné služby. Ak nejaký zamestnanec nenadobudol vhodnú kvalifikáciu alebo primerané skúsenosti na poskytovanie príslušných služieb, môže poskytovať príslušné služby len pod dozorom. Miera a intenzita dozoru by mala odrážať príslušnú kvalifikáciu a skúsenosti zamestnanca pracujúceho pod dozorom, pričom môže ísť podľa potreby napríklad o dozor počas stretnutí s klientmi alebo dozor nad inými formami komunikácie, napríklad telefonátmi alebo e-mailovou komunikáciou;
- e. zabezpečiť, aby v prípadoch podľa písm. d) zamestnanec vykonávajúci dozor nad iným zamestnancom mal potrebné znalosti a odbornú spôsobilosť požadované podľa týchto usmernení a potrebné vedomosti a zdroje na to, aby konal ako zodpovedný vedúci;
- f. zabezpečiť, aby bol poskytovaný dozor prispôsobený službám, ktoré má daný zamestnanec poskytovať, a aby sa vzťahoval na požiadavky týchto usmernení týkajúce sa daných služieb;
- g. zabezpečiť, aby dozorujúci zamestnanec prevzal zodpovednosť za poskytovanie príslušných služieb, keď zamestnanec pracujúci pod jeho dozorom poskytuje príslušné informácie klientovi, tak, ako keby príslušné služby klientovi poskytoval samotný dozorujúci zamestnanec, vrátane schválenia správy o vhodnosti pri poskytovaní poradenstva;
- h. zabezpečiť, aby zamestnanec, ktorý nenadobudol potrebné znalosti alebo odbornú spôsobilosť pri poskytovaní príslušných služieb, nemohol poskytovať príslušné služby pod dozorom dlhšie ako 4 roky (alebo kratšie, ak to požaduje príslušný orgán).

## **V.V Zverejňovanie informácií príslušnými orgánmi**

- 21. Ak príslušný orgán alebo iné vnútroštátne orgány určené v členských štátoch nezverejnia zoznam konkrétnych vhodných kvalifikácií v súlade s týmito usmerneniami, príslušný orgán musí zverejniť kritériá týchto usmernení, ako aj charakteristiky, ktoré musí príslušná kvalifikácia spĺňať, aby boli dodržané tieto kritériá.
- 22. Príslušný orgán má takisto zverejniť: i) informácie o období, ktoré je potrebné na nadobudnutie príslušných skúseností; ii) maximálne obdobie, počas ktorého môže zamestnanec bez vhodnej kvalifikácie alebo primeraných skúseností pracovať pod dozorom, a iii) či má kontrolu vhodnej kvalifikácie zamestnanca vykonávať spoločnosť alebo externý orgán.
- 23. Informácie uvedené v odsekoch 21 a 22 sa zverejňujú na webovom sídle príslušného orgánu.

## VI. Príloha I

### Názorné príklady uplatňovania určitých aspektov usmernení

#### *Príklady súvisiace s rozsahom týchto usmernení*

V nasledujúcich príkladoch sa uvádzajú prípady, keď zamestnanec nepatrí do pôsobnosti usmernení:

- keď zamestnanec len upozorňuje klientov, kde nájdú informácie,
- keď zamestnanec poskytuje brožúry a letáky klientom bez toho, aby im poskytoval viac informácií o ich obsahu alebo prípadné nadväzujúce investičné služby,
- keď zamestnanec len odovzdáva informácie, napríklad DKII, klientovi na jeho žiadosť bez toho, aby mu poskytoval akékoľvek ďalšie informácie o ich obsahu alebo prípadné nadväzujúce investičné služby a
- keď zamestnanec vykonáva úlohy podporných oddelení (back-office) a nie je v priamom kontakte s klientom.

#### *Príklady súvisiace s rozsahom týchto usmernení*

Spoločnosti majú zvážiť, či pri rozlišovaní zamestnancov poskytujúcich informácie a zamestnancov poskytujúcich investičné poradenstvo budú brať do úvahy otázky a odpovede vydané výborom CESR<sup>2</sup>.

#### *Všeobecný príklad súvisiaci s časťou V.I:*

Spoločnosť poskytuje pravidelnú povinnú odbornú prípravu pre zamestnancov v oblasti podnikania v rámci smernice MiFID a organizačných požiadaviek.

#### *Všeobecný príklad súvisiaci s časťou V.I:*

Spoločnosť prijme etický kódex, v ktorom stanoví štandardy podnikania a správania pri správnom poskytovaní príslušných služieb, a získa písomné potvrdenie od zamestnancov, že si ho prečítali, pochopili ho a dodržiavajú ho.

#### *Príklady súvisiace s časťami V.I, V.II a V.III:*

Spoločnosť poskytuje pravidelnú povinnú odbornú prípravu pre zamestnancov týkajúcu sa znakov a charakteristík produktov ponúkaných spoločnosťou vrátane možných rizík. Jej súčasťou je aj odborná príprava vzťahujúca sa na produkty, ktoré spoločnosť začína ponúkať.

---

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



Spoločnosť zabezpečí, aby boli zamestnanci oboznámení so situáciami, v ktorých môže dôjsť ku konfliktu záujmov, a s tým, ako uplatňovať pravidlá riadenia konfliktov záujmov.

Spoločnosť zabezpečí, aby boli zamestnanci oboznámení so situáciami, keď spoločnosť môže zaplatiť alebo prijať stimul, a aké príslušné právne požiadavky upravujú stimuly.

*Príklady súvisiace s časťami V.III a V.IV:*

Spoločnosť pravidelne monitoruje vyhodnocovanie vhodnosti predkladané zamestnancami s cieľom vyhodnotiť, či zamestnanec vzhľadom na konkrétne detaily investičného produktu zvažil všetky aspekty požiadaviek na vhodnosť.

Spoločnosť pravidelne monitoruje, či príslušní zamestnanci poskytujúci poradenstvo preukazujú:

- schopnosť klásť klientovi vhodné otázky, aby pochopili jeho investičné ciele, finančnú situáciu, znalosti a skúsenosti,
- schopnosť vysvetliť klientovi riziká a prínosy konkrétneho produktu alebo stratégie,
- schopnosť porovnávať vybrané produkty, pokiaľ ide o ich podmienky a riziká, aby dokázali vybrať produkt, ktorý je vzhľadom na profil klienta najvhodnejší.

*Príklady súvisiace s časťou V.IV:*

Spoločnosť zaznamenáva funkcie a zodpovednosti zamestnancov a vyhodnocuje ich výkonnosť vzhľadom na stanovené kľúčové kritériá obsiahnuté v opise zodpovedností.

Obchodníci verejne informujú o svojich kritériách, a to spôsobom, ktorý je jednotný a pre klientov zmysluplný, aby preukázali, ako zamestnanci dodržiavajú tieto usmernenia.

Potrebný je trvalý a pokračujúci odborný rozvoj, aby si zamestnanci dokázali udržať vhodnú kvalifikáciu. Pri priebežnom hodnotení sa poskytujú aktuálne informácie a testujú sa znalosti zamestnancov napríklad v súvislosti s regulačnými zmenami, novými produktmi alebo službami dostupnými na trhu. Toto priebežné hodnotenie:

- môže zahŕňať odbornú prípravu vo forme kurzov, seminárov, nezávislých štúdií alebo vzdelávania a
- zahŕňa overovacie otázky, ktorými sa preukáže, že zamestnanci majú potrebné znalosti a odbornú spôsobilosť.

Obchodníci overujú význam trvalého, priebežného rozvoja zabezpečovaného pre zamestnancov, ktorí poskytujú príslušné služby.