



European Securities and
Markets Authority

Usmernenia

o určitých aspektoch požiadaviek smernice MiFID II na primeranosť a samotné vykonávanie pokynov



Obsah

I. Rozsah pôsobnosti	3
II. Legislatívne odkazy a vymedzenie pojmov	4
III. Účel	5
IV. Povinnosti ohľadom dodržiavania súladu a podávania správ	5
V. Usmernenia o určitých aspektoch požiadaviek smernice MiFID II na primeranosť a vykonávanie pokynov	6

I. Rozsah pôsobnosti

Adresáti usmernení

1. Tieto usmernenia sa vzťahujú na:

- a. príslušné orgány a
- b. spoločnosti.

Predmet usmernení

2. Tieto usmernenia sa uplatňujú v súvislosti s článkom 25 ods. 3 a 4 smernice MiFID II a článkami 55 až 57 delegovaného nariadenia, ktorým sa dopĺňa smernica MiFID II. Tieto usmernenia sa takisto uplatňujú v súvislosti s organizačnými požiadavkami článku 16 ods. 2, ods. 5 až 7 smernice MiFID II a článkami 21, 72 a 76 delegovaného nariadenia, ktorým sa dopĺňa smernica MiFID II, ako aj článku 24 ods. 1, ods. 4 a 5 a článku 25 ods. 1, 5 a 6 smernice MiFID II, pokiaľ sa týkajú posúdenia primeranosti.

Časový rámec

3. Tieto usmernenia sa uplatňujú po uplynutí šiestich mesiacov od dátumu ich zverejnenia na webovom sídle orgánu ESMA vo všetkých úradných jazykoch EÚ.

II. Legislatívne odkazy a vymedzenie pojmov

Legislatívne odkazy

<i>Nariadenie o ESMA</i>	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 ¹
<i>Smernica MiFID II</i>	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 ²
<i>Delegované nariadenie, ktorým sa dopĺňa smernica MiFID II</i>	delegované nariadenie Komisie (EÚ) 2017/565 z 25. apríla 2016, ktorým sa dopĺňa smernica Európskeho parlamentu a Rady 2014/65/EÚ, pokiaľ ide o organizačné požiadavky a podmienky výkonu činnosti investičných spoločností, ako aj o vymedzené pojmy na účely uvedenej smernice ³

Vymedzenie pojmov

<i>investičný produkt</i>	finančný nástroj (v zmysle článku 4 ods. 1 bodu 15 smernice MiFID II) alebo štruktúrovaný vklad (v zmysle článku 4 ods. 1 bodu 43 smernice MiFID II);
<i>spoločnosti</i>	investičné spoločnosti (podľa vymedzenia v článku 4 ods. 1 bode 1 smernice MiFID II) a úverové inštitúcie (podľa vymedzenia v článku 4 ods. 1 bode 27 smernice MiFID II) pri poskytovaní služieb bez poradenstva a externí správcovia alternatívnych investičných fondov (AIFM) (podľa vymedzenia v článku 5 ods. 1 písm. a) smernice o AIFM ⁴) pri poskytovaní vedľajších služieb uvedených v článku 6 ods. 4 písm. b) bode iii) smernice o AIFM).
<i>služby bez poradenstva</i>	i) investičné služby (v zmysle článku 4 ods. 1 bodu 2 smernice MiFID II) okrem investičného poradenstva a správy portfólia; a ii) predaj štruktúrovaných vkladov.

¹ Ú. v. EÚ L 331, 15.12.2010, s. 84.

² Ú. v. EÚ L 173, 12.6. 2014, s. 349.

³ Ú. v. EÚ L 87, 31.3.2017, s. 1.

⁴ 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 (Ú. v. EÚ L 174, 1.7.2011, s. 1).

III. Účel

4. Tieto usmernenia sú založené na článku 16 ods. 1 nariadenia o ESMA. Účelom týchto usmernení je objasniť uplatňovanie niektorých aspektov požiadaviek na primeranosť a vykonávanie pokynov podľa smernice MiFID II s cieľom zabezpečiť spoločné, jednotné a dôsledné uplatňovanie článku 25 ods. 3 smernice MiFID II a článkov 54 a 56 delegovaného nariadenia, ktorým dopĺňa smernica MiFID II, ako aj článku 25 ods. 4 smernice MiFID II a článku 57 delegovaného nariadenia, ktorým dopĺňa smernica MiFID II.
5. ESMA očakáva, že zdôraznením viacerých dôležitých prvkov sa týmito usmerneniami podporí väčšia konvergencia pri uplatňovaní požiadaviek na primeranosť a vykonávanie pokynov podľa smernice MiFID II a prístupov v oblasti dohľadu nad týmito požiadavkami, čím sa zvýši hodnota existujúcich noriem. ESMA očakáva, že zabezpečením toho, aby spoločnosti dodržiavali regulačné normy, sa primerane posilní ochrana investorov.

IV. Povinnosti ohľadom dodržiavania súladu a podávania správ

Status usmernení

6. V súlade s článkom 16 ods. 3 nariadenia o ESMA musia príslušné orgány a účastníci finančných trhov vynaložiť všetko úsilie na dodržanie týchto usmernení.
7. Príslušné orgány, na ktoré sa tieto usmernenia vzťahujú, majú zabezpečiť ich dodržiavanie tak, že ich podľa okolností začlenia do svojich vnútroštátnych právnych rámcov a/alebo rámcov pre dohľad vrátane prípadov, ak sú osobitné usmernenia v rámci dokumentu určené najmä účastníkom finančného trhu. V takom prípade by mali príslušné orgány prostredníctvom dohľadu zabezpečiť, aby spoločnosti tieto usmernenia dodržiavali.

Požiadavky na podávanie správ

8. Do dvoch mesiacov od dátumu uverejnenia usmernení na webovom sídle orgánu ESMA vo všetkých úradných jazykoch EÚ príslušné orgány, na ktoré sa tieto usmernenia vzťahujú, musia orgán ESMA informovať o tom, či i) dodržiavajú, ii) nedodržiavajú, ale majú v úmysle dodržiavať alebo iii) nedodržiavajú a nemajú v úmysle dodržiavať tieto usmernenia.
9. V prípade nedodržiavania musia príslušné orgány do dvoch mesiacov od dátumu uverejnenia usmernení na webovom sídle ESMA vo všetkých úradných jazykoch EÚ takisto informovať orgán ESMA o svojich dôvodoch nedodržiavania týchto usmernení.
10. Vzor oznámenia je k dispozícii na webovom sídle orgánu ESMA. Po vyplnení sa vzor musí odoslať orgánu ESMA.

11. Spoločnosti nie sú povinné oznámiť, či dodržiavajú tieto usmernenia.

V. Usmernenia o určitých aspektoch požiadaviek smernice MiFID II na primeranosť a vykonávanie pokynov

INFORMÁCIE PRE KLIENTOV O ÚČELE POSÚDENIA PRIMERANOSTI A O SAMOTNOM VYKONÁVANÍ POKYNOV

(článok 24 ods. 1, 4, 5, článok 25 ods. 3 a 4 smernice MiFID II)

Usmernenie 1

12. **Spoločnosti by mali v dostatočnom predstihu pred poskytnutím služieb bez poradenstva informovať zrozumiteľným a jednoduchým spôsobom svojich klientov o posúdení primeranosti a jeho účele, ktorým je umožniť spoločnosti konať v najlepšom záujme klienta.**

13. ESMA sa domnieva, že by to malo zahŕňať:

- jasné vysvetlenie, že vykonať posúdenie je povinnosťou spoločnosti, aby klienti pochopili dôvod, pre ktorý spoločnosť od nich žiada poskytnutie niektorých informácií, a dôležitosť poskytnutia informácií, ktoré sú aktuálne, presné a úplné;
- upozornenie, že je v záujme klienta, aby poskytol presné a úplné odpovede na otázky kladené spoločnosťou na účel posúdenia primeranosti;
- informácie o situáciách, v ktorých sa nevykoná posúdenie (t. j. v ktorých klient neposkytne požadované informácie alebo tieto informácie nie sú dostatočné na vykonanie posúdenia primeranosti, alebo v ktorých sa služby poskytujú na základe výnimky týkajúcej sa samotného vykonávania pokynov⁵), a o ich dôsledkoch. Tieto informácie by však nemali vyvolávať dojem, že klient by sa v rámci východiskovej možnosti mohol zriecť poskytnutia týchto informácií⁶;
- Stručné vysvetlenie hlavných rozdielov medzi investičnými službami s poradenstvom a bez poradenstva so zohľadnením príslušných požiadaviek, aby sa predišlo zámene medzi nimi.

14. V prípade prebiehajúceho vzťahu s klientom by spoločnosti nemali poskytnúť uvedené informácie pred poskytnutím každej služby bez poradenstva. V takom prípade by tieto informácie mohli byť poskytnuté pred poskytnutím úvodnej služby bez poradenstva a,

⁵ Investičné služby, ktoré spočívajú len vo vykonávaní alebo prijímaní a postupovaní pokynov klienta v súvislosti s investičnými produktmi, ktoré sú v smernici MiFID II vymedzené ako „nekomplexné“.

⁶ Pozri tiež bod 28.

pokiaľ ide o informácie v prvých dvoch zarážkach odseku 12, vždy vtedy, keď sa od klienta žiada aktualizácia informácií o úrovni jeho znalostí a skúseností.

15. Spoločnosti sa môžu rozhodnúť, ako budú svojich klientov o posúdení primeranosti informovať, ale formát používaný na informovanie klientov by mal spoločnostiam umožniť viesť záznamy o poskytnutých informáciách⁷.
16. Spoločnosti by sa mali vyhýbať vyhláseniu alebo vyvolaniu dojmu, že ten, kto rozhoduje o primeranosti investičnej služby alebo produktu, alebo kto stanovuje, ktorá služba alebo ktorý produkt je v súlade so znalosťami a skúsenosťami klienta, je on sám. Všeobecne by spoločnosti nemali klientom poskytovať zavádzajúce v súvislosti so záväzkom spoločností vykonať posúdenie primeranosti.
17. Ak sú všetky informácie, ktoré boli poskytnuté klientom, v súlade s príslušnými ustanoveniami (vrátane povinností týkajúcich sa poskytovania informácií na trvanlivom médiu), spoločnosti by mali dôkladne posúdiť aj to, či sú ich písomné oznámenia navrhnuté tak, aby boli účinné (oznámenia sa napríklad sprístupňujú priamo klientom, a nie sú skryté alebo nezrozumiteľné). V prípade spoločností poskytujúcich online služby k tomu môže patriť najmä:
 - zdôraznenie príslušných informácií (napr. prostredníctvom použitia takých koncepčných prvkov, ako sú kontextové okná);
 - zváženie toho, či by niektoré informácie nemali byť sprevádzané interaktívnym textom (napr. prostredníctvom použitia takých koncepčných prvkov, ako sú tzv. tooltips) alebo inými prostriedkami na poskytovanie ďalších podrobností klientom, ktorí hľadajú viac informácií (napr. prostredníctvom sekcie s častými otázkami).

POZNAJTE SVOJHO KLIENTA A SVOJ PRODUKT

Opatrenia nevyhnutné na porozumenie klientom

(článok 16 ods. 2 a článok 25 ods. 2 smernice MiFID II a článok 55 delegovaného nariadenia, ktorým sa dopĺňa smernica MiFID II)

Usmernenie 2

18. **Cieľom politik a postupov spoločností má byť, aby spoločnostiam umožnili získať všetky informácie potrebné na vykonanie posúdenia primeranosti vo vzťahu ku konkrétnym druhom ponúkaných alebo žiadaných produktov⁸.**
19. Spoločnosti majú zaviesť, vykonávať a udržiavať primerané politiky a postupy (vrátane vhodných nástrojov) na požiadanie klienta alebo potenciálneho klienta o poskytnutie informácií o jeho znalostiach a skúsenostiach v relevantnej oblasti investovania v súvislosti s konkrétnym druhom ponúkanej alebo žiadanej investičnej služby alebo

⁷ So zohľadnením usmernenia 11.

⁸ So zohľadnením usmernenia 3.

produktu a v prípade potreby vrátane prvkov uvedených v článku 55 ods. 1 delegovaného nariadenia, ktorým sa dopĺňa smernica MiFID II.

20. V tej súvislosti sa má pomocou politík a postupov spoločností zabezpečiť, aby sa nezdržovali žiadať informácie alebo aby akýmkoľvek spôsobom odrádzali klientov alebo potenciálnych klientov od poskytnutia informácií o svojich znalostiach a skúsenostiach.
21. Je na spoločnostiach, aby určili prostriedky, pomocou ktorých budú žiadať klienta, aby poskytol informácie o svojich znalostiach a skúsenostiach. Na vykonanie posúdenia primeranosti by mohli používať napríklad dotazníky (aj v digitálnej forme), ktoré vyplnia ich klienti, alebo informácie, ktoré sa získajú počas rozhovorov s nimi. V takých prípadoch majú spoločnosti zabezpečiť, aby boli otázky, ktoré položia klientom, dostatočne konkrétne, a aby bolo pravdepodobné, že budú správne pochopené, a aby akákoľvek iná metóda použitá na získanie informácií, napríklad použitie údajov o transakciách o určitých druhoch produktov od existujúceho klienta na posúdenie jeho skúseností, bola navrhnutá tak, aby sa získali potrebné informácie o úrovni znalostí a skúseností klienta. Toto je osobitne dôležité vtedy, keď spoločnosti získavajú informácie online kanálom bez ľudskej interakcie.
22. Pri vypracúvaní dotazníkov zameraných na získanie informácií o svojich klientoch na účely posúdenia primeranosti by spoločnosti mali poznať a zvážiť najčastejšie dôvody, pre ktoré by investori mohli nesprávne vyplniť dotazníky. Predovšetkým:
 - mala by sa venovať pozornosť jasnosti, úplnosti a zrozumiteľnosti dotazníka, bez zavádzajúcich, mätúcich, nepresných a príliš odborných výrazov (napr. skratky);
 - spoločnosti by mali dôkladne zvážiť vzhľad a formát dotazníkov a mali by zabrániť tomu, aby usmerňovali rozhodnutia investorov (napr. typ písma, riadkovanie...);
 - malo by sa zabrániť získavaniu informácií o viacerých položkách v jednej otázke;
 - spoločnosti by mali dôkladne zvážiť poradie, v ktorom otázky kladú, aby mohli účinne získavať informácie;
 - aby sa zabránilo klientom v hádaní a tak poskytnutí nespoľahlivých informácií, mal by mať klient možnosť odpovedať, že nepozná odpoveď na otázku.
23. Spoločnosti by mali mať zavedené postupy a mechanizmy, aby sa obmedzilo riziko obchádzania požiadaviek a zabezpečiť, že získané informácie dostatočne odzrkadľujú úroveň znalostí a skúseností klienta. Spoločnosti by napríklad mohli: zvážiť obmedzenie počtu koľkokrát môžu klienti vyplniť dotazník(-y) za určité obdobie, pracovať s rôznymi súbormi dotazníkov, ak klient požiada o možnosť opätovného vyplnenia dotazníka a/alebo využívať lehotu na zváženie. Keď sú uložené takéto opatrenia, klient by mal stále mať možnosť pokračovať v transakcii za predpokladu, že bolo vydané upozornenie v

prípade transakcií, v súvislosti s ktorými klient nemá dostatočné znalosti a skúsenosti⁹. Spoločnosti by takisto mohli zaviesť ďalšie kontroly, aby zabezpečili, že klient nemôže opakovane vyplňať dotazník, aby tzv. skúšal, ktoré druhy odpovedí treba na dosiahnutie želaného výsledku.

24. Keďže je zodpovednosťou spoločnosti, aby jej cieľom bolo získanie relevantných informácií od klientov, spoločnosti by mali prijať všetky opodstatnené kroky na dostatočné posúdenie toho, ako ich klienti rozumejú hlavným vlastnostiam a rizikám súvisiacim s konkrétnymi druhmi investičných produktov, ktoré spoločnosť ponúka, alebo aspoň druhmi produktov, o ktoré má klient záujem. K tomu patrí chápanie vzťahu medzi rizikom a výnosom z investícií, čo možno zistiť napríklad pomocou dotazníkov s otázkami s voliteľnými odpoveďami zameranými na posúdenie skutočných znalostí klienta o konkrétnych druhoch investičných produktov.
25. Pri posudzovaní znalostí klienta by spoločnosti mali zaviesť mechanizmy na zabezpečenie toho, aby sa od klientov nežiadalo vykonanie samohodnotenia. Pre správne posúdenie znalostí klienta je osobitne dôležité zaoberať sa rizikom, že klient môže mať sklony k preceňovaniu svojich znalostí a zabezpečenie konzistentnosti odpovedí poskytnutých klientom¹⁰. Spoločnosti by sa najmä mali vyhýbať uzavretým otázkam a/alebo prístupu samohodnotenia s označovaním správnej odpovede, keď sa klienta pýtajú, či má dostatočné znalosti o hlavných vlastnostiach a rizikách konkrétnych druhov investičných produktov (spoločnosti by sa napríklad mali vyhýbať tomu, aby klientovi predložili zoznam investičných produktov a požiadali ho o to, aby uviedol, ktorým produktom rozumie). Samohodnotenie by sa malo vyvážiť objektívnymi kritériami. Napríklad:
 - Namiesto otázky, či klient rozumie pojmom kompromis medzi rizikami a návratnosťou konkrétnych druhov investičných produktov, by sa spoločnosť mala klientov pýtať napríklad na nejaké praktické príklady situácií, ktoré môžu v praxi nastať, napríklad prostredníctvom grafov alebo kladných a záporných scenárov, ktoré sú založené na odôvodnených predpokladoch;
 - namiesto otázky, či má klient dostatočné znalosti o hlavných vlastnostiach a rizikách konkrétnych druhov investičných produktov, by sa spoločnosť mala napríklad pýtať otázky zamerané na posúdenie skutočných znalostí klienta o konkrétnych druhoch investičných produktov, napríklad tak, že klientovi položí otázky s voliteľnými odpoveďami, na ktoré by mal klient správne odpovedať;
26. Pri posudzovaní skúseností klienta by sa spoločnosť mala vyhýbať aj príliš všeobecným otázkam s odpoveďami áno/nie a/alebo veľmi všeobecnému prístupu s označovaním políčok. Namiesto otázky, či sa klient považuje za dostatočne skúseného, aby investoval do určitých produktov, by spoločnosť mala klientovi napríklad položiť otázku, ktoré

⁹ Pozri usmernenie 9.

¹⁰ Pozri usmernenie 4.

konkrétne druhy investičných produktov klient pozná, ako často s nimi obchoduje a kedy s nimi obchodoval naposledy.

27. V prípade online služieb by spoločnosti mali svoje dotazníky navrhovať tak, aby zohľadnili napríklad tieto faktory:
- či sú otázky dostatočne jasné a/alebo či je účelom dotazníka poskytnúť klientom v prípade potreby dodatočné objasnenie alebo príklady (napr. pomocou koncepčných prvkov, ako sú tooltipy alebo kontextové okná);
 - či majú klienti pri vyplňaní online dotazníka možnosť ľudskej interakcie/podpory (vrátane diaľkového kontaktu prostredníctvom e-mailu alebo mobilného telefónu);
 - či sa prijali opatrenia na riešenie rozporuplných odpovedí klientov (napríklad sa do dotazníka začlenili koncepčné prvky upozorňujúce klientov na rozpory medzi ich odpoveďami a navrhujúce prehodnotenie takýchto odpovedí; alebo sa zaviedli systémy automatického označovania zjavne rozporuplných informácií od klientov, ktoré neskôr spoločnosť preskúma alebo následne skontroluje).
28. Spoločnosti by sa mali zdržať toho, aby klientovi poskytli upozornenie, že nie sú schopné určiť, či predpokladaná investičná služba alebo produkt sú pre neho primerané, bez toho, aby klienta predtým požiadali o informácie o jeho znalostiach a skúsenostiach. Spoločnosti by takisto nemali zdôrazňovať, že by klient mohol pokračovať bez tohto posúdenia. V týchto situáciách by sa také upozornenie malo vydať len v prípade, keď nie je možné určiť posúdenie primeranosti, pretože klient neodpovedal na všetky otázky alebo ich časť.¹¹
29. V prípade, že spoločnosti vopred vyplnia odpovede na základe histórie transakcií klienta v danej spoločnosti (napríklad prostredníctvom inej investičnej služby), mali by zabezpečiť, že sa použijú len úplne objektívne, relevantné a spoľahlivé informácie a že sa klientovi poskytne možnosť preskúmať a v prípade potreby opraviť a/alebo doplniť každú z vopred vyplnených odpovedí s cieľom zabezpečiť presnosť akýchkoľvek vopred vyplnených informácií. Spoločnosti by takisto nemali predpovedať skúsenosti klienta na základe predpokladov.
30. Na účel posúdenia primeranosti by spoločnosti mali brať do úvahy len informácie o znalostiach a skúsenostiach klienta. Spoločnosti by takisto nemali vyvolávať u klientov pocit, že pri vykonávaní posúdenia primeranosti sa berú do úvahy iné informácie ako tie, ktoré sa týkajú znalostí a skúseností klienta, najmä pokiaľ ide o finančnú situáciu a investičné ciele klienta, ktoré môžu byť získavané na iné účely (napr. v súvislosti so správou produktov alebo v súvislosti so službami s poradenstvom poskytovanými tomu istému klientovi).

¹¹ So zohľadnením usmernenia 9.

Rozsah informácií, ktoré sa majú získať od klientov (proporcionalita)

(článok 25 ods. 3 smernice MiFID II a článok 55 delegovaného nariadenia, ktorým sa dopĺňa smernica MiFID II)

Usmernenie 3

31. **Pri určovaní rozsahu informácií, ktoré majú byť dopytované o znalostiach a skúsenostiach klienta alebo potenciálneho klienta, by spoločnosti mali zohľadniť druh a vlastnosti investičných produktov alebo služieb, ktoré sa budú zvažovať (t. j. úroveň zložitosti a riziko investičných produktov alebo služieb) a povahu klienta.**
32. V súlade s článkom 25 ods. 3 smernice MiFID II pred poskytnutím služieb bez poradenstva, pre ktoré sa vyžaduje posúdenie primeranosti, spoločnosti požiadajú klienta alebo potenciálneho klienta, aby poskytol informácie o svojich znalostiach a skúsenostiach v investičnej oblasti relevantnej pre konkrétny druh ponúkanej alebo žiadanej investičnej služby alebo produktu, aby spoločnosť mohla posúdiť, či predpokladaná investičná služba alebo produkt sú pre klienta primerané.
33. Spoločnosti by mali zabezpečiť, že žiadajú informácie, v ktorých sa zohľadňuje druh a vlastnosti investičných produktov alebo služieb, ktoré sa zvažujú (t. j. úroveň zložitosti a riziko investičných produktov alebo služieb) a povaha klienta.
34. S cieľom zabezpečiť, aby spoločnosti boli schopné vykonať posúdenie primeranosti na rovnakej úrovni bez ohľadu na zvažovaný investičný produkt alebo investičnú službu, pri poskytovaní prístupu k zložitejším alebo rizikovejším investičným produktom by mali najmä dôsledne zvážiť, či je potrebné, aby žiadali o podrobnejšie informácie o znalostiach a skúsenostiach klienta, než by žiadali v prípade, ak by šlo o menej zložitý alebo rizikový investičný produkt. To by malo spoločnostiam umožniť, aby na základe poskytnutých odpovedí posúdili schopnosť klienta rozumieť rizikám spojeným s takými nástrojmi. V prípade takých investičných produktov s vysokou úrovňou zložitosti alebo rizika (napríklad derivátov alebo produktov s pákovým efektom) by spoločnosti mali na základe poskytnutých odpovedí vykonať spoľahlivé posúdenie znalostí a skúseností klienta napríklad vrátane jeho schopnosti porozumieť mechanizmom, pre ktoré je daný investičný produkt „zložitejší alebo rizikovejší“, či už klient obchodoval s takými produktmi, ako dlho už s nimi obchoduje atď.
35. V závislosti od úrovne zložitosti zahrnutých investičných produktov by spoločnosť mala posúdiť znalosti a skúsenosti klienta podrobnejšie než len na základe druhu, ku ktorému produkt patrí (napr. podriadený dlh namiesto dlhopisov vo všeobecnosti).
36. Ak spoločnosť plánuje poskytnúť službu bez poradenstva, ktorá má osobitné vlastnosti, spoločnosť by takisto mala pred poskytnutím tejto služby vykonať posúdenie primeranosti týkajúce sa týchto osobitných vlastností. Toto by bolo relevantné napríklad v prípade predpokladu balíka služieb či produktov, v prípade ktorých spoločnosť zvaží, ako sa vyžaduje v článku 25 ods. 3 smernice MiFID II, či je celkový balík primeraný. Napríklad ak spoločnosť plánuje poskytovať služby vykonávania pokynov a vedľajšiu

službu poskytovania úverov umožňujúcu klientovi vykonať transakciu, tento balík služieb bude mať iné riziká ako jednotlivé zložky zvažované samostatne. Aby sa zohľadnili tieto rozdiely pri vykonávaní posúdenia primeranosti, toto posúdenie by sa nemalo týkať len predpokladaných investičných produktov, ale aj vedľajšej služby poskytovania úverov a rizík vyplývajúcich z kombinácie oboch týchto služieb. Ďalším príkladom by bola spoločnosť, ktorá umožňuje klientom otvoriť krátku pozíciu predajom investičného produktu. V tejto súvislosti by spoločnosť mala osobitne posúdiť, či klient má potrebné znalosti a skúsenosti, aby pochopil riziká súvisiace s krátkymi pozíciami.

37. Upozorňujeme, že podľa článku 56 ods. 1 druhého pododseku delegovaného nariadenia, ktorým sa dopĺňa smernica MiFID II, spoločnosť je oprávnená predpokladať, že profesionálny klient má potrebné skúsenosti a znalosti, aby porozumel rizikám spojeným s tými konkrétnymi investičnými službami alebo transakciami, alebo s druhmi transakcie alebo investičného produktu, pre ktoré je tento klient klasifikovaný ako profesionálny klient.

Spoľahlivosť informácií o klientoch

(článok 25 ods. 3 smernice MiFID II a článok 55 ods. 3 delegovaného nariadenia, ktorým sa dopĺňa smernica MiFID II)

Usmernenie 4

38. **Spoločnosti by mali prijať opodstatnené opatrenia a mať vhodné nástroje, ktorými sa zabezpečí, že informácie poskytnuté klientmi sú spoľahlivé a dôsledné, bez nadmerného spoliehania sa na samohodnotenie klientov.**
39. Ak získané informácie nie sú dostatočne spoľahlivé a konzistentné, znamená to, že neboli získané dostatočné informácie na vykonanie posúdenia primeranosti a spoločnosti vydajú klientovi upozornenie v súlade s článkom 25 ods. 3 tretím pododsekom smernice MiFID II.
40. Spoločnosti by mali prijať primerané opatrenia na kontrolu spoľahlivosti, presnosti a konzistentnosti zhromaždených informácií o klientoch a nemali by sa opierať len o to, že od klientov sa očakáva poskytovanie správnych, aktuálnych a úplných informácií tak, ako sú potrebné na posúdenie primeranosti. Tieto opatrenia by mohli zahŕňať napríklad požiadanie klienta o ďalšie objasnenie v prípade, že zo zhromaždených informácií o jeho znalostiach a skúsenostiach vyplýva, že má viac znalostí o komplexných dlhopisoch než o dlhopisoch s fixným výnosom.
41. Cieľom politik a postupov spoločností by malo byť posúdenie kvality a účinnosti prostriedkov na zhromažďovanie informácií o znalostiach a skúsenostiach klientov alebo potenciálnych klientov. Ak sa spoločnosti spoliehajú na nástroje, ktoré majú klienti použiť ako súčasť postupu posúdenia primeranosti (napríklad online dotazníky alebo softvér na posúdenie toho, či je investičný produkt primeraný alebo či by sa namiesto toho malo vydať upozornenie, t. j. softvér na vytvorenie rizikového profilu), mali by sa uistiť o tom, že majú primerané systémy a kontroly s cieľom zabezpečiť, aby tieto nástroje boli

vhodné na daný účel a prinášali uspokojivé výsledky. Spoločnosti by mali zahrnúť kontroly konzistentnosti odpovedí poskytovaných klientmi v dotazníkoch, aby sa upozornilo na rozpor medzi jednotlivými zhromaždenými informáciami.

42. Spoločnosti by mali posudzovať zhromaždené informácie ako celok s cieľom zabezpečiť konzistentnosť informácií o klientoch. Spoločnosti by mali vedieť o všetkých príslušných rozporoch medzi jednotlivými zhromaždenými informáciami s cieľom vyriešiť všetky prípadné relevantné nezrovnalosti alebo nepresnosti. Spoločnosti by mali zabezpečiť, aby sa posudzovanie informácií zhromaždených o ich klientoch vykonávalo dôsledne, a to bez ohľadu na prostriedky použité na zhromaždenie takýchto informácií.

Spoliehanie sa na aktuálne informácie o klientoch

(článok 16 ods. 2 a článok 25 ods. 3 smernice MiFID II a článok 55 ods. 3 delegovaného nariadenia, ktorým sa dopĺňa smernica MiFID II)

Usmernenie 5

43. **Keď sa spoločnosti spoliehajú na predtým zhromaždené informácie o znalostiach a skúsenostiach klientov, mali by zaviesť postupy vymedzujúce frekvenciu aktualizácie týchto informácií, aby sa zabezpečilo, že informácie budú naďalej aktuálne a presné a úplné na účel posúdenia primeranosti.**
44. Na účely posúdenia primeranosti by spoločnosti mohli buď zhromažďovať informácie o znalostiach a skúsenostiach klienta každý raz pred ponúknutím investičného produktu alebo žiadosťou oň (v prípade jednorazových transakcií), alebo sa spoliehať na predtým zhromaždené informácie za predpokladu, že sú aktuálne.
45. ESMA uznáva, že problematika aktualizácie informácií v kontexte posúdenia primeranosti sa líši od kontextu posúdenia vhodnosti, pretože informácie o znalostiach a skúsenostiach klienta bývajú menej premenlivé ako iné prvky posúdenia vhodnosti, a znalosti a skúsenosti sa v priebehu času všeobecne prehľbujú. Z toho dôvodu by mohla byť frekvencia aktualizácie informácií o klientoch v režime primeranosti nižšia než v režime vhodnosti. Spoločnosti by mali vypracovať politiku na posúdenie znalostí a skúseností na pravidelnejšom základe, pokiaľ ide o skupiny klientov, ktoré sa považujú za zraniteľnejšie.
46. Posúdenie primeranosti by sa malo vykonať na základe spoľahlivých informácií o znalostiach a skúsenostiach klienta. Spoločnosti by mali zaviesť postupy zamerané na to, aby mali k dispozícii aktuálne informácie o znalostiach a skúsenostiach klienta vždy, keď sa ponúka alebo žiada produkt, napríklad požiadanim klientov, s ktorými má spoločnosť prebiehajúci vzťah, aby spoločnosť pravidelne informovali o akejkoľvek zmene alebo aktualizácii týkajúcej sa pôvodne poskytnutých informácií. Spoločnosti by takisto mali mať primerané postupy na riešenie situácií, keď klient neodpovie na ich otázku týkajúcu sa zmien alebo aktualizácií pôvodne poskytnutých informácií.

47. Informácie by sa mohli aktualizovať napríklad zaslaním dotazníka klientom alebo poskytnutím informácií o klientoch, ktoré sú spoločnosti dostupné, klientom a požiadanim o potvrdenie toho, že sú naďalej presné, úplné a aktuálne. Ak v takomto dotazníku spoločnosti využijú vopred vyplnené odpovede na základe histórie transakcií klienta v danej spoločnosti, mali by zabezpečiť, že na vyplnenie týchto odpovedí vopred sa použijú len úplne objektívne, relevantné a spoľahlivé informácie a že klient má možnosť preskúmať a v prípade potreby opraviť každú z vopred vyplnených odpovedí a doplniť ju. Medzi príslušné kroky po aktualizácii môže tiež patriť zmena úrovne znalostí a skúseností klienta na základe zhromaždených aktualizovaných informácií.
48. Aby sa predišlo spoliehaniu sa na informácie o klientoch, ktoré sú neúplné, nepresné alebo neaktuálne, by spoločnosti mali mať zavedené opatrenia na zabezpečenie toho, že požiadajú klienta o aktualizáciu informácií o jeho znalostiach a/alebo skúsenostiach, keď sa dozvedia o relevantnej zmene, ktorá by mohla mať vplyv na jeho úroveň znalostí a/alebo skúseností.
49. Spoločnosti by mali zaviesť opatrenia na zmiernenie rizika zvädzania klienta k aktualizácii jeho úrovne znalostí alebo skúseností tak, aby sa určitý investičný produkt javil primeraný, ktorý by inak pre neho nebol primeraný, bez toho, aby šlo o skutočnú úpravu úrovne znalostí a skúseností klienta. Príkladom osvedčeného postupu na riešenie tohto druhu rizika je prijatie postupov, aby sa pred vykonaním transakcií alebo po nich overilo, či bol profil klienta aktualizovaný príliš často alebo len krátky čas po ostatnej úprave. Takéto situácie by sa preto mali postúpiť na vyššiu úroveň alebo nahlásiť príslušným pracovníkom zodpovedným za kontrolu. Tieto politiky a postupy sú osobitne dôležité v situáciách, v ktorých je zvýšené riziko konfliktu záujmov, napr. v situáciách samoumiestňovania alebo ak spoločnosť dostáva stimuly za distribúciu investičného produktu. Ďalším dôležitým faktorom, ktorý je potrebné v tejto súvislosti zvážiť, je druh interakcie, ku ktorej dochádza s klientom (napr. osobný kontakt alebo kontakt prostredníctvom automatizovaného posúdenia).

Informácie o klientoch v prípade právnických osôb alebo skupín

(článok 16 ods. 2 a článok 25 ods. 3 smernice MiFID II)

Usmernenie 6

50. **Spoločnosti by mali mať zavedenú politiku, v ktorej sa na ex ante základe vymedzí, ako vykonať posúdenie primeranosti v situáciách, keď je klient právnickou osobou alebo skupinou dvoch alebo viacerých fyzických osôb, alebo keď jednu alebo viac fyzických osôb zastupuje iná fyzická osoba. Táto politika by mala byť vypracovaná v súlade so všeobecným usmernením 6 a podpornými usmerneniami zakotvenými v usmerneniach ESMA o určitých aspektoch požiadaviek na vhodnosť podľa smernice MiFID II¹².**

¹² Usmernenia ESMA o určitých aspektoch požiadaviek na vhodnosť podľa smernice MiFID II (ESMA35-43-1163).

51. Z toho, okrem iného, vyplýva, že v tejto politike by sa malo jasne rozlišovať medzi situáciami, keď sa podľa platných vnútroštátnych právnych predpisov predpokladá stanovenie zástupcu, ako je to napríklad v prípade právnických osôb, a situáciami, keď sa stanovenie zástupcu nepredpokladá, pričom by sa mala zamerať na túto druhú situáciu. Ak sa v rámci tejto politiky umožňuje klientom súhlasiť s určením zástupcu, mali by byť jasne a písomne informovaní o dôsledkoch, ktoré takéto dohody môžu mať na ochranu ich príslušných záujmov. Opatrenia, ktoré spoločnosť prijme v súlade so svojou politikou, by mali byť náležite zdokumentované, aby sa umožnili kontroly ex post.
52. Ak sa zástupca predpokladá podľa platného vnútroštátneho práva alebo je určený, informácie o znalostiach a skúsenostiach by sa mali zhromaždiť od tohto zástupcu a posúdenie primeranosti by sa malo urobiť so zreteľom na tohto zástupcu.
53. Ak skupina dvoch alebo viacerých fyzických osôb má problém rozhodnúť o osobe/osobách, v súvislosti s ktorými by sa mali posúdiť informácie o znalostiach a skúsenostiach, spoločnosť by mala zaujať najopatrnejší prístup a zohľadniť informácie osoby s najmenšími znalosťami a skúsenosťami. Spoločnosti by v takých prípadoch mali byť obozretné prinajmenšom vtedy, keď existuje významný rozdiel v úrovni znalostí a skúseností rôznych klientov skupiny, alebo keď zamýšľaná transakcia môže zahŕňať investičné produkty založené na pákovom efekte alebo transakcie s podmieneným záväzkom predstavujúce riziko významných strát, ktoré by mohli prekročiť počiatočné investície skupiny klientov, a mala by jasne zdokumentovať zvolený prístup.
54. Keď sa spoločnosť rozhodne požiadať o informácie na posúdenie primeranosti za každú jednotlivú klientsku súčasť skupiny, v politike spoločnosti by sa malo jasne stanovovať, ako sa budú riešiť situácie, v ktorých budú významné rozdiely v úrovni znalostí a/alebo skúseností týchto jednotlivých klientov. Spoločnosť by aj v tomto prípade mala prijať najopatrnejší prístup na základe zohľadnenia informácií o klientovi v skupine s najmenšími znalosťami a skúsenosťami. V politike spoločnosti sa môže stanovovať aj to, že v takejto situácii nebude môcť posúdiť primeranosť. V tejto súvislosti je potrebné poznamenať, že získavanie informácií o všetkých klientoch v skupine a zvažovanie priemerného profilu úrovne znalostí a skúseností všetkých z nich na účely posúdenia by pravdepodobne nebolo v súlade s hlavnou zásadou smernice MiFID II, ktorou je konanie v najlepšom záujme klientov.

Opatrenia nevyhnutné na porozumenie investičným produktom

(článok 16 ods. 2 a článok 25 ods. 3 smernice MiFID II)

Usmernenie 7

55. **Spoločnosti by mali zabezpečiť, že politiky a postupy sú vykonávané s cieľom pochopiť vlastnosti, povahu a znaky investičných produktov, aby im to umožnilo posúdiť, či sú tieto produkty primerané pre ich klientov.**
56. Na tento účel by spoločnosti mali prijať spoľahlivé a objektívne postupy a nástroje, ktoré im umožnia náležite a proporčne zvážiť rôzne vlastnosti a relevantné rizikové faktory

(ako je kreditné riziko, trhové riziko, riziko likvidity) ponúkaných alebo žiadaných investičných produktov. V rámci toho by sa mala zohľadniť analýza spoločnosti uskutočnená na účely povinností v oblasti riadenia produktov¹³. V tejto súvislosti by spoločnosti mali dôsledne posúdiť, ako by sa určité investičné produkty mohli správať za rôznych okolností (napr. konvertibilné dlhopisy, ktoré môžu zmeniť svoju povahu napríklad na akcie).

57. Je osobitne dôležité posúdiť úroveň „zložitosti“ produktov, ktorá by mala byť vhodne priradená k informáciám o znalostiach a skúsenostiach klienta. Aj keď je zložitosť relatívny pojem, ktorý závisí od viacerých faktorov, spoločnosti by okrem posúdenia produktov ako komplexných alebo nekomplexných, ako sa vyžaduje na účel rozlišovania medzi službami, ktoré vyžadujú posúdenie primeranosti, a službami, ktoré ho nevyžadujú, zohľadniť aj kritériá a zásady uvedené v smernici MiFID II pri vymedzovaní a náležitom označení stupňa zložitosti, ktorý sa má priradiť k investičným produktom na účely posúdenia primeranosti.
58. Spoločnosti by mali prijať postupy na zabezpečenie toho, aby informácie použité na správnu klasifikáciu investičných produktov zahrnutých do ich ponuky produktov boli dostatočne spoľahlivé, presné, dôsledné a aktuálne. V týchto postupoch by sa mali zohľadniť odlišné vlastnosti a povaha zvažovaných investičných produktov. Okrem toho by spoločnosti mali preskúmať používané informácie tak, aby boli schopné zohľadniť všetky relevantné zmeny, ktoré môžu ovplyvniť klasifikáciu investičného produktu. Je to obzvlášť dôležité vzhľadom na pokračujúci vývoj a zrýchľovanie finančných trhov.
59. Pri zaradovaní investičných produktov do kategórií na účel posúdenia primeranosti by spoločnosti mali používať dostatočnú mieru podrobnosti, aby sa zabezpečilo, že sa zoskupia len investičné produkty s dostatočne porovnateľnými vlastnosťami a rizikovými znakmi a skúsenosti a znalosti klienta sa posúdia podľa týchto vlastností a rizík. Spoločnosti by mali na účel kategorizácie zvážiť viacero kľúčových faktorov [ako napríklad prvky voliteľnosti (v prípade derivátov alebo produktov s vnorenými derivátmi); finančná páka; oprávnenosť na záchranu pomocou vnútorných zdrojov; doložky o podriadení; zistiteľnosť podkladových finančných nástrojov (napr. používanie neznámych alebo nejasných indexov); záruky splatenia istiny alebo doložky o ochrane kapitálu; likvidita produktu (t. j. obchodovateľnosť na obchodných miestach, rozpätie medzi nákupnou a predajnou cenou, obmedzenia predaja, poplatky za predaj) a menová nominálna hodnota investičného produktu].

¹³ V smernici MiFID II sa konkrétne od spoločnosti vyžaduje (v zmysle článku 24 ods. 2 druhého pododseku), že „*chápe finančné nástroje, ktoré ponúka alebo odporúča*“, aby bola schopná plniť si povinnosť v oblasti zabezpečovania zlučiteľnosti medzi ponúkanými alebo odporúčanými produktmi a súvisiacim cieľovým trhom koncových klientov.

PRIRADENIE PRIMERANÝCH PRODUKTOV KLIENTOM

Opatrenia potrebné na zabezpečenie jednotného posúdenia primeranosti

(článok 16 ods. 2 a článok 25 ods. 3 smernice MiFID II a články 21 a 56 ods. 1 delegovaného nariadenia, ktorým sa dopĺňa smernica MiFID II)

Usmernenie 8

60. **Na to, aby spoločnosti posúdili, či predpokladaná investičná služba alebo produkt sú pre klienta primerané, by mali zaviesť politiky a postupy na zabezpečenie toho, aby konzistentne brali do úvahy:**

- **všetky získané informácie o znalostiach a skúsenostiach klienta potrebné na posúdenie, či je investičný produkt primeraný;**
- **všetky relevantné vlastnosti a riziká investičných produktov zvažovaných v posúdení primeranosti.**

Spoločnosti by mali zaviesť politiky a postupy, ktoré im umožnia vydať jasné a nie zavádzajúce upozornenie, ak sa domnievajú, že investičná služba alebo produkt nie sú pre klienta alebo potenciálneho klienta primerané.

61. Predaj investičného produktu, ktorý predstavuje stiahnutie investície klientom, by nemal pre spoločnosti vyvolať potrebu vykonania posúdenia primeranosti.
62. Spoločnosti, ktoré sa opierajú o automatizované nástroje pri vykonávaní posúdenia primeranosti, by mali mať primerané systémy a kontroly na zabezpečenie toho, aby boli nástroje vhodné na daný účel a dosahovali uspokojivé výsledky v správnom priradovaní vlastností investičného produktu ku klientovi.
63. V tejto súvislosti by nástroje mali byť vytvorené tak, aby zohľadňovali všetky príslušné osobitosti každého klienta alebo investičného produktu. Napríklad nástroje, pomocou ktorých sú klienti (podľa svojej úrovne znalostí a skúseností) alebo investičné produkty klasifikované príliš všeobecne, by neboli vhodné na daný účel.
64. Spoločnosti by mali jasne vymedziť a zdokumentovať príslušnú použitú metodiku na určovanie výsledku posúdenia primeranosti. Ak spoločnosť používa vymedzený systém bodovania na zaradenie a posúdenie primeranosti, použitá metodika, metrika a vzorec by mali byť jasné, jednoznačné a zdokumentované.
65. Pri posudzovaní porozumenia klienta týkajúceho sa hlavných vlastností a rizík konkrétnych druhov ponúkaných alebo žiadaných investičných produktov v priebehu vykonávania posúdenia primeranosti by spoločnosť mala zvážiť informácie, ktoré získala o znalostiach a skúsenostiach klienta celkovo na účel celkového zhodnotenia jeho porozumenia investičným produktom a rizikám súvisiacim s plánovanými transakciami.

66. Príslušní zamestnanci by mali mať dostatočné a jednoznačné usmernenia týkajúce sa spôsobu vykonávania posúdenia primeranosti na zabezpečenie toho, aby nedisponovali neprimeraným voľným uvážením pri vykonávaní tohto posúdenia a aby boli schopní ex post odôvodniť svoje rozhodnutie. Spoločnosti by mali zabezpečiť, aby nástroje a postupy prijaté na účel posúdenia primeranosti boli navrhnuté tak, aby klientovi neboli priradené druhy investičných produktov, v súvislosti s ktorými neboli skúsenosti a/alebo znalosti klienta posudzované alebo v súvislosti s ktorými klient nepreukázal dostatočnú úroveň znalostí a/alebo skúseností a aby sa zodpovedajúcim spôsobom vydalo náležité upozornenie.
67. S cieľom zabezpečiť konzistentnosť posúdenia primeranosti vykonávaného automatizovanými nástrojmi (aj keď k interakcii s klientmi nedochádza prostredníctvom automatizovaných systémov) by mali byť algoritmy, ktorými sa určuje primeranosť ponúkaných alebo žiadaných investičných produktov, náležite dokumentované a pravidelne monitorované a testované. Spoločnosti by pri vymedzovaní takýchto algoritmov mali zohľadniť povahu a vlastnosti investičných produktov zahrnutých do ich ponuky pre klientov. Spoločnosti by mali prinajmenšom:
- vypracovať vhodnú dokumentáciu o návrhu systému, v ktorej sa jasne stanovuje účel, rozsah a forma algoritmov; súčasťou dokumentácie by v relevantných prípadoch mali byť aj rozhodovacie stromy alebo pravidlá rozhodovania;
 - mať zdokumentovanú stratégiu testovania, v ktorej sa vysvetľuje rozsah testovania algoritmov, mala by zahŕňať plány testovania, testovacie prípady, výsledky testov, riešenie chýb (v prípade potreby) a záverečné výsledky testov;
 - mať zavedené vhodné politiky a postupy na riadenie všetkých zmien algoritmu vrátane monitorovania a vedenia záznamov o akýchkoľvek takýchto zmenách, zahŕňa to zavedenie bezpečnostných opatrení na monitorovanie a prevenciu neoprávneného prístupu k algoritmu;
 - preskúmať a aktualizovať algoritmy s cieľom zabezpečiť, aby sa v nich zohľadnili všetky relevantné zmeny (napr. zmeny na trhu a zmeny platných právnych predpisov), ktoré môžu mať vplyv na ich účinnosť;
 - mať zavedené politiky a postupy, ktoré umožnia odhaliť akúkoľvek chybu v rámci algoritmu a náležite ju riešiť, napríklad aj vrátane pozastavenia poskytovania služieb, ak je pravdepodobné, že táto chyba bude mať za následok neprimeranú transakciu a/alebo porušenie príslušných právnych predpisov/regulácie;
 - mať zavedené primerané zdroje vrátane ľudských a technologických zdrojov na monitorovanie a dohľad nad vykonávaním algoritmov prostredníctvom primeraného a včasného preskúmania poskytovaných služieb a
 - mať zavedený vhodný proces vnútornej záverečnej kontroly, ktorým sa zabezpečí dodržiavanie uvedených opatrení.

Účinnosť upozornení

(článok 25 ods. 3 smernice MiFID II a článok 56 ods. 2 delegovaného nariadenia, ktorým sa dopĺňa smernica MiFID II)

Usmernenie 9

68. **Na zabezpečenie účinnosti musí byť upozornenie, ktoré spoločnosti vydávajú v prípade, že klient neposkytne informácie o svojich znalostiach alebo skúsenostiach, alebo neposkytne dostatočné informácie, alebo v prípade, že z posúdenia týchto informácií vyplynie, že ponúkaná alebo žiadaná investičná služba alebo produkt nie sú pre klienta primerané, výrazné, jasné a nie zavádzajúce.**
69. Spoločnosti by mali prijať primerané opatrenia na uistenie sa, že upozornenia, ktoré vydávajú klientom, sú správne prijímané a tak aj chápané. V tejto súvislosti by mali byť upozornenia výrazné. Mohlo by sa to zrealizovať napríklad použitím odlišnej farby na správu s upozornením od ostatných poskytovaných informácií, alebo ak sa pokyn zadáva telefonicky, vysvetlením upozornenia a jeho vplyvu na klienta počas odpovedania na akékoľvek otázky klienta s cieľom zabezpečiť, že klient správne prijal upozornenie a pochopil ho.
70. V upozorneniach vydaných spoločnosťami by sa jasne mal uvádzať dôvod upozornenia klienta: buď, že klient neposkytol informácie, alebo že získané informácie nie sú dostatočné, a preto spoločnosť nie je schopná určiť primeranosť plánovanej transakcie, alebo že z posúdenia informácií poskytnutých klientom vyplýva, že plánovaná transakcia nie je pre klienta primeraná. Treba sa napríklad vyhýbať nejasným správam uvádzajúcim, že produkt je primeraný pre „základných/pokročilých/odborných klientov“. Podobne by spoločnosti mali predchádzať vydávaniu upozornení obsahujúcich nepresné vyjadrenia (napríklad s uvedením, že produkt alebo služba „nemusia byť primerané“ pre klienta), keďže je nepravdepodobné, že by bol klient takto dostatočne upozornený na riziká spojené s pokračovaním v transakcii. Spoločnosti by takisto mali predchádzať príliš dlhým upozorneniam, ktoré zahmlievajú kľúčovú správu, že klient nemá, alebo nepreukázal, že má, potrebné znalosti a skúsenosti pre investičnú službu alebo produkt.
71. Spoločnosti by nemali znižovať dôležitosť upozornení a nemali by klienta podnecovať k tomu, aby ich ignoroval (napríklad počas telefonických rozhovorov alebo vyjadrovacími prostriedkami v upozornení).
72. Spoločnosti by mali predchádzať používaniu takých správ v upozorneniach, ktorými by sa klient podnecoval k tomu, aby v transakcii pokračoval alebo aby znova podstúpil posúdenie primeranosti, alebo aby žiadal o zlepšenie zaradenia na profesionálneho klienta. Spoločnosti by napríklad mohli zaviesť taký postup, aby klient musel potvrdiť, že

si je vedomý informácií poskytnutých v upozornení, predtým, ako môže pokračovať v transakcii.

73. Ak sa klientovi, ktorý nemá potrebné znalosti a skúsenosti, poskytnú vzdelávacie nástroje, webináre alebo tzv. demo obchodné platformy s cieľom zlepšiť jeho znalosti, spoločnosť by následne mala určiť, že klient má potrebné znalosti v súvislosti s predpokladanou investičnou službou alebo produktom vykonaním ďalšieho posúdenia primeranosti zameraného na jeho úroveň znalostí. Tieto vzdelávacie nástroje by nemali byť štruktúrované, tak, aby ich osobitným cieľom bolo zlepšiť schopnosť klienta poskytnúť správne odpovede na vopred vymedzený súbor otázok, keďže to môže viesť k obchádzaniu povinnosti spoločnosti posúdiť znalosti a skúsenosti klienta s ponúkanými alebo žiadanými investičnými produktmi.
74. Ak politiky a postupy spoločností obsahujú možnosť akceptovať žiadosti klientov o pokračovanie v transakcii po vydaní upozornenia, spoločnosti by mali ex post vyhodnocovať celkovú účinnosť vydaných upozornení, napríklad posúdením pomeru upozornení, za ktorými nasledovala transakcia, k celkovému počtu všetkých vydaných upozornení, a prijať úpravy vo svojich príslušných politikách a postupoch v prípade potreby.
75. Okrem toho, dobrou opraxou je, že by spoločnosti mohli mať politiky a postupy identifikujúce akékoľvek podmienky a kritériá, za ktorých by bolo možné akceptovať či neakceptovať žiadosť klienta o pokračovanie v transakcii po doručení upozornenia. Spoločnosť by napríklad mohla zohľadniť situácie, v ktorých je zvýšené riziko konfliktov záujmov, pretože spoločnosť predáva vlastné investičné produkty (alebo investičné produkty vydané subjektmi v rovnakej skupine) alebo aktívne uvádza na trh investičné produkty zo sortimentu spoločnosti. Ďalším faktorom, ktorý by sa mohol zväžiť, je vysoká úroveň zložitosti alebo rizika ponúkaných alebo žiadaných produktov.

ĎALŠIE SÚVISIACE POŽIADAVKY

Kvalifikácia zamestnancov spoločnosti

(článok 16 ods. 2 a článok 25 ods. 3 smernice MiFID II a článok 21 ods. 1 písm. d) delegovaného nariadenia, ktorým sa dopĺňa smernica MiFID II)

Usmernenie 10

76. **Zamestnanci zapojení do posúdenia primeranosti by mali chápať úlohu, ktorú plnia v tomto posúdení, a mať primeranú úroveň zručností, znalostí a odborných znalostí vrátane dostatočných znalostí príslušných regulačných požiadaviek a postupov na vykonávanie svojich povinností. Na tento účel by spoločnosti mali pravidelne školiť svojich zamestnancov.**
77. ESMA zdôrazňuje, že zamestnanci poskytujúci informácie o investičných produktoch, investičných službách alebo vedľajších službách klientom v mene spoločnosti musia mať potrebné znalosti a spôsobilosti požadované podľa článku 25 ods. 1 smernice MiFID II

(a bližšie upresnené v usmerneniach orgánu ESMA pre posudzovanie znalostí a odbornej spôsobilosti¹⁴), a to aj pokiaľ ide o posúdenie primeranosti.

78. Spoločnosti by takisto mali zabezpečiť, aby iní zamestnanci, ktorí neprichádzajú do priameho kontaktu s klientmi, ale sú zapojení do posúdenia primeranosti iným spôsobom, aj tak mali potrebné požadované zručnosti, znalosti a odborné znalosti v závislosti od ich konkrétnej úlohy v procese týkajúcom sa primeranosti. Môže sa to týkať napríklad zostavovania dotazníkov, vymedzenia algoritmov, ktorými sa riadi posudzovanie primeranosti, alebo iných aspektov potrebných na posúdenie primeranosti a kontrolu súladu s požiadavkami na primeranosť.
79. V prípade potreby by spoločnosti mali pri použití automatizovaných nástrojov (vrátane hybridných nástrojov) zabezpečiť, aby ich zamestnanci zapojení do činností súvisiacich s vývojom týchto nástrojov:
- náležite rozumeli technológii a algoritmom používaným na vykonanie automatizovaného posúdenia (najmä zamestnanci by mali byť schopní pochopiť odôvodnenie, riziká a pravidlá pre algoritmy, ktoré slúžia na automatizované posúdenie); a
 - boli schopní pochopiť a preskúmať automatizované posúdenie vytvorené algoritmi.

Vedenie záznamov

(článok 16 ods. 6, ods. 7 a článok 25 ods. 5 a 6 smernice MiFID II a článok 56 ods. 2, články 72 a 76 delegovaného nariadenia, ktorým sa dopĺňa smernica MiFID II)

Usmernenie 11

80. **V rámci svojej povinnosti uchovávať záznamy o posúdení primeranosti uvedenej v článku 56 ods. 2 delegovaného nariadenia, ktorým sa dopĺňa smernica MiFID II, by spoločnosti mali aspoň:**
- **udržiavať primerané opatrenia na vedenie záznamov a udržiavanie s cieľom zabezpečiť riadne a transparentné vedenie záznamov o posúdení primeranosti vrátane získania informácií od klienta a poskytnutej služby bez poradenstva;**
 - **zabezpečiť navrhnutie opatrení na vedenie záznamov tak, aby umožnili zistiť chyby týkajúce sa posúdenia primeranosti;**
 - **zabezpečiť, aby vedené záznamy boli dostupné oprávneným osobám v spoločnosti a príslušným orgánom;**

¹⁴ Usmernenia ESMA o posudzovaní znalostí a odbornej spôsobilosti (ref.: ESMA71-1154262120-153 EN (rev)).

- **mať primerané postupy na zmiernenie akýchkoľvek nedostatkov alebo obmedzení opatrení na vedenie záznamov.**

81. Opatrenia týkajúce sa vedenia záznamov spoločnosťami by mali byť navrhnuté tak, aby spoločnostiam umožňovali sledovať ex post:

- výsledok posúdenia primeranosti vrátane jeho odôvodnenia, t. j. jasné a priamočiare prepojenie medzi zhromaždenými a posúdenými informáciami o klientoch a výsledkom posúdenia;
- akékoľvek upozornenie vydané spoločnosťou, v ktorom investičná služba alebo produkt boli posúdené ako potenciálne neprimerané pre klienta, alebo v prípade, že klient neposkytol dostatočné informácie umožňujúce spoločnosti vykonať posúdenie primeranosti (bez ohľadu na to, či klient požiadal o pokračovanie v transakcii alebo nie);
- či klient požiadal o pokračovanie v transakcii napriek upozorneniu; a
- či spoločnosť akceptovala žiadosť klienta, aby sa pokračovalo v transakcii v súlade so súvisiacimi prijatými postupmi.

82. Z toho dôvodu by spoločnosť mala zaznamenávať všetky relevantné informácie o posúdení primeranosti, ako sú informácie o klientovi (vrátane toho, ako sú tieto informácie použité a interpretované na vymedzenie profilu znalostí a skúseností klienta) a informácie o investičných produktoch ponúkaných klientovi. Tieto záznamy by mali obsahovať:

- všetky aktualizácie poskytnutých informácií v kontexte posúdenia primeranosti, najmä akúkoľvek zmenu v profile znalostí a skúseností klienta;
- druhy investičných produktov, ktoré vyhovujú príslušnému profilu, a odôvodnenie uvedeného posúdenia, ako aj všetky zmeny a ich príčiny.

83. Spoločnosti by mali mať zavedené opatrenia, ktoré im umožňujú chápať a zmierňovať dodatočné riziká, ktoré by mohli ovplyvniť poskytovanie investičnej služby cez online alebo digitálne nástroje, ako je škodlivá kybernetická činnosť.¹⁵

84. Opatrenia týkajúce sa vedenia záznamov prijaté spoločnosťami sa môžu líšiť v závislosti od použitého distribučného kanála na poskytovanie služieb bez poradenstva. Spoločnosti by mali napríklad:

¹⁵ Spoločnosti by mali zvažovať takéto riziká nielen v súvislosti s ustanoveniami uvedenými v usmernení, ale aj ako súčasť širších povinností spoločnosti podľa článku 16 ods. 4 smernice MiFID II na prijatie náležitých opatrení na zabezpečenie kontinuity a riadnosti vykonávania investičných služieb a činností, a v rámci zodpovedajúcich požiadaviek delegovaného aktu, ktoré s tým súvisia.

- ak sa služby poskytujú online, vyvinúť IT nástroje na sledovanie a uchovávanie informácií;
- ak sa služby poskytujú telefonicky, prijať náležité opatrenia na zabezpečenie toho, aby spoločnosť bola schopná prepojiť akékoľvek upozornenie, ktoré vydala, s možnou transakciou vykonanou klientom, ktorý sa rozhodne pokračovať napriek upozorneniu;
- ak sa služby poskytujú osobne, získať a zaznamenať všetky relevantné formuláre a dokumenty použité v procese týkajúcom sa primeranosti, najmä tie, ktoré podpísal klient a/alebo zamestnanci spoločnosti.

Určenie situácií, v ktorých sa vyžaduje posúdenie primeranosti

(článok 16 ods. 2, článok 25 ods. 3 a 4 smernice MiFID II a článok 57 delegovaného nariadenia, ktorým sa dopĺňa smernica MiFID II)

Usmernenie 12

85. **Spoločnosti by mali prijať vhodné opatrenia, aby zabezpečili, že budú schopné určiť situácie, v ktorých treba vykonať posúdenie primeranosti, a zabrániť jeho vykonaniu v situáciách, v ktorých treba vykonať posúdenie vhodnosti.**
86. Spoločnosti by mali mať zavedené postupy a kontroly týkajúce sa interakcie medzi pracovníkmi predaja a klientmi, na vedenie a zaznamenanie 16 interakcie a zabezpečenie toho, že existuje jasné rozlíšenie medzi transakciami s poradenstvom a bez neho na jednej strane, a medzi transakciami patriacimi do výnimky len samotného plnenia pokynov a inými transakciami bez poradenstva na druhej strane.
87. Spoločnosti by mali mať zavedené politiky a postupy na zabezpečenie toho, aby boli splnené podmienky stanovené v článku 25 ods. 4 MiFID II na poskytovanie „služby samotného vykonávania“ v prípade, že sa nevykonáva posúdenie primeranosti.¹⁷
88. Spoločnosti by mali navrhnúť, zaviesť a aktualizovať politiky a procesy na identifikáciu toho, ktorý z ich investičných produktov možno považovať za „komplexný“ a „nekomplexný“ na účely požiadaviek na primeranosť. Pokiaľ neboli posúdené opačne a nespĺnili všetky kritériá článku 57 delegovaného nariadenia, ktorým sa dopĺňa smernica MiFID II, „iné nekomplexné finančné nástroje“, na ktoré sa odkazuje v článku 25 ods. 4 písm. a) bode vi) smernice MiFID II, by mali byť zaradené do kategórie komplexných.
89. Politikami a postupmi spoločností by sa malo zabezpečiť, aby investičné produkty vyslovene vylúčené zo zoznamu nekomplexných nástrojov článku 25 ods. 4 písm. a)

¹⁶ So zohľadnením usmernenia 11.

¹⁷ To nebráni spoločnostiam vykonávať posúdenie primeranosti v prípade všetkých druhov produktov, komplexných aj nekomplexných.

bodov i) až v) smernice MiFID II neboli v žiadnom prípade posúdené na základe kritérií stanovených v článku 57 delegovaného nariadenia, ktorým sa dopĺňa smernica MiFID II, tak, aby boli potenciálne zaradené do kategórie nekomplexných investičných produktov na účely posúdenia primeranosti.

90. Spoločnosti by mali byť schopné sledovať, či klient predložil svoj pokyn v reakcii na personalizovanú komunikáciu od spoločnosti alebo v jej mene. V týchto prípadoch by spoločnosť mala diskvalifikovať transakciu na účely výnimky „samotného vykonávania“.

Kontroly

(článok 16 ods. 2, článok 16 ods. 5 druhý pododsek a článok 25 ods. 3 smernice MiFID II a článok 76 delegovaného nariadenia, ktorým sa dopĺňa smernica MiFID II)

Usmernenie 13

91. **Spoločnosti by mali mať zavedené náležité opatrenia a kontroly na monitorovanie s cieľom zabezpečiť dodržiavanie súladu s požiadavkami na primeranosť.**
92. Keď sa spoločnosti spoliehajú na automatizované systémy alebo nástroje v procese posudzovania primeranosti (napr. nástroje vytvárania profilov klientov na základe znalostí a skúseností, automatické upozornenia alebo kontroly zložitosti investičných produktov), tieto systémy alebo nástroje by mali byť vhodné na daný účel a mali by sa pravidelne monitorovať. Spoločnosti by mali viesť záznamy o tomto monitorovaní.¹⁸
93. Pri využívaní automatizovaných kontrol v súvislosti s posúdením primeranosti by spoločnosti mali zabezpečiť, aby nebolo možné obchádzať¹⁹ automatizované kontroly, a mali by pravidelne monitorovať správne fungovanie týchto automatizovaných kontrol. Spoločnosti by mali mať zavedené primerané politiky a postupy na zistenie IT problémov vo včasnom štádiu.
94. V súvislosti s posúdením primeranosti by spoločnosti mali venovať osobitnú pozornosť zložitosti investičných produktov. Napríklad databázy s kódmi zložitosti používané pre nástroje na posúdenie primeranosti by sa mali pravidelne preskúmať a udržiavať aktuálne.
95. Ak sa posúdenie primeranosti vykoná prostredníctvom osobných stretnutí alebo telefonicky, v rámci čoho existuje ľudská intervencia, spoločnosti by mali zaradiť písomné záznamy z osobných stretnutí alebo telefonické záznamy do svojich pravidelných kontrolných postupov s cieľom monitorovať, či pracovníci predaja dodržiavajú svoje povinnosti v súvislosti s posúdením primeranosti. Spoločnosti by mali monitorovať tieto písomné záznamy alebo telefonické záznamy v rámci svojich kontrolných postupov.
96. Spoločnosti by mali monitorovať záležitosti, ako je pomer upozornení, za ktorými nasledovala transakcia, k celkovému počtu vydaných upozornení, s cieľom vyhodnotiť celkovú účinnosť vydaných upozornení.

¹⁸ Pozri tiež usmernenie 11.

¹⁹ Výnimky by mali byť vyhradené pre osobitné okolnosti stanovené v postupoch spoločnosti s osobitným hierarchickým povolením.