



European Securities and
Markets Authority

Smernice

**o nekaterih vidikih zahtev glede primernosti in izvrševanja iz direktive
MiFID II**



Kazalo

I. Področje uporabe	3
II. Sklicevanja na pravne vire in opredelitev pojmov	4
III. Namen.....	5
IV. Obveznosti v zvezi s skladnostjo in poročanjem	5
V. Smernice o določenih vidikih zahtev glede primernosti in izvrševanja iz direktive MiFID II	6

I. Področje uporabe

Kdo?

1. Te smernice so namenjene:
 - a. pristojnim organom in
 - b. podjetjem.

Kaj?

2. Te smernice se uporabljajo v zvezi s členom 25(3) in (4) direktive MiFID II ter člani 55 do 57 delegirane uredbe 2017/565. Te smernice se uporabljajo tudi v zvezi z organizacijskimi zahtevami iz člena 16(2) in (5) do (7) direktive MiFID II ter členov 21, 72 in 76 delegirane uredbe 2017/565 ter členom 24(1), (4) in (5) ter členom 25(1), (5) in (6) direktive MiFID II, kolikor se nanašata na presojo ustreznosti.

Kdaj?

3. Te smernice se začnejo uporabljati šest mesecev po datumu objave v vseh uradnih jezikih EU na spletnem mestu organa ESMA.

II. Sklicevanja na pravne vire in opredelitev pojmov

Sklicevanja na pravne vire

<i>Uredba o ESMA</i>	Uredba (EU) št. 1095/2010 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 24. novembra 2010 o ustanovitvi Evropskega nadzornega organa (Evropski organ za vrednostne papirje in trge) in o spremembi Sklepa št. 716/2009/ES ter razveljavitvi Sklepa Komisije 2009/77/ES ¹
<i>Direktiva MiFID II</i>	Direktiva 2014/65/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 15. maja 2014 o trgih finančnih instrumentov ter spremembi Direktive 2002/92/ES in Direktive 2011/61/EU ²
<i>Delegirana uredba 2017/565</i>	Delegirana uredba Komisije (EU) 2017/565 z dne 25. aprila 2016 o dopolnitvi Direktive 2014/65/EU Evropskega parlamenta in Sveta v zvezi z organizacijskimi zahtevami in pogoji poslovanja investicijskih podjetij ter opredeljenimi izrazi za namene navedene direktive ³

Opredelitev pojmov

<i>Investicijski produkt</i>	finančni instrument (v smislu člena 4(1)(15) direktive MiFID II) ali strukturirana vloga (v smislu člena 4(1)(43) direktive MiFID II)
<i>Podjetja</i>	investicijska podjetja (kot so opredeljena v členu 4(1)(1) direktive MiFID II) in kreditne institucije (kot so opredeljene v členu 4(1)(27) direktive MiFID II), kadar opravljajo nesvetovalne storitve, ter zunanji upravitelji alternativnih investicijskih skladov (UAIS) (kot so opredeljeni v členu 5(1)(a) direktive o UAIS ⁴), kadar opravljajo pomožno storitev iz člena 6(4)(b)(iii) direktive o UAIS
<i>Nesvetovalne storitve</i>	(i) investicijske storitve (v smislu člena 4(1)(2) direktive MiFID II), razen investicijskega svetovanja in upravljanja portfeljev, ter (ii) prodaja strukturiranih vlog

¹ UL L 331, 15.12.2010, str. 84.

² UL L 173, 12.6.2014, str. 349.

³ UL L 87, 31.3.2017, str. 1.

⁴ Direktiva 2011/61/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 8. junija 2011 o upraviteljih alternativnih investicijskih skladov in spremembah direktiv 2003/41/ES in 2009/65/ES ter uredb (ES) št. 1060/2009 in (EU) št. 1095/2010 (UL L 174, 1.7.2011, str. 1).

III. Namen

4. Te smernice so izdane v skladu s členom 16(1) uredbe o organu ESMA. Namen teh smernic je pojasniti uporabo nekaterih vidikov zahtev glede primernosti in storitev, ki pomenijo samo izvrševanje ali sprejemanje in posredovanje naročil strank iz direktive MiFID II, da se zagotovi skupna, enotna in dosledna uporaba člena 25(3) direktive MiFID II ter členov 55 in 56 delegirane uredbe MiFID II oziroma člena 25(4) direktive MiFID II in člena 57 delegirane uredbe 2017/565.
5. Organ ESMA pričakuje, da bodo te smernice spodbudile večjo konvergenco v nadzornih pristopih in pri uporabi zahtev glede primernosti in storitev, ki pomenijo samo izvrševanje ali sprejemanje in posredovanje naročil strank iz direktive MiFID II, s poudarkom na številnih pomembnih vprašanjih, s ciljem izboljšane vrednosti obstoječih standardov. Organ ESMA pričakuje, da se bo s podporo zagotavljanju skladnosti podjetij z regulativnimi standardi okrepila zaščita vlagateljev.

IV. Obveznosti v zvezi s skladnostjo in poročanjem

Vloga teh smernic

6. V skladu s členom 16(3) uredbe o organu ESMA si morajo pristojni organi in udeleženci na finančnem trgu na vsak način prizadevati za upoštevanje teh smernic.
7. Pristojni organi, katerim so te smernice namenjene, bi jih morali upoštevati tako, da jih ustrezno vključijo v svoje nacionalne pravne in/ali nadzorne okvire, tudi kadar so posamezne smernice namenjene zlasti udeležencem na finančnem trgu. V tem primeru bi morali pristojni organi s svojim nadzorom zagotoviti, da podjetja smernice upoštevajo.

Zahteve glede poročanja

8. Pristojni organi, katerim so te smernice namenjene, morajo organ ESMA v dveh mesecih od datuma njihove objave v vseh uradnih jezikih EU na spletnem mestu organa ESMA obvestiti, ali (i) upoštevajo smernice, (ii) ne upoštevajo smernic, vendar jih nameravajo upoštevati, ali (iii) ne upoštevajo smernic niti jih ne nameravajo upoštevati.
9. V primeru neupoštevanja morajo pristojni organi organ ESMA v dveh mesecih od datuma objave smernic v vseh uradnih jezikih EU na spletnem mestu organa ESMA obvestiti še o razlogih za neupoštevanje.
10. Obrazec za predložitev obvestila je na voljo na spletni strani organa ESMA. Izpolnjen obrazec se pošlje organu ESMA.
11. Podjetjem ni treba poročati o upoštevanju teh smernic.

V. Smernice o določenih vidikih zahtev glede primernosti in izvrševanja iz direktive MiFID II

INFORMACIJE STRANKAM O NAMENU PRESOJE PRIMERNOSTI IN IZVRŠEVANJU

(člen 24(1), (4) in (5) ter člen 25(3) in (4) direktive MiFID II)

Smernica 1

12. **Podjetja bi morala pred opravljanjem nesvetovalnih storitev svoje stranke pravočasno ter v jasnem in preprostem jeziku obvestiti o presoji primernosti in njenem namenu, tj. podjetju omogočiti, da deluje v najboljšem interesu za stranko.**
13. Organ ESMA meni, da bi to moralo vključevati naslednje:
 - jasno razlago, da je podjetje odgovorno za izvedbo presoje, tako da stranke razumejo, zakaj podjetje od njih zahteva, da predložijo določene informacije, ter pomen predložitve ažurnih, točnih in popolnih informacij;
 - opozorilo, da je v interesu stranke, da točno in popolno odgovori na vprašanja, ki jih postavi podjetje za presajo primernosti;
 - informacije v zvezi s primeri, v katerih presoja ne bo opravljena (tj. kadar stranka ne predloži zahtevanih informacij ali take informacije ne zadostujejo za izvedbo presoje primernosti ali kadar se storitve opravljajo v skladu z izjemo za storitve, ki pomenijo samo izvrševanje ali sprejemanje in posredovanje naročil strank ter morebitne pomožne investicijske storitve, brez pomožne investicijske storitve dajanja posojil vlagateljem, ki ne zajemajo že obstoječih omejitev pri posojilih, tekočih računih in možnosti prekoračitve pozitivnega stanja na računih, povezane z navedenimi investicijskimi storitvami⁵), in posledicami tega. Take informacije ne bi smele ustvariti vtisa, da ima stranka samodejno možnost, da ne predloži svojih informacij⁶;
 - kratko pojasnilo glavnih razlik med svetovalnimi in nesvetovalnimi investicijskimi storitvami, ob upoštevanju zahtev, ki se uporabljajo, da se prepreči zmeda glede teh storitev.
14. V primeru rednega razmerja s stranko podjetjem navedenih informacij ni treba zagotoviti pred opravljanjem vsake nesvetovalne storitve. V takem primeru se lahko te informacije zagotovijo pred opravljanjem prve nesvetovalne storitve, informacije iz prvih dveh točk

⁵ Investicijske storitve, ki zajemajo le izvrševanje ali sprejemanje in posredovanje naročil strank v zvezi z investicijskimi produkti, ki so v direktivi MiFID II opredeljeni kot „nekompleksni“.

⁶ Glej tudi odstavek 28.

odstavka 13 pa vsakič, ko se od stranke zahteva, da posodobi informacije o svoji ravni znanja in izkušenj.

15. Podjetja se sama odločijo, kako bodo svoje stranke obvestila o presoji primernosti. Oblika, ki jo uporabljajo za obveščanje strank, bi jim morala omogočati, da vodijo evidenco informacij, ki so jih zagotovile strankam⁷.
16. Podjetja ne bi smela trditi ali ustvarjati vtisa, da o primernosti investicijske storitve ali produkta odloča stranka ali da stranka določi, katera storitev ali produkt je primeren za njeno znanje in izkušnje. Na splošno podjetja ne bi smela dajati strankam zavajajočih izjav v zvezi s svojo obveznostjo izvedbe presoje primernosti.
17. Če vse informacije, ki se dajo strankam, izpolnjujejo ustrezne določbe (vključno z obveznostmi glede zagotavljanja informacij na trajnem nosilcu podatkov), bi podjetja morala tudi skrbno razmisliti, ali so njihova pisna razkritja učinkovita (npr. razkritja se predložijo neposredno strankam in niso skrita ali nerazumljiva). Zlasti za podjetja, ki opravljajo spletne storitve, lahko to vključuje:
 - poudarjanje pomembnih informacij (npr. z uporabo oblikovalskih orodij, kot so pojavna okna);
 - razmislek o tem, ali bi bilo treba nekatere informacije dopolniti z interaktivnim besedilom (npr. z uporabo oblikovalskih orodij, kot so zaslonski namigi) ali drugimi sredstvi za zagotovitev dodatnih podrobnosti strankam, ki želijo več informacij (npr. z razdelkom s pogosto zastavljenimi vprašanji).

SPOZNATI SVOJO STRANKO IN SVOJ PRODUKT

Ureditve, potrebne za razumevanje strank

(člen 16(2) in člen 25(3) direktive MiFID II ter člen 55 delegirane uredbe 2017/565)

Smernica 2

18. **Politike in postopki, ki jih vzpostavijo podjetja, bi podjetjem morali omogočiti, da zberejo vse informacije, potrebne za izvedbo presoje primernosti v zvezi s specifičnimi vrstami ponujenih ali zahtevanih produktov⁸.**
19. Podjetja vzpostavijo, izvajajo in ohranjajo ustrezne politike in postopke (vključno z ustreznimi orodji), na podlagi katerih od stranke ali potencialne stranke zahtevajo predložitve informacij v zvezi z znanjem in izkušnjami navedene osebe na ustreznem investicijskem področju glede na specifično vrsto ponujene ali zahtevane investicijske storitve ali produkta, po potrebi tudi elementov iz člena 55(1) delegirane uredbe 2017/565.

⁷ Ob upoštevanju smernice 11.

⁸ Ob upoštevanju smernice 3.

20. V ta namen bi morala podjetja s svojimi politikami in postopki zagotoviti, da ne opustijo zahteve po informacijah ali kakor koli odvrčajo stranke ali potencialne stranke od predložitve informacij o svojem znanju in izkušnjah.
21. Podjetja sama določijo, kako od stranke zahtevajo predložitev informacij o njenem znanju in izkušnjah. Za presojo primernosti lahko uporabljajo vprašalnike (tudi v digitalni obliki), ki jih izpolnijo stranke, ali informacije, zbrane med razgovori z njimi. V takih primerih bi morala podjetja zagotoviti, da so vprašanja, ki jih postavijo strankam, dovolj določna in da jih bodo stranke verjetno pravilno razumele ter da so vse druge uporabljene metode zbiranja informacij, kot je uporaba podatkov obstoječe stranke o poslih v zvezi z določenimi vrstami produktov za oceno njenih izkušenj, oblikovane za pridobivanje potrebnih informacij o ravni znanja in izkušenj stranke. To je zlasti pomembno, kadar podjetja informacije zbirajo po spletnem kanalu brez osebne interakcije.
22. Pri oblikovanju vprašalnikov za zbiranje informacij o strankah za potrebe presoje primernosti bi se podjetja morala zavedati najpogostejših razlogov, zaradi katerih vlagatelji morda ne bi uspeli pravilno izpolniti vprašalnikov, in jih vsekakor upoštevati. Zlasti:
 - pozornost bi bilo treba nameniti jasnosti, izčrpnosti in razumljivosti vprašalnika, tako da ni zavajanja, zmede, nenatančnega in preveč strokovnega jezika (npr. kratic);
 - podjetja bi morala pozorno proučiti postavitev in obliko vprašalnikov ter se izogniti usmerjanju odločitev vlagateljev (npr. pisava, razmik vrstic,...);
 - izogibati bi se bilo treba zbiranju informacij o več elementih z enim samim vprašanjem;
 - podjetja bi morala skrbno razmisliti, v kakšnem zaporedju bodo zastavila vprašanja, da bodo učinkovito zbrala informacije;
 - da ne bi stranke ugibale in tako posredovale nezanesljive informacije, bi morale imeti možnost navesti, da na vprašanje ne znajo odgovoriti.
23. Podjetja bi morala vzpostaviti postopke in mehanizme za omejitev tveganja izogibanja zahtevam in zagotovitev, da zbrane informacije ustrezno odražajo raven znanja in izkušenj stranke. Lahko bi na primer proučila možnost, da omejijo, kolikokrat lahko stranke izpolnijo vprašalnik(-e) v določenem obdobju, uporabljala različne sklope vprašalnikov, kadar stranka zaprosi, da bi znova izpolnila vprašalnik, in/ali uporabila obdobje mirovanja. V primeru uvedbe takih ukrepov se lahko stranki vseeno dovoli, da nadaljuje s poslom, če se ji pri poslih, v zvezi s katerimi nima zadostnega znanja in izkušenj, izda opozorilo⁹. Podjetja bi lahko izvajala tudi druge kontrole za preprečitev, da

⁹ Glej smernico 9.

bi stranka večkrat izpolnila vprašalnik in ugotavljala, kakšni odgovori so potrebni za doseg želenega rezultata.

24. Ker so podjetja odgovorna za pridobivanje ustreznih informacij strank, bi morala sprejeti vse razumne ukrepe, da bi ustrezno ocenila, ali stranke razumejo glavne značilnosti in tveganja v zvezi s specifičnimi vrstami investicijskih produktov, ki jih ponuja podjetje, ali vsaj v zvezi z vrstami produktov, za katere se stranka zanima. To vključuje razumevanje odnosa med tveganjem in donosom naložb, kar se lahko na primer preveri z uporabo vprašalnikov in z vprašanji z več možnimi odgovori za oceno dejanskega znanja stranke o specifičnih vrstah investicijskih produktov.
25. Podjetja bi morala pri oceni znanja stranke vzpostaviti mehanizme za zagotovitev, da se od strank ne zahteva samoocena. Za pravilno oceno znanja stranke je zlasti pomembno, obravnavanje tveganja, da stranke ne bi precenile svojega znanja, in zagotavljanje doslednosti odgovorov, ki jih navede stranka¹⁰. Zlasti bi se morala podjetja pri ugotavljanju, ali ima stranka zadostno znanje o glavnih značilnostih in tveganjih v zvezi s specifičnimi vrstami investicijskih produktov, izogibati uporabi vprašanj, na katera je mogoče odgovoriti z „da“ ali „ne“, in/ali samoocenjevalnemu pristopu z označevanjem okenc (izogibati bi se morala na primer načinu ugotavljanja, pri katerem se stranki predloži seznam investicijskih produktov in od nje zahteva, naj označi tiste, ki jih razume). Samoocenjevanje je treba uravnotežiti z objektivnimi merili. Na primer:
- namesto da podjetje stranko vpraša, ali razume pojem „kompromis med tveganjem in donosom specifičnih vrst investicijskih produktov“, bi jo morala spraševati denimo o nekaj praktičnih primerih, ki se lahko pojavijo v praksi, na primer z uporabo grafov ali pozitivnih in negativnih scenarijev, ki temeljijo na razumnih predpostavkah;
 - namesto da podjetje stranko vpraša, ali ima zadostno znanje o glavnih značilnostih in tveganjih v zvezi s specifičnimi vrstami investicijskih produktov, bi morala uporabljati na primer vprašanja za oceno dejanskega znanja stranke o specifičnih vrstah investicijskih produktov, kot so vprašanja z več možnimi odgovori, na katera mora stranka pravilno odgovoriti.
26. Tudi pri ocenjevanju izkušenj stranke bi se moralo podjetje izogibati uporabi preveč splošnih vprašanj, na katera je mogoče odgovoriti z „da“ ali „ne“, in/ali zelo splošnega pristopa z označevanjem okenc. Namesto da podjetje stranko vpraša, ali meni, da je dovolj izkušena za vlaganje v določene produkte, bi jo moralo vprašati na primer, katere specifične vrste investicijskih produktov pozna ter koliko časa in kako pogosto trguje z njimi.
27. V primeru spletnih storitev bi morala podjetja pri oblikovanju vprašalnikov upoštevati dejavnike, kot na primer:

¹⁰ Glej smernico 4.

- ali so vprašanja dovolj jasna in/oziroma ali je vprašalnik zasnovan tako, da strankam zagotovi dodatno pojasnilo ali primere, kadar je to potrebno (npr. z uporabo oblikovalskih orodij, kot so zaslonski namigi ali pojavna okna);
 - ali je strankam med izpolnjevanjem spletnega vprašalnika na voljo kakšna vrsta osebne interakcije/podpore (vključno z interakcijo na daljavo po elektronski pošti ali mobilnih telefonih);
 - ali so bili sprejeti ukrepi za obravnavanje neskladnih odgovorov strank (v vprašalnik so vključeni oblikovalski elementi, ki stranke opozorijo, kadar se njihovi odgovori zdijo notranje neskladni, in jim predlagajo, naj takšne odgovore preverijo; ali pa se izvajajo sistemi, ki samodejno označijo domnevno neskladne informacije, ki jih stranka predloži podjetju v pregled ali nadaljnjo obravnavno).
28. Podjetja bi se morala vzdržati opozarjanja stranke, da ne morejo ugotoviti, ali je predvidena investicijska storitev ali produkt primeren zanjo, ne da bi prej od nje zahtevala informacije o njenem znanju in izkušnjah. Poleg tega bi se morala vzdržati poudarjanja, da lahko stranka ukrepa brez take ocene. V teh primerih bi bilo treba tako opozorilo izdati le, ko ni mogoče ugotoviti rezultata presoje primernosti, ker stranka ni odgovorila na vsa vprašanja ali del vprašanj¹¹.
29. Kadar podjetja vnaprej vnesejo odgovore na podlagi preteklih poslov s stranko (npr. v okviru druge investicijske storitve), bi morala zagotoviti, da se uporabijo samo popolnoma objektivne, ustrezne in zanesljive informacije ter da ima stranka možnost, da vse vnaprej vnesene odgovore pregleda in jih po potrebi popravi in/ali dopolni, da se zagotovi točnost vseh vnaprej vnesenih informacij. Podjetja bi se morala vzdržati tudi predvidevanja izkušenj strank na podlagi domnev.
30. Podjetja bi morala za potrebe presoje primernosti upoštevati le informacije o znanju in izkušnjah stranke. Izogibati bi se morala ustvarjanju vtisa, da se pri presoji primernosti upoštevajo druge zbrane informacije, ki niso informacije v zvezi z znanjem in izkušnjami stranke, zlasti informacije v zvezi s finančnim položajem in investicijskimi cilji stranke, ki se lahko zbirajo za druge namene (npr. v okviru upravljanja produktov ali svetovalnih storitev in se opravljajo za isto stranko).

¹¹ Ob upoštevanju smernice 9.

Obseg informacij, ki jih je treba pridobiti od strank (sorazmernost)**(člen 25(3) direktive MiFID II in člen 55 delegirane uredbe 2017/565)***Smernica 3*

31. **Podjetja bi morala pri določanju obsega informacij o znanju in izkušnjah, ki jih je treba zbrati od strank ali potencialnih strank, upoštevati vrsto in značilnosti zadevnih investicijskih produktov ali storitev (tj. raven kompleksnosti in tveganja investicijskih produktov ali storitev) ter naravo stranke.**
32. V skladu s členom 25(3) direktive MiFID II podjetja pred opravljanjem nesvetovalnih storitev in za katere je potrebna presoja primernosti, od stranke ali potencialne stranke zahtevajo predložitev informacij v zvezi s svojim znanjem in izkušnjami na ustreznem investicijskem področju glede na specifično vrsto ponujene ali zahtevane investicijske storitve ali produkta, da lahko ocenijo, ali je predvidena investicijska storitev ali produkt primerna za stranko.
33. Podjetja bi morala zagotoviti, da zahtevajo informacije, pri katerih se upoštevajo vrsta in značilnosti zadevnih investicijskih produktov ali storitev (tj. raven kompleksnosti in tveganja investicijskih produktov ali storitev) ter narava stranke.
34. Da bi se zlasti zagotovilo, da podjetja lahko izvedejo oceno primernosti po enakem standardu ne glede na obravnavani investicijski produkt ali storitev, bi morala podjetja pri zagotavljanju dostopa do kompleksnejših ali bolj tveganih investicijskih produktov skrbno proučiti, ali morajo pridobiti bolj poglobljene informacije o znanju in izkušnjah strank, kot bi jih morala za manj kompleksne ali tvegane investicijske produkte. Tako bi morala biti zmožna na podlagi prejetih odgovorov oceniti sposobnost stranke, da razume tveganja, povezana s takimi instrumenti. Za take investicijske produkte z visoko ravno kompleksnosti ali tveganja (na primer izvedene finančne instrumente ali produkte s finančnim vzvodom) bi morala podjetja na podlagi prejetih odgovorov opraviti zanesljivo oceno znanja in izkušenj stranke, pri čemer bi morala med drugim oceniti na primer njeno sposobnost, da razume mehanizme, zaradi katerih je investicijski produkt „kompleksnejši ali bolj tvegan“, ter ugotoviti, ali je stranka že trgovala s takimi produkti, koliko časa z njimi trguje itd.
35. Glede na raven kompleksnosti zadevnih finančnih produktov bi moralo podjetje znanje in izkušnje stranke oceniti natančneje kot le na podlagi vrste produkta (npr. podrejeni dolg namesto obveznic na splošno).
36. Kadar podjetje namerava opravljati nesvetovalno storitev, ki ima posebne značilnosti, bi moralo pred opravljanjem storitve opraviti tudi presojo primernosti v zvezi s temi posebnimi značilnostmi. To bi bilo relevantno na primer, kadar je predviden sveženj storitev ali produktov, za katerega podjetje v skladu s členom 25(3) direktive MiFID II, prouči, ali je skupni sveženj ustrezen. Če na primer podjetje namerava opravljati storitve izvrševanja in pomožno storitev dajanja posojil stranki, da lahko ta izvede posel, bodo tveganja pri tem svežnju storitev drugačna od tveganj pri posameznih komponentah,

obravnavanih ločeno. Da bi se te razlike upoštevale pri presoji primernosti, bi se morala presoja poleg predvidenih investicijskih produktov nanašati tudi na pomožno storitev dajanja posojil in na tveganja, nastala zaradi kombinacije storitev. Drug primer je podjetje, ki strankam omogoča odprtje kratke pozicije s prodajo investicijskega produkta. V tem primeru bi moralo podjetje oceniti, ali ima stranka potrebno znanje in izkušnje, da lahko razume tveganja, povezana s kratkimi pozicijami.

37. Opozoriti je treba, da ima podjetje v skladu z drugim pododstavkom člena 56(1) delegirane uredbe 2017/565 pravico predpostavljati, da ima profesionalna stranka potrebne izkušnje in znanje, da razume tveganja, ki jih vsebujejo zadevne investicijske storitve ali posli oziroma vrste poslov ali investicijskih produktov, v zvezi s katerimi je stranka razvrščena kot profesionalna stranka.

Zanesljivost informacij o stranki

(člen 25(3) direktive MiFID II in člen 55(3) delegirane uredbe 2017/565)

Smernica 4

38. **Podjetja bi morala z razumnimi ukrepi in ustreznimi orodji zagotoviti, da so informacije, ki jih zagotovijo stranke, zanesljive in skladne, brez neupravičenega zanašanja na samoocenjevanje stranke.**
39. Če zbrane informacije niso dovolj zanesljive in skladne, podjetja nimajo zadostnih informacij za izvedbo presoje primernosti in stranki izdajo opozorilo v skladu s tretjim pododstavkom člena 25(3) direktive MiFID II.
40. Podjetja bi morala sprejeti razumne ukrepe, da preverijo zanesljivost, točnost in skladnost zbranih informacij o strankah, in se ne bi smela zanašati zgolj na dejstvo, da se od strank pričakuje, da zagotovijo pravilne, ažurne in popolne informacije, potrebne za presojo primernosti. Taki ukrepi bi lahko vključevali na primer zahtevo po dodatnem pojasnilu, kadar zbrane informacije o znanju in izkušnjah stranke kažejo, da je bolj seznanjena s kompleksnimi obveznicami kot z navadnimi.
41. Politike in postopki podjetij bi morali biti namenjeni ocenjevanju kakovosti in učinkovitosti načinov, uporabljenih za zbiranje informacij o znanju in izkušnjah strank ali potencialnih strank. Če se podjetja v okviru presoje primernosti opirajo na orodja, ki naj bi jih uporabljale stranke (kot so spletni vprašalniki ali programska oprema za presojo, ali je investicijski produkt primeren ali pa je treba izdati opozorilo, tj. „programska oprema za oceno profila“), bi morala zagotoviti, da imajo ustrezne sisteme in kontrole za zagotovitev, da orodja ustrezajo namenu in dajejo zadovoljive rezultate. Podjetja bi morala vključiti kontrole skladnosti odgovorov strank v izpolnjenih vprašalnikih, da bi ugotovila protislovja med različnimi zbranimi informacijami.
42. Da bi podjetja zagotovila skladnost informacij o stranki, bi morala zbrane informacije obravnavati kot celoto. Pozorna bi morala biti na vsa pomembna protislovja med različnimi zbranimi informacijami, da bi lahko razrešila vse morebitne pomembne

neskladnosti ali netočnosti. Podjetja bi morala zagotoviti, da se ocenjevanje zbranih informacij o njihovih strankah izvaja dosledno ne glede na uporabljeni način zbiranja takih informacij.

Zanašanje na ažurne informacije o stranki

(člen 16(2) in člen 25(3) direktive MiFID II ter člen 55(3) delegirane uredbe 2017/565)

Smernica 5

43. **Kadar se podjetja opirajo na informacije o znanju in izkušnjah strank, ki so jih zbrala v preteklosti, bi morala vzpostaviti postopke za opredelitev pogostosti posodabljanja takih informacij, da bi zagotovila, da se informacije stalno dopolnjujejo, da so točne in popolne za potrebe presoje primernosti.**
44. Podjetja bi lahko za potrebe presoje primernosti zbirala informacije o znanju in izkušnjah stranke pred vsako ponudbo investicijskega produkta ali zahtevo po njem (v primeru enkratnih poslov) ali se opirala na informacije, zbrane v preteklosti, če so ažurne.
45. Organ ESMA priznava, da je narava vprašanja posodabljanja informacij v okviru presoje primernosti drugačna kot v okviru presoje ustreznosti, saj so informacije o znanju in izkušnjah stranke praviloma manj nestanovitne od drugih elementov presoje ustreznosti, znanje in izkušnje pa se na splošno z leti krepijo. Zato se lahko informacije o strankah v okviru ureditve za primernost posodablajo manj pogosto kot v okviru ureditve za ustreznost. Podjetja bi morala oblikovati politiko za rednejše ocenjevanje znanja in izkušenj v zvezi s skupinami strank, ki veljajo za ranljivejše.
46. Presojo primernosti bi bilo treba opraviti na podlagi zanesljivih informacij o znanju in izkušnjah stranke. Podjetja bi morala izvajati postopke za zagotovitev, da imajo ob vsaki ponudbi produkta ali zahtevi po njem na voljo ažurne informacije o znanju in izkušnjah stranke, pri čemer bi lahko na primer od stalnih strank zahtevala, da jih redno obveščajo o vsaki spremembi ali posodobitvi prvotno zbranih informacij. Poleg tega bi morala imeti vzpostavljene ustrezne postopke za obravnavo primerov, ko stranka ne odgovori na vprašanja v zvezi s spremembami ali posodobitvami prvotno zbranih informacij.
47. Informacije bi se lahko posodabljele na primer tako, da podjetje strankam pošlje vprašalnik ali predloži informacije, ki jih ima o njih, ter zahteva potrditev, da so še vedno točne, popolne in ažurne. Če podjetja vnaprej izpolnijo tak vprašalnik na podlagi preteklih poslov s stranko, bi morala zagotoviti, da se za izpolnitev vprašalnika uporabijo samo popolnoma objektivne, ustrezne in zanesljive informacije ter da ima stranka možnost, da vse vnaprej vnesene odgovore pregleda ter jih po potrebi popravi in dopolni. Ustrezni ukrepi po posodobitvi lahko vključujejo spremembo ravni znanja in izkušenj stranke na podlagi zbranih posodobljenih informacij.
48. Da se podjetja ne bi zanašala na nepopolne, netočne ali zastarele informacije o strankah, bi morala vzpostaviti takšno ureditev, ki bi zagotavljala, da v primeru seznanitve s

pomembno spremembo, ki bi lahko vplivala na raven znanja in/ali izkušenj stranke, od stranke zahteva, naj posodobi informacije o svojem znanju in/ali izkušnjah.

49. Podjetja bi morala sprejeti ukrepe za zmanjšanje tveganja, da bo stranka spodbujena k posodobitvi svoje ravni znanja ali izkušenj, tako da bi se zdelo, da je določen investicijski produkt zanjo primeren, čeprav sicer ne bi bil in čeprav se raven znanja in izkušenj stranke dejansko ni spremenila. Primer dobre prakse za obravnavo tovrstnega tveganja je sprejetje postopkov, s katerimi se pred poslom ali po njem preveri, ali je bil profil stranke prepogostokrat posodobljen ali pa zelo kmalu po zadnji spremembi. Takšne primere bi podjetja zato predala zadevnemu nadzornemu organu oziroma bi mu o njih poročala. Te politike in postopki so pomembni zlasti, kadar obstaja večje tveganje nasprotja interesov, na primer v primerih samo v primerih prodaje svojih produktov ali kadar podjetje prejme spodbude za distribucijo investicijskega produkta. Drug pomemben dejavnik, ki ga je treba upoštevati v zvezi s tem, je tudi vrsta interakcije s stranko (npr. osebni stik ali avtomatizirano ocenjevanje).

Informacije o strankah za pravne osebe ali skupine

(člen 16(2) in člen 25(3) direktive MiFID II)

Smernica 6

50. **Podjetja bi morala uvesti pravila za predhodno določitev, kako izvajati presojo primernosti, če je stranka pravna oseba ali skupina dveh ali več fizičnih oseb ali če eno ali več fizičnih oseb zastopa druga fizična oseba. Taka pravila bi bilo treba oblikovati v skladu s splošno smernico 6 in spremljajočimi smernicami iz Smernice organa ESMA o nekaterih vidikih zahtev glede ustreznosti iz direktive MiFID II¹².**
51. To med drugim pomeni, da bi moralo pravilo jasno razlikovati med primeri, pri katerih je zastopnik predviden v skladu z nacionalno zakonodajo, ki se uporablja, kar lahko na primer velja pri pravnih osebah, in primeri, pri katerih zastopnik ni predviden, ter bi se morala osredotočiti na zadnje navedene primere. Kadar se lahko stranke v skladu s pravilom dogovorijo o imenovanju zastopnika, jih je treba jasno in pisno seznaniti z učinki, ki jih imajo lahko taki dogovori na varstvo njihovih interesov. Ukrepe, ki jih podjetje sprejme v skladu s svojim pravilom, bi bilo treba ustrezno dokumentirati, da se omogočijo naknadna preverjanja.
52. Kadar je zastopnik predviden v skladu z nacionalno zakonodajo, ki se uporablja, ali je bil imenovan, bi bilo treba informacije o znanju in izkušnjah pridobiti od zastopnika, presojo primernosti pa izvesti v zvezi z njim.
53. Če ima skupina dveh ali več vključenih fizičnih oseb težave pri določanju osebe, v zvezi s katero bi bilo treba oceniti informacije o znanju in izkušnjah, bi moralo podjetje sprejeti preudaren pristop ter upoštevati informacije o osebi z najmanj znanja in izkušenj. V takih primerih bi morala biti podjetja previdna vsaj, ko imajo različne stranke, ki so del skupine,

¹² Smernice organa ESMA o nekaterih vidikih zahtev glede ustreznosti iz direktive MiFID II (ref.: ESMA35-43-1163).

precej različne ravni znanja in izkušenj ali ko lahko predvideni posel vključuje investicijski produkt s finančnim vzvodom ali posle s pogojnimi obveznostmi, ki vključujejo tveganje precejšnjih izgub, ki bi lahko presegle začetno naložbo skupine strank, ter bi morala jasno dokumentirati izbrani pristop.

54. Če se podjetje odloči zahtevati informacije za presojo primernosti za vsako posamezno stranko, ki je del skupine, bi moralo v okviru svojih pravil jasno določiti, kako bo obravnavalo primere, ko imajo navedene stranke precej različne ravni znanja in/ali izkušenj. Tudi v tem primeru bi moralo podjetje sprejeti preudaren pristop in upoštevati informacije o stranki, ki je del skupine ter ima najmanj znanja in izkušenj. Druga možnost je, da se v pravilu podjetja določi, da podjetje v takšnem primeru ne bo moglo opraviti presoje primernosti. V zvezi s tem je treba poudariti, da zbiranje informacij o vseh strankah, ki so del skupine, ter upoštevanje povprečnega profila ravni znanja in izkušenj vseh strank za potrebe presoje verjetno ne bi bilo v skladu s splošnim načelom direktive MiFID II, da podjetja delujejo v najboljšem interesu svojih strank.

Ureditve, potrebne za razumevanje investicijskih produktov

(člen 16(2) in člen 25(3) direktive MiFID II)

Smernica 7

55. **Podjetja bi morala zagotoviti izvajanje politik in postopkov za razumevanje značilnosti, narave in lastnosti investicijskih produktov, da bi lahko presodila, ali so taki produkti primerni za njihove stranke.**
56. V ta namen bi morala sprejeti zanesljive in objektivne postopke ter uporabljati orodja, s katerimi lahko ustrezno in sorazmerno proučijo različne značilnosti in pomembne dejavnike tveganja (kot so kreditno tveganje, tržno tveganje, likvidnostno tveganje) ponujenih ali zahtevanih investicijskih produktov. Pri tem bi bilo treba upoštevati analizo, ki jo podjetje izvede za izpolnitev obveznosti, ki izhajajo iz pravil glede upravljanja produktov¹³. V okviru tega bi morala podjetja skrbno oceniti, kako bi se lahko določeni investicijski produkti odzivali na različne okoliščine (npr. zamenljive obveznice, ki se lahko na primer zamenjajo v delnice).
57. Upoštevanje ravni „kompleksnosti“ produktov je posebno pomembno, zato bi jo bilo treba povezati z informacijami o znanju in izkušnjah stranke. Čeprav je kompleksnost relativen pojem, odvisen od več dejavnikov, bi morala podjetja – poleg tega, da produkte opredelijo kot kompleksne ali nekompleksne, da lahko razlikujejo med storitvami, pri katerih je potrebna presoja primernosti, in storitvami, pri katerih ta presoja ni potrebna – pri opredelitvi in ustreznem razvrščanju ravni kompleksnosti, ki se pripíše investicijskim produktom za potrebe presoje primernosti, upoštevati tudi merila in načela, opredeljena v MiFID II.

¹³ Direktiva MiFID II namreč določa, da podjetje (v skladu z drugim pododstavkom člena 24(2)) „razume finančne instrumente, ki jih ponuja ali priporoča“, da lahko izpolni svojo obveznost zagotavljanja združljivosti med ponujenimi ali priporočenimi produkti ter ustreznim ciljnim trgom končnih strank.

58. Podjetja bi morala sprejeti postopke za zagotovitev, da so informacije, ki se uporabljajo za pravilno razvrstitev investicijskih produktov, vključenih v njihovo ponudbo produktov, zanesljive, točne, skladne in ažurne. Pri takih postopkih bi bilo treba upoštevati različne značilnosti in naravo obravnavanih investicijskih produktov. Podjetja bi poleg tega morala pregledati uporabljene informacije, da bi se lahko upoštevale morebitne pomembne spremembe, ki lahko vplivajo na razvrstitev investicijskega produkta. To je zlasti pomembno zaradi stalnega razvoja in naraščajoče hitrosti finančnih trgov.
59. Pri razvrščanju investicijskih produktov v kategorije zaradi presoje primernosti bi morala podjetja uporabiti ustrezno raven podrobnosti, da se zagotovi, da se v skupine združijo samo investicijski produkti z dovolj primerljivimi značilnostmi in elementi tveganja ter da se izkušnje in znanje stranke ocenijo na podlagi takih značilnosti in tveganj. Podjetja bi morala upoštevati več ključnih dejavnikov za razvrščanje v kategorije (kot so elementi izbire (pri izvedenih finančnih instrumentih ali produktih z vgrajenimi izvedenimi finančnimi instrumenti), finančni vzvod, upravičenost do reševanja s sredstvi upnikov, klavzule o podrejenosti, preverljivost osnove (npr. uporaba neznanih ali nejasnih indeksov), jamstva za odplačilo glavnice ali klavzule o zaščiti kapitala, likvidnost produkta (tj. možnost trgovanja na mestih trgovanja, razmik med prodajno in nakupno ceno, omejitve prodaje, stroški izstopa) in valutna denominacija investicijskega produkta).

POVEZOVANJE STRANK S PRIMERNIMI PRODUKTI

Ureditve, potrebne za zagotovitev dosledne presoje primernosti

(člen 16(2) in člen 25(3) direktive MiFID II ter člen 21 in člen 56(1) delegirane uredbe 2017/565)

Smernica 8

60. **Za presojo, ali je predvidena investicijska storitev ali produkt primeren za stranko, bi morala podjetja vzpostaviti pravila in postopke za zagotovitev, da dosledno upoštevajo:**

- vse pridobljene informacije o znanju in izkušnjah stranke, potrebne za presojo, ali je investicijski produkt primeren;
- vse pomembne značilnosti in tveganja investicijskih produktov, obravnavanih pri presoji primernosti.

Podjetja bi morala vzpostaviti pravila in postopke, na podlagi katerih lahko izdajo jasno opozorilo, ki ni zavajajoče, če menijo, da investicijska storitev ali produkt ni primeren za stranko ali potencialno stranko.

61. Prodaja investicijskega produkta, ki pomeni odprodajo naložb stranke, ne bi smela sprožiti zahteve, da podjetja opravijo presojo primernosti.

62. Podjetja, ki se pri presoji primernosti opirajo na avtomatizirana orodja, bi morala imeti ustrezne sisteme in nadzorne postopke za zagotovitev, da orodja ustrezajo namenu ter dajejo zadovoljive rezultate pri povezovanju značilnosti stranke in značilnosti investicijskega produkta.

63. V zvezi s tem bi morala biti orodja zasnovana tako, da upoštevajo vse pomembne posebnosti posamezne stranke ali investicijskega produkta. Na primer, orodja, ki presplošno razvrščajo stranke (glede na njihovo raven znanja in izkušenj) ali investicijske produkte, ne ustrezajo namenu.

64. Podjetja bi morala jasno opredeliti in dokumentirati metodologijo, ki se uporablja za določitev rezultata presoje primernosti. Kadar podjetje za oceno in presojo primernosti uporablja opredeljeni sistem točkovanja, bi morale biti metodologija, metrika in formula jasne, nedvoumne in dokumentirane.

65. Kadar podjetje v okviru presoje primernosti ocenjuje strankino razumevanje glavnih značilnosti in tveganj specifičnih vrst ponujenih ali zahtevanih investicijskih produktov, bi moralo zbrane informacije o znanju in izkušnjah stranke obravnavati kot celoto za splošno oceno strankinega razumevanja investicijskih produktov in tveganj, povezanih s predvidenimi posli.

66. Ustrezni zaposleni bi morali imeti zadostne in nedvoumne smernice za izvajanje presoje primernosti, da zagotovijo, da pri izvajanju te ocene ne bi imeli neupravičene diskrecijske pravice in da bi lahko naknadno utemeljili svoje odločitve. Podjetja bi morala zagotoviti, da so uporabljena orodja in postopki, sprejeti za presojo primernosti, zasnovani tako, da se stranka ne poveže z vrstami investicijskih produktov, za katere njene izkušnje in/ali znanje niso bili ocenjeni ali za katere ni izkazala primerne ravni znanja in/ali izkušenj, ter da se v skladu s tem izda ustrezno opozorilo.
67. Za zagotovitev doslednosti presoje primernosti, ki se izvaja z avtomatiziranimi orodji (tudi če interakcija s strankami ne poteka prek avtomatiziranih sistemov), bi bilo treba algoritme, ki določajo primernost ponujenih ali zahtevanih investicijskih produktov, ustrezno dokumentirati ter redno spremljati in testirati. Podjetja bi morala pri določanju takšnih algoritmov upoštevati naravo in značilnosti investicijskih produktov, ki jih vključijo v ponudbo strankam. Zlasti bi morala podjetja najmanj:
- oblikovati ustrezno dokumentacijo o osnovi sistema, v kateri so jasno navedeni namen, področje uporabe in zasnova algoritmov. Drevesa odločanja ali pravila za odločanje bi morala biti del te dokumentacije, kadar je to ustrezno;
 - imeti dokumentirano strategijo testiranja, ki pojasnjuje področje uporabe testiranja algoritmov. Ta bi morala vključevati načrte testiranja, primere testiranja, rezultate testiranja, reševanje napak (če je ustrezno) in končne rezultate testiranja;
 - imeti vzpostavljene ustrezna pravila in postopke za upravljanje sprememb algoritma, vključno s spremljanjem in evidentiranjem takšnih sprememb. To vključuje tudi varnostne mehanizme za spremljanje in preprečevanje nepooblaščenega dostopa do algoritma;
 - pregledovati in posodabljati algoritme za zagotovitev, da se upoštevajo vse pomembne spremembe (npr. spremembe na trgu in spremembe zakonodaje, ki se uporablja), ki lahko vplivajo na njihovo učinkovitost;
 - imeti vzpostavljena pravila in postopke, ki omogočajo odkrivanje in ustrezno obravnavanje napak v algoritmu, na primer z začasno prekinitvijo opravljanja storitev, če bi zaradi te napake lahko prišlo do neustreznega posla in/ali kršitve ustrezne zakonodaje/predpisa;
 - imeti na voljo ustrezne vire, vključno s človeškimi in tehnološkimi, za spremljanje in nadzorovanje delovanja algoritmov z ustreznim in pravočasnim pregledom zagotovljenih nasvetov ter
 - imeti vzpostavljen ustrezen notranji postopek potrjevanja, da se zagotovi upoštevanje zgoraj navedenih ukrepov.

Učinkovitost opozoril

(člen 25(3) direktive MiFID II in člen 56(2) delegirane uredbe 2017/565)

Smernica 9

68. **Da bi bilo opozorilo, ki ga podjetja izdajo, kadar stranka ne predloži informacij o svojem znanju ali izkušnjah ali predloži nezadostne informacije ali kadar ocena takih informacij pokaže, da ponujena ali zahtevana investicijska storitev ali produkt ni primeren za stranko, učinkovito, mora biti vidno in jasno ter ne sme biti zavajajoče.**
69. Podjetja bi morala sprejeti razumne ukrepe za zagotovitev, da stranke opozorila, ki jih izdajo podjetja, ustrezno prejmejo in razumejo. Zato bi morala biti opozorila vidna. To se lahko zagotovi na primer tako, da se za opozorilo uporabi drugačna barva kot za preostale informacije ali – v primeru telefonskega naročila – da se stranki pojasnita opozorilo in njegov učinek ter odgovori na vsa morebitna vprašanja za zagotovitev, da stranka opozorilo ustrezno prejme in razume.
70. Podjetja bi morala v opozorilih, ki jih izdajo, jasno navesti razloge zanj, tj. da stranka ni predložila informacij ali da zbrane informacije niso zadostne, zato podjetje ne more ugotoviti primernosti predvidenega posla, ali pa ocena informacij, ki jih je predložila stranka, kaže, da predvideni posel zanj ni primeren. Izogibati bi se bilo treba na primer dvoumnim sporočilom, v katerih se navede, da je produkt primeren za „stranke z osnovnim znanjem/srednjo stopnjo znanja/strokovnim znanjem“. Podobno bi se morala podjetja izogibati izdajanju opozoril, ki vsebujejo netočen jezik (npr. da produkt ali storitev „morda ni primeren“ za stranko), saj tako stranke verjetno ne bodo ustrezno seznanila s tveganji, povezanimi če stranka s poslom nadaljuje. Podjetja bi se morala izogibati tudi predolgim opozorilom, pri katerih ključno sporočilo, da stranka nima ali ni dokazala potrebnega znanja in izkušenj za investicijsko storitev ali produkt, postane nejasno.
71. Podjetja ne bi smela omalovaževati opozoril in spodbujati stranke k temu, da jih prezre (npr. v telefonskih pogovorih ali z jezikom, uporabljenim v opozorilu).
72. Podjetja bi se morala izogibati uporabi sporočil v opozorilih, ki bi lahko stranko spodbujala k nadaljevanju posla, ponovitvi presoje primernosti ali zahtevi po uvrstitvi med profesionalne stranke. Podjetja bi lahko na primer izvajala postopek, po katerem mora stranka potrditi, da je seznanjena z informacijami iz opozorila, preden lahko nadaljuje s poslom.
73. Če se stranki, ki nima potrebnega znanja in izkušenj, ponudijo izobraževalna orodja, spletni seminarji ali predstavitvene različice platform za trgovanje, da bi lahko izboljšala svoje znanje, bi morala podjetje nato z izvedbo nove presoje primernosti, osredotočene na raven znanja stranke, ugotoviti, ali ima stranka potrebno znanje v zvezi s predvideno investicijsko storitvijo ali produktom. Taka izobraževalna orodja ne bi smela biti narejena tako, da so izrecno namenjena izboljšanju sposobnosti stranke, da pravilno odgovori na

vnaprej določen sklop vprašanj, saj lahko to vodi do izogibanja obveznosti podjetja, da oceni znanje in izkušnje stranke v zvezi s ponujenimi ali zahtevanimi investicijskimi produkti.

74. Kadar politike in postopki podjetja zagotavljajo možnost sprejetja zahtev strank po nadaljevanju posla po izdaji opozorila, bi morala podjetja naknadno oceniti splošno učinkovitost izdanih opozoril, na primer z oceno deleža opozoril, ki jim je sledil posel, glede na vsa izdana opozorila, ter po potrebi prilagoditi ustrezna pravila in postopke.
75. Poleg tega bi lahko podjetja v okviru dobre prakse vzpostavila pravila in postopke za opredelitev morebitnih pogojev in meril, na podlagi katerih se lahko sprejme ali zavrne zahteva stranke po nadaljevanju posla po prejemu opozorila. Na primer, podjetje bi lahko upoštevalo primere, ko obstaja povečano tveganje nasprotij interesov, ker prodaja lastne investicijske produkte (ali investicijske produkte, ki jih izdajo subjekti iz iste skupine) ali dejavno trži investicijske produkte iz svojega nabora. Drug dejavnik, ki bi se lahko upošteval, je visoka raven kompleksnosti ali tveganja ponujenih ali zahtevanih produktov.

DRUGE POVEZANE ZAHTEVE

Usposobljenost zaposlenih v podjetju

(člen 16(2) in člen 25(3) direktive MiFID II ter člen 21(1)(d) delegirane uredbe 2017/565)

Smernica 10

76. **Zaposleni, ki sodelujejo pri presoji primernosti, bi morali razumeti svojo vlogo pri presoji ter imeti ustrezno raven veščin ter strokovnega in drugega znanja, vključno z zadostnim poznavanjem ustreznih regulativnih zahtev in postopkov, za opravljanje svojih nalog. V ta namen bi morala podjetja redno zagotavljati usposabljanje svojih zaposlenih.**
77. Organ ESMA poudarja, da morajo imeti zaposleni, ki v imenu podjetja strankam posredujejo informacije o investicijskih produktih, investicijskih storitvah ali pomožnih storitvah, potrebno znanje in biti primerno usposobljeni, kot je določeno v členu 25(1) direktive MiFID II (in podrobneje določeno v Smernicah organa ESMA za oceno znanja in usposobljenosti¹⁴), tudi za presojo primernosti.
78. Podjetja bi morala zagotoviti, da imajo tudi drugi zaposleni, ki ne sodelujejo neposredno s strankami, vendar kako drugače sodelujejo pri presoji primernosti, veščine ter strokovno in drugo znanje, ki so potrebni za njihovo vlogo pri presoji primernosti. To se lahko nanaša na primer na oblikovanje vprašalnikov, opredelitev algoritmov za presojo ali druge vidike, potrebne za izvedbo presoje primernosti in izvajanje nadzora nad izpolnjevanjem zahtev glede primernosti.

¹⁴ Smernice organa ESMA za oceno znanja in usposobljenosti (ref.: ESMA71-1154262120-153 SL (rev)).

79. Kadar je ustrezno, bi morala podjetja pri uporabi avtomatiziranih orodij (vključno s hibridnimi orodji) zagotoviti, da njihovi zaposleni, ki sodelujejo pri dejavnostih, povezanih z razvojem teh orodij:
- ustrezno razumejo tehnologijo in algoritme, ki se uporabljajo za izvajanje avtomatizirane presoje (zlasti bi morali zaposleni razumeti logiko, tveganja in pravila za algoritme, na katerih temelji avtomatizirana presoja), ter
 - lahko razumejo in pregledajo avtomatizirano presojo, ki jo opravijo algoritmi.

Vodenje evidenc

(člen 16(6) in (7) ter člen 25(5) in (6) direktive MiFID II ter člen 56(2) in člena 72 in 76 delegirane uredbe 2017/565)

Smernica 11

80. **Podjetja bi morala v okviru obveznosti vodenja evidenc o presojah primernosti iz člena 56(2) delegirane uredbe 2017/565 vsaj:**
- **vzdrževati ustrezne ureditve evidentiranja in hrambe za zagotovitev urejenega in preglednega vodenja evidenc v zvezi s presojo primernosti, vključno z zbiranjem informacij strank in opravljenimi nesvetovalnimi storitvami;**
 - **zagotoviti, da ureditve vodenja evidenc omogočajo odkrivanje nepravilnosti v zvezi s presojo primernosti;**
 - **zagotoviti, da so evidence dostopne ustreznim (določenim) osebam v podjetju in pristojnim organom;**
 - **vzpostaviti ustrezne postopke za zmanjšanje pomanjkljivosti ali omejitev ureditev vodenja evidenc.**
81. Ureditve vodenja evidenc, ki jih sprejmejo podjetja, bi podjetjem morale omogočati, da naknadno spremljajo:
- rezultat presoje primernosti, vključno z njeno utemeljitvijo, tj. jasno in neposredno povezavo med zbranimi in ocenjenimi informacijami o stranki ter rezultatom presoje;
 - vsako opozorilo, ki ga izdajo, ker je bilo ocenjeno, da je lahko investicijska storitev ali produkt neprimeren za stranko, ali ker stranka ni predložila zadostnih informacij, da bi lahko podjetje opravilo presojo primernosti (ne glede na to, ali je stranka zahtevala, naj se nadaljuje s poslom);
 - ali je stranka zahtevala, naj se nadaljuje s poslom kljub opozorilu, ter
 - ali je podjetje sprejelo zahtevo stranke po nadaljevanju posla v skladu s sprejetimi postopki v zvezi s tem.

82. Zato bi morale podjetje evidentirati vse ustrezne informacije o presoji primernosti, kot so informacije o stranki (vključno z načinom uporabe in razlaganja teh informacij za opredelitev profila znanja in izkušenj stranke) in informacije o investicijskih produktih, ponujenih stranki. Te evidence bi morale vključevati:
- vse morebitne posodobitve informacij, predloženih v okviru presoje primernosti, zlasti vse spremembe profila znanja in izkušenj stranke;
 - vrste investicijskih produktov, ki ustrezajo temu profilu, in utemeljitev take presoje ter vse morebitne spremembe in razloge zanje.
83. Podjetja bi morala vzpostaviti ureditve, na podlagi katerih lahko razumejo in zmanjšajo dodatna tveganja, ki lahko vplivajo na opravljanje investicijskih storitev preko spletnih strani ali digitalnih orodij, kot je zlonamerna kibernetska dejavnost¹⁵.
84. Ureditve vodenja evidenc, ki jih sprejmejo podjetja, so lahko različne, odvisno od distribucijskega kanala, ki se uporablja za opravljanje nesvetovalnih storitev. Podjetja bi morala na primer:
- razviti informacijska orodja za spremljanje in shranjevanje informacij, kadar storitve opravljajo prek spleta;
 - sprejeti ustrezne ureditve za zagotovitev, da lahko vsako opozorilo, ki ga izdajo, povežejo z morebitnim poslom, ki ga stranka izvede kljub opozorilu, kadar storitve opravljajo po telefonu;
 - zbirati in evidentirati vse ustrezne obrazce in dokumente, uporabljene v postopku v zvezi s primernostjo, zlasti tiste, ki jih podpiše stranka in/ali zaposleni v podjetju, kadar storitve opravljajo osebno.

Ugotavljanje primerov, ko je potrebna presoja primernosti

(člen 16(2) ter člen 25(3) in (4) direktive MiFID II ter člen 57 delegirane uredbe 2017/565)

Smernica 12

85. **Podjetja bi morala sprejeti ustrezne ureditve za zagotovitev, da lahko ugotovijo primere, ko je treba opraviti presojo primernosti, in preprečijo izvedbo presoje primernosti v primerih, ko je treba opraviti presojo ustreznosti.**

¹⁵ Podjetja bi morala takšna tveganja obravnavati ne le v zvezi z določbami iz smernice, temveč tudi kot del širših obveznosti podjetij, da sprejmejo primerne ukrepe za zagotovitev kontinuitete in pravilnosti opravljanja investicijskih storitev in poslov, iz člena 16(4) direktive MiFID II ter ustreznih zahtev iz delegiranega akta, povezanih s tem.

86. Podjetja bi morala vzpostaviti postopke in kontrole v zvezi z interakcijo med prodajnim osebjem in strankami za usmerjanje in evidentiranje 16 interakcije ter zagotovitev jasnega razlikovanja med svetovalnimi in nesvetovalnimi storitvami na eni strani ter med posli, za katere velja izjema glede ocene primernosti, in drugimi nesvetovalnimi storitvami, na drugi.
87. Podjetja bi morala vzpostaviti politike in postopke za zagotovitev izpolnjevanja pogojev iz člena 25(4) direktive MiFID II za opravljanje „storitev, pri katerih se presoja primernosti ne opravi“¹⁷.
88. Podjetja bi morala oblikovati, izvajati in posodabljeni politike in postopke za opredelitev investicijskih produktov, ki se lahko štejejo za „kompleksne“ in „nekompleksne“ za potrebe zahtev glede primernosti. „Druge nekompleksne finančne instrumente“ iz člena 25(4)(a)(vi) direktive MiFID II bi bilo treba uvrstiti med kompleksne, razen če so bili ocenjeni glede na vsa merila iz člena 57 delegirane uredbe 2017/565 in jih izpolnjujejo.
89. Podjetja bi morala s svojimi pravili in postopki zagotoviti, da se investicijski produkti, ki so izrecno izključeni s seznama nekompleksnih instrumentov iz člena 25(4)(a)(i) do (v) direktive MiFID II, vsekakor ne ocenijo glede na merila iz člena 57 delegirane uredbe 2017/565, da bi se lahko uvrstili med nekompleksne investicijske produkte za potrebe presoje primernosti.
90. Podjetja bi morala imeti možnost ugotoviti, ali je stranka naročilo oddala kot odziv na prilagojeno sporočilo, ki ga je poslalo podjetje ali je bilo poslano v njegovem imenu. V takih primerih bi morala posel izključiti iz izjeme, za katero velja, da presoja primernosti ni potrebna.

¹⁶ Ob upoštevanju smernice 11.

¹⁷ To podjetjem ne preprečuje, da bi opravila presojo primernosti za vse vrste produktov, tj. kompleksne in nekompleksne.

Nadzor

(člen 16(2) in drugi pododstavek člena 16 (5) ter člen 25(3) direktive MiFID II ter člen 76 delegirane uredbe 2017/565)

Smernica 13

91. **Podjetja bi morala vzpostaviti ustrezne ureditve spremljanja in kontrole za zagotovitev izpolnjevanja zahtev glede primernosti.**
92. Kadar se podjetja pri postopku presoje primernosti opirajo na avtomatizirane sisteme ali orodja (npr. orodja za oblikovanje profilov strank na podlagi znanja in izkušenj, samodejna opozorila ali kontrole v zvezi s kompleksnostjo investicijskih produktov), bi morali ti sistemi ali orodja ustrezati namenu in se redno spremljati. Podjetja bi morala voditi evidence tega spremljanja¹⁸.
93. Podjetja bi morala pri uporabi avtomatiziranih kontrol v okviru presoje primernosti zagotoviti, da se tem kontrolam ni mogoče izogniti¹⁹, ter redno spremljati, ali pravilno delujejo. Podjetja bi morala imeti vzpostavljene ustrezna pravila in postopke za odkrivanje težav v zvezi z informacijsko tehnologijo v zgodnji fazi.
94. Podjetja bi morala v okviru presoje primernosti nameniti posebno pozornost kompleksnosti investicijskih produktov. Tako bi morala na primer redno pregledovati in posodabljati podatkovne zbirke s kodami kompleksnosti, ki se uporabljajo za orodja za presojo primernosti.
95. Kadar se presoja primernosti izvaja osebno ali po telefonu, pri čemer pride do človeškega posredovanja, bi morala podjetja v svoje redne nadzorne postopke vključiti pisne evidence osebnih srečanj ali posnetke telefonskih pogovorov, da bi spremljala, ali prodajno osebje izpolnjuje svoje dolžnosti v okviru presoje primernosti. Podjetja bi morala te pisne evidence ali posnetke telefonskih pogovorov spremljati v okviru svojih nadzornih postopkov.
96. Podjetja bi morala spremljati zadeve, kot je delež opozoril, ki jim je sledil posel, glede na vsa izdana opozorila, da bi ocenila splošno učinkovitost izdanih opozoril.

¹⁸ Glej tudi smernico 11.

¹⁹ Izjeme bi se morale uporabljati za posebne okoliščine, določene v okviru postopkov podjetja, in na podlagi posebnega hierarhičnega dovoljenja.