



European Securities and
Markets Authority

Gairės

dėl tam tikrų FPRD II tinkamumo reikalavimų aspektų



Turinys

I. Taikymo sritis	3
II. Sąvokų apibrėžtys	3
III. Paskirtis	5
IV. Pareiga laikytis gairių ir teikti pranešimus.....	5
V. Gairės dėl tam tikrų FPRD II tinkamumo reikalavimų aspektų	5

I. Taikymo sritis

Kam taikomos šios gairės?

1. Šios gairės taikomos:
 - a. kompetentingoms institucijoms ir
 - b. įmonėms

Apie ką šios gairės?

2. Šios gairės taikomos šių Direktyvos 2014/65/ES¹ (FPRD II) I priedo A skirsnyje išvardytų investicinių paslaugų teikimui:
 - a. konsultacijos dėl investicijų;
 - b. portfelio valdymas.
3. Šios gairės iš esmės taikomos tais atvejais, kai paslaugos teikiamos mažmeniniams klientams. Tam tikrais svarbiais atvejais jos taip pat turėtų būti taikomos, kai paslaugos teikiamos profesionaliems klientams, atsižvelgiant į Komisijos deleguotojo reglamento (ES) Nr. 2017/565² (FPRD II deleguotasis reglamentas) 54 straipsnio 3 dalies ir FPRD II I priedo nuostatas.

Nuo kada taikomos šios gairės?

4. Šios gairės taikomos praėjus 60 kalendorinių dienų nuo 13 punkte nurodytos datos, iki kurios reikia pateikti pranešimą.

Ankstesnės ESMA gairės, susijusios su FPRD I³, nuo tos pačios datos nebebus taikomos.

II. Sąvokų apibrėžtys

5. Jei nenurodyta kitaip, FPRD II ir FPRD II deleguotajame reglamente vartojamos sąvokos šiose gairėse turi tą pačią reikšmę.
6. Be to, gairėse vartojamos šios sąvokos:

¹ 2014 m. gegužės 15 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2014/65/ES dėl finansinių priemonių rinkų, kuria iš dalies keičiamos Direktyva 2002/92/EB ir Direktyva 2011/61/ES (OL L 173, 2014 6 12, p. 349).

² 2016 m. balandžio 25 d. Komisijos deleguotasis reglamentas (ES) 2017/565, kuriuo Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2014/65/ES papildoma nuostatomis dėl investicinių įmonių organizacinių reikalavimų bei veiklos sąlygų ir toje direktyvoje apibrėžtų terminų (OL L 87, 2017 3 31, p. 1–83).

³ ESMA/2012/387. Gairės dėl tam tikrų FPRD tinkamumo reikalavimų aspektų.

- investicinis produktas – tai finansinė priemonė (kaip tai suprantama pagal FPRD II 4 straipsnio 1 dalies 15 punktą) arba struktūrizuotas indėlis (kaip tai suprantama pagal FPRD II 4 straipsnio 1 dalies 43 punktą);
 - įmonės – tai įmonės, kurioms taikomi 1 punkte nustatyti reikalavimai, įskaitant investicines įmones (kaip apibrėžta FPRD II 4 straipsnio 1 dalies 1 punkte), taip pat įskaitant investicines paslaugas teikiančias ir veiklą vykdančias kredito įstaigas (kaip tai suprantama pagal FPRD II 4 straipsnio 1 dalies 2 punktą), investicines įmones ir kredito įstaigas, parduodančias klientams struktūrizuotus indėlius arba teikiančias klientams patarimus struktūrizuotų indėlių klausimais, KIPVPS valdymo įmones ir išorės alternatyvaus investavimo fondų valdytojus (AIFV) (kaip apibrėžta AIFVD 5 straipsnio 1 dalies a punkte⁴) jiems teikiant investicines paslaugas, susijusias su individualaus portfelio valdymu, arba nepagrindines paslaugas (kaip tai suprantama pagal KIPVPS direktyvos⁵ 6 straipsnio 3 dalies a ir b punktus ir AIFVD 6 straipsnio 4 dalies a ir b punktus);
 - tinkamumo vertinimas – tai visos informacijos apie klientą rinkimo procesas ir tolesnis įmonės atliekamas vertinimas, ar tam tikras investicinis produktas jam tinka, be kita ko, remiantis geru įmonės suvokimu apie produktus, kuriuos ji gali rekomenduoti arba į kuriuos ji gali investuoti kliento vardu;
 - robotizuotos konsultacijos – tai konsultacijų dėl investicijų arba portfelio valdymo paslaugų teikimas (visiškai arba iš dalies) naudojant automatinę arba pusiau automatinę bendravimo su klientais sistemą.
7. Šios gairės taikomos visos visoms konsultacijų dėl investicijų ir portfelio valdymo paslaugas teikiančioms įmonėms neatsižvelgiant į jų bendravimo su klientais priemones. Kai kurių gairių taikymas ypač svarbiu, jeigu įmonės teikia robotizuotas konsultacijas (kaip apibrėžta pirmiau šiose gairėse) dėl riboto klientų ir įmonių darbuotojų bendravimo (arba jo nebuvimo). Tai ypač pabrėžiama tekste, kai tai svarbu.
8. Gairės nėra susijusios su absoliučiomis prievolėmis. Todėl neretai vartojamas veiksmažodis „turėtų“. Tačiau apibūdinant FPRD II reikalavimą vartojama veiksmažodžio esamojo laiko forma arba veiksmažodžiai „privalo“ arba „turi“.

⁴ 2011 m. birželio 8 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2011/61/ES dėl alternatyvaus investavimo fondų valdytojų, kuria iš dalies keičiamos direktyvos 2003/41/EB ir 2009/65/EB bei reglamentai (EB) Nr. 1060/2009 ir (ES) Nr. 1095/2010 (OL L 174, 2011 7 1, p. 1–73).

⁵ 2009 m. liepos 13 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2009/65/EB dėl įstatymų ir kitų teisės aktų, susijusių su kolektyvinio investavimo į perleidžiamus vertybinius popierius subjektais (KIPVPS), derinimo (nauja redakcija) (OL L 302, 2009 11 17, p. 32).

III. Paskirtis

9. Šių gairių paskirtis – patikslinti tam tikrų FPRD II tinkamumo reikalavimų aspektų taikymą siekiant užtikrinti bendrą, vienodą ir nuoseklų FPRD II 25 straipsnio 2 dalies ir FPRD II deleguotojo reglamento 54 ir 55 straipsnių taikymą.
10. ESMA tikisi, kad taikant šias gaires pavyks paskatinti didesnę konvergenciją aiškinant FPRD II tinkamumo reikalavimus ir vykdant jų priežiūrą, atkreipiant dėmesį į kai kuriuos svarbius klausimus ir taip padidinant galiojančių standartų vertę. Padėdama užtikrinti, kad įmonės laikytųsi reguliavimo standartų, ESMA tikisi, kad kartu pavyks sustiprinti investuotojų apsaugą.

IV. Pareiga laikytis gairių ir teikti pranešimus

Gairių statusas

11. Šiame dokumente išdėstytos pagal ESMA reglamento⁶ 16 straipsnį parengtos gairės. Pagal ESMA reglamento 16 straipsnio 3 dalį kompetentingos institucijos ir finansų rinkos dalyviai deda visas pastangas, siekdami laikytis šių gairių.
12. Kompetentingos institucijos, kurioms taikomos šios gairės, turėtų jų laikytis tam tikrais atvejais įtraukdamos jas į savo nacionalinės teisės ir (arba) priežiūros sistemas, įskaitant atvejus, kai konkrečios gairės visų pirma skirtos finansų rinkų dalyviams. Šiuo atveju vykdydamos priežiūrą kompetentingos institucijos turėtų užtikrinti, kad finansų rinkų dalyviai laikytųsi gairių.

Pranešimo reikalavimai

13. Kompetentingos institucijos, kurioms taikomos šios gairės, per du mėnesius nuo tos dienos, kai ESMA paskelbs šias gaires visomis oficialiosiomis ES kalbomis, tam tikrais atvejais privalo pranešti ESMA, ar jos laikosi šių gairių arba ketina jų laikytis, ir nurodyti nesilaikymo priežastis, jeigu nesilaiko arba neketina laikytis.
14. Iš įmonių nereikalaujama pranešti, ar jos laikosi šių gairių.

V. Gairės dėl tam tikrų FPRD II tinkamumo reikalavimų aspektų

I.I INFORMACIJA KLIENTAMS APIE TINKAMUMO VERTINIMO TIKSLĄ

Svarbūs teisės aktai: FPRD II 24 straipsnio 1, 4 ir 5 dalys ir FPRD II deleguotojo reglamento 54 straipsnio 1 dalis.

⁶ 2010 m. lapkričio 24 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 1095/2010, kuriuo įsteigiama Europos priežiūros institucija (Europos vertybinių popierių ir rinkų institucija) ir iš dalies keičiamas Sprendimas Nr. 716/2009/EB bei panaikinamas Komisijos sprendimas 2009/77/EB.

1 bendroji gairė

15. Įmonės turėtų aiškiai ir paprastai pranešti savo klientams apie tinkamumo vertinimą ir jo tikslą sudaryti galimybę įmonei imtis veiksmų paisant kliento interesų. Turėtų būti pateikiamas aiškus paaiškinimas, kad įmonė atsako už vertinimo atlikimą, kad klientai suprastų, kodėl jų prašoma pateikti tam tikrą informaciją ir kodėl svarbu, kad tokia informacija būtų aktuali, tiksli ir išsami. Tokią informaciją galima teikti standartizuota forma.

Papildomos gairės

16. Informacija apie tinkamumo vertinimą turėtų padėti klientams suprasti reikalavimų tikslą. Ji turėtų juos paskatinti teikti tikslią ir pakankamą informaciją apie savo žinias, patirtį, finansinę padėtį (įskaitant jų galimybes patirti nuostolių) ir investicinius tikslus (įskaitant priimtinos rizikos lygį). Įmonės savo klientams turėtų pabrėžti, kad svarbu rinkti išsamią ir tikslią informaciją, kad įmonė galėtų rekomenduoti klientui tinkamus produktus arba paslaugas. Neturėdamos tokios informacijos įmonės negali teikti klientams konsultacijų dėl investicijų ir portfelio valdymo paslaugų.
17. Sprendimą, kaip įmonės informuos savo klientus apie tinkamumo vertinimą, priima pačios įmonės. Tačiau naudojamas formatas turėtų būti toks, kad būtų galima atlikti kontrolę ir patikrinti, ar informacija buvo pateikta.
18. Įmonės neturėtų teigti arba sudaryti įspūdžio, kad dėl investicijų tinkamumo sprendžia klientas arba kad pats klientas nustato, kokios finansinės priemonės atitinka jo rizikos profilį. Pavyzdžiui, įmonės neturėtų klientui nurodyti, kad klientas pats pasirinko tam tikrą finansinę priemonę kaip tinkamą, arba reikalauti, kad klientas patvirtintų, jog priemonė arba paslauga yra tinkama.
19. Bet kokie atsakomybės ribojimo pareiškimai (arba kiti panašūs pareiškimai), kurių tikslas – apriboti įmonės atsakomybę už tinkamumo vertinimą, neturėtų jokio poveikio klientams praktiškai teikiamos paslaugos apibūdinimui ir atitinkamų įmonei keliamų reikalavimų laikymosi vertinimui. Pavyzdžiui, rinkdamos tinkamumo vertinimui atlikti būtiną klientų informaciją (kaip antai informaciją apie investavimo ir (arba) laikymo laikotarpį arba su priimtinos rizikos lygiu susijusią informaciją) įmonės neturėtų teigti, kad nevertina tinkamumo.
20. Siekdamos užpildyti galimas klientų suvokimo apie teikiamas paslaugas spragas teikdamos robotizuotas konsultacijas, be kitos privalomos informacijos, įmonės turėtų teikti klientams:
 - labai aiškų paaiškinimą apie tikslų žmonių dalyvavimo laipsnį ir mastą, taip pat ar ir kaip klientas gali prašyti sudaryti jam galimybę bendrauti su žmogumi;
 - paaiškinimą, kad klientų teikiami atsakymai turės tiesioginį poveikį nustatant rekomenduojamų arba jų vardu priimamų investicinių sprendimų tinkamumą;

- aprašymą, kokiais informacijos šaltiniais remiamasi teikiant konsultacijas dėl investicijų arba portfelio valdymo paslaugą (pvz., jeigu naudojamas internetinis klausimynas, įmonės turėtų paaiškinti, kad klausimyno atsakymai gali būti vienintelis robotizuotų konsultacijų pagrindas, arba ar įmonė turi galimybę susipažinti su kita kliento informacija arba sąskaitomis);
 - paaiškinimą, kaip ir kada bus atnaujinama kliento informacija apie jo padėtį, asmenines aplinkybes ir kt.
21. Jeigu visa klientams teikiama informacija ir ataskaitos atitinka taikytinas nuostatas (įskaitant prievolės teikti informaciją patvariojoje laikmenoje), įmonės taip pat turėtų išsamiai apsvarstyti, ar jų raštu atskleidžiama informacija yra veiksminga (pvz., atskleidžiama informacija teikiama tiesiogiai klientams ir nėra paslėpta arba nesuprantama). Įmonės, kurios teikia robotizuotas konsultacijas, visų pirma, gali:
- pabrėžti svarbią informaciją (pvz., pasitelkiant išdėstymo funkcijas, kaip antai iškylančiuosius intarpus);
 - apsvarstyti, ar tam tikrą informaciją reikėtų teikti kartu su interaktyviu tekstu (pvz., pasitelkiant išdėstymo funkcijas, kaip antai įrankių naudojimo patarimus) arba kitomis priemonėmis, kad klientams, kurie nori gauti papildomos informacijos, ji būtų teikiama (pvz., tvarkant DUK skirsni).

I.II PAŽINKITE SAVO KLIENTĄ IR SAVO PRODUKTĄ

Kaip suprasti klientus

Svarbūs teisės aktai: FPRD II 16 straipsnio 2 dalis ir 25 straipsnio 2 dalis ir FPRD II deleguotojo reglamento 54 straipsnio 2–5 dalys ir 55 straipsnis.

2 bendroji gairė

22. Įmonės privalo sukurti, įgyvendinti ir palaikyti tinkamą politiką ir procedūras (įskaitant tinkamus įrankius), kad galėtų suprasti svarbiausias su klientais susijusias faktines aplinkybes ir ypatybes. Įmonės turėtų užtikrinti, kad renkamos informacijos apie klientus vertinimas būtų atliekamas nuosekliai, neatsižvelgiant į naudojamas tokios informacijos rinkimo priemones.

Papildomos gairės

23. Taikydamos savo politiką ir procedūras įmonės turi galimybę rinkti ir vertinti visą būtiną informaciją, kad kiekvienam klientui atliktų tinkamumo vertinimą, kartu atsižvelgdamos į 3 gairės elementus.
24. Pavyzdžiui, įmonės galėtų naudoti klientų pildomus klausimynus (taip pat skaitmeniniu formatu) arba informaciją, renkama su jais bendraujant. Įmonės turėtų užtikrinti, kad klausimai, kuriuos jos pateikia savo klientams, būtų tikriausiai suprasti teisingai ir kad bet

koks kitas informacijos rinkimo metodas būtų parengtas taip, kad būtų gaunama tinkamumo vertinimui atlikti reikalinga informacija.

25. Rengdamos klausimynus, kad surinktų informaciją apie klientus ir galėtų atlikti tinkamumo vertinimus, įmonės turėtų žinoti pagrindines priežastis, dėl kurių investuotojams gali nepavykti teisingai atsakyti į klausimus, ir į jas atsižvelgti. Visų pirma:
- reikėtų skirti dėmesio klausimyno aiškumui, išsamumui ir suprantamumui vengiant klaidinančių, painių, netikslų ir pernelyg techninių formuluočių;
 - išdėstymą reikėtų įdėmiai apgalvoti ir vengti nukreipti investuotojų pasirinkimą tam tikra kryptimi (panaudojant šriftus, eilučių tarpus ir kt.);
 - nereikėtų pateikti grupinių klausimų (rinkti informaciją apie kelis dalykus užduodant vieną klausimą, ypač vertinant žinias ir patirtį bei priimtinos rizikos lygį).
 - Įmonės turėtų įdėmiai apgalvoti tvarką, kuria jos kelia klausimus, kad rinktų informaciją veiksmingai;
 - siekiant turėti galimybę užtikrinti būtinos informacijos surinkimą, formuluojant klausimynų klausimus paprastai neturėtų būti galimybės nepateikti jokio atsakymo (ypač renkant informaciją apie investuotojo finansinę padėtį).
26. Įmonės taip pat turėtų imtis pagrįstų veiksmų, kad įvertintų, kaip klientas supranta investicinę riziką ir rizikos ir investicijų grąžos santykį, nes būtent taip, atlikdamos tinkamumo vertinimą, įmonės gali veikti atsižvelgdamos į klientų interesus. Formuluodamos atitinkamus klausimus įmonės turėtų aiškiai ir paprastai paaiškinti, kad atsakymo į juos tikslas yra padėti įvertinti klientų požiūrį į riziką (rizikos profilį) ir taip nustatyti jiems tinkamas finansines priemones (ir su jomis susijusią riziką).
27. Informacija, kurios reikia tinkamumo vertinimui atlikti, apima įvairius elementus, kurie gali daryti poveikį, pavyzdžiui, kliento finansinės padėties (įskaitant jo galimybę patirti nuostolių) arba investicinių tikslų (įskaitant jam priimtinos rizikos lygį) analizei. Tokių elementų pavyzdžiai yra kliento:
- civilinė būklė (ypač kliento teisinis veiksnumas įsipareigoti turtu, kurio savininkas gali būti ir jo partneris);
 - šeiminė padėtis (kliento šeiminės padėties pokyčiai gali turėti poveikį jo finansinei padėčiai, pvz., gimus vaikui arba vaikui įstojus į universitetą);
 - amžius (kuris yra svarbiausias, kai reikia teisingai įvertinti investicinius tikslus, visų pirma, finansinės rizikos, kurią investuotojas nori prisiimti, lygį ir laikymo ir (arba) investavimo laikotarpį, pagal kurį galima suprasti, kad klientas nori laikyti investiciją tam tikrą laikotarpį);

- užimtumas (užimtumo garantijos laipsnis arba tai, kad klientas netrukus išeis į pensiją, gali turėti poveikį jo finansinei padėčiai arba investiciniams tikslams);
 - tam tikrų svarbių investicijų likvidumo poreikis arba poreikis finansuoti būsimą finansinį įsipareigojimą (pvz., turto įsigijimą, studijų mokesčius).
28. ESMA mano, kad renkant informaciją apie kliento investicinius tikslus įmonėms derėtų atsižvelgti į nefinansinius elementus ir, be 27 punkte išvardytų elementų, rinkti informaciją apie kliento pageidavimus, susijusius su aplinkos, socialiniais ir valdymo veiksniais.
29. Nustatydamos, kokia informacija yra būtina, įmonės turėtų turėti omenyje poveikį, kurį tinkamumo vertinimui galėtų padaryti reikšmingas tos informacijos pasikeitimas.
30. Įmonės turėtų imtis visų pagrįstų veiksmų, kad pakankamai įvertintų, kaip jų klientai supranta įmonės siūlomų tipų produktų pagrindines charakteristikas ir jais susijusią riziką. Norint teisingai įvertinti kliento žinias ir patirtį itin svarbu, kad įmonėse būtų įdiegti mechanizmai, kuriais siekiama išvengti savarankiško vertinimo ir užtikrinti kliento teikiamų atsakymų nuoseklumą⁷. Įmonių renkama informaciją apie kliento žinias ir patirtį reikėtų vertinti bendrai siekiant visapusiškai įvertinti jo suvokimą apie produktus ir riziką, susijusią su rekomenduojamais sandoriais arba portfelio valdymu.
31. Taip pat svarbu, kad įmonės vertintų, kaip klientas supranta pagrindines finansines sąvokas, kaip antai investicinę riziką (įskaitant koncentracijos riziką) ir rizikos ir grąžos santykį. Tam įmonės turėtų apsvarstyti galimybę pateikti galimų suprantamų pavyzdžių, susijusių su nuostolių ir grąžos lygiais, kurie gali kilti priklausomai nuo priimtų rizikos lygio, ir vertinti kliento reakciją į tokius scenarijus.
32. Įmonės turėtų rengti savo klausimynus taip, kad galėtų surinkti būtiną informaciją apie savo klientą. Tai gali būti ypač svarbu įmonėms, teikiančios robotizuotas konsultacijas, nes bendravimas su žmogumi yra ribotas. Siekdamos užtikrinti su tuo vertinimu susijusių reikalavimų laikymąsi įmonės turėtų atsižvelgti į tokius veiksnius:
- ar remdamasi informacija, surinkta naudojant internetinį klausimyną, įmonė gali daryti išvadą, kad teikiamos konsultacijos yra tinkamos įmonės klientams atsižvelgiant į jų žinias ir patirtį, finansinę padėtį ir investicinius tikslus ir poreikius;
 - ar klausimyno klausimai yra pakankamai aiškūs ir (arba) ar klausimynas sudarytas taip, kad prirėkus klientams būtų pateikiami papildomi paaiškinimai arba pavyzdžiai (pvz., naudojant tam tikras išdėstymo funkcijas, kaip antai įrankių naudojimo patarimus arba išskylančiuosius intarpus);

⁷ Žr. 4 gairę.

- ar klientams atsakant į internetinį klausimyną užtikrinamas tam tikras žmogaus dalyvavimas (įskaitant nuotolinį bendravimą e. paštu arba mobiliuoju telefonu);
- ar imamasi veiksmų siekiant spręsti su klientų atsakymų nenuoseklumu susijusias problemas (pavyzdžiui, į klausimyną įtraukiant išdėstymo funkcijas, kuriomis siekiama atkreipti klientų dėmesį į galimą vidinį jų atsakymų nenuoseklumą ir pasiūlyti jiems peržiūrėti tokius atsakymus, arba įgyvendinant sistemas, kuriose automatiškai žymima akivaizdžiai nenuosekli kliento pateikta informacija, kad įmonė ją peržiūrėtų arba imtųsi dėl jos tolesnių veiksmų).

Informacijos, kurią reikėtų rinkti iš klientų, apimtis (proporcingumas)

Svarbūs teisės aktai: FPRD II 25 straipsnio 2 dalis ir FPRD II deleguotojo reglamento 54 straipsnio 2–5 dalys ir 55 straipsnis.

3 bendroji gairė

33. Prieš teikdamos konsultacijas dėl investicijų arba portfelio valdymo paslaugas įmonės turi surinkti visą „būtiną informaciją“⁸ apie kliento žinias ir patirtį, finansinę padėtį ir investicinius tikslus. „Būtiną“ informacijos apimtį gali būti įvairi ir reikia atsižvelgti į konsultacijų dėl investicijų arba portfelio valdymo paslaugų, kurias ketinama teikti, ypatumus, vertinamų investicinių produktų tipą ir charakteristikas ir klientų ypatybes.

Papildomos gairės

34. Nustatydamas, kokia informacija yra „būtiną“, turėdamas omenyje kliento žinias ir patirtį, finansinę padėtį ir investicinius tikslus įmonės turėtų atsižvelgti į:
- finansinės priemonės arba sandorio, kurį įmonė gali rekomenduoti arba sudaryti, tipą (įskaitant sudėtingumą ir rizikos lygį);
 - paslaugos, kurią įmonė gali teikti, pobūdį ir mastą;
 - kliento poreikius ir aplinkybes;
 - kliento tipą.
35. Nors renkamos informacijos apimtį gali būti įvairi, standartas, pagal kurį užtikrinama, kad rekomendacija arba kliento vardu daroma investicija būtų jam tinkama, bus visuomet vienodas. Pagal FRPD įmonės gali rinkti informaciją, kuri yra proporcinga jų siūlomiems produktams ir paslaugoms arba dėl kurios klientas prašo konkrečių konsultacijų dėl investicijų arba portfelio valdymo paslaugų. Pagal ją įmonėms neleidžiama mažinti privalomo klientų apsaugos lygio.

⁸ „Būtiną informaciją“ reikėtų suprasti kaip informaciją, kurią įmonės privalo rinkti, kad atitiktų FPRD II nustatytus tinkamumo reikalavimus.

36. Pavyzdžiui, sudarydamos galimybę gauti sudėtingų⁹ arba rizikingų¹⁰ finansinių priemonių įmonės turėtų įdėmiai apsvarstyti, ar joms reikia rinkti nuodugnesnę informaciją apie klientą, nei jos rinktų, jeigu būtų siūlomos ne tokios sudėtingos ar rizikingos priemonės. Taip įmonės gali įvertinti kliento gebėjimą suprasti ir finansiškai atlaikyti su tokiomis priemonėmis susijusią riziką¹¹. ESMA tikisi, kad siūlydamos tokius sudėtingus produktus įmonės atliks patikimą vertinimą, apimantį, be kita ko, kliento žinias ir patirtį, įskaitant, pavyzdžiui, jo gebėjimą suprasti mechanizmus, dėl kurių investicinis produktas yra „sudėtingas“, ar klientas jau yra prekiaavęs tokiais produktais (pavyzdžiui, išvestinėmis finansinėmis priemonėmis arba sverto poveikį turinčiais produktais), kiek laiko jis jais yra prekiaavęs ir t. t.
37. Nelikvidžių finansinių priemonių¹² atveju „būtina informacija“, kurią reikia rinkti, apima informaciją apie tai, kiek laiko klientas yra pasiruošęs laikyti investiciją. Kadangi informaciją apie kliento finansinę padėtį reikės rinkti visais atvejais, renkamos informacijos apimtis gali priklausyti nuo rekomenduojamų arba įsigyjamų finansinių priemonių tipo. Pavyzdžiui, nelikvidžių arba rizikingų finansinių priemonių atveju „būtina informacija“, kurią reikia rinkti, gali apimti toliau išvardytus elementus, kurių reikia siekiant išsiaiškinti, ar kliento finansinė padėtis leidžia jam investuoti arba įsigyti tokių priemonių:
- reguliarių kliento pajamų ir visų pajamų lygį, ar pajamos gaunamos nuolat arba laikinai, tokių pajamų šaltinį (pavyzdžiui, darbo užmokestis, pensija, investicinės pajamos, nuomos pajamos ir kt.);
 - kliento turtą, įskaitant likvidųjį turtą, investicijas ir nekilnojamąjį turtą, įskaitant bet kokias kliento finansines investicijas, asmeninį ir investicinį turtą, pensijų fondus ir visus grynųjų pinigų indėlius ir kt. Tam tikrais atvejais, jei taikytina, įmonė taip pat turėtų rinkti informaciją apie pirmiau nurodyto turto naudojimo sąlygas, galimybes juo naudotis, su juo susijusias paskolas, garantijas ir kitus suvaržymus, kurių gali būti;
 - reguliarius kliento finansinius įsipareigojimus, kurie apimtų kliento prisiimtus arba planuojamus prisiimti finansinius įsipareigojimus (kliento skolas, visą įsiskolinimo sumą ir kitus reguliarius įsipareigojimus ir kt.).
38. Nustatydamos informaciją, kurią reikėtų rinkti, įmonės taip pat turėtų atsižvelgti į paslaugos, kurią ketinama teikti, pobūdį. Praktiškai tai reiškia, kad:

⁹ Kaip apibrėžta FPRD II ir atsižvelgiant į 7 gairėje nustatytus kriterijus.

¹⁰ Kiekviena įmonė *a priori* pati nustato investuotojams siūlomų finansinių priemonių rizikos lygį atsižvelgdama į galimas įmonę prižiūrinčių kompetentingų institucijų parengtas gaires, jei tokių yra.

¹¹ Bet kuriuo atveju siekdama užtikrinti, kad klientai suprastų investicinę riziką ir galimus nuostolius, kuriuos jie gali patirti, įmonė turėtų pristatyti tokią riziką kuo aiškiau ir suprantamiau, jei įmanoma, pateikdama nuostolių, kuriuos galima patirti blogų investavimo rezultatų atveju, masto pavyzdžius.

¹² Kiekviena įmonė *a priori* pati nustato, kurias investuotojams siūlomas finansines priemones ji laiko nelikvidžiomis, atsižvelgdama į galimas įmonę prižiūrinčių kompetentingų institucijų parengtas gaires, jei tokių yra.

- kai numatoma teikti konsultacijas dėl investicijų, įmonės turėtų rinkti pakankamą informaciją, kad galėtų įvertinti kliento gebėjimą suprasti kiekvienos iš finansinių priemonių, kurias įmonė planuoja tam klientui rekomenduoti, riziką ir pobūdį;
 - kai numatoma teikti portfelio valdymo paslaugas, kadangi investicinius sprendimus kliento vardu priima įmonė, klientui reikalingų su visomis finansinėmis priemonėmis, kurios gali būti įtrauktos į portfelį, susijusių žinių ir patirties lygis gali būti žemesnis nei lygis, kurį klientas turėtų būti pasiekęs, kai numatoma teikti konsultacijų dėl investicijų paslaugas. Vis dėlto net ir tokiais atvejais klientas turėtų bent jau suvokti bendrą portfelio riziką ir bendrai suprasti su kiekvieno tipo finansine priemone, kuri gali būti įtraukta į portfelį, susijusią riziką. Įmonės turėtų labai aiškiai suprasti ir pažinti kliento investavimo profilį.
39. Be to, kliento prašomos paslaugos mastas taip pat gali daryti poveikį apie klientą renkamos informacijos išsamumui. Pavyzdžiui, įmonės turėtų rinkti daugiau informacijos apie klientus, prašančius konsultacijų dėl investicijų, susijusių su visu jų portfeliu, nei apie klientus, kurie prašo konkrečiai patarti, kaip investuoti tam tikrą pinigų sumą, sudarančią palyginti nedidelę viso jų portfelio dalį.
40. Nustatydamos informaciją, kurią reikėtų rinkti, įmonės taip pat turėtų atsižvelgti į kliento pobūdį. Pavyzdžiui, nuodugnesnės informacijos paprastai reikėtų apie galimai pažeidžiamus klientus (kaip antai kartais vyresnio amžiaus klientus) arba nepatyrusius klientus, pirmą kartą besikreipiančius dėl konsultacijų dėl investicijų arba portfelio valdymo paslaugų. Jeigu įmonė teikia konsultacijų dėl investicijų arba portfelio valdymo paslaugas profesionaliam klientui (kuris yra pagrįstai pripažintas tokiu), ji gali daryti prielaidą, jog klientas turi reikiamo lygio patirtį ir žinias, ir neprivalo rinkti informacijos apie tuos aspektus.
41. Be to, jeigu investicinė paslauga yra konsultacijų dėl investicijų teikimas „profesionaliam klientui *per se*“¹³, įmonė gali daryti prielaidą, jog klientas sugeba finansiškai atlaikyti bet kokią su investicijomis susijusią riziką, atsižvelgdama į to kliento investicinius tikslus, tad paprastai neprivalo rinkti informacijos apie kliento finansinę padėtį. Tačiau tokią informaciją reikėtų rinkti, jeigu tai būtina dėl kliento investicinių tikslų. Pavyzdžiui, jeigu klientas siekia apsidrausti nuo rizikos, įmonei reikės išsamios informacijos apie tą riziką, kad ji galėtų pasiūlyti veiksmingą apsidraudimo priemonę.
42. Informacija, kurią reikia rinkti, taip pat priklausys nuo kliento poreikių ir aplinkybių. Pavyzdžiui, įmonei tikriausiai reikės išsamesnės informacijos apie kliento finansinę padėtį, jeigu klientas turi daug investicinių tikslų ir (arba) tie tikslai yra ilgalaikiai, nei tuo atveju, kai klientas nori saugios trumpalaikės investicijos.¹⁴

¹³ Kaip nustatyta FPRD II II priedo I skirsnyje („Profesionaliais laikomų klientų kategorijos“).

¹⁴ Gali būti atveju, kai klientas nenori atskleisti visos informacijos apie savo finansinę padėtį. Šiuo konkrečiu klausimu žr. klausimus ir atsakymus dėl investuotojų apsaugos pagal FPRD II temomis (ESMA35-43-349).

43. Informacija apie kliento finansinę padėtį apima su jo investicijomis susijusią informaciją. Tai reiškia, kad tikimasi, jog įmonės turės su kiekviena finansine priemone susijusią informaciją apie kliento finansines investicijas, kurias jis turi įmonėje. Priklausomai nuo teikiamų konsultacijų apimties įmonės taip pat turėtų skatinti klientus atskleisti informaciją apie finansines priemones, kurių jie turi kitose įmonėse, jeigu įmanoma, taip pat atskirai dėl kiekvienos finansinės priemonės.

Informacijos apie klientą patikimumas

Svarbūs teisės aktai: FPRD II 25 straipsnio 2 dalis ir FPRD II deleguotojo reglamento 54 straipsnio 7 dalies pirma pastraipa.

4 bendroji gairė

44. Įmonės turėtų imtis pagrįstų veiksmų ir įsidięgti tinkamas priemones siekdamos užtikrinti, kad renkama informacija apie klientus būtų patikima ir nuosekli, nepagrįstai nesiremdamos klientų įsivertinimu.

Papildomos gairės

45. Tikimasi, kad klientai teiks teisingą, aktualią ir išsamią tinkamumo vertinimui būtiną informaciją. Tačiau įmonės turi imtis visų pagrįstų veiksmų, kad patikrintų renkamos informacijos apie klientus patikimumą, tikslumą ir nuoseklumą¹⁵. Įmonės ir toliau privalo užtikrinti, kad turėtų tinkamumo vertinimui atlikti būtiną informaciją. Šiuo požiūriu bet koks kliento pasirašytas susitarimas arba įmonės atskleista informacija, kurios tikslas – apriboti įmonės atsakomybę, susijusią su tinkamumo vertinimu, nebūtų laikoma atitinkančia taikytinus FPRD II ir su ja susijusio deleguotojo reglamento reikalavimus.
46. Savarankiškas vertinimas turėtų būti papildomas objektyviais kriterijais. Pavyzdžiui:
- užuot klaususi, ar klientas supranta sąvokas „rizikos ir gražos santykis“ ir „rizikos paskirstymas“, įmonė galėtų pateikti praktinių pavyzdžių, kokios situacijos gali praktiškai susiklostyti, pavyzdžiui, pateikdama grafikus arba teigiamų ir neigiamų scenarijų pavyzdžius;
 - užuot klaususi kliento, ar jis jaučiasi pakankamai patyręs, kad investuotų į tam tikrus produktus, įmonė galėtų jo paklausti, su kokių tipų produktais klientas yra susipažinęs ir prieš kiek laiko ir kaip dažnai jis yra turėjęs patirties jais prekiaujant;
 - užuot klaususi klientų, ar jų nuomone, jie turi pakankamai lėšų, kad investuotų, įmonė galėtų jų paprašyti pateikti faktinę informaciją apie jų finansinę padėtį, pvz., reguliarių pajamų šaltinį, ir ar jie turi neįvykdytų įsipareigojimų (kaip antai banko paskolų arba kitų skolų, kurios gali padaryti didelį poveikį kliento gebėjimo finansiškai atlaikyti bet kokią su investicija susijusią riziką ir nuostolius vertinimui);
 - užuot klaususi, ar klientui priimtina prisiimti riziką, įmonė galėtų paklausti, kokio lygio nuostolius per tam tikrą laikotarpį klientas būtų pasiruošęs prisiimti dėl pavienės investicijos arba viso portfelio.

¹⁵ Dirbdamos su profesionaliais klientais įmonės turėtų atsižvelgti į 3 gairėje paminėtus proporcingumo principus, kaip numatyta FPRD II deleguotojo reglamento 54 straipsnio 3 dalyje.

47. Vertindamos klientams priimtinos rizikos lygį pagal klausimyną įmonės turėtų ne tik iširti pageidautinas būsimų investicijų rizikos ir grąžos charakteristikas, bet ir atsižvelgti į kliento rizikos suvokimą. Tuo tikslu, nors priimtinos rizikos lygio įsivertinimo reikėtų vengti, galima pateikti aiškius klausimus apie klientų asmeninius sprendimus esant neaiškiai rizikai. Be to, klausdamos kliento, kaip jis reaguotų į jo portfelio vertės sumažėjimą, įmonės, pavyzdžiui, galėtų pasitelkti grafikus, konkrečius procentus arba konkrečius skaičius.
48. Jeigu įmonės pasitelkia įrankius, kuriuos vertinant tinkamumą naudoja klientai (kaip antai klausimynus arba rizikos profilio sudarymo programinę įrangą), jos turėtų užtikrinti, kad būtų įdiegtos tinkamos sistemos ir kontrolės priemonės siekiant įsitikinti, kad tie įrankiai yra tinkami ir kad jų naudojimo rezultatai yra patenkinami. Pavyzdžiui, rizikos profilio sudarymo programinėje įrangoje galėtų būti numatytos tam tikros kontrolės priemonės, kuriomis siekiama tikrinti klientų pateiktų atsakymų nuoseklumą ir nustatyti įvairios surinktos informacijos prieštarumą.
49. Įmonės taip pat turėtų imtis pagrįstų veiksmų, kad sumažintų galimą su tokių įrankių naudojimu susijusią riziką. Pavyzdžiui, galima rizika gali kilti, jeigu klientai buvo paraginti pateikti tam tikrus atsakymus, kad galėtų įsigyti finansinių priemonių, kurios gali būti jiems netinkamos (tinkamai neatsižvelgiant į tikrąsias klientų aplinkybes ir poreikius)¹⁶.
50. Siekdamos užtikrinti informacijos apie klientus nuoseklumą įmonės turėtų vertinti surinktos informacijos visumą. Įmonės turėtų atidžiai stebėti svarbius įvairios surinktos informacijos prieštaravimus ir kreiptis į klientą, kad ištaisytų visus reikšmingus galimus nenuoseklumo arba netikslumo atvejus. Tokių prieštaravimų pavyzdžiai – klientai, kurie neturi pakankamai žinių ar patirties ir laikosi agresyvaus požiūrio į riziką arba kurie turi prudencinį rizikos profilį ir plataus užmojo investicinius tikslus.
51. Įmonės turėtų įsidiesti mechanizmus, kad įveiktų riziką, susijusią su tuo, kad klientai gali būti linkę pervertinti savo žinias ir patirtį, pavyzdžiui, įtraukdamos klausimus, kuriais remdamosi įmonės galėtų apskritai įvertinti, kaip klientai supranta įvairių tipų finansinių priemonių charakteristikas ir riziką. Tokios priemonės gali būti ypač svarbios, jeigu teikiamos robotizuotos konsultacijos, nes rizika, kad klientai save pervertins, gali padidėti, kai jie teikia informaciją automatinėje (arba pusiau automatinėje) sistemoje, ypač tais atvejais, kai tarp klientų ir įmonės darbuotojų numatytas labai ribotas bendravimas arba jo nenumatyta visai.

¹⁶ Šiuo požiūriu taip pat žr. 5 gairės 54 punktą, kuriame nagrinėjama rizika, kad įmonės gali daryti klientams įtaką ir šie pakeistų anksčiau pateiktus atsakymus, nors jų padėtis faktiškai nepasikeitė.

Informacijos apie klientus atnaujinimas

Svarbūs teisės aktai: FPRD II 25 straipsnio 2 dalis ir FPRD II deleguotojo reglamento 54 straipsnio 7 dalies antra pastraipa ir 55 straipsnio 3 dalis.

5 bendroji gairė

52. Jeigu įmonė palaiko ryšius su klientu (pavyzdžiui, teikia jam konsultacijas arba portfelio valdymo paslaugas), siekdama turėti galimybę atlikti tinkamumo vertinimą ji turėtų patvirtinti procedūras, kuriomis apibrėžiama:
- (a) kurią surinktos informacijos apie klientą dalį reikėtų atnaujinti ir kaip dažnai;
 - (b) kaip ją reikėtų atnaujinti ir kokių veiksmų įmonė turėtų imtis, kai gaunama papildoma arba atnaujinta informacija arba kai klientas nepateikia prašomos informacijos.

Papildomos gairės

53. Įmonės turėtų reguliariai peržiūrėti klientų informaciją siekdamos užtikrinti, kad ji netaptų akivaizdžiai pasenusia, netiksli arba neišsamia. Tuo tikslu įmonės turėtų įgyvendinti procedūras, kuriomis klientai būtų skatinami atnaujinti anksčiau pateiktą informaciją, jeigu ji iš esmės pasikeičia.
54. Atnaujinimo dažnumas gali būti įvairus, pavyzdžiui, priklausomai nuo klientų rizikos profilių ir atsižvelgiant į rekomenduojamos finansinės priemonės tipo. Remdamasi pagal tinkamumo reikalavimus surinkta informacija apie klientą įmonė nustato kliento investicinės rizikos profilį, t. y. kokio tipo investicinės paslaugos arba finansinės priemonės apskritai gali būti jam tinkamos, atsižvelgdama į jo žinias ir patirtį, finansinę padėtį (įskaitant jo galimybę patirti nuostolių) ir investicinius tikslus (įskaitant jam priimtinos rizikos lygį). Pavyzdžiui, rizikos profilis, pagal kurį klientui gali būti siūloma daugiau įvairių didesnės rizikos produktų, yra elementas, kurį tikriausiai reikia atnaujinti dažniau. Informaciją taip pat gali tekti atnaujinti įvykus tam tikriems įvykiams, pavyzdžiui, klientui pasiekus pensinį amžių.
55. Informaciją atnaujinti galima, pavyzdžiui, per periodiškus susitikimus su klientais arba nusiunčiant jiems informacijai atnaujinti skirtą klausimyną. Aktualūs veiksmai po to galėtų būti kliento rizikos profilio pakeitimas, padarytas remiantis naujausia gauta informacija.
56. Įmonėms taip pat svarbu priimti priemones, kuriomis sumažinama rizika, kad klientas būtų skatinamas atnaujinti savo profilį, kad jam tiktų tam tikras investicinis produktas, kuris kitaip būtų jam netinkamas, kai kliento padėtis iš tikrųjų nesikeičia¹⁷. Gerosios patirties įveikiant tokio tipo riziką pavyzdys būtų toks: įmonės gali patvirtinti procedūras,

¹⁷ Šiuo požiūriu taip pat svarbios priemonės, patvirtinamos siekiant užtikrinti informacijos apie klientą patikimumą, kaip aprašyta 4 gairės 44 punkte.

pagal kurias prieš sudarant sandorius arba juos sudarius tikrinama, ar kliento profilis atnaujinamas pernelyg dažnai arba praėjus tik nedaug laiko po paskutinio atnaujinimo (ypač jeigu toks pakeitimas padaromas likus vos kelioms dienoms iki rekomenduojamos investicijos). Taigi apie tokias situacijas būtų perspėjama arba pranešama atitinkamų kontrolės funkcijų vykdytojams. Tokia politika ir procedūros yra ypač svarbios tais atvejais, kai kyla didesnė rizika, kad įmonės interesai gali nesutapti su klientų interesais, pvz., siūlant savo finansines priemones arba kai įmonė gauna paskatų platinti tam tikrą produktą. Dar vienas svarbus veiksnys, į kurį reikėtų atsižvelgti, yra ir bendravimo su klientu tipas (pvz., asmeniškai arba per automatinę sistemą)¹⁸.

57. Įmonės turėtų pranešti klientui, kai dėl papildomos informacijos keičiamas jo profilis, ar jo rizikos lygis padidėja (tad jam gali tiktai daugiau didesnės rizikos ir sudėtingesnių produktų, taigi gali būti patiriami didesni nuostoliai) arba atvirkščiai – sumažėja (tad jam gali tiktai mažiau produktų).

Kliento informacija apie juridinius subjektus arba grupes

Svarbūs teisės aktai: FPRD II 25 straipsnio 2 dalis ir FPRD II deleguotojo reglamento 54 straipsnio 6 dalis.

6 bendroji gairė

58. Įmonės privalo turėti politiką, pagal kurią *ex ante* apibrėžiama, kaip atlikti tinkamumo vertinimą tais atvejais, kai klientas yra juridinis asmuo arba dviejų ar daugiau fizinių asmenų grupė arba kai vienam ar daugiau fizinių asmenų atstovauja kitas fizinis asmuo. Pagal tą politiką turėtų būti nustatyta kiekvienu iš tų atvejų taikoma procedūra ir kriterijai, kurių reikia laikytis siekiant įvykdyti FPRD II tinkamumo reikalavimus. Įmonė turėtų aiškiai *ex ante* informuoti savo klientus, kurie yra juridiniai subjektai, asmenų grupės arba kito fizinio asmens atstovaujami fiziniai asmenys, kam iš jų turėtų būti atliktas tinkamumo vertinimas, kaip jis bus atliekamas praktiškai ir kokį galimą poveikį jis galėtų turėti atitinkamiems klientams pagal patvirtintą politiką.

Papildomos gairės

59. Įmonės turėtų apvarstyti, ar pagal taikytiną nacionalinę teisinę sistemą numatomi konkretūs nurodymai, į kuriuos reikėtų atsižvelgti atliekant tinkamumo vertinimą (tai, pavyzdžiui, galėtų būti atvejai, kai pagal įstatymus reikia paskirti teisinį atstovą, pvz., kad jis atstovautų nepilnamečiams ar neveiksniems asmenims arba juridiniam asmeniui).
60. Pagal politiką reikėtų aiškiai atskirti atvejus, kai atstovas numatomas pagal taikytiną nacionalinę teisę, kaip, pavyzdžiui, gali būti juridinių asmenų atveju, ir atvejus, kai atstovavimas nėra numatytas, ir sutelkti dėmesį į pastaruosius. Jeigu pagal politiką numatomi klientų susitarimai, jiems reikėtų aiškiai pranešti raštu apie poveikį, kurį tokie

¹⁸ Taip pat žr. ESMA pateiktus paaiškinimus klausimuose ir atsakymuose investuotojų apsaugos pagal FPRD II temomis (ref. ESMA35-43-349. Klausimai dėl sandorių su netinkamais produktais).

susitarimai gali turėti jų interesų apsaugai. Veiksmai, kurių įmonė imasi pagal savo politiką, turėtų būti tinkamai dokumentuojami, kad būtų galima atlikti *ex post* kontrolę.

Atvejai, kai atstovavimas numatytas pagal taikytiną nacionalinę teisę

61. FPRD II deleguotojo reglamento 54 straipsnio 6 dalies antroje pastraipoje apibūdinama, kaip reikėtų atlikti tinkamumo vertinimą tais atvejais, kai klientas yra kito fizinio asmens atstovaujamas fizinis asmuo arba juridinis asmuo, paprašęs būti laikomu profesionaliu klientu. Atrodo, būtų pagrįsta visiems juridiniams asmenims taikyti vienodą požiūrį, neatsižvelgiant į tai, ar jie yra paprašę būti laikomi profesionaliais klientais, ar ne.
62. Įmonės turėtų užtikrinti, kad pagal jų procedūras būtų numatytas toks su jų organizacija susijęs straipsnis, pagal kurį, be kita ko, jos galėtų tikrinti, ar pagal taikytiną nacionalinę teisę atstovas iš tikrųjų įgaliotas kliento vardu vykdyti sandorius.

Atvejai, kai pagal taikytiną nacionalinę teisę atstovavimas nėra numatytas

63. Kai klientas yra dviejų ar daugiau fizinių asmenų grupė ir pagal taikytiną nacionalinę teisę atstovavimas nėra numatytas, įmonės politikoje turėtų būti nustatyta, iš ko bus renkama būtina informacija ir kaip bus atliekamas tinkamumo vertinimas. Klientus reikėtų tinkamai informuoti apie įmonės požiūrį (įtvirtintą įmonės politikoje) ir to požiūrio poveikį praktiniam tinkamumo vertinimo atlikimui.
64. Įmonės galėtų apsvarstyti galimybę taikyti tokius požiūrius:
 - (a) jos gali nuspręsti pasiūlyti dviejų ar daugiau fizinių asmenų grupei paskirti atstovą arba
 - (b) jos gali apsvarstyti galimybę rinkti informaciją apie kiekvieną atskirą klientą ir vertinti kiekvieno atskiro kliento tinkamumą.

Pasiūlymas dviejų ar daugiau fizinių asmenų grupei paskirti atstovą

65. Jeigu dviejų ar daugiau fizinių asmenų grupė sutinka paskirti atstovą, galėtų būti laikomasi to paties požiūrio, kuris aprašytas FPRD II deleguotojo reglamento 54 straipsnio 6 dalies antroje pastraipoje: renkama informacija apie atstovo žinias ir patirtį ir apie pagrindinio (-ių) kliento (-ų) finansinę padėtį ir investicinius tikslus. Atstovas turėtų būti paskiriamas raštu, laikantis taikytinų nacionalinės teisės aktų ir tai turėtų būti dokumentuota atitinkamoje įmonėje. Klientus, kurie sudaro grupę, reikėtų aiškiai informuoti raštu apie poveikį, kurio klientų susitarimas galėtų turėti jų interesų apsaugai.
66. Tačiau pagal įmonės politiką gali būti reikalaujama, kad pagrindinis (-iai) klientas (-ai) susitartų dėl savo investicinių tikslų.

67. Jeigu dalyvaujančioms šalims sunku nuspręsti, iš kurio (-ių) asmens (-ų) reikėtų rinkti informaciją apie žinias ir patirtį, koku pagrindu atliekant tinkamumo vertinimą turėtų būti nustatoma finansinė padėtis arba kaip nustatyti investicinius tikslus, įmonė turėtų laikytis labiausiai prudencinio požiūrio atitinkamai atsižvelgdama į informaciją apie asmenį, kuris turi mažiausiai žinių ir patirties, kurio finansinė padėtis yra prasčiausia arba kurio investiciniai tikslai yra konservatyviausi. Kita vertus, įmonės politikoje taip pat gali būti nustatyta, kad tokiais atvejais ji negalės teikti konsultacijų dėl investicijų arba portfelio valdymo paslaugų. Įmonės turėtų laikytis prudencinio požiūrio bent jau tais atvejais, kai įvairių grupės klientų žinių ir patirties lygiai arba finansinė padėtis labai skiriasi arba kai konsultacijos dėl investicijų arba portfelio valdymo paslaugos gali būti susijusios su sverto poveikį turinčiomis finansinėmis priemonėmis ar neapibrėžtųjų įsipareigojimų sandoriais, dėl kurių kyla pavojus patirti reikšmingus nuostolius, galinčius viršyti pirminės klientų grupės investicijos vertę, ir pasirinktas požiūris turėtų būti aiškiai dokumentuotas.

Informacijos rinkimas apie kiekvieną atskirą klientą ir kiekvieno atskiro kliento tinkamumo vertinimas

68. Jeigu įmonė nusprendžia rinkti informaciją apie kiekvieną atskirą grupės klientą ir vertinti kiekvieno atskiro grupės kliento tinkamumą, jeigu tų atskirų klientų charakteristikos iš esmės skiriasi (pavyzdžiui, jeigu įmonė priskirtų jiems skirtingus investicinius profilius), kyla klausimas, kaip užtikrinti teikiamų konsultacijų dėl investicijų arba portfelio valdymo paslaugų nuoseklumą atsižvelgiant į tos klientų grupės turtą arba portfelį. Tokiu atveju vienai grupės daliai finansinė priemonė gali tikti, o kitai – ne. Įmonės politikoje turėtų būti aiškiai nurodyta, kaip bus elgiamasi tokiais atvejais. Šiuo atveju įmonė ir vėl turėtų laikytis labiausiai prudencinio požiūrio atsižvelgdama į informaciją apie grupės klientus, kurie turi mažiausiai žinių ir patirties, kurių finansinė padėtis yra prasčiausia arba kurių investiciniai tikslai konservatyviausi. Kita vertus, įmonės politikoje taip pat gali būti nustatyta, kad tokiais atvejais ji negalės teikti konsultacijų dėl investicijų arba portfelio valdymo paslaugų. Atsižvelgiant į tai, reikėtų pažymėti, kad informacijos rinkimas apie visus grupės klientus ir vertinimo atlikimas remiantis vidutiniu visų klientų žinių ir patirties profiliu tikriausiai neatitiks FPRD II įtvirtinto pagrindinio principo veikti atsižvelgiant į klientų interesus.

Kaip išmanyti investicinius produktus

Svarbūs teisės aktai: FPRD II 16 straipsnio 2 dalis ir 25 straipsnio 2 dalis ir FPRD II deleguotojo reglamento 54 straipsnio 9 dalis.

7 bendroji gairė

69. Įmonės turėtų užtikrinti, kad pagal politiką ir procedūras, kurias jos taiko, kad suprastų investicinių produktų charakteristikas, pobūdį ir ypatumus (įskaitant sąnaudas ir riziką), jos galėtų rekomenduoti klientams tinkamas investicijas arba klientų vardu investuoti į tinkamus produktus.

Papildomos gairės

70. Įmonės turėtų patvirtinti patikimas ir objektyvias procedūras, metodikas ir priemones, kurias taikydamos galėtų tinkamai vertinti įvairias kiekvieno investicinio produkto, kurį jos galėtų rekomenduoti arba į kurį galėtų investuoti klientų vardu, charakteristikas ir atitinkamus rizikos veiksnius (kaip antai kredito riziką, rinkos riziką, likvidumo riziką¹⁹ ir kt.). Be kita ko, reikėtų atsižvelgti į įmonės analizę, kurią ji atliko vykdydama produktų valdymo prievoles²⁰. Turėdamos tai omenyje įmonės turėtų įdėmiai vertinti, kaip produktai galėtų elgtis tam tikromis aplinkybėmis (pvz., konvertuojamosios obligacijos arba kitos skolos priemonės, kurioms taikoma Bankų gaivinimo ir pertvarkymo direktyva²¹ ir kurios, pasikeitus jų pobūdžiui, gali virsti akcijomis).
71. Ypač svarbu atsižvelgti į produktų „sudėtingumo“ lygį, kuris turėtų atitikti informaciją apie klientą (visų pirma, apie jo žinias ir patirtį). Nors sudėtingumas yra santykinis dalykas, kurį lemia keli veiksniai, apibrėždamos ir tinkamai nustatydamos sudėtingumo lygį, kurį reikėtų priskirti produktams atliekant tinkamumo vertinimą, įmonės taip pat turėtų atsižvelgti į FPRD II nustatytus kriterijus ir principus.
72. Įmonės turėtų patvirtinti procedūras, kurias taikant būtų užtikrinama, kad informacija, naudojama siekiant suprasti ir teisingai klasifikuoti siūlomus investicinius produktus, būtų patikima, tiksli, nuosekli ir aktuali. Tvirtindamos tokias procedūras įmonės taip pat turėtų atsižvelgti į įvairias nagrinėjamų produktų charakteristikas ir pobūdį (pavyzdžiui, sudėtingesniems produktams, kuriems būdingi tam tikri ypatumai, gali prireikti išsamesnių procedūrų ir siekdamas suprasti ir klasifikuoti investicinius produktus įmonės neturėtų remtis tik vieno duomenų teikėjo informacija ir turėtų tikrinti ir kvestionuoti tokius duomenis arba lyginti iš įvairių informacijos šaltinių gautus duomenis).
73. Be to, įmonės turėtų peržiūrėti naudojamą informaciją, kad galėtų įtraukti į ją visus svarbius pokyčius, kurie gali padaryti poveikį produkto klasifikacijai. Tai ypač svarbu atsižvelgiant į tolesnę finansų rinkų raidą ir didėjančią jos spartą.

¹⁹ Ypač svarbu, kad nustatytos likvidumo rizikos neatsvertų kiti rizikos rodikliai (pavyzdžiui, patvirtinti vertinant kredito ir (arba) kitų sandorio šalių riziką ir rinkos riziką). Mat produktų likvidumo ypatumus reikėtų lyginti su informacija apie kliento pageidavimą laikyti investiciją tam tikrą laiką, t. y. vadinamąjį laikymo laikotarpį.

²⁰ Visų pirma, pagal FPRD II reikalaujama, kad įmonės (kaip nustatyta 24 straipsnio 2 dalies antroje pastraipoje) turi „gerai išmanyti apie savo siūlomą ar rekomenduojamą finansinę priemonę“, kad galėtų įvykdyti savo prievolę užtikrinti siūlomų ar rekomenduojamų produktų suderinamumą ir atitinkamą tikslinę galutinių klientų rinką.

²¹ 2014 m. gegužės 15 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2014/59/ES, kuria nustatoma kredito įstaigų ir investicinių įmonių gaivinimo ir pertvarkymo sistema ir iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 82/891/EEB, direktyvos 2001/24/EB, 2002/47/EB, 2004/25/EB, 2005/56/EB, 2007/36/EB, 2011/35/ES, 2012/30/ES bei 2013/36/ES ir reglamentai (ES) Nr. 1093/2010 bei (ES) Nr. 648/2012 (OL L 173, 2014 6 12, p. 190–348).

I.I KLIENTAMS TINKAMŲ PRODUKTŲ SIŪLYMAS

Ko reikia siekiant užtikrinti investicijos tinkamumą

Svarbūs teisės aktai: FPRD II 16 straipsnio 2 dalis ir 25 straipsnio 2 dalis ir FPRD II deleguotojo reglamento 21 straipsnis.

8 bendroji gairė

74. Siekdamas pasiūlyti klientams tinkamas investicijas įmonės turėtų patvirtinti politiką ir procedūras, kuriomis būtų užtikrinama, kad jos nuosekliai atsižvelgia į:
- visą turimą informaciją apie klientą, kuri yra būtina siekiant įvertinti, ar investicijos yra tinkamos, įskaitant kliento turimą investicijų portfelį (ir turto pasiskirstymą tame portfelyje);
 - visas svarbias į tinkamumo vertinimą įtrauktų investicijų charakteristikas, įskaitant svarbią visų rūšių riziką ir tiesiogines ar netiesiogines kliento sąnaudas²².

Papildomos gairės

75. Įmonėms primenama, kad tinkamumo vertinimas – tai ne tik rekomendacijos pirkti finansinę priemonę. Kiekviena rekomendacija turi būti tinkama, neatsižvelgiant į tai, ar tai rekomendacija pirkti, laikyti arba parduoti finansinę priemonę, ar to nedaryti²³.
76. Įmonėse, kurios vertindamos tinkamumą pasitelkia tam tikrus įrankius (kaip antai pavyzdinius portfelius, turto paskirstymo programinę įrangą arba rizikos profilio sudarymo įrankį planuojant galimas investicijas), turėtų būti įdiegtos tinkamos sistemos ir kontrolės priemonės siekiant užtikrinti, kad tokie įrankiai būtų tinkami ir kad jų naudojimo rezultatai būtų patenkinami.
77. Šiuo požiūriu įrankius reikėtų kurti taip, kad juos taikant būtų atsižvelgiama į visus svarbius kiekvieno kliento arba investicinio produkto ypatumus. Pavyzdžiui, įrankiai, kuriuos naudojant klientai arba investiciniai produktai būtų klasifikuojami bendrai, netiktų.
78. Įmonė turėtų parengti politiką ir procedūras, kurias taikant, *inter alia*, būtų galima užtikrinti, kad:
- klientui teikiant konsultacijas ir portfelio valdymo paslaugas būtų atsižvelgiama į atitinkamą rizikos paskirstymo laipsnį;

²² Dėl prievolės informuoti klientus apie sąnaudas žr. FPRD II deleguotojo reglamento 50 ir 51 straipsnius.

²³ Žr. FPRD II deleguotojo reglamento 87 konstatuojamąją dalį ir CESR klausimų ir atsakymų dokumento „FPRD pateiktos konsultacijų apibrėžties suvokimas“ (2010 m. balandžio 19 d., CESR/10-293) IV skirsnio 31 punktą.

- klientas pakankamai gerai suprastų rizikos ir grąžos santykį, t. y. kad turto, dėl kurio nekyla jokios rizikos, grąža yra neišvengiamai maža, laikotarpio poveikį tam santykiui ir sąnaudų poveikį jo investicijoms;
 - kliento finansinė padėtis būtų tokia, kad jis galėtų finansuoti savo investicijas ir bet kokius galimus su investicijomis susijusius nuostolius;
 - teikiant bet kokias asmenines rekomendacijas arba sudarant sandorius teikiant konsultacijas dėl investicijų arba portfelio valdymo paslaugą, kai siūlomas nelikvidus produktas, būtų atsižvelgiama į laikotarpio, kurį klientas yra pasiruošęs laikyti investiciją, trukmę ir
 - bet kokie interesų konfliktai nepadarytų neigiamo poveikio tinkamumo vertinimo kokybei.
79. Priimdama sprendimą dėl taikytinos tinkamumo vertinimo metodikos įmonė taip pat turėtų atsižvelgti į teikiamų paslaugų tipą ir charakteristikas ir verslo modelį apskritai. Pavyzdžiui, jeigu įmonė valdo portfelį arba teikia klientui konsultacijas dėl jo portfelio, ji turėtų patvirtinti metodiką, pagal kurią ji galėtų atlikti tinkamumo vertinimą atsižvelgdama į visą kliento portfelį.
80. Atlikdama tinkamumo vertinimą portfelio valdymo paslaugą teikianti įmonė, viena vertus, turėtų įvertinti (kaip numatyta šių gairių 38 punkte) kliento žinias ir patirtį, susijusią su kiekvieno tipo finansinėmis priemonėmis, kurios gali būti įtrauktos į jo portfelį, ir su portfelio valdymu susijusių rūšių riziką. Priklausomai nuo siūlomų finansinių priemonių sudėtingumo lygio įmonė turėtų įvertinti kliento žinias ir patirtį išsamiau nei atsižvelgdama tik į priemonės tipą (pvz., subordinuoti skola, o ne obligacijos apskritai). Kita vertus, kalbant apie kliento finansinę padėtį ir investicinius tikslus, tinkamumo vertinimą, susijusį su priemonės (-ių) ir sandorio (-ių) poveikiu, galima atlikti visam kliento portfeliui. Praktiškai, jeigu portfelio valdymo susitarime pakankamai išsamiai išdėstoma investavimo strategija, kuri tinka klientui pagal FPRD II nustatytus tinkamumo kriterijus ir kurios įmonė laikysis, investicinių sprendimų tinkamumo vertinimą būtų galima atlikti pagal investavimo strategiją, išdėstyta portfelio valdymo susitarime, ir visas kliento portfelis turėtų atitikti tokią sutartą investavimo strategiją.
- Kai įmonė atlieka tinkamumo vertinimą nagrinėdama visą kliento portfelį, dėl kurio teikiama konsultacijų dėl investicijų paslauga, tai reiškia, viena vertus, kad reikėtų vertinti kliento žinias ir patirtį, susijusią su kiekvienu investiciniu produktu ir atitinkamo sandorio keliama rizika. Kita vertus, kalbant apie kliento finansinę padėtį ir investicinius tikslus, tinkamumo vertinimą, susijusį su produkto ir sandorio poveikiu, galima atlikti visam kliento portfeliui.
81. Kai įmonė atlieka tinkamumo vertinimą nagrinėdama visą kliento portfelį, ji turėtų užtikrinti tinkamą rizikos paskirstymą portfelio viduje atsižvelgdama į kliento portfelio poziciją įvairių rūšių finansinės rizikos atžvilgiu (geografinę riziką, valiutos riziką, turto klasės riziką ir kt.). Tais atvejais, kai, įmonės požiūriu, kliento portfelis yra per mažas,

kad būtų galima veiksmingai paskirstyti kredito riziką, įmonė galėtų apsvarstyti galimybę pasiūlyti tokiems klientams investicijas, kurios yra „apsaugotos“ arba kurių rizika yra paskirstyta *per se* (pavyzdžiui, diversifikuoto investavimo fondą).

Įmonės turėtų elgtis ypač apdairiai dėl kredito rizikos: derėtų, visų pirma, atsižvelgti į kliento portfelio rizikos poziciją, susijusią su vienu emitentu arba tą pačią grupę sudarančiais emitentais. Mat, jeigu kliento portfelis sutelktas į vieno subjekto (arba tos pačios grupės subjektų) išleidžiamus produktus, tam subjektui neįvykdžius savo įsipareigojimų klientas gali netekti visos savo investicijos. Savo finansines priemones siūlančioms įmonėms primenama apie 2016 m. ESMA pareiškimą dėl BGGPD²⁴, pagal kurį „jos turėtų vengti pernelyg didelės investicijų į finansines priemones, kurioms taikomas pertvarkymas ir kurias išleidžia pati įmonė arba tos pačios grupės subjektai, koncentracijos“. Taigi, be metodikos, kurią reikia įgyvendinti produktų kredito rizikai vertinti (žr. 7 gairę), įmonės taip pat turėtų patvirtinti *ad hoc* priemones ir procedūras siekdamas užtikrinti, kad kredito rizikos koncentracija būtų veiksmingai nustatoma, kontroliuojama ir mažinama (pavyzdžiui, galima nustatyti *ex ante* ribines vertes)²⁵.

82. Siekdamas užtikrinti automatinėmis priemonėmis atliekamo tinkamumo vertinimo nuoseklumą (net jeigu bendravimas su klientais vyksta ne per automatines sistemas) įmonės turėtų reguliariai stebėti ir bandyti algoritmus, kuriais grindžiamas klientams rekomenduojamų arba jų vardu vykdomų sandorių tinkamumas. Nustatydamas tokius algoritmus įmonės turėtų atsižvelgti į klientams siūlomų produktų pobūdį ir charakteristikas. Visų pirma, įmonės turėtų bent jau:

- rengti tinkamą sistemos projektinę dokumentaciją, kurioje aiškiai apibrėžiamas algoritmų tikslas, taikymo sritis ir struktūra. Tam tikrais atvejais tokiuose dokumentuose turėtų būti pateikiamos sprendimų priėmimo schemos arba taisyklės;
- turėti dokumentuotą bandymų strategiją, kurioje paaiškinama algoritmų bandymo apimtis. Į ją reikėtų įtraukti bandymų planus, bandymų scenarijus, bandymų rezultatus, trūkumų šalinimo sprendimus (jei reikia) ir galutinius bandymų rezultatus;
- įsdiegti tinkamą politiką ir procedūras, pagal kurias valdomi algoritmo pakeitimai, įskaitant tokių pakeitimų stebėseną ir dokumentavimą. Tai apima saugumo priemones, įdiegtas siekiant stebėti algoritmo naudojimą ir užkirsti kelią neleistinam naudojimui;
- peržiūrėti ir atnaujinti algoritmus siekdamas užtikrinti, kad į juos būtų įtraukti visi svarbūs pakeitimai (pvz., rinkos pokyčiai ir taikytinų įstatymų pakeitimai), kurie gali padaryti poveikį jų veiksmingumui;

²⁴ Žr. „FPRD praktika įmonėms, parduodančioms finansines priemones, kurioms taikomas BGGPD įtvirtintas pertvarkymo režimas“ (ESMA/2016/902).

²⁵ Tuo tikslu, remdamosi pirmiau nurodytu ESMA pareiškimu įmonės taip pat turėtų atsižvelgti į konkrečius siūlomų vertybinių popierių ypatumus (įskaitant jų rizikos ypatumus ir emitento aplinkybes) ir klientų finansinę padėtį, įskaitant jų galimybę patirti nuostolių, ir investicinius tikslus, įskaitant rizikos profilį.

- įsidięgti politiką ir procedūras, pagal kurias galėtų nustatyti algoritmo klaidas ir tinkamai jas pašalinti, pavyzdžiui, sustabdydamos konsultacijų teikimą, jeigu dėl klaidos gali būti suteikta netinkama konsultacija ir (arba) pažeistas taikytinas įstatymas ir (arba) reglamentas;
- turėti pakankamus išteklius, įskaitant žmogiškuosius ir techninius išteklius, kad stebėtų ir prižiūrėtų algoritmų veiklos rezultatus tinkamai ir laiku peržiūradamos teikiamas konsultacijas, ir
- turėti tinkamą vidaus patvirtinimo procesą, siekdamos užtikrinti, kad būtų įvykdyti pirmiau išdėstyti veiksmai.

Lygiaverčių produktų sąnaudos ir sudėtingumas

Svarbūs teisės aktai: FPRD II 25 straipsnio 2 dalis ir FPRD II deleguotojo reglamento 54 straipsnio 9 dalis.

9 bendroji gairė

83. Tinkamumo politika ir procedūromis turėtų būti užtikrinama, kad prieš įmonei priimant sprendimą dėl investicinio (-ių) produkto (-ų), kuris bus rekomenduojamas arba į kurį bus investuojama valdant portfelį kliento vardu, atliekamas išsamus galimų investavimo alternatyvų vertinimas atsižvelgiant į produktų sąnaudas ir sudėtingumą.

Papildomos gairės

84. Atsižvelgdamos į paslaugos pobūdį, verslo modelį ir teikiamų produktų rūšį įmonės turėtų sukurti procesą, kurį taikydamos vertintų turimus produktus, kurie yra lygiaverčiai pagal gebėjimą atitikti kliento poreikius ir aplinkybes, kaip antai finansines priemones, kurių tikslinės rinkos ir rizikos ir grąžos profiliai yra panašūs.
85. Vertindamos sąnaudų veiksnį įmonės turėtų atsižvelgti į visas sąnaudas ir mokesčius, kuriems taikomos FPRD II 24 straipsnio 4 dalies ir su ja susijusios FPRD II deleguotojo reglamento nuostatos. Kalbant apie sudėtingumą, įmonės turėtų vadovautis pirmiau 7 gairėje aprašytais kriterijais. Įmonėms, kurios siūlo ribotą produktų asortimentą arba rekomenduoja vieno tipo produktą, kai lygiaverčių produktų vertinimas gali būti ribotas, svarbu, kad klientai būtų aiškiai informuoti apie tokias aplinkybes. Tokiu atveju ypač svarbu, kad klientams būtų teikiama tinkama informacija apie tai, koks ribotas yra siūlomų produktų asortimentas, kaip numatyta FPRD II 24 straipsnio 4 dalies a punkto ii papunktyje²⁶.

²⁶ Taigi pagal FPRD įmonės neprivalo nagrinėti visų įmanomų rinkoje esančių investavimo galimybių, kad įvykdytų reikalavimą pagal FPRD II deleguotojo reglamento 54 straipsnio 9 dalį.

86. Jeigu įmonė taiko bendras portfelių strategijas arba įvairiems klientams su vienu investavimo profiliu (kurį nustato įmonė) teikia pavyzdinius investicinius pasiūlymus, lygiavėrių produktų sąnaudų ir sudėtingumo vertinimą galima atlikti aukštesniu, centriniu, lygmeniu (pavyzdžiui, investicijų komitete arba bet kokiame kitame komitete, kuris rengia bendras portfelių strategijas arba pavyzdinius investicinius pasiūlymus), nors įmonei dėl kiekvieno jos kliento vis tiek reikės užtikrinti, kad atrenkami investiciniai produktai būtų tinkami ir atitiktų klientų profilį.
87. Įmonės turėtų gebėti pateisinti atvejus, kai pasirenkamas arba rekomenduojamas brangesnis ar sudėtingesnis produktas nei kitas lygiavėrtis produktas, atsižvelgdamos į tai, kad vykdant produktą, dėl kurių teikiamos konsultacijos dėl investicijų arba portfelio valdymo paslaugos, atrankos procesą gali būti nagrinėjami ir papildomi kriterijai (pavyzdžiui, portfelio diversifikacija, likvidumas arba rizikos lygis). Įmonės turėtų dokumentuoti tokius sprendimus ir laikyti įrašus apie juos, nes įmonės kontrolės funkcijų vykdytojai turėtų skirti ypatingą dėmesį tokiems sprendimams. Turėtų būti atliekama atitinkamų dokumentų vidaus peržiūra. Teikdamos konsultacijas dėl investicijų dėl konkrečių aiškiai apibrėžtų priežasčių įmonės taip pat galėtų nuspręsti informuoti klientą apie sprendimą pasirinkti brangesnę ir sudėtingesnę finansinę priemonę.

Investicijų pakeitimo sąnaudos ir nauda

Svarbūs teisės aktai: FPRD II 16 straipsnio 2 dalis ir 25 straipsnio 2 dalis ir FPRD II deleguotojo reglamento 54 straipsnio 11 dalis.

10 bendroji gairė

88. Įmonės turėtų įsidięgti tinkamą politiką ir procedūras, siekdamas užtikrinti, kad investicijų pakeitimo sąnaudų ir naudos analizė būtų atliekama taip, kad įmonės galėtų patikimai įrodyti, jog tikėtina pakeitimo nauda yra didesnė nei sąnaudos. Įmonės taip pat turėtų sukurti tinkamas kontrolės priemones, kad nebūtų apeinami taikytini FPRD II reikalavimai.

Papildomos gairės

89. Šioje gairėje investiciniai sprendimai, kaip antai valdomo portfelio perbalansavimas, kai taikoma pasyvioji indekso atkūrimo strategija (suderinta su klientu), paprastai nelaikomi investicijų pakeitimu. Siekiant išvengti abejonių visi sandoriai, kuriuos vykdant nesilaikoma šių ribų, laikomi investicijų pakeitimu. Profesionalių klientų *per se* atveju sąnaudų ir naudos analizę galima atlikti investavimo strategijos lygmeniu.
90. Įmonės turėtų atsižvelgti į visą būtiną informaciją, kad galėtų atlikti investicijų pakeitimo sąnaudų ir naudos analizę, t. y. įvertinti vertinamos (-ų) naujos (-ų) investicijos (-ų) pranašumus ir trūkumus. Vertindamos sąnaudų aspektą įmonės turėtų atsižvelgti į visas sąnaudas ir mokesčius, kuriems taikomos FPRD II 24 straipsnio 4 dalies ir su ja susijusios FPRD II deleguotojo reglamento nuostatos. Šiuo atveju gali būti svarbūs ir piniginiai, ir nepiniginiai sąnaudų ir naudos veiksniai. Tai gali būti, pavyzdžiui:

- tikėtina siūlomo alternatyvaus sandorio grynoji graža (taip pat atsižvelgiant į galimas kliento (-ų) išankstines sąnaudas), palyginti su tikėtina turimos investicijos grynąja graža (taip pat atsižvelgiant į bet kokias pasitraukimo sąnaudas, kurias klientas (-ai) galėtų patirti, jeigu nuspręstų nebeinvestuoti į produktą, kuris jau įtrauktas į portfelį);
 - pasikeitusios kliento aplinkybės ir poreikiai, dėl kurių gali būti svarstoma galimybė pakeisti investicijas, pvz., trumpalaikio likvidumo poreikis dėl netikėto ir neplanuoto šeimoms įvykio;
 - pasikeitusios produktų savybės ir (arba) rinkos aplinkybės, dėl kurių gali būti svarstoma galimybė kliento (-ų) portfelyje (-iuose) pakeisti investicijas, pvz., jeigu dėl rinkos tendencijų produktas tampa nelikvidus;
 - investicijų pakeitimo nauda kliento portfeliui, kaip antai i) didesnis portfelio diversifikavimas (pagal geografinę vietovę, priemonės rūšį, emitento tipą ir t. t.); ii) geresnis portfelio rizikos profilio suderinimas su kliento rizikos tikslais; iii) didesnis portfelio likvidumas arba iv) bendros portfelio kredito rizikos sumažėjimas.
91. Teikiant konsultacijas dėl investicijų į tinkamumo ataskaitą, kurią įmonė turi pateikti mažmeniniam klientui prieš sudarydama sandorį, reikėtų įtraukti aiškų paaiškinimą, kodėl rekomenduojamo pakeitimo nauda yra didesnė nei sąnaudos.
92. Įmonės taip pat turėtų sukurti sistemas ir kontrolės priemones, kad stebėtų prievolės vertinti rekomenduojamo pakeitimo sąnaudas ir naudą neįvykdymo riziką, pavyzdžiui, tais atvejais, kai patarus parduoti produktą teikiamas patarimas vėliau (pvz., po kelių dienų) pirkti kitą produktą, bet tie du sandoriai buvo faktiškai susiję nuo pat pradžių.
93. Jeigu įmonė taiko bendras portfelių strategijas arba įvairiems klientams su vienodu investavimo profiliu (kurį nustato įmonė) teikia pavyzdinius investicinius pasiūlymus, investicijų pakeitimo sąnaudų ir naudos analizę galima atlikti aukštesniu nei kiekvieno atskiro kliento arba kiekvieno atskiro sandorio lygmeniu. Ypač tais atvejais, kai sprendimas dėl pakeitimo priimamas centriniu lygmeniu, pavyzdžiui, investicijų komitete arba bet kokiame kitame komitete, kuris rengia bendras portfelių strategijas arba pavyzdinius investicinius pasiūlymus), sąnaudų ir naudos analizę būtų galima atlikti to komiteto lygmeniu. Jeigu sprendimas dėl pakeitimo priimamas centriniu lygmeniu, tuo lygmeniu atlikta sąnaudų ir naudos analizė paprastai būtų taikytina visiems panašioms klientų portfeliams kiekvieno kliento atskirai nevertinant. Tokiais atvejais atitinkamo komiteto lygmeniu įmonė taip pat galėtų nustatyti, kodėl pakeitimas, dėl kurio priimtas sprendimas, nebus atliekamas tam tikriems klientams. Nors tokiais atvejais sąnaudų ir naudos analizę galima atlikti aukštesniu lygmeniu, įmonė vis dėlto turėtų sukurti tinkamas kontrolės priemones, kad patikrintų, ar dėl tam tikrų klientų ypatumų nereikėtų atlikti išsamesnės analizės.

94. Jeigu dėl konkrečių kliento investicinių poreikių portfelio valdytojas su klientu susitarė dėl individualių įgaliojimų ir investavimo strategijos, priešingai nei numatyta pirmiau investicijų pakeitimo sąnaudų ir naudos analizę derėtų atlikti kliento lygmeniu²⁷.
95. Neatsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, jeigu portfelio valdytojas mano, jog portfelio sudėtį arba parametrus reikėtų pakeisti taip, kaip neleidžiama pagal su klientu sutartus įgaliojimus (pvz., pakeičiant į nuosavą kapitalą orientuotą strategiją strategija, orientuota į fiksuotąsias pajamas), portfelio valdytojas turėtų aptarti tai su klientu ir peržiūrėti arba atlikti naują tinkamumo vertinimą, kad būtų patvirtinti nauji įgaliojimai.

I.II KITI SUSIJĘ REIKALAVIMAI

Įmonės darbuotojų kvalifikacija

Svarbūs teisės aktai: FPRD II 16 straipsnio 2 dalis ir 25 straipsnio 1 ir 9 dalys ir FPRD II deleguotojo reglamento 21 straipsnio 1 dalies d punktas.

11 bendroji gairė

96. Įmonės turi užtikrinti, kad už reikšmingus tinkamumo vertinimo proceso aspektus atsakingi darbuotojai turėtų pakankamo lygio įgūdžius, žinias ir patirtį.

Papildomos gairės

97. Darbuotojai privalo suvokti vaidmenį, kurį jie atlieka tinkamumo vertinimo procese, ir turėti būtinus įgūdžius, žinias ir patirtį, įskaitant pakankamą jų pareigų vykdymui taikytinų reglamentavimo reikalavimų ir procedūrų išmanymą.
98. Darbuotojai, įmonės vardu teikiantys klientams konsultacijas dėl investicijų arba informaciją apie finansines priemones, struktūrizuotus indėlius, investicines paslaugas arba pagalbines paslaugas (įskaitant atvejus, kai teikiamos portfelio valdymo paslaugos), privalo turėti būtiną žinias ir kompetenciją, kaip reikalaujama pagal FPRD II 25 straipsnio 1 dalį (ir toliau patikslinama ESMA gairėse dėl žinių ir kompetencijos vertinimo²⁸), taip pat tinkamumo vertinimo srityje.
99. Kiti darbuotojai, kuriems nereikia tiesiogiai bendrauti su klientais (tad jiems netaikomos 97 punkte nurodytos naujosios nuostatos), bet kurie kitaip dalyvauja atliekant tinkamumo vertinimą, vis tiek privalo turėti būtinus įgūdžius, žinias ir patirtį, kurių reikia jiems atliekant savo vaidmenį tinkamumo vertinimo procese²⁹. Tai, pavyzdžiui, gali būti susiję su klausimynų rengimu, tinkamumo vertinimo valdymo algoritmų kūrimu arba kitais

²⁷ Dėl santykių su profesionaliais klientais žr. 89 punktą.

²⁸ Ref. ESMA71-1154262120-153 EN (peržiūrėta). ES

²⁹ ESMA pažymi, kad kai kuriose valstybėse narėse konsultacijas dėl investicijų ir (arba) portfelio valdymo paslaugas teikiantys darbuotojai turi būti sertifikuojami (arba jiems turi būti taikoma lygiavertė sistema), siekiant užtikrinti tinkamą už reikšmingus tinkamumo vertinimo proceso aspektus atsakingų darbuotojų žinių ir patirties lygį.

aspektais, kurie yra būtini atliekant tinkamumo vertinimą ir kontroliuojant tinkamumo reikalavimų įvykdymą.

100. Tam tikrais atvejais naudodamos automatinius įrankius (įskaitant hibridinius įrankius) investicinės įmonės turėtų užtikrinti, kad jų darbuotojai, dalyvaujantys su tokių įrankių kūrimu susijusioje veikloje:
- (a) tinkamai suprastų technologiją ir algoritmus, naudojamus teikiant skaitmenines konsultacijas (ypač gebėtų suvokti pagrindimą, riziką ir taisykles, kuriomis grindžiami su skaitmeninėmis konsultacijomis susiję algoritmai), ir
 - (b) gebėtų suprasti ir peržiūrėti algoritmų generuojamas skaitmenines (automatines) konsultacijas.

Informacijos saugojimas

Svarbūs teisės aktai: FPRD II 16 straipsnio 6 dalis ir 25 straipsnio 5 ir 6 dalys ir FPRD II deleguotojo reglamento 72, 73, 74 ir 75 straipsniai.

12 bendroji gairė

101. Įmonės turėtų bent jau:
- (a) saugoti reikiamus įrašus ir laikytis tinkamų informacijos saugojimo taisyklių, kad užtikrintų tvarkingą ir skaidrų informacijos apie tinkamumo vertinimą saugojimą, įskaitant informacijos rinkimą iš kliento, visas teikiamas konsultacijas dėl investicijų ir visas investicijas (arba jų nutraukimą), padarytas atlikus tinkamumo vertinimą, ir atitinkamas klientui pateiktas tinkamumo ataskaitas;
 - (b) užtikrinti, kad informacijos saugojimo taisyklės būtų parengtos taip, kad būtų galima nustatyti su tinkamumo vertinimu susijusius trūkumus (kaip antai netinkamą pardavimą);
 - (c) užtikrinti, kad su saugoma informacija, įskaitant klientams teikiamas tinkamumo ataskaitas, galėtų susipažinti atitinkami asmenys įmonėje ir kompetentingos institucijos;
 - (d) sukurti tinkamus procesus, kad pašalintų visus informacijos saugojimo trūkumus arba apribojimus.

Papildomos gairės

102. Įmonių patvirtintos informacijos saugojimo taisyklės turi būti parengtos taip, kad įmonės galėtų *ex post* atsekti, kodėl buvo padaryta (nutraukta) investicija ir kodėl buvo pateiktas tam tikras patarimas dėl investicijų, net kai pateikus tokį patarimą investicija faktiškai nebuvo padaryta (nutraukta). Tai galėtų būti svarbu kilus kliento ir įmonės ginčui. Tai taip pat svarbu kontrolės tikslais: pavyzdžiui, dėl informacijos saugojimo trūkumų

kompetentingai institucijai gali būti sunku įvertinti įmonės tinkamumo vertinimo proceso kokybę ir gali sumažėti vadovybės galimybės nustatyti netinkamo pardavimo riziką.

103. Todėl įmonė turi dokumentuoti visą svarbią informaciją apie tinkamumo vertinimą, kaip antai informaciją apie klientą (įskaitant duomenis apie tai, kaip ta informacija naudojama ir aiškinama apibrėžiant kliento rizikos profilį), ir informaciją apie klientui rekomenduojamas arba jo vardu perkamas finansines priemones ir klientams teikiamą tinkamumo ataskaitą. Į tokius dokumentus reikėtų įtraukti:

- visus įmonės daromus tinkamumo vertinimo pakeitimus, visų pirma, susijusius su kliento investicinės rizikos profiliu;
- tą profilį atitinkančių tipų finansines priemones ir tokio įvertinimo pagrindimą bei jų pakeitimus ir jų priežastis.

104. Įmonės turėtų suvokti papildomą riziką, kuri galėtų daryti poveikį investicinių paslaugų teikimui internetinėmis (skaitmeninėmis) priemonėmis, kaip antai susijusių su žalinga kibernetine veikla, ir įsidięgti tokios rizikos mažinimo priemones³⁰.

³⁰ Įmonės turėtų atsižvelgti į tokią riziką ne tik pagal šioje gairėje išdėstytas nuostatas, bet ir vykdydamos bendresnes įmonės prievoles pagal FPRD II 16 straipsnio 4 dalį imtis pagrįstų veiksmų siekiant užtikrinti investicinių paslaugų ir veiklos rezultatų nuoseklumą ir tvarkingumą, taip pat atitinkamus su šiais aspektais susijusius deleguotajame akte nustatytus reikalavimus.