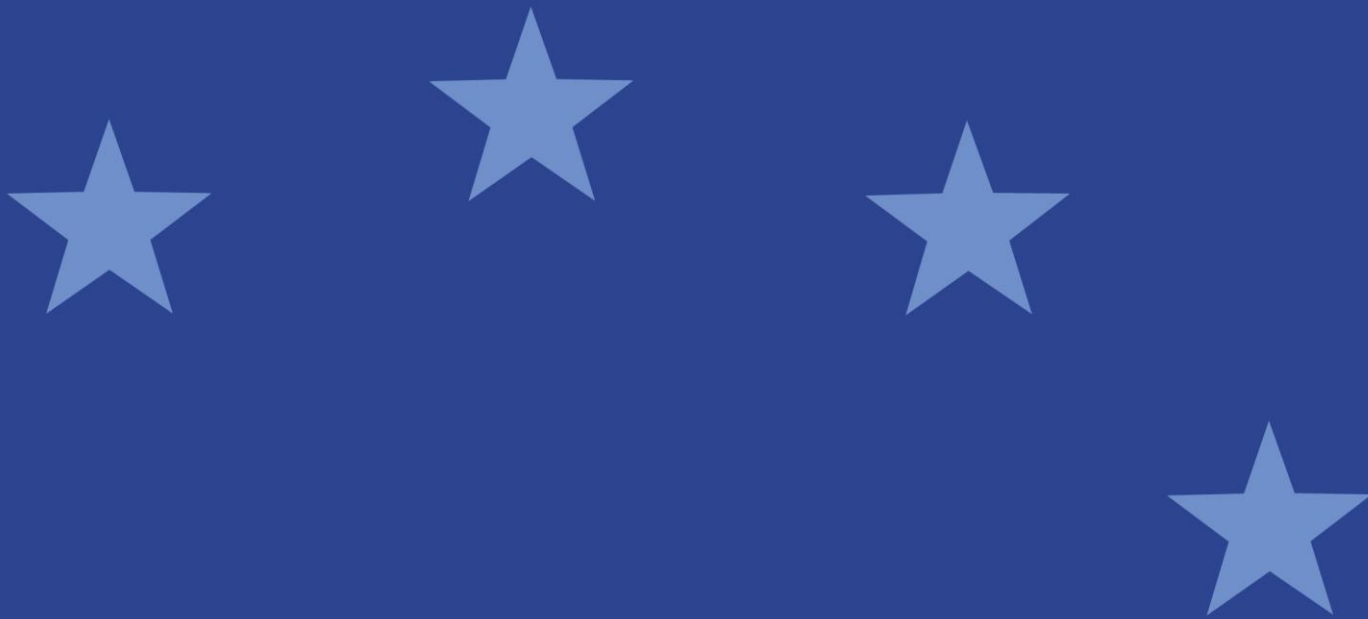




European Securities and
Markets Authority

Gairės

Žinių ir kompetencijos vertinimo gairės





Turinys

I.	Taikymo sritis.....	3
II.	Nuorodos, santrumpos ir sąvokų apibrėžtys	3
III.	Tikslas.....	5
IV.	Atitikties ir ataskaitų teikimo įpareigojimai.....	6
V.	Gairės.....	6
	V.I Bendrosios nuostatos.....	6
	V.II Darbuotojų, kurie teikia informaciją apie investicinius produktus, investicines paslaugas arba papildomas paslaugas, žinių ir kompetencijos kriterijai	7
	V.III Darbuotojų, kurie teikia konsultacijas dėl investicijų, žinių ir kompetencijos kriterijai	8
	V.IV Organizaciniai žinių ir kompetencijos vertinimo, palaikymo ir atnaujinimo reikalavimai	9
	V.V Kompetentingų institucijų informacijos skelbimas	10
VI.	I priedas	11



I. Taikymo sritis

Kam taikomos šios gairės?

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

Koks šių gairių taikymo pagrindas?

2. Šios gairės taikomos teikiant Finansinių priemonių rinkos direktyvos (FPRD) II I priedo A skirsnyje išvardytas investicines paslaugas ir vykdant jame nurodytą investicinę veiklą bei teikiant B skirsnyje išvardytas papildomas paslaugas.

Nuo kada taikomos šios gairės?

3. Šios gairės taikomos nuo 2018 m. sausio 3 d.

II. Nuorodos, santrumpos ir sąvokų apibrėžtys

Nuorodos į teisės aktus

<i>AIFVD</i>	2011 m. birželio 8 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2011/61/ES dėl alternatyvaus investavimo fondų valdytojų, kuria iš dalies keičiami direktyvos 2003/41/EB ir 2009/65/EB bei reglamentai (EB) Nr. 1060/2009 ir (ES) Nr. 1095/2010.
<i>ESMA reglamentas</i>	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.
<i>FPRD</i>	2004 m. balandžio 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos Direktyva 2004/39/EB dėl finansinių priemonių rinkų, iš dalies keičianti Tarybos direktyvas 85/611/EEB, 93/6/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2000/12/EB bei panaikinanti Tarybos direktyvą 93/22/EEB.
<i>FPRD II</i>	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 (nauja redakcija).

Santrumpos

<i>AIFVD</i>	Alternatyvaus investavimo fondų valdytojų direktyva
<i>KI</i>	Kompetentinga institucija
<i>KSD</i>	Konsultacijoms skirtas dokumentas
<i>EK</i>	Europos Komisija
<i>ES</i>	Europos Sąjunga
<i>ESMA</i>	Europos vertybinių popierių ir rinkų institucija
<i>FPRD</i>	Finansinių priemonių rinkų direktyva

Apibrėžtys

4. Jei nenurodyta kitaip, FPRD II vartojami terminai šiose gairėse turi tą pačią reikšmę. Taip pat taikomos šios apibrėžtys:
 - a. Kompetentinga institucija (KI) – institucija, paskirta pagal FPRD II 67 straipsnį.
 - b. Įmonės – FPRD II 4 straipsnio 1 dalies 1 punkte apibrėžtos investicinės įmonės, kredito įstaigos (apibrėžtos FPRD II 4 straipsnio 1 dalies 27 punkte), kai šios teikia investicines paslaugas, ir investicinės įmonės bei kredito įstaigos, kai šios parduoda klientams struktūrizuotus indėlius arba konsultuoja klientus dėl jų, KIPVPS valdymo įmonės ir išorės alternatyvaus investavimo fondų valdytojai (AIFV), kai šie teikia individualaus portfelio valdymo investicines paslaugas arba nepagrindines paslaugas ir tik tada, kai teikia šias paslaugas (atitinkamai pagal KIPVPS direktyvos 6 straipsnio 3 dalies a ir b punktus ir AIFVD 6 straipsnio 4 dalies a ir b punktus).
 - c. Darbuotojai – fiziniai asmenys (įskaitant priklausomus agentus), kurie teikia atitinkamas paslaugas klientams įmonės vardu.
 - d. Atitinkamos paslaugos – konsultacijų dėl investicijų arba informacijos apie finansines priemones, struktūrizuotus indėlius, investicines paslaugas arba papildomas paslaugas teikimas klientams.
 - e. Informacijos teikimas – informacijos teikimas tiesiogiai klientams apie finansines priemones, struktūrizuotus indėlius, investicines paslaugas arba papildomas paslaugas kliento prašymu arba įmonės iniciatyva, kai darbuotojas teikia klientui kurias nors FPRD II I priedo A ir B skirsniuose nurodytas paslaugas arba vykdo kurią nors FPRD II I priedo A ir B skirsniuose nurodytą veiklą.

- f. Žinios ir kompetencija – įgyta tinkama kvalifikacija ir tinkama patirtis, kad būtų galima įvykdyti FPRD II 24 ir 25 straipsnyje nurodytus įpareigojimus ir teikti atitinkamas paslaugas.
- g. Tinkama kvalifikacija – šiose gairėse nustatytus kriterijus atitinkanti kvalifikacija arba kiti testavimo arba mokymo kursai.
- h. Tinkama patirtis – darbuotojo ankstesnio darbo patirtis, parodanti, kad jis gali teikti atitinkamas paslaugas. Šį darbą jis turėjo dirbti viso etato ekvivalentu, ne trumpiau kaip 6 mėnesius. Be šio reikalavimo dėl minimalaus laikotarpio, KI reikalaujamos patirties laikotarpį gali diferencijuoti, atsižvelgdamos į darbuotojų įgytą tinkamą kvalifikaciją, taip pat atsižvelgdamos į teikiamas atitinkamas paslaugas.
- i. Investiciniai produktai – FPRD II apibrėžtos finansinės priemonės ir struktūrizuoti indėliai.
- j. Darbas prižiūrint kitam darbuotojui – atitinkamų paslaugų teikimas klientams prižiūrint kitam darbuotojui, turinčiam tinkamą kvalifikaciją ir tinkamą patirtį. Darbuotojas gali dirbti prižiūrimas kito darbuotojo ne ilgiau kaip 4 metus, išskyrus tuos atvejus, kai KI nustato trumpesnį laikotarpį.

III. Tikslas

- 5. Šių gairių tikslas – pagal FPRD II 25 straipsnio 9 dalį nustatyti žinių ir kompetencijos, kurių reikalaujama turėti pagal tos direktyvos 25 straipsnio 1 dalį, vertinimo kriterijus.
- 6. ESMA tikisi, kad šiomis gairėmis bus paskatinta didesnė konsultacijas dėl investicijų arba informaciją apie finansines priemones, struktūrizuotus indėlius, investicines paslaugas arba papildomas paslaugas klientams teikiančių darbuotojų žinių ir kompetencijos konvergencija ir kompetentingų institucijų, kurios vertina, ar pakankamai laikomasi šių reikalavimų, veiklos konvergencija. Šiomis gairėmis nustatomi svarbūs standartai, siekiant padėti įmonėms įvykdyti joms nustatytus įpareigojimus kuo labiau atsižvelgti į savo klientų interesus ir padėti KI tinkamai įvertinti, kaip įmonės vykdo šiuos įpareigojimus.
- 7. Šiose gairėse nustatyti būtiniausi atitinkamas paslaugas teikiančių darbuotojų žinių ir kompetencijos vertinimo standartai. Todėl KI gali reikalauti, kad konsultacijas teikiantys darbuotojai ir (arba) informaciją teikiantys darbuotojai turėtų aukštesnio lygio žinių ir kompetencijos.
- 8. ESMA tikisi, kad laikantis šių gairių atitinkamai sustiprės investuotojų apsauga. I priede pateikta įvairių paaiškinamųjų pavyzdžių, kaip investicinė įmonė galėtų taikyti šias gaires. Šie pavyzdžiai nėra gairių dalis, jų paskirtis – padėti įmonėms nustatyti praktinius pavyzdžius, kaip galima įvykdyti šių gairių reikalavimus.

IV. Atitikties ir ataskaitų teikimo įpareigojimai

Šių gairių statusas

9. Šiame dokumente paskelbtos FPRD II 25 straipsnio 9 dalyje reikalaujamos ir pagal ESMA reglamento 16 straipsnį parengtos gairės. Pagal ESMA reglamento 16 straipsnio 3 dalį kompetentingos institucijos ir finansų rinkos dalyviai privalo dėti visas pastangas, siekdami laikytis šių gairių.
10. Kompetentingos institucijos, kurioms taikomos šios gairės, turėtų jų laikytis įtraukdamos jas į savo priežiūros praktiką, įskaitant atvejus, kai konkrečios gairės visų pirma skirtos finansų rinkų dalyviams.

Atskaitomybės reikalavimai

11. Kompetentingos institucijos, kurioms skirtos šios gairės, privalo per du mėnesius nuo tos dienos, kurią šias gaires paskelbs ESMA, pranešti e. paštu KCguidelines1886@esma.europa.eu, ar jos laikosi, ar ketina laikytis gairių, ir nurodyti priežastis, jei gairių nesilaiko. Jei per šį terminą ESMA negauna pranešimo, bus laikoma, kad kompetentingos institucijos nesilaiko gairių. Pranešimų šabloną galima rasti ESMA interneto svetainėje.
12. Iš įmonių, kurioms taikomos šios gairės, nereikalaujama pranešti, ar įmonės jų laikosi.

V. Gairės

V.I Bendrosios nuostatos

13. Žinios ir kompetencija, kurių turėtų turėti konsultacijas dėl investicijų teikiantys asmenys, turėtų atitikti griežtesnius lygio ir intensyvumo reikalavimus, negu asmenų, kurie tik teikia informaciją apie investicinius produktus ir paslaugas, žinios ir kompetencija.
14. Įmonės turėtų užtikrinti, kad atitinkamas paslaugas teikiantys darbuotojai turėtų reikalingų žinių ir kompetencijos, kad galėtų įvykdyti atitinkamus reglamentavimo ir teisinius reikalavimus bei laikytis dalykinės etikos standartų.
15. Įmonės turėtų užtikrinti, kad darbuotojai išmanytų, suprastų ir taikytų įmonės vidaus politiką ir procedūras, skirtas užtikrinti, kad būtų laikomasi FPRD II. Siekiant užtikrinti, kad žinių ir kompetencijos reikalavimai būtų taikomi proporcingai, įmonės turėtų užtikrinti, kad darbuotojai turėtų reikalingo lygio žinių ir kompetencijos, kad galėtų įvykdyti jiems pagal atitinkamų teikiamų paslaugų mastą ir laipsnį duotus įpareigojimus.

16. Atitikties vertinimo specialistai turėtų vertinti ir tikrinti, kaip laikomasi šių gairių. Patikrinimo rezultatus reikėtų nurodyti valdymo organui teikiamame pranešime dėl bendros investicinių paslaugų ir veiklos kontrolės įgyvendinimo ir efektyvumo.

V.II Darbuotojų, kurie teikia informaciją apie investicinius produktus, investicines paslaugas arba papildomas paslaugas, žinių ir kompetencijos kriterijai

17. Įmonės turėtų užtikrinti, kad darbuotojai, teikiantys informaciją apie įmonės siūlomus investicinius produktus, investicines paslaugas arba papildomas paslaugas, turėtų reikalingų žinių ir kompetencijos, kad galėtų:
 - a. suprasti pagrindines šių įmonės siūlomų investicinių produktų ypatybes, riziką ir savybes, įskaitant visas bendras mokestines pasekmes ir išlaidas, kurių klientui išskiltų sudarant sandorius. Ypatingai atsakingai reikėtų teikti informaciją apie produktus, kurie laikomi sudėtingesniais;
 - b. suprasti, kiek iš viso išlaidų patirtų ir kokius mokesčius mokėtų klientas, sudarydamas sandorius dėl investicinio produkto arba naudodamasis investicinėmis paslaugomis ar papildomomis paslaugomis;
 - c. suprasti investicinių paslaugų arba papildomų paslaugų ypatybes ir mastą;
 - d. suprasti, kaip veikia finansų rinkos ir kaip jos paveikia investicinių produktų, apie kuriuos teikia informaciją klientams, vertę bei kainas;
 - e. suprasti ekonominių rodiklių, nacionalinių, regiono, pasaulio įvykių poveikį rinkoms ir investicinių produktų, apie kuriuos teikia informaciją, vertę;
 - f. suprasti skirtumą tarp ankstesnės veiklos ir būsimų veiklos scenarijų, taip pat suprasti prognozavimo ribas;
 - g. suprasti su piktnaudžiavimu rinka ir kova su pinigų plovimu susijusius klausimus;
 - h. įvertinti investiciniams produktams, apie kuriuos teikia informaciją klientams, aktualius duomenis, pavyzdžiui, pagrindinės informacijos investuotojams dokumentus, prospektus, finansines ataskaitas arba finansinius duomenis;
 - i. suprasti specialias investicinių produktų, apie kuriuos teikia informaciją klientams, rinkos struktūras ir, jei reikia, prekybos vietas arba tai, ar yra kokių nors antrinių rinkų;
 - j. bendrai išmanyti to pobūdžio investicinių produktų, apie kuriuos teikia informaciją, vertinimo principus.

V.III Darbuotojų, kurie teikia konsultacijas dėl investicijų, žinių ir kompetencijos kriterijai

18. Įmonės turėtų užtikrinti, kad darbuotojai, teikiantys konsultacijas dėl investicijų, turėtų reikalingų žinių ir kompetencijos, kad galėtų:
- a. suprasti pagrindines siūlomų arba rekomenduojamų investicinių produktų ypatybes, riziką ir savybes, įskaitant visas bendras mokestines pasekmes, kurių klientui kiltų sudarant sandorius. Ypatingai atsakingai reikėtų teikti konsultacijas apie produktus, kurie laikomi sudėtingesniais;
 - b. suprasti, kiek iš viso išlaidų klientas patirtų ir kokius mokesčius mokėtų už siūlomo arba rekomenduojamo pobūdžio investicinį produktą ir kokios išlaidos susijusios su konsultacijų teikimu ir visomis kitomis teikiamomis paslaugomis;
 - c. įvykdyti įmonės nustatytus įpareigojimus, susijusias su tinkamumo reikalavimais, įskaitant Gairėse dėl tam tikrų FPRD tinkamumo reikalavimų aspektų¹ nustatytus įpareigojimus;
 - d. įvertinę atitinkamą kliento suteiktą informaciją ir atsižvelgdami į pokyčius, kurių galėjo įvykti nuo to laiko, kai atitinkama informacija buvo surinkta, suprasti, kodėl įmonės teikiamo pobūdžio investicinis produktas klientui galbūt nėra tinkamas;
 - e. suprasti, kaip veikia finansų rinkos ir kaip jos paveikia klientams siūlomų arba rekomenduojamų investicinių produktų vertę bei kainas;
 - f. suprasti ekonominių rodiklių, nacionalinių, regiono, pasaulio įvykių poveikį rinkoms ir klientams siūlomų arba rekomenduojamų investicinių produktų vertei;
 - g. suprasti skirtumą tarp ankstesnės veiklos ir būsimų veiklos scenarijų, taip pat suprasti prognozavimo ribas;
 - h. suprasti su piktnaudžiavimu rinka ir kova su pinigų plovimu susijusius klausimus;
 - i. įvertinti klientams siūlomo arba rekomenduojamo pobūdžio investiciniams produktams aktualius duomenis, pavyzdžiui, pagrindinės informacijos investuotojams dokumentus, prospektus, finansines ataskaitas arba finansinius duomenis;
 - j. suprasti specialias klientams siūlomo arba rekomenduojamo pobūdžio investicinių produktų rinkos struktūras ir, jei reikia, prekybos vietas arba tai, ar yra kokių nors antrinių rinkų;
 - k. bendrai išmanyti klientams siūlomo arba rekomenduojamo pobūdžio investicinių produktų vertinimo principus;

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

- I. suprasti pagrindinius investicijų portfelio valdymo principus, taip pat gebėti suprasti individualių investavimo alternatyvų diversifikavimo pasekmes.

V.IV Organizaciniai žinių ir kompetencijos vertinimo, palaikymo ir atnaujinimo reikalavimai

19. Įmonės turėtų apibrėžti darbuotojų atsakomybę ir užtikrinti, kad aprašant atsakomybę, konsultacijų teikimo ir informacijos teikimo pareigos būtų aiškiai atskirtos, jeigu to reikia, atsižvelgiant į įmonės teikiamas paslaugas ir vidaus organizacinę struktūrą.
20. Įmonės turėtų:
 - a. užtikrinti, kad klientams atitinkamas paslaugas teikiantys darbuotojai būtų vertinami, ar sėkmingai įgijo tinkamą kvalifikaciją ir ar turi tinkamos patirties atitinkamų paslaugų teikimo klientams srityje;
 - b. bent kartą per metus atlikti darbuotojų tobulėjimo ir patirties poreikių vidaus arba išorės patikrinimus, vertinti teisės aktų pokyčius ir imtis reikalingų veiksmų, kad šių reikalavimų būtų laikomasi. Toks patikrinimas taip pat turėtų užtikrinti, kad darbuotojai turėtų tinkamą kvalifikaciją, palaikytų žinias ir kompetenciją bei juos atnaujintų, nuolat dalyvaudami profesinio tobulėjimo veikloje, tinkamos kvalifikacijos mokymuose ir specialiuose mokymuose, kuriuos reikia baigti prieš įmonei pradėdant siūlyti naujus investicinius produktus;
 - c. užtikrinti, kad KI to paprašius, įmonės pateiktų duomenis arba atitinkamas paslaugas klientams teikiančių darbuotojų žinias ir kompetenciją. Į šiuos duomenis įtraukiama informacija, pagal kurią KI galėtų įvertinti ir patikrinti, kaip laikomasi šių gairių;
 - d. užtikrinti, kad darbuotojas, kuris nėra įgijęs reikalingų žinių ir kompetencijos atitinkamų paslaugų teikimo srityje, negalėtų teikti atitinkamų paslaugų. Tačiau jeigu šis darbuotojas nėra įgijęs tinkamos kvalifikacijos arba tinkamos patirties, kad galėtų teikti atitinkamas paslaugas, arba neturi nei tinkamos kvalifikacijos, nei tinkamos patirties, šis darbuotojas gali teikti atitinkamas paslaugas tik prižiūrimas kito darbuotojo. Priežiūros lygis ir intensyvumas turėtų atitikti atitinkamą prižiūrimo darbuotojo kvalifikaciją ir patirtį; ši priežiūra galėtų būti vykdoma, jei tai tikslinga, per susitikimus arba kitais būdais, pavyzdžiui, telefonu ir e. paštu bendraujant su klientais;
 - e. užtikrinti, kad d punkte nurodytais atvejais kitą darbuotoją prižiūrintis darbuotojas turėtų reikalingų žinių ir kompetencijos, kurių reikalaujama pagal šias gaires, taip pat turėtų žinių ir išteklių, kurių reikia, kad galėtų būti kompetentingas prižiūrėtojas;
 - f. užtikrinti, kad vykdoma priežiūra būtų pritaikyta pagal paslaugas, kurias ketina teikti tas darbuotojas, ir atitiktų šiose gairėse nustatytus toms paslaugoms aktualius reikalavimus;

- g. užtikrinti, kad prižiūrėtojas prisiimtų atsakomybę už atitinkamų paslaugų teikimą, kai prižiūrimas darbuotojas teikia atitinkamas paslaugas klientui, taip, lyg pats prižiūrėtojas teiktų atitinkamas paslaugas klientui, įskaitant tinkamumo ataskaitos pasirašymą, kai teikiamos konsultacijos;
- h. užtikrinti, kad darbuotojas, kuris nėra įgijęs reikalingų žinių arba kompetencijos atitinkamų paslaugų teikimo srityje, negalėtų teikti atitinkamų paslaugų prižiūrimas kito darbuotojo ilgiau negu 4 metus (arba trumpesnį laikotarpį, jei to reikalauja KI).

V.V Kompetentingų institucijų informacijos skelbimas

- 21. Jeigu konkrečios tinkamos kvalifikacijos, kurį atitiktų gairių kriterijus, sąrašo KI arba kitos valstybėje narėje nustatytos nacionalinės tarnybos nėra paskelbusios, KI privalo paskelbti šių gairių kriterijus ir ypatybes, kurias tinkama kvalifikacija turi atitikti, kad atitiktų tuos kriterijus.
- 22. KI taip pat turėtų skelbti: i) informaciją apie tinkamai patirčiai įgyti reikalingą laikotarpį; ii) kiek ilgiausiai darbuotojui, kuris neturi tinkamos kvalifikacijos arba tinkamos patirties, leidžiama dirbti prižiūrint kitam darbuotojui ir iii) tai, ar tinkamos darbuotojo kvalifikacijos patikrinimą turėtų atlikti įmonė, ar išorės tarnyba.
- 23. 21 ir 22 dalyse nurodyta informacija skelbiama KI interneto svetainėje.

VI. I priedas

Tam tikrų gairių aspektų pritaikymo paaiškinamieji pavyzdžiai

Su gairių taikymo sritimi susiję pavyzdžiai

Toliau pateiktuose pavyzdžiuose aprašomi atvejai, kai darbuotojui šios gairės nebūtų taikomos:

- darbuotojai tik nurodo, kur klientai gali rasti informacijos;
- darbuotojai dalija brošiūras ir informacinius lapelius klientams, bet neteikia papildomos informacijos dėl jų turinio ir tiems klientams neteikia jokių paskesnių investicinių paslaugų;
- darbuotojai tik perduoda informaciją, tokią, kaip pagrindinės informacijos investuotojams dokumentas, kliento prašymu, bet neteikia papildomos informacijos dėl jos turinio ir tiems klientams neteikia jokių paskesnių investicinių paslaugų; ir
- darbuotojai tik atlieka netiesioginio aptarnavimo funkcijas ir tiesioginių ryšių su klientais nepalaiko.

Su gairių taikymo sritimi susiję pavyzdžiai

Įmonė turėtų į atkreipti dėmesį į tai, kad, atskiriant informaciją teikiančius darbuotojus nuo konsultacijas dėl investicijų teikiančių darbuotojų, taip pat būtų atsižvelgta į Europos vertybinių popierių rinkos priežiūros institucijų komiteto (angl. CESR)² pateiktus klausimus ir atsakymus (Q&A).

Su V.1 dalimi susijęs bendras pavyzdys

Įmonė savo darbuotojams reguliariai rengia privalomus mokymus verslo etikos ir organizacinių reikalavimų pagal FPRD srityje.

Su V.1 dalimi susijęs bendras pavyzdys

Įmonė patvirtina etikos kodeksą, kuriame išdėstomi tinkamam atitinkamų paslaugų suteikimui reikalingi verslo etikos ir elgsenos standartai, ir gauna raštiškus darbuotojų patvirtinimus, kad jie perskaitė bei suprato etikos kodeksą ir jo laikėsi.

² http://www.esma.europa.eu/system/files/10_293.pdf

Su V.I, V.II ir V.III dalimis susiję pavyzdžiai

Įmonė savo darbuotojams reguliariai rengia privalomus mokymus apie įmonės siūlomų produktų savybes ir ypatybes, įskaitant galimą riziką. Šie mokymai apima mokymus apie įmonės naujai siūlomus produktus.

Įmonė užtikrina, kad darbuotojai žinotų, kokias atvejais kyla interesų konfliktai, ir kaip taikyti interesų konfliktų valdymo taisykles.

Įmonė užtikrina, kad darbuotojai žinotų, kada įmonė gali skirti arba gauti paskatinimus, taip pat žinotų atitinkamus teisinius paskatinimus reglamentuojančius reikalavimus.

Su V.III ir V.IV dalimis susiję pavyzdžiai

Įmonė reguliariai stebi darbuotojų atliekamus tinkamumo vertinimus, siekdama įvertinti, ar darbuotojas, remdamasis konkrečiais duomenimis apie investicinį produktą, atsižvelgė į visus tinkamumo reikalavimų aspektus.

Įmonė reguliariai stebi, ar konsultavimo paslaugas teikiantys darbuotojai:

- geba užduoti klientui reikiamus klausimus, kad suprastų kliento investicijų tikslus, finansinę padėtį, žinias bei patirtį;
- geba paaiškinti klientui konkretaus produkto ar strategijos riziką ir naudą;
- geba palyginti pasirinktų produktų sąlygas ir riziką, kad galėtų išrinkti pagal kliento profilį tinkamiausią produktą.

Su V.IV dalimi susiję pavyzdžiai

Įmonė parengia dokumentus apie darbuotojų funkcijas bei pareigas ir vertina jų darbo rezultatus pagal pareigų aprašyme numatytus pagrindinius kriterijus.

Įmonės viešai, klientams tinkamu ir suprantamu būdu, skelbia savo kriterijus, kuriais parodo, kaip jų darbuotojai laikosi šių gairių.

Tam, kad darbuotojai turėtų tinkamą kvalifikaciją, būtinas nuolatinis profesinis tobulėjimas. Šis nuolatinis vertinimas bus atliekamas remiantis atnaujinta medžiaga ir per jį bus vertinamos darbuotojų žinios apie, pvz., teisės aktų pasikeitimus, rinkoje pristatytus naujus produktus bei paslaugas. Atliekant šį nuolatinį vertinimą:

- gali būti rengiami mokymai: kursai, seminarai, savarankiškos studijos ar mokymasis; ir
- užduodami patikrinimo klausimai siekiant sužinoti, ar darbuotojai turi reikalingų žinių ir kompetencijos.



Įmonės tikrina, ar atitinkamas paslaugas teikiantiems darbuotojams užtikrinamas tinkamas nuolatinis profesinis tobulėjimas.