



European Securities and
Markets Authority

Smjernice

**o određenim aspektima zahtjeva Direktive MiFID II u pogledu
prikladnosti i zahtjeva koji se odnose samo na izvršavanje naloga**



Sadržaj

I. Područje primjene	3
II. Zakonodavni referentni dokumenti i definicije	4
III. Svrha	5
IV. Obveze u pogledu usklađivanja i izvješćivanja	5
V. Smjernice o određenim aspektima zahtjeva Direktive MiFID II u pogledu prikladnosti i zahtjeva koji se odnose samo izvršavanje naloga	6

I. Područje primjene

Tko?

1. Ove smjernice primjenjuju se na:
 - a. nadležna tijela i
 - b. društva.

Što?

2. Ove se smjernice primjenjuju u odnosu na članak 25. stavke 3. i 4. Direktive MiFID II i članke od 55. do 57. Delegirane uredbe. Ove se smjernice primjenjuju i u odnosu na organizacijske zahtjeve iz članka 16. stavka 2. i stavaka od 5. do 7. Direktive MiFID II te članka 21., 72. i 76. Delegirane uredbe, kao i članka 24. stavaka 1., 4. i 5. te članka 25. stavaka 1., 5. i 6. Direktive MiFID II ako se odnose na procjenu prikladnosti.

Kada?

3. Ove se smjernice počinju primjenjivati šest mjeseci nakon datuma objave smjernica na mrežnom mjestu ESMA-e na svim službenim jezicima EU-a.

II. Zakonodavni referentni dokumenti i definicije

Zakonodavni referentni dokumenti

<i>Uredba o ESMA-i</i>	Uredba (EU) br. 1095/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. studenoga 2010. o osnivanju europskog nadzornog tijela (Europskog nadzornog tijela za vrijednosne papire i tržišta kapitala), izmjeni Odluke br. 716/2009/EZ i stavljanju izvan snage Odluke Komisije 2009/77/EZ ¹
<i>Direktiva MiFID II</i>	Direktiva 2014/65/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 15. svibnja 2014. o tržištu financijskih instrumenata i izmjeni Direktive 2002/92/EZ i Direktive 2011/61/EU ²
<i>Delegirana uredba</i>	Delegirana uredba Komisije (EU) 2017/565 od 25. travnja 2016. o dopuni Direktive 2014/65/EU Europskog parlamenta i Vijeća u vezi s organizacijskim zahtjevima i uvjetima poslovanja investicijskih društava te izrazima definiranim za potrebe te Direktive ³

Definicije

<i>investicijski proizvod</i>	financijski instrument (u smislu članka 4. stavka 1. točke 15. Direktive MiFID II) ili strukturirani depozit (u smislu članka 4. stavka 1. točke 43. Direktive MiFID II)
<i>društva</i>	investicijska društva (kako su definirana u članku 4. stavku 1. točki 1. Direktive MiFID II) i kreditne institucije (kako su definirane u članku 4. stavku 1. točki 27. Direktive MiFID II) kad pružaju usluge koje ne obuhvaćaju savjetovanje te vanjski upravitelji alternativnih investicijskih fondova (UAIF) (kako su definirani u članku 5. stavku 1. točki (a) Direktive o upraviteljima alternativnih investicijskih fondova ⁴) kad pružaju dodatnu uslugu iz članka 6. stavka 4. točke (b) podtočke iii. Direktive o upraviteljima alternativnih investicijskih fondova
<i>usluge koje ne obuhvaćaju savjetovanje</i>	i. investicijske usluge (u smislu članka 4. stavka 1. točke 2. Direktive MiFID II) osim usluga investicijskog savjetovanja i upravljanja portfeljem; i ii. prodaja strukturiranih depozita.

¹ SL L 331, 15.12.2010., str. 84.

² SL L 173, 12.6. 2014., str. 349.

³ SL L 87, 31.3.2017., str. 1.

⁴ Direktiva 2011/61/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 8. lipnja 2011. o upraviteljima alternativnih investicijskih fondova i o izmjeni direktiva 2003/41/EZ i 2009/65/EZ te uredbi (EZ) br. 1060/2009 i (EU) br. 1095/2010 (SL L 174, 1.7.2011., str. 1.)

III. Svrha

4. Ove se smjernice temelje na članku 16. stavku 1. Uredbe o ESMA-i. Svrha je ovih smjernica pojasniti primjenu određenih aspekata zahtjeva Direktive MiFID II u pogledu prikladnosti i zahtjeva koji se odnose samo na izvršavanje naloga kako bi se osigurala zajednička, jedinstvena i dosljedna primjena članka 25. stavka 3. Direktive MiFID II te članaka 55. i 56. Delegirane uredbe MiFID II odnosno članka 25. stavka 4. Direktive MiFID II te članka 57. Delegirane uredbe MiFID II.
5. ESMA očekuje da će ove smjernice poslužiti promicanju bolje konvergencije u primjeni zahtjeva Direktive MiFID II u pogledu prikladnosti i zahtjeva koji se odnose samo na izvršavanje naloga te bolje konvergencije u nadzornim pristupima tim zahtjevima tako što će se u njima istaknuti niz važnih pitanja i na taj način povećati vrijednost postojećih standarda. ESMA pomaže osigurati usklađenost društava s regulatornim standardima i predviđa da će to dovesti do odgovarajućeg jačanja zaštite ulagatelja.

IV. Obveze u pogledu usklađivanja i izvješćivanja

Status smjernica

6. U skladu s člankom 16. stavkom 3. Uredbe o ESMA-i nadležna tijela i sudionici na financijskom tržištu moraju ulagati napore za usklađivanje s ovim smjernicama.
7. Nadležna tijela na koja se ove smjernice primjenjuju trebala bi se s njima uskladiti tako da ih na odgovarajući način ugrade u svoje nacionalne pravne i/ili nadzorne okvire, čak i kad se određene smjernice prvenstveno odnose na sudionike na financijskom tržištu. U tom bi slučaju nadležna tijela trebala putem nadzora osigurati da se društva usklade sa smjernicama.

Zahtjevi u pogledu izvješćivanja

8. U roku od dva mjeseca od datuma objave smjernica na mrežnom mjestu ESMA-e na svim službenim jezicima EU-a nadležna tijela na koja se smjernice odnose moraju obavijestiti ESMA-u o tome i. da su usklađena sa smjernicama, ii. da nisu usklađena sa smjernicama, no namjeravaju se s njima uskladiti ili iii. da nisu usklađena sa smjernicama i ne namjeravaju se s njima uskladiti.
9. U slučaju neusklađenosti nadležna tijela moraju obavijestiti ESMA-u i o razlozima neusklađenosti sa smjernicama, i to u roku od dva mjeseca od objave smjernica na mrežnom mjestu ESMA-e na svim službenim jezicima EU-a.
10. Obrazac za obavješćivanje dostupan je na mrežnom mjestu ESMA-e. Nakon ispunjavanja obrazac se šalje ESMA-i.

11. Društva nisu obvezna izvješćivati o usklađenosti s ovim smjernicama.

V. Smjernice o određenim aspektima zahtjeva Direktive MiFID II u pogledu prikladnosti i zahtjeva koji se odnose samo izvršavanje naloga

INFORMACIJE ZA KLIJENTE O SVRSI PROCJENE PRIKLADNOSTI I O ZAHTJEVIMA KOJI SE ODNOSE SAMO NA IZVRŠAVANJE NALOGA

(članak 24. stavci 1., 4. i 5. te članak 25. stavci 3. i 4. Direktive MiFID II)

Smjernica 1.

12. **Društva bi trebala pravovremeno prije pružanja usluga koje ne obuhvaćaju savjetovanje obavijestiti svoje klijente jasnim i jednostavnim jezikom o procjeni prikladnosti i njezinoj svrsi, a to je omogućiti društvu da djeluje u najboljem interesu klijenta.**
13. ESMA smatra da bi to trebalo uključivati sljedeće:
- jasno pojašnjenje da je društvo odgovorno za provedbu procjene, kako bi klijenti razumjeli zašto društvo od njih traži da pruže određene podatke, te skretanje pozornosti na to da je važno pružiti podatke koji su ažurirani, točni i potpuni
 - podsjetnik na to da je u interesu klijenta pružiti točne i potpune odgovore na pitanja koja društvo postavi za potrebe procjene prikladnosti
 - informacije o situacijama u kojima se neće provesti procjena (tj. ako klijent ne pruži tražene podatke ili ti podatci nisu dostatni za provedbu procjene prikladnosti ili ako se na usluge koje se pružaju primjenjuje izuzeće u skladu s kojim društvo može izvršiti nalog bez procjene prikladnosti⁵) i posljedicama takvih situacija. Međutim, takve informacije ne bi kod klijenta trebale ostaviti dojam da je suzdržavanje od pružanja traženih podataka dostupno kao standardna mogućnost⁶
 - kratko pojašnjenje glavnih razlika između investicijskih usluga koje obuhvaćaju savjetovanje i onih koje ne obuhvaćaju savjetovanje, uzimajući u obzir primjenjive zahtjeve, kako bi se izbjegla mogućnost stvaranja zabune kod klijenata u pogledu tih dviju vrsta usluga.
14. U slučaju kontinuiranog odnosa s klijentom društva ne bi trebala pružati prethodno navedene informacije prije pružanja svake usluge koja ne obuhvaća savjetovanje. U takvom bi se slučaju te informacije mogle pružiti prije pružanja početne usluge koja ne

⁵ Investicijske usluge koje se sastoje samo od izvršenja ili zaprimanja i prijenosa naloga klijenta koji se odnose na investicijske proizvode koji su u skladu s Direktivnom MiFID II definirani kao „nekompleksni”.

⁶ Vidjeti i točku 28.

obuhvaća savjetovanje i, kad je riječ o informacijama iz prvih dviju natuknica točke 13., kad god se od klijenta zatraži da ažurira informacije o svojoj razini znanja i iskustva.

15. Društva sama odlučuju o tome kako će obavijestiti svoje klijente o procjeni prikladnosti. Međutim, format koji se upotrebljava za obavješćivanje klijenata trebao bi omogućiti društvima da vode evidenciju o pruženim informacijama⁷.
16. Društva bi trebala izbjegavati izjave iz kojih se može jasno zaključiti ili steći dojam da je klijent taj koji odlučuje o prikladnosti investicijske usluge ili proizvoda ili određuje koja usluga ili proizvod odgovara njegovu znanju i iskustvu. Društva općenito ne bi trebala klijentima davati obmanjujuće izjave koje se odnose na obvezu društava da provedu procjenu prikladnosti.
17. Pod uvjetom da su sve informacije koje su pružene klijentu usklađene s relevantnim odredbama (uključujući obvezu pružanja informacija na trajnom mediju), društva bi isto tako trebala pažljivo razmotriti jesu li njihove pisane objave oblikovane tako da budu djelotvorne (npr. objave su izravno dostupne klijentima, nisu skrivene ni nerazumljive). Kad je riječ o društvima koja pružaju internetske usluge to posebno može uključivati:
 - isticanje relevantnih informacija (npr. uporabom značajki dizajna kao što su skočni prozori)
 - razmatranje toga je li neke informacije potrebno popratiti interaktivnim tekstom (npr. uporabom značajki dizajna kao što su opisi alata) ili drugim sredstvima kako bi se klijentima koji su u potrazi za dodatnim informacijama pružile dodatne pojedinosti (npr. pomoću odjeljka s često postavljanim pitanjima).

UPOZNAJTE SVOJEG KLIJENTA I SVOJ PROIZVOD

Mjere potrebne za razumijevanje klijenata

(članak 16. stavak 2. i članak 25. stavak 3. Direktive MiFID II te članak 55. Delegirane uredbe)

Smjernica 2.

18. **Svrha politika i postupaka društava trebala bi biti omogućavanje društvima da prikupe sve podatke potrebne za provedbu procjene prikladnosti u odnosu na određene vrste ponuđenih ili zatraženih proizvoda⁸.**
19. Društva uspostavljaju, provode i održavaju odgovarajuće politike i postupke (uključujući prikladne alate) kako bi od klijenta ili potencijalnog klijenta zatražila podatke o njegovu znanju i iskustvu u području ulaganja relevantnom za određenu vrstu ponuđene ili

⁷ Uz uzimanje u obzir smjernice 11.

⁸ Uz uzimanje u obzir smjernice 3.

zatražene investicijske usluge ili investicijskog proizvoda, uključujući prema potrebi elemente navedene u članku 55. stavku 1. Delegirane uredbe.

20. U tu bi se svrhu politikama i postupcima društava trebalo osigurati da ne izbjegavaju traženje podataka od klijenata ili da na bilo koji način odvrću klijente ili potencijalne klijente od pružanja podataka o svojem znanju i iskustvu.
21. Društva sama odlučuju o tome kako će od klijenta zatražiti da pruži podatke o svojem znanju i iskustvu. U tu se svrhu društva mogu koristiti upitnicima (i u digitalnom obliku) koje su klijenti ispunili ili podacima prikupljenima tijekom razgovora s klijentima za potrebe provedbe procjene prikladnosti. U takvim slučajevima društva bi trebala osigurati da su pitanja koja postavljaju svojim klijentima dovoljno precizna i da je vjerojatno da će ih klijenti pravilno razumjeti te da su sve druge metode koje se upotrebljavaju za prikupljanje podataka, kao što je upotreba podataka postojećeg klijenta o transakcijama povezanim s određenim vrstama proizvoda za procjenu njegova iskustva, osmišljene na način da se njihovom primjenom jamči prikupljanje potrebnih podataka o razini znanja i iskustva klijenta. To je posebno važno kada društva prikupljaju podatke putem internetskog kanala bez ikakve ljudske interakcije.
22. Pri sastavljanju upitnika za prikupljanje podataka o svojim klijentima u svrhu provedbe procjene prikladnosti društva bi trebala imati na umu i uzeti u obzir najčešće razloge zbog kojih bi ulagatelji mogli netočno odgovoriti na pitanja. Posebno bi trebala uzeti u obzir sljedeće:
 - potrebno je obratiti pozornost na jasnoću, iscrpnost i sveobuhvatnost upitnika, izbjegavajući upotrebu obmanjujućeg, zbunjujućeg, nepreciznog i pretjerano tehničkog jezika (npr. pokrata)
 - društva bi trebala pažljivo razmotriti izgled i format upitnika te izbjegavati navođenje ulagatelja na određeni odabir (npr. fontom, proredom itd.)
 - trebalo bi izbjegavati prikupljanje podataka o nizu elemenata na temelju jednog pitanja
 - društva bi trebala pažljivo razmotriti redoslijed kojim postavljaju pitanja kako bi prikupila podatke na djelotvoran način
 - kako bi se spriječilo nagađanje klijenta i posljedično pružanje nepouzdanih podataka, klijent bi trebao imati mogućnost navesti da ne zna kako odgovoriti na pitanje.
23. Društva bi trebala imati uspostavljene postupke i mehanizme za ograničavanje rizika od zaobilaženja zahtjeva, čime se osigurava da prikupljeni podatci na odgovarajući način odražavaju razinu znanja i iskustva klijenta. Na primjer, društva bi mogla: razmotriti ograničavanje toga koliko puta klijenti mogu odgovoriti na upitnik(e) u određenom vremenskom razdoblju, osmisliti različite skupove upitnika za slučajeve u kojima klijent zatraži ponovno ispunjavanje upitnika i/ili primijeniti razdoblje mirovanja. U slučajevima

u kojima su uvedene takve mjere klijentu bi se i dalje moglo dopustiti da izvrši transakciju, pod uvjetom da se izda upozorenje kad je riječ o transakcijama u pogledu kojih klijent nema dovoljno znanja i iskustva⁹. Društva bi mogla uvesti i druge kontrole kako bi osigurala da klijent ne može nekoliko puta ispuniti upitnik kako bi „ispitao” koji su odgovori potrebni za postizanje željenog ishoda.

24. Budući da društva imaju odgovornost nastojati prikupiti relevantne podatke od klijenata, trebala bi poduzeti sve razumne mjere kako bi u dovoljnoj mjeri procijenila razumijevanje svojih klijenata u pogledu glavnih obilježja i rizika povezanih s određenim vrstama investicijskih proizvoda koje nudi društvo ili barem s vrstama proizvoda za koje je klijent zainteresiran. To uključuje razumijevanje odnosa između rizika i povrata ulaganja, koje se može provjeriti na primjer upotrebom upitnika s pitanjima s višestrukim izborom odgovora koja služe za procjenu stvarnog znanja klijenta o određenim vrstama investicijskih proizvoda.
25. Za potrebe procjene znanja klijenta društva bi trebala uspostaviti mehanizme kako bi osigurala da se od klijenata ne traži da provedu samoprocjenu. Otklanjanje rizika od toga da bi klijenti mogli precijeniti vlastito znanje te osiguravanje dosljednosti odgovora koje je pružio klijent¹⁰ posebno su važni za ispravnu procjenu znanja klijenta. Pri postavljanju pitanja klijentu o tome ima li dovoljno znanja o glavnim obilježjima i rizicima povezanim s određenim vrstama investicijskih proizvoda, društva bi posebno trebala izbjegavati upotrebu pitanja na koja se odgovara s „da” ili „ne” i/ili pristup samoprocjene koja se temelji na označavanju polja kvačicom (npr. društva bi trebala izbjegavati dostavljanje popisa investicijskih proizvoda klijentu na kojem on treba naznačiti koje proizvode razumije). Protutežu samoprocjeni trebali bi činiti objektivni kriteriji. Na primjer:
 - Umjesto da se klijentu postavi pitanje razumije li pojmove odnosa rizika i povrata u pogledu određenih vrsta investicijskih proizvoda, društvo bi moglo iznijeti nekoliko praktičnih primjera situacija do kojih bi moglo doći u praksi, na primjer s pomoću grafikona ili pozitivnih i negativnih scenarija koji se temelje na razumnim pretpostavkama.
 - Umjesto da se klijentu postavi pitanje ima li dovoljno znanja o glavnim obilježjima i rizicima povezanim s određenim vrstama investicijskih proizvoda, društvo bi trebalo na primjer postaviti pitanja koja služe za procjenu stvarnog znanja klijenta o određenim vrstama investicijskih proizvoda, kao što su pitanja s višestrukim izborom odgovora na koja bi klijent trebao dati točan odgovor.
26. Pri procjeni iskustva klijenta društvo bi isto tako trebalo izbjegavati upotrebu preopširnih pitanja na koja se odgovara s „da” ili „ne” i pristupa koji se temelji na označavanju polja kvačicom. Umjesto da se klijentu postavi pitanje smatra li se dovoljno iskusnim za ulaganje u određene proizvode, društvo bi trebalo na primjer upitati klijenta s kojim je

⁹ Vidjeti smjernicu 9.

¹⁰ Vidjeti smjernicu 4.

konkretno vrstama proizvoda upoznat te kad je posljednji put njima trgovao i koliko često njima trguje.

27. Kad je riječ o internetskim uslugama, društva bi trebala izraditi upitnike uzimajući u obzir čimbenike kao što su sljedeći:
- jesu li pitanja dovoljno jasna i/ili je li upitnik sastavljen na način da se klijentima prema potrebi pruže dodatna pojašnjenja ili primjeri (npr. uporabom značajki dizajna, kao što su opisi alata i skočni prozori)
 - je li klijentima dostupna ljudska interakcija ili podrška (među ostalim interakcija na daljinu putem e-pošte i mobilnih telefona) tijekom ispunjavanja upitnika na internetu
 - jesu li poduzete mjere za rješavanje problema nedosljednih odgovora klijenata (kao što je uvođenje značajki dizajna u upitnik kojima bi se klijente upozorilo kad su njihovi odgovori nedosljedni te ih se potaknulo na ponovno razmatranje tih odgovora; ili uvođenje sustava koji bi automatski označili nedosljedne podatke koje je pružio klijent kako bi ih društvo pregledalo ili poduzelo daljnje mjere).
28. Društva bi se trebala suzdržati od izdavanja upozorenja klijentu da nisu u mogućnosti utvrditi jesu li predviđena investicijska usluga ili proizvod prikladni za njega, a da prethodno ne zatraže od klijenta podatke o njegovu znanju i iskustvu. Društva bi se isto tako trebala suzdržati od naglašavanja klijentu da bi mogao nastaviti s izvršavanjem transakcije i bez takve procjene. U tim bi se situacijama takvo upozorenje trebalo izdati samo ako se ishod procjene prikladnosti ne može utvrditi zato što klijent nije odgovorio na sva pitanja ili na dio njih¹¹.
29. Ako društva unaprijed unesu odgovore na temelju povijesti transakcija klijenta s tim društvom (npr. u okviru druge investicijske usluge), trebala bi osigurati da se upotrebljavaju samo potpuno objektivni, relevantni i pouzdani podatci te da se klijentu omogući da pregleda i prema potrebi ispravi i/ili dopuni svaki od unaprijed unesenih odgovora kako bi se osigurala točnost unaprijed unesenih podataka. Društva bi se isto tako trebala suzdržati od predviđanja iskustva klijenata na temelju pretpostavki.
30. Za potrebe procjene prikladnosti društva bi trebala uzeti u obzir samo podatke o znanju i iskustvu klijenta. Društva bi trebala izbjegavati ostavljanje dojma na klijente da se pri procjeni prikladnosti uzimaju u obzir i drugi prikupljeni podatci osim onih koji se odnose na znanje i iskustvo klijenta, posebno oni povezani s financijskim stanjem i investicijskim ciljevima klijenta koji se mogu prikupiti u druge svrhe (npr. u kontekstu upravljanja proizvodima ili u kontekstu pružanja usluga koje obuhvaćaju savjetovanje istom klijentu).

¹¹ Uz uzimanje u obzir smjernice 9.

Opseg podataka koje je potrebno prikupiti od klijenata (proporcionalnost)

(članak 25. stavak 3. Direktive MiFID II i članak 55. Delegirane uredbe)

Smjernica 3.

31. **Pri određivanju opsega podataka koje treba zatražiti o znanju i iskustvu klijenta ili potencijalnog klijenta, društva bi trebala uzeti u obzir vrstu i obilježja investicijskih proizvoda ili usluga koje treba razmotriti (tj. razinu složenosti i rizika povezanu s predmetnim investicijskim proizvodima ili uslugama) te prirodu klijenta.**
32. U skladu s člankom 25. stavkom 3. Direktive MiFID II, prije pružanja usluga koje ne obuhvaćaju savjetovanje i za koje se zahtijeva provedba procjene prikladnosti investicijska društva moraju zatražiti od klijenta ili potencijalnog klijenta podatke o njegovu znanju i iskustvu u području ulaganja relevantnom za određenu vrstu ponuđene ili zatražene investicijske usluge ili proizvoda kako bi društvo moglo procijeniti jesu li predviđena investicijska usluga ili proizvod prikladni za klijenta.
33. Društva bi trebala osigurati da se podacima koje zatraže od klijenata uzimaju u obzir vrsta i obilježja investicijskih proizvoda ili usluga koje se razmatraju (tj. razina složenosti i rizika povezana s predmetnim investicijskim proizvodima ili uslugama) te priroda klijenta.
34. Konkretno, kako bi osigurala da mogu provesti procjenu prikladnosti uz primjenu jednakih standarda bez obzira na investicijski proizvod ili investicijsku uslugu koji se razmatraju, društva bi pri pružanju pristupa složenijim ili rizičnijim investicijskim proizvodima trebala pažljivo razmotriti trebaju li zatražiti detaljnije podatke o znanju i iskustvu klijenta od onih koje bi tražila da je riječ o manje složenim ili rizičnim investicijskim proizvodima. To bi društvima trebalo omogućiti da na temelju pruženih odgovora procijene sposobnost klijenta da razumije rizike povezane s takvim instrumentima. Kad je riječ o takvim investicijskim proizvodima visoke razine složenosti ili rizika (npr. izvedenice ili proizvodi s financijskom polugom), društva bi na temelju dobivenih odgovora trebala provesti pouzdanu procjenu znanja i iskustva klijenta, koja uključuje, na primjer, njegovu sposobnost razumijevanja mehanizama koji investicijski proizvod čine „složenijim ili rizičnijim”, činjenicu je li klijent već trgovao takvim proizvodima, koliko je dugo klijent njima trgovao itd.
35. Ovisno o razini složenosti odabranih investicijskih proizvoda, društvo bi trebalo detaljnije procijeniti znanje i iskustvo klijenta, a ne samo na temelju vrste kojoj proizvod pripada (npr. podređeni dug umjesto obveznica općenito).
36. Ako društvo namjerava pružiti uslugu koja ne obuhvaća savjetovanje i koja ima posebne značajke, društvo bi isto tako trebalo prije pružanja takve usluge provesti procjenu prikladnosti povezanu s tim posebnim značajkama. To bi bilo relevantno, na primjer, ako je predviđeno objedinjavanje usluga ili proizvoda za koje, u skladu sa zahtjevima iz članka 25. stavka 3. Direktive MiFID II, društvo mora razmotriti je li cjelokupni objedinjeni paket prikladan. Na primjer, ako društvo namjerava pružati i usluge izvršavanja i

pomoćnu uslugu davanja zajmova kojima se klijentu omogućuje izvršavanje transakcije, takav objedinjeni paket usluga imat će rizike koji se razlikuju od rizika povezanih sa svakom pojedinom komponentom kada se razmatra zasebno. Kako bi se te razlike uzele u obzir pri provedbi procjene prikladnosti, ona se ne bi trebala odnositi samo na predviđene investicijske proizvode, već i na pomoćnu uslugu davanja zajmova i na rizike koji proizlaze iz njihove kombinacije. Drugi bi primjer bilo društvo koje klijentima omogućuje da prodajom investicijskog proizvoda otvore kratku poziciju. U tom kontekstu društvo bi trebalo posebno procijeniti raspolaže li klijent potrebnim znanjem i iskustvom kako bi razumio rizike povezane s kratkim pozicijama.

37. Podsjeća se da u skladu s člankom 56. stavkom 1. drugim podstavkom Delegirane uredbe MiFID II društvo ima pravo pretpostaviti da profesionalni ulagatelj ima iskustvo i znanje potrebno za razumijevanje rizika koji su povezani s onom investicijskom uslugom ili transakcijom, ili vrstom transakcija ili investicijskih proizvoda, za koje je klijent klasificiran kao profesionalni ulagatelj.

Pouzdanost podataka o klijentima

(članak 25. stavak 3. Direktive MiFID II i članak 55. stavak 3. Delegirane uredbe)

Smjernica 4.

38. **Društva bi trebala poduzeti odgovarajuće mjere i imati na raspolaganju odgovarajuće alate kako bi osigurala da su podatci koje su pružili njihovi klijenti pouzdani i dosljedni te se ne bi trebala pretjerano oslanjati na samoprocjenu klijenata.**
39. Ako prikupljeni podatci nisu dovoljno pouzdani i dosljedni, riječ je o situaciji jednakoj onoj u kojoj društvo nije dobilo dovoljno podataka za provedbu procjene prikladnosti te ono izdaje upozorenje klijentu u skladu s člankom 25. stavkom 3. trećim podstavkom Direktive MiFID II.
40. Društva bi trebala poduzeti razumne mjere kako bi provjerila pouzdanost, točnost i dosljednost prikupljenih podataka o klijentima, a ne se oslanjati samo na činjenicu da se od klijenata očekuje da dostave točne, ažurirane i potpune podatke koji su potrebni za procjenu prikladnosti. Takve bi mjere na primjer mogle uključivati traženje dodatnih pojašnjenja od klijenta ako prikupljeni podatci o njegovu znanju i iskustvu pokazuju da ima više znanja o složenim obveznicama nego o standardnim obveznicama.
41. Politike i postupci društava trebali bi biti usmjereni na procjenu kvalitete i djelotvornosti metoda koje se upotrebljavaju za prikupljanje podataka o znanju i iskustvu klijenata ili potencijalnih klijenata. Ako se društva oslanjaju na alate kojima se klijenti koriste u okviru procjene prikladnosti (kao što su internetski upitnici ili softver s pomoću kojeg se procjenjuje je li investicijski proizvod prikladan ili bi umjesto toga trebalo izdati upozorenje, tj. „softver za određivanje profila rizičnosti”), trebala bi se pobrinuti da imaju uspostavljene odgovarajuće sustave i kontrole kako bi osigurala da su alati prikladni za tu svrhu i da daju zadovoljavajuće rezultate. Društva bi trebala uključiti kontrole

dosljednosti odgovora koje klijenti pružaju u okviru upitnika kako bi se istaknule proturječnosti među različitim prikupljenim podacima.

42. Kako bi se osigurala dosljednost podataka o klijentima, društva bi trebala promatrati prikupljene podatke u cjelini. Društva bi trebala biti na oprezu u odnosu na znatne proturječnosti među različitim prikupljenim podacima kako bi se otklonile potencijalne znatne nedosljednosti ili netočnosti. Društva bi trebala osigurati da se procjena prikupljenih podataka o njihovim klijentima provodi dosljedno, bez obzira na metodu kojom su ti podatci prikupljeni.

Oslanjanje na ažurirane podatke o klijentima

(članak 16. stavak 2. i članak 25. stavak 3. Direktive MiFID II te članak 55. stavak 3. Delegirane uredbe MiFID II)

Smjernica 5.

43. **Ako se društva oslanjaju na prethodno prikupljene podatke o znanju i iskustvu klijenata, trebala bi uspostaviti postupke kojima se utvrđuje učestalost ažuriranja tih podataka kako bi se osiguralo da su podatci ažurirani te da su točni i potpuni za potrebe procjene prikladnosti.**
44. Za potrebe procjene prikladnosti društva mogu prikupljati podatke o znanju i iskustvu klijenta svaki put prije nego što se investicijski proizvod ponudi ili zatraži (u slučaju jednokratnih transakcija) ili se mogu osloniti na prethodno prikupljene podatke, pod uvjetom da su ažurirani.
45. ESMA prepoznaje da je pitanje ažuriranja podataka u kontekstu procjene prikladnosti drukčije prirode nego ono u kontekstu procjene primjerenosti, s obzirom na to da će podatci o znanju i iskustvu klijenta u pravilu biti manje nestabilni od drugih elemenata procjene primjerenosti te na to da se znanje i iskustvo općenito povećavaju tijekom vremena. Stoga bi u okviru sustava prikladnosti učestalost ažuriranja podataka o klijentima mogla biti manja nego u okviru sustava primjerenosti. Društva bi trebala izraditi politiku za potrebe redovitije procjene znanja i iskustva skupina klijenata koje se smatraju ranjivijima.
46. Procjena prikladnosti trebala bi se provoditi na temelju pouzdanih podataka o znanju i iskustvu klijenta. Društva bi trebala uvesti postupke čija je svrha osigurati da imaju na raspolaganju ažurirane podatke o znanju i iskustvu klijenta svaki put kad se proizvod nudi ili traži, na primjer tako da se od klijenata s kojima je društvo u kontinuiranom odnosu zatraži da redovito obavješćuju društvo o svakoj promjeni ili ažuriranju prvotno dostavljenih podataka. Društva bi isto tako trebala imati odgovarajuće postupke za rješavanje situacija u kojima klijent ne odgovara na pitanja društva o promjenama ili ažuriranjima prvotno dostavljenih podataka.
47. Podatci bi se mogli ažurirati na primjer slanjem upitnika klijentima ili dostavljanjem klijentima podataka o njima koji su dostupni društvu uz zahtjev za potvrdu da su ti podatci

i dalje točni, potpuni i ažurirani. Ako društva u takav upitnik unaprijed unesu odgovore na temelju povijesti transakcija klijenta s tim društvom, trebala bi osigurati da se pritom upotrebljavaju samo potpuno objektivni, relevantni i pouzdani podatci te da se klijentu omogući da pregleda i prema potrebi ispravi i dopuni svaki od unaprijed unesenih odgovora. Odgovarajuće mjere nakon ažuriranja mogu obuhvaćati promjenu klijentove razine znanja i iskustva na temelju prikupljenih ažuriranih podataka.

48. Kako bi se izbjeglo oslanjanje na nepotpune, netočne ili zastarjele podatke o klijentima, društva bi trebala uspostaviti mehanizme čija je svrha osigurati da će se od klijenta zatražiti ažuriranje podataka o njegovu znanju i/ili iskustvu nakon što sazna za relevantnu promjenu koja bi mogla utjecati na njegovu razinu znanja i/ili iskustva.
49. Društva bi trebala donijeti mjere za ublažavanje rizika od poticanja klijenta da ažurira svoju razinu znanja ili iskustva kako bi se određeni investicijski proizvod koji inače nije prikladan za njega činio prikladnim, pri čemu nije došlo do stvarne promjene razine znanja i iskustva klijenta. Primjer dobre prakse za otklanjanje te vrste rizika jest utvrđivanje postupaka s pomoću kojih bi društva mogla provjeriti, prije ili nakon izvršenja transakcije, ažurira li se profil klijenta prečesto odnosno je li ažuriran ubrzo nakon posljednje promjene. Takve bi se situacije stoga eskaliralo ili prijavilo relevantnoj kontrolnoj funkciji. Te su politike i postupci posebno važni u situacijama u kojima postoji povećani rizik od sukoba interesa, npr. u situacijama plasmana vlastitih proizvoda ili u situacijama u kojima društvo prima poticaje za distribuciju investicijskog proizvoda. Još jedan relevantni čimbenik koji je potrebno razmotriti u tom kontekstu jest vrsta interakcije s klijentom (npr. razgovor uživo ili u okviru automatizirane procjene).

Podatci o klijentima za pravne osobe ili skupine

(članak 16. stavak 2. i članak 25. stavak 3. Direktive MiFID II)

Smjernica 6.

50. **Društva bi trebala imati politiku kojom se na ex ante osnovi utvrđuje kako treba provesti procjenu prikladnosti kada je klijent pravna osoba ili skupina dviju ili više fizičkih osoba odnosno kada jednu ili više fizičkih osoba zastupa druga fizička osoba. Takvu politiku trebalo bi izraditi u skladu s općom smjernicom 6. i popratnim smjernicama sadržanima u ESMA-inim Smjernicama o određenim aspektima MiFID-ovih zahtjeva vezanih uz primjerenost¹².**
51. To među ostalim podrazumijeva da bi se takvom politikom trebala utvrditi jasna razlika između situacija u kojima je zastupnik predviđen u skladu s primjenjivim nacionalnim pravom, što na primjer može biti slučaj kad je riječ o pravnim osobama, i situacija u kojima zastupnik nije predviđen, pri čemu bi trebalo staviti naglasak na potonju situaciju. Ako se tom politikom omogućuje sklapanje sporazuma među klijentima o imenovanju zastupnika, njih je potrebno jasno i u pisanom obliku obavijestiti o učincima koje bi ti

¹² ESMA, Smjernice o određenim aspektima MiFID-ovih zahtjeva vezanih uz primjerenost (ref. oznaka: ESMA35-43-1163).

sporazumi mogli imati u pogledu zaštite njihovih interesa. Mjere koje društvo poduzima u skladu sa svojom politikom potrebno je na odgovarajući način dokumentirati kako bi se omogućila provedba ex post kontrola.

52. Ako je zastupnik predviđen u skladu s primjenjivim nacionalnim pravom ili ako je imenovan, podatke o znanju i iskustvu trebalo bi prikupiti od tog zastupnika, a procjena prikladnosti trebala bi se provesti u pogledu tog zastupnika.
53. Ako skupina dviju ili više uključenih fizičkih osoba ima poteškoća pri odlučivanju o tome u pogledu koje bi osobe (ili osoba) trebalo procijeniti podatke o znanju i iskustvu, društvo bi trebalo primijeniti najrazboritiji pristup uzimajući u obzir podatke o osobi s najmanje znanja i iskustva. Društva bi u takvim slučajevima trebala postupiti razborito barem kada postoji znatna razlika između razine znanja i iskustva različitih klijenata koji pripadaju skupini, ili kada transakcija koja se namjerava izvršiti obuhvaća investicijske proizvode s financijskom polugom ili transakcije potencijalnim obvezama za koje postoji rizik da bi mogli prouzročiti znatne gubitke koji bi mogli premašiti početno ulaganje skupine klijenata, te bi trebala jasno dokumentirati odabrani pristup.
54. Kada društvo odluči zatražiti podatke kako bi procijenilo prikladnost svakog pojedinačnog klijenta koji pripada skupini, u politici društva trebalo bi biti jasno navedeno kako će se postupati u situacijama u kojima postoje znatne razlike između razine znanja i/ili iskustva tih pojedinačnih klijenata. Društvo bi i tada trebalo primijeniti najrazboritiji pristup, uzimajući u obzir podatke o klijentu s najmanje znanja i iskustva u skupini. Isto tako, društvo u svojoj politici može navesti da u takvoj situaciji neće moći provesti procjenu prikladnosti. U tom je kontekstu potrebno napomenuti da prikupljanje podataka o svim klijentima koji pripadaju skupini i razmatranje, u svrhu procjene, prosječnog profila razine znanja i iskustva svih članova skupine vjerojatno ne bi bilo u skladu s temeljnim načelom djelovanja u najboljem interesu klijenata utvrđenim u Direktivi MiFID II.

Mjere potrebne za razumijevanje investicijskih proizvoda

(članak 16. stavak 2. i članak 25. stavak 3. Direktive MiFID II)

Smjernica 7.

55. **Društva bi trebala osigurati provedbu politika i postupaka čija je svrha omogućiti im razumijevanje obilježja, prirode i značajki investicijskih proizvoda kako bi mogla procijeniti jesu li takvi proizvodi prikladni za njihove klijente.**
56. U tu svrhu društva bi trebala uvesti pouzdane i objektivne postupke i alate koji im omogućuju da na odgovarajući i razmjeran način razmotre različite značajke i relevantne čimbenike rizika (kao što su kreditni rizik, tržišni rizik, likvidnosni rizik) ponuđenih ili zatraženih investicijskih proizvoda. U okviru toga trebalo bi uzeti u obzir analizu koju je društvo provelo za potrebe ispunjavanja obveza upravljanja proizvodima¹³. U tom

¹³ Konkretno, u skladu s Direktivom MiFID II (odnosno njezinim člankom 24. stavkom 2. drugim podstavkom) od društva se zahtijeva da „poznaje financijske instrumente koje nudi ili preporučuje” kako bi moglo ispuniti svoju obvezu osiguravanja usklađenosti ponuđenih ili preporučenih proizvoda i povezanog ciljanog tržišta krajnjih klijenata.

kontekstu društva bi trebala pažljivo procijeniti kako bi se određeni investicijski proizvodi mogli ponašati u različitim okolnostima (npr. konvertibilne obveznice čija se priroda može među ostalim promijeniti u prirodu dionica).

57. Uzimanje u obzir razine „složenosti” proizvoda posebno je važno te bi ta razina trebala odgovarati podacima o znanju i iskustvu klijenata. Iako je složenost relativan pojam koji ovisi o nekoliko čimbenika, društva bi, nakon što proizvode ocijene složenima ili nekompleksnima za potrebe razlikovanja usluga za koje se zahtijeva procjena prikladnosti i onih za koje se ne zahtijeva procjena prikladnosti, trebala uzeti u obzir i kriterije i načela navedene u Direktivi MiFID II pri utvrđivanju i odgovarajućem stupnjevanju razine složenosti koja se pripisuje investicijskim proizvodima za potrebe procjene prikladnosti.
58. Društva bi trebala utvrditi postupke kako bi osigurala da su podatci koji se upotrebljavaju za točnu klasifikaciju investicijskih proizvoda u njihovoj ponudi dovoljno pouzdani, točni, dosljedni i ažurirani. Takvim bi se postupcima trebala uzeti u obzir različita obilježja i priroda investicijskih proizvoda koji se razmatraju. Osim toga, društva bi trebala pregledati upotrijebljene podatke kako bi mogla evidentirati i uzeti u obzir sve relevantne promjene koje bi mogle utjecati na klasifikaciju investicijskog proizvoda. To je posebno važno s obzirom na stalan razvoj i sve veću brzinu poslovanja na financijskim tržištima.
59. Pri kategorizaciji investicijskih proizvoda za potrebe procjene prikladnosti društva bi trebala upotrebljavati dovoljnu razinu granularnosti kako bi osigurala da se grupiraju samo investicijski proizvodi s dovoljno usporedivim obilježjima i značajkama rizika te da se procjenjuju iskustvo i znanje klijenta o takvim obilježjima i rizicima. Društva bi za potrebe kategorizacije trebala razmotriti više ključnih čimbenika (kao što su, na primjer, elementi stavki s ugrađenom opcijom (u slučaju izvedenica ili proizvoda s ugrađenim izvedenicama); financijska poluga; prihvatljivost za sanaciju vlastitim sredstvima; klauzule o podređenosti; vidljivost temeljne imovine (npr. upotreba nepoznatih ili netransparentnih indeksa); jamstva otplate glavnice ili klauzule o kapitalnoj zaštiti; likvidnost proizvoda (tj. mogućnost trgovanja na mjestima trgovanja, razlika između ponuđene i tražene cijene, ograničenja prodaje, izlazne naknade); i oznaka valute investicijskog proizvoda).

ODABIR PROIZVODA PRIKLADNIH ZA KLIJENTE

Mehanizmi potrebni za osiguravanje dosljedne procjene prikladnosti

(članak 16. stavak 2. i članak 25. stavak 3. Direktive MiFID II te članak 21. i članak 56. stavak 1. Delegirane uredbe)

Smjernica 8.

60. **Kako bi se procijenilo jesu li predviđena investicijska usluga ili proizvod prikladni za klijenta, društva bi trebala uspostaviti politike i postupke kako bi osigurala da dosljedno uzimaju u obzir:**

- **sve prikupljene podatke o znanju i iskustvu klijenta koji su potrebni za procjenu prikladnosti investicijskog proizvoda**
- **sva relevantna obilježja i rizike investicijskih proizvoda koji su se razmatrali u okviru procjene prikladnosti.**

Društva bi trebala uspostaviti politike i postupke koji im omogućuju izdavanje jasnog i neobmanjujućeg upozorenja u slučaju da smatraju da investicijska usluga ili proizvod nisu prikladni za klijenta ili potencijalnog klijenta.

61. U slučaju prodaje investicijskog proizvoda koja predstavlja klijentovo povlačenje ulaganja društva ne bi trebala provoditi procjenu prikladnosti.

62. Društva koja se pri procjeni prikladnosti oslanjaju na automatizirane alate trebala bi imati uspostavljene odgovarajuće sustave i kontrole kako bi osigurala da su alati primjereni svrsi i da daju zadovoljavajuće rezultate pri uparivanju profila klijenta i obilježja investicijskog proizvoda.

63. U tom bi pogledu alati trebali biti osmišljeni tako da se njima uzimaju u obzir sve relevantne posebnosti svakog klijenta ili investicijskog proizvoda. Na primjer, alati kojima se preopćenito klasificiraju klijenti (prema njihovoj razini znanja i iskustva) ili investicijski proizvodi ne bi bili primjereni svrsi.

64. Društva bi trebala jasno definirati i dokumentirati metodologiju koja se primjenjuje za utvrđivanje ishoda procjene prikladnosti. Ako društvo upotrebljava definirani sustav bodovanja za stupnjevanje i procjenu prikladnosti, metodologija, parametri i formule koji se pritom primjenjuju trebali bi biti jasni, nedvosmisleni i dokumentirani.

65. Kada društvo u okviru procjene prikladnosti procjenjuje klijentovo razumijevanje glavnih obilježja i rizika određenih vrsta ponuđenih ili zatraženih investicijskih proizvoda, trebalo bi uzeti u obzir sve podatke koje je prikupilo o znanju i iskustvu klijenta za potrebe općenite procjene njegova razumijevanja investicijskih proizvoda i rizika uključenih u predviđene transakcije.

66. Relevantno osoblje trebalo bi imati na raspolaganju dostatne i nedvosmislene smjernice za provedbu procjene prikladnosti kako bi se osiguralo da nema neopravdano diskrecijsko pravo pri provedbi te procjene i kako bi bilo sposobno opravdati svoju odluku ex post. Društva bi trebala osigurati da su alati i postupci koji su utvrđeni za procjenu prikladnosti osmišljeni tako da se njihovom primjenom klijenta neće upariti s vrstama investicijskih proizvoda za koje njegovo iskustvo i/ili znanje nisu procijenjeni ili za koje nije pokazao dovoljnu razinu znanja i/ili iskustva te tako da se u skladu s tim izda odgovarajuće upozorenje.
67. Kako bi se osigurala dosljednost procjene prikladnosti koja se provodi s pomoću automatiziranih alata (čak i ako se interakcija s klijentima ne odvija putem automatiziranih sustava), algoritme kojima se određuje prikladnost ponuđenih ili zatraženih investicijskih proizvoda trebalo bi na odgovarajući način dokumentirati te redovito pratiti i testirati. Kada definiraju takve algoritme, društva bi trebala uzeti u obzir prirodu i obilježja investicijskih proizvoda uključenih u njihovu ponudu klijentima. Konkretno, društva bi trebala barem:
- sastaviti odgovarajuću dokumentaciju o specifikacijama sustava u kojoj se jasno navode svrha, opseg i dizajn algoritama; dokumentacija bi prema potrebi trebala obuhvaćati sheme odlučivanja ili pravila odlučivanja
 - imati dokumentiranu strategiju testiranja kojom se objašnjava opseg testiranja algoritama; ona bi trebala obuhvaćati planove testiranja, slučajeve na kojima će se provoditi testiranja, rezultate testiranja, rješenja problema (prema potrebi) i konačne rezultate testiranja
 - imati uspostavljene odgovarajuće politike i postupke za upravljanje promjenama u algoritmu, uključujući praćenje i evidentiranje tih promjena to uključuje uspostavljene sigurnosne mjere za praćenje i sprječavanje neovlaštenog pristupa algoritmu
 - preispitivati i ažurirati algoritme kako bi se osiguralo da odražavaju sve relevantne promjene (npr. promjene na tržištu i promjene mjerodavnog prava) koje bi mogle utjecati na njihovu učinkovitost
 - imati uspostavljene politike i postupke koji im omogućuju otkrivanje bilo kakvih grešaka unutar algoritma i njihovo primjereno rješavanje, uključujući na primjer obustavu pružanja usluga ako zbog te greške može doći do izvršavanja neprikladne transakcije ili kršenja mjerodavnog prava/propisa
 - imati uspostavljene odgovarajuće resurse, uključujući ljudske i tehnološke resurse, za praćenje i nadzor funkcioniranja algoritama odgovarajućim i pravodobnim preispitivanjem pruženih usluga i
 - imati uspostavljen odgovarajući unutarnji postupak odobrenja kako bi se osiguralo pridržavanje svih prethodno navedenih koraka.

Učinkovitost upozorenja

(članak 25. stavak 3. Direktive MiFID II i članak 56. stavak 2. Delegirane uredbe)

Smjernica 9.

68. **Kako bi se osigurala učinkovitost upozorenja koja društva izdaju u slučaju da klijent ne pruži podatke o svojem znanju ili iskustvu odnosno u slučaju da ne pruži dovoljno takvih podataka, ili u slučaju da procjena takvih podataka pokaže da ponuđena ili zatražena investicijska usluga ili proizvod nisu prikladni za klijenta, takva upozorenja moraju biti istaknuta, jasna i neobmanjuća.**
69. Društva bi trebala poduzeti odgovarajuće mjere kako bi osigurala da se upozorenja koja izdaju klijentima pravilno zaprimaju i da ih klijenti pravilno razumiju. Zbog toga bi upozorenja trebala biti istaknuta. To se može postići na primjer upotrebom drukčije boje za poruku upozorenja u odnosu na ostatak pruženih informacija ili, ako se nalog predaje telefonom, objašnjavanjem upozorenja i njegova učinka klijentu uz odgovaranje na sva klijentova pitanja kako bi se osiguralo da je klijent pravilno primio i razumio upozorenje.
70. U upozorenjima koja izdaju društva trebalo bi jasno navesti razlog za izdavanje upozorenja klijentu: klijent nije pružio podatke ili prikupljeni podatci nisu dovoljni te društvo stoga nije u mogućnosti utvrditi prikladnost predviđene transakcije, ili procjena podataka koje je dostavio klijent pokazuje da predviđena transakcija nije prikladna za klijenta. Na primjer, trebalo bi izbjegavati dvosmislene poruke u kojima se navodi da je proizvod prikladan za klijente s „osnovnom/srednjom/stručnom razinom znanja”. Slično tomu, društva bi trebala izbjegavati izdavanje upozorenja koja sadržavaju neprecizne izraze (npr. u kojima se navodi da bi proizvod ili usluga „mogli biti neprikladni” za klijenta) jer takva upozorenja vjerojatno neće u dovoljnoj mjeri pomoći u informiranju klijenata o rizicima izvršavanja predmetne transakcije. Društva bi isto tako trebala izbjegavati predugačka upozorenja koja bi mogla dovesti do toga da klijent previdi ključnu poruku, a to je da nema odnosno da nije dokazao da ima znanje i iskustvo potrebne za određenu investicijsku uslugu ili proizvod.
71. Društva ne bi trebala umanjivati važnost upozorenjâ i ne bi trebala poticati klijenta da ih zanemari (npr. tijekom telefonskih razgovora ili upotrebom izraza koji na to navode u upozorenju).
72. Društva bi trebala izbjegavati upotrebu poruka u upozorenjima kojima bi se klijenta moglo potaknuti na izvršavanje transakcije, na ponovnu provedbu procjene prikladnosti ili na podnošenje zahtjeva za svrstavanje u kategoriju profesionalnih ulagatelja. Na primjer, društva bi mogla uvesti postupak u skladu s kojim bi klijent morao potvrditi da je upoznat s informacijama navedenima u upozorenju prije nego što započne s izvršavanjem transakcije.
73. Ako se klijentu koji nema potrebno znanje i iskustvo ponude edukativni alati, internetski seminari ili platforme za simulaciju trgovanja u svrhu poboljšanja njegova znanja, društvo bi naknadno trebalo provjeriti je li klijent stekao potrebnu razinu znanja o predviđenoj

investicijskoj usluzi ili proizvodu provedbom još jedne procjene prikladnosti usmjerene na njegovu razinu znanja. Takvi edukativni alati ne bi trebali biti strukturirani na način da su posebno usmjereni na poboljšanje sposobnosti klijenta da pruži točne odgovore na unaprijed utvrđeni skup pitanja jer to može dovesti do zaobilaženja obveze društva da procijeni znanje i iskustvo klijenta u pogledu ponuđenih ili zatraženih investicijskih proizvoda.

74. Ako je politikama i postupcima društava predviđena mogućnost prihvaćanja zahtjeva klijenata za izvršenje transakcije nakon što je izdano upozorenje, društva bi trebala ocijeniti ukupnu učinkovitost upozorenja koja se izdaju na ex post osnovi, na primjer procjenom omjera upozorenja nakon kojih je uslijedila transakcija i ukupnog broja izdanih upozorenja, te bi prema potrebi trebala prilagoditi svoje relevantne politike i postupke.
75. Osim toga, primjer dobre prakse jest odluka društava da uspostave politike i postupke kojima se utvrđuju svi uvjeti i kriteriji o čijem ispunjavanju ovisi hoće li se prihvatiti zahtjev klijenta za izvršenje transakcije nakon primitka upozorenja. Na primjer, društvo bi moglo uzeti u obzir situacije u kojima postoji povećani rizik od sukoba interesa zato što društvo prodaje vlastite investicijske proizvode (ili investicijske proizvode koje izdaju subjekti iste grupe) ili aktivno stavlja na tržište investicijske proizvode iz svoje ponude proizvoda. Još jedan čimbenik koji bi se mogao uzeti u obzir jest visoka razina složenosti ili rizika povezana s ponuđenim ili zatraženim proizvodima.

DRUGI POVEZANI ZAHTJEVI

Kvalifikacije osoblja društva

(članak 16. stavak 2. i članak 25. stavak 3. Direktive MiFID II te članak 21. stavak 1. točka (d) Delegirane uredbe)

Smjernica 10.

76. **Osoblje uključeno u procjenu prikladnosti trebalo bi razumjeti ulogu koju ima u toj procjeni te bi trebalo posjedovati odgovarajuću razinu vještina, znanja i stručnosti, uključujući dostatno znanje o relevantnim regulatornim zahtjevima i postupcima za potrebe izvršavanja svojih odgovornosti. U tu bi svrhu društva trebala redovito osposobljavati svoje osoblje.**
77. ESMA naglašava da osoblje koje klijentima pruža informacije o investicijskim proizvodima, investicijskim uslugama ili pomoćnim uslugama u ime društva mora posjedovati neophodno znanje i kompetencije, kako je navedeno u članku 25. stavku 1. Direktive MiFID II (i pobliže opisano u Smjernicama ESMA-e za procjenu znanja i stručnosti¹⁴), uključujući u pogledu procjene prikladnosti.
78. Društva bi trebala osigurati i da drugi članovi osoblja koji ne komuniciraju izravno s klijentima, ali su na neki drugi način uključeni u procjenu prikladnosti, isto tako posjeduju

¹⁴ ESMA, Smjernice za procjenu znanja i stručnosti (ref. oznaka: ESMA71-1154262120-153 EN (rev))

potrebne vještine, znanje i stručnost, ovisno o njihovoj konkretnoj ulozi u postupku prikladnosti. To može na primjer obuhvaćati sastavljanje upitnika, definiranje algoritama koji usmjeravaju procjenu ili druge aspekte potrebne za provedbu procjene prikladnosti i praćenje usklađenosti sa zahtjevima u pogledu prikladnosti.

79. Prema potrebi, pri upotrebi automatiziranih alata (uključujući hibridne alate), društva bi trebala osigurati da njihovo osoblje koje sudjeluje u aktivnostima povezanim s razvojem tih alata:
- u dovoljnoj mjeri razumije tehnologiju i algoritme koji se upotrebljavaju za provedbu automatizirane procjene (konkretno da članovi osoblja razumiju logičku osnovu, rizike i pravila algoritama na kojima se temelji automatizirana procjena) i
 - može razumjeti i preispitati automatiziranu procjenu koju provode algoritmi.

Vođenje evidencije

(članak 16. stavci 6. i 7. i članak 25. stavci 5. i 6. Direktive MiFID II te članak 56. stavak 2. i članci 72. i 76. Delegirane uredbe)

Smjernica 11.

80. **U okviru svoje obveze vođenja evidencije o procjeni prikladnosti iz članka 56. stavka 2. Delegirane uredbe MiFID II društva bi trebala barem:**
- **održavati odgovarajuće mehanizme vođenja i čuvanja evidencije kako bi se osiguralo uredno i transparentno vođenje evidencije o procjeni prikladnosti, uključujući prikupljanje podataka od klijenta i pružanje usluga koje ne obuhvaćaju savjetovanje**
 - **osigurati da su mehanizmi za vođenje evidencije osmišljeni tako da omogućuju otkrivanje propusta povezanih s procjenom prikladnosti**
 - **osigurati da su evidencije dostupne relevantnim osobama u društvu te nadležnim tijelima**
 - **imati uspostavljene odgovarajuće postupke za ublažavanje nedostataka ili ograničenja mehanizama za vođenje evidencije.**
81. Mehanizmi vođenja evidencije koje su uspostavila društva trebali bi biti osmišljeni tako da društvima omogućuju ex post praćenje:
- rezultata procjene prikladnosti, uključujući njezinu logičku osnovu, tj. jasnu i izravnu vezu između prikupljenih i procijenjenih podataka o klijentu i ishoda procjene
 - svih upozorenja koja je izdalo društvo u slučajevima u kojima su investicijska usluga ili proizvod procijenjeni kao potencijalno neprikladni za klijenta ili u slučajevima u

kojima klijent nije pružio dovoljno podataka koji bi društvu omogućili da provede procjenu prikladnosti (bez obzira na to je li klijent zatražio izvršenje transakcije)

- činjenice je li klijent zatražio izvršenje transakcije unatoč upozorenju
- činjenice je li društvo prihvatilo zahtjev klijenta za izvršenje transakcije u skladu s donesenim povezanim postupcima.

82. Stoga bi društvo trebalo evidentirati sve relevantne informacije o procjeni prikladnosti, kao što su podatci o klijentu (uključujući način na koji se ti podatci upotrebljavaju i tumače za utvrđivanje klijentova profila na temelju njegova znanja i iskustva) i informacije o investicijskim proizvodima koji se nude klijentu. Te bi evidencije trebale obuhvaćati:

- bilo kakva ažuriranja podataka i informacija pruženih u kontekstu procjene prikladnosti, a posebno promjene u klijentovu profilu koji se temelji na njegovu znanju i iskustvu
- vrste investicijskih proizvoda koji su prikladni za taj profil i obrazloženje takve procjene, kao i bilo kakve promjene te razloge za njih.

83. Društva bi trebala imati uspostavljene mehanizme koji im omogućuju razumijevanje i ublažavanje dodatnih rizika koji bi mogli utjecati na pružanje investicijskih usluga putem internetskih ili digitalnih alata, kao što su zlonamjerne kiberaktivnosti¹⁵.

84. Mehanizmi vođenja evidencije koje su uspostavila društva mogu se razlikovati ovisno o distribucijskom kanalu koji se upotrebljava za pružanje usluga koje ne obuhvaćaju savjetovanje. Na primjer, društva bi trebala:

- ako se usluge pružaju na internetu, razviti informatičke alate za praćenje i pohranu informacija i podataka
- ako se usluge pružaju telefonom, uspostaviti odgovarajuće mehanizme kako bi se osiguralo da društvo može povezati svako upozorenje koje je izdalo s mogućom transakcijom koju klijent odluči izvršiti unatoč tom upozorenju
- ako se usluge pružaju uživo, prikupiti i evidentirati sve relevantne obrasce i dokumente koji se upotrebljavaju u postupku procjene prikladnosti, posebno one koje su potpisali klijent i/ili osoblje društva.

¹⁵ Društva bi trebala razmotriti takve rizike ne samo u pogledu odredbi navedenih u smjernicama, nego i kao dio širih obveza društva u skladu s člankom 16. stavkom 4. Direktive MiFID II koje se odnose na poduzimanje odgovarajućih mjera za osiguravanje neprekidnog i redovitog pružanja investicijskih usluga i obavljanja investicijskih aktivnosti, kao i u pogledu odgovarajućih povezanih zahtjeva iz delegiranih akata.

Utvrđivanje situacija u kojima je potrebno provesti procjenu prikladnosti

članak 16. stavak 2. i članak 25. stavci 3. i 4. Direktive MiFID II te članak 57. Delegirane uredbe)

Smjernica 12.

85. **Društva bi trebala uspostaviti odgovarajuće mehanizme kako bi osigurala da su u mogućnosti utvrditi situacije u kojima je potrebno provesti procjenu prikladnosti i kako bi izbjegla provedbu procjene prikladnosti u situacijama u kojima je potrebno provesti procjenu primjerenosti.**
86. Društva bi trebala imati uspostavljene postupke i kontrole u pogledu interakcije prodajnog osoblja i klijenata kako bi usmjeravala i evidentirala¹⁶ tu interakciju te kako bi osigurala da postoji jasna razlika između transakcija koje se temelje na savjetovanju i onih koje se ne temelje na savjetovanju, s jedne strane, i transakcija koje su obuhvaćene izuzećem u skladu s kojim društvo može izvršiti nalog bez procjene prikladnosti i drugih transakcija koje se ne temelje na savjetovanju, s druge strane.
87. Društva bi trebala imati uspostavljene politike i postupke kako bi osigurala da su u slučaju da se ne provodi procjena prikladnosti ispunjeni uvjeti iz članka 25. stavka 4. Direktive MiFID II za pružanje „usluge koja se sastoji samo od izvršavanja naloga”¹⁷.
88. Društva bi trebala osmisлити, provesti i ažurirati politike i postupke za utvrđivanje toga koji se od njihovih investicijskih proizvoda mogu smatrati „složenima” i „nekompleksnima” za potrebe zahtjeva u pogledu prikladnosti. Osim ako su procijenjeni u odnosu na kriterije iz članka 57. Delegirane uredbe MiFID II, pri čemu su ispunili sve te kriterije, „druge nekompleksne financijske instrumente” iz članka 25. stavka 4. točke (a) podtočke vi. Direktive MiFID II trebalo bi svrstati u kategoriju složenih proizvoda.
89. Politikama i postupcima društava trebalo bi se osigurati da se investicijski proizvodi koji su izričito isključeni s popisa nekompleksnih instrumenata iz članka 25. stavka 4. točke (a) podtočaka od i. do v. MiFID II ni u kojem slučaju ne procjenjuju u odnosu na kriterije iz članka 57. Delegirane uredbe MiFID II u svrhu svrstavanja proizvoda u kategoriju nekompleksnih investicijskih proizvoda za potrebe procjene prikladnosti.
90. Društva bi trebala moći pratiti je li klijent podnio svoj nalog kao odgovor na personaliziranu komunikaciju koja mu je upućena od društva ili u njegovo ime. U takvim bi slučajevima društvo trebalo isključiti transakciju iz „izuzeća u skladu s kojim društvo može izvršiti nalog bez procjene prikladnosti”.

¹⁶ Uz uzimanje u obzir smjernice 11.

¹⁷ To ne sprječava društva da provedu procjenu prikladnosti za sve vrste proizvoda, složene i nekompleksne.

Kontrole

(članak 16. stavak 2., članak 16. stavak 5. drugi podstavak i članak 25. stavak 3. Direktive MiFID II te članak 76. Delegirane uredbe)

Smjernica 13.

91. **Društva bi trebala imati uspostavljene odgovarajuće mehanizme praćenja i kontrole kako bi osigurala usklađenost sa zahtjevima u pogledu prikladnosti.**
92. Ako se društva u postupku procjene prikladnosti oslanjaju na automatizirane sustave ili alate (npr. alati za izradu profila klijenata na temelju njihova znanja i iskustva, automatska upozorenja ili kontrole složenosti investicijskih proizvoda), ti bi sustavi ili alati trebali biti primjereni svrsi i trebalo bi ih periodično pratiti. Društva bi trebala voditi evidenciju o tom praćenju¹⁸.
93. Pri upotrebi automatiziranih kontrola u kontekstu procjene prikladnosti društva bi trebala osigurati da se automatizirane kontrole ne mogu zaobići¹⁹ te bi periodično trebala pratiti pravilno funkcioniranje tih automatiziranih kontrola. Društva bi trebala imati uspostavljene odgovarajuće politike i postupke za rano otkrivanje problema u području informacijske tehnologije.
94. U kontekstu procjene prikladnosti društva bi trebala obratiti posebnu pozornost na složenost investicijskih proizvoda. Na primjer, baze podataka s oznakama složenosti koje se upotrebljavaju za rad s alatima za procjenu prikladnosti trebalo bi redovito preispitivati i ažurirati.
95. Kada se procjena prikladnosti provodi putem sastanaka uživo ili telefonom, u kojem slučaju postoji ljudska intervencija, društva bi u svoje redovite kontrolne postupke trebala uključiti zapisnike sa sastanaka uživo ili snimke telefonskih razgovora kako bi pratila ispunjava li prodajno osoblje svoje dužnosti u kontekstu procjene prikladnosti. Društva bi trebala pratiti te zapisnike ili snimke telefonskih razgovora u okviru svojih kontrolnih postupaka.
96. Društva bi trebala pratiti elemente kao što je omjer upozorenja nakon kojih je uslijedila transakcija i ukupnog broja izdanih upozorenja kako bi mogla ocijeniti ukupnu učinkovitost izdanih upozorenja.

¹⁸ Vidjeti i smjernicu 11.

¹⁹ Iznimke bi trebale biti rezervirane za posebne okolnosti utvrđene u postupcima društva i trebale bi podlijegati posebnom hijerarhijskom odobrenju.