



European Securities and
Markets Authority

Κατευθυντήριες γραμμές

σχετικά με ορισμένες πτυχές των απαιτήσεων που προβλέπονται στη
MiFID II αναφορικά με τη συμβατότητα και την εκτέλεση εντολών



Πίνακας περιεχομένων

I. Πεδίο εφαρμογής	3
II. Νομοθετικές παραπομπές και ορισμοί	4
III. Σκοπός	5
IV. Συμμόρφωση και απαιτήσεις γνωστοποίησης	5
V. Κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με ορισμένες πτυχές των απαιτήσεων που προβλέπονται στη MiFID II αναφορικά με την συμβατότητα και την εκτέλεση εντολών.....	6

I. Πεδίο εφαρμογής

Ποιος;

1. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές ισχύουν για:
 - α. αρμόδιες αρχές και
 - β. επιχειρήσεις.

Τι;

2. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές ισχύουν σε συνάρτηση με το άρθρο 25 παράγραφοι 3 και 4 της οδηγίας MiFID II και τα άρθρα 55 έως 57 του κατ' εξουσιοδότηση κανονισμού. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές ισχύουν επίσης σε συνάρτηση με τις οργανωτικές απαιτήσεις του άρθρου 16 παράγραφοι 2, 5 έως 7 της οδηγίας MiFID II και των άρθρων 21, 72 και 76 του κατ' εξουσιοδότηση κανονισμού, καθώς και του άρθρου 24 παράγραφοι 1, 4 και 5 και του άρθρου 25 παράγραφοι 1, 5 και 6 της οδηγίας MiFID II, στον βαθμό που σχετίζονται με την αξιολόγηση συμβατότητας.

Πότε;

3. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές αρχίζουν να ισχύουν έξι μήνες μετά την ημερομηνία δημοσίευσής τους στον δικτυακό τόπο της ESMA σε όλες τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ.

II. Νομοθετικές παραπομπές και ορισμοί

Νομοθετικές παραπομπές

<i>MiFID II</i>	Οδηγία 2014/65/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 15ης Μαΐου 2014, για τις αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων και την τροποποίηση της οδηγίας 2002/92/ΕΚ και της οδηγίας 2011/61/ΕΕ ¹
<i>Κανονισμός ESMA</i>	Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1095/2010 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 24ης Νοεμβρίου 2010, σχετικά με τη σύσταση Ευρωπαϊκής Εποπτικής Αρχής (Ευρωπαϊκή Αρχή Κινητών Αξιών και Αγορών), την τροποποίηση της απόφασης αριθ. 716/2009/ΕΚ και την κατάργηση της απόφασης 2009/77/ΕΚ ²
<i>Κατ' εξουσιοδότηση κανονισμός</i>	Κατ' εξουσιοδότηση κανονισμός (ΕΕ) 2017/565 της Επιτροπής, της 25ης Απριλίου 2016, για τη συμπλήρωση της οδηγίας 2014/65/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου όσον αφορά τις οργανωτικές απαιτήσεις και τους όρους λειτουργίας των επιχειρήσεων επενδύσεων, καθώς και τους ορισμούς που ισχύουν για τους σκοπούς της εν λόγω οδηγίας ³

Ορισμοί

<i>επενδυτικό προϊόν</i>	χρηματοπιστωτικό μέσο [κατά την έννοια του άρθρου 4 παράγραφος 1 σημείο 15) της MiFID II] ή δομημένη κατάθεση [κατά την έννοια του άρθρου 4 παράγραφος 1 σημείο 43) της MiFID II].
<i>επιχειρήσεις</i>	επιχειρήσεις επενδύσεων [όπως ορίζονται στο άρθρο 4 παράγραφος 1 σημείο 1) της MiFID II] και πιστωτικά ιδρύματα [όπως ορίζονται στο άρθρο 4 παράγραφος 1 σημείο 27) της MiFID II], όταν παρέχουν μη συμβουλευτικές υπηρεσίες, καθώς και εξωτερικοί διαχειριστές οργανισμών εναλλακτικών επενδύσεων (ΔΟΕΕ) [όπως ορίζονται στο άρθρο 5 παράγραφος 1 στοιχείο α) της οδηγίας ΔΟΕΕ ⁴], όταν παρέχουν την παρεπόμενη υπηρεσία που αναφέρεται στο άρθρο 6 παράγραφος 4 στοιχείο β) σημείο iii) της οδηγίας ΔΟΕΕ.

¹ ΕΕ L 173 της 12.6.2014, σ. 349.

² ΕΕ L 331 της 15.12.2010, σ. 84.

³ ΕΕ L 87 της 31.3.2017, σ. 1.

⁴ Οδηγία 2011/61/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 8ης Ιουνίου 2011, σχετικά με τους διαχειριστές οργανισμών εναλλακτικών επενδύσεων και για την τροποποίηση των οδηγιών 2003/41/ΕΚ και 2009/65/ΕΚ και των κανονισμών (ΕΚ) αριθ. 1060/2009 και (ΕΕ) αριθ. 1095/2010 (ΕΕ L 174 της 1.7.2011, σ. 1).

μη συμβουλευτικές υπηρεσίες i) επενδυτικές υπηρεσίες [κατά την έννοια του άρθρου 4 παράγραφος 1 σημείο 2) της MiFID II], πλην επενδυτικών συμβουλών και διαχείρισης χαρτοφυλακίου, και ii) πώληση δομημένων καταθέσεων.

III. Σκοπός

4. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές βασίζονται στο άρθρο 16 παράγραφος 1 του κανονισμού ESMA. Σκοπός των παρουσών κατευθυντήριων γραμμών είναι να αποσαφηνισθεί η εφαρμογή ορισμένων πτυχών των απαιτήσεων συμβατότητας και εκτέλεσης εντολών της οδηγίας MiFID II για την εξασφάλιση κοινής, ομοιόμορφης και συνεπούς εφαρμογής, αντιστοίχως, του άρθρου 25 παράγραφος 3 της MiFID II και των άρθρων 55 και 56 του κατ' εξουσιοδότηση κανονισμού βάσει της MiFID II, καθώς και του άρθρου 25 παράγραφος 4 της MiFID II και του άρθρου 57 του κατ' εξουσιοδότηση κανονισμού βάσει της MiFID II.
5. Η ESMA αναμένει ότι οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές θα προάγουν περαιτέρω τη σύγκλιση ως προς την εφαρμογή των απαιτήσεων συμβατότητας και εκτέλεσης εντολών που προβλέπονται στη MiFID II και ως προς τις εποπτικές προσεγγίσεις των εν λόγω απαιτήσεων, δίνοντας έμφαση σε ορισμένα σημαντικά ζητήματα και αναδεικνύοντας με τον τρόπο αυτό την αξία των υφιστάμενων προτύπων. Συμβάλλοντας στη διασφάλιση της συμμόρφωσης των επιχειρήσεων με τα κανονιστικά πρότυπα, η ESMA αναμένει αντίστοιχη ενίσχυση της προστασίας των επενδυτών.

IV. Συμμόρφωση και υποχρεώσεις υποβολής εκθέσεων

Καθεστώς των κατευθυντήριων γραμμών

6. Σύμφωνα με το άρθρο 16 παράγραφος 3 του κανονισμού ESMA, οι αρμόδιες αρχές και οι συμμετέχοντες στις χρηματοοικονομικές αγορές οφείλουν να καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για να συμμορφωθούν με τις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές.
7. Οι αρμόδιες αρχές προς τις οποίες απευθύνονται οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές οφείλουν να συμμορφωθούν ενσωματώνοντάς τες κατά περίπτωση στα οικεία εθνικά νομικά και/ή εποπτικά πλαίσια, ακόμη και όταν επιμέρους κατευθυντήριες γραμμές απευθύνονται πρωτίστως σε συμμετέχοντες στις χρηματοοικονομικές αγορές. Σε αυτήν την περίπτωση, οι αρμόδιες αρχές πρέπει να διασφαλίζουν, μέσω της άσκησης της εποπτείας τους, ότι οι επιχειρήσεις συμμορφώνονται με τις κατευθυντήριες γραμμές.

Απαιτήσεις γνωστοποίησης

8. Εντός δύο μηνών από την ημερομηνία δημοσίευσης των κατευθυντήριων γραμμών στον δικτυακό τόπο της ESMA σε όλες τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ, οι αρμόδιες αρχές που καλούνται να εφαρμόσουν τις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές πρέπει να ενημερώσουν την ESMA εάν i) συμμορφώνονται, ii) δεν συμμορφώνονται, αλλά

προτίθενται να συμμορφωθούν, ή iii) δεν συμμορφώνονται και δεν προτίθενται να συμμορφωθούν με τις κατευθυντήριες γραμμές.

9. Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης, οι αρμόδιες αρχές πρέπει επίσης να κοινοποιήσουν στην ESMA τους λόγους μη συμμόρφωσης με τις κατευθυντήριες γραμμές, εντός δύο μηνών από την ημερομηνία δημοσίευσης των κατευθυντήριων γραμμών στον δικτυακό τόπο της ESMA σε όλες τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ.
10. Υπόδειγμα για την κοινοποίηση διατίθεται στον δικτυακό τόπο της ESMA. Μετά τη συμπλήρωση του υποδείγματος, αυτό θα πρέπει να διαβιβάζεται στην ESMA.
11. Οι επιχειρήσεις δεν υποχρεούνται να αναφέρουν αν συμμορφώνονται προς τις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές.

V. Κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με ορισμένες πτυχές των απαιτήσεων που προβλέπονται στη MiFID II αναφορικά με τη συμβατότητα και την εκτέλεση εντολών

ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΣΚΟΠΟ ΤΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΤΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΕΝΤΟΛΩΝ

(Άρθρο 24 παράγραφοι 1, 4 και 5 και άρθρο 25 παράγραφοι 3 και 4 της MiFID II)

Κατευθυντήρια γραμμή 1

12. Οι επιχειρήσεις πρέπει, σε εύθετο χρόνο πριν από την παροχή μη συμβουλευτικών υπηρεσιών, να ενημερώνουν τους πελάτες τους, μέσω σαφούς και απλής γλώσσας, σχετικά με την αξιολόγηση συμβατότητας και τον σκοπό της, ο οποίος συνίσταται στη διευκόλυνση της επιχείρησης να ενεργεί προς το βέλτιστο συμφέρον του πελάτη.
13. Η ESMA κρίνει ότι αυτό πρέπει να περιλαμβάνει τα εξής:
 - Σαφή επεξήγηση ότι η επιχείρηση είναι αρμόδια για τη διενέργεια της αξιολόγησης, ώστε οι πελάτες να κατανοούν τον λόγο για τον οποίο καλούνται από την επιχείρηση να παράσχουν συγκεκριμένες πληροφορίες, καθώς και τη σημασία της παροχής πληροφοριών που είναι επικαιροποιημένες, ακριβείς και πλήρεις,
 - Υπενθύμιση ότι η παροχή ακριβών και ολοκληρωμένων απαντήσεων στις ερωτήσεις που θέτει η επιχείρηση για τους σκοπούς της αξιολόγησης συμβατότητας είναι προς το βέλτιστο συμφέρον του πελάτη,
 - Πληροφόρηση σχετικά με τις περιπτώσεις κατά τις οποίες δεν θα πραγματοποιηθεί αξιολόγηση (δηλαδή σε περίπτωση που ο πελάτης δεν παρέχει τις πληροφορίες που του ζητήθηκαν ή οι εν λόγω πληροφορίες δεν επαρκούν για τη διεξαγωγή της αξιολόγησης συμβατότητας ή σε περίπτωση που οι υπηρεσίες παρέχονται δυνάμει

της εξαίρεσης που αφορά την εκτέλεση των εντολών⁵) και τις συνέπειες αυτών. Ωστόσο, η εν λόγω πληροφόρηση δεν θα πρέπει να δίνει την εντύπωση ότι ο πελάτης δύναται σε κάθε περίπτωση, κατόπιν επιλογής του, να μην παρέχει τις πληροφορίες που του ζητούνται⁶.

- Σύντομη επεξήγηση των βασικών διαφορών μεταξύ συμβουλευτικών και μη συμβουλευτικών επενδυτικών υπηρεσιών, λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτήσεις που ισχύουν, προκειμένου να αποφευχθεί οποιαδήποτε σύγχυση μεταξύ των δύο όρων.
14. Σε περίπτωση διαρκούς σχέσης με τον πελάτη, οι επιχειρήσεις δεν θα πρέπει να παρέχουν την προαναφερθείσα πληροφόρηση πριν από την παροχή κάθε μη συμβουλευτικής υπηρεσίας. Στην περίπτωση αυτή, η εν λόγω πληροφόρηση μπορεί να παρέχεται πριν από την παροχή της αρχικής μη συμβουλευτικής υπηρεσίας και, όσον αφορά τις πληροφορίες που αναφέρονται στις δύο πρώτες περιπτώσεις της παραγράφου 13, κάθε φορά που ζητείται από τον πελάτη να επικαιροποιήσει τις πληροφορίες σχετικά με το επίπεδο των γνώσεων και της πείρας του.
 15. Εναπόκειται στις επιχειρήσεις να αποφασίζουν με ποιον τρόπο θα ενημερώνουν τους πελάτες τους σχετικά με την αξιολόγηση της συμβατότητας. Ο μορφότυπος που χρησιμοποιείται για την πληροφόρηση των πελατών θα πρέπει, ωστόσο, να δίνει τη δυνατότητα στις επιχειρήσεις να διατηρούν αρχεία των παρεχόμενων πληροφοριών⁷.
 16. Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να αποφεύγουν να δηλώνουν, ή να δίνουν την εντύπωση, ότι ο πελάτης είναι εκείνος που αποφασίζει για τη συμβατότητα της επενδυτικής υπηρεσίας ή του επενδυτικού προϊόντος ή ότι είναι εκείνος που καθορίζει ποια υπηρεσία ή προϊόν συνάδει με τις δικές του γνώσεις και πείρα. Σε γενικές γραμμές, οι επιχειρήσεις δεν πρέπει να προβαίνουν σε παραπλανητικές δηλώσεις προς τους πελάτες σε σχέση με την υποχρέωση της επιχείρησης να διενεργεί την αξιολόγηση συμβατότητας.
 17. Εφόσον το σύνολο των πληροφοριών προς τους πελάτες συμμορφώνεται με τις συναφείς διατάξεις (περιλαμβανομένων των υποχρεώσεων σχετικά με την παροχή πληροφοριών με χρήση σταθερού μέσου), οι επιχειρήσεις θα πρέπει επίσης να εξετάζουν προσεκτικά την αποτελεσματικότητα των γραπτών γνωστοποιήσεων τους (π.χ., οι γνωστοποιήσεις πρέπει να είναι άμεσα διαθέσιμες στους πελάτες και το περιεχόμενό τους να μην είναι αφανές ή ακατανόητο). Ιδιαίτερα, για επιχειρήσεις που προβαίνουν σε παροχή επιγραμμικών υπηρεσιών (on line services), αυτό μπορεί να περιλαμβάνει :
 - την απόδοση έμφασης στη σχετική πληροφόρηση (π.χ. μέσω της χρήσης χαρακτηριστικών όπως τα αναδυόμενα παράθυρα),

⁵ Επενδυτικές υπηρεσίες που περιλαμβάνουν αποκλειστικά την εκτέλεση ή τη λήψη και διαβίβαση εντολών του πελάτη σχετικά με επενδυτικά προϊόντα που ορίζονται στη MiFID II ως «μη πολύπλοκα».

⁶ Βλ. επίσης παράγραφο 28

⁷ Λαμβάνοντας παράλληλα υπόψη την κατευθυντήρια γραμμή 11.

- την εξέταση του κατά πόσον ορισμένες πληροφορίες θα πρέπει να συνοδεύονται από διαδραστικό κείμενο [π.χ. μέσω της χρήσης σχεδιαστικών χαρακτηριστικών όπως οι «συμβουλές εργαλείου» ("tooltips")] ή από άλλα μέσα για την παροχή πρόσθετων πληροφοριών στους πελάτες που αναζητούν αναλυτικότερη ενημέρωση (π.χ. μέσω μιας ενότητας «Συχνές ερωτήσεις»).

ΓΝΩΡΙΣΤΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΣΑΣ ΚΑΙ ΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΣΑΣ

Αναγκαίες ρυθμίσεις για την κατανόηση των πελατών

(Άρθρο 16 παράγραφος 2 και άρθρο 25 παράγραφος 3 της MiFID II και άρθρο 55 του κατ' εξουσιοδότηση κανονισμού).

Κατευθυντήρια γραμμή 2

18. **Οι πολιτικές και διαδικασίες των επιχειρήσεων θα πρέπει να έχουν ως στόχο να δίνουν τη δυνατότητα στις εν λόγω επιχειρήσεις να συλλέγουν όλες τις αναγκαίες πληροφορίες για τη διενέργεια της αξιολόγησης συμβατότητας σε σχέση με τα συγκεκριμένα είδη προσφερόμενων ή ζητούμενων προϊόντων⁸.**
19. Οι επιχειρήσεις θεσπίζουν, εφαρμόζουν και διατηρούν επαρκείς πολιτικές και διαδικασίες (συμπεριλαμβανομένων των κατάλληλων εργαλείων), προκειμένου να ζητούν από τον υφιστάμενο πελάτη ή τον δυνητικό πελάτη να παρέχει πληροφορίες όσον αφορά τις γνώσεις και την πείρα του στον τομέα των επενδύσεων που σχετίζονται με το συγκεκριμένο είδος προσφερόμενης ή ζητούμενης επενδυτικής υπηρεσίας ή επενδυτικού προϊόντος. Οι εν λόγω πληροφορίες περιλαμβάνουν, κατά περίπτωση, τα στοιχεία που απαριθμούνται στο άρθρο 55 παράγραφος 1 του κατ' εξουσιοδότηση κανονισμού.
20. Για τον σκοπό αυτό, οι πολιτικές και οι διαδικασίες της επιχείρησης θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι δεν αποφεύγουν να ζητούν πληροφορίες ή ότι δεν αποτρέπουν τους υπάρχοντες πελάτες ή δυνητικούς πελάτες με κανέναν τρόπο από το να παρέχουν πληροφορίες σχετικά με τις γνώσεις και την πείρα τους.
21. Είναι στη διακριτική ευχέρεια των επιχειρήσεων ο καθορισμός των μέσων με τα οποία θα ζητήσουν από τον πελάτη να παράσχει πληροφορίες σχετικά με τις γνώσεις και την πείρα του. Θα μπορούν να χρησιμοποιούν ερωτηματολόγια (και σε ψηφιακή μορφή) τα οποία συμπληρώνονται από τους πελάτες τους ή πληροφορίες που συλλέγονται κατά τη διάρκεια συζητήσεων μαζί τους για τη διενέργεια της αξιολόγησης συμβατότητας. Σε τέτοιες περιπτώσεις, οι επιχειρήσεις θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι ερωτήσεις που θέτουν στους πελάτες τους είναι αρκετά συγκεκριμένες και εύληπτες και ότι τυχόν άλλες μέθοδοι συλλογής πληροφοριών, όπως η χρήση δεδομένων συναλλαγών για ορισμένα είδη προϊόντων ενός υφιστάμενου πελάτη με στόχο την αξιολόγηση της πείρας του, έχουν σχεδιαστεί για την απόκτηση των απαραίτητων πληροφοριών σχετικά με το επίπεδο γνώσεων και πείρας του πελάτη. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό όταν οι

⁸ Λαμβάνοντας παράλληλα υπόψη την κατευθυντήρια γραμμή 3.

επιχειρήσεις συλλέγουν τις πληροφορίες μέσω επιγραμμικού διαύλου (on line channel) χωρίς να μεσολαβεί οποιαδήποτε ανθρώπινη αλληλεπίδραση.

22. Κατά τον σχεδιασμό των ερωτηματολογίων που αποβλέπουν στη συλλογή πληροφοριών σχετικά με τους πελάτες τους με σκοπό τη διενέργεια αξιολόγησης συμβατότητας, οι επιχειρήσεις θα πρέπει να γνωρίζουν και να λαμβάνουν υπόψη τους συνηθέστερους λόγους για τους οποίους οι επενδυτές δίνουν ενδεχομένως εσφαλμένες απαντήσεις στα ερωτηματολόγια. Ειδικότερα:
- Θα πρέπει να λαμβάνεται η δέουσα μέριμνα ώστε το ερωτηματολόγιο να είναι σαφές, πλήρες και κατανοητό και να αποφεύγονται διατυπώσεις που παραπλανούν, προκαλούν σύγχυση ή πάσχουν από έλλειψη ακρίβειας και υπερβολική χρήση τεχνικών όρων (π.χ., συντομογραφίες),
 - Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να εξετάζουν με τη δέουσα προσοχή τη διάταξη και τη μορφή των ερωτηματολογίων και θα πρέπει να αποφεύγουν να κατευθύνουν τις επιλογές των επενδυτών (πχ., γραμματοσειρά, διάστιχο...),
 - Η συλλογή πληροφοριών για μια σειρά θεμάτων μέσω μίας και μόνο ερώτησης θα πρέπει να αποφεύγεται,
 - Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να εξετάζουν με τη δέουσα προσοχή τη σειρά των ερωτήσεων, ώστε να διασφαλίζεται η αποτελεσματική συλλογή πληροφοριών,
 - Προκειμένου να αποτραπούν οι εικασίες εκ μέρους του πελάτη, οι οποίες ισοδυναμούν με μη αξιόπιστες πληροφορίες, ο πελάτης θα πρέπει να είναι σε θέση να απαντήσει ότι δεν γνωρίζει πώς να απαντήσει στην ερώτηση.
23. Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να διαθέτουν διαδικασίες και μηχανισμούς για τον περιορισμό του κινδύνου παράκαμψης των απαιτήσεων, ώστε να διασφαλίζεται ότι οι συλλεχθείσες πληροφορίες αποτυπώνουν επαρκώς το επίπεδο των γνώσεων και της πείρας του πελάτη. Για παράδειγμα, οι επιχειρήσεις θα μπορούσαν: να εξετάζουν την πιθανότητα να τίθεται όριο στο πόσες φορές μπορεί ένας πελάτης να απαντήσει σε ερωτηματολόγιο(α) εντός μιας ορισμένης χρονικής περιόδου, να χρησιμοποιούν διαφορετικά ερωτηματολόγια όταν ο πελάτης ζητά να συμπληρώσει ξανά το ερωτηματολόγιο και/ή να χρησιμοποιούν μια περίοδο αναμονής. Σε περίπτωση λήψης των εν λόγω μέτρων, θα μπορούσε να επιτραπεί στον πελάτη να προβεί παρόλ' αυτά στη συναλλαγή, εφόσον έχει εκδοθεί προειδοποίηση αναφορικά με συναλλαγές για τις οποίες ο πελάτης δεν έχει επαρκείς γνώσεις και πείρα⁹. Οι επιχειρήσεις θα μπορούσαν, επίσης, να εφαρμόσουν λοιπούς ελέγχους, για να διασφαλίσουν ότι ο πελάτης δεν μπορεί να επαναλάβει το ερωτηματολόγιο αρκετές φορές ώστε να «ελέγξει» τι είδους απαντήσεις χρειάζονται για την επίτευξη του επιθυμητού αποτελέσματος.

⁹ Βλ. κατευθυντήρια γραμμή 9.

24. Δεδομένου ότι η ευθύνη της συλλογής των σχετικών πληροφοριών από τους πελάτες εναπόκειται στην επιχείρηση, οι επιχειρήσεις θα πρέπει να λαμβάνουν όλα τα εύλογα μέτρα ώστε να αξιολογούν επαρκώς τον βαθμό στον οποίο ο πελάτης κατανοεί τα κύρια χαρακτηριστικά και τους κινδύνους που σχετίζονται με τα συγκεκριμένα είδη επενδυτικών προϊόντων που παρέχονται από την επιχείρηση ή τουλάχιστον με τα είδη προϊόντων για τα οποία εκδηλώνει ενδιαφέρον ο πελάτης. Η παραπάνω αξιολόγηση εξετάζει αν ο πελάτης κατανοεί τη σχέση μεταξύ κινδύνου και απόδοσης επενδύσεων, για παράδειγμα, μέσω της χρήσης ερωτηματολογίων με ερωτήσεις πολλαπλών επιλογών που έχουν ως στόχο την αξιολόγηση των πραγματικών γνώσεων του πελάτη για τα συγκεκριμένα είδη επενδυτικών προϊόντων.
25. Κατά την αξιολόγηση των γνώσεων του πελάτη, οι επιχειρήσεις θα πρέπει να διαθέτουν μηχανισμούς που διασφαλίζουν ότι δεν ζητείται από τους πελάτες να προβούν σε αυτοαξιολόγηση. Ιδιαίτερα σημαντική για την ορθή αξιολόγηση των γνώσεων του πελάτη είναι η αντιμετώπιση του κινδύνου που ενέχει η ενδεχόμενη τάση του πελάτη να υπερεκτιμά τις γνώσεις του, καθώς και η διασφάλιση της συνέπειας των απαντήσεων του πελάτη¹⁰. Οι επιχειρήσεις θα πρέπει, πιο συγκεκριμένα, να αποφεύγουν τη χρήση ερωτήσεων τύπου «ναι ή όχι» και/ή μια προσέγγιση αυτοαξιολόγησης όπου η απάντηση συνίσταται στην επιλογή τετραγωνιδίων, όταν ρωτούν τον πελάτη εάν έχει επαρκείς γνώσεις για τα κύρια χαρακτηριστικά και τους κινδύνους συγκεκριμένων ειδών επενδυτικών προϊόντων (για παράδειγμα, οι επιχειρήσεις θα πρέπει να αποφεύγουν να υποβάλλουν κατάλογο με τα επενδυτικά προϊόντα και να ζητούν από τον πελάτη να υποδείξει ποια προϊόντα κατανοεί). Η αυτοαξιολόγηση πρέπει να αντισταθμίζεται από αντικειμενικά κριτήρια. Για παράδειγμα:
- Αντί να ρωτά αν ο πελάτης κατανοεί τις έννοιες της αντιστάθμισης κινδύνου-απόδοσης σε συγκεκριμένα είδη επενδυτικών προϊόντων, η επιχείρηση επενδύσεων θα πρέπει, λόγου χάρη, να θέσει ερωτήματα στους πελάτες για ορισμένα πρακτικά παραδείγματα καταστάσεων που ενδέχεται να προκύψουν στην πράξη, για παράδειγμα, με τη χρήση γραφημάτων ή μέσω ευνοϊκών και αρνητικών σεναρίων που βασίζονται σε εύλογες υποθέσεις,
 - Αντί να ρωτά αν ο πελάτης έχει επαρκείς γνώσεις για τα κύρια χαρακτηριστικά και τους κινδύνους συγκεκριμένων ειδών επενδυτικών προϊόντων, η επιχείρηση θα πρέπει, λόγου χάρη, να θέτει ερωτήσεις που έχουν ως στόχο να αξιολογηθούν οι πραγματικές γνώσεις του πελάτη για τα συγκεκριμένα είδη επενδυτικών προϊόντων, για παράδειγμα, θέτοντας στον πελάτη ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής στις οποίες ο πελάτης πρέπει να δώσει τη σωστή απάντηση,
26. Κατά την αξιολόγηση της πείρας ενός πελάτη, η επιχείρηση θα πρέπει να αποφεύγει τη χρήση υπερβολικά γενικών ερωτήσεων με απαντήσεις του τύπου «ναι ή όχι» και/ή μια πολύ γενική προσέγγιση επιλογής τετραγωνιδίου. Αντί να ρωτά τον πελάτη αν νιώθει ότι διαθέτει επαρκή πείρα για να επενδύσει σε ορισμένα προϊόντα, η επιχείρηση θα πρέπει, λόγου χάρη, να τον ρωτά με ποια συγκεκριμένα είδη επενδυτικών προϊόντων είναι

¹⁰ Βλ. κατευθυντήρια γραμμή 4.

εξοικειωμένος, καθώς και πόσο πρόσφατη είναι η πείρα του από συναλλαγές με τέτοια προϊόντα και πόσο συχνά πραγματοποιεί τέτοιες συναλλαγές.

27. Σε περίπτωση επιγραμμικών υπηρεσιών (on line services) , οι επιχειρήσεις θα πρέπει να σχεδιάζουν τα ερωτηματολόγια τους, λαμβάνοντας υπόψη παράγοντες όπως οι εξής:
- Κατά πόσον οι ερωτήσεις είναι επαρκώς σαφείς και/ή κατά πόσον το ερωτηματολόγιο έχει σχεδιαστεί για να παρέχει πρόσθετες διευκρινίσεις ή παραδείγματα στους πελάτες όταν αυτό κρίνεται αναγκαίο [π.χ. μέσω της χρήσης σχεδιαστικών χαρακτηριστικών όπως οι «συμβουλές εργαλείου» («tooltips») ή τα αναδυόμενα παράθυρα],
 - Κατά πόσον παρέχεται στους πελάτες κάποια δυνατότητα ανθρώπινης αλληλεπίδρασης/υποστήριξης κατά τη συμπλήρωση του επιγραμμικού ερωτηματολογίου (συμπεριλαμβανομένης της απομακρυσμένης αλληλεπίδρασης μέσω μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω κινητού τηλεφώνου),
 - Κατά πόσον έχουν ληφθεί μέτρα για την αντιμετώπιση αντιφατικών απαντήσεων των πελατών [όπως είναι η ενσωμάτωση στο ερωτηματολόγιο σχεδιαστικών χαρακτηριστικών που προειδοποιούν τους πελάτες, όταν οι απαντήσεις τους παρουσιάζουν εσωτερικές ασυνέπειες, προτείνοντάς τους να επανεξετάσουν τις απαντήσεις τους ή η εφαρμογή συστημάτων αυτόματης εμφάνισης δείκτη σφάλματος («flag») στις προδήλως αντιφατικές πληροφορίες που παρέχονται από τον πελάτη ούτως ώστε να τύχουν επανεξέτασης ή παρακολούθησης από την επιχείρηση].
28. Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να αποφεύγουν να προβαίνουν σε προειδοποίηση του πελάτη ότι δεν είναι σε θέση να προσδιορίσουν κατά πόσον η προβλεπόμενη επενδυτική υπηρεσία ή το επενδυτικό προϊόν είναι κατάλληλο(ο) για εκείνον, αν δεν έχουν προηγουμένως ζητήσει από τον πελάτη πληροφορίες για τις γνώσεις και την πείρα του. Οι επιχειρήσεις θα πρέπει επίσης να αποφεύγουν να αποδίδουν έμφαση στη δυνατότητα του πελάτη να προβαίνει σε συναλλαγή χωρίς την εν λόγω αξιολόγηση. Σε αυτές τις καταστάσεις, προειδοποίηση θα πρέπει να εκδίδεται μόνο όταν η αξιολόγηση συμβατότητας δεν μπορεί να ολοκληρωθεί, επειδή ο πελάτης δεν απάντησε στο σύνολο ή σε μέρος των ερωτήσεων.¹¹
29. Σε περίπτωση που οι επιχειρήσεις συμπληρώνουν εκ των προτέρων απαντήσεις με βάση το ιστορικό συναλλαγών του πελάτη στην εν λόγω επιχείρηση (π.χ., μέσω άλλης επενδυτικής υπηρεσίας), θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι χρησιμοποιούνται μόνο αντικειμενικές, συναφείς και αξιόπιστες πληροφορίες και ότι δίνεται η ευκαιρία στον πελάτη να επανεξετάσει και, εν ανάγκη, να διορθώσει και/ή να συμπληρώσει κάθε μία από τις προσυμπληρωμένες απαντήσεις ούτως ώστε να διασφαλίζεται η ακρίβεια τυχόν

¹¹ Λαμβάνοντας παράλληλα υπόψη την κατευθυντήρια γραμμή 9.

προϋπαρχουσών πληροφοριών. Οι επιχειρήσεις θα πρέπει επίσης να αποφεύγουν να υποθέτουν την πείρα του πελάτη βασιζόμενες σε υποθέσεις.

30. Για τους σκοπούς της αξιολόγησης συμβατότητας, οι επιχειρήσεις θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη μόνο τις πληροφορίες για τις γνώσεις και την πείρα του πελάτη. Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να αποφεύγουν να δίνουν την εντύπωση στους πελάτες ότι οι συλλεχθείσες πληροφορίες, πέραν όσων σχετίζονται με τις γνώσεις και την πείρα του πελάτη, και ιδίως οι πληροφορίες που αφορούν τη χρηματοοικονομική κατάσταση και τους επενδυτικούς στόχους του πελάτη, οι οποίες ενδέχεται να συλλέγονται για άλλους σκοπούς (π.χ., στο πλαίσιο της διαδικασίας παρακολούθησης του προϊόντος ή στο πλαίσιο συμβουλευτικών υπηρεσιών προς τον ίδιο πελάτη), λαμβάνονται υπόψη κατά τη διενέργεια της αξιολόγησης συμβατότητας.

Έκταση των πληροφοριών που συλλέγονται από τους πελάτες (αναλογικότητα)

(Άρθρο 25 παράγραφος 3 της MiFID II και άρθρο 55 του κατ' εξουσιοδότηση κανονισμού)

Κατευθυντήρια γραμμή 3

31. **Κατά τον καθορισμό της έκτασης των πληροφοριών που πρέπει να ζητηθούν από τον πελάτη ή τον δυνητικό πελάτη αναφορικά με τις γνώσεις και την πείρα του, οι επιχειρήσεις θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη το είδος και τα χαρακτηριστικά των επενδυτικών προϊόντων ή υπηρεσιών προς εξέταση (δηλαδή το επίπεδο πολυπλοκότητας και κινδύνου των επενδυτικών προϊόντων ή υπηρεσιών) και τα χαρακτηριστικά του πελάτη.**
32. Σύμφωνα με το άρθρο 25 παράγραφος 3 της οδηγίας MiFID II, πριν από την παροχή μη συμβουλευτικών υπηρεσιών για τις οποίες απαιτείται αξιολόγηση συμβατότητας, οι επιχειρήσεις ζητούν από τον πελάτη ή τον δυνητικό πελάτη να παρέχει πληροφορίες σχετικά με τις γνώσεις και την πείρα του στον τομέα των επενδύσεων σε σχέση με το συγκεκριμένο είδος προσφερόμενου ή ζητούμενου προϊόντος ή υπηρεσίας, ώστε να μπορεί η επιχείρηση να εκτιμήσει κατά πόσο η σχεδιαζόμενη επενδυτική υπηρεσία ή προϊόν ενδείκνυται για τον πελάτη.
33. Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι ζητούν πληροφορίες που λαμβάνουν υπόψη το είδος και τα χαρακτηριστικά των επενδυτικών προϊόντων ή υπηρεσιών προς εξέταση (δηλαδή το επίπεδο πολυπλοκότητας και κινδύνου των επενδυτικών προϊόντων ή υπηρεσιών) και τα χαρακτηριστικά του πελάτη.
34. Πιο συγκεκριμένα, προκειμένου να διασφαλίζεται ότι μπορούν να διενεργούν την αξιολόγηση συμβατότητας σύμφωνα με το ίδιο πρότυπο ανεξαρτήτως του επενδυτικού προϊόντος ή υπηρεσίας προς εξέταση, όταν παρέχουν πρόσβαση σε επενδυτικά προϊόντα μεγαλύτερης πολυπλοκότητας ή υψηλότερου κινδύνου, οι επιχειρήσεις θα πρέπει να ξετάζουν προσεκτικά το κατά πόσον χρειάζεται να ζητούν πιο διεξοδικές πληροφορίες σχετικά με τις γνώσεις και την πείρα του πελάτη σε σχέση με αυτές που θα ζητούσαν αν επρόκειτο για επενδυτικά προϊόντα μικρότερης πολυπλοκότητας ή

χαμηλότερου κινδύνου. Το παραπάνω θα δώσει τη δυνατότητα στις επιχειρήσεις, με βάση τις απαντήσεις που δίνονται, να αξιολογούν την ικανότητα του πελάτη να κατανοεί τους κινδύνους που ενέχουν τα εν λόγω χρηματοπιστωτικά μέσα. Για τα επενδυτικά προϊόντα που χαρακτηρίζονται από υψηλό βαθμό πολυπλοκότητας ή κινδύνου (παραδείγματος χάριν, παράγωγα χρηματοπιστωτικά μέσα ή μοχλευμένα προϊόντα), οι επιχειρήσεις θα πρέπει να διενεργούν, με βάση τις απαντήσεις που δίνονται, αξιόπιστη αξιολόγηση των γνώσεων και της πείρας του πελάτη, συμπεριλαμβανομένης, για παράδειγμα, της αξιολόγησης της ικανότητάς του να κατανοεί τους μηχανισμούς που προσδίδουν στο επενδυτικό προϊόν «μεγαλύτερη πολυπλοκότητα ή υψηλότερο κίνδυνο», του κατά πόσο ο πελάτης έχει ήδη πραγματοποιήσει συναλλαγές στα εν λόγω προϊόντα, το χρονικό διάστημα κατά το οποίο πραγματοποιεί τέτοιες συναλλαγές κ.λπ.

35. Ανάλογα με το επίπεδο πολυπλοκότητας των συναφών επενδυτικών προϊόντων, η επιχείρηση θα πρέπει να αξιολογήσει με ακριβέστερο τρόπο τις γνώσεις και την πείρα του πελάτη και όχι αποκλειστικά βάσει του είδους στο οποίο ανήκει το προϊόν (π.χ. χρέος μειωμένης εξασφάλισης αντί για εν γένει ομόλογα).
36. Όταν η επιχείρηση σκοπεύει να παράσχει μη συμβουλευτική υπηρεσία η οποία διαθέτει ιδιαίτερα χαρακτηριστικά, η επιχείρηση θα πρέπει επίσης, πριν από την παροχή της εν λόγω υπηρεσίας, να διενεργήσει αξιολόγηση συμβατότητας σχετική με τα εν λόγω ιδιαίτερα χαρακτηριστικά. Αυτό θα έβρισκε εφαρμογή, για παράδειγμα, στην περίπτωση πακέτων υπηρεσιών ή προϊόντων, για τα οποία, όπως απαιτείται στο άρθρο 25 παράγραφος 3 της MiFID II, η επιχείρηση πρέπει να εξετάζει κατά πόσον είναι κατάλληλο το συνολικό πακέτο. Για παράδειγμα, αν η επιχείρηση σκοπεύει να παράσχει τόσο υπηρεσίες εκτέλεσης εντολών όσο και την παρεπόμενη υπηρεσία της χορήγησης δανείων που επιτρέπουν στον πελάτη να πραγματοποιήσει τη συναλλαγή, το εν λόγω πακέτο υπηρεσιών θα έχει διαφορετικούς κινδύνους σε σχέση με αυτούς που έχει κάθε ένα από τα επιμέρους στοιχεία όταν αυτά εξετάζονται μεμονωμένα. Για να ληφθούν υπόψη οι εν λόγω διαφορές κατά τη διενέργεια της αξιολόγησης συμβατότητας, η αξιολόγηση δεν θα πρέπει να αφορά μόνο τα σκοπούμενα επενδυτικά προϊόντα, αλλά και την παρεπόμενη υπηρεσία της χορήγησης δανείων και τους κινδύνους που απορρέουν από τον συνδυασμό και των δύο. Ένα ακόμη παράδειγμα θα ήταν η περίπτωση μιας επιχείρησης που δίνει τη δυνατότητα στους πελάτες να ανοίξουν μια αρνητική θέση μέσω της πώλησης ενός επενδυτικού προϊόντος. Σε αυτό το πλαίσιο, η επιχείρηση θα πρέπει ειδικά να αξιολογεί κατά πόσο ο πελάτης έχει τις απαραίτητες γνώσεις και πείρα για να κατανοήσει τους κινδύνους που ενέχουν οι αρνητικές θέσεις.
37. Υπενθυμίζεται ότι, σύμφωνα με το άρθρο 56 παράγραφος 1 δεύτερο εδάφιο του κατ' εξουσιοδότηση κανονισμού βάσει της MiFID II, επιτρέπεται στην επιχείρηση να θεωρήσει ότι ένας επαγγελματίας πελάτης διαθέτει την αναγκαία πείρα και τις απαιτούμενες γνώσεις για να κατανοήσει τους κινδύνους που συνδέονται με τις επενδυτικές υπηρεσίες ή συναλλαγές ή τα είδη συναλλαγών ή προϊόντων για τα οποία ο πελάτης έχει κατηγοριοποιηθεί ως επαγγελματίας.

Αξιοπιστία των πληροφοριών που αφορούν τους πελάτες

(Άρθρο 25 παράγραφος 3 της MiFID II και άρθρο 55 παράγραφος 3 του κατ' εξουσιοδότηση κανονισμού)

Κατευθυντήρια γραμμή 4

38. **Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να λαμβάνουν εύλογα μέτρα και να διαθέτουν κατάλληλα εργαλεία ώστε να διασφαλίζουν ότι οι πληροφορίες που παρέχονται από τους πελάτες τους είναι αξιόπιστες, συνεπείς και δεν βασίζονται αδικαιολόγητα σε αυτοαξιολογήσεις των πελατών.**
39. Αν οι πληροφορίες που συλλέχθηκαν δεν είναι επαρκώς αξιόπιστες και συνεπείς, αυτό θα σήμαινε ότι δεν έχουν ληφθεί επαρκείς πληροφορίες για τη διενέργεια της αξιολόγησης συμβατότητας και ότι οι επιχειρήσεις θα πρέπει να εκδώσουν προειδοποίηση προς τον πελάτη σύμφωνα με το άρθρο 25 παράγραφος 3 τρίτο εδάφιο της οδηγίας MiFID II.
40. Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να λαμβάνουν εύλογα μέτρα για να ελέγχουν την αξιοπιστία, την ακρίβεια και τη συνέπεια των συλλεχθεισών πληροφοριών σχετικά με τους πελάτες και να μη βασίζονται μόνο στο γεγονός ότι οι πελάτες οφείλουν να παρέχουν ορθές, επικαιροποιημένες και πλήρεις πληροφορίες, όπως είναι αναγκαίο για την αξιολόγηση συμβατότητας. Τα εν λόγω μέτρα θα μπορούσαν να περιλαμβάνουν, για παράδειγμα, το αίτημα παροχής περαιτέρω διευκρινίσεων από τον πελάτη, όταν οι συλλεχθείσες πληροφορίες αναφορικά με τις γνώσεις και την πείρα του δείχνουν ότι έχει περισσότερες γνώσεις για σύνθετες ομολογίες παρά για απλές ομολογίες (vanilla bonds).
41. Οι πολιτικές και διαδικασίες των επιχειρήσεων θα πρέπει να έχουν ως στόχο την αξιολόγηση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας των μέσων που χρησιμοποιούνται για τη συλλογή πληροφοριών σχετικά με τις γνώσεις και την πείρα των πελατών ή δυνητικών πελατών. Εάν οι επιχειρήσεις στηρίζονται σε εργαλεία τα οποία πρόκειται να χρησιμοποιηθούν από τους πελάτες στο πλαίσιο της διαδικασίας αξιολόγησης της συμβατότητας (όπως επιγραμματικά ερωτηματολόγια ή λογισμικό το οποίο αξιολογεί κατά πόσο είναι κατάλληλο ένα επενδυτικό προϊόν ή αν θα πρέπει, αντιθέτως, να εκδίδεται προειδοποίηση, δηλαδή «λογισμικό κατάρτισης προφίλ»), θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι διαθέτουν κατάλληλα συστήματα και ελέγχους ώστε να εξασφαλίζεται ότι τα εργαλεία είναι κατάλληλα για τον επιδιωκόμενο σκοπό και παράγουν ικανοποιητικά αποτελέσματα. Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να περιλαμβάνουν ελέγχους συνεκτικότητας των απαντήσεων που παρέχουν οι πελάτες σε ερωτηματολόγια, προκειμένου να επισημαίνονται οι αντιφάσεις μεταξύ διαφορετικών συλλεχθέντων πληροφοριακών στοιχείων.
42. Για να διασφαλίζεται η συνεκτικότητα των πληροφοριών που αφορούν τους πελάτες, οι επιχειρήσεις θα πρέπει να εξετάζουν τις συλλεχθείσες πληροφορίες ως σύνολο. Οι επιχειρήσεις πρέπει να εντοπίζουν τυχόν αντιφάσεις μεταξύ διαφορετικών συλλεχθεισών πληροφοριών, προκειμένου να επιλύουν τυχόν σχετικές δυνητικές αναντιστοιχίες ή ανακρίβειες. Οι επιχειρήσεις πρέπει να διασφαλίζουν ότι η αξιολόγηση των

πληροφοριών που συλλέγουν για τους πελάτες τους διενεργείται με τη δέουσα συνέπεια, ανεξαρτήτως των μέσων που χρησιμοποιούν για τη συλλογή των εν λόγω πληροφοριών.

Επικαιροποίηση των πληροφοριών που αφορούν τον πελάτη

(Άρθρο 16 παράγραφος 2 και άρθρο 25 παράγραφος 3 της MiFID II και άρθρο 55 παράγραφος 3 του κατ' εξουσιοδότηση κανονισμού)

Κατευθυντήρια γραμμή 5

43. **Όταν βασίζονται σε πληροφορίες για τις γνώσεις και την πείρα του πελάτη οι οποίες είχαν συλλεχθεί στο παρελθόν, οι επιχειρήσεις θα πρέπει να καταρτίζουν διαδικασίες που θα καθορίζουν τη συχνότητα επικαιροποίησης των εν λόγω πληροφοριών, για να εξασφαλίζεται ότι οι πληροφορίες παραμένουν επικαιροποιημένες και ότι είναι ακριβείς και πλήρεις για τους σκοπούς της αξιολόγησης συμβατότητας.**
44. Για τους σκοπούς της αξιολόγησης συμβατότητας, οι επιχειρήσεις θα μπορούν είτε να συλλέγουν πληροφορίες σχετικά με τις γνώσεις και την πείρα ενός πελάτη κάθε φορά που πρόκειται να προσφερθεί ή να ζητηθεί ένα επενδυτικό προϊόν (σε περίπτωση μεμονωμένων συναλλαγών) είτε να βασίζονται σε πληροφορίες που συλλέχθηκαν στο παρελθόν, υπό την προϋπόθεση ότι οι εν λόγω πληροφορίες είναι επικαιροποιημένες.
45. Η ESMA αναγνωρίζει ότι το ζήτημα της επικαιροποίησης των πληροφοριών στο πλαίσιο της αξιολόγησης συμβατότητας είναι διαφορετικής φύσεως συγκριτικά με αυτό της αξιολόγησης καταλληλότητας, διότι οι πληροφορίες σχετικά με τις γνώσεις και την πείρα ενός πελάτη θα τείνουν να είναι λιγότερο μεταβλητές σε σχέση με άλλα στοιχεία της αξιολόγησης καταλληλότητας, καθώς και διότι οι γνώσεις και η πείρα γενικά αυξάνονται με την πάροδο του χρόνου. Επομένως, η συχνότητα επικαιροποίησης των πληροφοριών που αφορούν τους πελάτες θα μπορούσε να είναι χαμηλότερη στην αξιολόγηση συμβατότητας απ' ό,τι στην αξιολόγηση καταλληλότητας. Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να αναπτύξουν πολιτική τακτικότερης αξιολόγησης των γνώσεων και της πείρας όσον αφορά ομάδες πελατών που θεωρούνται περισσότερο ευάλωτοι.
46. Η αξιολόγηση συμβατότητας θα πρέπει να εκτελείται με βάση αξιόπιστες πληροφορίες για τις γνώσεις και την πείρα του πελάτη. Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να εφαρμόζουν διαδικασίες που έχουν ως στόχο να καθιστούν διαθέσιμες στην επιχείρηση επικαιροποιημένες πληροφορίες για τις γνώσεις και την πείρα του πελάτη κάθε φορά που προσφέρεται ή ζητείται ένα προϊόν. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί, για παράδειγμα, αν η επιχείρηση ζητά από τους πελάτες με τους οποίους διατηρεί διαρκή συμβατική σχέση να την ενημερώνουν για τυχόν αλλαγές ή επικαιροποιήσεις όσον αφορά τις πληροφορίες που παρασχέθηκαν στην αρχή της συμβατικής σχέσης. Οι επιχειρήσεις θα πρέπει, επίσης, να έχουν κατάλληλες διαδικασίες για την αντιμετώπιση περιπτώσεων κατά τις οποίες ο πελάτης δεν απαντά στις ερωτήσεις τους όσον αφορά τυχόν αλλαγές ή επικαιροποιήσεις των πληροφοριών που παρασχέθηκαν αρχικά.

47. Οι πληροφορίες θα μπορούσαν να επικαιροποιηθούν, για παράδειγμα, μέσω της αποστολής ενός ερωτηματολογίου στους πελάτες ή παρέχοντας στους πελάτες τις πληροφορίες που έχει διαθέσιμες η επιχείρηση και ζητώντας τους να επιβεβαιώσουν ότι παραμένουν ακριβείς, πλήρεις και επικαιροποιημένες. Αν οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν σε ένα τέτοιο ερωτηματολόγιο προσυμπληρωμένες απαντήσεις βάσει του ιστορικού συναλλαγών του πελάτη με την εν λόγω επιχείρηση, οι επιχειρήσεις θα πρέπει να εξασφαλίζουν ότι χρησιμοποιούνται μόνο εντελώς αντικειμενικές, συναφείς και αξιόπιστες πληροφορίες για την εκ των προτέρων συμπλήρωση των εν λόγω απαντήσεων και ότι ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να επανεξετάσει και, εφόσον είναι απαραίτητο, να διορθώσει κάθε μία από τις προσυμπληρωμένες απαντήσεις και να τις συμπληρώσει. Σχετικές ενέργειες μετά την επικαιροποίηση ενδέχεται να περιλαμβάνουν την αλλαγή του επιπέδου γνώσεων και πείρας του πελάτη βάσει των επικαιροποιημένων πληροφοριών που συλλέχθηκαν.
48. Προκειμένου να αποφύγουν να βασίζονται σε πληροφορίες πελατών οι οποίες είναι ελλιπείς, ανακριβείς ή παρωχημένες, οι επιχειρήσεις θα πρέπει να διαθέτουν ρυθμίσεις, για να διασφαλίζεται ότι ζητούν από τον πελάτη να επικαιροποιήσει τις πληροφορίες σχετικά με τις γνώσεις και την πείρα του μόλις αυτός λάβει γνώση μιας σχετικής αλλαγής που θα μπορούσε να επηρεάσει το επίπεδο γνώσεων και πείρας του.
49. Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να λάβουν μέτρα για τον περιορισμό του κινδύνου να παρακινήσουν τον πελάτη να επικαιροποιήσει το επίπεδο γνώσεων και πείρας του, με αποτέλεσμα να προκύψει ως κατάλληλο ένα συγκεκριμένο επενδυτικό προϊόν το οποίο στην πραγματικότητα είναι ακατάλληλο για εκείνον, καθώς δεν έχει υπάρξει πραγματική μεταβολή του επιπέδου γνώσεων και πείρας του πελάτη. Ένα παράδειγμα ορθής πρακτικής για την αντιμετώπιση αυτού του είδους του κινδύνου είναι η θέσπιση διαδικασιών επαλήθευσης πριν ή και μετά την πραγματοποίηση συναλλαγών, οι οποίες θα εξετάζουν τυχόν υπερβολικά συχνές επικαιροποιήσεις του προφίλ του πελάτη ή τυχόν επικαιροποίησή του σε σύντομο χρονικό διάστημα μετά την τελευταία τροποποίηση. Επομένως, ανάλογες καταστάσεις θα πρέπει να τυγχάνουν της δέουσας αντιμετώπισης ή να γνωστοποιούνται στη συναφή λειτουργία ελέγχου. Οι παρούσες πολιτικές και διαδικασίες είναι ιδιαίτερα σημαντικές σε περιπτώσεις όπου παρατηρείται αυξημένος κίνδυνος σύγκρουσης συμφερόντων, π.χ. σε περιπτώσεις αυτοτοποθέτησης (self-placement) ή σε περιπτώσεις που η επιχείρηση δέχεται αντιπαροχές για τη διανομή ενός επενδυτικού προϊόντος. Ένας άλλος συναφής παράγοντας που πρέπει να εξετάζεται στο πλαίσιο αυτό είναι το είδος της αλληλεπίδρασης με τον πελάτη (διαπροσωπική ή μέσω αυτοματοποιημένης αξιολόγησης).

Πληροφορίες πελάτη που είναι νομικό πρόσωπο ή ομάδα προσώπων

(Άρθρο 16 παράγραφος 2 και άρθρο 25 παράγραφος 3 της οδηγίας MiFID II)

Κατευθυντήρια γραμμή 6

50. **Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να διαθέτουν μια πολιτική που να καθορίζει εκ των προτέρων τους κανόνες που διέπουν τη διενέργεια της αξιολόγησης της συμβατότητας όταν ο πελάτης είναι νομικό πρόσωπο ή ομάδα αποτελούμενη από**

δύο ή περισσότερα φυσικά πρόσωπα ή όταν ένα ή περισσότερα πρόσωπα εκπροσωπούνται από ένα άλλο φυσικό πρόσωπο. Η εν λόγω πολιτική θα πρέπει να καταρτίζεται σύμφωνα με τη γενική κατευθυντήρια γραμμή 6 και τις υποστηρικτικές κατευθυντήριες γραμμές που περιλαμβάνονται στις Κατευθυντήριες γραμμές της ESMA σχετικά με ορισμένες πτυχές των απαιτήσεων καταλληλότητας που προβλέπονται στη MiFID II.¹²

51. Αυτό συνεπάγεται, μεταξύ άλλων, ότι η εν λόγω πολιτική θα κάνει σαφή διάκριση μεταξύ των περιπτώσεων στις οποίες προβλέπεται εκπρόσωπος από το ισχύον εθνικό δίκαιο, όπως είναι για παράδειγμα η περίπτωση των νομικών εκπροσώπων, και των περιπτώσεων στις οποίες δεν προβλέπεται εκπρόσωπος, θα πρέπει δε να επικεντρώνεται στη δεύτερη περίπτωση. Σε όσες περιπτώσεις η πολιτική επιτρέπει στους πελάτες να συμφωνήσουν να ορίσουν εκπρόσωπο, οι ενδιαφερόμενοι θα πρέπει να ενημερώνονται σαφώς και εγγράφως σχετικά με τις συνέπειες αυτών των συμφωνιών όσον αφορά την προστασία των συμφερόντων τους. Τα μέτρα που λαμβάνει η επιχείρηση στο πλαίσιο της πολιτικής της πρέπει να είναι δεόντως τεκμηριωμένα ώστε να είναι δυνατή η διενέργεια εκ των υστέρων ελέγχων.
52. Στις περιπτώσεις όπου προβλέπεται η ύπαρξη εκπροσώπου βάσει του ισχύοντος εθνικού δικαίου ή όπου ορίζεται, οι πληροφορίες σχετικά με τις γνώσεις και την πείρα θα πρέπει να συλλέγονται από τον εν λόγω εκπρόσωπο και η αξιολόγηση συμβατότητας θα πρέπει να διενεργείται με σημείο αναφοράς τον εν λόγω εκπρόσωπο.
53. Αν η ομάδα που αποτελείται από δύο ή περισσότερα φυσικά πρόσωπα αντιμετωπίζει δυσκολίες κατά την επιλογή του (των) προσώπου(ων) του (των) οποίου(ων) οι πληροφορίες σχετικά με τις γνώσεις και πείρα θα πρέπει να αξιολογηθούν, η επιχείρηση θα πρέπει να ακολουθήσει την πλέον συνετή προσέγγιση, λαμβάνοντας υπόψη τις πληροφορίες για το πρόσωπο που διαθέτει τις λιγότερες γνώσεις και τη μικρότερη πείρα. Στις εν λόγω περιπτώσεις, οι επιχειρήσεις θα πρέπει να επιδεικνύουν τουλάχιστον την οφειλόμενη σύνεση όταν υφίστανται σημαντικές διαφορές στο επίπεδο των γνώσεων και της πείρας των διάφορων πελατών που συμμετέχουν στην ομάδα, ή όταν η προβλεπόμενη συναλλαγή ενδέχεται να αφορά μοχλευμένα επενδυτικά προϊόντα ή συναλλαγές που συνεπάγονται ενδεχόμενη υποχρέωση και ενέχουν τον κίνδυνο σημαντικών απωλειών, οι οποίες θα μπορούσαν να υπερβούν το ύψος της αρχικής επένδυσης της ομάδας των πελατών. Ως εκ τούτου, οι επιχειρήσεις επενδύσεων οφείλουν να τεκμηριώνουν σαφώς την επιλεγείσα προσέγγιση.
54. Όταν η επιχείρηση αποφασίζει να ζητήσει πληροφορίες για την αξιολόγηση της συμβατότητας κάθε μεμονωμένου πελάτη που συμμετέχει στην ομάδα, η πολιτική της επιχείρησης θα πρέπει να καθορίζει σαφώς τον τρόπο με τον οποίο θα διαχειριστεί τις περιπτώσεις κατά τις οποίες υφίστανται σημαντικές διαφορές ανάμεσα στα επίπεδα γνώσεων και/ή πείρας των εν λόγω μεμονωμένων πελατών. Η επιχείρηση οφείλει και στην περίπτωση αυτή να ακολουθήσει την πλέον συνετή προσέγγιση, λαμβάνοντας

¹² Κατευθυντήριες γραμμές της ESMA σχετικά με ορισμένες πτυχές των απαιτήσεων καταλληλότητας που προβλέπονται στη MiFID (αριθμός αναφ. ESMA35-43-1163).

υπόψη τις πληροφορίες για τον πελάτη που συμμετέχει στην ομάδα και διαθέτει τις λιγότερες γνώσεις και τη μικρότερη πείρα. Εναλλακτικά, η πολιτική της επιχείρησης μπορεί επίσης να προβλέπει ότι δεν θα είναι δυνατή η αξιολόγηση της συμβατότητας σε μια τέτοια κατάσταση. Συναφώς επισημαίνεται ότι η συλλογή πληροφοριών για όλους τους πελάτες που συμμετέχουν στην ομάδα και η εξέταση, για τους σκοπούς της αξιολόγησης, ενός προφίλ που αντιστοιχεί στον μέσο όρο των γνώσεων και της πείρας όλων των μελών της ομάδας δεν είναι πιθανό να είναι σύμφωνη με τη βασική αρχή της MiFID II περί υποχρέωσης των επιχειρήσεων να ενεργούν με γνώμονα την προστασία των συμφερόντων των πελατών.

Αναγκαίες ρυθμίσεις για την κατανόηση των επενδυτικών προϊόντων

(Άρθρο 16 παράγραφος 2 και άρθρο 25 παράγραφος 3 της οδηγίας MiFID II)

Κατευθυντήρια γραμμή 7

55. **Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι πολιτικές και οι διαδικασίες εφαρμόζονται για την κατανόηση των χαρακτηριστικών, της φύσης και των λειτουργιών των επενδυτικών προϊόντων, προκειμένου να τους είναι δυνατόν να αξιολογήσουν αν τέτοια προϊόντα είναι κατάλληλα για τους πελάτες τους.**
56. Για τον σκοπό αυτό, οι επιχειρήσεις θα πρέπει να υιοθετούν αξιόπιστες και αντικειμενικές διαδικασίες και εργαλεία που τους επιτρέπουν να εξετάζουν καταλλήλως και αναλογικά τα διαφορετικά χαρακτηριστικά και τους σχετικούς παράγοντες κινδύνου (όπως πιστωτικό κίνδυνο, κίνδυνο αγοράς, κίνδυνο ρευστότητας) των προσφερόμενων ή ζητούμενων επενδυτικών προϊόντων. Συναφώς, πρέπει να λαμβάνεται υπόψη η ανάλυση στο πλαίσιο της διαδικασίας υποχρεώσεων παρακολούθησης των προϊόντων που διενεργεί η εκάστοτε επιχείρηση¹³. Σε αυτό το πλαίσιο, οι επιχειρήσεις θα πρέπει να αξιολογούν προσεκτικά πώς ορισμένα επενδυτικά προϊόντα θα μπορούσαν να συμπεριφερθούν υπό διαφορετικές περιστάσεις (π.χ., μετατρέψιμες ομολογίες που μπορούν, για παράδειγμα, να μετατραπούν σε μετοχές).
57. Η εξέταση του επιπέδου της «πολυπλοκότητας» των προϊόντων είναι ιδιαίτερα σημαντική, καθώς αυτή πρέπει να αντιστοιχίζεται με τις πληροφορίες του πελάτη σχετικά με τις γνώσεις και την πείρα του. Παρόλο που η πολυπλοκότητα αποτελεί σχετική έννοια, η οποία εξαρτάται από διάφορους παράγοντες, οι επιχειρήσεις θα πρέπει —μετά την αξιολόγηση των προϊόντων ως πολύπλοκα ή μη πολύπλοκα, όπως απαιτείται για τη διάκριση μεταξύ υπηρεσιών που χρήζουν αξιολόγησης συμβατότητας και αυτών που δεν χρήζουν τέτοιας αξιολόγησης— να λαμβάνουν επίσης υπόψη τα κριτήρια και τις αρχές που προσδιορίζονται στην οδηγία MiFID II, όταν καθορίζουν και διαβαθμίζουν το επίπεδο πολυπλοκότητας που πρόκειται να αποδοθεί στα επενδυτικά προϊόντα για τους σκοπούς της αξιολόγησης συμβατότητας.

¹³ Ειδικότερα, η οδηγία MiFID II ορίζει ότι η επιχείρηση πρέπει (άρθρο 24 παράγραφος 2 εδάφιο δεύτερο) να «κατανοεί τα χρηματοπιστωτικά μέσα τα οποία προσφέρει ή συνιστά», προκειμένου να συμμορφωθεί με την υποχρέωσή της να διασφαλίζει τη συμβατότητα μεταξύ των προσφερόμενων ή συνιστώμενων προϊόντων και της συναφούς αγοράς-στόχου των τελικών πελατών.

58. Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να θεσπίζουν διαδικασίες που θα διασφαλίζουν ότι οι πληροφορίες που χρησιμοποιούνται για την ορθή ταξινόμηση των επενδυτικών προϊόντων που περιλαμβάνονται στην προσφορά τους είναι επαρκώς αξιόπιστες, ακριβείς, συνεκτικές και επικαιροποιημένες. Οι εν λόγω διαδικασίες θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τα διαφορετικά χαρακτηριστικά και τη διαφορετική φύση των επενδυτικών προϊόντων υπό εξέταση. Επιπλέον, οι επιχειρήσεις θα πρέπει να επανεξετάζουν τις πληροφορίες που χρησιμοποιούν ώστε να αντικατοπτρίζουν τις τυχόν σημαντικές αλλαγές που ενδέχεται να επηρεάσουν την ταξινόμηση του προϊόντος. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό αν ληφθούν υπόψη η συνεχής εξέλιξη και η αυξανόμενη ταχύτητα στις χρηματοπιστωτικές αγορές.
59. Κατά την κατηγοριοποίηση των επενδυτικών προϊόντων για τους σκοπούς της αξιολόγησης συμβατότητας, οι επιχειρήσεις θα πρέπει να χρησιμοποιούν επαρκές επίπεδο λεπτομέρειας για να διασφαλίζουν ότι μόνο επενδυτικά προϊόντα με επαρκώς συγκρίσιμα χαρακτηριστικά και στοιχεία κινδύνου κατατάσσονται στην ίδια ομάδα και ότι η πείρα και οι γνώσεις του πελάτη αξιολογούνται με βάση τα εν λόγω χαρακτηριστικά και κινδύνους. Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να εξετάζουν πολλαπλούς βασικούς παράγοντες για την κατηγοριοποίηση [όπως, για παράδειγμα, στοιχεία προαιρετικότητας (σε περίπτωση παραγώγων ή προϊόντων με ενσωματωμένα παράγωγα), χρηματοοικονομική μόχλευση, επιλεξιμότητα για διάσωση με ίδια μέσα, ρήτρες μειωμένης εξασφάλισης, παρατηρησιμότητα υποκείμενων στοιχείων (π.χ. χρήση μη οικείων ή αδιαφανών δεικτών), εγγυήσεις αποπληρωμής κεφαλαίου ή ρήτρες προστασίας κεφαλαίου, ρευστότητα του προϊόντος (δηλαδή δυνατότητα διαπραγματεύσεως σε τόπους διαπραγμάτευσης, διαφορά μεταξύ προσφερόμενης και ζητούμενης τιμής, περιορισμοί στην πώληση, επιβαρύνσεις εξόδου) και το νόμισμα στο οποίο εκφράζεται το επενδυτικό προϊόν].

ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΙΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΚΑΤΑΛΛΗΛΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

Αναγκαίες ρυθμίσεις για τη διασφάλιση συνεκτικής αξιολόγησης συμβατότητας

(Άρθρο 16 παράγραφος 2 και άρθρο 25 παράγραφος 3 της οδηγίας MiFID II, καθώς και άρθρο 21 και άρθρο 56 παράγραφος 1 του κατ' εξουσιοδότηση κανονισμού)

Κατευθυντήρια γραμμή 8

60. Προκειμένου να αξιολογηθεί κατά πόσον μια σκοπούμενη επενδυτική υπηρεσία ή επενδυτικό προϊόν είναι κατάλληλα για τον πελάτη, οι επιχειρήσεις θα πρέπει να καθιερώσουν πολιτικές και διαδικασίες που θα διασφαλίζουν ότι θα λαμβάνονται υπόψη με συνέπεια:
- όλες οι πληροφορίες που λαμβάνονται όσον αφορά τις γνώσεις και την πείρα του πελάτη που είναι απαραίτητα για την αξιολόγηση του κατά πόσον ένα επενδυτικό προϊόν είναι κατάλληλο,
 - όλα τα σχετικά χαρακτηριστικά και οι κίνδυνοι των επενδυτικών προϊόντων υπό εξέταση στην αξιολόγηση συμβατότητας.

Ο επιχειρήσεις θα πρέπει να καθιερώσουν πολιτικές και διαδικασίες που τους δίνουν τη δυνατότητα να εκδίδουν σαφή και μη παραπλανητική προειδοποίηση σε περίπτωση που θεωρούν ότι η επενδυτική υπηρεσία ή το επενδυτικό προϊόν δεν είναι κατάλληλο για τον πελάτη ή τον δυνητικό πελάτη.

61. Η πώληση επενδυτικού προϊόντος που ισοδυναμεί με αποεπένδυση εκ μέρους του πελάτη δεν θα πρέπει να ενεργοποιεί την υποχρέωση στις επιχειρήσεις για διενέργεια αξιολόγησης συμβατότητας.
62. Οι επιχειρήσεις που βασίζονται σε αυτοματοποιημένα εργαλεία για τη διενέργεια της αξιολόγησης συμβατότητας θα πρέπει να διαθέτουν κατάλληλα συστήματα και ελέγχους, ώστε να διασφαλίζουν ότι τα εργαλεία είναι κατάλληλα για τον επιδιωκόμενο σκοπό και παράγουν ικανοποιητικά αποτελέσματα κατά την αντιστοίχιση των χαρακτηριστικών του πελάτη και του επενδυτικού προϊόντος.
63. Υπό το πρίσμα αυτό, τα εργαλεία θα πρέπει να σχεδιάζονται ώστε να λαμβάνουν υπόψη όλα τα συναφή χαρακτηριστικά κάθε πελάτη ή επενδυτικού προϊόντος. Για παράδειγμα, εργαλεία που κατατάσσουν τους πελάτες (σύμφωνα με το επίπεδο γνώσεων και πείρας τους) ή τα επενδυτικά προϊόντα σε πολύ γενικές κατηγορίες δεν θεωρούνται κατάλληλα για τον επιδιωκόμενο σκοπό.
64. Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να προσδιορίζουν και να τεκμηριώνουν με σαφήνεια την εφαρμοστέα μεθοδολογία που χρησιμοποιείται για την εξαγωγή του αποτελέσματος της αξιολόγησης συμβατότητας. Στις περιπτώσεις όπου η επιχείρηση χρησιμοποιεί καθορισμένο σύστημα βαθμολόγησης για τη διαβάθμιση και την αξιολόγηση της συμβατότητας, η μεθοδολογία, τα κριτήρια μέτρησης και ο τύπος που χρησιμοποιούνται πρέπει να είναι σαφείς, χωρίς αμφισημίες και τεκμηριωμένοι.
65. Όταν αξιολογεί —κατά τη διενέργεια αξιολόγησης συμβατότητας— τον βαθμό στον οποίο ένας πελάτης κατανοεί τα βασικά χαρακτηριστικά και τους κινδύνους των συγκεκριμένων ειδών προσφερόμενων ή ζητούμενων επενδυτικών προϊόντων, η επιχείρηση θα πρέπει να εξετάζει συνολικά τις πληροφορίες που συνέλεξε σχετικά με τις γνώσεις και την πείρα του πελάτη, προκειμένου να προβεί στη γενική αποτίμηση της κατανόησης εκ μέρους του πελάτη των επενδυτικών προϊόντων και των κινδύνων που ενέχουν οι σκοπούμενες συναλλαγές.
66. Το αρμόδιο προσωπικό θα πρέπει να διαθέτει επαρκείς και χωρίς ασάφειες κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τον τρόπο διενέργειας της αξιολόγησης συμβατότητας, ώστε να διασφαλίζεται ότι δεν έχει υπερβολικά περιθώρια διακριτικής ευχέρειας κατά τη διενέργεια της αξιολόγησης και θα πρέπει να είναι σε θέση να αιτιολογήσει την απόφασή του εκ των υστέρων. Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να εξασφαλίζουν ότι τα εργαλεία και οι διαδικασίες που υιοθετούνται για την αξιολόγηση συμβατότητας σχεδιάστηκαν κατά τέτοιο τρόπο ώστε ένας πελάτης να μην αντιστοιχίζεται με είδη επενδυτικών προϊόντων για τα οποία δεν έχουν αξιολογηθεί η πείρα και/ή γνώσεις του ή για τα οποία δεν έχει επιδείξει επαρκές επίπεδο γνώσεων και/ή πείρας, καθώς και ότι θα εκδίδεται αναλόγως η προσήκουσα προειδοποίηση.

67. Προκειμένου να διασφαλίζεται η συνέπεια της αξιολόγησης συμβατότητας που διενεργείται μέσω αυτοματοποιημένων εργαλείων (ακόμη και αν η αλληλεπίδραση με τους πελάτες δεν πραγματοποιείται μέσω αυτοματοποιημένων συστημάτων), οι αλγόριθμοι που καθορίζουν τη συμβατότητα των προσφερόμενων ή ζητούμενων επενδυτικών προϊόντων θα πρέπει να τεκμηριώνονται καταλλήλως και να παρακολουθούνται και να τίθενται υπό δοκιμή σε τακτική βάση. Κατά τον προσδιορισμό αυτών των αλγόριθμων, οι επιχειρήσεις θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τη φύση και τα χαρακτηριστικά των επενδυτικών προϊόντων που διαθέτουν στους πελάτες. Ειδικότερα, οι επιχειρήσεις θα πρέπει τουλάχιστον:
- να καθιερώσουν κατάλληλο σύστημα τεκμηρίωσης σχεδιασμού το οποίο θα καθορίζει σαφώς τον σκοπό, το πεδίο εφαρμογής και τον σχεδιασμό των αλγόριθμων. Τα οικεία διαγράμματα αποφάσεων ή οι κανόνες λήψης αποφάσεων θα πρέπει να αποτελούν, όπου απαιτείται, μέρος αυτής της τεκμηρίωσης,
 - να διαθέτουν τεκμηριωμένη στρατηγική δοκιμών που να εξηγεί το πεδίο εφαρμογής των δοκιμών των αλγόριθμων. Η εν λόγω στρατηγική θα πρέπει να περιλαμβάνει σχέδια δοκιμών, περιπτώσεις δοκιμών, αποτελέσματα δοκιμών, διόρθωση ελαττωμάτων (εφόσον συντρέχει περίπτωση) και τα αποτελέσματα των τελικών δοκιμών,
 - να εφαρμόζουν κατάλληλες πολιτικές και διαδικασίες για τη διαχείριση τυχόν αλλαγών κάποιου αλγόριθμου, περιλαμβανομένης της παρακολούθησης και τήρησης αρχείων τέτοιων αλλαγών. Η διαδικασία αυτή θα πρέπει να περιλαμβάνει την εφαρμογή ρυθμίσεων ασφαλείας για την παρακολούθηση και αποτροπή της μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης στον αλγόριθμο,
 - να επανεξετάζουν και να επικαιροποιούν τους αλγόριθμους για να διασφαλίζουν ότι αυτοί αντικατοπτρίζουν τυχόν σχετικές αλλαγές (π.χ. αλλαγές της αγοράς και αλλαγές στο ισχύον δίκαιο) που ενδέχεται να επηρεάζουν την αποτελεσματικότητά τους,
 - να εφαρμόζουν πολιτικές και διαδικασίες που επιτρέπουν τον εντοπισμό τυχόν σφαλμάτων στον αλγόριθμο και την κατάλληλη αντιμετώπισή τους, περιλαμβανομένων, για παράδειγμα, της αναστολής της παροχής υπηρεσιών ενόψει πιθανού σφάλματος που ενδέχεται να έχει οδηγήσει σε ακατάλληλη συναλλαγή και/ή την παράβαση συναφούς νόμου/κανονισμού,
 - να διαθέτουν επαρκείς πόρους, περιλαμβανομένων των ανθρώπινων και των τεχνολογικών πόρων, για την παρακολούθηση και την εποπτεία των επιδόσεων των αλγόριθμων μέσω πρόσφορης και έγκαιρης επανεξέτασης των παρεχόμενων υπηρεσιών και
 - να εφαρμόζουν κατάλληλη εσωτερική διαδικασία εξακρίβωσης που θα διασφαλίζει την εφαρμογή όλων των ανωτέρω μέτρων.

Αποτελεσματικότητα των προειδοποιήσεων

(Άρθρο 25 παράγραφος 3 της MiFID II και άρθρο 56 παράγραφος 2 του κατ' εξουσιοδότηση κανονισμού)

Κατευθυντήρια γραμμή 9

68. Προκειμένου να διασφαλίζεται η αποτελεσματικότητά της, η προειδοποίηση που εκδίδεται από επιχειρήσεις σε περίπτωση που δεν παρέχεται καμία πληροφορία ή που παρέχονται ανεπαρκείς πληροφορίες από τον πελάτη σχετικά με τις γνώσεις και την πείρα του, ή σε περίπτωση που η αξιολόγηση των εν λόγω πληροφοριών υποδεικνύει ότι η επενδυτική υπηρεσία ή το επενδυτικό προϊόν που προσφέρεται ή ζητείται δεν είναι κατάλληλο για τον πελάτη, πρέπει να είναι εμφανής, σαφής και μη παραπλανητική.
69. Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να λαμβάνουν εύλογα μέτρα για να εξασφαλίζουν ότι οι προειδοποιήσεις που εκδίδουν για τους πελάτες παραλαμβάνονται ορθώς και εκλαμβάνονται ως προειδοποιήσεις. Για τον λόγο αυτό, οι προειδοποιήσεις θα πρέπει να είναι εμφανείς. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί, για παράδειγμα, μέσω της χρήσης διαφορετικού χρώματος για τη διαφοροποίηση του μηνύματος προειδοποίησης από τις υπόλοιπες πληροφορίες που παρέχονται ή, εάν η εντολή δίνεται τηλεφωνικώς, μέσω της επεξήγησης στον πελάτη της προειδοποίησης και του αντικτύπου της, ενώ ταυτόχρονα δίνεται απάντηση σε τυχόν ερωτήσεις του πελάτη, ώστε να εξασφαλίζεται ότι ο πελάτης έχει λάβει ορθώς και έχει κατανοήσει την προειδοποίηση.
70. Οι προειδοποιήσεις που εκδίδονται από τις επιχειρήσεις θα πρέπει να αναφέρουν με σαφή τρόπο τον λόγο προειδοποίησης του πελάτη: είτε, αφενός, ότι ο πελάτης δεν έχει παράσχει καμία πληροφορία ή ότι οι συλλεχθείσες πληροφορίες είναι ανεπαρκείς και ότι, επομένως, η επιχείρηση δεν δύναται να προσδιορίσει τη συμβατότητα της σκοπούμενης συναλλαγής είτε, αφετέρου, ότι η αξιολόγηση των πληροφοριών που παρασχέθηκαν από τον πελάτη υποδεικνύουν ότι η σκοπούμενη συναλλαγή δεν είναι κατάλληλη για τον πελάτη. Για παράδειγμα, αμφίσημα μηνύματα που δηλώνουν ότι το προϊόν είναι κατάλληλο για «πελάτες με βασικές/προχωρημένες/εξειδικευμένες γνώσεις» πρέπει να αποφεύγονται. Ομοίως, οι επιχειρήσεις θα πρέπει να αποφεύγουν να εκδίδουν προειδοποιήσεις που δεν είναι διατυπωμένες με ακρίβεια (π.χ. που δηλώνουν ότι το προϊόν ή η υπηρεσία «ενδέχεται να μην είναι κατάλληλη» για τον πελάτη), καθώς είναι ιδιαίτερα πιθανό ο πελάτης να μην αντιληφθεί σε επαρκή βαθμό τους κινδύνους που ενέχει η πραγματοποίηση της συναλλαγής. Οι επιχειρήσεις θα πρέπει επίσης να αποφεύγουν τις εξαιρετικά εκτεταμένες προειδοποιήσεις οι οποίες καθιστούν δυσδιάκριτο το βασικό μήνυμα ότι ο πελάτης δεν διαθέτει ή δεν έχει αποδείξει ότι διαθέτει τις αναγκαίες γνώσεις και πείρα για την επενδυτική υπηρεσία ή προϊόν.
71. Οι επιχειρήσεις δεν πρέπει να υποβαθμίζουν τη σημασία των προειδοποιήσεων και δεν πρέπει να ενθαρρύνουν τον πελάτη να τις αγνοεί (π.χ. κατά τη διάρκεια τηλεφωνικών συζητήσεων ή μέσω του τρόπου διατύπωσης της προειδοποίησης).

72. Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να αποφεύγουν στις προειδοποιήσεις τη χρήση μηνυμάτων που θα μπορούσαν να ενθαρρύνουν τον πελάτη να προβεί στη συναλλαγή, να επαναλάβει την αξιολόγηση συμβατότητας ή να ζητήσει την αναβάθμισή του σε καθεστώς επαγγελματία πελάτη. Για παράδειγμα, οι επιχειρήσεις θα μπορούσαν να εφαρμόσουν μια διαδικασία όπου ο πελάτης πρέπει να επιβεβαιώσει ότι έχει λάβει γνώση των πληροφοριών που περιλαμβάνονται στην προειδοποίηση πριν να είναι σε θέση να προβεί στη συναλλαγή.
73. Εάν στον πελάτη που δεν διαθέτει τις αναγκαίες γνώσεις και πείρα προσφερθούν εκπαιδευτικά εργαλεία, επιγραμμικά σεμινάρια (webinar) ή πλατφόρμες διαπραγματεύσεων για σκοπούς επίδειξης («demo») με στόχο τη βελτίωση των γνώσεών του, η επιχείρηση θα πρέπει, στη συνέχεια, να εξακριβώσει ότι ο πελάτης έχει τις αναγκαίες γνώσεις όσον αφορά τη σκοπούμενη επενδυτική υπηρεσία ή προϊόν μέσω της διενέργειας νέας αξιολόγησης συμβατότητας που επικεντρώνεται στο επίπεδο γνώσεών του. Τα εν λόγω εκπαιδευτικά εργαλεία δεν πρέπει να είναι δομημένα κατά τέτοιον τρόπο ώστε να αποβλέπουν συγκεκριμένα στη βελτίωση της ικανότητας του πελάτη να δίνει σωστές απαντήσεις σε μια προκαθορισμένη δέσμη ερωτήσεων, καθώς αυτό ενδέχεται να οδηγήσει σε παράκαμψη της υποχρέωσης της επιχείρησης να αξιολογεί τις γνώσεις και την πείρα που έχει ο πελάτης για τα επενδυτικά προϊόντα που προσφέρονται ή ζητούνται.
74. Στις περιπτώσεις όπου οι πολιτικές και διαδικασίες της επιχείρησης προβλέπουν τη δυνατότητα αποδοχής του αιτήματος των πελατών για πραγματοποίηση της συναλλαγής παρά την έκδοση προειδοποίησης, οι επιχειρήσεις θα πρέπει να αποτιμούν τη συνολική αποτελεσματικότητα των προειδοποιήσεων που εκδίδονται εκ των υστέρων, για παράδειγμα, μέσω της αξιολόγησης του λόγου των προειδοποιήσεων μετά τις οποίες πραγματοποιήθηκε συναλλαγή προς το σύνολο των προειδοποιήσεων που εκδόθηκαν και θα πρέπει να προβαίνουν σε τροποποιήσεις των σχετικών πολιτικών και διαδικασιών όπου είναι αναγκαίο.
75. Επιπροσθέτως, ως ένδειξη ορθής πρακτικής, οι επιχειρήσεις θα μπορούσαν να διαθέτουν πολιτικές και διαδικασίες που προσδιορίζουν προϋποθέσεις και κριτήρια βάσει των οποίων το αίτημα του πελάτη για πραγματοποίηση της συναλλαγής αφού λάβει προειδοποίηση μπορεί να γίνει αποδεκτό. Για παράδειγμα, η επιχείρηση θα μπορούσε να λάβει υπόψη περιπτώσεις όπου υπάρχει αυξημένος κίνδυνος συγκρούσεων συμφερόντων, γιατί η επιχείρηση πωλεί τα δικά της επενδυτικά προϊόντα (ή επενδυτικά προϊόντα που εκδίδονται από οντότητες του ίδιου ομίλου) ή δραστηριοποιείται ενεργά στην προώθηση επενδυτικών προϊόντων από τη δική της γκάμα προϊόντων. Ένας επιπλέον παράγοντας που θα μπορούσε να εξεταστεί είναι το υψηλό επίπεδο πολυπλοκότητας ή κινδύνου για προσφερόμενα ή ζητούμενα προϊόντα.

ΑΛΛΕΣ ΣΥΝΑΦΕΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ

Προσόντα του προσωπικού της επιχείρησης

[Άρθρο 16 παράγραφος 2 και άρθρο 25 παράγραφος 3 της MiFID II και άρθρο 21 παράγραφος 1 στοιχείο δ) του κατ' εξουσιοδότηση κανονισμού]

Κατευθυντήρια γραμμή 10

76. Το προσωπικό που μετέχει στη διενέργεια της αξιολόγησης συμβατότητας θα πρέπει να κατανοεί τον ρόλο που διαδραματίζει στην εν λόγω αξιολόγηση και να διαθέτει επαρκές επίπεδο ικανοτήτων, γνώσεων και εξειδίκευσης, συμπεριλαμβανομένων των επαρκών γνώσεων σχετικά με τις συναφείς κανονιστικές απαιτήσεις και διαδικασίες, προκειμένου να εκτελεί τα καθήκοντά του. Για τον σκοπό αυτόν, οι επιχειρήσεις οφείλουν να εκπαιδεύουν το προσωπικό τους σε τακτική βάση.
77. Η ESMA δίνει έμφαση στο γεγονός ότι τα μέλη του προσωπικού που παρέχουν εκ μέρους της επιχείρησης πληροφορίες στους πελάτες σχετικά με επενδυτικά προϊόντα, επενδυτικές υπηρεσίες ή παρεπόμενες υπηρεσίες πρέπει να διαθέτουν τις προβλεπόμενες στο άρθρο 25 παράγραφος 1 της MiFID II αναγκαίες γνώσεις και ικανότητες (όπως εξειδικεύονται στις Κατευθυντήριες γραμμές της ESMA για την αξιολόγηση των γνώσεων και των ικανοτήτων¹⁴), περιλαμβανομένης της αξιολόγησης της συμβατότητας.
78. Οι επιχειρήσεις θα πρέπει επίσης να διασφαλίζουν ότι τα λοιπά μέλη του προσωπικού που δεν αλληλεπιδρούν άμεσα με τους πελάτες, αλλά μετέχουν στη διενέργεια της αξιολόγησης συμβατότητας με οποιονδήποτε τρόπο, θα διαθέτουν τις αναγκαίες ικανότητες, γνώσεις και εξειδίκευση που απαιτούνται ανάλογα με τον ιδιαίτερο ρόλο που αναλαμβάνουν κατά τη διαδικασία συμβατότητας. Στην κατηγορία αυτή ενδέχεται να εμπίπτουν, για παράδειγμα, τα μέλη του προσωπικού που συμμετέχουν στην κατάρτιση ερωτηματολογίων, στον προσδιορισμό των αλγόριθμων που διέπουν την αξιολόγηση ή σε άλλες αναγκαίες πτυχές για τη διενέργεια της αξιολόγησης της συμβατότητας και τον έλεγχο συμμόρφωσης προς τις απαιτήσεις συμβατότητας.
79. Κατά περίπτωση, όταν χρησιμοποιούνται αυτοματοποιημένα εργαλεία (συμπεριλαμβανομένων των υβριδικών εργαλείων), οι επιχειρήσεις πρέπει να διασφαλίζουν ότι τα μέλη του προσωπικού τους που συμμετέχουν σε δραστηριότητες σχετικές με την ανάπτυξη αυτών των εργαλείων:
 - διαθέτουν κατάλληλη γνώση της τεχνολογίας και των αλγόριθμων που χρησιμοποιούνται για τη διενέργεια αυτοματοποιημένης αξιολόγησης (συγκεκριμένα, τα μέλη του προσωπικού θα πρέπει να μπορούν να κατανοούν το

¹⁴ Κατευθυντήριες γραμμές της ESMA για την αξιολόγηση των γνώσεων και των ικανοτήτων [αριθμός αναφ. ESMA/2015/1886 EL (rev)].

σκεπτικό, τους κινδύνους και τους κανόνες που διέπουν τους αλγόριθμους επί των οποίων βασίζεται η αυτοματοποιημένη αξιολόγηση) και

- μπορούν να κατανοούν και να αναθεωρούν την αυτοματοποιημένη αξιολόγηση που παράγεται μέσω αλγόριθμων.

Τήρηση αρχείων

(Άρθρο 16 παράγραφοι 6 και 7 και άρθρο 25 παράγραφοι 5 και 6 της MiFID II, καθώς και άρθρο 56 παράγραφος 2 και άρθρα 72 και 76 του κατ' εξουσιοδότηση κανονισμού)

Κατευθυντήρια γραμμή 11

80. Στο πλαίσιο της υποχρέωσης τους να τηρούν αρχεία της αξιολόγησης συμβατότητας, η οποία αναφέρεται στο άρθρο 56 παράγραφος 2 του κατ' εξουσιοδότηση κανονισμού βάσει της MiFID II, οι επιχειρήσεις θα πρέπει τουλάχιστον:

- να τηρούν κατάλληλες ρυθμίσεις καταγραφής και διατήρησης, προκειμένου να διασφαλίζεται η εύρυθμη και διαφανής τήρηση αρχείων όσον αφορά την αξιολόγηση συμβατότητας, συμπεριλαμβανομένης της συλλογής πληροφοριών από τον πελάτη και τις παρεχόμενες μη συμβουλευτικές υπηρεσίες,
- να διασφαλίζουν ότι ο σχεδιασμός των ρυθμίσεων για την τήρηση αρχείων επιτρέπει τον εντοπισμό αστοχιών όσον αφορά την αξιολόγηση της συμβατότητας,
- να διασφαλίζουν ότι τα τηρούμενα αρχεία είναι προσβάσιμα από τα αρμόδια πρόσωπα της επιχείρησης και από τις αρμόδιες αρχές,
- να διαθέτουν κατάλληλες διαδικασίες για τον μετριασμό των ανεπαρκειών ή των περιορισμών που ενδέχεται να προκύπτουν από τις ρυθμίσεις σχετικά με την τήρηση αρχείων.

81. Ο σχεδιασμός των ρυθμίσεων σχετικά με την τήρηση αρχείων που θεσπίζουν οι επιχειρήσεις θα πρέπει να επιτρέπει στις επιχειρήσεις να παρακολουθούν εκ των υστέρων:

- το αποτέλεσμα της αξιολόγησης συμβατότητας, συμπεριλαμβανομένου του σκεπτικού της, ήτοι μια σαφή και άμεση συσχέτιση των πληροφοριών του πελάτη που συγκεντρώθηκαν και αξιολογήθηκαν και του αποτελέσματος της αξιολόγησης,
- τυχόν προειδοποιήσεις που εκδόθηκαν από την επιχείρηση στην περίπτωση που η επενδυτική υπηρεσία ή προϊόν αξιολογήθηκε ως δυνητικά ακατάλληλη(ο) για τον πελάτη ή στην περίπτωση που ο πελάτης δεν παρείχε επαρκείς πληροφορίες ώστε

να δίνεται η δυνατότητα στην επιχείρηση να διεξάγει αξιολόγηση συμβατότητας (ανεξαρτήτως του αν ο πελάτης ζήτησε να προβεί στη συναλλαγή ή όχι),

- αν ο πελάτης ζήτησε να προβεί στη συναλλαγή παρά την προειδοποίηση και
- αν η επιχείρηση αποδέχθηκε το αίτημα του πελάτη να προβεί στη συναλλαγή σύμφωνα με τις συναφείς διαδικασίες που έχει θεσπίσει η επιχείρηση.

82. Ως εκ τούτου, η επιχείρηση θα πρέπει να καταγράφει όλες τις σχετικές πληροφορίες για την αξιολόγηση συμβατότητας, όπως πληροφορίες για τον πελάτη (συμπεριλαμβανομένου του τρόπου με τον οποίο οι εν λόγω πληροφορίες χρησιμοποιούνται και ερμηνεύονται για τον προσδιορισμό του προφίλ γνώσεων και πείρας του πελάτη) και πληροφορίες σχετικά με επενδυτικά προϊόντα που προσφέρονται στον πελάτη. Τα αρχεία θα πρέπει να περιλαμβάνουν:

- τυχόν επικαιροποιήσεις των πληροφοριών που παρέχονται στο πλαίσιο της αξιολόγησης συμβατότητας, ιδίως τυχόν αλλαγές στο προφίλ γνώσεων και πείρας του πελάτη,
- τα είδη επενδυτικών προϊόντων που είναι συμβατά με το εν λόγω προφίλ και το σκεπτικό πάνω στο οποίο βασίστηκε η συγκεκριμένη αξιολόγηση, καθώς και οποιεσδήποτε αλλαγές και τους λόγους που τις προκάλεσαν.

83. Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να διαθέτουν ρυθμίσεις που τους επιτρέπουν να κατανοούν και να περιορίζουν τους επιπρόσθετους κινδύνους που θα μπορούσαν να επηρεάσουν την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών μέσω επιγραμμικών ή ψηφιακών εργαλείων, όπως είναι οι κακόβουλες δραστηριότητες στον κυβερνοχώρο.¹⁵

84. Οι ρυθμίσεις τήρησης αρχείων που θεσπίζονται από τις επιχειρήσεις ενδέχεται να ποικίλλουν ανάλογα με τον δίαυλο διανομής που χρησιμοποιείται για την παροχή μη συμβουλευτικών υπηρεσιών. Για παράδειγμα, οι επιχειρήσεις θα πρέπει:

- σε περίπτωση επιγραμμικής παροχής υπηρεσιών, να αναπτύσσουν εργαλεία της τεχνολογίας των πληροφοριών για να παρακολουθούν και να αποθηκεύουν τις πληροφορίες,
- σε περίπτωση παροχής υπηρεσιών μέσω τηλεφώνου, να θεσπίζουν κατάλληλες ρυθμίσεις ώστε να διασφαλίζεται ότι η επιχείρηση μπορεί να συνδέσει οποιαδήποτε εκδοθείσα προειδοποίηση με μια δυνητική συναλλαγή του πελάτη ο οποίος αποφασίζει να προβεί στη συναλλαγή παρά την προειδοποίηση,

¹⁵ Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να εξετάζουν τέτοιους κινδύνους όχι μόνον σε σχέση με τις διατάξεις που αναφέρονται στην κατευθυντήρια γραμμή, αλλά και στο πλαίσιο των προβλεπόμενων στο άρθρο 16 παράγραφος 4 της οδηγίας MiFID II ευρύτερων υποχρεώσεων για τη λήψη εύλογων μέτρων που θα διασφαλίζουν τη συνέχεια και την κανονικότητα της εκτέλεσης των επενδυτικών υπηρεσιών και δραστηριοτήτων, καθώς και στο πλαίσιο των συναφών υποχρεώσεων που θεσπίζει η σχετική κατ'εξουσιοδότηση πράξη.

- σε περίπτωση παροχής υπηρεσιών μέσω συνομιλιών με τον πελάτη δια ζώσης, να συλλέγουν και να καταγράφουν όλα τα σχετικά έντυπα και έγγραφα που χρησιμοποιούνται στη διαδικασία συμβατότητας, ιδίως αυτά που έχουν υπογραφεί από τον πελάτη και/ή μέλη του προσωπικού της επιχείρησης.

Προσδιορισμός των περιπτώσεων κατά τις οποίες είναι απαραίτητη η αξιολόγηση συμβατότητας

(Άρθρο 16 παράγραφος 2, άρθρο 25 παράγραφοι 3 και 4 της MiFID II, καθώς και άρθρο 57 του κατ' εξουσιοδότηση κανονισμού)

Κατευθυντήρια γραμμή 12

85. Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να θεσπίζουν κατάλληλες ρυθμίσεις για να διασφαλίζουν ότι μπορούν να προσδιορίζουν τις περιπτώσεις στις οποίες είναι αναγκαία η διενέργεια αξιολόγησης συμβατότητας και ότι αποφεύγουν τη διενέργειά της στις περιπτώσεις όπου είναι αναγκαία η διενέργεια αξιολόγησης καταλληλότητας.
86. Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να διαθέτουν διαδικασίες και ελέγχους όσον αφορά την αλληλεπίδραση μεταξύ του προσωπικού πωλήσεων και των πελατών έτσι ώστε να καθοδηγούν και να καταγράφουν¹⁶ την αλληλεπίδραση και να διασφαλίζουν ότι υφίσταται σαφής διαχωρισμός, αφενός, μεταξύ συμβουλευτικών και μη συμβουλευτικών συναλλαγών, αφετέρου, μεταξύ (μη συμβουλευτικών) συναλλαγών που εμπíππτουν στην εξαίρεση από τη διενέργεια αξιολόγησης συμβατότητας και λοιπών μη συμβουλευτικών συναλλαγών.
87. Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να διαθέτουν διαδικασίες και ελέγχους που διασφαλίζουν ότι πληρούνται οι όροι που προβλέπονται στο άρθρο 25 παράγραφος 4 της οδηγίας MiFID II σχετικά με την παροχή μιας μη συμβουλευτικής υπηρεσίας χωρίς αξιολόγηση συμβατότητας.¹⁷
88. Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να σχεδιάζουν, να εφαρμόζουν και να επικαιροποιούν πολιτικές και διαδικασίες, προκειμένου να προσδιορίζουν ποιο από τα επενδυτικά τους προϊόντα ενδέχεται να θεωρηθεί «πολύπλοκο» και «μη πολύπλοκο» για τους σκοπούς των απαιτήσεων συμβατότητας. Εκτός από την περίπτωση να έχουν αξιολογηθεί με βάση τα κριτήρια του άρθρου 57 του κατ' εξουσιοδότηση κανονισμού βάσει της MiFID II και να πληρούν όλα τα εν λόγω κριτήρια, τα «άλλα μη πολύπλοκα χρηματοπιστωτικά μέσα» που αναφέρονται στο άρθρο 25 παράγραφος 4 στοιχείο α σημείο vi) της οδηγίας MiFID II θα πρέπει να κατηγοριοποιηθούν ως πολύπλοκα.
89. Οι πολιτικές και διαδικασίες των επιχειρήσεων θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι τα επενδυτικά προϊόντα που εξαιρούνται ρητώς από τον κατάλογο μη πολύπλοκων

¹⁶ Λαμβάνοντας παράλληλα υπόψη την κατευθυντήρια γραμμή 11.

¹⁷ Αυτό δεν εμποδίζει τις επιχειρήσεις να πραγματοποιούν αξιολόγηση συμβατότητας για κάθε είδος προϊόντος, είτε πρόκειται για πολύπλοκο είτε για μη πολύπλοκο προϊόν.

χρηματοπιστωτικών μέσων του άρθρου 25 παράγραφος 4 στοιχείο α) σημεία i) έως ν) της οδηγίας MiFID II δεν αξιολογούνται με βάση τα κριτήρια που ορίζονται στο άρθρο 57 του κατ' εξουσιοδότηση κανονισμού βάσει της MiFID II με το ενδεχόμενο να κατηγοριοποιηθούν ως μη πολύπλοκα επενδυτικά προϊόντα για τους σκοπούς της αξιολόγησης συμβατότητας.

90. Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να μπορούν να εντοπίσουν αν ο πελάτης έδωσε την εντολή του σε συνέχεια προσωπικής επικοινωνίας από την ίδια την επιχείρηση ή εκ μέρους της. Σε τέτοιες περιπτώσεις, η επιχείρηση θα πρέπει να μην εκτελέσει τη συναλλαγή μη εφαρμόζοντας την εξαίρεση από την υποχρέωση διενέργειας αξιολόγησης συμβατότητας.

Έλεγχοι

(Άρθρο 16 παράγραφος 2, άρθρο 16 παράγραφος 5 δεύτερο εδάφιο και άρθρο 25 παράγραφος 3 της MiFID II, καθώς και άρθρο 76 του κατ' εξουσιοδότηση κανονισμού)

Κατευθυντήρια γραμμή 13

91. **Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να διαθέτουν κατάλληλες ρυθμίσεις και ελέγχους παρακολούθησης για να διασφαλίζεται η συμμόρφωση με τις απαιτήσεις συμβατότητας.**
92. Όταν οι επιχειρήσεις βασίζονται σε αυτοματοποιημένα συστήματα ή εργαλεία κατά τη διαδικασία αξιολόγησης της συμβατότητας (π.χ. εργαλεία κατάρτισης του προφίλ του πελάτη με βάση τις γνώσεις και την πείρα, αυτόματες προειδοποιήσεις ή ελέγχους της πολυπλοκότητας των επενδυτικών προϊόντων), τα εν λόγω συστήματα ή εργαλεία θα πρέπει να είναι κατάλληλα για τον επιδιωκόμενο σκοπό και να παρακολουθούνται τακτικά. Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να τηρούν αρχεία της εν λόγω παρακολούθησης.¹⁸
93. Όταν χρησιμοποιούν αυτοματοποιημένους ελέγχους στο πλαίσιο της αξιολόγησης συμβατότητας, οι επιχειρήσεις θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι αυτοματοποιημένοι έλεγχοι δεν μπορούν να παρακαμφθούν¹⁹ και θα πρέπει να παρακολουθούν τακτικά τη σωστή λειτουργία των εν λόγω αυτοματοποιημένων ελέγχων. Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να διαθέτουν κατάλληλες πολιτικές και διαδικασίες για τον εντοπισμό ζητημάτων ΤΠ σε πρώιμο στάδιο.
94. Στο πλαίσιο της αξιολόγησης συμβατότητας, οι επιχειρήσεις θα πρέπει να δίνουν ιδιαίτερη προσοχή στην πολυπλοκότητα των επενδυτικών προϊόντων. Για παράδειγμα, οι βάσεις δεδομένων με κωδικούς πολυπλοκότητας που χρησιμοποιούνται για τα εργαλεία αξιολόγησης συμβατότητας θα πρέπει να επανεξετάζονται σε τακτική βάση και να επικαιροποιούνται.

¹⁸ Βλ. επίσης κατευθυντήρια γραμμή 11.

¹⁹ Εξαιρέσεις θα πρέπει να ισχύουν για ειδικές περιστάσεις που ορίζονται στις διαδικασίες της επιχείρησης και με ειδική ιεραρχική έγκριση.

95. Όταν η αξιολόγηση συμβατότητας διενεργείται μέσω δια ζώσης συναντήσεων ή μέσω τηλεφώνου, στην οποία περίπτωση υπάρχει ανθρώπινη παρέμβαση, οι επιχειρήσεις θα πρέπει να συμπεριλαμβάνουν γραπτά αρχεία των δια ζώσης συναντήσεων ή τηλεφωνικά αρχεία καταγραφής στις τακτικές διαδικασίες ελέγχου τους για την παρακολούθηση του κατά πόσο το προσωπικό πωλήσεων συμμορφώνεται με τα καθήκοντά του στο πλαίσιο της αξιολόγησης καταλληλότητας. Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να παρακολουθούν τα εν λόγω γραπτά αρχεία ή τηλεφωνικά αρχεία καταγραφής στο πλαίσιο των διαδικασιών ελέγχου τους.
96. Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να παρακολουθούν ζητήματα όπως ο λόγος των προειδοποιήσεων οι οποίες προηγήθηκαν μιας συναλλαγής προς το σύνολο των εκδοθεισών προειδοποιήσεων, προκειμένου να αποτιμήσουν τη γενική αποτελεσματικότητα των εκδοθεισών προειδοποιήσεων.