

# Richtsnoeren

**Richtsnoeren voor de beoordeling van kennis en bekwaamheid**







## Inhoudsopgave

|       |   |    |
|-------|---|----|
| I.    | Toepassingsgebied.....  | 3  |
| II.   | Verwijzingen, afkortingen en definities .....   | 3  |
| III.  | Doel .....  | 5  |
| IV.   | Verplichtingen inzake naleving en rapportage .....  | 6  |
| V.    | Richtsnoeren .....  | 7  |
| V.I   | Algemeen .....  | 7  |
| V.II  | Criteria voor kennis en bekwaamheid van personeel dat informatie geeft over beleggingsproducten, beleggingsdiensten of nevendiensten..... | 7  |
| V.III | Criteria voor kennis en bekwaamheid van personeel dat beleggingsadvies verstrekt .....  | 8  |
| V.IV  | Organisatorische eisen voor het beoordelen, onderhouden en bijhouden van kennis en bekwaamheid.....                                       | 9  |
| V.V   | Publicatie van informatie door bevoegde autoriteiten.....   | 11 |
| VI.   | Bijlage I.....  | 12 |



## I. Toepassingsgebied

### Wie?

1. Deze richtsnoeren zijn van toepassing op:
  - a. bevoegde autoriteiten; en
  - b. ondernemingen.

### Wat?

2. Deze richtsnoeren gelden voor het verlenen van de beleggingsdiensten en -activiteiten als genoemd in deel A en de nevendiensten als genoemd in deel B van bijlage I bij de Richtlijn betreffende markten voor financiële instrumenten (MiFID II).

### Wanneer?

3. Deze richtsnoeren gelden met ingang van 3 januari 2018.

## II. Verwijzingen, afkortingen en definities

### Wetgeving waarnaar wordt verwezen

|                         |  |
|-------------------------|--|
| <i>AIFMD</i>            | Richtlijn 2011/61/EU van het Europees Parlement en de Raad van 8 juni 2011 inzake beheerders van alternatieve beleggingsinstellingen en tot wijziging van de Richtlijnen 2003/41/EG en 2009/65/EG en van de Verordeningen (EG) nr. 1060/2009 en (EU) nr. 1095/2010.  |
| <i>ESMA-verordening</i> | Verordening (EU) nr. 1095/2010 van het Europees Parlement en de Raad van 24 november 2010 tot oprichting van een Europese toezichthoudende autoriteit (Europese Autoriteit voor effecten en markten), tot wijziging van Besluit nr. 716/2009/EG en tot intrekking van Besluit 2009/77/EG van de Commissie.                       |
| <i>MiFID</i>            | Richtlijn 2004/39/EG van het Europees Parlement en de Raad van 21 april 2004 betreffende markten voor financiële instrumenten, tot wijziging van de Richtlijnen 85/611/EEG en 93/6/EEG van de Raad en van Richtlijn 2000/12/EG van het Europees Parlement en de Raad en houdende intrekking van Richtlijn 93/22/EEG van de Raad. |
| <i>MiFID II</i>         | Richtlijn 2014/65/EU van het Europees Parlement en de Raad van 15 mei 2014 betreffende markten voor  |



financiële instrumenten en tot wijziging van Richtlijn 2002/92/EG en Richtlijn 2011/61/EU (herschikking).

## Afkortingen

|              |   |
|--------------|---|
| <i>AIFMD</i> | Alternative Investment Fund Manager Directive (richtlijn inzake beheerders van alternatieve beleggingsinstellingen) |
| <i>BA</i>    | Bevoegde autoriteit   |
| <i>RD</i>    | Raadplegingsdocument  |
| <i>EC</i>    | Europese Commissie  |
| <i>EU</i>    | Europese Unie   |
| <i>ESMA</i>  | European Securities and Markets Authority (Europese Autoriteit voor effecten en markten)                            |
| <i>MiFID</i> | Richtlijn betreffende markten voor financiële instrumenten  |

## Definities

4. Tenzij anders is aangegeven, hebben de begrippen die worden gebruikt in de MiFID II dezelfde betekenis in deze richtsnoeren. Daarnaast gelden de volgende definities:
  - a. 'Bevoegde autoriteit' (of 'BA'): een autoriteit als aangewezen overeenkomstig artikel 67 van de MiFID II.
  - b. 'Ondernemingen': beleggingsondernemingen (als gedefinieerd in artikel 4, lid 1, onder 1), van de MiFID II), kredietinstellingen (als gedefinieerd in artikel 4, lid 1, onder 27), van de MiFID II) wanneer deze beleggingsdiensten verlenen, en beleggingsondernemingen en kredietinstellingen wanneer deze cliënten gestructureerde deposito's verkopen of dienaangaande adviseren, icbe-beheermaatschappijen en externe beheerders van alternatieve beleggingsfondsen (AIFM's) voor zover zij de beleggingsdiensten van individueel vermogensbeheer of nevendiensten verlenen en uitsluitend in samenhang met het verlenen van deze diensten (respectievelijk in de zin van artikel 6, lid 3, onder a) en b), van de icbe-richtlijn en artikel 6, lid 4, onder a) en b), van de AIFM-richtlijn).
  - c. 'Personeel': natuurlijke personen (met inbegrip van verbonden agenten) die namens de onderneming relevante diensten aan cliënten verlenen.

- d. 'Relevante diensten': het aan cliënten verstrekken van beleggingsadvies of geven van informatie over financiële instrumenten, gestructureerde deposito's, beleggingsdiensten of nevendiensten.
- e. 'Informatie geven': het direct geven van informatie aan cliënten over financiële instrumenten, gestructureerde deposito's, beleggingsdiensten of nevendiensten, hetzij op verzoek van de cliënt, hetzij op initiatief van de onderneming, in het kader van het door het personeelslid aan de cliënt verlenen van een van de in deel A en deel B van bijlage I van de MiFID II genoemde diensten of activiteiten.
- f. 'Kennis en bekwaamheid': het hebben van een passende kwalificatie en passende ervaring om te voldoen aan de verplichtingen van artikel 24 en 25 van de MiFID II om de relevante diensten te verlenen.
- g. 'Passende kwalificatie': een kwalificatie of andere toets of opleidingscursus die voldoet aan de in de richtsnoeren vastgelegde criteria.
- h. 'Passende ervaring': de omstandigheid dat een personeelslid door uitgevoerde eerdere werkzaamheden heeft aangetoond dat hij of zij in staat is de relevante diensten te verlenen. Deze werkzaamheden moeten zijn uitgevoerd op voltijdsbasis gedurende een periode van ten minste 6 maanden. De BA kan een langere ervaringstijd dan deze minimumperiode eisen, afhankelijk van de behaalde passende kwalificatie van het personeel en van de relevante diensten die worden verleend.
- i. 'Beleggingsproducten': financiële instrumenten en gestructureerde deposito's in de zin van MiFID II.
- j. 'Onder toezicht': het verlenen van de relevante diensten aan cliënten onder de verantwoordelijkheid van een personeelslid dat zowel een passende kwalificatie als passende ervaring heeft. Een personeelslid mag gedurende een periode van ten hoogste 4 jaar onder toezicht werken, tenzij door de BA een kortere periode wordt vastgesteld.

### **III. Doel**

- 5. Het doel van deze richtsnoeren is de criteria vast te leggen voor de beoordeling van kennis en bekwaamheid als vereist door artikel 25, lid 1, van de MiFID II, conform artikel 25, lid 9, van diezelfde richtlijn.
- 6. ESMA wil met deze richtsnoeren de convergentie bevorderen ten aanzien van de kennis en bekwaamheid van personeel dat cliënten beleggingsadvies of informatie over financiële instrumenten, gestructureerde deposito's, beleggingsdiensten of nevendiensten verstrekt; zij verwacht van bevoegde autoriteiten dat zij beoordelen of deze eisen op toereikende wijze worden nageleefd. Deze richtsnoeren stellen belangrijke normen vast om ondernemingen te helpen voldoen aan hun verplichtingen om in het beste belang van hun cliënten

te handelen, en om BA's te helpen op adequate wijze te beoordelen hoe ondernemingen aan deze verplichtingen voldoen.

7. Deze richtsnoeren stellen minimumnormen vast voor de beoordeling van de kennis en bekwaamheid van personeel dat relevante diensten verleent. BA's kunnen dus hogere kennis- en bekwaamheidsniveaus eisen van personeel dat advies verstrekt en/of van personeel dat informatie geeft.
8. ESMA verwacht dat naleving van deze richtsnoeren zal leiden tot een versterking van de beleggersbescherming. Bijlage I bevat een aantal voorbeelden van manieren waarop een beleggingsonderneming de richtsnoeren zou kunnen toepassen. Deze voorbeelden maken geen deel uit van de richtsnoeren, maar hebben als doel ondernemingen te helpen door praktijkvoorbeelden te geven van manieren waarop aan de eisen in de richtsnoeren kan worden voldaan.

#### **IV. Verplichtingen inzake naleving en rapportage**

##### **Status van de richtsnoeren**

9. Dit document bevat richtsnoeren die worden gegeven op grond van artikel 16 van de ESMA-verordening en zijn vereist overeenkomstig artikel 25, lid 9, van de MiFID II. Volgens artikel 16, lid 3, van de ESMA-verordening spannen bevoegde autoriteiten en financiëlemarktdeelnemers zich tot het uiterste in om aan de richtsnoeren te voldoen.
10. Bevoegde autoriteiten voor wie de richtsnoeren gelden, leven deze na door ze op te nemen in hun toezichtpraktijken, met inbegrip van specifieke richtsnoeren die primair gericht zijn op financiëlemarktdeelnemers.

##### **Kennisgevingsverplichtingen**

11. Bevoegde autoriteiten waarvoor deze richtsnoeren gelden, stellen ESMA er binnen twee maanden na de publicatiedatum van de richtsnoeren via [KCguidelines1886@esma.europa.eu](mailto:KCguidelines1886@esma.europa.eu) van in kennis of zij aan de richtsnoeren voldoen of voornemens zijn hieraan te voldoen, of, indien dit niet het geval is, wat de redenen van de niet-naleving zijn. Bevoegde nationale autoriteiten die bij het verstrijken van de termijn niet hebben gereageerd, worden geacht niet te hebben voldaan aan de richtsnoeren. Een kennisgevingsjabloon is te vinden op de website van ESMA.
12. Ondernemingen waarvoor deze richtsnoeren gelden, hoeven ESMA niet te melden of zij aan deze richtsnoeren voldoen.

## **V. Richtsnoeren**

### **V.I Algemeen**

13. Het niveau en de intensiteit van de kennis en bekwaamheid die worden verwacht van personen die beleggingsadvies verstrekken, dienen van een hogere standaard te zijn dan die van personen die slechts informatie over beleggingsproducten en -diensten geven.
14. Ondernemingen zorgen ervoor dat het personeel dat relevante diensten verleent, beschikt over de nodige kennis en bekwaamheid om aan de geldende wet- en regelgevingseisen en normen voor bedrijfsethiek te voldoen.
15. Ondernemingen zorgen ervoor dat het personeel op de hoogte is van de interne gedragsregels en procedures van de onderneming die bedoeld zijn om naleving van de MiFID II te waarborgen en dat het personeel deze begrijpt en toepast. Om een evenredige toepassing van kennis- en bekwaamheidseisen te garanderen, zorgen ondernemingen ervoor dat personeelsleden beschikken over kennis en bekwaamheid op het niveau dat nodig is om aan hun verplichtingen te voldoen, in overeenstemming met de reikwijdte en het niveau van de relevante verleende diensten.
16. De compliancefunctie beoordeelt en ziet toe op de naleving van deze richtsnoeren. De beoordeling hiervan wordt opgenomen in het verslag aan het leidinggevend orgaan over de uitvoering en doeltreffendheid van de algemene controle-omgeving voor beleggingsdiensten en -activiteiten.

### **V.II Criteria voor kennis en bekwaamheid van personeel dat informatie geeft over beleggingsproducten, beleggingsdiensten of nevendiensten**

17. Ondernemingen zorgen ervoor dat personeel dat informatie geeft over via de onderneming verkrijgbare beleggingsproducten, beleggingsdiensten of nevendiensten, over de nodige kennis en bekwaamheid beschikt om:
  - a. de belangrijkste kenmerken, risico's en aspecten te begrijpen van de beleggingsproducten die via de onderneming verkrijgbaar zijn, met inbegrip van de eventuele algemene fiscale gevolgen en de kosten die door de cliënt in verband met transacties moeten worden gemaakt. Bijzondere zorgvuldigheid moet worden betracht wanneer informatie wordt gegeven over producten met een hoger complexiteitsniveau;
  - b. het totaalbedrag van de kosten en lasten te begrijpen die door de cliënt moeten worden gemaakt in verband met transacties in een beleggingsproduct, of beleggingsdiensten of nevendiensten;
  - c. de kenmerken en omvang van beleggingsdiensten of nevendiensten te begrijpen;



- d. te begrijpen hoe financiële markten werken en hoe deze de waarde en de prijsstelling van beleggingsproducten waarover zij cliënten informatie geven, beïnvloeden;
- e. de gevolgen te begrijpen van economische cijfers en van nationale/regionale/mondiale gebeurtenissen voor markten en voor de waarde van beleggingsproducten waarover zij informatie verstrekken;
- f. het verschil tussen eerder behaalde resultaten en scenario's voor toekomstige resultaten, evenals de beperkingen van prognoses te begrijpen;
- g. kwesties op het gebied van marktmisbruik en de bestrijding van witwassen te begrijpen;
- h. gegevens te beoordelen die relevant zijn voor de beleggingsproducten waarover zij cliënten informatie verstrekken, zoals documenten met essentiële beleggersinformatie, prospectussen, financiële overzichten of financiële gegevens;
- i. begrip te hebben van specifieke marktstructuren voor de beleggingsproducten waarover zij cliënten informatie verstrekken, en indien van toepassing hun handelsplatformen of het bestaan van eventuele secundaire markten;
- j. te beschikken over basiskennis van de waarderingsmethoden voor het type beleggingsproducten waarover informatie wordt verstrekt.

### **V.III Criteria voor kennis en bekwaamheid van personeel dat beleggingsadvies verstrekt**

- 18. Ondernemingen zorgen ervoor dat personeel dat beleggingsadvies verstrekt, over de nodige kennis en bekwaamheid beschikt om:
  - a. de belangrijkste kenmerken, risico's aspecten te begrijpen van de beleggingsproducten die worden aangeboden of aanbevolen, met inbegrip van de eventuele algemene fiscale gevolgen en de kosten die door de cliënt in verband met transacties moeten worden gemaakt. Bijzondere zorgvuldigheid moet worden betracht wanneer advies wordt verstrekt over producten met een hoger complexiteitsniveau;
  - b. het totaalbedrag van de kosten en lasten te begrijpen die door de cliënt moeten worden gemaakt in verband met het type beleggingsproduct dat wordt aangeboden of aanbevolen, alsmede de kosten in verband met de verstrekking van het advies en eventuele overige daarmee verband houdende diensten die worden verleend;
  - c. te voldoen aan de verplichtingen die aan ondernemingen worden opgelegd met betrekking tot de geschiktheidseisen, met inbegrip van de verplichtingen die zijn

vastgelegd in de Richtsnoeren met betrekking tot bepaalde aspecten van de MiFID-geschiktheidseisen<sup>1</sup>;

- d. te begrijpen waarom het type beleggingsproduct dat door de onderneming wordt verstrekt, mogelijk niet geschikt is voor de cliënt, op basis van een beoordeling van de door de cliënt verstrekte relevante informatie en in het licht van wijzigingen die zich mogelijk hebben voorgedaan sinds de relevante informatie werd verzameld;
- e. te begrijpen hoe financiële markten werken en hoe deze de waarde en de prijsstelling van beleggingsproducten die aan cliënten worden aangeboden of aanbevolen, beïnvloeden;
- f. de gevolgen te begrijpen van economische cijfers en van nationale/regionale/mondiale gebeurtenissen voor markten en voor de waarde van beleggingsproducten die aan cliënten worden aangeboden of aanbevolen;
- g. het verschil tussen eerder behaalde resultaten en scenario's voor toekomstige resultaten, alsook de beperkingen van prognoses te begrijpen;
- h. kwesties op het gebied van marktmisbruik en de bestrijding van witwassen te begrijpen;
- i. gegevens te beoordelen die relevant zijn voor het type beleggingsproducten dat aan cliënten wordt aangeboden of aanbevolen, zoals documenten met essentiële beleggersinformatie, prospectussen, financiële overzichten of financiële gegevens;
- j. begrip te hebben van specifieke marktstructuren voor het type beleggingsproducten dat aan cliënten wordt aangeboden of aanbevolen, en indien van toepassing hun handelsplatformen of het bestaan van eventuele secundaire markten;
- k. een basiskennis van de waarderingmethoden te hebben voor het type beleggingsproducten dat aan cliënten wordt aangeboden of aanbevolen;
- l. de grondbeginselen van vermogensbeheer te begrijpen, met inbegrip van de gevolgen van spreiding ten aanzien van afzonderlijke beleggingsalternatieven.

#### **V.IV Organisatorische eisen voor het beoordelen, onderhouden en bijhouden van kennis en bekwaamheid**

- 19. Ondernemingen leggen de verantwoordelijkheden van het personeel vast en zorgen ervoor dat er, waar nodig, in overeenstemming met de door de onderneming en haar interne organisatie verleende diensten, in de beschrijving

---

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

van de verantwoordelijkheden een duidelijk onderscheid wordt gemaakt tussen de rollen van advies verstrekken en informatie geven.

## 20. Ondernemingen:

- a. zorgen ervoor dat het personeel dat relevante diensten aan cliënten verleent, wordt beoordeeld op basis van het met succes hebben behaald van een passende kwalificatie en het hebben opgedaan van passende ervaring met het verlenen van relevante diensten aan cliënten;
- b. voeren, ten minste jaarlijks, een interne en externe evaluatie van de behoefte aan ontwikkeling en ervaring bij personeelsleden uit, beoordelen ontwikkelingen in regelgeving en treffen alle nodige maatregelen om aan deze eisen te voldoen. Deze evaluatie dient er ook voor te zorgen dat het personeel over een passende kwalificatie beschikt en dat het zijn kennis en bekwaamheid onderhoudt en bijwerkt door middel van permanente beroepsontwikkeling of opleiding voor de passende kwalificatie, alsook specifieke opleiding die nodig is voordat nieuwe beleggingsproducten door de onderneming worden aangeboden;
- c. zorgen ervoor dat zij, op verzoek, hun BA administratieve gegevens verstrekken over de kennis en bekwaamheid van het personeel dat relevante diensten aan cliënten verleent. Deze administratieve gegevens omvatten informatie op basis waarvan de BA kan beoordelen en verifiëren of aan deze richtsnoeren wordt voldaan;
- d. zorgen ervoor dat een personeelslid dat niet beschikt over de nodige kennis en bekwaamheid voor het verlenen van de relevante diensten, de relevante diensten niet kan verlenen. Wanneer een personeelslid niet beschikt over de passende kwalificatie en/of de passende ervaring om de relevante diensten te verlenen, mag hij of zij de relevante diensten echter wel onder toezicht verlenen. Het niveau en de intensiteit van het toezicht dienen in overeenstemming te zijn met de relevante kwalificatie en ervaring van het personeelslid onder toezicht, en het toezicht kan, in voorkomend geval, toezicht tijdens bijeenkomsten met cliënten en andere vormen van communicatie zoals telefoongesprekken en e-mailcorrespondentie omvatten;
- e. zorgen ervoor dat het personeelslid dat toezicht houdt op ander personeel, in situaties zoals genoemd onder d., beschikt over de nodige kennis en bekwaamheid zoals vereist door deze richtsnoeren en over de nodige vaardigheden en middelen om als bekwame supervisor te functioneren;
- f. zorgen ervoor dat het uitgeoefende toezicht is afgestemd op de diensten die door dat personeelslid worden verleend, en dat het de voor die diensten relevante eisen van deze richtsnoeren bestrijkt;
- g. zorgen ervoor dat de supervisor de verantwoordelijkheid voor het verlenen van de relevante diensten neemt wanneer het personeelslid onder toezicht relevante diensten aan een cliënt verleent, alsof de supervisor de relevante diensten aan de



cliënt verleent, met inbegrip van de aftekening van het geschiktheidsrapport wanneer advies wordt gegeven;

- h. zorgen ervoor dat het personeelslid dat niet beschikt over de nodige kennis of bekwaamheid voor het verlenen van de relevante diensten, deze relevante diensten gedurende een periode van niet langer dan 4 jaar (of korter, indien door de BA geëist) onder toezicht kan verlenen.

#### **V.V Publicatie van informatie door bevoegde autoriteiten**

21. Wanneer door de BA of andere in de lidstaat vastgestelde nationale instellingen geen lijst wordt gepubliceerd van de specifieke passende kwalificaties die voldoen aan de criteria van de richtsnoeren, publiceert de BA de criteria van deze richtsnoeren, evenals de kenmerken die een passende kwalificatie moet hebben om aan deze criteria te voldoen.

22. De BA's publiceren tevens: (i) informatie over de periode die vereist is om passende ervaring op te doen; (ii) de maximale periode gedurende welke een personeelslid dat niet beschikt over een passende kwalificatie en passende ervaring, onder toezicht mag werken; en (iii) of de beoordeling van de passende kwalificatie van personeelsleden dient te worden uitgevoerd door de onderneming of door een externe instelling.

23. De informatie in de punten 21 en 22 wordt gepubliceerd op de website van de BA.

## VI. Bijlage I

### Voorbeelden ter illustratie van de toepassing van bepaalde aspecten van de richtsnoeren

#### *Voorbeelden met betrekking tot de reikwijdte van de richtsnoeren*

De volgende voorbeelden beschrijven gevallen waarin een personeelslid niet binnen de reikwijdte van de richtsnoeren valt:

- werknemers die slechts aangeven waar cliënten informatie kunnen vinden;
- werknemers die brochures en folders uitdelen aan cliënten, zonder aanvullende informatie over de inhoud te geven of verdere beleggingsdiensten aan deze cliënten te verlenen;
- werknemers die uitsluitend informatie, zoals documenten met essentiële beleggersinformatie, aan de cliënt overhandigen op diens verzoek, zonder aanvullende informatie over de inhoud te geven of verdere beleggingsdiensten aan deze cliënten te verlenen; en
- werknemers die backofficetaken vervullen en geen direct contact met de cliënten hebben.

#### *Voorbeelden met betrekking tot de reikwijdte van de richtsnoeren*

Ondernemingen dienen erop te letten dat, wat betreft het onderscheid tussen personeel dat informatie geeft en personeel dat beleggingsadvies verstrekt, rekening wordt gehouden met de door CESR opgestelde Questions & Answers<sup>2</sup>.

#### *Algemeen voorbeeld met betrekking tot deel V.I*

Een onderneming biedt het personeel regelmatig verplichte opleiding aan op het gebied van de gedragsregels en de organisatorische eisen van de MiFID.

#### *Algemeen voorbeeld met betrekking tot deel V.I*

De onderneming stelt een beroepscode met daarin de normen voor bedrijfsvoering en gedrag die nodig zijn voor het op juiste wijze verlenen van relevante diensten, en verkrijgt schriftelijke verklaringen van personeel dat het deze code heeft gelezen en begrepen en deze naleeft.

---

<sup>2</sup> [http://www.esma.europa.eu/system/files/10\\_293.pdf](http://www.esma.europa.eu/system/files/10_293.pdf)



#### *Voorbeelden met betrekking tot de delen V.I, V.II en V.III*

Een onderneming biedt het personeel regelmatig verplichte opleiding aan op het gebied van de kenmerken en aspecten, met inbegrip van potentiële risico's, van de producten die door de onderneming worden aangeboden. Dit omvat opleiding over nieuwe producten die door de onderneming worden aangeboden.

Een onderneming zorgt ervoor dat het personeel bekend is met de situaties waarin zich belangenconflicten kunnen voordoen en met de wijze waarop de regels inzake de omgang met belangenconflicten moeten worden toegepast.

Een onderneming zorgt ervoor dat het personeel bekend is met de situaties waarin een onderneming een "inducement" mag betalen of ontvangen, en met de toepasselijke wettelijke voorschriften met betrekking tot "inducements".

#### *Voorbeelden met betrekking tot de delen V.III en V.IV*

Een onderneming controleert regelmatig de door het personeel verstrekte geschiktheidsbeoordelingen om vast te stellen of het personeelslid met alle aspecten van de geschiktheidseisen rekening heeft gehouden, in het licht van de specifieke details van het beleggingsproduct.

Een onderneming controleert regelmatig dat relevant personeel dat advies verstrekt, blijk geeft van:

- vermogen om de cliënt passende vragen te stellen om inzicht te krijgen in zijn of haar beleggingsdoelstellingen, financiële situatie, en kennis en ervaring;
- vermogen om de risico's en voordelen van een bepaald product of bepaalde strategie aan de cliënt uit te leggen;
- vermogen om geselecteerde producten te vergelijken op het punt van voorwaarden en risico's, teneinde het product te selecteren dat het meest geschikt is voor het profiel van de cliënt.

#### *Voorbeelden met betrekking tot deel V.IV*

De onderneming documenteert de taken en verantwoordelijkheden van personeelsleden en beoordeelt hun prestaties aan de hand van de essentiële criteria die zijn vastgelegd in de beschrijving van de verantwoordelijkheden.

Ondernemingen maken op een consistente, voor cliënten zinvolle wijze de criteria openbaar die zij hanteren om aan te tonen hoe het personeel aan deze richtsnoeren voldoet.

Permanente of doorlopende beroepsontwikkeling is noodzakelijk om te waarborgen dat personeel over de "passende kwalificatie" blijft beschikken. Deze doorlopende beoordeling omvat bijgewerkt materiaal en toetst personeelsleden op hun kennis van bijvoorbeeld



wijzigingen in de regelgeving, en nieuwe producten en diensten die beschikbaar zijn op de markt. Deze doorlopende beoordeling:

- kan opleiding in de vorm van cursussen, seminars, zelfstandige studies of zelfstandig leren omvatten; en
- omvat controlevragen die aantonen dat het personeel beschikt over de nodige kennis en bekwaamheid.

Ondernemingen verifiëren de relevantie van de permanente of doorlopende ontwikkeling die wordt aangeboden aan het personeel dat relevante diensten verleent.