

Luxembourg, 31 juillet 2017

A tous les professionnels soumis à la surveillance prudentielle de la CSSF qui prestent des services d'investissement, exercent des activités d'investissement visés à l'annexe II, section A de la loi du 5 avril 1993 relative au secteur financier, commercialisent des dépôts structurés ou fournissent des conseils sur ces produits à des clients ou qui prestent des services auxiliaires visés à l'annexe II, section C de la loi du 5 avril 1993 relative au secteur financier

CIRCULAIRE CSSF 17/665

Concerne : Orientations de l'Autorité européenne des marchés financiers (« ESMA ») relatives à l'évaluation des connaissances et des compétences

Mesdames, Messieurs,

La présente circulaire vise à mettre en œuvre les Orientations de l'ESMA relatives à l'évaluation des connaissances et des compétences (les « Orientations »), publiées par l'ESMA le 22 mars 2016.

1. Objectif

L'objectif des Orientations est de préciser les critères à appliquer pour l'évaluation des connaissances et des compétences, tels que requis à l'article 25 paragraphe 1 de la Directive 2014/65/UE du Parlement européen et du Conseil du 15 mai 2014 concernant les marchés d'instruments financiers et modifiant la directive 2002/92/CE et la directive 2011/61/UE (refonte) (« la directive MiFID II »)¹.

D'après l'article 25, paragraphe 1, de la directive MiFID II, les États membres doivent exiger des professionnels concernés qu'ils s'assurent et démontrent aux autorités compétentes que les personnes physiques fournissant des conseils en investissement ou des informations sur des instruments financiers, des services d'investissement ou des services auxiliaires à des clients pour leur compte disposent des

¹ Projet de loi N° 7157 :

<http://www.chd.lu/wps/portal/public/Accueil/TravailALaChambre/Recherche/RoleDesAffaires?action=doDocpaDetails&id=7157>

connaissances et des compétences nécessaires pour respecter leurs obligations au titre des articles 24 et 25 de la directive MiFID II. Les États membres publient les critères utilisés pour évaluer ces connaissances et ces compétences.

Les Orientations établissent des normes importantes afin d'aider les professionnels à respecter leurs obligations d'agir au mieux des intérêts de leurs clients et d'aider la CSSF à évaluer de manière adéquate comment les professionnels se conforment auxdites obligations.

L'objectif de la présente circulaire est de mettre en œuvre les Orientations et de publier les informations qui doivent être spécifiées par la CSSF en sa qualité d'autorité compétente en vertu des points 21 et 22 des Orientations.

2. Définitions

Sauf indication contraire, les termes employés dans la directive MiFID II ou dans les Orientations revêtent la même signification dans la présente circulaire.

3. Orientations

Le document contenant les Orientations est joint en annexe à la présente circulaire et peut également être consulté sur le site de l'ESMA à l'adresse suivante :

- https://www.esma.europa.eu/sites/default/files/library/2015-1886_fr.pdf (version française)
- https://www.esma.europa.eu/sites/default/files/library/esma71-1154262120-153_guidelines_for_the_assessment_of_knowledge_and_competence_corrigendum.pdf (version anglaise)

a) Dispositions générales

Les professionnels veillent à ce que le personnel fournissant des services pertinents possède les connaissances et les compétences nécessaires afin de satisfaire aux exigences réglementaires et légales et aux normes d'éthique professionnelle applicables.

Les professionnels veillent à ce que le personnel prenne connaissance, comprenne et applique les politiques et les procédures internes du professionnel visant à assurer la conformité avec la directive MiFID II. Afin d'assurer une application proportionnée des exigences en matière de connaissances et de compétences, les professionnels veillent à ce que le personnel dispose des niveaux de connaissances et de compétences nécessaires pour respecter ses obligations, reflétant la teneur et le niveau des services pertinents fournis.

Le niveau et l'intensité des connaissances et des compétences attendues des personnes fournissant des conseils en investissement doivent être supérieurs à ceux exigés des personnes ne fournissant que des informations sur des produits et des services d'investissement.

Le service au sein du professionnel qui est en charge de la vérification de la conformité doit évaluer et réexaminer la conformité avec les Orientations et la présente circulaire. Ce réexamen doit être inclus soit dans le rapport annuel de la conformité à la direction, soit dans un rapport distinct à rédiger au moins une fois par an par la fonction conformité.

La direction désignera en son sein un membre qui sera en charge du suivi de la mise en œuvre des dispositions des Orientations et de la présente circulaire.

Les personnes concernées sont toutes les personnes physiques placées sous l'autorité d'un professionnel ou agissant pour son compte.

Ne sont pas concernées par les obligations des Orientations ou de la présente circulaire les personnes qui n'informent pas ou n'assurent pas la mise en œuvre des instructions d'un client, comme par exemple : les employés indiquant simplement aux clients où ils peuvent obtenir des informations; les employés distribuant aux clients des brochures et des dépliants sans fournir d'informations supplémentaires en ce qui concerne leur contenu et sans fournir de services d'investissement de suivi auxdits clients; les employés ne remettant aux clients, à leur demande, que des informations, tels que les documents d'informations clés pour l'investisseur, sans fournir d'informations supplémentaires en ce qui concerne leur contenu et sans fournir de services d'investissement de suivi auxdits clients; et les employés exerçant des fonctions administratives et n'ayant pas de contacts directs avec les clients.

b) Critères d'évaluation des connaissances et compétences du personnel fournissant des informations sur des produits d'investissement, des services d'investissement ou des services auxiliaires

Les professionnels doivent veiller à ce que le personnel fournissant des informations sur des produits d'investissement, des services d'investissement ou des services auxiliaires disponibles par l'intermédiaire du professionnel ait les connaissances et les compétences nécessaires afin de:

- i. comprendre les principales caractéristiques et les principaux risques et éléments des produits d'investissement disponibles par l'intermédiaire du professionnel, y compris les éventuelles conséquences fiscales générales et les coûts à la charge du client dans le cadre des transactions. Une attention particulière doit être exigée lors de la fourniture d'informations concernant des produits caractérisés par des niveaux de complexité plus élevés;
- ii. comprendre le montant total des coûts et des frais à la charge du client dans le cadre des transactions relatives à un produit d'investissement ou des services d'investissement ou des services auxiliaires;
- iii. comprendre les caractéristiques et la teneur des services d'investissement ou des services auxiliaires;
- iv. comprendre comment fonctionnent les marchés financiers et comment ils affectent la valeur et la cotation des produits d'investissement sur lesquels ils fournissent des informations aux clients;
- v. comprendre l'impact des données économiques, ainsi que des événements nationaux/régionaux/globaux sur les marchés et sur la valeur des produits d'investissement sur lesquels ils fournissent des informations;
- vi. comprendre la différence entre performances passées et scénarios de performances futures, ainsi que les limites des prévisions;

- vii. comprendre les questions se rapportant aux abus de marché et à la lutte contre le blanchiment des capitaux;
 - viii. évaluer les données relatives aux produits d'investissement sur lesquels ils fournissent des informations aux clients, tels que les documents d'informations clés pour l'investisseur, les prospectus, les états financiers ou des données financières;
 - ix. comprendre les structures de marché particulières pour les produits d'investissement sur lesquels ils fournissent des informations aux clients et, le cas échéant, leurs plateformes de négociation ou l'existence d'éventuels marchés secondaires;
 - x. avoir des connaissances de base sur les principes de valorisation pour le type de produits d'investissement pour lequel les informations sont fournies.
- c) Critères d'évaluation des connaissances et compétences du personnel fournissant des conseils en investissement

Les professionnels doivent veiller à ce que le personnel fournissant des conseils en investissement ait les connaissances et les compétences nécessaires afin de:

- i. comprendre les principales caractéristiques et les principaux risques et éléments des produits d'investissement proposés ou recommandés, y compris les éventuelles conséquences fiscales générales à la charge du client dans le cadre des transactions. Une attention particulière doit être exigée lors de la fourniture de conseils concernant des produits caractérisés par des niveaux de complexité plus élevés;
- ii. comprendre les coûts et les frais totaux à la charge du client dans le cadre du type de produit d'investissement proposé ou recommandé et les coûts se rapportant à la fourniture des conseils et de tout autre service y afférent fourni;
- iii. respecter les obligations applicables au professionnel se rapportant aux exigences d'adéquation y compris les obligations énoncées dans les orientations concernant certains aspects relatifs aux exigences d'adéquation de la directive MiFID II (telle que définie dans les Orientations);
- iv. comprendre que le type de produit d'investissement fourni par le professionnel peut ne pas être adéquat pour le client, après avoir évalué les informations pertinentes fournies par le client par rapport aux changements éventuellement intervenus depuis la collecte des informations pertinentes;
- v. comprendre comment fonctionnent les marchés financiers et comment ils affectent la valeur et la cotation des produits d'investissement proposés ou recommandés aux clients;
- vi. comprendre l'impact des données économiques, ainsi que des événements nationaux/régionaux/globaux sur les marchés et sur la valeur des produits d'investissement proposés ou recommandés aux clients;
- vii. comprendre la différence entre performances passées et scénarios de performances futures, ainsi que les limites des prévisions;

- viii. comprendre les questions se rapportant aux abus de marché et à la lutte contre le blanchiment des capitaux;
- ix. évaluer les données relatives au type de produits d'investissement proposés ou recommandés aux clients, tels que les documents d'informations clés pour l'investisseur, les prospectus, les états financiers ou des données financières;
- x. comprendre les structures de marché particulières pour le type de produits d'investissement proposés ou recommandés aux clients et, le cas échéant, leurs plateformes de négociation ou l'existence d'éventuels marchés secondaires;
- xi. avoir des connaissances de base sur les principes de valorisation pour le type de produits d'investissement proposés ou recommandés aux clients;
- xii. comprendre les principes de base de la gestion de portefeuille, y compris être en mesure de comprendre les conséquences de la diversification en ce qui concerne les différentes alternatives d'investissement.

d) Exigences organisationnelles

Les professionnels doivent définir les responsabilités du personnel et veiller à ce que, le cas échéant, selon les services fournis par le professionnel et son organisation interne, il existe une distinction claire dans la description des responsabilités entre le rôle de fourniture de conseils et celui de fourniture d'informations.

Les professionnels doivent:

- i. veiller à ce que le personnel fournissant des services pertinents aux clients soit évalué en obtenant des qualifications appropriées et une expérience appropriée en matière de fourniture des services pertinents aux clients;
- ii. réaliser, au moins une fois par an, un examen interne ou externe des besoins des membres du personnel en matière de perfectionnement et d'expérience, évaluer les évolutions réglementaires et adopter les mesures nécessaires afin de se conformer à ces exigences. Cet examen doit également garantir que le personnel possède des qualifications appropriées et qu'il entretient et actualise ses connaissances et compétences en suivant des cours de perfectionnement et de formation professionnels continus pour les qualifications appropriées, ainsi qu'une formation spécifique requise avant la proposition de tout nouveau produit d'investissement par le professionnel;
- iii. soumettre à la CSSF, à sa demande, la documentation relative aux connaissances et aux compétences du personnel fournissant des services pertinents aux clients. Cette documentation doit contenir des informations permettant à la CSSF d'évaluer et de vérifier la conformité avec les Orientations et la présente circulaire;
- iv. veiller à ce qu'un membre du personnel n'ayant pas obtenu les connaissances et les compétences nécessaires pour la prestation des services pertinents ne puisse pas fournir les services pertinents. Or, lorsqu'un membre du personnel n'a pas obtenu les qualifications

appropriées ou l'expérience appropriée, ou les deux, pour la prestation des services pertinents, ce membre du personnel ne peut fournir les services pertinents que sous supervision. Le niveau et l'intensité de la supervision doivent refléter les qualifications et l'expérience pertinentes du membre du personnel placé sous supervision et cela pourrait inclure, le cas échéant, la supervision au cours de rencontres avec les clients et autres formes de communication, tels que les appels téléphoniques ou les courriels;

- v. veiller à ce que, dans les cas relevant du point iv. ci-dessus, le membre du personnel assurant la supervision d'autres membres du personnel ait les connaissances et les compétences nécessaires requises par les Orientations et la présente circulaire, ainsi que les capacités et les ressources pour agir comme superviseur qualifié;
- vi. veiller à ce que la supervision fournie soit adaptée aux services à fournir par le membre du personnel concerné et couvre les exigences des Orientations et de la présente circulaire concernant ces services;
- vii. veiller à ce que le superviseur assume la responsabilité de la prestation des services pertinents lorsque le membre du personnel placé sous supervision fournit les services pertinents à un client, comme si le superviseur fournissait lui-même les services pertinents au client, y compris en signant le rapport d'adéquation lorsque des conseils sont fournis.

4. Durée maximale de la période au cours de laquelle un membre du personnel ne disposant pas de qualifications appropriées ou d'expérience appropriée est autorisé à travailler sous supervision

La durée maximale de la période au cours de laquelle un membre du personnel ne disposant pas de qualifications appropriées ou d'expérience appropriée est autorisé à travailler sous supervision est fixée à quatre années.

5. Période requise pour obtenir une expérience appropriée

Chaque membre du personnel fournissant des services pertinents aux clients pour le compte du professionnel doit avoir fait preuve de sa capacité à fournir les services pertinents dans le cadre de son travail antérieur. Ce travail doit avoir été réalisé, sur une base d'équivalent temps plein, au cours d'une période minimale d'un an.

6. Qualifications appropriées du membre du personnel

Les professionnels doivent établir et tenir à jour une liste des connaissances et compétences des membres du personnel concernés, enregistrant notamment pour chacune des personnes:

- a) Le(s) diplôme(s) ou formation(s) professionnelle(s) obtenu(s) par la personne concernée :

Les diplômes ou formations professionnelles reconnus par les autres autorités compétentes comme satisfaisant aux obligations visées aux articles 24 et 25 de la directive MiFID II sont considérés comme satisfaisant aux obligations de qualifications appropriées du présent point 6.

Il est de la responsabilité de chaque professionnel de vérifier que les diplômes présentés par les membres du personnel sont adaptés aux fonctions exercées et sont actualisés à chaque fois que cela s'avère nécessaire, c.-à-d. par exemple lorsque la personne concernée exerce de nouvelles fonctions ou change de service.

- b) L'expérience professionnelle (y compris l'expérience appropriée obtenue auprès d'un précédent employeur).
- c) Les étapes de formation continue suivies par la personne.
- d) Dans l'hypothèse où la personne ne dispose pas de qualifications appropriées ou d'expérience appropriée, le nom de la personne assurant sa supervision.
- e) La vérification (interne et/ou externe) des connaissances et compétences acquises à cette date, validée par un certificat de la personne responsable du contrôle des connaissances et compétences auprès du professionnel.

Pour satisfaire à l'obligation de vérification des connaissances et compétences minimales, les professionnels peuvent:

- soit procéder eux-mêmes à cette évaluation en interne, par tout moyen à leur convenance, selon une procédure formalisée qui pourra être vérifiée a posteriori par la CSSF;
- soit s'assurer que les personnes concernées ont assisté à une formation professionnelle externe certifiée par la CSSF.

Les entités qui souhaitent proposer la formation certifiée par la CSSF déposent auprès de la CSSF un dossier de candidature démontrant qu'elles disposent des moyens et de l'expertise adéquats pour mettre en œuvre la formation externe.

Les critères minimum devant être inclus dans la formation externe et dans le dossier de candidature seront publiés dans une circulaire à émettre par la CSSF.

La liste des organismes ayant reçu une certification par la CSSF sera rendue disponible sur le site Internet de la CSSF (www.cssf.lu).

Il n'existe pas d'obligation d'assister à plusieurs reprises à une formation interne ou externe répondant aux critères requis par les Orientations et la présente circulaire. Néanmoins, les professionnels doivent justifier à tout moment pour les personnes concernées d'un niveau de connaissances et compétences adéquat.

7. Application

La présente circulaire entre en vigueur dès sa publication sur le site Internet de la CSSF. Les professionnels doivent respecter la présente circulaire à partir du 3 janvier 2018.

Veillez recevoir, Mesdames, Messieurs, l'assurance de nos sentiments très distingués.

COMMISSION de SURVEILLANCE du SECTEUR FINANCIER



Jean-Pierre FABER
Directeur



Françoise KAUTHEN
Directeur



Claude SIMON
Directeur



European Securities and
Markets Authority

Orientations

Orientations sur l'évaluation des connaissances et des compétences





Table des matières

I.	Champ d'application	3
II.	Références, abréviations et définitions	3
III.	Objectif.....	5
IV.	Obligations de conformité et de déclaration.....	6
V.	Orientations	7
V.I	Dispositions générales.....	7
V.II	Critères d'évaluation des connaissances et des compétences du personnel fournissant des informations sur des produits d'investissement, des services d'investissement ou des services auxiliaires.....	7
V.III	Critères d'évaluation des connaissances et des compétences du personnel fournissant des conseils en investissement.....	8
V.IV	Exigences organisationnelles pour l'évaluation, l'entretien et l'actualisation des connaissances et des compétences.....	9
V.V	Publication d'informations par les autorités compétentes.....	11
VI.	Annexe I.....	12



I. Champ d'application

Qui?

1. Les présentes orientations s'appliquent:
 - a. aux autorités compétentes et
 - b. aux entreprises.

Quoi?

2. Les présentes orientations s'appliquent à la prestation des services et à l'exercice des activités d'investissement visés à la section A et à la prestation des services auxiliaires visés à la section B de l'annexe I de la directive concernant les marchés d'instruments financiers II (directive MIF II).

Quand?

3. Les présentes orientations s'appliquent à compter du 3 janvier 2018.

II. Références, abréviations et définitions

Références législatives

<i>Directive GFIA</i>		Directive 2011/61/UE du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2011 sur les gestionnaires de fonds d'investissement alternatifs et modifiant les directives 2003/41/CE et 2009/65/CE, ainsi que les règlements (CE) n° 1060/2009 et (UE) n° 1095/2010
<i>Règlement l'AEMF</i>	<i>instituant</i>	Règlement (UE) n° 1095/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 instituant une Autorité européenne de surveillance (Autorité européenne des marchés financiers), modifiant la décision n° 716/2009/CE et abrogeant la décision 2009/77/CE de la Commission
<i>Directive MIF</i>		Directive 2004/39/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 avril 2004 concernant les marchés d'instruments financiers, modifiant les directives 85/611/CEE et 93/6/CEE du Conseil et la directive 2000/12/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 93/22/CEE du Conseil
<i>Directive MIF II</i>		Directive 2014/65/UE du Parlement européen et du Conseil du 15 mai 2014 concernant les marchés d'instruments financiers et modifiant la directive

Abréviations

<i>Directive GFIA</i>	Directive sur les gestionnaires de fonds d'investissement alternatifs
<i>AC</i>	Autorité compétente
<i>DC</i>	Document de consultation
<i>CE</i>	Commission européenne
<i>UE</i>	Union européenne
<i>AEMF</i>	Autorité européenne des marchés financiers
<i>Directive MIF</i>	Directive concernant les marchés d'instruments financiers

Définitions

4. Sauf indication contraire, les termes employés dans la directive MIF II revêtent la même signification dans les présentes orientations. En outre, les définitions suivantes s'appliquent:
 - a. Autorité compétente (ou AC): autorité désignée au sens de l'article 67 de la directive MIF II.
 - b. «Entreprises»: les entreprises d'investissement au sens de l'article 4, paragraphe 1, point 1, de la directive MIF II, établissements de crédit [au sens de l'article 4, paragraphe 1, point 27), de la directive MIF II] lorsqu'ils fournissent des services d'investissement, ainsi que les entreprises d'investissement et les établissements de crédit lorsqu'ils commercialisent des dépôts structurés ou fournissent des conseils sur ces produits à des clients, les sociétés de gestion d'OPCVM et les gestionnaires de fonds d'investissement alternatifs (GFIA) externes dans la mesure où ils fournissent des services d'investissement de gestion individuelle de portefeuille ou des services auxiliaires et uniquement en rapport avec la fourniture de ces services [respectivement au sens de l'article 6, paragraphe 3, points a) et b), de la directive OPCVM et de l'article 6, paragraphe 4, points a) et b), de la directive GFIA].
 - c. «Personnel»: personnes physiques (y compris agents liés) fournissant des services pertinents aux clients pour le compte de l'entreprise.
 - d. «Services pertinents»: fourniture aux clients de conseils en investissement ou d'informations sur des instruments financiers, des dépôts structurés, des services d'investissement ou des services auxiliaires.

- e. «Fourniture d'informations»: fourniture directe d'informations aux clients sur des instruments financiers, des dépôts structurés, des services d'investissement ou des services auxiliaires, à la demande des clients ou à l'initiative de l'entreprise, dans le cadre de la prestation aux clients, par le membre du personnel, des services et de l'exercice des activités visés aux sections A et B de l'annexe I de la directive MIF II.
- f. «Connaissances et compétences»: qualifications appropriées et expérience appropriée obtenues afin de respecter les obligations visées aux articles 24 et 25 de la directive MIF II pour fournir les services pertinents.
- g. «Qualifications appropriées»: qualifications ou autre épreuve ou cours de formation satisfaisant aux critères établis par les présentes orientations.
- h. «Expérience appropriée»: le membre du personnel doit avoir fait preuve de sa capacité à fournir les services pertinents dans le cadre de son travail antérieur. Ce travail doit avoir été réalisé, sur une base d'équivalent temps plein, au cours d'une période minimale de 6 mois. Au-delà de cette période minimale, l'AC peut faire varier la période d'expérience requise en fonction des qualifications appropriées obtenues par le membre du personnel, ainsi que des services pertinents fournis.
- i. «Produits d'investissement»: instruments financiers et dépôts structurés au sens de la directive MIF II.
- j. «Sous supervision»: prestation des services pertinents aux clients sous la responsabilité d'un membre du personnel disposant tant des qualifications appropriées que de l'expérience appropriée. Le membre du personnel peut travailler sous supervision pendant une période maximale de quatre ans, sauf si une période plus courte est précisée par l'AC.

III.Objectif

- 5. L'objectif des présentes orientations est de préciser les critères à appliquer pour l'évaluation des connaissances et des compétences, tels que requis à l'article 25, paragraphe 1, de la directive MIF II, conformément à l'article 25, paragraphe 9, de ladite directive.
- 6. L'AEMF s'attend à ce que les présentes orientations favorisent une plus grande convergence en matière de connaissances et de compétences du personnel fournissant aux clients des conseils en investissement ou des informations sur des instruments financiers, des dépôts structurés, des services d'investissement ou des services auxiliaires et à ce que les autorités compétentes évaluent l'adéquation de la conformité avec ces exigences. Les présentes orientations établissent des normes importantes afin d'aider les entreprises à respecter leurs obligations d'agir au mieux des intérêts de leurs clients et d'aider les AC à évaluer

de manière adéquate comment les entreprises se conforment aux dites obligations.

7. Les présentes orientations établissent des normes minimales pour évaluer les connaissances et les compétences du personnel fournissant des services pertinents. Par conséquent, les AC peuvent exiger des niveaux plus élevés de connaissances et de compétences pour le personnel fournissant des conseils et/ou pour le personnel fournissant des informations.
8. L'AEMF s'attend à ce que la conformité avec les présentes orientations renforce parallèlement la protection des investisseurs. À l'annexe I figurent certains exemples illustrant comment une entreprise d'investissement peut appliquer les orientations. Ces exemples ne font pas partie des orientations mais visent plutôt à aider les entreprises à recenser des exemples pratiques permettant de se conformer aux exigences prévues par les orientations.

IV. Obligations de conformité et de déclaration

Nature des orientations

9. Le présent document contient des orientations formulées en vertu de l'article 16 du règlement instituant l'AEMF et exigées en vertu de l'article 25, paragraphe 9, de la directive MIF II. En vertu de l'article 16, paragraphe 3, du règlement, les autorités compétentes et les acteurs des marchés financiers mettent tout en œuvre pour respecter les orientations.
10. Les autorités compétentes auxquelles les orientations s'appliquent devraient s'y conformer en les intégrant à leurs pratiques de contrôle, y compris lorsque certaines orientations visent en premier lieu les participants des marchés financiers.

Exigences de déclaration

11. Les autorités compétentes auxquelles les présentes orientations s'appliquent doivent notifier à l'AEMF si elles se conforment ou ont l'intention de se conformer ou non aux orientations, en indiquant les motifs justifiant la non-conformité, dans un délai de deux mois à compter de la date de publication par l'AEMF à l'adresse KCguidelines1886@esma.europa.eu. En l'absence de réponse dans les délais impartis, les autorités compétentes seront considérées comme non conformes. Un formulaire de notification est disponible sur le site internet de l'AEMF.
12. Les entreprises auxquelles les orientations s'appliquent ne sont pas tenues de notifier à l'AEMF si elles se conforment ou non aux présentes orientations.

V.Orientations

V.I Dispositions générales

13. Le niveau et l'intensité des connaissances et des compétences attendues des personnes fournissant des conseils en investissement devraient être supérieurs à ceux exigés des personnes ne fournissant que des informations sur des produits et des services d'investissement.
14. Les entreprises devraient veiller à ce que le personnel fournissant des services pertinents possède les connaissances et les compétences nécessaires afin de satisfaire aux exigences réglementaires et légales et aux normes d'éthique professionnelle pertinentes.
15. Les entreprises devraient veiller à ce que le personnel prenne connaissance, comprenne et applique les politiques et les procédures internes de l'entreprise visant à assurer la conformité avec la directive MIF II. Afin d'assurer une application proportionnée des exigences en matière de connaissances et de compétences, les entreprises devraient veiller à ce que le personnel dispose des niveaux de connaissances et de compétences nécessaires pour respecter ses obligations, reflétant la teneur et le niveau des services pertinents fournis.
16. Le service chargé de la vérification de la conformité devrait évaluer et réexaminer la conformité avec les présentes orientations. Ce réexamen devrait être inclus dans le rapport présenté à l'organe de direction sur la mise en œuvre et l'efficacité de l'environnement de contrôle global pour les services et les activités d'investissement.

V.II Critères d'évaluation des connaissances et des compétences du personnel fournissant des informations sur des produits d'investissement, des services d'investissement ou des services auxiliaires

17. Les entreprises devraient veiller à ce que le personnel fournissant des informations sur des produits d'investissement, des services d'investissement ou des services auxiliaires disponibles par l'intermédiaire de l'entreprise ait les connaissances et les compétences nécessaires afin de:
 - a. comprendre les principales caractéristiques et les principaux risques et éléments des produits d'investissement disponibles par l'intermédiaire de l'entreprise, y compris les éventuelles conséquences fiscales générales et les coûts à la charge du client dans le cadre des transactions. Une attention particulière devrait être exigée lors de la fourniture d'informations concernant des produits caractérisés par des niveaux de complexité plus élevés;
 - b. comprendre le montant total des coûts et des frais à la charge du client dans le cadre des transactions relatives à un produit d'investissement ou des services d'investissement ou des services auxiliaires;

- c. comprendre les caractéristiques et la teneur des services d'investissement ou des services auxiliaires;
- d. comprendre comment fonctionnent les marchés financiers et comment ils affectent la valeur et la cotation des produits d'investissement sur lesquels ils fournissent des informations aux clients;
- e. comprendre l'impact des données économiques, ainsi que des événements nationaux/régionaux/globaux sur les marchés et sur la valeur des produits d'investissement sur lesquels ils fournissent des informations;
- f. comprendre la différence entre performances passées et scénarios de performances futures, ainsi que les limites des prévisions;
- g. comprendre les questions se rapportant aux abus de marché et à la lutte contre le blanchiment des capitaux;
- h. évaluer les données relatives aux produits d'investissement sur lesquels ils fournissent des informations aux clients, tels que les documents d'informations clés pour l'investisseur, les prospectus, les états financiers ou des données financières;
- i. comprendre les structures de marché particulières pour les produits d'investissement sur lesquels ils fournissent des informations aux clients et, le cas échéant, leurs plateformes de négociation ou l'existence d'éventuels marchés secondaires;
- j. avoir des connaissances de base sur les principes de valorisation pour le type de produits d'investissement pour lequel les informations sont fournies.

V.III Critères d'évaluation des connaissances et des compétences du personnel fournissant des conseils en investissement

18. Les entreprises devraient veiller à ce que le personnel fournissant des conseils en investissement ait les connaissances et les compétences nécessaires afin de:
- a. comprendre les principales caractéristiques et les principaux risques et éléments des produits d'investissement proposés ou recommandés, y compris les éventuelles conséquences fiscales générales à la charge du client dans le cadre des transactions. Une attention particulière devrait être exigée lors de la fourniture de conseils concernant des produits caractérisés par des niveaux de complexité plus élevés;
 - b. comprendre les coûts et les frais totaux à la charge du client dans le cadre du type de produit d'investissement proposé ou recommandé et les coûts se rapportant à la fourniture des conseils et de tout autre service y afférent fourni;

- c. respecter les obligations applicables à l'entreprise se rapportant aux exigences d'adéquation y compris les obligations énoncées dans les orientations concernant certains aspects relatifs aux exigences d'adéquation de la directive MIF¹;
- d. comprendre que le type de produit d'investissement fourni par l'entreprise peut ne pas être adéquat pour le client, après avoir évalué les informations pertinentes fournies par le client par rapport aux changements éventuellement intervenus depuis la collecte des informations pertinentes;
- e. comprendre comment fonctionnent les marchés financiers et comment ils affectent la valeur et la cotation des produits d'investissement proposés ou recommandés aux clients;
- f. comprendre l'impact des données économiques, ainsi que des événements nationaux/régionaux/globaux sur les marchés et sur la valeur des produits d'investissement proposés ou recommandés aux clients;
- g. comprendre la différence entre performances passées et scénarios de performances futures, ainsi que les limites des prévisions;
- h. comprendre les questions se rapportant aux abus de marché et à la lutte contre le blanchiment des capitaux;
- i. évaluer les données relatives au type de produits d'investissement proposés ou recommandés aux clients, tels que les documents d'informations clés pour l'investisseur, les prospectus, les états financiers ou des données financières;
- j. comprendre les structures de marché particulières pour le type de produits d'investissement proposés ou recommandés aux clients et, le cas échéant, leurs plateformes de négociation ou l'existence d'éventuels marchés secondaires;
- k. avoir des connaissances de base sur les principes de valorisation pour le type de produits d'investissement proposés ou recommandés aux clients;
- l. comprendre les principes de base de la gestion de portefeuille, y compris être en mesure de comprendre les conséquences de la diversification en ce qui concerne les différentes alternatives d'investissement.

V.IV Exigences organisationnelles pour l'évaluation, l'entretien et l'actualisation des connaissances et des compétences

19. Les entreprises devraient définir les responsabilités du personnel et veiller à ce que, le cas échéant, selon les services fournis par l'entreprise et son organisation interne, il existe une distinction claire dans la description des responsabilités entre le rôle de fourniture de conseils et celui de fourniture d'informations.

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

20. Les entreprises devraient:

- a. veiller à ce que le personnel fournissant des services pertinents aux clients soit évalué en obtenant des qualifications appropriées et une expérience appropriée en matière de fourniture des services pertinents aux clients;
- b. réaliser, au moins une fois par an, un examen interne ou externe des besoins des membres du personnel en matière de perfectionnement et d'expérience, évaluer les évolutions réglementaires et adopter les mesures nécessaires afin de se conformer à ces exigences. Cet examen devrait également garantir que le personnel possède des qualifications appropriées et qu'il entretient et actualise ses connaissances et compétences en suivant des cours de perfectionnement et de formation professionnels continus pour les qualifications appropriées, ainsi qu'une formation spécifique requise avant la proposition de tout nouveau produit d'investissement par l'entreprise;
- c. soumettre à leur AC, à sa demande, la documentation relative aux connaissances et aux compétences du personnel fournissant des services pertinents aux clients. Cette documentation doit contenir des informations permettant à l'AC d'évaluer et de vérifier la conformité avec les présentes orientations;
- d. veiller à ce qu'un membre du personnel n'ayant pas obtenu les connaissances et les compétences nécessaires pour la prestation des services pertinents ne puisse pas fournir les services pertinents. Or, lorsqu'un membre du personnel n'a pas obtenu les qualifications appropriées ou l'expérience appropriée, ou les deux, pour la prestation des services pertinents, ce membre du personnel ne peut fournir les services pertinents que sous supervision. Le niveau et l'intensité de la supervision devraient refléter les qualifications et l'expérience pertinentes du membre du personnel placé sous supervision et cela pourrait inclure, le cas échéant, la supervision au cours de rencontres avec les clients et autres formes de communication, tels que les appels téléphoniques ou les courriels;
- e. veiller à ce que, dans les cas relevant du point d. ci-dessus, le membre du personnel assurant la supervision d'autres membres du personnel ait les connaissances et les compétences nécessaires requises par les présentes orientations, ainsi que les capacités et les ressources pour agir comme superviseur qualifié;
- f. veiller à ce que la supervision fournie soit adaptée aux services à fournir par le membre du personnel concerné et couvre les exigences des présentes orientations concernant ces services;
- g. veiller à ce que le superviseur assume la responsabilité de la prestation des services pertinents lorsque le membre du personnel placé sous supervision fournit les services pertinents à un client, comme si le superviseur fournissait lui-même les services pertinents au client, y compris en signant le rapport d'adéquation lorsque des conseils sont fournis;

- h. veiller à ce que le membre du personnel n'ayant pas obtenu les connaissances ou les compétences nécessaires en matière de prestation des services pertinents ne puisse pas fournir les services pertinents sous supervision au cours une période dépassant quatre ans (ou une période moins longue, si cela est exigé par l'AC).

V.V Publication d'informations par les autorités compétentes

- 21. Si l'AC ou les autres organismes nationaux désignés dans l'État membre n'ont pas publié une liste des qualifications appropriées spécifiques satisfaisant aux critères énoncés dans les présentes orientations, l'AC doit publier les critères énoncés dans les présentes orientations, ainsi que les caractéristiques auxquelles les qualifications appropriées doivent satisfaire afin de se conformer à ces critères.
- 22. Les AC devraient également publier: (i) des informations sur la période requise pour obtenir une expérience appropriée; (ii) la durée maximale de la période au cours de laquelle un membre du personnel ne disposant pas de qualifications appropriées ou d'expérience appropriée est autorisé à travailler sous supervision; et (iii) si l'examen des qualifications appropriées du membre du personnel devrait être réalisé par l'entreprise ou par un organisme externe.
- 23. Les informations visées aux points 21 et 22 doivent être publiées sur le site internet de l'AC.

VI. Annexe I

Exemples illustrant l'application de certains aspects des orientations

Exemples se rapportant au champ d'application des orientations

Les exemples ci-dessous concernent des cas où un membre du personnel ne relèverait pas du champ d'application des présentes orientations:

- employés indiquant simplement aux clients où ils peuvent obtenir des informations;
- employés distribuant aux clients des brochures et des dépliants sans fournir d'informations supplémentaires en ce qui concerne leur contenu et sans fournir de services d'investissement de suivi aux dits clients;
- employés ne remettant aux clients, à leur demande, que des informations, tels que les documents d'informations clés pour l'investisseur, sans fournir d'informations supplémentaires en ce qui concerne leur contenu et sans fournir de services d'investissement de suivi aux dits clients; et
- employés exerçant des fonctions administratives et n'ayant pas de contacts directs avec les clients.

Exemples se rapportant au champ d'application des orientations

L'entreprise devrait envisager de tenir compte, en ce qui concerne la distinction entre personnel fournissant des informations et personnel fournissant des conseils en investissement, du document de questions et réponses publié par le Comité européen des régulateurs des marchés de valeurs mobilières (CERVM)².

Exemple général se rapportant à la partie V.I:

Une entreprise fournit une formation obligatoire régulière au personnel en matière de règles de conduite dans le cadre de la directive MIF et des exigences organisationnelles.

Exemple général se rapportant à la partie V.I:

L'entreprise élabore un code de déontologie afin de présenter les règles de conduite et de comportement nécessaires à la prestation appropriée des services pertinents et obtient, de la part du personnel, la certification écrite de l'avoir lu et compris et de se conformer aux dites règles.

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



Exemples se rapportant aux parties V.I, V.II et V.III:

Une entreprise fournit une formation obligatoire régulière au personnel en ce qui concerne les éléments et les caractéristiques, y compris les éventuels risques, des produits proposés par l'entreprise. Cela inclut la formation sur les nouveaux produits proposés par l'entreprise.

Une entreprise veille à ce que le personnel connaisse les situations dans lesquelles des conflits d'intérêts apparaissent et sache comment appliquer les règles en matière de gestion des conflits d'intérêts.

Une entreprise veille à ce que le personnel connaisse les situations dans lesquelles une entreprise peut verser ou recevoir une incitation et les exigences légales pertinentes réglementant les incitations.

Exemples se rapportant aux parties V.III et V.IV:

Une entreprise contrôle régulièrement les évaluations d'adéquation fournies par le personnel afin d'évaluer si le membre du personnel a tenu compte de tous les aspects des exigences en matière d'adéquation par rapport aux détails spécifiques du produit d'investissement.

Une entreprise contrôle régulièrement que le personnel fournissant des conseils fait preuve de capacité à:

- poser des questions appropriées au client afin de comprendre ses objectifs d'investissement, sa situation financière, ainsi que ses connaissances et son expérience;
- expliquer au client les risques et les rémunérations d'un produit particulier ou d'une stratégie particulière;
- comparer les produits sélectionnés en termes de conditions et de risques et sélectionner le produit le mieux adapté au profil du client.

Exemples se rapportant à la partie V.IV:

L'entreprise documente les rôles et les responsabilités des membres du personnel et évalue leur performance par rapport à des critères clés établis et inclus dans la description des responsabilités.

Les entreprises rendent publics, de manière cohérente et utile pour les clients, leurs critères démontrant comment le personnel se conforme aux présentes orientations.



Un perfectionnement professionnel continu est exigé afin que le personnel possède des «qualifications appropriées». Cette évaluation continue comprendra du matériel actualisé et permettra de contrôler les connaissances du personnel en matière, par exemple, de changements réglementaires ou de nouveaux produits et services disponibles sur le marché. Cette évaluation continue:

- peut comprendre une formation sous forme de cours, de séminaires, d'études ou d'apprentissage autonome; et
- comprend des questions de contrôle démontrant que le personnel dispose des connaissances et des compétences nécessaires.

Les entreprises vérifient la pertinence du perfectionnement continu fourni au personnel fournissant des services pertinents.