



European Securities and
Markets Authority

Leitlinien

**zu einigen Aspekten der MiFID-II-Anforderungen an die Angemessenheit
und das reine Ausführungsgeschäft**



VERWENDUNG

Inhaltsverzeichnis

I. Scope	3
II. Legislative references and definitions	4
III. Purpose	5
IV. Compliance and reporting obligations	5
V. Guidelines on certain aspects of the MiFID II appropriateness and execution-only requirements.....	6

I. Anwendungsbereich

Wer?

1. Diese Leitlinien gelten für
 - a. zuständige Behörden und
 - b. Firmen.

Was?

2. Diese Leitlinien gelten in Bezug auf Artikel 25 Absätze 3 und 4 der MiFID II und Artikel 55 bis 57 der Delegierten Verordnung. Zudem gelten diese Leitlinien in Bezug auf die organisatorischen Anforderungen gemäß Artikel 16 Absätze 2, 5 bis 7 der MiFID II und Artikel 21, 72 und 76 der Delegierten Verordnung sowie Artikel 24 Absätze 1, 4 und 5 und Artikel 25 Absätze 1, 5 und 6 der MiFID II, soweit sie sich auf die Angemessenheitsbeurteilung beziehen.

Wann?

3. Diese Leitlinien gelten nach Ablauf von sechs Monaten nach dem Datum ihrer Veröffentlichung auf der ESMA-Website in allen EU-Amtssprachen.

II. Rechtsrahmen und Begriffsbestimmungen

Rechtsrahmen

<i>Delegierte Verordnung</i>	Delegierte Verordnung (EU) 2017/565 der Kommission vom 25. April 2016 zur Ergänzung der Richtlinie 2014/65/EU des Europäischen Parlaments und des Rates in Bezug auf die organisatorischen Anforderungen an Wertpapierfirmen und die Bedingungen für die Ausübung ihrer Tätigkeit sowie in Bezug auf die Definition bestimmter Begriffe für die Zwecke der genannten Richtlinie ¹
<i>ESMA-Verordnung</i>	Verordnung (EU) Nr. 1095/2010 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. November 2010 zur Errichtung einer Europäischen Aufsichtsbehörde (Europäische Wertpapier- und Marktaufsichtsbehörde), zur Änderung des Beschlusses Nr. 716/2009/EG und zur Aufhebung des Beschlusses 2009/77/EG der Kommission ²
<i>MiFID II</i>	Richtlinie 2014/65/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 15. Mai 2014 über Märkte für Finanzinstrumente sowie zur Änderung der Richtlinien 2002/92/EG und 2011/61/EU ³

Begriffsbestimmungen

<i>Anlageprodukt</i>	ein Finanzinstrument (im Sinne von Artikel 4 Absatz 1 Nummer 15 der MiFID II) oder eine strukturierte Einlage (im Sinne von Artikel 4 Absatz 1 Nummer 43 der MiFID II);
<i>Dienstleistungen ohne Beratung</i>	i) Wertpapierdienstleistungen (im Sinne von Artikel 4 Absatz 1 Nummer 2 der MiFID II) ohne Anlageberatung und Portfolioverwaltung und ii) Verkauf strukturierter Einlagen.
<i>Firmen</i>	Wertpapierfirmen (im Sinne von Artikel 4 Absatz 1 Nummer 1 der MiFID II) und Kreditinstitute (im Sinne von Artikel 4 Absatz 1 Nummer 27 der MiFID II) bei der Erbringung von Dienstleistungen ohne Beratung sowie externe Verwalter alternativer Investmentfonds (AIFM) (im Sinne von Artikel 5 Absatz 1 Buchstabe a der AIFM-Richtlinie ⁴) bei der Nebendienstleistung der Anlageberatung im Sinne von Artikel 6 Absatz 4 Buchstabe b Ziffer iii der AIFM-Richtlinie).

ABI. L 87 vom 31.3.2017, S. 1.

ABI. L 331 vom 15.12.2010, S. 84.

³ ABI. L 173 vom 12.6.2014, S. 349.

⁴ Richtlinie 2011/61/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 8. Juni 2011 über die Verwalter alternativer Investmentfonds und zur Änderung der Richtlinien 2003/41/EG und 2009/65/EG und der Verordnungen (EG) Nr. 1060/2009 und (EU) Nr. 1095/2010 (ABI. L 174 vom 1.7.2011, S. 1).

III. Zweck

4. Die vorliegenden Leitlinien basieren auf Artikel 16 Absatz 1 der ESMA-Verordnung. Ziel dieser Leitlinien ist es, die Anwendung bestimmter Aspekte der MiFID-II-Anforderungen an die Angemessenheit und das reine Ausführungsgeschäft zu klären, um die gemeinsame, einheitliche und kohärente Anwendung des Artikels 25 Absatz 3 der MiFID II bzw. der Artikel 55 und 56 der Delegierten Verordnung zur MiFID II sowie des Artikels 25 Absatz 4 der MiFID II und des Artikels 57 der Delegierten Verordnung zur MiFID II sicherzustellen.
5. Die ESMA erwartet, dass mit diesen Leitlinien ein Beitrag zur einheitlichen Anwendung der Anforderungen an die Angemessenheit und das reine Ausführungsgeschäft gemäß der MiFID II sowie zur einheitlichen Aufsichtspraxis geleistet wird, indem eine Reihe wichtiger Themen hervorgehoben werden und damit die Bedeutung vorhandener Standards verstärkt wird. Von dieser Unterstützung bei der Einhaltung der Regulierungsstandards in den Firmen verspricht sich die ESMA zugleich eine Stärkung des Anlegerschutzes.

IV. Einhaltung der Leitlinien und Mitteilungspflichten

Status der Leitlinien

6. Im Einklang mit Artikel 16 Absatz 3 der ESMA-Verordnung unternehmen die zuständigen Behörden und die Finanzmarktteilnehmer alle erforderlichen Anstrengungen, um diesen Leitlinien nachzukommen.
7. Die zuständigen Behörden, für welche diese Leitlinien gelten, sollten diesen nachkommen, indem sie sie gegebenenfalls in ihre nationalen Rechts- und/oder Aufsichtsrahmen übernehmen; dies gilt auch für jene Leitlinien, die sich in erster Linie an die Finanzmarktteilnehmer richten. In diesem Fall sollten die zuständigen Behörden durch ihre Aufsicht sicherstellen, dass die Firmen den Leitlinien nachkommen.

Mitteilungspflichten

8. Die zuständigen Behörden, für welche diese Leitlinien gelten, müssen die ESMA binnen zwei Monaten nach Veröffentlichung der Leitlinien auf der Website der ESMA in allen Amtssprachen der EU darüber unterrichten, ob sie den Leitlinien (i) nachkommen, (ii) nachzukommen beabsichtigen oder (iii) nicht nachkommen und nicht nachzukommen beabsichtigen.
9. Kommen zuständige Behörden den Leitlinien nicht nach, müssen sie der ESMA zudem innerhalb von zwei Monaten ab dem Datum, an dem die Leitlinien in allen Amtssprachen der EU auf der Website der ESMA veröffentlicht worden sind, die Gründe dafür mitteilen.
10. Eine entsprechende Vorlage für diese Mitteilung ist auf der ESMA-Website verfügbar. Die ausgefüllte Vorlage ist an die ESMA zu senden.

11. Für die Firmen besteht keine Pflicht zur Mitteilung, ob sie diesen Leitlinien nachkommen.

V. Leitlinien zu einigen Aspekten der MiFID-II-Anforderungen an die Angemessenheit und das reine Ausführungsgeschäft

INFORMATIONEN AN DIE KUNDEN ÜBER DEN ZWECK DER ANGEMESSENHEITSBEURTEILUNG UND ÜBER DAS REINE AUSFÜHRUNGSGESCHÄFT

(Artikel 24 Absätze 1, 4, 5, Artikel 25 Absätze 3 und 4 der MiFID II)

Leitlinie 1

12. Die Firmen sollten rechtzeitig vor der Erbringung von Dienstleistungen ohne Beratung ihre Kunden in klarer und einfacher Sprache über die Angemessenheitsbeurteilung und ihren Zweck informieren, der darin besteht, die Firmen in die Lage zu versetzen, im besten Interesse des Kunden zu handeln.
13. Nach Auffassung der ESMA sollte dies Folgendes umfassen:
- eine klare Erläuterung, dass die Firma für die Durchführung der Beurteilung verantwortlich ist, damit die Kunden nachvollziehen können, warum sie gebeten werden, bestimmte Informationen bereitzustellen, und dass es wichtig ist, dass diese Informationen aktuell, korrekt und vollständig sind;
 - ein Hinweis, dass es im Interesse des Kunden ist, die Fragen der Firma zum Zweck der Angemessenheitsbeurteilung richtig und vollständig zu beantworten;
 - Informationen bezüglich der Fälle, in denen keine Beurteilung vorgenommen wird (d. h. in denen der Kunde die erbetenen Informationen nicht bereitstellt oder die bereitgestellten Informationen nicht ausreichen, um eine Angemessenheitsbeurteilung durchzuführen, oder Dienstleistungen im Rahmen der Ausnahme der reine Ausführungsgeschäft⁵ erbracht werden) und die damit verbundenen Konsequenzen. Allerdings sollten diese Informationen nicht den Eindruck vermitteln, dass der Kunde standardmäßig von der Übermittlung der Informationen absehen kann⁶;
 - eine kurze Erläuterung der wichtigsten Unterschiede zwischen Wertpapierdienstleistungen mit Beratung und ohne Beratung unter Berücksichtigung der anwendbaren Anforderungen, um Unklarheiten zwischen beiden zu vermeiden.

⁵ Wertpapierdienstleistungen, die ausschließlich in der Ausführung oder dem Empfang und der Übermittlung von Aufträgen von Kunden bezüglich in der MiFID II als „nichtkomplex“ definierter Anlageprodukte bestehen.

⁶ Siehe auch Absatz 28.

14. Im Rahmen einer dauerhaften Geschäftsbeziehung mit ihren Kunden müssen Firmen die vorstehend genannten Informationen nicht vor der Erbringung jeder einzelnen Dienstleistung ohne Beratung bereitstellen. In diesem Fall können die Informationen bereitgestellt werden, bevor die erste Dienstleistung ohne Beratung erbracht wird, bzw. im Zusammenhang mit den Informationen unter den ersten beiden aufgezählten Punkten in Absatz 13, wenn der Kunde gebeten wird, die Informationen über seine Kenntnisse und Erfahrungen zu aktualisieren.
15. Es bleibt den Firmen überlassen, wie sie ihre Kunden über die Angemessenheitsbeurteilung informieren. Die zur Unterrichtung von Kunden gewählte Form sollte es den Firmen jedoch ermöglichen, Aufzeichnungen über die bereitgestellten Informationen zu führen⁷.
16. Die Firmen sollten es vermeiden, anzugeben oder den Eindruck zu erwecken, dass der Kunde über die Angemessenheit der Wertpapierdienstleistung oder des Anlageprodukts entscheidet bzw. festlegt, welche Dienstleistung oder welches Produkt für seine Kenntnisse und Erfahrungen passend ist. Generell sollten Firmen gegenüber Kunden keine irreführenden Erklärungen bezüglich der Pflicht der Firmen zur Durchführung der Angemessenheitsbeurteilung abgeben.
17. Davon ausgehend, dass sämtliche den Kunden zur Verfügung gestellten Informationen den einschlägigen Bestimmungen (einschließlich der Verpflichtung zur Bereitstellung von Informationen auf einem dauerhaften Datenträger) entsprechen müssen, sollten die Firmen darüber hinaus sorgfältig prüfen, ob ihre schriftlichen Mitteilungen so gestaltet sind, dass sie ihren Zweck erfüllen (z. B. die Mitteilungen werden den Kunden direkt übermittelt und sind nicht verdeckt oder unverständlich). Bei Firmen, die Online-Dienstleistungen erbringen, könnte dies insbesondere Folgendes einschließen:
 - Hervorhebung der wichtigen Informationen (z. B. durch Nutzung interaktiver Elemente wie z. B. Pop-up-Felder);
 - Prüfung, ob bei einigen Informationen interaktiver Text (z. B. durch Nutzung interaktiver Elemente wie Tooltips) hinzugefügt werden sollte oder auf andere Weise Kunden, die weiterführende Informationen suchen, zusätzliche Angaben (z. B. über die Rubrik „häufig gestellte Fragen“) bereitgestellt werden könnten.

⁷ Unter Berücksichtigung von Leitlinie 11.

VERSTÄNDNIS DER KUNDEN UND DER ANGEBOTENEN PRODUKTE

Notwendige Vorkehrungen zum Verständnis der Kunden

(Artikel 16 Absatz 2 und Artikel 25 Absatz 3 der MiFID II sowie Artikel 55 der Delegierten Verordnung)

Leitlinie 2

18. **Ziel der Grundsätze und Verfahren der Firmen sollte es sein, sie in die Lage zu versetzen, alle für die Durchführung der Angemessenheitsbeurteilung bezüglich der spezifischen angebotenen oder gewünschten Produktarten erforderlichen Informationen einzuholen⁸.**
19. Die Firmen sollten angemessene Grundsätze und Verfahren (einschließlich geeigneter Instrumente) erarbeiten, einführen und pflegen, um die Kunden oder potenziellen Kunden um Angaben zu ihren Kenntnissen und Erfahrungen im Anlagebereich in Bezug auf den speziellen Typ der angebotenen oder gewünschten Produkte oder Dienstleistungen zu bitten, wobei gegebenenfalls die in Artikel 55 Absatz 1 der Delegierten Verordnung aufgeführten Elemente einzuschließen sind.
20. Zu diesem Zweck sollte in den Grundsätzen und Verfahren der Firmen sichergestellt werden, dass nicht auf die Abfrage von Informationen verzichtet wird und Kunden oder potenzielle Kunden in keiner Weise davon abgehalten werden, Informationen über ihre Kenntnisse und Erfahrungen bereitzustellen.
21. Es bleibt den Firmen überlassen, welche Mittel sie wählen, um den Kunden zu bitten, die Informationen über seine Kenntnisse und Erfahrungen bereitzustellen. Sie können Fragebögen (auch in digitaler Form) einsetzen, die von den Kunden selbst ausgefüllt werden, oder Informationen nutzen, die im Verlauf der Kundengespräche zur Durchführung der Angemessenheitsbeurteilung eingeholt werden. In diesen Fällen sollten die Firmen sicherstellen, dass die Fragen, die sie ihren Kunden stellen, ausreichend spezifisch sind und wahrscheinlich richtig verstanden werden sowie dass jede andere zur Erhebung von Informationen eingesetzte Methode, wie die Nutzung von Transaktionsdaten zu bestimmten Arten von Produkten zur Beurteilung der Erfahrungen bestehender Kunden, dafür konzipiert ist, die erforderlichen Informationen über die Kenntnisse und Erfahrungen des Kunden einzuholen. Dies ist insbesondere von Bedeutung, wenn Firmen Informationen über einen Online-Kanal ohne Betreuung durch einen menschlichen Mitarbeiter erheben.
22. Bei der Gestaltung der Fragebögen zur Einholung der Informationen über ihre Kunden zwecks Durchführung einer Angemessenheitsbeurteilung sollten die Firmen die häufigsten Gründe kennen, aus denen Anleger Fragen nicht korrekt beantworten könnten, und dies entsprechend berücksichtigen. Insbesondere sollte

⁸ Unter Berücksichtigung von Leitlinie 3.

- besonderes Augenmerk auf die Klarheit, Vollständigkeit und Verständlichkeit des Fragebogens gelegt und dabei irreführende, verwirrende und ungenaue Sprache sowie die Verwendung übermäßig vieler Fachausdrücke (z. B. Abkürzungen) vermieden werden;
 - seitens der Firmen darauf geachtet werden, sorgfältige Überlegungen zum Layout und zur Form der Fragebögen anzustellen und eine Beeinflussung der Entscheidungen des Anlegers zu vermeiden (z. B. Schriftart, Zeilenabstand usw.);
 - die Einholung von Informationen zu einer Reihe von Punkten durch eine einzige Frage vermieden werden;
 - seitens der Firmen die Reihenfolge der Fragen sorgfältig geprüft werden, um Informationen wirksam einzuholen;
 - die Möglichkeit vorgesehen sein, dass der Kunde angibt, die Antwort auf eine Frage nicht zu kennen, um zu vermeiden, dass ein Kunde Annahmen äußert und somit unzuverlässige Informationen bereitstellt.
23. Die Firmen sollten über Verfahren und Mechanismen verfügen, um das Risiko einer Umgehung der Anforderungen zu begrenzen, wobei sicherzustellen ist, dass die erhobenen Informationen die Kenntnisse und Erfahrungen des Kunden angemessen wiedergeben. Beispielsweise können Firmen eine Begrenzung der Häufigkeit in Erwägung ziehen, mit der Kunden den Fragebogen bzw. die Fragebögen innerhalb eines bestimmten Zeitraums beantworten können, oder unterschiedliche Fragebögen einsetzen, wenn ein Kunde um das erneute Ausfüllen des Fragebogens ersucht, und/oder eine Wartezeit einführen. Wenn solche Maßnahmen eingeführt werden, könnte es einem Kunden dennoch gestattet werden, mit der Transaktion fortzufahren, sofern bei Transaktionen, bezüglich derer der Kunde nicht über ausreichende Kenntnisse und Erfahrungen verfügt, ein Hinweis erteilt wird⁹. Die Firmen können darüber hinaus andere Kontrollen durchführen, um sicherzustellen, dass ein Kunde den Fragebogen nicht mehrmals ausfüllt, um zu „testen“, welche Art von Antworten für das gewünschte Ergebnis erforderlich ist.
24. Da es in der Verantwortung der Firma liegt, die Erhebung der einschlägigen Informationen der Kunden durchzuführen, sollten die Firmen alle angemessenen Schritte einleiten, um das Verständnis ihrer Kunden für die wichtigsten Merkmale und Risiken in Zusammenhang mit den speziellen Arten der von der Firma angebotenen Anlageprodukte oder zumindest der Produktarten, an denen der Kunde interessiert ist, zu beurteilen. Dazu zählt ein Verständnis der Beziehung zwischen Risiko und Kapitalrendite, z. B. durch die Nutzung von Fragebögen mit Multiple-Choice-Fragen, die darauf abzielen, die tatsächlichen Kenntnisse des Kunden über die speziellen Arten von Anlageprodukten zu bewerten.

⁹ Siehe Leitlinie 9.

25. Bei der Beurteilung der Kenntnisse des Kunden sollten die Firmen über Mechanismen verfügen, mit denen sichergestellt wird, dass Kunden nicht aufgefordert werden, eine Selbsteinschätzung vorzunehmen. Für die korrekte Beurteilung der Kenntnisse und der Erfahrungen des Kunden ist es besonders wichtig, dem Risiko Rechnung zu tragen, dass Kunden zu einer Überschätzung ihrer Kenntnisse tendieren können, und die Widerspruchsfreiheit der Antworten des Kunden¹⁰ zu gewährleisten. Im Zuge der Befragung zur Feststellung, ob der Kunde über ausreichende Kenntnisse über die wichtigsten Merkmale und Risiken spezieller Arten von Anlageprodukten verfügt, sollten es Firmen insbesondere vermeiden, Fragen zu stellen, die mit Ja oder Nein zu beantworten sind, oder einen Ansatz für die Selbsteinschätzung zu wählen, der auf dem Ankreuzen von Feldern basiert (zum Beispiel sollten es die Firmen vermeiden, den Kunden zu fragen, welche Produkte auf einer Liste von Anlageprodukten er versteht). Die Selbsteinschätzung der Kunden sollte durch die Vorgabe objektiver Kriterien relativiert werden. Beispielsweise:
- Statt den Kunden zu fragen, ob ihm der Begriff Risiko-Rendite-Verhältnis bei speziellen Arten von Anlageprodukten geläufig ist, sollte die Firma den Kunden beispielsweise nach Beispielen aus der Praxis fragen, z. B. in Form von Grafiken oder positiven oder negativen Szenarien, denen realistische Annahmen zugrunde liegen.
 - Anstelle einen Kunden zu fragen, ob er über ausreichende Kenntnisse der wichtigsten Merkmale und Risiken spezieller Arten von Anlageprodukten verfügt, sollte die Firma beispielsweise Fragen stellen, die auf die Beurteilung der tatsächlichen Kenntnisse des Kunden über spezielle Arten von Anlageprodukten abzielen, beispielsweise indem dem Kunden Multiple-Choice-Fragen gestellt werden, die er richtig beantworten sollte.
26. Bei der Beurteilung der Erfahrungen eines Kunden sollte es eine Firma vermeiden, zu allgemein gehaltene Fragen, die mit Ja/Nein zu beantworten sind, und einen zu allgemeinen, auf dem Ankreuzen von Feldern basierenden Ansatz zu wählen. Statt einen Kunden zu fragen, ob er sich ausreichend erfahren fühlt, um in ein bestimmtes Produkt zu investieren, sollte die Firma den Kunden beispielsweise fragen, mit welchen Arten von Anlageprodukten er sich auskennt, wie häufig er mit ihnen handelt und wie lange diese Geschäfte zurückliegen.
27. Im Fall von Online-Dienstleistungen sollten die Firmen bei der Gestaltung ihrer Fragebögen unter anderem folgende Faktoren berücksichtigen:
- Sind die Fragen hinreichend klar und/oder ist der Fragebogen so konzipiert, dass er bei Bedarf weitere Erläuterungen oder Beispiele für die Kunden beinhaltet (z. B. durch den Einsatz von interaktiven Elementen wie Tooltips oder Pop-up-Feldern)?

¹⁰ Siehe Leitlinie 4.

- Steht den Kunden ein Mindestmaß an Betreuung/Unterstützung durch einen Mitarbeiter (einschließlich Fernbetreuung über E-Mail oder Mobiltelefon) zur Verfügung, wenn sie den Online-Fragebogen bearbeiten?
 - Wurden Maßnahmen ergriffen, um auf widersprüchliche Kundenantworten (wie z. B. Einbau interaktiver Merkmale in den Fragebogen, um Kunden darauf hinzuweisen, wenn ihre Antworten in sich widersprüchlich erscheinen, und ihnen vorzuschlagen, die entsprechenden Antworten zu überdenken; oder Einführung von Systemen, die anscheinend widersprüchliche Informationen von Kunden zur Überprüfung oder Weiterverfolgung durch die Firma kennzeichnen) zu reagieren?
28. Die Firmen sollten davon absehen, den Kunden darauf hinzuweisen, dass sie nicht in der Lage sind, zu beurteilen, ob die in Betracht gezogene Wertpapierdienstleistung oder das in Betracht gezogene Anlageprodukt für ihn angemessen ist, ohne ihn zuvor nach Informationen über seine Kenntnisse und Erfahrungen zu fragen. Des Weiteren sollten es Firmen unterlassen, zu betonen, dass der Kunde ohne eine solche Beurteilung fortfahren kann. In diesen Fällen sollte ein Hinweis nur erstellt werden, wenn das Ergebnis der Angemessenheitsbeurteilung nicht bestimmt werden kann, da der Kunde nicht alle oder nur einen Teil der Fragen beantwortet hat.¹¹
29. Wenn Firmen Antworten auf der Grundlage der Transaktionen des Kunden mit der Firma in der Vergangenheit (z. B. über eine andere Wertpapierdienstleistung) vorab ausfüllen, sollten sie sicherstellen, dass nur vollkommen objektive, sachdienliche und zuverlässige Informationen herangezogen werden und dem Kunden die Möglichkeit geboten wird, diese zu überprüfen und gegebenenfalls zu berichtigen und/oder die vorab ausgefüllten Antworten zu ergänzen, um die Richtigkeit etwaiger vorab ausgefüllter Informationen zu gewährleisten. Die Firmen sollten darüber hinaus davon absehen, die Erfahrungen von Kunden auf der Grundlage von Annahmen zu prognostizieren.
30. Für die Zwecke der Angemessenheitsbeurteilung sollten die Firmen nur die Informationen über die Kenntnisse und Erfahrungen des Kunden berücksichtigen. Die Firmen sollten es vermeiden, den Kunden den Eindruck zu vermitteln, dass bei der Durchführung der Angemessenheitsbeurteilung andere erhobene Informationen berücksichtigt werden als diejenigen, die sich auf die Kenntnisse und Erfahrungen eines Kunden beziehen, dies gilt insbesondere mit Blick auf Informationen über die finanzielle Lage und Anlageziele des Kunden, die möglicherweise für andere Zwecke erhoben werden (z. B. im Rahmen der Produktüberwachung oder von Beratungsdienstleistungen für denselben Kunden).

¹¹ Unter Berücksichtigung von Leitlinie 9.

Umfang der von den Kunden einzuholenden Informationen (Verhältnismäßigkeit)

(Artikel 25 Absatz 3 der MiFID II und Artikel 55 der Delegierten Verordnung)

Leitlinie 3

31. **Bei der Bestimmung des Umfangs der Informationen, die über die Kenntnisse und Erfahrungen eines Kunden oder potenziellen Kunden zu erheben sind, sollten die Firmen die Art und Merkmale der in Betracht kommenden Anlageprodukte oder Wertpapierdienstleistungen (d. h. den Umfang der Komplexität und das mit den Anlageprodukten oder Wertpapierdienstleistungen verbundene Risiko) sowie die Art des Kunden berücksichtigen.**
32. Gemäß Artikel 25 Absatz 3 der MiFID II müssen die Firmen vor der Erbringung von Dienstleistungen ohne Beratung, für die eine Angemessenheitsbeurteilung erforderlich ist, den Kunden oder potenziellen Kunden um Angaben zu seinen Kenntnissen und seiner Erfahrungen im Anlagebereich in Bezug auf den speziellen Typ der angebotenen oder gewünschten Produkte oder Dienstleistungen bitten, um beurteilen zu können, ob die in Betracht gezogenen Wertpapierdienstleistungen oder Anlageprodukte für den Kunden angemessen sind.
33. Die Firmen sollten dafür Sorge tragen, dass sie nach den Informationen fragen, die der Art und den Merkmalen der in Betracht kommenden Anlageprodukte oder Wertpapierdienstleistungen (d. h. Grad an Komplexität und Risiko der Anlageprodukte oder Wertpapierdienstleistungen) sowie der Art des Kunden Rechnung tragen.
34. Um sicherzustellen, dass die Firmen unabhängig von den in Betracht kommenden Anlageprodukten oder Wertpapierdienstleistungen bei der Gewährung von Zugang zu komplexeren oder stärker risikobehafteten Anlageprodukten in der Lage sind, die Angemessenheitsbeurteilung auf demselben Niveau durchzuführen, sollten sie überprüfen, ob sie tiefergehende Informationen über die Kenntnisse und Erfahrungen des Kunden benötigen, als sie sie bei weniger komplexen oder risikobehafteten Anlageprodukten einholen würden. Auf der Grundlage der bereitgestellten Antworten sollten die Firmen die Fähigkeit des Kunden, die mit diesen Instrumenten einhergehenden Risiken zu verstehen, beurteilen können. Für solche Anlageprodukte mit einem hohen Grad an Komplexität oder Risiko (beispielsweise Derivate oder Hebelprodukte) sollten die Firmen unter Zugrundelegung der gegebenen Antworten eine zuverlässige Beurteilung der Kenntnisse und Erfahrungen der Kunden durchführen, die z. B. ihre Fähigkeit, den Mechanismus zu verstehen, durch den das Anlageprodukt „komplexer oder risikobehafteter“ wird, den Umstand, ob der Kunde bereits mit solchen Produkten gehandelt hat, und die Zeitdauer, die er mit ihnen gehandelt hat, einschließt.
35. Je nach Grad der Komplexität der betreffenden Anlageprodukte sollte die Firma die Kenntnisse und Erfahrungen des Kunden eingehender beurteilen und sich nicht allein auf die Art beschränken, der das Finanzinstrument zugeordnet ist (z. B. nachrangige Schuldtitel anstelle von Anleihen allgemein).

36. Wenn die Firma beabsichtigt, eine Dienstleistung ohne Beratung, die sich durch spezielle Merkmale auszeichnet, zu erbringen, sollte sie zudem vor der Erbringung einer solchen Dienstleistung eine Angemessenheitsbeurteilung bezüglich der speziellen Merkmale durchführen. Dies wäre zum Beispiel von Bedeutung, wenn ein Bündel von Dienstleistungen oder Produkten vorgesehen ist, für das die Firma gemäß Artikel 25 Absatz 3 der MiFID II berücksichtigen muss, ob das gebündelte Paket insgesamt angemessen ist. Wenn eine Firma z. B. beabsichtigt, sowohl Ausführungsdienstleistungen als auch die Nebendienstleistung der Gewährung von Darlehen zu erbringen, die es dem Kunden ermöglichen, das Geschäft durchzuführen, ist dieses Bündel an Dienstleistungen mit anderen Risiken verbunden als bei einer isolierten Betrachtung der einzelnen Bestandteile. Um diesen Unterschieden bei der Durchführung der Angemessenheitsbeurteilung Rechnung zu tragen, sollte sich diese nicht nur auf die beabsichtigten Anlageprodukte beziehen, sondern auch die Nebendienstleistung der Gewährung von Darlehen und die aus der Kombination beider Komponenten resultierenden Risiken einschließen. Als weiteres Beispiel wäre eine Firma zu nennen, die es ihren Kunden ermöglicht, durch den Verkauf eines Anlageprodukts eine Verkaufsposition zu eröffnen. In diesem Zusammenhang sollte die Firma insbesondere beurteilen, ob der Kunde über die erforderlichen Kenntnisse und die notwendigen Erfahrungen verfügt, um die mit Verkaufspositionen verbundenen Risiken zu verstehen.
37. Es sei daran erinnert, dass nach Artikel 56 Absatz 1 Unterabsatz 2 der Delegierten Verordnung zur MiFID II eine Firma berechtigt ist, davon auszugehen, dass ein professioneller Kunde über die erforderlichen Kenntnisse und die notwendigen Erfahrungen verfügt, um die Risiken im Zusammenhang mit den betreffenden Wertpapierdienstleistungen oder Geschäften bzw. der Art von Geschäften oder Anlageprodukten, für die er als professioneller Kunde eingestuft ist, zu erfassen.

Zuverlässigkeit der Kundeninformationen

(Artikel 25 Absatz 3 der MiFID II und Artikel 55 Absatz 3 der Delegierten Verordnung)

Leitlinie 4

38. **Die Firmen sollten geeignete Maßnahmen ergreifen und über geeignete Instrumente verfügen, um die Zuverlässigkeit und Widerspruchsfreiheit der eingeholten Kundeninformationen zu gewährleisten, ohne übermäßig auf die Selbsteinschätzung der Kunden zu vertrauen.**
39. Wenn die erhobenen Informationen nicht ausreichend zuverlässig und widerspruchsfrei sind, ist dies zu betrachten, als ob keine ausreichenden Informationen für die Durchführung der Angemessenheitsbeurteilung eingegangen wären, und die Firmen sollten den Kunden in Einklang mit Artikel 25 Absatz 3 Unterabsatz 3 der MiFID II darauf hinweisen.
40. Firmen sollten geeignete Maßnahmen ergreifen, um die Zuverlässigkeit, Richtigkeit und Widerspruchsfreiheit der über die Kunden erhobenen Informationen zu überprüfen, und sich nicht nur auf die Tatsache stützen, dass von den Kunden die Bereitstellung

korrekter, aktueller und vollständiger Informationen erwartet wird, wie sie für die Angemessenheitsbeurteilung erforderlich sind. Im Zuge dieser Maßnahmen kann der Kunde beispielsweise um weitere Erläuterungen gebeten werden, wenn die über seine Kenntnisse und Erfahrungen erhobenen Informationen zeigen, dass seine Kenntnisse über komplexe Anleihen umfassender sind als jene über Standardanleihen.

41. Die Grundsätzen und Verfahren der Firmen sollten auf die Bewertung der Qualität und Wirksamkeit der zur Einholung von Informationen über die Kenntnisse und Erfahrungen von Kunden und potenziellen Kunden eingesetzten Mittel ausgerichtet sein. Setzen Firmen für die Angemessenheitsbeurteilung Instrumente ein, die vonseiten des Kunden genutzt werden sollen (wie etwa Online-Fragebögen oder Software zur Beurteilung, ob ein Anlageprodukt angemessen ist oder ein Hinweis erstellt werden sollte, d. h. „Software zu Erstellung von Profilen“), sollten sie mittels angemessener Systeme und Kontrollen gewährleisten, dass diese Instrumente tatsächlich zweckdienlich sind und zu zufriedenstellenden Ergebnissen führen. Die Firmen sollten Kontrollen der Widerspruchsfreiheit bezüglich der Antworten der Kunden in die Fragebögen aufnehmen, um Widersprüche zwischen verschiedenen Teilen der erhobenen Informationen hervorzuheben.
42. Zur Sicherung der Schlüssigkeit der Kundeninformationen sollten die Firmen die eingeholten Informationen in ihrer Gesamtheit betrachten. Die Firmen sollten auf Widersprüche zwischen verschiedenen erhobenen Informationsteilen achten, um mögliche relevante Unstimmigkeiten oder Ungenauigkeiten zu klären. Die Firmen sollten ungeachtet der für die Einholung der Informationen verwendeten Mittel sicherstellen, dass die Beurteilung der erhobenen Kundeninformationen einheitlich erfolgt.

Aktualisierung der Kundeninformationen

(Artikel 16 Absatz 2 und Artikel 25 Absatz 3 der MiFID II sowie Artikel 55 Absatz 3 der Delegierten Verordnung)

Leitlinie 5

43. **Wenn sich Firmen auf zuvor erhobene Angaben über die Kenntnisse und Erfahrungen der Kunden stützen, sollten sie Verfahren festlegen, in denen die Häufigkeit einer Aktualisierung dieser Informationen festgelegt ist, um zu gewährleisten, dass die Informationen aktuell bleiben und für den Zweck der Angemessenheitsbeurteilung korrekt und vollständig sind.**
44. Für die Zwecke der Angemessenheitsbeurteilung sollten die Firmen entweder jedes Mal, wenn ein Anlageprodukt angeboten oder gewünscht wird (bei einmaligen Geschäften), Informationen über die Kenntnisse und Erfahrungen des Kunden erheben oder sich auf zuvor eingeholte Informationen stützen, sofern diese aktuell sind.
45. Die ESMA erkennt an, dass der Aspekt der Aktualisierung von Informationen im Rahmen der Angemessenheitsbeurteilung einen anderen Charakter aufweist als im Rahmen der Eignungsbeurteilung, da die Informationen über die Kenntnisse und Erfahrungen der Kunden in der Regel weniger volatil sind als andere Elemente der Eignungsbeurteilung,

sowie Kenntnisse und Erfahrungen im Allgemeinen im Laufe der Zeit zunehmen. Deshalb können Informationen über Kunden im Rahmen der Angemessenheitsbeurteilung weniger häufig aktualisiert werden als im Rahmen der Eignungsbeurteilung. Firmen sollten Grundsätze erarbeiten, um die Kenntnisse und Erfahrungen hinsichtlich Kundengruppen, die als vulnerabler gelten, mit einer größeren Regelmäßigkeit zu beurteilen.

46. Die Angemessenheitsbeurteilung sollte unter Zugrundelegung zuverlässiger Informationen über die Kenntnisse und Erfahrungen des Kunden durchgeführt werden. Die Firmen sollten Verfahren einführen, die darauf ausgerichtet sind, immer, wenn ein Produkt angeboten oder gewünscht wird, über aktuelle Informationen zu den Kenntnissen und der Erfahrungen des Kunden zu verfügen, beispielsweise indem Kunden, mit denen die Firma eine dauerhafte Geschäftsbeziehung unterhält, gebeten werden, die Firma regelmäßig über etwaige Änderungen oder eine Aktualisierung der ursprünglich gemachten Angaben zu informieren. Zudem sollten Firmen über angemessene Verfahren für den Umgang mit Situationen verfügen, in denen der Kunde ihre Fragen bezüglich Änderungen oder Aktualisierungen der ursprünglich gemachten Angaben nicht beantwortet.
47. Informationen könnten z. B. durch die Übermittlung eines Fragebogens an die Kunden aktualisiert werden, oder indem den Kunden die der Firma zur Verfügung stehenden Kundeninformationen vorgelegt und sie um eine Bestätigung gebeten werden, dass diese nach wie vor richtig, vollständig und aktuell sind. Wenn Firmen Antworten in einem solchen Fragebogen unter Zugrundelegung der Geschäfte des Kunden mit der betreffenden Firma in der Vergangenheit vorab ausfüllen, sollten sie dafür Sorge tragen, dass nur vollkommen objektive, sachdienliche und zuverlässige Informationen herangezogen werden und dem Kunden die Möglichkeit geboten wird, die einzelnen vorab ausgefüllten Antworten zu überprüfen und gegebenenfalls zu berichtigen. Aus der Aktualisierung resultierende Maßnahmen könnten unter anderem in Veränderungen des Kenntnisstands und der Erfahrungen des Kunden anhand der aktualisierten Informationen bestehen.
48. Um zu vermeiden, dass Kundeninformationen zugrunde gelegt werden, die unvollständig, unrichtig oder veraltet sind, sollten die Firmen über Regelungen verfügen, mit denen sichergestellt wird, dass sie den Kunden um eine Aktualisierung der Angaben über seine Kenntnisse und/oder Erfahrungen ersuchen, wenn ihnen eine einschlägige Veränderung bekannt wird, die sich auf seinen Kenntnisstand und/oder sein Erfahrungsniveau auswirken könnten.
49. Firmen sollten Maßnahmen zur Begrenzung des Risikos einführen, dass ein Kunde versucht, seinen Kenntnisstand oder sein Erfahrungsniveau in einer Weise zu aktualisieren, durch die ein bestimmtes Anlageprodukt angemessen zu sein scheint, das anderenfalls unangemessen für ihn wäre, ohne dass sich der Kenntnisstand und das Erfahrungsniveau des Kunden tatsächlich verändert haben. Eine bewährte Verfahrensweise zur Minderung dieser Art von Risiko besteht in der Einführung von Verfahren, um vor oder nach Transaktionen zu überprüfen, ob das Profil eines Kunden allzu häufig oder innerhalb kurzer Zeit seit der letzten Änderung aktualisiert wurde.

Derartige Fälle wären somit dem verantwortlichen Vorgesetzten oder der zuständigen Kontrollfunktion zu melden. Diese Grundsätze und Verfahren sind insbesondere in Fällen von Bedeutung, in denen ein verstärkter Interessenkonflikt besteht, z. B. in Fällen einer Eigenplatzierung, oder in denen die Firma Anreize für den Vertrieb eines Anlageprodukts erhält. Ein weiterer in diesem Zusammenhang zu berücksichtigender Faktor ist die Art der Interaktion mit dem Kunden (z. B. persönliche Betreuung oder automatisierte Beurteilung).

Kundeninformationen zu juristischen Personen oder Gruppen

(Artikel 16 Absatz 2 und Artikel 25 Absatz 3 MiFID II)

Leitlinie 6

50. **Die Firmen sollten über Grundsätze verfügen, in denen im Voraus festgelegt wird, wie die Angemessenheitsbeurteilung durchgeführt werden sollte, wenn es sich bei einem Kunden um eine juristische Person oder eine Gruppe aus mindestens zwei natürlichen Personen handelt oder wenn eine oder mehrere natürliche Personen von einer weiteren natürlichen Person vertreten werden. Eine solche Strategie sollte im Einklang mit der allgemeinen Leitlinie 6 und den flankierenden Leitlinien, die in den ESMA-Leitlinien zu einigen Aspekten der MiFID II-Anforderungen an die Eignung¹² verankert sind, ausgearbeitet werden.**
51. Dies impliziert unter anderem, dass bei den Grundsätzen klar zwischen Situationen unterschieden werden sollte, in denen nach dem anwendbaren nationalen Recht ein Vertreter vorgesehen ist, wie z. B. bei juristischen Personen, und Situationen, in denen kein Vertreter vorgesehen ist. Dabei sollten sich die Firmen in erster Linie mit letztgenannter Situation befassen. Wenn Kunden nach den Grundsätzen die Bestellung eines Vertreters vereinbaren können, sollten diese sich über etwaige Folgen derartiger Vereinbarungen auf den Schutz ihrer jeweiligen Interessen im Klaren sein und schriftlich darüber informiert werden. Von der Firma nach Maßgabe ihrer Grundsätze getroffene Maßnahmen sollten angemessen dokumentiert werden, um nachträgliche Kontrollen zu ermöglichen.
52. Wenn ein Vertreter nach dem geltenden nationalen Recht vorgesehen ist oder bestellt wird, sollten die Informationen über Kenntnisse und Erfahrungen von diesem Vertreter eingeholt werden, und die Angemessenheitsbeurteilung sollte bezüglich dieses Vertreters durchgeführt werden.
53. Wenn die aus mindestens zwei natürlichen Personen bestehende Gruppe Schwierigkeiten hat, die Person oder Personen zu bestimmen, deren Kenntnisse und Erfahrungen beurteilt werden sollten, sollte die Firma einen möglichst vorsichtigen Ansatz verfolgen und die Informationen der Person mit den geringsten Kenntnissen und Erfahrungen berücksichtigen. Die Firmen sollten in diesen Fällen zumindest dann mit Bedacht vorgehen, wenn es erhebliche Unterschiede zwischen den Kenntnissen und

¹² ESMA-Leitlinien zu einigen Aspekten der MiFID-II-Anforderungen an die Eignung (Ref.: ESMA35-43-1163).

den Erfahrungen der verschiedenen der Gruppe angehörenden Kunden gibt oder wenn das beabsichtigte Geschäft unter Umständen Anlageprodukte mit Hebelwirkung oder Geschäfte mit Eventualverbindlichkeiten umfassen könnte, die das Risiko erheblicher Verluste bergen, die die ursprüngliche Anlage der Gruppe von Kunden überschreiten könnten. Die Firmen sollten den gewählten Ansatz eindeutig dokumentieren.

54. Entscheidet sich eine Firma dafür, Informationen über jeden einzelnen zur Gruppe gehörenden Kunden für die Angemessenheitsbeurteilung einzuholen, sollte in den Grundsätzen der Firma eindeutig geregelt sein, wie mit Fällen umzugehen ist, in denen erhebliche Unterschiede zwischen den Kenntnissen und/oder den Erfahrungen der einzelnen Kunden bestehen. Hier sollte die Firma wiederum einen möglichst vorsichtigen Ansatz verfolgen und die Informationen über den Kunden der Gruppe mit den geringsten Kenntnissen und Erfahrungen berücksichtigen. Alternativ kann in den Grundsätzen der Firma vorgesehen werden, dass sie in einer solchen Situation die Angemessenheit nicht beurteilen kann. Es sei in diesem Zusammenhang darauf hingewiesen, dass es wahrscheinlich gegen das übergeordnete Prinzip der MiFID II verstoßen würde – nämlich im besten Interesse des Kunden zu handeln –, wenn Informationen über alle Kunden, die Teil der Gruppe sind, zusammengetragen würden und für die Zwecke der Angemessenheitsbeurteilung ein Durchschnittsprofil der Kenntnisse und Erfahrungen aller Kunden herangezogen würde.

Notwendige Vorkehrungen zum Verständnis von Anlageprodukten

(Artikel 16 Absatz 2 und Artikel 25 Absatz 3 der MiFID II)

Leitlinie 7

55. **Firmen sollten sicherstellen, dass Grundsätzen und Verfahren vorhanden sind, um die Eigenschaften, die Merkmale, Art und Besonderheiten von Anlageprodukten zu verstehen, damit sie in die Lage versetzt werden, die Angemessenheit dieser Produkte für ihre Kunden zu beurteilen.**
56. Zu diesem Zweck sollten Firmen zuverlässige und objektive Verfahren und Instrumente einführen, die es ihnen ermöglichen, angemessen und unter Wahrung der Verhältnismäßigkeit die verschiedenen Merkmale und einschlägigen Risikofaktoren (wie Kreditrisiko, Marktrisiko, Liquiditätsrisiko) der angebotenen und gewünschten Anlageprodukte zu prüfen. Dabei sollte die Analyse der Firma für die Zwecke der Einhaltung der Anforderungen an die Produktüberwachung Berücksichtigung finden.¹³ In diesem Zusammenhang sollten die Firmen sorgfältig beurteilen, wie sich bestimmte Anlageprodukte unter verschiedenen Umständen entwickeln (z. B. Wandelanleihen, die sich zu Aktien verändern).
57. Die Berücksichtigung des Grades der „Komplexität“ von Produkten ist besonders wichtig, und diese sollte auf die Informationen des Kunden in Bezug auf seine Kenntnisse und

¹³ Insbesondere ist eine Firma gemäß der MiFID II (Artikel 24 Absatz 2 Unterabsatz 2) verpflichtet, „die von ihr angebotenen oder empfohlenen Finanzinstrumente [zu] verstehen“, um ihrer Verpflichtung nachzukommen, die Vereinbarkeit zwischen den angebotenen oder empfohlenen Produkten und dem betreffenden Zielmarkt von Endkunden zu gewährleisten.

Erfahrungen zugeschnitten sein. Obwohl Komplexität ein relativer Begriff ist, der von mehreren Faktoren abhängt, sollten Firmen – neben der Bewertung von Produkten als komplex oder nichtkomplex, die für die Unterscheidung zwischen Dienstleistungen, für die eine Angemessenheitsbeurteilung erforderlich ist, und solchen, für die dies nicht notwendig ist – auch die in der MiFID II identifizierten Kriterien und Grundsätze bei der Bestimmung und angemessenen Abstufung des Grads der Komplexität berücksichtigen, die Anlageprodukten für die Zwecke der Angemessenheitsbeurteilung zuzuweisen ist.

58. Die Firmen sollten Verfahren einführen, die gewährleisten, dass die für die korrekte Einstufung von Anlageprodukten, die sie anbieten, herangezogenen Informationen zuverlässig, richtig, widerspruchsfrei und aktuell sind. Bei diesen Verfahren sollten unterschiedliche Merkmale und die Art der in Betracht gezogenen Anlageprodukte berücksichtigt werden. Darüber hinaus sollten die Firmen die verwendeten Informationen überprüfen, um etwaigen Änderungen, die sich auf die Einstufung des Anlageprodukts auswirken könnten, Rechnung zu tragen. Vor dem Hintergrund des kontinuierlichen Wandels und der immer schnelleren Entwicklungen auf den Finanzmärkten ist dies von besonderer Bedeutung.
59. Bei der Einstufung von Anlageprodukten für die Zwecke der Angemessenheitsbeurteilung sollten Firmen ein ausreichendes Maß an Granularität zugrunde legen, um sicherzustellen, dass nur Anlageprodukte mit ausreichend vergleichbaren Eigenschaften und Risikomerkmale zusammengefasst werden und die Erfahrungen und Kenntnisse des Kunden anhand solcher Merkmale und Risiken beurteilt werden. Die Firmen sollten mehrere Schlüsselfaktoren für die Einstufung berücksichtigen (wie etwa Elemente der Optionalität (im Fall von Derivaten oder Produkten mit eingebetteten Derivaten), Hebelwirkung, Bail-in-Berücksichtigungsfähigkeit, Nachrangigkeitsklausel, Beobachtbarkeit des Basiswerts (z. B. die Heranziehung unbekannter oder undurchsichtiger Indizes), Garantien für die Kapitalrückzahlung oder Klauseln zum Kapitalschutz, Liquidität des Produkts (d. h. Handelbarkeit an einem Handelsplatz, Geld-Brief-Spanne, Verkaufsbeschränkungen, Austrittsgebühren) sowie die Währung des Anlageprodukts).

ERMITTLUNG ANGEMESSENER ANLAGEN FÜR KUNDEN

Erforderliche Maßnahmen zur Gewährleistung einer einheitlichen Angemessenheitsbeurteilung

(Artikel 16 Absatz 2 und Artikel 25 Absatz 3 der MiFID II sowie Artikel 21 und Artikel 56 Absatz 1 der Delegierten Verordnung)

Leitlinie 8

60. **Um zu beurteilen, ob eine beabsichtigte Wertpapierdienstleistung oder ein Anlageprodukt für den Kunden angemessen ist, sollten die Firmen Grundsätzen und Verfahren einführen, mit denen gewährleistet wird, dass folgende Aspekte konsequent berücksichtigt werden:**

- alle über die Kenntnisse und Erfahrungen des Kunden erhobenen Informationen, die erforderlich sind, um die Angemessenheit eines Anlageprodukts zu beurteilen;
- alle bei der Angemessenheitsbeurteilung berücksichtigten einschlägigen Merkmale und Risiken der Anlageprodukte.

Die Firmen sollten Grundsätze und Verfahren festlegen, die es ihnen ermöglichen, einen eindeutigen und unmissverständlichen Hinweis zu erstellen, sofern sie der Ansicht sind, dass die Wertpapierdienstleistung oder das Anlageprodukt für den Kunden oder potenziellen Kunden nicht angemessen ist.

61. Der Verkauf eines Anlageprodukts, der zu einer Desinvestition des Kunden führt, sollte nicht die Durchführung einer Angemessenheitsbeurteilung durch die Firmen erforderlich machen.
62. Firmen, die sich auf automatisierte Instrumente bei der Durchführung einer Angemessenheitsbeurteilung stützen, sollten über angemessene Systeme und Kontrollen verfügen, mit denen sichergestellt wird, dass die Instrumente für den Abgleich der Merkmale des Kunden und des Anlageprodukts zweckdienlich sind und zu zufriedenstellenden Ergebnissen führen.
63. Die Instrumente sollten daher so gestaltet sein, dass sie alle maßgeblichen Besonderheiten der einzelnen Kunden oder Anlageprodukte berücksichtigen. Beispielsweise wären Instrumente, die Kunden (entsprechend ihrem Kenntnisstand und ihrer Erfahrung) oder Anlageprodukte in zu breit gefasste Kategorien einstufen, nicht zweckdienlich.
64. Die Firmen sollten die Methode, die für die Bestimmung des Ergebnisses der Angemessenheitsbeurteilung herangezogen wird, eindeutig festlegen und dokumentieren. Wenn eine Firma ein festgelegtes Scoring-System für die Abstufung und Beurteilung der Angemessenheit verwendet, sollten die zugrunde gelegte Methodik, Parameter und Formeln klar, eindeutig und dokumentiert sein.
65. Bei der Beurteilung – im Rahmen der Durchführung einer Angemessenheitsbeurteilung – des Verständnisses eines Kunden der wichtigsten Merkmale und Risiken der speziellen Arten von angebotenen oder gewünschten Anlageprodukten sollte eine Firma die Informationen, die sie über die Kenntnisse und Erfahrungen des Kunden erhoben hat, insgesamt für die Gesamtbeurteilung seines Verständnisses der Anlageprodukte und der mit den beabsichtigten Geschäften verbundenen Risiken berücksichtigen.
66. Einschlägigen Mitarbeitern sollten ausreichende und eindeutige Leitlinien für die Durchführung der Angemessenheitsbeurteilung vorliegen, um sicherzustellen, dass sie kein übermäßig weites Ermessen bei der Durchführung dieser Beurteilung nutzen und in der Lage sind, ihre Entscheidung nachträglich zu begründen. Die Firmen sollten sicherstellen, dass ihre für die Angemessenheitsbeurteilung eingeführten Instrumente und Verfahren so gestaltet sind, dass für einen Kunden nicht Anlageprodukte für

passend befunden werden, für die die Erfahrungen und/oder die Kenntnisse des Kunden nicht beurteilt wurden oder für die der Kunde keinen ausreichenden Kenntnisstand und/oder kein ausreichendes Erfahrungsniveau nachgewiesen hat, und dass demgemäß ein ordnungsgemäßer Hinweis erstellt wird.

67. Um die Einheitlichkeit der mithilfe von automatisierten Instrumenten durchgeführten Angemessenheitsbeurteilung sicherzustellen (selbst wenn die Interaktion mit Kunden nicht über automatisierte Systeme erfolgt), sollten Algorithmen, mit denen die Angemessenheit von angebotenen oder gewünschten Anlageprodukten bestimmt wird, ordnungsgemäß dokumentiert sein und regelmäßig überwacht und geprüft werden. Bei der Festlegung dieser Algorithmen sollten die Firmen die Art und die Merkmale der Anlageprodukte berücksichtigen, die Bestandteil ihres Angebots für die Kunden sind. Insbesondere sollten Firmen zumindest:
- eine angemessene Dokumentation des Systemdesigns einrichten, aus der der Zweck, der Anwendungsbereich und das Design der Algorithmen eindeutig hervorgehen. Entscheidungsbäume oder Entscheidungsregeln sollten gegebenenfalls Teil dieser Dokumentation sein;
 - über eine dokumentierte Prüfstrategie verfügen, in der der Umfang der Tests für die Algorithmen erläutert wird. Diese sollte Prüfpläne, Prüfscenarien, Prüfergebnisse, (gegebenenfalls) Fehlerbehebung und die endgültigen Prüfergebnisse beinhalten;
 - über geeignete Grundsätze und Verfahren für die Verwaltung von Änderungen an einem Algorithmus sowie die Überwachung und Aufzeichnung dieser Änderungen verfügen. Dazu gehört auch die Umsetzung von Sicherheitsvorkehrungen zur Überwachung und Verhinderung unbefugter Zugriffe auf den Algorithmus;
 - die Algorithmen überarbeiten und aktualisieren, um zu gewährleisten, dass sie relevanten Änderungen (z. B. Marktänderungen und Änderungen des anwendbaren Rechts) Rechnung tragen, die u. U. ihre Wirksamkeit beeinträchtigen könnten;
 - über geeignete Grundsätze und Verfahren verfügen, die es ermöglichen, Fehler in den Algorithmen festzustellen und angemessen zu beseitigen sowie z. B. die Erbringung von Dienstleistungen auszusetzen, wenn davon auszugehen ist, dass dieser Fehler eine unangemessene Transaktion und/oder einen Verstoß gegen einschlägige Gesetze/Rechtsvorschriften zur Folge haben könnte;
 - über angemessene Ressourcen, darunter personelle und technische Ressourcen verfügen, um die Leistung der Algorithmen im Rahmen einer angemessenen und zeitnahen Überprüfung der erbrachten Dienstleistungen zu überwachen und zu verfolgen, und
 - über einen geeigneten internen Kontrollprozess verfügen, der gewährleistet, dass die oben genannten Schritte auch umgesetzt wurden.

Wirksamkeit von Hinweisen

(Artikel 25 Absatz 3 der MiFID II und Artikel 56 Absatz 2 der Delegierten Verordnung)

Leitlinie 9

68. **Um die Wirksamkeit von Hinweisen, die von Firmen erstellt werden, wenn vom Kunden keine oder nicht ausreichende Informationen über seine Kenntnisse oder Erfahrungen zur Verfügung gestellt werden oder wenn die Beurteilung dieser Informationen zu dem Ergebnis führt, dass die angebotene oder gewünschte Wertpapierdienstleistung oder das Anlageprodukt für den Kunden nicht angemessen ist, müssen diese deutlich wahrnehmbar, klar und unmissverständlich sein.**
69. Die Firmen sollten geeignete Maßnahmen ergreifen, um sicherzustellen, dass die von ihnen für die Kunden erstellten Hinweise korrekt empfangen und als solche verstanden werden. Zu diesem Zweck sollten sie deutlich wahrnehmbar sein. Dazu können beispielsweise für die Hinweise andere Farben als für die übrigen bereitgestellten Informationen verwendet werden oder bei einer telefonischen Auftragserteilung der Hinweis und seine Folgen für den Kunden erklärt sowie etwaige Fragen des Kunden beantwortet werden, um sicherzustellen, dass der Kunde den Hinweis korrekt empfangen und verstanden hat.
70. In den von den Firmen ausgegebenen Hinweisen sollte der Grund für die Warnung des Kunden eindeutig angegeben sein: entweder weil dieser keine Informationen bereitgestellt hat oder weil die erhobenen Informationen nicht ausreichen und die Firma deshalb nicht in der Lage ist, die Angemessenheit der beabsichtigten Transaktion zu bestimmen oder weil die Beurteilung der vom Kunden bereitgestellten Informationen zu dem Ergebnis führt, dass die beabsichtigte Transaktion für den Kunden nicht angemessen ist. Beispielsweise sollten missverständliche Mitteilungen vermieden werden, in denen angegeben wird, dass das Produkt für Kunden angemessen ist, die dem Grundniveau, mittleren Niveau oder Expertenniveau zuzuordnen sind. Entsprechend sollten es Firmen vermeiden, ungenau formulierte Hinweise auszugeben (in denen es z. B. heißt, dass das Produkt oder die Dienstleistung für den Kunden „möglicherweise nicht angemessen ist“), da nicht anzunehmen ist, dass sich der Kunde dadurch ausreichend der mit der Fortführung der Transaktion verbundenen Risiken bewusst ist. Des Weiteren sollten die Firmen übermäßig lange Hinweise vermeiden, da dadurch die Schlüsselbotschaft, dass der Kunde nicht über die für die Wertpapierdienstleistung oder das Anlageprodukt erforderlichen Kenntnisse und Erfahrungen verfügt oder diese nicht nachgewiesen hat, verschleiert wird.
71. Die Firmen sollten die Bedeutung von Hinweisen nicht herunterspielen und sollten den Kunden nicht anhalten, sie zu ignorieren (z. B. bei Telefongesprächen oder durch die im Hinweis verwendete Formulierung).
72. Die Firmen sollten es vermeiden, in den Hinweisen Botschaften zu vermitteln, die den Kunden ermutigen könnten, mit der Transaktion fortzufahren, erneut eine Angemessenheitsbeurteilung durchzuführen oder eine Hochstufung zu einem

professionellen Kunden zu beantragen. Beispielsweise könnten Firmen einen Prozess einführen, bei dem der Kunde bestätigen muss, dass ihm die im Hinweis übermittelten Informationen bekannt sind, bevor er mit der Transaktion fortfahren kann.

73. Wenn einem Kunden, der nicht über die erforderlichen Kenntnisse und die notwendigen Erfahrungen verfügt, Informationsinstrumente, Webinare oder „Demo“-Handelsplattformen angeboten werden, die darauf abzielen, seine Kenntnisse zu verbessern, sollte die Firma anschließend ermitteln, ob der Kunde über die erforderlichen Kenntnisse bezüglich der beabsichtigten Wertpapierdienstleistung oder des Anlageprodukts verfügt, indem eine weitere Angemessenheitsbeurteilung durchgeführt wird, die sich auf seinen Kenntnisstand konzentriert. Solche Informationsinstrumente sollten nicht so strukturiert sein, dass sie gezielt auf eine Verbesserung der Fähigkeit des Kunden, eine vorab festgelegte Reihe von Fragen richtig zu beantworten, ausgerichtet sind, da dies zu einer Umgehung der Pflicht der Firma führen kann, die Kenntnisse und Erfahrungen des Kunden bezüglich der angebotenen oder gewünschten Anlageprodukte zu beurteilen.
74. Wenn in den Grundsätzen und Verfahren der Firmen die Möglichkeit vorgesehen ist, dem Wunsch der Kunden auf Fortführung der Transaktion nach einem Hinweis nachzukommen, sollten die Firmen nachträglich bewerten, wie wirksam die Hinweise insgesamt sind, beispielsweise indem der Anteil der Hinweise, in deren Anschluss eine Transaktion erfolgte, an allen Hinweisen ermittelt wird, und gegebenenfalls sollten sie Anpassungen an ihren jeweiligen Grundsätzen und Verfahren vornehmen.
75. Zusätzlich können die Firmen als bewährte Praxis über Grundsätze und Verfahren verfügen, mit denen Bedingungen und Kriterien ermittelt werden, die dafür maßgeblich sind, ob dem Wunsch eines Kunden auf Fortführung einer Transaktion, nachdem er einen Hinweis erhalten hat, entsprochen oder nicht entsprochen wird. Beispielsweise könnte eine Firma Situationen berücksichtigen, in denen ein erhöhtes Risiko für Interessenkonflikte besteht, da die Firma ihre eigenen Anlageprodukte (oder von Unternehmen derselben Gruppe emittierte Anlageprodukte) verkauft oder aktiv Anlageprodukte aus dem Angebot der Firma vertreibt. Ein weiterer Faktor, der berücksichtigt werden könnte, ist ein hohes Maß an Komplexität oder ein hohes Risiko der angebotenen oder gewünschten Produkte.

WEITERE EINSCHLÄGIGE ANFORDERUNGEN

Qualifikationen der Mitarbeiter von Wertpapierfirmen

(Artikel 16 Absatz 2 und Artikel 25 Absatz 3 der MiFID II sowie Artikel 21 Absatz 1 Buchstabe d der Delegierten Verordnung)

Leitlinie 10

76. **Die an der Angemessenheitsbeurteilung beteiligten Mitarbeiter sollten die Rolle verstehen, die sie bei dieser Beurteilung spielen, und über ein angemessenes Niveau an Fähigkeiten, Kenntnissen und Fachkunde verfügen, darunter auch ausreichende Kenntnisse der einschlägigen Aufsichtsanforderungen und -**

verfahren, um ihrer Verantwortung gerecht werden zu können. Zu diesem Zweck sollten Firmen ihre Mitarbeiter regelmäßig weiterbilden.

77. Die ESMA hebt hervor, dass Mitarbeiter, die Kunden im Namen der Firma Informationen über Anlageprodukte, Wertpapierdienstleistungen oder Nebendienstleistungen erteilen, über die Kenntnisse und Kompetenzen nach Artikel 25 Absatz 1 der MiFID II (die in den Leitlinien der ESMA für die Beurteilung der Kenntnisse und Kompetenzen¹⁴ näher ausgeführt werden) verfügen müssen. Dies gilt auch in Bezug auf die Angemessenheitsbeurteilung.
78. Darüber hinaus sollten Firmen sicherstellen, dass andere Mitarbeiter ohne direkten Kundenkontakt, die aber in anderer Weise an der Angemessenheitsbeurteilung beteiligt sind, über die Fähigkeiten, Kenntnisse und Fachkunde verfügen, die je nach ihrer besonderen Rolle bei der Angemessenheitsbeurteilung erforderlich sind. Dabei kann es sich z. B. um die Erstellung der Fragebögen, die Festlegung der Algorithmen für die Angemessenheitsbeurteilung oder andere Aspekte handeln, die für die Durchführung der Angemessenheitsbeurteilung und die Kontrolle der Einhaltung der Anforderungen an die Angemessenheit notwendig sind.
79. Soweit erforderlich, sollten die Firmen, die automatisierte Instrumente (einschließlich hybrider Instrumente) verwenden, dafür Sorge tragen, dass ihre an den Tätigkeiten im Zusammenhang mit der Entwicklung dieser Instrumente beteiligten Mitarbeiter
- über ein angemessenes Verständnis der für die Durchführung einer automatisierten Beurteilung eingesetzten Technologien und Algorithmen verfügen (und dass sie insbesondere in der Lage sind, die Grundlagen, die Risiken und die Vorschriften in Bezug auf die Algorithmen zu verstehen, die der automatisierten Beurteilung zugrunde liegen) und
 - in der Lage sind, die von den Algorithmen erbrachte automatisierte Beurteilung zu verstehen und zu überprüfen.

Aufzeichnungspflichten

(Artikel 16 Absatz 6, Artikel 16 Absatz 7, Artikel 25 Absatz 5 und Artikel 25 Absatz 6 der MiFID II sowie Artikel 56 Absatz 2 und Artikel 72 und 76 der Delegierten Verordnung)

Leitlinie 11

80. **Im Rahmen ihrer Pflicht zum Führen von Aufzeichnungen über die Angemessenheitsbeurteilung gemäß Artikel 56 Absatz 2 der Delegierten Verordnung zur MiFID II sollten Firmen mindestens**
- **angemessene Regelungen für die Aufzeichnung und Aufbewahrung festlegen, um bei der Angemessenheitsbeurteilung eine ordnungsgemäße und transparente Dokumentation zu gewährleisten, dies gilt auch für die**

¹⁴ Leitlinien für die Beurteilung von Kenntnissen und Kompetenzen (Ref: ESMA71-1154262120-153 EN (rev)).

Einholung von Informationen vom Kunden und die erbrachte Dienstleistung ohne Beratung;

- **dafür Sorge tragen, dass die Regelungen für die Aufzeichnung so gestaltet sind, dass die Aufdeckung von Fehlern bei der Angemessenheitsbeurteilung möglich ist;**
- **gewährleisten, dass die Aufzeichnungen für die betreffenden Personen in der Firma und für die zuständigen Behörden zugänglich sind;**
- **in ausreichendem Maße Verfahren vorsehen, um Mängeln oder Einschränkungen bei den Aufzeichnungsregelungen entgegenzuwirken.**

81. Die von den Firmen angenommenen Regelungen für die Aufzeichnung sollten so gestaltet sein, dass sie den Firmen eine nachträgliche Prüfung folgender Aspekte ermöglichen:

- das Ergebnis der Angemessenheitsbeurteilung, einschließlich der Begründung, d. h. eine klare und direkte Verbindung zwischen den erhobenen und beurteilten Kundeninformationen und dem Ergebnis der Angemessenheitsbeurteilung;
- ein Hinweis der Firma, wenn die Wertpapierdienstleistung oder das Anlageprodukt als potenziell unangemessen für den Kunden bewertet wurde oder wenn der Kunde keine ausreichenden Informationen bereitgestellt hat, um der Firma die Durchführung einer Angemessenheitsbeurteilung zu ermöglichen (unabhängig davon, ob der Kunde den Wunsch geäußert hat, trotz des Hinweises mit der Transaktion fortzufahren, oder nicht);
- die Angabe, ob der Kunde den Wunsch geäußert hat, trotz des Hinweises mit der Transaktion fortzufahren, und
- die Angabe, ob die Firma dem Wunsch des Kunden, mit der Transaktion fortzufahren, entsprechend den angenommenen Verfahren nachgekommen ist.

82. Deshalb sollte eine Firma alle einschlägigen Informationen über die Angemessenheitsbeurteilung aufzeichnen, wie Informationen über den Kunden (darunter auch Angaben, wie diese Informationen für die Festlegung des Kundenprofils bezüglich Kenntnissen und Erfahrungen verwendet und ausgelegt wurden) und Informationen über Anlageprodukte, die dem Kunden angeboten wurden. Die Aufzeichnungen sollten Folgendes beinhalten:

- etwaige Aktualisierungen der Informationen, die im Rahmen der Angemessenheitsbeurteilung bereitgestellt wurden, insbesondere mit Blick auf eine Änderung des Kundenprofils bezüglich Kenntnissen und Erfahrungen;
- die Art von Anlageprodukten, die zu diesem Profil passen, eine Begründung der Beurteilung sowie sämtliche Änderungen und die Gründe dafür.

83. Die Firmen sollten über Regelungen verfügen, die es ihnen ermöglichen, die zusätzlichen Risiken zu verstehen und zu begrenzen, die sich auf die Erbringung von Wertpapierdienstleistungen über Online- oder digitale Instrumente auswirken können, wie etwa böswillige Cyberaktivitäten.¹⁵
84. Die von den Firmen eingeführten Regelungen für die Aufzeichnungen können sich je nach Vertriebskanälen, die für die Erbringung von Dienstleistungen ohne Beratung genutzt werden, unterscheiden. Beispielsweise sollten Firmen,
- sofern sie Dienstleistungen online erbringen, IT-Instrumente entwickeln, um die Informationen nachzuverfolgen und zu speichern;
 - sofern Dienstleistungen telefonisch erbracht werden, geeignete Regelungen einführen, mit denen sichergestellt wird, dass die Firma in der Lage ist, eine Verbindung zwischen einem von ihr erstellten Hinweis und einer möglichen Transaktion eines Kunden herzustellen, der entscheidet, trotz des Hinweises mit dieser fortzufahren;
 - sofern Dienstleistungen im persönlichen Kontakt erbracht werden, alle einschlägigen Formulare und Dokumente, die für die Angemessenheitsbeurteilung verwendet werden, erfassen und aufzeichnen, insbesondere diejenigen, die vom Kunden und/der Mitarbeiter unterzeichnet werden.

Festlegung von Fällen, in denen eine Angemessenheitsbeurteilung erforderlich ist

(Artikel 16 Absatz 2, Artikel 25 Absatz 3 und Artikel 25 Absatz 4 der MiFID II sowie Artikel 57 der Delegierten Verordnung)

Leitlinie 12

85. **Die Firmen sollten angemessene Regelungen einführen, um sicherzustellen, dass sie in der Lage sind, Fälle zu bestimmen, in denen eine Angemessenheitsbeurteilung durchzuführen ist, und ihre Durchführung in Fällen zu vermeiden, in denen eine Eignungsbeurteilung vorgenommen werden muss.**
86. Die Firmen sollten über Verfahren und Kontrollen bezüglich der Interaktion zwischen Vertriebsmitarbeitern und Kunden verfügen, um die Interaktion zu lenken und aufzuzeichnen¹⁶ sowie sicherzustellen, dass eine klare Unterscheidung zwischen Transaktionen mit Beratung und Transaktionen ohne Beratung einerseits sowie

¹⁵ Die Firmen sollten diesen Risiken nicht nur vor dem Hintergrund der Bestimmungen der Leitlinie Rechnung tragen, sondern auch im Rahmen ihrer umfassenderen Verpflichtungen nach Artikel 16 Absatz 4 der MiFID II – Treffen angemessener Vorkehrungen, um die Kontinuität und Regelmäßigkeit der Wertpapierdienstleistungen und Anlagetätigkeiten zu gewährleisten – und der entsprechenden Anforderungen in den einschlägigen delegierten Rechtsakten.

¹⁶ Unter Berücksichtigung von Leitlinie 11.

Transaktionen, die unter die Ausnahme des reinen Ausführungsgeschäfts fallen, und anderen Transaktionen ohne Beratung andererseits besteht.

87. Die Firmen sollten über Grundsätze und Verfahren verfügen, mit denen sichergestellt wird, dass die Bedingungen gemäß Artikel 25 Absatz 4 der MiFID II bezüglich der Erbringung einer Dienstleistung, die lediglich die Ausführung betrifft, ohne dass eine Angemessenheitsbeurteilung durchgeführt wird, erfüllt werden.¹⁷
88. Die Firmen sollten Strategien und Prozesse entwickeln, einführen und aktualisieren, mit denen ermittelt werden kann, welche ihrer Anlageprodukte für die Zwecke der Angemessenheitsbeurteilung als „komplex“ und „nichtkomplex“ betrachtet werden können. Solange sie nicht anhand der Kriterien in Artikel 57 der Delegierten Verordnung zur MiFID II bewertet und für erfüllt befunden wurden, sollten „andere nicht komplexe Finanzinstrumente“ gemäß Artikel 25 Absatz 4 Buchstabe a Ziffer vi der MiFID II als komplex eingestuft werden.
89. Die Grundsätze und Verfahren der Firmen sollten sicherstellen, dass Anlageprodukte, die ausdrücklich aus der Liste der nicht komplexen Instrumente gemäß Artikel 25 Absatz 4 Buchstabe a Ziffern i-v der MiFID II ausgeschlossen sind, keinesfalls anhand der Kriterien in Artikel 57 der Delegierten Verordnung zur MiFID II bewertet werden, um möglicherweise für die Zwecke der Angemessenheitsbeurteilung als nichtkomplexe Anlageprodukte eingestuft zu werden.
90. Firmen sollten in der Lage sein, nachzuverfolgen, ob ein Kunde seinen Auftrag als Reaktion auf eine an ihn persönlich gerichtete Mitteilung der Firma oder im Namen der Firma erteilt hat. In diesen Fällen sollte die Firma die Transaktion nicht als reines Ausführungsgeschäft ausführen.

Kontrollen

(Artikel 16 Absatz 2, Artikel 16 Absatz 5 Unterabsatz 2 und Artikel 25 Absatz 3 der MiFID II sowie Artikel 76 der Delegierten Verordnung)

Leitlinie 13

91. **Die Firmen sollten über angemessene Überwachungsregelungen und Kontrollen verfügen, mit denen die Einhaltung der Anforderungen an die Angemessenheit sichergestellt wird.**
92. Wenn sich Firmen bei ihrem Prozess zur Beurteilung der Angemessenheit auf automatisierte Systeme oder Instrumente stützen (z. B. Instrumente zur Erstellung von Kundenprofilen auf Grundlage ihrer Kenntnisse und Erfahrung, automatische Hinweise oder Kontrollen der Komplexität von Anlageprodukten), sollten diese Systeme oder

¹⁷ Dies steht der Durchführung einer Angemessenheitsbeurteilung für alle Arten von Produkten, seien sie komplex oder nichtkomplex, durch die Firmen nicht entgegen.

Instrumente zweckdienlich sein und regelmäßig überwacht werden. Die Firmen sollten Aufzeichnungen über diese Überwachung führen.¹⁸

93. Wenn automatisierte Kontrollen im Rahmen der Angemessenheitsbeurteilung eingesetzt werden, sollten die Firmen dafür Sorge tragen, dass die automatisierten Kontrollen nicht umgangen¹⁹ werden können, und sie sollten diese automatisierten Kontrollen regelmäßig im Hinblick auf ihr korrektes Funktionieren überwachen. Die Firmen sollten über angemessene Grundsätze und Verfahren verfügen, um IT-Probleme frühzeitig zu erkennen.
94. Im Rahmen der Angemessenheitsbeurteilung sollten Firmen der Komplexität von Anlageprodukten besondere Aufmerksamkeit widmen. Beispielsweise sollten Datenbanken mit Komplexitätscodes, die für die Instrumente der Angemessenheitsbeurteilung verwendet werden, regelmäßig überprüft und auf dem aktuellen Stand gehalten werden.
95. Erfolgt die Angemessenheitsbeurteilung im Rahmen persönlicher Treffen oder telefonisch und somit mit Beteiligung eines Mitarbeiters, sollten die Firmen schriftliche Aufzeichnungen von persönlichen Treffen oder Aufzeichnungen der Telefongespräche in ihre regulären Kontrollverfahren aufnehmen, mit denen überwacht wird, ob Vertriebsmitarbeiter ihren Pflichten im Rahmen der Angemessenheitsbeurteilung nachkommen. Die Firmen sollten diese schriftlichen Aufzeichnungen oder Aufzeichnungen von Telefongesprächen im Rahmen ihrer Kontrollverfahren überwachen.
96. Die Firmen sollten Fragestellungen, wie den Anteil der Hinweise, auf die eine Transaktion folgt, an allen Hinweisen überwachen, um die Wirksamkeit der Hinweise insgesamt zu bewerten.

¹⁸ Siehe auch Leitlinie 11.

¹⁹ Ausnahmen sollten speziellen Umständen vorbehalten sein, die in den Verfahren der Firma festgelegt sind, und der Genehmigung durch eine spezielle Hierarchiestufe unterliegen.