



European Securities and
Markets Authority

Directrices

Directrices relativas a determinados aspectos de los requisitos de idoneidad de la MiFID





Índice

I.	Ámbito de aplicación	3
II.	Definiciones	3
III.	Objetivo	4
IV.	Obligaciones de cumplimiento y de información	4
V.	Directrices sobre determinados aspectos de los requisitos de idoneidad de la MiFID	5
V.I	Información a los clientes sobre la evaluación de la idoneidad	5
V.II	Medidas necesarias para conocer a los clientes y a los instrumentos financieros	6
V.III	Cualificaciones del personal de la empresa de inversión	7
V.IV	Alcance de la información recogida de los clientes (proporcionalidad)	8
V.V	Fiabilidad de la información del cliente	10
V.VI	Actualización de la información del cliente	12
V.VII	Información del cliente en el caso de entidades o grupos	13
V.VIII	Medidas necesarias para garantizar la idoneidad de una inversión	14
V.IX	Mantenimiento de registros	15

I. Ámbito de aplicación

Destinatarios

1. Las presentes directrices se aplicarán a las empresas de inversión (definidas en el artículo 4, apartado 1, punto 1) de la MiFID), incluyendo a las instituciones de crédito que prestan servicios de inversión, a las sociedades de gestión de OICVM¹ y a las autoridades competentes.

Objeto

2. Las presentes directrices se aplicarán a la prestación de los siguientes servicios de inversión enumerados en la sección A del anexo I de la Directiva relativa a los mercados de instrumentos financieros (MiFID):
 - (a) asesoramiento en materia de inversión;
 - (b) gestión discrecional de carteras.
3. Aunque las presentes directrices se refieren principalmente a aquellas situaciones en las que los servicios se prestan a clientes minoristas, deberán considerarse igualmente aplicables, en la medida en que proceda, a los servicios prestados a clientes profesionales (el artículo 19, apartado 4, de la MiFID no hace distinción entre clientes minoristas y profesionales).

Entrada en vigor

4. Las presentes directrices se aplicarán a partir de los 60 días naturales posteriores a la fecha del requisito de notificación mencionado en el apartado 11.

II. Definiciones

5. Salvo que se indique lo contrario, los términos utilizados en las presentes directrices tendrán el mismo significado que en la Directiva relativa a los mercados de instrumentos financieros y en la Directiva de aplicación de la MiFID. Serán igualmente de aplicación las siguientes definiciones con:

Directiva relativa a los mercados de instrumentos financieros (MiFID)

Directiva 2004/39/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de abril de 2004, relativa a los mercados de instrumentos financieros, por la que se modifican las Directivas 85/611/CEE y 93/6/CEE del Consejo y la Directiva 2000/12/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se deroga la Directiva 93/22/CEE del Consejo, posteriormente modificada.

Directiva de aplicación de la MiFID

Directiva 2006/73/CE de la Comisión, de 10 de agosto de 2006, por la que se aplica la Directiva 2004/39/CE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a los requisitos organizativos y las condiciones de funcionamiento de las empresas de inversión, y términos definidos a

¹ Las presentes directrices solamente se aplicarán a las sociedades de gestión de OICVM que presten servicios de gestión de carteras o asesoramiento en materia de inversión a nivel individual (en el sentido del artículo 6, apartado 3, letras a) y b) de la Directiva OICVM).

efectos de dicha Directiva.

ESMA

Siglas en inglés de la Autoridad Europea de Valores y Mercados

6. Las presentes directrices no implican obligaciones absolutas, motivo por el cual se utiliza con frecuencia la expresión «debería». En cambio, cuando se menciona un requisito de la MiDIF se utilizan las expresiones «deberá» o «estará obligado».

III. Objetivo

7. El objetivo de las presentes directrices consiste en clarificar determinados aspectos de los requisitos de idoneidad de la MiFID con el fin de asegurar la aplicación común, uniforme y coherente del artículo 19, apartado 4 de la MiFID y de los artículos 35 y 37 de la Directiva de aplicación de la MiFID.
8. ESMA confía en que las directrices promoverán una mayor convergencia en la interpretación y en los métodos de supervisión de los requisitos de idoneidad de la MiFID, al insistir en determinados aspectos importantes y contribuir con ello a la aplicabilidad de las normas existentes. Ayudando a las empresas a cumplir las disposiciones reglamentarias, ESMA considera que con ello se reforzará simultáneamente la protección de los inversores.

IV. Obligaciones de cumplimiento y de información

Categoría de las directrices

9. El presente documento contiene directrices emitidas en virtud del artículo 16 del Reglamento de ESMA.² De conformidad con el artículo 16, apartado 3, del Reglamento de ESMA, las autoridades competentes y los participantes en los mercados financieros harán todo lo posible para atenerse a estas directrices.
10. Las autoridades competentes sujetas a la aplicación de las presentes directrices deberían dar cumplimiento a las mismas mediante su incorporación a sus prácticas de supervisión, también en aquellos casos en los que determinadas directrices estén dirigidas fundamentalmente a los participantes en los mercados financieros.

Requisitos de información

11. Las autoridades competentes sujetas a la aplicación de las presentes directrices deberán notificar a ESMA si han adoptado o tienen intención de adoptar las presentes directrices, con indicación de los motivos en caso de no adoptarlas. Las autoridades competentes deberán efectuar dicha notificación en el plazo de dos meses, a partir de la publicación por ESMA de la correspondiente traducción, a la dirección de correo electrónico suitability.387@esma.europa.eu. En caso de que no notifiquen antes de este plazo, ESMA considerará que las autoridades competentes no adoptan las directrices. En el sitio web de ESMA se encuentra disponible un modelo para estas notificaciones.

² Reglamento (UE) n° 1095/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo de 24 de noviembre de 2010 por el que se crea una Autoridad Europea de Supervisión (Autoridad Europea de Valores y Mercados), se modifica la Decisión n° 716/2009/CE y se deroga la Decisión 2009/77/CE de la Comisión.

12. Los participantes de los mercados financieros no están obligados a notificar a ESMA si adoptan las presentes directrices.

V. Directrices sobre determinados aspectos de los requisitos de idoneidad de la MiFID

V.I Información a proporcionar a los clientes sobre la evaluación de la idoneidad

Legislación aplicable: artículo 19, apartados 1 y 3 de la MiFID.

Directriz general nº 1

13. Las empresas de inversión deberían comunicar a sus clientes, de manera clara y sencilla, que la razón por la que evalúan la idoneidad es para poder actuar en el mejor interés de sus clientes. Las empresas de inversión no deberían crear en ningún momento ambigüedad o confusión acerca de sus propias responsabilidades en el proceso.

Directrices complementarias

14. La información relativa al asesoramiento en materia de inversión y servicios de gestión de carteras debería incluir información acerca de la evaluación de la idoneidad. «Evaluación de la idoneidad» debería entenderse como el proceso completo de recogida de información sobre un cliente, y la posterior evaluación de la idoneidad de un determinado instrumento financiero para dicho cliente.
15. Para una mayor claridad, se recuerda a las empresas que la evaluación de la idoneidad no se limita a las recomendaciones de compra de un instrumento financiero. Todas las recomendaciones deben ser idóneas, ya se trate de recomendaciones de comprar, mantener, vender o de otro tipo.³ La información relativa a la evaluación de la idoneidad debería permitir a los clientes comprender el propósito de estos requisitos y animarlos a facilitar información exacta y suficiente acerca de sus conocimientos, experiencia, situación financiera y objetivos de inversión. Las empresas de inversión deberían recalcar al cliente la importancia de recoger información completa y exacta, de tal forma que puedan recomendar los productos o servicios idóneos para cada cliente. Corresponde a las empresas decidir la forma en que informarán a sus clientes, y esta información podrá suministrarse en un formato normalizado. No obstante, el formato utilizado debería permitir controles *a posteriori* para comprobar que la información fue facilitada.
16. Las empresas de inversión deberían adoptar medidas para asegurarse de que el cliente comprende el concepto de riesgo asociado a la inversión y la relación entre el riesgo y el rendimiento de las inversiones. Para facilitar la comprensión por parte del cliente del riesgo asociado a la inversión, las empresas deberían estudiar la conveniencia de utilizar ejemplos ilustrativos y comprensibles de los niveles de pérdidas que se pueden producir en función del nivel de riesgo asumido, y deberían comprobar la reacción del cliente ante tales escenarios. Se debería poner en conocimiento del cliente que la finalidad de estos ejemplos, así como de su reacción ante los mismos, consiste en determinar la actitud del cliente frente al riesgo (su perfil de riesgo) y, en consecuencia, los tipos de instrumentos financieros (y los riesgos asociados) idóneos.

³ Véase la sección IV del documento de CESR, *Understanding the definition of advice under MiFID, question and answers*, 19 de abril de 2010, CESR/10-293.

17. La evaluación de la idoneidad es responsabilidad de la empresa de inversión. Las empresas deberían evitar declarar o dar la impresión de que es el cliente quien decide sobre la idoneidad de la inversión, o que es el propio cliente quien define los instrumentos financieros que se ajustan a su propio perfil de riesgo. Por ejemplo, las empresas no deberían indicar al cliente que un instrumento financiero determinado ha sido elegido por el cliente por considerarlo idóneo, ni deberían solicitar la confirmación del cliente de que un instrumento o servicios son idóneos.

V.II Medidas necesarias para conocer a los clientes y a los instrumentos financieros

Legislación aplicable: artículo 13, apartado 2, y artículo 19, apartado 4 de la MiFID; artículo 35, apartado 1, y artículo 37 de la Directiva de aplicación de la MiFID.

Directriz general nº 2

18. Las empresas de inversión deberán establecer las políticas y procedimientos adecuados para poder conocer los datos esenciales de sus clientes y las características de los instrumentos financieros disponibles para estos clientes.⁴

Directrices complementarias

19. Las empresas de inversión estarán obligadas a establecer, aplicar y mantener todas las políticas y procedimientos (incluyendo las herramientas apropiadas) que sean necesarios para comprender estos datos y características esenciales.⁵
20. Las empresas deberán implantar políticas y procedimientos que les permitan recopilar y evaluar toda la información necesaria para llevar a cabo una evaluación de la idoneidad para cada cliente. A título de ejemplo, las empresas pueden servirse de cuestionarios completados por sus clientes o mediante entrevistas personales.
21. La información necesaria para llevar a cabo la evaluación de la idoneidad incluye diferentes elementos susceptibles de afectar, por ejemplo, a la situación financiera o a los objetivos de inversión del cliente.
22. Algunos de estos elementos referidos al cliente son:
 - (a) su estado civil (especialmente la capacidad legal del cliente para disponer de bienes que pueden pertenecer también a su cónyuge);
 - (b) su situación familiar (los cambios en la situación familiar de un cliente pueden afectar a su situación económica, por ejemplo el nacimiento de un nuevo hijo o que este alcance la edad universitaria);
 - (c) su situación laboral (el hecho de que un cliente pierda su empleo o se halle próximo a la jubilación puede afectar a su situación financiera y a sus objetivos de inversión);
 - (d) sus necesidades de liquidez, en el caso de determinadas inversiones relevantes.

⁴ Tal como se indica en la directriz nº 9, también se deberían mantener registros adecuados sobre la evaluación de la idoneidad.

⁵ Artículo 13, apartado 2 de la MiFID.

23. De manera especial, la edad del cliente representa normalmente una información importante, que las empresas deberían tener presente al evaluar la idoneidad de una inversión. Al objeto de decidir qué informaciones son necesarias, las empresas deberían tener en cuenta la forma en que cualquier cambio relativo a dichas informaciones podría afectar a la evaluación de la idoneidad.
24. Las empresas de inversión también deberían conocer los productos que ofrecen. Esto significa que las empresas deberían establecer políticas y procedimientos destinados a garantizar que solamente recomiendan inversiones, o efectúan inversiones por cuenta de clientes, si comprenden las características del producto o instrumento financiero correspondiente.

V.III Cualificación del personal de la empresa de inversión

Legislación aplicable: artículo 5, apartado 1, letra d) de la Directiva de aplicación de la MiFID.

Directriz general nº 3

25. Las empresas de inversión estarán obligadas a velar por que el personal que intervenga en los aspectos sustanciales del proceso de evaluación de la idoneidad disponga de un nivel adecuado de conocimiento y experiencia.⁶

Directrices complementarias

26. El personal deberá comprender el papel que desempeña en la evaluación de la idoneidad y poseer las cualificaciones, conocimientos y experiencia necesarios para ejercer sus responsabilidades, en particular un conocimiento suficiente de las normas y procedimientos relevantes.
27. El personal deberá poseer las cualificaciones necesarias para poder evaluar las necesidades y circunstancias del cliente. Estará igualmente obligado a disponer de suficientes conocimientos técnicos especializados en mercados financieros para comprender los instrumentos financieros que recomiende (o compre por cuenta del cliente), y para decidir si las características de los mismos se ajustan a las necesidades y circunstancias del cliente.
28. ESMA constata que algunos Estados miembros exigen la certificación, o una acreditación equivalente, del personal que presta asesoramiento en materia de inversión y/o servicios de gestión de carteras, al objeto de garantizar el nivel adecuado de conocimientos y experiencia de las personas que intervienen en los aspectos sustanciales del proceso de evaluación de la idoneidad.

⁶ El artículo 5, apartado 1, letra d) de la Directiva de aplicación de la MiFID exige a todas las empresas de inversión que contraten personal con las cualificaciones, conocimientos y experiencia necesarios para el correcto desempeño de las responsabilidades asignadas.

V.IV Alcance de la información recogida de los clientes (proporcionalidad)

Legislación aplicable: artículo 19, apartado 4 de la MiFID; artículos 35 y 37 de la Directiva de aplicación de la MiFID.

Directriz general nº 4

29. Las empresas de inversión deberían definir el alcance de la información recogida de los clientes, teniendo en cuenta todos los aspectos del servicio de asesoramiento en materia de inversión o de gestión de carteras a prestar a estos clientes.

Directrices complementarias

30. Antes de prestar los servicios de asesoramiento en materia de inversión o gestión de carteras, las empresas de inversión deberán siempre recabar «información necesaria» sobre los conocimientos, experiencia, situación financiera y objetivos de inversión del cliente.
31. El alcance de la información reunida puede variar de un caso a otro. Para determinar qué información es la «necesaria» y relevante, las empresas de inversión deberían considerar, en relación con los conocimientos, experiencia, situación financiera y objetivos de inversión del cliente, lo siguiente:
 - (a) el tipo de instrumento financiero o de transacción que la empresa puede, respectivamente, recomendar o ejecutar (en particular su complejidad y nivel de riesgo);
 - (b) la naturaleza y el alcance del servicios que la empresa puede prestar;
 - (c) las características, necesidades y circunstancias el cliente.
32. Aunque el alcance de la información recogida puede variar, permanecerá invariable el objetivo de lograr que una recomendación, o bien una inversión realizada en nombre del cliente, sean las idóneas para dicho cliente. El principio de proporcionalidad establecido en la MiFID permite que el nivel de la información recogida por las empresas guarde proporción con los productos y servicios que ofrece, o respecto a los cuales el cliente solicita asesoramiento específico o servicios de gestión de carteras sin que ello implique rebajar el nivel de protección al que tienen derecho los clientes.
33. Por ejemplo, al facilitar acceso a productos financieros complejos⁷ o arriesgados⁸, las empresas de inversión deberían sopesar cuidadosamente si necesitan recoger información más pormenorizada sobre el cliente que si se tratara de otros instrumentos menos complejos o arriesgados para poder evaluar la capacidad del cliente para comprender y soportar financieramente los riesgos asociados con dichos instrumentos.⁹

⁷ Tal como se define en la MiFID.

⁸ Corresponde a cada empresa de inversión la definición *a priori* del nivel de riesgo de los instrumentos financieros que ofrece a los inversores, teniendo en cuenta, si procede, las directrices emitidas por las autoridades competentes en materia de supervisión de la empresa.

⁹ En cualquier caso, al objeto de lograr que los clientes comprendan el riesgo de la inversión y las posibles pérdidas que pueden tener que soportar, la empresa, en la medida de lo posible, debería explicarles dichos riesgos de forma clara y comprensible, preferiblemente mediante ejemplos ilustrativos de la cuantía de las pérdidas en caso de que una inversión produzca malos resultados.

34. En el caso de instrumentos financieros de escasa liquidez¹⁰, la «información necesaria» que es preciso recoger incluirá obviamente la relativa al horizonte temporal durante el cual el cliente está dispuesto a mantener la inversión. Dado que la información sobre la situación financiera del cliente deberá recogerse siempre, el alcance de la misma dependerá del tipo de instrumentos financieros objeto de recomendación o de transacción. Por ejemplo, en el caso de instrumentos financieros poco líquidos o arriesgados, la «información necesaria» podría incluir todos los elementos siguientes, considerados necesarios para asegurarse de que la situación financiera del cliente le permite invertir, o dejar que inviertan en su nombre, en tales instrumentos:
- (a) la cuantía de los ingresos periódicos y totales del cliente, si dichos ingresos se obtienen de forma temporal o permanente, y el origen de los mismos (por ejemplo, rendimientos del trabajo, pensión de jubilación, rentas del capital, ingresos por alquileres, etc.);
 - (b) los activos del cliente, en particular sus activos líquidos, inversiones e inmuebles, que incluirán las inversiones financieras, los inmuebles para uso propio y con fines de inversión, los fondos de pensiones, depósitos en efectivo, etc. Cuando sea apropiado, la empresa debería reunir también información acerca de las condiciones, cláusulas, disponibilidad préstamos, garantías y otras restricciones que pudieran ser de aplicación a los activos antes mencionados;
 - (c) compromisos financieros periódicos del cliente, incluyendo los compromisos de tipo económico que el cliente haya contraído o esté proyectando contraer (obligaciones de pago, endeudamiento total y otros compromisos de pago periódicos, etc.).
35. Al definir la información que deben recoger, las empresas de inversión deberían tener asimismo en cuenta el tipo de servicio que van a prestar. En la práctica, esto implica lo siguiente:
- (a) en caso de asesoramiento en materia de inversión, las empresas deberían recoger información suficiente que les permita determinar la capacidad del cliente para entender los riesgos y las características de cada uno de los instrumentos financieros que las empresas pretenden recomendar a dicho cliente;
 - (b) en el caso de gestión discrecional de carteras, dado que es la empresa quien toma decisiones de inversión por cuenta del cliente, el nivel de conocimientos y experiencia que este necesita respecto a todos los instrumentos financieros que pueden llegar a formar parte de la cartera podrá ser inferior al nivel que el cliente debería tener en caso de recibir asesoramiento en materia de inversión. No obstante, incluso en este caso, el cliente deberá entender al menos los riesgos totales de la cartera y poseer conocimientos generales sobre los riesgos vinculados a cada tipo de instrumento financiero que pueda ser incluido en la cartera. Las empresas deberían conocer y comprender muy claramente el perfil de riesgo del cliente.

La disposición del cliente a aceptar pérdidas puede complementarse midiendo su capacidad para hacer frente a las mismas. Véase también el apartado 16.

¹⁰ Corresponde a cada empresa de inversión la definición *a priori* de cuáles de los instrumentos financieros que ofrece a los inversores considera que son de escasa liquidez, teniendo en cuenta, si procede, las directrices emitidas por las autoridades competentes en materia de supervisión de la empresa.

36. De manera similar, el alcance del servicio solicitado puede influir sobre el nivel de detalle de la información recogida sobre el cliente. Por ejemplo, las empresas deberían recoger más información en el caso de los clientes que solicitan asesoramiento en materia de inversión para toda su cartera de valores que en el caso de los clientes que solicitan asesoramiento específico sobre la forma de invertir una suma de dinero que represente una parte relativamente pequeña del total de su cartera.
37. La empresa de inversión debería tener asimismo en cuenta las características del cliente a la hora de determinar la información que deberá recoger. Por ejemplo, generalmente se necesitará una información más detallada en el caso de aquellos clientes de mayor edad y potencialmente vulnerables que solicitan por primera vez los servicios de asesoramiento en materia de inversión. Por otro lado, cuando una empresa preste asesoramiento en materia de inversión o servicios de gestión de carteras a un cliente profesional (siempre que haya sido clasificado correctamente como tal), por regla general podrá partir del supuesto de que dicho cliente posee el nivel necesario de conocimientos y experiencia, y que por consiguiente no necesita obtener información relativa a estos aspectos.
38. De manera similar, cuando el servicio prestado consista en el asesoramiento en materia de inversión o gestión de carteras a un cliente profesional *per se*¹¹ la empresa podrá partir del supuesto de que las condiciones financieras del cliente le permiten soportar financieramente cualquier riesgo de inversión relacionado coherentemente con sus objetivos de inversión, y que por consiguiente no necesita obtener información, con carácter general, sobre la situación financiera del cliente. Sin embargo, dicha información sí se debería recoger cuando los objetivos de inversión del cliente así lo requieran. Por ejemplo, si el cliente está buscando cobertura para un determinado riesgo, la empresa necesitará disponer de información detallada sobre tal riesgo, al objeto de poder proponer un instrumento de cobertura eficaz.
39. La información que se deberá recoger dependerá igualmente de las necesidades y circunstancias del cliente. Por ejemplo, es probable que una empresa necesite más información sobre la situación financiera de un cliente cuando los objetivos de este sean múltiples y/o a largo plazo que cuando lo que busca es únicamente una inversión segura a corto plazo.
40. Si la empresa de inversión no obtiene información suficiente¹² para prestar un asesoramiento en materia de inversión o un servicio de gestión de carteras idóneo para el cliente, deberá abstenerse de prestarlo.¹³

V.V Fiabilidad de la información del cliente

Legislación aplicable: artículo 19, apartado 4 de la MiFID; artículos 35 y 37 de la Directiva de aplicación de la MiFID.

Directriz general nº 5

41. Las empresas de inversión deberían adoptar medidas razonables para asegurarse de que la información recogida de los clientes es fiable. En particular las empresas deberían:

¹¹ Con arreglo a lo dispuesto en la sección I del anexo II de la MiFID («Categorías de clientes que se consideran profesionales»).

¹² «Información suficiente» debería interpretarse como la información que las empresas están obligadas a recoger para satisfacer los requisitos de idoneidad estipulados en la MiFID.

¹³ Véase el artículo 35, apartado 5, de la Directiva de aplicación de la MiFID.

- (a) no confiar indebidamente en la autoevaluación de los clientes relativa a sus conocimientos, experiencia y situación financiera;
- (b) velar por que todas las herramientas utilizadas en la evaluación de la idoneidad hayan sido diseñadas de la forma apropiada (por ejemplo, las preguntas no deberán formularse de tal modo que dirijan al cliente hacia un tipo específico de inversión), y
- (c) adoptar medidas para asegurar la coherencia de la información del cliente.

Directrices complementarias

42. Se supone que los clientes facilitarán la información correcta, actualizada y completa que se necesita para la evaluación de la idoneidad. Sin embargo, las empresas de inversión deben adoptar medidas razonables para comprobar la fiabilidad de la información recogida sobre los clientes. Las empresas son siempre las responsables de asegurarse de que poseen información apropiada para realizar la evaluación de la idoneidad. Por ejemplo, las empresas deberían verificar si existen inexactitudes evidentes en la información facilitada por sus clientes. Deberán asegurarse de que las preguntas que plantean a sus clientes tengan una alta probabilidad de ser entendidas correctamente y de que cualquier otro método utilizado para recoger información haya sido diseñado de tal modo que se obtengan los datos necesarios para realizar una evaluación de idoneidad
43. La autoevaluación debería contrastarse mediante criterios de tipo objetivo. Por ejemplo:
 - (a) en vez de preguntar al cliente si cree que tiene suficiente experiencia para invertir en determinados instrumentos, la empresa podría preguntar al cliente con qué tipos de instrumentos está familiarizado;
 - (b) en vez de preguntar al cliente si considera que dispone de fondos suficientes para acometer la inversión, la empresa podría solicitar datos reales sobre la situación financiera del cliente;
 - (c) en vez de preguntar si el cliente se siente cómodo al asumir riesgos, la empresa podría preguntar qué nivel de pérdidas durante un período de tiempo determinado está dispuesto a aceptar el cliente, referido bien a una inversión individual o bien a la cartera total.
44. Cuando las empresas de inversión, como parte del proceso de evaluación de la idoneidad, utilicen herramientas para uso de los propios clientes (como cuestionarios en Internet o programas informáticos para definir el perfil de riesgo), deberían asegurarse de que disponen de los sistemas y controles adecuados para garantizar que dichas herramientas son las adecuadas para el fin propuesto y producen resultados satisfactorios. Por ejemplo, los programas informáticos para definir el perfil de riesgo podrían incluir algunas pruebas de coherencia de las respuestas dadas por los clientes, con el fin de señalar las contradicciones entre los distintos datos suministrados.
45. Las empresas deberían adoptar asimismo medidas razonables para reducir los posibles riesgos asociados con la utilización de estas herramientas. Por ejemplo, pueden surgir riesgos si los clientes (por su propia iniciativa o a sugerencia del personal que les atiende) alteran sus respuestas con el fin de tener acceso a instrumentos financieros que posiblemente no sean idóneos para ellos.

46. Al objeto de comprobar la coherencia de la información del cliente, las empresas de inversión deberían analizar en su conjunto la información recogida. Las empresas deberían mantenerse alerta para detectar las contradicciones importantes entre los distintos datos suministrados, y ponerse en contacto con los clientes para solucionar las posibles incoherencias o inexactitudes más significativas. Ejemplos de estas contradicciones serían los clientes que poseen por un lado escasos conocimientos y experiencia, y por otro una actitud agresiva respecto al riesgo, o bien aquellos cuyo perfil de riesgo es de prudencia y sin embargo tienen objetivos de inversión ambiciosos.

V.VI Actualización de la información del cliente

Legislación aplicable: artículo 37, apartado 3, de la Directiva de aplicación de la MiFID.

Directriz general nº 6

47. Cuando la empresa de inversión mantenga una relación continuada con un cliente, debería adoptar procedimientos apropiados para mantener información adecuada y actualizada sobre el cliente.

Directrices complementarias

48. Las empresas de inversión que presten asesoramiento en materia de inversión o servicios de gestión discrecional de cartera de forma continuada necesitan mantener una información adecuada y actualizada sobre el cliente para poder llevar a cabo la evaluación de la idoneidad requerida. Por consiguiente, las empresas deben adoptar procedimientos para definir:
- (a) qué parte de la información recogida debería actualizarse, y con qué frecuencia;
 - (b) cómo se llevará a cabo la actualización, y qué acciones deberá realizar la empresa cuando reciba información adicional o actualizada, o cuando el cliente no facilite la información solicitada.
49. La frecuencia podría variar en función, por ejemplo, del perfil de riesgo del cliente; basándose en la información recogida acerca de un cliente en el contexto de la evaluación de idoneidad, las empresas suelen definir el perfil de riesgo del cliente respecto a las inversiones, es decir, qué tipo de servicios de inversión o de instrumentos financieros pueden en general ser idóneos para dicho cliente, teniendo en cuenta sus conocimientos, experiencia, situación financiera y objetivos de inversión. Un perfil de riesgo más elevado probablemente requerirá una actualización más frecuente que un perfil más bajo. Determinados acontecimientos podrían desencadenar también el proceso de actualización, como el hecho de que el cliente alcance la edad de jubilación.
50. La actualización podría realizarse, por ejemplo, mediante las reuniones periódicas con los clientes o mediante el envío de un cuestionario de actualización. Las acciones a realizar por la empresa podrían incluir modificar el perfil del cliente basándose en la información actualizada recibida.

V.VII Información del cliente en el caso de entidades o grupos

Legislación aplicable: artículo 4, apartado 1, punto 10), y artículo 19, apartado 4 de la MiFID.

Directriz general nº 7

51. Cuando el cliente sea una persona jurídica o un grupo de dos o más personas físicas, o cuando una o más personas físicas estén representadas por otra persona física, la empresa de inversión deberá recurrir en primera instancia al marco jurídico aplicable para determinar quién debe someterse a la evaluación de idoneidad.
52. Si dicho marco jurídico no proporciona indicaciones suficientes al respecto, y en particular cuando no se haya designado un representante único (como puede darse en caso de matrimonio), la empresa de inversión, basándose en una política previamente establecida, debería acordar con las personas pertinentes (los representantes de la entidad jurídica, las personas que forman el grupo o las personas físicas representadas) a quién le corresponde someterse a la evaluación de idoneidad, de qué modo debe efectuarse en la práctica dicha evaluación y, en particular, de quién se deben recoger los datos sobre conocimientos, experiencia, situación financiera y objetivos de inversión. La empresa de inversión debería registrar dicho acuerdo.

Directrices complementarias

53. El anexo II de la MiFID estipula que la evaluación de «la competencia, la experiencia y los conocimientos» requerida en el caso de las pequeñas entidades que solicitan ser tratadas como profesionales debe efectuarse «sobre la persona autorizada a realizar operaciones en nombre de estas». Por analogía, el mismo planteamiento debería aplicarse a la evaluación de la idoneidad en los casos en que una persona física esté representada por otra persona física, o en que una pequeña entidad deba ser objeto de la evaluación de idoneidad. En tales casos, la situación financiera y los objetivos de inversión deberían ser los del cliente subyacente (la persona física representada o la pequeña entidad), mientras que la experiencia y conocimientos serían los del representante de la persona física o los de la persona autorizada para realizar transacciones por cuenta de la entidad.
54. Cuando traten con una persona jurídica, con un grupo de dos o más personas físicas o con una persona física representada por otra persona física, las empresas deberían disponer de una política que defina las personas que tendrían que ser objeto de evaluación de la idoneidad. Esta política de la empresa debería disponer que se tenga siempre en cuenta el mejor interés de todas las personas afectadas y su necesidad de protección.
55. Cuando no exista acuerdo o cuando difieran las situaciones financieras de las personas que componen el grupo, la empresa debería tomar en consideración a la persona más relevante de grupo a este respecto (es decir, a la persona cuya situación financiera sea la más débil). Debería proceder de igual forma al examinar sus objetivos de inversión (la persona más relevante sería aquella con los objetivos de inversión más conservadores) o su experiencia y conocimientos (la persona más relevante sería la de menor experiencia y conocimientos de entre las autorizadas a realizar transacciones).
56. Cuando dos o más personas están autorizadas de forma conjunta para realizar transacciones por cuenta del grupo (como en el caso de las cuentas conjuntas), el perfil del cliente definido por la

empresa debería reflejar la capacidad de las diversas personas relevantes para tomar decisiones en materia de inversión, así como los posibles efectos de tales decisiones sobre su situación financiera y objetivos de inversión individuales.

V.VIII **Medidas necesarias para asegurarla idoneidad de una inversión**

Legislación aplicable: artículo 13, apartado 2 de la MiFID; artículo 5 de la Directiva de aplicación de la MiFID.

Directriz general n° 8

57. Para asignar a los clientes las inversiones idóneas, las empresas de inversión deberían establecer las políticas y procedimientos para asegurarse de que la evaluación tenga en cuenta sistemáticamente:
- (a) toda la información disponible acerca del cliente que pudiera ser relevante para evaluar si una inversión es idónea, incluyendo la cartera actual de inversiones del cliente (y la composición de los activos dentro de la cartera);
 - (b) todos los aspectos importantes de las inversiones analizadas en la evaluación de la idoneidad, incluyendo todos los riesgos relevantes y los costes, directos o indirectos, en que podría incurrir el cliente.¹⁴

Directrices complementarias

58. Las empresas de inversión que lleven a cabo el proceso de evaluación de la idoneidad por medio de herramientas (como carteras modelo o aplicaciones informáticas para la asignación de activos o para definir los perfiles ajustados a las posibles inversiones), deberían disponer de los sistemas y controles necesarios para garantizar que dichas herramientas son las adecuadas para el fin propuesto y producen resultados satisfactorios.
59. A este respecto, las herramientas deberían diseñarse de tal forma que tengan en cuenta todas las características específicas de cada cliente o instrumento financiero. Por ejemplo, las herramientas que clasifican a los clientes o instrumentos financieros de forma amplia no serían adecuadas para el fin propuesto.
60. Las empresas deberían establecer políticas y procedimientos dirigidos a garantizar, entre otras cosas, que:
- (a) los servicios de asesoramiento y gestión de carteras prestados al cliente tienen en cuenta un nivel apropiado de diversificación del riesgo;
 - (b) el cliente comprende suficientemente la relación existente entre riesgo y rendimiento, esto es, la remuneración necesariamente baja que conllevan los activos sin riesgo, la influencia del horizonte temporal sobre esta relación y la incidencia de los costes sobre sus inversiones;

¹⁴ Véase el artículo 33 de la Directiva de aplicación de la MiFID relativo a la obligación de informar a los clientes sobre los costes.

- (c) la situación financiera del cliente permite financiar las inversiones, y el cliente puede asumir las posibles pérdidas resultantes de estas;
- (d) toda recomendación formulada o transacción efectuada en el curso de la prestación de asesoramiento en materia de inversión o de servicios de gestión de carteras tiene en cuenta, en el caso de productos de escasa liquidez, el período temporal durante el cual el cliente está dispuesto a mantener la inversión;
- (e) los conflictos de intereses que pudieran surgir no influyan negativamente sobre la calidad de la evaluación de la idoneidad.

V.IX Mantenimiento de registros

Legislación aplicable: artículo 13, apartado 6 de la MiFID; artículo 5, apartado 1, letra f), y apartado 51 de la Directiva de aplicación de la MiFID.

Directriz general nº 9

61. Las empresas de inversión, como mínimo, deberían:

- (a) disponer de sistemas adecuados de archivo y mantenimiento de datos capaces de garantizar el registro ordenado y transparente de lo concerniente a la evaluación de la idoneidad, incluyendo las recomendaciones emitidas y todas las inversiones (y desinversiones) realizadas;
- (b) asegurarse de que los procedimientos de registro estén diseñados para detectar los fallos en el proceso de evaluación de la idoneidad (como por ejemplo las ventas indebidas);
- (c) asegurarse de que los registros conservados son accesibles para las personas relevantes de la empresa y para las autoridades competentes;
- (d) implantar los procesos adecuados para reducir al mínimo las posibles deficiencias o limitaciones de los procedimientos de registro.

Directrices complementarias

62. Los procedimientos de registro adoptados por las empresas de inversión deberán diseñarse de tal forma que permitan a las empresas rastrear *ex-post* los motivos por los que se realizó una determinada inversión. Esto puede ser importante en caso de que surjan controversias entre el cliente y la empresa. También es importante a efectos del control; por ejemplo, los fallos en el mantenimiento de registros pueden entorpecer la investigación de la autoridad competente sobre el proceso de evaluación de la idoneidad realizado por la empresa, y limitar la capacidad de los informes dirigidos a la dirección para detectar riesgos de venta indebida.
63. Por consiguiente, las empresas de inversión estarán obligadas a mantener registros de toda la información relevante relacionada con la evaluación de la idoneidad, como por ejemplo la información sobre el cliente (y, en particular, el modo en que se utiliza e interpreta dicha información con vistas a definir el perfil de riesgo del cliente), y la información sobre los instrumentos financieros recomendados al cliente o adquiridos en su nombre. Estos registros deberían incluir:

- (a) Cualquier cambio hecho por la empresa en la evaluación de la idoneidad, en particular cualquier cambio en el perfil de riesgo del cliente;
- (b) los tipos de instrumentos financieros que se ajustan al perfil y los argumentos en que se apoya la evaluación, así como sus modificaciones y los motivos que las justifican.