

Οι περί της Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών, της Άσκησης Επενδυτικών Δραστηριοτήτων, της Λειτουργίας Ρυθμιζόμενων Αγορών και Άλλων Συναφών Θεμάτων Νόμοι του 2007-2012

ΟΔΗΓΙΑ ΟΔ144-2007-01(Α) του 2014

Της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς για τις προϋποθέσεις χορήγησης άδειας και λειτουργίας ΚΕΠΕΥ

(Τροποποιητική της Οδηγίας ΟΔ144-2007-01 του 2012)

Η Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς, ασκώντας την εξουσία που της παρέχουν τα άρθρα 20 και 144 των περί της Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών, της Άσκησης Επενδυτικών Δραστηριοτήτων, της Λειτουργίας Ρυθμιζόμενων Αγορών και Άλλων Συναφών Θεμάτων Νόμων του 2007 -2012, εκδίδει την ακόλουθη Οδηγία:

Συνοπτικός τίτλος
Κ.Δ.Π. 473/2012

1. Η παρούσα Οδηγία θα αναφέρεται ως η Οδηγία ΟΔ144-2007-01(Α) του 2014 για τις Προϋποθέσεις Χορήγησης Άδειας και Λειτουργίας ΚΕΠΕΥ, η οποία τροποποιεί την Οδηγία ΟΔ144-2007-01 του 2012 για τις Προϋποθέσεις Χορήγησης Άδειας και Λειτουργίας ΚΕΠΕΥ.

Τροποποίηση της παραγράφου 13 της Οδηγίας ΟΔ144-2007-01 του 2012

2. Η παράγραφος 13 της Οδηγίας ΟΔ144-2007-01 του 2012 διαγράφεται και αντικαθίσταται με την ακόλουθη παράγραφο:

Αντιμετώπιση παραπόνων

(άρθρο 18(2)(α) του Νόμου)

«13.

(1)

Για σκοπούς της παρούσας παραγράφου:

«παραπονούμενος» σημαίνει οποιοδήποτε πρόσωπο, φυσικό ή νομικό, το οποίο δικαιούται να υποβάλει παράπονο σε ΚΕΠΕΥ και έχει ήδη υποβάλει παράπονο.

«παράπονο» σημαίνει δήλωση δυσaréσκειας απευθυνόμενη σε ΚΕΠΕΥ από παραπονούμενο, σε σχέση με την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών.

(2)

Η ΚΕΠΕΥ οφείλει να θεσπίζει, να εφαρμόζει και να διατηρεί αποτελεσματικές και διαφανείς διαδικασίες για την κατάλληλη και άμεση αντιμετώπιση των παραπόνων που λαμβάνονται από παραπονούμενους, και να τηρεί αρχείο για κάθε παράπονο, καθώς και για τα μέτρα που λήφθηκαν για την επίλυση του σχετικού προβλήματος.

(3)

Η ΚΕΠΕΥ οφείλει:

(α) Να εφαρμόζει πολιτική διαχείρισης παραπόνων, η οποία πολιτική καθορίζεται και υποστηρίζεται από τα ανώτερα διοικητικά στελέχη και το διοικητικό της συμβούλιο, τα οποία φέρουν την ευθύνη για την εφαρμογή της πολιτικής και για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης της ΚΕΠΕΥ με αυτήν.

(β) Να διασφαλίζει ότι η πολιτική διαχείρισης παραπόνων περιέχεται στον εσωτερικό κανονισμό λειτουργίας της, κατά τα οριζόμενα στην παράγραφο 14(1).

(γ) Να διασφαλίζει ότι η πολιτική διαχείρισης παραπόνων είναι διαθέσιμη σε όλο το προσωπικό της μέσω κατάλληλων εσωτερικών καναλιών επικοινωνίας.

(4)

Η ΚΕΠΕΥ οφείλει να διαθέτει λειτουργία διαχείρισης παραπόνων, η οποία να δίνει τη δυνατότητα

διερεύνησης των παραπόνων με δίκαιο τρόπο και πιθανές συγκρούσεις συμφερόντων να εντοπίζονται και να περιορίζονται.

- (5) Η ΚΕΠΕΥ οφείλει να καταχωρεί σε εσωτερικό αρχείο, το συντομότερο δυνατό, τα παράπονα που λαμβάνει με προσήκοντα τρόπο.
- (6) Η ΚΕΠΕΥ οφείλει να παρέχει στην Επιτροπή πληροφορίες για τα παράπονα που λαμβάνει και το χειρισμό τους μέσω του Εντύπου 144-01-16. Το εν λόγω Έντυπο υποβάλλεται σε ηλεκτρονική μορφή στην Επιτροπή σε τριμηνιαία βάση και οι λεπτομέρειες/ημερομηνίες υποβολής του θα καθοριστούν με εγκύκλιο της Επιτροπής.
- (7) Η ΚΕΠΕΥ οφείλει να αναλύει, σε συνεχή βάση, τα δεδομένα που αφορούν το χειρισμό παραπόνων, έτσι ώστε να διασφαλίζει τον εντοπισμό και την αντιμετώπιση τυχόν επαναλαμβανόμενων ή συστημικών προβλημάτων και πιθανών νομικών και λειτουργικών κινδύνων, για παράδειγμα:
 - (α) αναλύοντας τις αιτίες των επιμέρους παραπόνων, ώστε να εντοπίζει γενεσιουργές αιτίες κοινές ανά τύπο παραπόνου,
 - (β) εξετάζοντας εάν οι προαναφερθείσες γενεσιουργές αιτίες επηρεάζουν ενδεχομένως και άλλες διαδικασίες ή χρηματοοικονομικά μέσα, περιλαμβανομένων εκείνων στα οποία δεν αναφέρεται ευθέως κάποιο παράπονο, και
 - (γ) διορθώνοντας τις προαναφερθείσες γενεσιουργές αιτίες, όπου αυτό κρίνεται αναγκαίο.
- (8) Η ΚΕΠΕΥ οφείλει:
 - (α) Κατόπιν σχετικού αιτήματος ή κατά την επιβεβαίωση της παραλαβής κάθε παραπόνου, να παρέχει στον παραπονούμενο γραπτές πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία χειρισμού των παραπόνων που εφαρμόζει.
 - (β) Να δημοσιεύει, με τρόπο εύκολα προσβάσιμο, αναλυτικές πληροφορίες για τη διαδικασία χειρισμού παραπόνων που εφαρμόζει, πχ σε διαφημιστικά έντυπα, φυλλάδια, συμβάσεις ή μέσω του διαδικτυακού της τόπου.
 - (γ) Να παρέχει σαφείς, ακριβείς και επικαιροποιημένες πληροφορίες για τη διαδικασία χειρισμού παραπόνων, στις οποίες περιλαμβάνονται:
 - (i) πληροφορίες για τον τρόπο υποβολής παραπόνων (π.χ. το είδος των πληροφοριών που πρέπει να παρέχει ο παραπονούμενος, τα στοιχεία ταυτότητας και επικοινωνίας του ατόμου ή του τμήματος προς το οποίο πρέπει να απευθύνεται το παράπονο),
 - (ii) η διαδικασία που ακολουθείται κατά το χειρισμό του παραπόνου (π.χ. πότε επιβεβαιώνεται η παραλαβή του παραπόνου, ενδεικτικά χρονοδιαγράμματα

N.84(I)/2010

εξέτασης, η δυνατότητα, αναλόγως της περίπτωσης, να αποταθεί στην Επιτροπή, στο Χρηματοοικονομικό Επίτροπο βάση του περί της Σύστασης και Λειτουργίας του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης Νόμου, ή σε μηχανισμό εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, ή στα αρμόδια δικαστήρια κ.λπ.).

- (δ) Να ενημερώνει τον παραπονούμενο για την πορεία χειρισμού του παραπόνου.
- (9) Σε περίπτωση λήψης παραπόνου, η ΚΕΠΕΥ οφείλει:
- (α) Να μεριμνά για τη συλλογή και τη διερεύνηση όλων των σχετικών αποδεικτικών στοιχείων και πληροφοριών που αφορούν το παράπονο.
 - (β) Να διεξάγει επικοινωνία σε απλή και κατανοητή γλώσσα.
 - (γ) Να απαντά χωρίς περιττές καθυστερήσεις. Όταν δεν είναι δυνατή η παροχή απάντησης εντός εύλογου χρόνου, η ΚΕΠΕΥ οφείλει να ενημερώνει τον παραπονούμενο για τους λόγους της καθυστέρησης και να αναφέρει το χρονικό διάστημα εντός του οποίου είναι πιθανό να ολοκληρωθεί η έρευνά της.
 - (δ) Όταν λαμβάνει οριστική απόφαση, η οποία δεν ικανοποιεί πλήρως το αίτημα του παραπονούμενου, να ενημερώνει γραπτώς τον παραπονούμενο με εμπειριστατωμένη αιτιολόγηση της θέσης της και να του αναφέρει ρητώς ότι έχει την επιλογή να εμμένει στο παράπονό του μέσω άλλων οδών αναλόγως της περίπτωσης, π.χ. στην Επιτροπή, στον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο, σε μηχανισμό εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, ή στα αρμόδια δικαστήρια.
- (10) Δεν επιτρέπεται η ΚΕΠΕΥ να προβεί σε χρέωση παραπονούμενου για την υποβολή παραπόνου, όπως και για τη γνωστοποίηση των πληροφοριών για τη διαδικασία χειρισμού παραπόνων.»

Έναρξη ισχύος 3. Η παρούσα Οδηγία ισχύει από τη δημοσίευσή της στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας.