

ΕΣ(2016-04)

**Έγγραφο συζήτησης της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς Κύπρου αναφορικά με  
προτεινόμενη εγκύκλιο για τις υποχρεώσεις των ΚΕΠΕΥ όταν χορηγούν  
πληροφορίες σε πελάτες σχετικά με τις υπηρεσίες και τα μέσα που  
παρέχουν**

Η Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς Κύπρου ('η ΕΚΚ'), στα πλαίσια θέσπισης αποτελεσματικών ρυθμίσεων και διαδικασιών διαβούλευσης με τους συμμετέχοντες στην αγορά όσον αφορά τις προτεινόμενες αλλαγές στο ρυθμιστικό πλαίσιο, κυκλοφορεί το παρόν έγγραφο για σκοπούς υποβολής σχολίων/απόψεων σχετικά με τις οργανωτικές απαιτήσεις, τα προσόντα και την επαγγελματική συμπεριφορά προσώπων που εργοδοτούνται σε ΚΕΠΕΥ και χορηγούν πληροφορίες σε πελάτες για τις υπηρεσίες και τα χρηματοοικονομικά μέσα που παρέχει η ΚΕΠΕΥ.

Η προτεινόμενη Εγκύκλιος επισυνάπτεται στο **Παράρτημα 1**.

Η ΕΚΚ σας καλεί όπως υποβάλετε τα σχόλια/απόψεις σας, σε Word format, μέχρι την Παρασκευή 15 Ιουλίου 2016, μόνο στην ηλεκτρονική διεύθυνση [supervision@cysec.gov.cy](mailto:supervision@cysec.gov.cy).

Εκδόθηκε στις 28 Ιουνίου 2016

---

**ΠΡΟΣ** : Κυπριακές Επιχειρήσεις Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών

**ΑΠΟ** : Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς Κύπρου

**ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ** :

**ΑΡ. ΕΓΚΥΚΛΙΟΥ** :

**ΘΕΜΑ** : Υποχρεώσεις ΚΕΠΕΥ όταν χορηγούν πληροφορίες σε πελάτες σχετικά με τις υπηρεσίες και τα προϊόντα που παρέχουν

---

Η Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς Κύπρου ('η ΕΚΚ') επιθυμεί να υπενθυμίσει τις Κυπριακές Επιχειρήσεις Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών ('οι ΚΕΠΕΥ') για τις υποχρεώσεις τους, όσον αφορά τις οργανωτικές απαιτήσεις, τα προσόντα και την επαγγελματική συμπεριφορά προσώπων που εργοδοτούν, όταν χορηγούν πληροφορίες σε πελάτες για τις επενδυτικές και παρεπόμενες υπηρεσίες που παρέχουν οι ΚΕΠΕΥ, καθώς και για τα χρηματοοικονομικά μέσα που προσφέρουν<sup>1</sup>. Ειδικότερα:

**A. Νομοθετικό πλαίσιο**

1. Οι ΚΕΠΕΥ οφείλουν όταν χορηγούν πληροφορίες σε πελάτες να συμμορφώνονται αφενός με τις απαιτήσεις του άρθρου 18(2) του περί Επενδυτικών Υπηρεσιών και Δραστηριοτήτων και Ρυθμιζόμενων Αγορών Νόμου του 2007, ως εκάστοτε ισχύει ('ο Νόμος') και της παραγράφου 4 της Οδηγίας ΟΔ144-2007-01 του 2012 της ΕΚΚ ('η Οδηγία') για τις οργανωτικές απαιτήσεις, και αφετέρου, με τους κανόνες περί επαγγελματικής δεοντολογίας, οι οποίοι θεσπίζονται στο άρθρο 36(1) του Νόμου και στο Μέρος III της Οδηγίας ΟΔ144-2007-02 του 2012.

Περαιτέρω, οι ΚΕΠΕΥ οφείλουν να ακολουθούν τις πρόνοιες του εγγράφου ESMA/2015/1886 - Guidelines for the assessment of knowledge and competence (['οι Κατευθυντήριες Γραμμές'](#)).

**B. Οργανωτικές απαιτήσεις**

2. Οι ΚΕΠΕΥ διατηρούν ειδική μονάδα/τμήμα, η οποία είναι αρμόδια για την επικοινωνία με τους πελάτες και τη χορήγηση σε αυτούς πληροφοριών για τις επενδυτικές και παρεπόμενες υπηρεσίες που παρέχει η ΚΕΠΕΥ, καθώς και για τα χρηματοοικονομικά μέσα που προσφέρει. Η ειδική αυτή μονάδα/τμήμα συνήθως φέρει το όνομα μονάδα/τμήμα εξυπηρέτησης πελατών, τμήμα πωλήσεων, τμήμα marketing ή άλλο παρεμφερή όρο (εφεξής καλούμενη 'μονάδα εξυπηρέτησης πελατών').

---

<sup>1</sup> Διευκρινίζεται ότι η παρούσα εγκύκλιος δεν καλύπτει το περιεχόμενο των πληροφοριών που χορηγούνται στους πελάτες.

3. Οι ΚΕΠΕΥ οφείλουν να προσδιορίζουν σαφώς τις αρμοδιότητες και ευθύνες των ατόμων που εργάζονται στη μονάδα εξυπηρέτησης πελατών, οι οποίες περιλαμβάνονται στον εσωτερικό κανονισμό λειτουργίας της ΚΕΠΕΥ.
4. Τα άτομα της μονάδας εξυπηρέτησης πελατών δύνανται να:
  - i. Χορηγούν πληροφορίες, ή/και επιλύουν απορίες/ερωτήματα πελατών, σχετικά με την ΚΕΠΕΥ και τις υπηρεσίες της, τα χρηματοοικονομικά μέσα και τις προτεινόμενες επενδυτικές στρατηγικές, περιλαμβανομένων κατάλληλης καθοδήγησης και προειδοποιήσεων σχετικά με τους κινδύνους που συνδέονται με τις επενδύσεις στα εν λόγω μέσα ή με την υιοθέτηση των εν λόγω επενδυτικών στρατηγικών, τους τρόπους εκτέλεσης και το κόστος και άλλες συνδεόμενες επιβαρύνσεις.
  - ii. Παρέχουν βοήθεια σε πελάτες για τεχνικές ερωτήσεις σχετικά με τις πλατφόρμες της ΚΕΠΕΥ και τους διαδικτυακούς της τόπους.
  - iii. Παρέχουν βοήθεια στους πελάτες σχετικά με το άνοιγμα και τη λειτουργία λογαριασμού.

5. Επισημαίνεται ότι τα άτομα της μονάδας εξυπηρέτησης πελατών **δεν δύνανται** να παρέχουν επενδυτικές συμβουλές με αντικείμενο χρηματοοικονομικά μέσα.

Οι ΚΕΠΕΥ οφείλουν να διασφαλίζουν (σε περίπτωση που είναι αδειοδοτημένες για να παρέχουν επενδυτικές συμβουλές), ότι οι ρόλοι μεταξύ της μονάδας εξυπηρέτησης πελατών και της μονάδας παροχής επενδυτικών συμβουλών είναι ξεκάθαροι και γνωστοί στο αρμόδιο προσωπικό.

Για σκοπούς διασφάλισης του πιο πάνω, οι ΚΕΠΕΥ, μεταξύ άλλων, καταρτίζουν δείγμα εγγράφου πωλήσεων (sales script), το οποίο κοινοποιούν στο προσωπικό της μονάδας εξυπηρέτησης πελατών έτσι ώστε να είναι ενήμερο για τα πλαίσια εντός των οποίων δύνανται να ενεργεί.

6. Οι ΚΕΠΕΥ οφείλουν να διασφαλίζουν ότι πρακτικές, όπως οι συχνές και επαναλαμβανόμενες τηλεφωνικές κλήσεις προς τον πελάτη ή/και η χρήση επιθετικής γλώσσας (aggressive language), ή/και η άσκηση πιέσεων, προτρέποντας/συμβουλευόντας τον πελάτη π.χ. να επενδύσει ή/και να καταθέσει κεφάλαια, **δεν εφαρμόζονται και δεν επιτρέπεται να εφαρμόζονται** από τη μονάδα εξυπηρέτησης πελατών εφόσον αυτές δεν συνάδουν με τις πρόνοιες του άρθρου 36(1) του Νόμου.
7. Οι ΚΕΠΕΥ οφείλουν να διασφαλίζουν ότι το προσωπικό του τμήματος εξυπηρέτησης πελατών τυγχάνει τακτικής και ειδικής εκπαίδευσης.
8. Οι ΚΕΠΕΥ οφείλουν να διασφαλίζουν ότι οι αμοιβές του προσωπικού της μονάδας εξυπηρέτησης πελατών συνάδουν με την Εγκύκλιο Ε138 της ΕΚΚ για τις πολιτικές και πρακτικές αποδοχών.

9. Οι ΚΕΠΕΥ οφείλουν να διασφαλίζουν ότι το προσωπικό της μονάδας εξυπηρέτησης πελατών χρησιμοποιεί το πραγματικό του όνομα κατά την επικοινωνία του με τους πελάτες και όχι ψευδώνυμο.
10. Οι ΚΕΠΕΥ οφείλουν να θεσπίσουν, εφαρμόζουν και τηρούν κατάλληλες διαδικασίες αξιολόγησης του προσωπικού της μονάδας εξυπηρέτησης πελατών και λήψης μέτρων σε περίπτωση χαμηλής ή αρνητικής αξιολόγησης, ή/και διαπίστωσης ότι οι ενέργειες συγκεκριμένου εργαζόμενου έναντι των πελατών αντιβαίνουν των προνοιών του Νόμου και της παρούσας εγκυκλίου (π.χ. θέσπιση συστήματος σύστασης/προειδοποίησης, επιβολής κυρώσεων ή/και απόλυσης του συγκεκριμένου ατόμου που εκδήλωσε τέτοια συμπεριφορά). Νοείται ότι οι εν λόγω διαδικασίες είναι γνωστές στο προσωπικό.

Για παράδειγμα, σε περίπτωση που διαπιστωθεί ότι άτομο της μονάδας εξυπηρέτησης πελατών ασκούσε έντονες και συνεχείς πιέσεις σε ιδιώτη πελάτη να καταθέσει χρήματα και να επενδύσει σε περίπλοκο μέσο ή παρείχε επενδυτική συμβουλή σε ιδιώτη πελάτη, η ΚΕΠΕΥ οφείλει να λάβει μέτρα εναντίον του προσώπου αυτού για διασφάλιση της μη επανάληψης τέτοιας συμπεριφοράς.

#### **Γ. Γνώσεις και ικανότητες προσωπικού μονάδας εξυπηρέτησης πελατών**

11. Οι ΚΕΠΕΥ οφείλουν να βεβαιώνονται ότι το προσωπικό της μονάδας εξυπηρέτησης πελατών διαθέτει τις απαραίτητες ικανότητες, γνώσεις και εμπειρογνωμοσύνη έτσι ώστε να είναι σε θέση να εφαρμόζει τις απαιτήσεις της νομοθεσίας και τα πρότυπα επαγγελματικής συμπεριφοράς (business ethics standards). Οι ΚΕΠΕΥ οφείλουν να καθορίσουν τα ακαδημαϊκά προσόντα και εμπειρία που απαιτείται να έχει το προσωπικό της μονάδας εξυπηρέτησης πελατών για ικανοποίηση των πιο πάνω απαιτήσεων.

Περαιτέρω, λαμβάνοντας υπόψη τις Κατευθυντήριες Γραμμές, αναμένεται από τις ΚΕΠΕΥ να ζητούν από το προσωπικό της μονάδας εξυπηρέτησης πελατών όπως πιστοποιηθεί (επιτυχία στη βασική εξέταση και εγγραφή στο Δημόσιο Μητρώο), δυνάμει της Οδηγίας της ΕΚΚ για την Πιστοποίηση Προσώπων και τα Μητρώα Πιστοποίησης ([ΚΔΠ 174/2015](#)).

12. Σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες Γραμμές, οι ΚΕΠΕΥ οφείλουν να διασφαλίζουν ότι το προσωπικό που παρέχει πληροφορίες σχετικά με τις επενδυτικές υπηρεσίες και τα χρηματοοικονομικά μέσα στους πελάτες έχει την απαιτούμενη γνώση και ικανότητα για να:
  - i. Κατανοήσει τα βασικά χαρακτηριστικά, τον κίνδυνο και τις ιδιαιτερότητες των χρηματοοικονομικών μέσων που διατίθενται μέσω της ΚΕΠΕΥ, συμπεριλαμβανομένων τυχόν γενικών φορολογικών επιπτώσεων και το κόστος που βαρύνει τον πελάτη στο πλαίσιο των συναλλαγών. Ιδιαίτερη προσοχή να δίνεται κατά την παροχή πληροφοριών σχετικά με πολύπλοκα χρηματοοικονομικά μέσα.

- ii. Κατανοήσει το συνολικό ποσό των εξόδων και επιβαρύνσεων που βαρύνουν τον πελάτη στο πλαίσιο των συναλλαγών σε χρηματοοικονομικά μέσα, ή στο πλαίσιο παροχής επενδυτικών ή παρεπόμενων υπηρεσιών.
- iii. Κατανοήσει τα χαρακτηριστικά και το εύρος των επενδυτικών ή παρεπόμενων υπηρεσιών.
- iv. Κατανοήσει πως λειτουργούν οι αγορές και πως επηρεάζουν την αξία και την τιμολόγηση των χρηματοοικονομικών μέσων για τα οποία παρέχει πληροφορίες στους πελάτες.
- v. Κατανοήσει την επίδραση των οικονομικών μεγεθών, εθνικών/περιφερειακών/παγκόσμιων γεγονότων στις αγορές και στην αξία των χρηματοοικονομικών μέσων για τα οποία παρέχει πληροφορίες.
- vi. Κατανοήσει τη διαφορά μεταξύ παρελθουσών αποδόσεων και μελλοντικών σεναρίων απόδοσης, καθώς και τα όρια της πρόβλεψης για μελλοντικές αποδόσεις.
- vii. Κατανοήσει τα θέματα που σχετίζονται με την κατάχρηση της αγοράς και του ξεπλύματος παράνομου χρήματος.
- viii. Αξιολογεί τα δεδομένα που σχετίζονται με τα χρηματοοικονομικά μέσα για τα οποία παρέχει πληροφορίες στους πελάτες, όπως Key Investor Information Documents, ενημερωτικά δελτία, οικονομικές καταστάσεις, ή οικονομικά στοιχεία.
- ix. Κατανοήσει συγκεκριμένες δομές της αγοράς για τα χρηματοοικονομικά μέσα για τα οποία παρέχει πληροφορίες για τους πελάτες και, όπου κρίνεται σκόπιμο, τους τρόπους διαπραγμάτευσης τους ή την ύπαρξη τυχόν δευτερογενών αγορών.
- x. Έχει μια βασική γνώση των αρχών αποτίμησης για τον τύπο των χρηματοοικονομικών μέσων σε σχέση με τα οποία παρέχονται οι πληροφορίες.

**Δ. Ανάθεση εργασιών εξυπηρέτησης πελατών σε τρίτα πρόσωπα/παρόχους υπηρεσιών**

- 13.** Η εξυπηρέτηση πελατών αποτελεί ουσιώδη ή σημαντική επιχειρησιακή λειτουργία για την ΚΕΠΕΥ (άρθρο 3 της Οδηγίας) και συνεπώς, είναι καλύτερα να παρέχεται εσωτερικά, δηλαδή είτε από τα κεντρικά γραφεία της ΚΕΠΕΥ ή από κάποιο υποκατάστημα της, εγκατεστημένο στη Δημοκρατία ή σε άλλο κράτος μέλος.
- 14.** Σε περίπτωση ανάθεσης των εργασιών της εξυπηρέτησης πελατών σε εξωτερικούς φορείς/παρόχους υπηρεσιών, η ΚΕΠΕΥ οφείλει να διασφαλίζει ότι πληρούνται οι ακόλουθες προϋποθέσεις:

i. 1<sup>η</sup> επιλογή

Ο παροχέας υπηρεσιών είναι εγκατεστημένος σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης και:

- είτε κατέχει άδεια λειτουργίας δυνάμει της Ευρωπαϊκής Οδηγίας 2004/39/ΕΕ για τις αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων, ή
- εάν ενεργεί υπό την πλήρη και άνευ όρων ευθύνη της ΚΕΠΕΥ, είναι εγγεγραμμένος, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 40 του Νόμου (συνδεδεμένοι αντιπρόσωποι).

Σημειώνεται ότι δεν επιτρέπεται η ανάθεση των εργασιών της εξυπηρέτησης πελατών σε παρόχους υπηρεσιών, οι οποίοι είναι εγκατεστημένοι εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης.

2<sup>η</sup> επιλογή

Ο παροχέας υπηρεσιών είναι εγκατεστημένος σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης και:

- είτε κατέχει άδεια λειτουργίας δυνάμει της Ευρωπαϊκής Οδηγίας 2004/39/ΕΕ για τις αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων, ή
- εάν ενεργεί υπό την πλήρη και άνευ όρων ευθύνη της ΚΕΠΕΥ, είναι εγγεγραμμένος, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 40 του Νόμου (συνδεδεμένοι αντιπρόσωποι).

Η ΚΕΠΕΥ δύναται να αναθέσει τις εργασίες της εξυπηρέτησης πελατών σε εξωτερικό φορέα/παροχέα υπηρεσιών, ο οποίος είναι εγκατεστημένος σε τρίτη χώρα νοούμενου ότι η ΚΕΠΕΥ διατηρεί σε διαρκή βάση, επιπρόσθετα του Πυλώνα 1 [άρθρο 67(1) του Νόμου 144(Ι)/2007], ίδια κεφάλαια για κάλυψη του κινδύνου μη συμμόρφωσης που ενδέχεται να αναλάβει λόγω της μη εγκατάστασης του παροχέα υπηρεσιών εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης (άρθρο 68 του Νόμου). Σημειώνεται ότι το ύψος των επιπρόσθετων ιδίων κεφαλαίων εξαρτάται από τη φύση και το επίπεδο του κινδύνου μη συμμόρφωσης που ενδέχεται να αναλάβει η κάθε ΚΕΠΕΥ, το οποίο όμως σε καμία περίπτωση δεν δύναται να είναι μικρότερο του ενός εκατομμυρίου ευρώ (€1.000.000). Το τελικό ύψος των επιπρόσθετων ιδίων κεφαλαίων για κάλυψη του συγκεκριμένου κινδύνου μη συμμόρφωσης θα αξιολογηθεί από την ΕΚΚ, δυνάμει του άρθρου 70 του Νόμου 144(Ι)/2007.

ii. Εφαρμόζονται πλήρως οι πρόνοιες του άρθρου 18(2)(δ) του Νόμου και του Μέρους V της Οδηγίας σχετικά με την εξωτερική ανάθεση, καθώς και οι σχετικές εγκύκλιοι που εκδίδονται κατά καιρούς από την ΕΚΚ (π.χ. Ε138).

iii. Εφαρμόζονται πλήρως τα αναφερόμενα στις ενότητες Α – Γ και Ε της παρούσας εγκυκλίου τόσο στον παροχέα υπηρεσιών όσο και στο προσωπικό του παροχέα υπηρεσιών.

**15.** Τονίζεται ιδιαίτερα η υποχρέωση της ΚΕΠΕΥ να εποπτεύει και να επιβλέπει αποτελεσματικά τις εργασίες εξυπηρέτησης πελατών που έχει αναθέσει και να λαμβάνει κατάλληλα μέτρα όταν διαπιστώνει ότι ο παροχέας υπηρεσιών δεν εκτελεί τις εν λόγω εργασίες αποτελεσματικά και σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

Για το σκοπό αυτό, η ΚΕΠΕΥ οφείλει να διασφαλίζει ότι έχει αποτελεσματική, άμεση και συνεχή πρόσβαση στα δεδομένα που συνδέονται με τις εργασίες που ανατέθηκαν εξωτερικά, καθώς και στις εγκαταστάσεις του παροχέα υπηρεσιών.

#### **Ε. Παρακολούθηση μονάδας εξυπηρέτησης πελατών – λειτουργία συμμόρφωσης**

16. Οι ΚΕΠΕΥ οφείλουν να διασφαλίζουν ότι η λειτουργία συμμόρφωσης έχει επαρκείς πόρους και άμεση πρόσβαση σε όλες τις σχετικές πληροφορίες για να παρακολουθεί και να αξιολογεί τακτικά τις εργασίες της μονάδας εξυπηρέτησης πελατών, περιλαμβανομένων των ατόμων που εργάζονται σε αυτήν, και να βεβαιώνεται ως προς την καταλληλότητα και αποτελεσματικότητα των σχετικών διαδικασιών που έχουν θεσπιστεί. '

Η παρούσα παράγραφος ισχύει και στην περίπτωση που οι εργασίες εξυπηρέτησης πελατών έχουν ανατεθεί εξωτερικά σε παροχέα υπηρεσιών.

17. Επισημαίνεται ότι όλες οι πρόνοιες της [Εγκυκλίου Ε030](#) της ΕΚΚ σχετικά με ορισμένες πτυχές των απαιτήσεων της λειτουργίας συμμόρφωσης εφαρμόζονται πλήρως και στην προκειμένη περίπτωση.
18. Για σκοπούς αποτελεσματικότερης αξιολόγησης των εργασιών της μονάδας εξυπηρέτησης πελατών, ο λειτουργός συμμόρφωσης οφείλει, μεταξύ άλλων, να περιλάβει στο πρόγραμμα εργασίας/παρακολούθησης, την αξιολόγηση, σε τακτική βάση, τηλεφωνικών συνδιαλέξεων μεταξύ του προσωπικού και πελατών της ΚΕΠΕΥ.
19. Οι εργασίες που εκτελεί η λειτουργία συμμόρφωσης καταγράφονται κατά τρόπο που επιτρέπει στην ΕΚΚ να ελέγχει τη συμμόρφωση της ΚΕΠΕΥ με τις σχετικές της υποχρεώσεις.

#### **ΣΤ. Απαιτούμενες ενέργειες ΚΕΠΕΥ**

20. Οι ΚΕΠΕΥ οφείλουν να τηρούν όλα τα απαραίτητα αρχεία με τρόπο που να επιτρέπει στην ΕΚΚ να ελέγχει τη συμμόρφωση τους με την παρούσα εγκύκλιο.
21. Όλες οι ΚΕΠΕΥ καλούνται όπως:
- i. Επανεξετάσουν τις πολιτικές και διαδικασίες τους και βεβαιωθούν ότι συμμορφώνονται πλήρως με τις πρόνοιες της παρούσας εγκυκλίου.
  - ii. Προβούν, όπου απαιτείται, άμεσα και άνευ καθυστέρησης, σε διορθωτικά μέτρα.
  - iii. Προσκομίσουν, στην ΕΚΚ, βεβαίωση υπογραμμένη από όλα τα μέλη του διοικητικού τους συμβουλίου ως προς τη συμμόρφωση τους με την παρούσα εγκύκλιο, καθώς και, όπου εφαρμόζεται, αναφορά στα διορθωτικά μέτρα που υιοθετήθηκαν για σχετική συμμόρφωση.

Η ανωτέρω βεβαίωση να προσκομιστεί στην ηλεκτρονική διεύθυνση [supervision@cysec.gov.cy](mailto:supervision@cysec.gov.cy) το συντομότερο δυνατόν και όχι αργότερα από τις **χχχ (3 μήνες)**.