
ΠΡΟΣ : Κυπριακές Εταιρείες Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών

ΑΠΟ : Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς Κύπρου

ΗΜΕΡ. : 07 Ιουλίου 2020

ΑΡ. ΕΓΚΥΚΛΙΟΥ : C398

ΘΕΜΑ : Θεματικός έλεγχος σε σχέση με την επιβολή χρεώσεων από ΚΕΠΕΥ για αδρανείς λογαριασμούς πελατών

Η Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς Κύπρου («ΕΚΚ») διεξήγαγε έλεγχο για τις συνθήκες, οι οποίες λαμβάνονται υπόψη από τις Κυπριακές Εταιρείες Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών («ΚΕΠΕΥ») κατά την επιβολή χρεώσεων σε πελάτες για αδρανείς λογαριασμούς («ο Έλεγχος»), ώστε να διασφαλιστεί συμμόρφωση με τις πρόνοιες του Άρθρου 25(1) του Περὶ Επενδυτικών Υπηρεσιών και Δραστηριοτήτων και Ρυθμιζόμενων Αγορών Νόμος («ο Νόμος»).

Ο Έλεγχος περιλάμβανε επίσης αξιολόγηση της εκ των προτέρων πληροφόρησης που παρέχεται από τις ΚΕΠΕΥ σε δυνητικούς πελάτες ή πελάτες, αναφορικά με αδρανείς πελάτες ή/και αδρανείς λογαριασμούς διαπραγμάτευσης πελατών και τις σχετικές χρεώσεις, προκειμένου να διασφαλιστεί συμμόρφωση με τις πρόνοιες των παραγράφων (3)(α) και 4(α) του Άρθρου 25 του Νόμου.

Ο Έλεγχος έχει καταδείξει ότι σχεδόν όλες οι ΚΕΠΕΥ, οι οποίες επιβάλλουν χρεώσεις για αδρανείς λογαριασμούς πελατών έχουν καθορίσει τις συνθήκες υπό τις οποίες ο πελάτης ή/και ο λογαριασμός διαπραγμάτευσής του θεωρούνται αδρανείς. Επιπρόσθετα, ο Έλεγχος έχει καταδείξει ότι αριθμός ΚΕΠΕΥ έχει λάβει μέτρα προκειμένου να διασφαλιστεί ότι οι εκ των προτέρων πληροφορίες που παρέχονται σε δυνητικούς πελάτες ή πελάτες αναφορικά με τις χρεώσεις για αδρανείς λογαριασμούς είναι ακριβείς, σαφείς και μη παραπλανητικές και παρέχονται εγκαίρως. Ωστόσο, ο Έλεγχος κατέδειξε επίσης ορισμένους τομείς ανησυχίας που η ΕΚΚ επιθυμεί να επισημάνει σε όλες τις ΚΕΠΕΥ παρά το γεγονός ότι ο Έλεγχος κάλυψε μόνο ένα δείγμα των ΚΕΠΕΥ.

Η παρούσα Εγκύκλιος καθορίζει τα βασικά ευρήματα της ΕΚΚ και ζητά από όλες τις ΚΕΠΕΥ να εξετάσουν κατά πόσο συμμορφώνονται με τις υποχρεώσεις τους σύμφωνα με τις παραγράφους 1, (3)(α) και 4(α) του Άρθρου 25 του Νόμου όταν επιβάλλουν χρεώσεις για αδρανείς λογαριασμούς και, όπου κρίνεται κατάλληλο, να προβούν στη λήψη διορθωτικών μέτρων.

A. Σχετικό Ρυθμιστικό Πλαίσιο

Το σχετικό ρυθμιστικό πλαίσιο αναφορικά με τον Έλεγχο επισυνάπτεται ως παράρτημα στο παρόν έγγραφο.

B. Σκοπός του Ελέγχου – Επιλογή δείγματος

1. Σκοπός του Ελέγχου ήταν η αξιολόγηση του βαθμού συμμόρφωσης των ΚΕΠΕΥ με τις πρόνοιες των παραγράφων 1, 3(α) και 4(α) του Άρθρου 25 του Νόμου κατά την επιβολή χρεώσεων για αδρανείς λογαριασμούς.
2. Τα χαρακτηριστικά του δείγματος που εξετάστηκε έχουν ως εξής:
 - i. Εξετάστηκε δείγμα 35¹ ΚΕΠΕΥ.
 - ii. Οι ΚΕΠΕΥ που εξετάστηκαν ήταν ως επί το πλείστον πάροχοι Συμβάσεων Επί Διαφορών (CFDs).
 - iii. Το δείγμα των ΚΕΠΕΥ επιλέχθηκε με βάση τόσο το μέγεθος της πελατειακής βάσης όσο και τον κίνδυνο της κάθε ΚΕΠΕΥ.
 - iv. Ο Έλεγχος πραγματοποιήθηκε μέσω ενός συνδυασμού εξ αποστάσεως ανάλυσης (desk-based analysis) βάσει των πληροφοριών που παρείχαν οι ΚΕΠΕΥ στην ΕΚΚ καθώς και των πληροφοριών που παρείχαν οι ΚΕΠΕΥ σε δυνητικούς πελάτες ή πελάτες μέσω των ιστοσελίδων τους. Οι πληροφορίες αυτές συμπεριλάμβαναν δεδομένα σχετικά με το ποσό των χρεώσεων για αδρανείς λογαριασμούς και περιγραφή των συνθηκών που θα πρέπει να υπάρχουν για επιβολή των χρεώσεων αυτών.
 - v. Η περίοδος αναφοράς για τις πληροφορίες που παρείχαν οι ΚΕΠΕΥ στην ΕΚΚ ήταν η περίοδος Ιουλίου 2019 – Νοεμβρίου 2019.

Γ. ΒΑΣΙΚΑ ΕΥΡΗΜΑΤΑ

Συνθήκες επιβολής χρεώσεων για αδρανείς λογαριασμούς

3. Σχεδόν όλες οι ΚΕΠΕΥ που επιβάλλουν χρεώσεις για αδρανείς λογαριασμούς είχαν περιλάβει στην εκ των προτέρων παροχή πληροφοριών σε δυνητικούς πελάτες ή πελάτες τις συνθήκες και τις παραμέτρους υπό τις οποίες ένας λογαριασμός διαπραγμάτευσης θεωρείται αδρανής. Ωστόσο, από τον Έλεγχο εντοπίστηκαν οι ακόλουθες αδυναμίες:
 - i. Κάποιες ΚΕΠΕΥ δεν παρείχαν αρκετές πληροφορίες σχετικά με τις συνθήκες υπό τις οποίες ένας πελάτης ή ένας λογαριασμός διαπραγμάτευσης πελάτη θεωρείται ανενεργός/αδρανής. Για παράδειγμα, οι πληροφορίες που βρίσκονται στην επιλογή/ενότητα «Όροι και Προϋποθέσεις» ή/και «Σύμβαση Πελάτη» στις ιστοσελίδες ορισμένων ΚΕΠΕΥ, περιλάμβαναν αναφορές μόνο στην επιβολή των χρεώσεων για αδρανείς λογαριασμούς όταν ο λογαριασμός διαπραγμάτευσης πελάτη είναι ανενεργός/αδρανής, χωρίς να δίνεται περαιτέρω επεξήγηση για τις συνθήκες και τις παραμέτρους υπό τις οποίες ένας λογαριασμός διαπραγμάτευσης θεωρείται ως τέτοιος. Μεγάλος αριθμός

¹ Μόνο 3 από τις 35 ΚΕΠΕΥ που επιλέχθηκαν δεν επέβαλλαν χρεώσεις για αδρανείς λογαριασμούς.

ΚΕΠΕΥ είχαν ενημερώσει τους δυνητικούς πελάτες ή πελάτες ότι ένας λογαριασμός διαπραγμάτευσης θεωρείται αδρανής όταν δεν υπάρχει «δραστηριότητα διαπραγμάτευσης» αλλά δεν καθόριζαν ρητώς τι συνιστά ο όρος «δραστηριότητα».

- ii. Κατά την αξιολόγηση της δραστηριότητας διαπραγμάτευσης ενός λογαριασμού διαπραγμάτευσης πελάτη, μικρός αριθμός ΚΕΠΕΥ συνέδεσαν τη δραστηριότητα αυτή με τον αριθμό των συναλλαγών που εκτελέστηκαν και όχι με την ίδια την πράξη διαπραγμάτευσης. Για παράδειγμα, ένας λογαριασμός διαπραγμάτευσης πελάτη θεωρείτο αδρανής αν ο αριθμός των συναλλαγών εντός περιόδου 60 ημερών ήταν μικρότερος από 5 συναλλαγές τον μήνα.
- iii. Περιορισμένος αριθμός ΚΕΠΕΥ συνέδεσαν τις απαιτήσεις ταυτοποίησης στοιχείων «Γνωρίστε τον Πελάτη σας» (KYC) με τις συνθήκες υπό τις οποίες ένας λογαριασμός διαπραγμάτευσης πελάτη θεωρείτο αδρανής. Για παράδειγμα, μια ΚΕΠΕΥ δήλωσε ότι στην περίπτωση που έληγαν έγγραφα KYC και ο πελάτης παρέλειπε να παράσχει ενημερωμένα έγγραφα KYC, τότε ο λογαριασμός του θεωρείτο αδρανής. Επιπρόσθετα, προσδιορίστηκε μια πρακτική, σύμφωνα με την οποία μια ΚΕΠΕΥ δήλωνε στους Όρους και Προϋποθέσεις της ότι στην περίπτωση που η κατάθεση ενός πελάτη δεν επιβεβαιωνόταν εντός 15 ημερών ή αυτός παρέλειπε να παράσχει όλες τις πληροφορίες που απαιτούνται από την ΚΕΠΕΥ, η ΚΕΠΕΥ θα μπορούσε να επιβάλει χρέωση για αδρανή λογαριασμό.

Ύψος των χρεώσεων για αδρανείς λογαριασμούς

- 4. Αναφορικά με το ύψος των χρεώσεων για αδρανείς λογαριασμούς που επιβάλλουν οι ΚΕΠΕΥ σε όλους τους τύπους πελατών, παρατηρήθηκε ότι γενικά οι ΚΕΠΕΥ δεν αποσαφηνίζουν τους ποσοτικούς και ποιοτικούς παράγοντες (π.χ. έξοδα συντήρησης/διαχείρισης) που λαμβάνονταν υπόψη για τον υπολογισμό του ύψους των χρεώσεων για αδρανείς λογαριασμούς. Διαπιστώθηκε περαιτέρω ότι μικρός αριθμός ΚΕΠΕΥ επέβαλλαν υπερβολικά υψηλές χρεώσεις για αδρανείς λογαριασμούς (π.χ. €100 ή μεγαλύτερη χρέωση) σε μηνιαία βάση χωρίς να παρέχουν βάσιμους λόγους για την επιβολή αυτών των χρεώσεων ούτε επαρκείς εξηγήσεις για τον υπολογισμό τους.
- 5. Λαμβάνοντας υπόψη τη φύση των χρεώσεων για αδρανείς λογαριασμούς, τους παράγοντες που θα μπορούσαν να ληφθούν υπόψη για την επιβολή αυτών των χρεώσεων και το μέγεθος των ΚΕΠΕΥ, τα ακόλουθα αποτελέσματα ήγειραν ανησυχίες:
 - i. Για ορισμένες ΚΕΠΕΥ, το ποσό που λήφθηκε από τις χρεώσεις για αδρανείς λογαριασμούς για την εξαμηνιαία περίοδο από τον Ιούλιο του 2019 μέχρι τον Νοέμβριο του 2019 ήταν υπερβολικά ψηλό και κυμαινόταν από €1 μέχρι €1,4 εκατομμύρια.
 - ii. Για αριθμό ΚΕΠΕΥ, το ποσό που λήφθηκε από τις χρεώσεις για αδρανείς λογαριασμούς για την εξαμηνιαία περίοδο από τον Ιούλιο του 2019 μέχρι τον

Νοέμβριο του 2019 φάνηκε να εκπροσωπεί σημαντικό ποσοστό των εσόδων² που δημιουργήθηκαν για περίοδο έξι μηνών, σε περιορισμένες περιπτώσεις έως και 18% - 31%.

6. Μικρός αριθμός ΚΕΠΕΥ είχαν επιβάλει χρεώσεις για αδρανείς λογαριασμούς αναδρομικά. Αυτό σήμαινε ότι οι πελάτες είχαν χρεωθεί στην αρχή της περιόδου κατά την οποία δεν εντοπίστηκε καμία δραστηριότητα στον λογαριασμό διαπραγμάτευσης πελάτη και όχι μετά την περίοδο που έπρεπε να περάσει προκειμένου ο πελάτης ή/και ο λογαριασμός διαπραγμάτευσής του να θεωρηθεί αδρανής.

Εκ των προτέρων γνωστοποίηση των χρεώσεων για αδρανείς λογαριασμούς

7. Σχεδόν όλες οι ΚΕΠΕΥ είχαν συμπεριλάβει είτε στους Όρους και τις Προϋποθέσεις είτε στη Σύμβαση του Πελάτη, τις συνθήκες υπό τις οποίες ένας πελάτης ή/και ο λογαριασμός διαπραγμάτευσης του θεωρείται αδρανής καθώς και το ύψος των σχετικών χρεώσεων. Ωστόσο, διαπιστώθηκε ότι για αρκετές ΚΕΠΕΥ, οι πληροφορίες αυτές δεν ήταν εύκολα προσβάσιμες στους ιστότοπούς τους από τους δυνητικούς πελάτες ή πελάτες.
8. Περιορισμένος αριθμός ΚΕΠΕΥ είχαν συμπεριλάβει ασαφείς και αντικρουόμενες δηλώσεις στους Όρους και Προϋποθέσεις τους όταν περιέγραφαν τις συνθήκες υπό τις οποίες ο λογαριασμός διαπραγμάτευσης πελάτη θεωρείτο αδρανής. Για παράδειγμα, μια ΚΕΠΕΥ δήλωσε στους Όρους και Προϋποθέσεις της ότι ο όρος «Αδρανής Λογαριασμός» σήμαινε: (α) αν ο πελάτης δεν κατέθετε κεφάλαια στον λογαριασμό του και δεν συνδεόταν στον λογαριασμό του για περίοδο τουλάχιστον 120 ημερών· και (β) αν ο πελάτης δεν κατέθετε κεφάλαια στον λογαριασμό του και δεν συνδεόταν στον λογαριασμό του για περίοδο τουλάχιστον 12 μηνών.
9. Πολύ περιορισμένος αριθμός ΚΕΠΕΥ δεν αποκάλυψαν το ποσό των χρεώσεων για αδρανείς λογαριασμούς στους πελάτες στα έγγραφα που καταχωρήθηκαν στις ιστοσελίδες τους ή στον ειδικό τους σύνδεσμο για έξοδα και χρεώσεις.
10. Η πλειοψηφία των ΚΕΠΕΥ παρέλειψε να γνωστοποιήσει στους δυνητικούς πελάτες ή πελάτες κατά πόσο ο πελάτης θα ενημερωνόταν όταν αυτοί ή/και οι λογαριασμοί διαπραγμάτευσής τους έμπαιναν στην κατηγορία των «αδρανών» λογαριασμών και κατά πόσο ο πελάτης θα ενημερωνόταν πριν από την επιβολή των πρώτων χρεώσεων για αδρανείς λογαριασμούς στον λογαριασμό του.

Γ. Καλές Πρακτικές

11. Οι ακόλουθες πρακτικές διαπιστώθηκε ότι αποτελούν καλά παραδείγματα για την επιβολή από τις ΚΕΠΕΥ των χρεώσεων για αδρανείς λογαριασμούς:

² Χρησιμοποιήθηκαν τα έσοδα από τις ελεγμένες οικονομικές καταστάσεις των ΚΕΠΕΥ για το 2018 και θεωρήθηκε ότι αυτά κατανεμήθηκαν ισομερώς σε όλους τους μήνες του ημερολογιακού έτους.

- i. οι πελάτες θεωρήθηκαν αδρανείς όταν δεν εντοπίστηκε σύνδεση στους λογαριασμούς πελατών για περίοδο τουλάχιστον 12 μηνών·
- ii. η χρονική περίοδος για την οποία ο λογαριασμός πελάτη θεωρήθηκε αδρανής καθορίστηκε στους 12 ή περισσότερους διαδοχικούς μήνες και το ύψος των σχετικών χρεώσεων για αδρανείς λογαριασμούς ήταν χαμηλό, π.χ. €5 – €10 το μήνα·
- iii. οι χρεώσεις για αδρανείς λογαριασμούς αυξάνονταν με την πάροδο του χρόνου (π.χ. επιβλήθηκαν διαφορετικές χρεώσεις κατά το πρώτο έτος αδράνειας, κατά το δεύτερο έτος, κ.τ.λ.) ωστόσο συνολικά παρέμειναν σχετικά χαμηλά·
- iv. όταν ο πελάτης διατηρούσε πέραν του ενός λογαριασμού διαπραγμάτευσης και τουλάχιστον ένας από τους λογαριασμούς αυτούς ήταν ενεργός, τότε δεν επιβλήθηκαν χρεώσεις για αδρανείς λογαριασμούς ακόμη και όταν ένας ή περισσότεροι από τους λογαριασμούς διαπραγμάτευσης του πελάτη θεωρούνταν αδρανείς.

Ε. Επόμενα Βήματα

Όλες οι ΚΕΠΕΥ θα πρέπει να λάβουν υπόψη τους τα ζητήματα, τα οποία θίγονται σε αυτή την εγκύκλιο έναντι των υφιστάμενων πολιτικών και ρυθμίσεων τους που βρίσκονται σε ισχύ σε σχέση με την επιβολή των χρεώσεων για αδρανείς λογαριασμούς, καθώς και με τις σχετικές γνωστοποιήσεις που γίνονται σε δυνητικούς πελάτες ή πελάτες. Εάν, κατά την επανεξέταση των υφιστάμενων πολιτικών και ρυθμίσεων, οι ΚΕΠΕΥ εντοπίσουν οποιεσδήποτε αδυναμίες, οφείλουν να λάβουν άμεσα μέτρα ώστε να διασφαλιστεί συμμόρφωση.

Στο πλαίσιο της συνεχιζόμενης παρακολούθησης της εποπτείας και λαμβάνοντας υπόψη τα πιο πάνω κύρια ευρήματα, η ΕΚΚ θα συνεχίσει την αξιολόγηση των πολιτικών και των ρυθμίσεων των ΚΕΠΕΥ σχετικά με τις χρεώσεις για αδρανείς λογαριασμούς και θα εξετάσει, εάν κριθεί απαραίτητο, τη λήψη περαιτέρω δράσεων (π.χ. έρευνες για επιβολή της νομοθεσίας). Μέχρι σήμερα, το Διοικητικό Συμβούλιο της ΕΚΚ αποφάσισε να ζητήσει από μια ΚΕΠΕΥ να υποβάλει γραπτές παραστάσεις για πιθανή παραβίαση του Άρθρου 25 (1) του Νόμου λόγω του αδικαιολόγητου ύψους των χρεώσεων για αδρανείς λογαριασμούς που επιβλήθηκε στους πελάτες της.

Με εκτίμηση

Δήμητρα Καλογήρου
Πρόεδρος Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς

Παράρτημα

Ισχύων Ρυθμιστικών Πλαίσιο

1. Το Άρθρο 25(1) του Νόμου δηλώνει ότι:

“(1) Η ΚΕΠΕΥ ενεργεί δίκαια, με εντιμότητα και επαγγελματισμό κατά την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών ή, όπου εφαρμόζεται, παρεπόμενων υπηρεσιών σε πελάτες, ώστε να εξυπηρετεί με τον καλύτερο τρόπο τα συμφέροντα των πελατών της, και να συμμορφώνεται ιδίως με τις αρχές που αναφέρονται στο Άρθρο 26.”

2. Το Άρθρο 25(3)(α) του Νόμου δηλώνει ότι:

“(3) Οι ΚΕΠΕΥ διασφαλίζουν ότι:

(α) όλες οι πληροφορίες, συμπεριλαμβανομένων των διαφημιστικών ανακοινώσεων, τις οποίες απευθύνουν σε πελάτες ή δυνητικούς πελάτες, είναι ακριβείς, σαφείς και μη παραπλανητικές ...”

3. Το Άρθρο 25(4)(α) του Νόμου δηλώνει ότι:

“(4)(α) Η ΚΕΠΕΥ διασφαλίζει ότι παρέχει στους πελάτες ή τους δυνητικούς πελάτες εγκαίρως κατάλληλη πληροφόρηση σχετικά με την ΚΕΠΕΥ και τις υπηρεσίες της, τα χρηματοοικονομικά μέσα και τις προτεινόμενες επενδυτικές στρατηγικές, τους τόπους εκτέλεσης και το κόστος και τις συναφείς επιβαρύνσεις ...”