
ΠΡΟΣ : Κυπριακές Επιχειρήσεις Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών

ΑΠΟ : Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς Κύπρου

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ : 7 Οκτωβρίου 2019

ΑΡ. ΕΓΚΥΚΛΙΟΥ : Ε338

ΘΕΜΑ : Κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τον χειρισμό παραπόνων για τον κλάδο των κινητών αξιών – Χειρισμός παραπόνων

ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΓΡΑΜΜΕΣ

Η Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς Κύπρου (η «ΕΚΚ») επιθυμεί, με την παρούσα εγκύκλιο, να ενημερώσει τις Κυπριακές Επιχειρήσεις Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών («ΚΕΠΕΥ») ότι η Ευρωπαϊκή Αρχή Κινητών Αξιών και Αγορών και η Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών (Joint Committee), έχουν επανεκδώσει στις 4 Οκτωβρίου 2018, τις κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τον χειρισμό παραπόνων/καταγγελιών για τον κλάδο των κινητών αξιών και τον τραπεζικό κλάδο («[Κατευθυντήριες Γραμμές](#)»), (JC 2018 35) προκειμένου να εφαρμόζονται και σε άλλους συμμετέχοντες στις χρηματοοικονομικές αγορές.

Διευκρινίζεται ότι οι [κατευθυντήριες γραμμές](#) που είχαν εκδοθεί στις 27 Μαΐου 2014, σχετικά με τον χειρισμό παραπόνων/καταγγελιών για τον τομέα των κινητών αξιών (ESMA) και τον τραπεζικό τομέα (EAT), (JC 2014 43), θεωρούνται καταργηθείσες από την 1 Μαΐου 2019.

Οι Κατευθυντήριες Γραμμές ισχύουν για τις αρχές που είναι αρμόδιες για την εποπτεία του χειρισμού παραπόνων από εταιρείες που ανήκουν στη δικαιοδοσία τους. Συμπεριλαμβάνονται περιπτώσεις όπου η αρμόδια αρχή εποπτεύει τον χειρισμό παραπόνων βάσει του ενωσιακού και του εθνικού δικαίου από εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη δικαιοδοσία τους με βάση το δικαίωμα της ελεύθερης παροχής υπηρεσιών ή της ελεύθερης εγκατάστασης

Προσβλέποντας στη διασφάλιση επαρκούς προστασίας των καταναλωτών, οι Κατευθυντήριες Γραμμές έχουν ως στόχο:

- να διευκρινίσουν τις προσδοκίες που σχετίζονται με την οργάνωση των εταιρειών όσον αφορά τον χειρισμό των παραπόνων·
- να παρέχουν καθοδήγηση όσον αφορά την παροχή πληροφοριών στους παραπονούμενους·

- να παρέχουν καθοδήγηση όσον αφορά τις διαδικασίες για την αντιμετώπιση των παραπόνων·
- να εναρμονίσουν τους μηχανισμούς των εταιρειών για τον χειρισμό όλων των παραπόνων που λαμβάνουν· και
- να διασφαλίζουν ότι οι μηχανισμοί των εταιρειών για τον χειρισμό των παραπόνων υπόκεινται σε ένα στοιχειώδες επίπεδο εποπτικής σύγκλισης σε ολόκληρη την ΕΕ.

Οι Κατευθυντήριες Γραμμές δεν ισχύουν όταν μια εταιρεία γίνεται αποδέκτης παραπόνου σχετικά με:

- δραστηριότητες εκτός εκείνων που είναι υπό την εποπτεία των «αρμόδιων αρχών» σύμφωνα με το άρθρο 4 παράγραφος 3 του κανονισμού ESMA¹ ή το άρθρο 4 παράγραφος 2 του κανονισμού EAT2, ή το άρθρο 5 της οδηγίας για την ενυπόθηκη πίστη· ή
- δραστηριότητες άλλης οντότητας, για την οποία η εν λόγω εταιρεία δεν έχει αρμοδιότητα, σύμφωνα με το νομικό και κανονιστικό πλαίσιο (και όταν οι εν λόγω δραστηριότητες συνιστούν την ουσία του παραπόνου).

Ωστόσο, η εν λόγω εταιρεία θα πρέπει να απαντά, όπου είναι εφικτό, εξηγώντας τη θέση της εταιρείας σε σχέση με το παράπονο ή/και, κατά περίπτωση, δίνοντας τα στοιχεία της εταιρείας ή άλλου χρηματοπιστωτικού ιδρύματος που είναι υπεύθυνο για τον χειρισμό του παραπόνου.

Η ΕΚΚ υιοθετεί τις Κατευθυντήριες Γραμμές, και τις ενσωματώνει στις εποπτικές πρακτικές που ακολουθεί.

ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Επιπρόσθετα των ανωτέρω, η ΕΚΚ επιθυμεί να υπενθυμίσει στις ΚΕΠΕΥ τις υποχρεώσεις που υπέχουν δυνάμει του άρθρου 26 του Κανονισμού 2017/565³ («Κανονισμός») όσον αφορά στον χειρισμό καταγγελιών/παραπόνων και να ενημερώσει τις ΚΕΠΕΥ ότι η παρούσα αντικαθιστά την Εγκύκλιο E100 για την αντιμετώπιση παραπόνων πελατών ΚΕΠΕΥ («E100»), καθώς και την τροποποιητική της Εγκύκλιο E198 αναφορικά με αλλαγές στο έντυπο υποβολής παραπόνων (Έντυπο XX_γγγγmmdd_T144-002-01), («E198») .

¹ ESMA - Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1095/2010 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 24ης Νοεμβρίου 2010, σχετικά με τη σύσταση Ευρωπαϊκής Εποπτικής Αρχής (Ευρωπαϊκή Αρχή Κινητών Αξιών και Αγορών), την τροποποίηση της απόφασης αριθ. 716/2009/ΕΚ και την κατάργηση της απόφασης 2009/77/ΕΚ της Επιτροπής.

² EAT - Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1093/2010 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 24ης Νοεμβρίου 2010, σχετικά με τη σύσταση Ευρωπαϊκής Εποπτικής Αρχής (Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών), την τροποποίηση της απόφασης αριθ. 716/2009/ΕΚ και την κατάργηση της απόφασης 2009/78/ΕΚ της Επιτροπής.

³ Κατ' εξουσιοδότηση Κανονισμός (ΕΕ) 2017/565 της Επιτροπής, της 25^{ης} Απριλίου 2016, για τη συμπλήρωση της οδηγίας 2014/65/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου όσον αφορά τις οργανωτικές απαιτήσεις και του όρους λειτουργίας των επιχειρήσεων επενδύσεων, καθώς και τους ορισμούς που ισχύουν για τους σκοπούς την εν λόγω οδηγίας.

Ειδικότερα, όσον αφορά τις υποχρεώσεις που υπέχουν οι ΚΕΠΕΥ δυνάμει του άρθρου 26 του Κανονισμού, η ΕΚΚ επιθυμεί να επισημάνει τα εξής:

A. Τήρηση εσωτερικού αρχείου

Για σκοπούς συμμόρφωσης με το άρθρο 26(1) του Κανονισμού που προνοεί την τήρηση εσωτερικού αρχείου παραπόνων και μέτρων που λαμβάνονται για την επίλυση τους, η ΕΚΚ αναμένει την εκάστοτε ΚΕΠΕΥ να εφαρμόζει τα ακόλουθα:

- i. Με την παραλαβή του παραπόνου, η ΚΕΠΕΥ το καταχωρεί άμεσα σε εσωτερικό αρχείο δίνοντας του μοναδικό αριθμό αναφοράς (**unique reference number**).

Ο μοναδικός αριθμός αναφοράς αποτελείται από δέκα ψηφία:

- τα δύο πρώτα ψηφία είναι ο κωδικός της ΚΕΠΕΥ όσον αφορά το Transaction Reporting System – TRS,
- τα επόμενα τέσσερα ψηφία καθορίζουν το έτος, και
- τα τελευταία τέσσερα ψηφία καθορίζονται από τον αύξοντα αριθμό του κάθε παραπόνου (π.χ. για το 2018 - AA20180001, AA20180002, για το 2019 - AA20190001, AA20190002).

- ii. Ο μοναδικός αριθμός αναφοράς κοινοποιείται στον παραπονούμενο.

- iii. Η ΚΕΠΕΥ ενημερώνει τον παραπονούμενο ότι οφείλει να χρησιμοποιεί τον εν λόγω αριθμό αναφοράς σε οποιαδήποτε μελλοντική επικοινωνία με την ΚΕΠΕΥ, το Χρηματοοικονομικό Επίτροπο και/ή την ΕΚΚ, όσον αφορά το **συγκεκριμένο παράπονο**.

B. Ενημέρωση παραπονούμενου

Η ΚΕΠΕΥ επιβεβαιώνει, εντός πέντε ημερών, την παραλαβή του παραπόνου στον παραπονούμενο.

Η ΚΕΠΕΥ διερευνά το παράπονο και απαντά, εντός δύο μηνών, στον παραπονούμενο για το αποτέλεσμα/απόφαση. Νοείται ότι κατά τη διάρκεια διερεύνησης του παραπόνου, η ΚΕΠΕΥ ενημερώνει τον παραπονούμενο για την πορεία χειρισμού του παραπόνου του.

Σε περίπτωση που δεν είναι δυνατή η παροχή απάντησης εντός δύο μηνών, η ΚΕΠΕΥ ενημερώσει τον παραπονούμενο για τους λόγους καθυστέρησης και αναφέρει το χρονικό διάστημα εντός του οποίου είναι πιθανό να ολοκληρωθεί η έρευνα της, το οποίο δεν δύναται να ξεπερνά τους τρεις μήνες από την υποβολή του παραπόνου.

Γ. Υποβολή πληροφοριών στην ΕΚΚ

Η ΚΕΠΕΥ παρέχει στην ΕΚΚ πληροφορίες για τα παράπονα που λαμβάνει και το χειρισμό αυτών.

Ειδικότερα, η ΚΕΠΕΥ συμπληρώνει, **κάθε μήνα**, το έντυπο XX_yyyyymmdd_COMP-CIF (excel file) του **Παραρτήματος 1** και το αποστέλλει στην ΕΚΚ, εντός πέντε ημερών από το τέλος

του υπό αναφορά μήνα. Το έντυπο XX_ygggmdd_COMP-CIF αποστέλλεται σε ηλεκτρονική μορφή μέσω του TRS. Όλες οι σχετικές λεπτομέρειες για συμπλήρωση και αποστολή του εντύπου XX_ygggmdd_COMP-CIF αναφέρονται στο **Παράρτημα 2**.

Διευκρινίζεται ότι πέραν της μετονομασίας του εντύπου από XX_ygggmdd_T144-002-01 σε XX_ygggmdd_COMP-CIF, το περιεχόμενο του και ο τρόπος υποβολής του, εξακολουθούν να είναι τα ίδια με όσα προνοούσαν οι E100 και E198.

Το έντυπο XX_ygggmdd_COMP-CIF θα πρέπει να υποβάλλεται από τις 8 Οκτωβρίου 2019.

Με εκτίμηση

Δήμητρα Καλογήρου
Πρόεδρος Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς