
ΠΡΟΣ : Κυπριακές Επιχειρήσεις Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών

ΑΠΟ : Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς Κύπρου

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ : 2 Φεβρουαρίου 2017

ΑΡ. ΕΓΚΥΚΛΙΟΥ : Ε181

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

Η Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς Κύπρου ('η ΕΚΚ') επιθυμεί, με την παρούσα Εγκύκλιο, να καθορίσει σημαντικά πρότυπα για να υποβοηθήσει τις Κυπριακές Επιχειρήσεις Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών ('οι ΚΕΠΕΥ') να εκπληρώσουν τις υποχρεώσεις τους έτσι ώστε να εξυπηρετούν με τον καλύτερο τρόπο τα συμφέροντα των πελατών της. Η παρούσα εγκύκλιος θεσπίζει πρότυπα για την αξιολόγηση των γνώσεων και της ικανότητας του προσωπικού¹ που παρέχει πληροφορίες σχετικές με τις επενδυτικές και παρεπόμενες υπηρεσίες και τα χρηματοοικονομικά μέσα που προσφέρει η ΚΕΠΕΥ.

Οι υποχρεώσεις που σχετίζονται με τα ανωτέρω είναι οι ακόλουθες:

- i. Άρθρο 18(2)² και 36³ του περί Επενδυτικών Υπηρεσιών και Δραστηριοτήτων και Ρυθμιζόμενων Αγορών Νόμου του 2007, ως εκάστοτε ισχύει ('ο Νόμος').
- ii. Παράγραφος 4⁴ και Μέρος V⁵ της Οδηγίας ΟΔ144-2007-01 του 2012 της ΕΚΚ ('η Οδηγία').
- iii. Μέρος III⁶ της Οδηγίας ΟΔ144-2007-02 του 2012.

Σε συνέχεια της έκδοσης του εγγράφου ESMA/2015/1886 – Κατευθυντήριες Γραμμές σχετικά με την αξιολόγηση των γνώσεων και της ικανότητας ('[οι Κατευθυντήριες Γραμμές](#)'), στις 17 Δεκεμβρίου 2015, και της ετοιμασίας για την εφαρμογή του εγγράφου από τις 3 Ιανουαρίου 2018, η ΕΚΚ ενθαρρύνει τις ΚΕΠΕΥ να λάβουν μέτρα για εφαρμογή των Κατευθυντήριων Γραμμών το συντομότερο δυνατόν.

¹ Φυσικά πρόσωπα (περιλαμβανομένων των συνδεδεμένων αντιπροσώπων) που παρέχουν σχετικές υπηρεσίες σε πελάτες για λογαριασμό της οντότητας

² Οργανωτικές Απαιτήσεις

³ Υποχρεώσεις επαγγελματικής συμπεριφοράς όταν παρέχονται υπηρεσίες σε πελάτες

⁴ Γενικές Οργανωτικές Απαιτήσεις

⁵ Εξωτερική Ανάθεση

⁶ Παροχή πληροφοριών σε υφιστάμενους και πιθανούς πελάτες

A. Σκοπός της Εγκυκλίου

1. Η παρούσα εγκύκλιος εφαρμόζεται στα πρόσωπα που επικοινωνούν με τους πελάτες της ΚΕΠΕΥ (πιθανούς και υφιστάμενους) με σκοπό να προωθήσουν τις υπηρεσίες και τα προϊόντα της ΚΕΠΕΥ και να παρέχουν πληροφορίες στους πελάτες σχετικές με τις επενδυτικές και παρεπόμενες υπηρεσίες και τα χρηματοοικονομικά μέσα που προσφέρει η ΚΕΠΕΥ (‘το Προσωπικό’).

Το Προσωπικό **δεν επιτρέπεται** να παρέχει επενδυτικές συμβουλές σε σχέση με τα χρηματοοικονομικά μέσα. Σε περίπτωση που η ΚΕΠΕΥ είναι αδειοδοτημένη για να παρέχει επενδυτικές συμβουλές, αυτές πρέπει να παρέχονται από εξουσιοδοτημένα και εξειδικευμένα πρόσωπα από το τμήμα που είναι αρμόδιο για αυτό.

2. Η παρούσα εγκύκλιος δεν εφαρμόζεται στα άτομα που **μόνο**:
 - i. Επικοινωνούν στους πελάτες που μπορούν να βρουν πληροφορίες ή κατευθύνουν τους πελάτες στο διαδικτυακό τόπο της ΚΕΠΕΥ για να βρουν σχετικές πληροφορίες που ο ίδιος ο πελάτης αναζητά.
 - ii. Παρέχουν (τεχνική) υποστήριξη στους πελάτες σε σχέση με την πλατφόρμα, το διαδικτυακό τόπο και τις διαδικασίες ανοίγματος λογαριασμού στην ΚΕΠΕΥ.
 - iii. Παρέχουν βοήθεια στο ανέβασμα (uploading) εγγράφων στην πλατφόρμα.
 - iv. Δέχονται τηλεφωνήματα πελατών και τα προωθούν στα αρμόδια τμήματα.
 - v. Ετοιμάζουν/παράγουν διαφημιστικό υλικό.
 - vi. Εκτελούν υποστηρικτικές υπηρεσίες.
 - vii. Παρέχουν άλλη παρόμοια εργασία.

B. Οργανωτικές απαιτήσεις για το Προσωπικό

3. Οι ΚΕΠΕΥ οφείλουν να διασφαλίζουν ότι το Προσωπικό κατέχει την απαραίτητη γνώση και ικανότητα για να συμμορφώνεται με τις σχετικές ρυθμιστικές και νομικές απαιτήσεις και με τα πρότυπα επαγγελματικής συμπεριφοράς. Το επίπεδο και ο βαθμός των γνώσεων και ικανοτήτων που αναμένεται να έχει το Προσωπικό να καθορίζεται από τις ΚΕΠΕΥ.

Το Προσωπικό πρέπει να κατέχει κατάλληλο επαγγελματικό προσόν και εμπειρία στην παροχή τέτοιων υπηρεσιών.

Κατάλληλο επαγγελματικό προσόν δύναται να θεωρηθεί η πιστοποίηση σύμφωνα με την Οδηγία της ΕΚΚ για την Πιστοποίηση Προσώπων και τα Μητρώα Πιστοποίησης ([ΚΔΠ 174/2015](#)) (π.χ. η επιτυχία στη βασική εξέταση και εγγραφή στο Δημόσιο Μητρώο).

4. Σε συνεχή βάση, οι ΚΕΠΕΥ οφείλουν να βεβαιώνονται ότι το Προσωπικό συνεχίζει να διαθέτει κατάλληλο επαγγελματικό προσόν και διατηρεί και αναβαθμίζει τις γνώσεις και ικανότητες του μέσω συνεχούς επαγγελματικής ανάπτυξης ή εκπαίδευσης για το κατάλληλο επαγγελματικό προσόν, καθώς επίσης και μέσω συγκεκριμένων προγραμμάτων εκπαίδευσης σχετικών με αυτόν τον τομέα.

5. Όταν μέλος του Προσωπικού δεν κατέχει τις απαραίτητες γνώσεις και ικανότητα, τότε δύναται να παρέχει τις σχετικές υπηρεσίες μόνο υπό επίβλεψη και για περιορισμένη χρονική περίοδο.
6. Οι ΚΕΠΕΥ οφείλουν να προσδιορίζουν σαφώς τις αρμοδιότητες και ευθύνες του Προσωπικού και να διασφαλίζουν ότι αυτό γνωρίζει, καταλαβαίνει και εφαρμόζει τις εσωτερικές πολιτικές και διαδικασίες της ΚΕΠΕΥ που έχουν σχεδιαστεί για να πετύχουν συμμόρφωση με τις σχετικές νομοθετικές απαιτήσεις.
7. Οι ΚΕΠΕΥ οφείλουν να διασφαλίζουν ότι οι αμοιβές του Προσωπικού συνάδουν με την Εγκύκλιο Ε138 της ΕΚΚ για τις πολιτικές και πρακτικές αποδοχών.
8. Οι ΚΕΠΕΥ οφείλουν να διασφαλίζουν ότι το Προσωπικό χρησιμοποιεί το πραγματικό του όνομα και όχι ψευδώνυμο και δεν δίνει ψευδείς πληροφορίες για τα πιστοποιητικά που κατέχει, κατά την επικοινωνία του με τους πελάτες.
9. Οι ΚΕΠΕΥ οφείλουν να καταρτίσουν ένα κείμενο πληροφοριών ή ένα πρότυπο συχνών απαντήσεων και ερωτήσεων που να καθορίζει τις πληροφορίες που δύνανται να απευθύνουν στους πελάτες. Το κείμενο/ πρότυπο εγκρίνεται από τη λειτουργία Συμμόρφωσης και το Διοικητικό Συμβούλιο και χρησιμοποιείται από το Προσωπικό.
10. 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/συμβουλευοντας τον πελάτη, π.χ. να επενδύσει ή/και να καταθέσει κεφάλαια, δεν εφαρμόζονται και δεν επιτρέπεται να εφαρμόζονται από το Προσωπικό, εφόσον αυτές δεν συνάδουν με τις πρόνοιες του άρθρου 36(1) του Νόμου.
11. Οι ΚΕΠΕΥ οφείλουν να θεσπίσουν, εφαρμόζουν και τηρούν κατάλληλες διαδικασίες/μηχανισμούς ελέγχου αξιολόγησης του Προσωπικού και λήψης μέτρων (π.χ. θέσπιση συστήματος προειδοποίησης, καταγραφή πιθανών τιμωρητικών ενεργειών, όπως επιβολής κυρώσεων ή/και απόλυσης του Προσωπικού), σε περίπτωση χαμηλής ή αρνητικής αξιολόγησης, ή/και διαπίστωσης ότι οι ενέργειες συγκεκριμένου μέλους του Προσωπικού έναντι των πελατών αντιβαίνουν τις πρόνοιες του Νόμου και της παρούσας εγκυκλίου.

Για παράδειγμα, σε περίπτωση που διαπιστωθεί ότι μέλος του Προσωπικού ασκούσε έντονες και συνεχείς πιέσεις σε ιδιώτη πελάτη να καταθέσει χρήματα ή/και να επενδύσει σε περίπλοκο μέσο ή παρείχε επενδυτική συμβουλή σε ιδιώτη πελάτη, η ΚΕΠΕΥ οφείλει να λάβει μέτρα εναντίον του προσώπου αυτού έτσι ώστε να διασφαλίσει ότι τέτοια συμπεριφορά δεν θα επαναληφθεί (π.χ. ενεργοποίηση του συστήματος προειδοποίησης, επιβολή κυρώσεων ή/και απόλυση του μέλους του Προσωπικού που έχει προβεί στις πιο πάνω ενέργειες).

Νοείται ότι οι εν λόγω διαδικασίες είναι γνωστές εκ των προτέρων στο προσωπικό.

Σε περίπτωση όπου ένα μέλος του προσωπικού έχει απολυθεί για σοβαρή παραβίαση των ρυθμιστικών/νομοθετικών απαιτήσεων, η ΚΕΠΕΥ οφείλει να παρέχει, στην ΕΚΚ, όλες τις πληροφορίες σχετικά με την εν λόγω απόλυση (μαζί με όλα τα σχετικά γεγονότα). Η ΕΚΚ ενδεχομένως να προβεί σε ενέργειες (όπως έκδοση ανακοίνωσης κατονομάζοντας το εν λόγω μέλος του Προσωπικού, επιβολή διοικητικών κυρώσεων, παραπομπή της υπόθεσης στο Γενικό Εισαγγελέα για πιθανή διάπραξη ποινικού αδικήματος, προσωρινή απαγόρευση άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας, αποθάρρυνση άλλων ΚΕΠΕΥ για πρόσληψη του εν λόγω προσώπου).

Γ. Γνώσεις και ικανότητα του Προσωπικού

12. Σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες Γραμμές, οι ΚΕΠΕΥ οφείλουν να διασφαλίζουν ότι το προσωπικό κατέχει την απαραίτητη γνώση και ικανότητα για να:

- i. Κατανοεί τα βασικά χαρακτηριστικά, τον κίνδυνο και τις ιδιαιτερότητες των χρηματοοικονομικών μέσων που διατίθενται μέσω της ΚΕΠΕΥ, συμπεριλαμβανομένων τυχόν γενικών φορολογικών επιπτώσεων⁷ 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. Κατανοεί 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. Κατανοεί τα χαρακτηριστικά και το εύρος των επενδυτικών ή παρεπόμενων υπηρεσιών.
- iv. Κατανοεί πως λειτουργούν οι αγορές και πως επηρεάζουν την αξία και την τιμολόγηση των χρηματοοικονομικών μέσων για τα οποία παρέχει πληροφορίες στους πελάτες.
- v. Κατανοεί την επίδραση των οικονομικών μεγεθών, εθνικών/περιφερειακών/παγκόσμιων γεγονότων στις αγορές και στην αξία των χρηματοοικονομικών μέσων για τα οποία παρέχει πληροφορίες.
- vi. Κατανοεί τη διαφορά μεταξύ παρελθουσών αποδόσεων και μελλοντικών σεναρίων απόδοσης, καθώς και τα όρια της πρόβλεψης για μελλοντικές αποδόσεις.

⁷ Οι γενικές φορολογικές επιπτώσεις αναφέρονται στην επενδυτική υπηρεσία ή το χρηματοοικονομικό μέσο ή / και τα έξοδα που συνδέονται με αυτό. Οι ΚΕΠΕΥ απαιτείται να δώσουν πληροφορίες σχετικά με όλους τους φόρους που καταβάλλονται μέσω αυτής, εφόσον οι φόροι αυτοί είναι μέρος του κόστους και των συναφών επιβαρύνσεων με την υπηρεσία ή το μέσο. Ως εκ τούτου, το Προσωπικό πρέπει να είναι σε θέση να κατανοεί πως λειτουργεί για παράδειγμα ένα συγκεκριμένο φορολογικό χαρακτηριστικό που σχετίζεται με το προϊόν. Ωστόσο, η απαίτηση για «κατανόηση των γενικών φορολογικών επιπτώσεων» δεν θεωρείται ως παροχή προσωπικής φορολογικής συμβουλής.

- vii. Κατανοεί 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. Κατανοεί συγκεκριμένες δομές της αγοράς για τα χρηματοοικονομικά μέσα για τα οποία παρέχει πληροφορίες για τους πελάτες και, όπου κρίνεται σκόπιμο, τους τόπους 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 των υπηρεσιών σε τρίτα πρόσωπα/παρόχους υπηρεσιών

- 13.** Οι υπηρεσίες που αναφέρονται στο Μέρος Α θεωρούνται ουσιώδεις ή σημαντικές επιχειρησιακές λειτουργίες της ΚΕΠΕΥ (παράγραφος 3 της Οδηγίας και, ως εκ τούτου, πρέπει να παρέχονται εσωτερικά, είτε από τα κεντρικά γραφεία της η ΚΕΠΕΥ είτε από υποκατάστημα της που βρίσκεται στη Δημοκρατία ή σε άλλο κράτος μέλος.
- 14.** Σε περίπτωση ανάθεσης των εν λόγω υπηρεσιών σε πάροχο υπηρεσιών εγκατεστημένο σε τρίτη χώρα, η ΚΕΠΕΥ είναι απίθανο ότι δύναται να αποδείξει στην ΕΚΚ ότι:
- i. Οι προϋποθέσεις που πρέπει να πληροί προκειμένου να λάβει και να διατηρήσει άδεια λειτουργίας δεν θίγονται (παράγραφος 16(1)(γ) της Οδηγίας).
 - ii. Δύναται να επιβλέπει αποτελεσματικά τις εργασίες που έχουν ανατεθεί (παράγραφος 16(3)(ε) της Οδηγίας).
 - iii. Η ΕΚΚ έχει αποτελεσματική πρόσβαση στις εγκαταστάσεις του παρόχου υπηρεσιών (παράγραφος 16(3)(ι) της Οδηγίας).
- Από την άλλη, η ΚΕΠΕΥ είναι πιθανόν να μπορεί να αποδείξει στην ΕΚΚ ότι οι πιο πάνω πρόνοιες δύναται να ικανοποιηθούν όταν ο παροχέας υπηρεσιών είναι εγκατεστημένος σε κράτος μέλος και:
- είτε κατέχει άδεια λειτουργίας δυνάμει της Ευρωπαϊκής Οδηγίας 2004/39/ΕΕ για τις αγορές χρηματοοικονομικών μέσων, ή
 - ενεργεί υπό την πλήρη και άνευ όρων ευθύνη της ΚΕΠΕΥ και είναι εγγεγραμμένος, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 40 του Νόμου (συνδεδεμένος αντιπρόσωπος).
- 15.** 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. E138) εφαρμόζονται πλήρως.
- 16.** Η Εγκύκλιος αυτή εφαρμόζεται πλήρως τόσο στον παροχέα υπηρεσιών όσο και στο προσωπικό του.

17. Η ΕΚΚ τονίζει ιδιαίτερα την υποχρέωση της ΚΕΠΕΥ να εποπτεύει και να επιβλέπει αποτελεσματικά τις εργασίες 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.

Ε. Παρακολούθηση του Προσωπικού – Λειτουργία Συμμόρφωσης

18. Οι ΚΕΠΕΥ οφείλουν να διασφαλίζουν ότι η λειτουργία συμμόρφωσης έχει επαρκείς πόρους και άμεση πρόσβαση σε όλες τις σχετικές πληροφορίες για να παρακολουθεί τακτικά τις εργασίες του Προσωπικού και να αξιολογεί τις γνώσεις και την εμπειρία του.

Η εν λόγω παράγραφος ισχύει επίσης και στις περιπτώσεις όπου οι εργασίες ανατίθενται σε παροχέα υπηρεσιών.

19. 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.
20. Για σκοπούς αποτελεσματικότερης αξιολόγησης των εργασιών του Προσωπικού, ο λειτουργός συμμόρφωσης οφείλει, μεταξύ άλλων, να περιλάβει στο πρόγραμμα εργασίας/παρακολούθησης του, την αξιολόγηση, σε τακτική βάση, τηλεφωνικών συνδιαλέξεων μεταξύ του Προσωπικού και πελατών της ΚΕΠΕΥ.
21. 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

22. 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.
23. Όλες οι ΚΕΠΕΥ καλούνται όπως:
- i. Επανεξετάσουν τις πολιτικές και διαδικασίες τους και διασφαλίσουν ότι συμμορφώνονται πλήρως με τις πρόνοιες της παρούσας εγκυκλίου.
 - ii. Διασφαλίσουν ότι το υφιστάμενο Προσωπικό κατέχει τις απαραίτητες γνώσεις και ικανότητα.
 - iii. Προβούν, όπου απαιτείται, άμεσα και άνευ καθυστέρησης, σε διορθωτικά μέτρα για σκοπούς συμμόρφωσης με την παρούσα εγκύκλιο.
 - iv. 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 εντός περιόδου τριών μηνών από την ημερομηνία της παρούσας εγκυκλίου (2 Μαΐου 2017).

Με εκτίμηση

Δήμητρα Καλογήρου

Πρόεδρος Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς Κύπρου