
ΠΡΟΣ : Κυπριακές Επιχειρήσεις Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών
ΑΠΟ : Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ : 5 Μαρτίου 2012
ΑΡ. ΕΓΚΥΚΛΙΟΥ : ΕΓ144-2012-05
ΑΡ. ΦΑΚΕΛΟΥ : Ε.Κ. 6.1.14
ΘΕΜΑ : Αντιμετώπιση καταγγελιών/παραπόνων των πελατών ΚΕΠΕΥ

Η Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς (η 'Επιτροπή') επιθυμεί, με την παρούσα εγκύκλιο, να υπενθυμίσει τις Κυπριακές Επιχειρήσεις Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών ('οι ΚΕΠΕΥ') για την υποχρέωση τους να εφαρμόζουν διαδικασίες αντιμετώπισης καταγγελιών/ παραπόνων πελατών. Ειδικότερα:

1. Η παράγραφος 13 της Οδηγίας ΟΔ144-2007-01 του 2011 για τις προϋποθέσεις χορήγησης άδειας λειτουργίας και λειτουργίας ΚΕΠΕΥ αναφέρει ότι «*Η ΚΕΠΕΥ οφείλει να θεσπίζει, να εφαρμόζει και να διατηρεί αποτελεσματικές και διαφανείς διαδικασίες για την κατάλληλη και άμεση αντιμετώπιση των καταγγελιών ή παραπόνων που λαμβάνονται από υφιστάμενους ή πιθανούς ιδιώτες πελάτες και να τηρεί αρχείο για κάθε καταγγελία, καθώς και για τα μέτρα που λήφθηκαν για την επίλυση του σχετικού προβλήματος*».
2. Οι διαδικασίες αντιμετώπισης καταγγελιών/παραπόνων πελατών που θεσπίζει, εφαρμόζει και διατηρεί μια ΚΕΠΕΥ θα πρέπει:
 - i. να είναι απλές και κατανοητές,
 - ii. να διασφαλίζουν ότι οι παραπονούμενοι πελάτες αντιμετωπίζονται δίκαια,
 - iii. να είναι αποτελεσματικές και να βοηθούν στην επίλυση των καταγγελιών/παραπόνων,
 - iv. να διασφαλίζουν δίκαιο αποτέλεσμα.
3. Οι διευθετήσεις για υποβολή καταγγελιών/παραπόνων, που έχει θεσπίσει η ΚΕΠΕΥ, θα πρέπει να είναι γνωστές και εύκολα προσβάσιμες στους πελάτες.
4. Οι εν λόγω διαδικασίες θα πρέπει να περιέχονται στον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας της ΚΕΠΕΥ.
5. Η αντιμετώπιση των καταγγελιών/ παραπόνων των πελατών πρέπει να γίνεται χωρίς υπαίτια καθυστέρηση, λαμβανομένης υπόψη της σοβαρότητας της καταγγελίας ή παραπόνου και της έκτασης των οικονομικών επιπτώσεων που απορρέουν από το περιεχόμενο του παραπόνου, τόσο για τον πελάτη όσο και για την ΚΕΠΕΥ.

6. Η ΚΕΠΕΥ οφείλει να εξετάζει όλες τις καταγγελίες ή παράπονα που λαμβάνει από τους πελάτες της και να τους ενημερώνει για το αποτέλεσμα.
7. Η ΚΕΠΕΥ τηρεί αρχείο καταγγελιών/παραπόνων στο οποίο περιέχονται όλες οι πληροφορίες και τα έγγραφα που αφορούν οι υποβαλλόμενες καταγγελίες/παράπονα των πελατών, καθώς επίσης και η τελική έκβαση αυτών.

Με εκτίμηση

Δήμητρα Καλογήρου
Πρόεδρος Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς