

## Αριθμός 502

## Ο ΠΕΡΙ ΤΩΝ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΤΥΠΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ ΣΥΛΛΟΓΙΚΩΝ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ ΝΟΜΟΣ ΤΟΥ 2012

## Οδηγία ΟΔ78-2012-03(Α)

Της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς όσον αφορά την οργάνωση, τη δομή και την άσκηση επιχειρηματικής δραστηριότητας των Εταιριών Διαχείρισης, τις συγκρούσεις συμφερόντων και τη διαχείριση κινδύνων στον τομέα της συλλογικής διαχείρισης, καθώς και το περιεχόμενο της συμφωνίας μεταξύ του Θεματοφύλακα και της Εταιρίας Διαχείρισης

(Τροποποιητική της Οδηγίας ΟΔ78-2012-03)

Η Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς, ασκώντας την εξουσία που της παρέχει το άρθρο 141 του περί των Ανοικτού Τύπου Οργανισμών Συλλογικών Επενδύσεων Νόμο του 2012, εκδίδει την ακόλουθη Οδηγία:

- |   |    |   |      |  |
|---|----|---|------|--|
| Συνοπτικός τίτλος                                     | 1. | <p>Η παρούσα Οδηγία θα αναφέρεται ως η Οδηγία ΟΔ78-2012-03(Α) του 2012 για την οργάνωση, τη δομή και την άσκηση επιχειρηματικής δραστηριότητας των Εταιριών Διαχείρισης, τις συγκρούσεις συμφερόντων και τη διαχείριση κινδύνων στον τομέα της συλλογικής διαχείρισης, καθώς και το περιεχόμενο της συμφωνίας μεταξύ του Θεματοφύλακα και της Εταιρίας Διαχείρισης, η οποία τροποποιεί την Οδηγία ΟΔ78-2012-03(Α) του 2012 για την οργάνωση, τη δομή και την άσκηση επιχειρηματικής δραστηριότητας των Εταιριών Διαχείρισης, τις συγκρούσεις συμφερόντων και τη διαχείριση κινδύνων στον τομέα της συλλογικής διαχείρισης, καθώς και το περιεχόμενο της συμφωνίας μεταξύ του Θεματοφύλακα και της Εταιρίας Διαχείρισης.</p> |      |  |
| Κ.Δ.Π. 370/2012                                       |    |   |      |  |
| Τροποποίηση της παραγράφου 5 της Οδηγίας ΟΔ78-2012-03 | 2. | <p>Προστίθεται καινούρια παράγραφος 5Α μετά την υφιστάμενη παράγραφο 5 ως ακολούθως:</p>  |      |  |
|   |    | Παράπονα / Καταγγελίες  | «5Α. | <p>(1) Για σκοπούς συμμόρφωσης με τις πρόνοιες της παραγράφου 5(4) και της παρούσης παραγράφου:</p> <p>«παραπονούμενος» σημαίνει οποιοδήποτε πρόσωπο, φυσικό ή νομικό, το οποίο δικαιούται να υποβάλει παράπονο σε Εταιρεία Διαχείρισης και έχει ήδη υποβάλει παράπονο.</p> <p>«παράπονο/καταγγελία» σημαίνει δήλωση δυσaréσκειας απευθυνόμενη σε Εταιρεία Διαχείρισης από παραπονούμενο, σε σχέση με την παροχή υπηρεσιών και δραστηριοτήτων της Εταιρείας Διαχείρισης.</p>   |
|   |    |   |      | <p>(2) Η Εταιρεία Διαχείρισης οφείλει:</p> <p>(α) Να εφαρμόζει πολιτική διαχείρισης παραπόνων, η οποία πολιτική πρέπει να καθορίζεται και να υποστηρίζεται από τα ανώτερα διοικητικά στελέχη και το διοικητικό συμβούλιο της Εταιρείας Διαχείρισης, τα οποία πρέπει επίσης να φέρουν την ευθύνη για την εφαρμογή της πολιτικής και για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης προς αυτήν.</p> <p>(β) Να διασφαλίζει ότι η πολιτική διαχείρισης παραπόνων περιέχεται και καταγράφεται στον Εσωτερικό Κανονισμό αυτής.</p> <p>(γ) Να διασφαλίζει ότι η πολιτική διαχείρισης παραπόνων είναι διαθέσιμη σε όλο το αρμόδιο προσωπικό της εταιρείας μέσω κατάλληλων εσωτερικών καναλιών επικοινωνίας.</p> |
|   |    |   |      | <p>(3) Η Εταιρεία Διαχείρισης οφείλει να διαθέτει λειτουργία διαχείρισης παραπόνων, η οποία να δίνει τη</p>  |

δυνατότητα διερεύνησης των παραπόνων με δίκαιο τρόπο και πιθανές συγκρούσεις συμφερόντων να εντοπίζονται και να περιορίζονται.

- (4) Η Εταιρεία Διαχείρισης οφείλει να καταχωρεί σε εσωτερικό αρχείο το συντομότερο δυνατό, τα παράπονα που λαμβάνει με προσήκοντα τρόπο.
- (5) Η Εταιρεία Διαχείρισης οφείλει να παρέχει στην Επιτροπή πληροφορίες για τα παράπονα που λαμβάνει και το χειρισμό τους μέσω του Εντύπου Ε78-2012-11. Το εν λόγω Έντυπο υποβάλλεται σε ηλεκτρονική μορφή στην Επιτροπή σε τριμηνιαία βάση και οι λεπτομέρειες/ημερομηνίες υποβολής του θα καθοριστούν με εγκύκλιο της Επιτροπής.
- (6) Η Εταιρεία Διαχείρισης οφείλει να αναλύει, σε συνεχή βάση, τα δεδομένα που αφορούν το χειρισμό παραπόνων, έτσι ώστε να διασφαλίζει τον εντοπισμό και την αντιμετώπιση τυχόν επαναλαμβανόμενων ή συστημικών προβλημάτων και πιθανούς νομικούς και λειτουργικούς κινδύνους, για παράδειγμα:
- (α) αναλύοντας τις αιτίες των επιμέρους παραπόνων, ώστε να εντοπίζει γενεσιουργές αιτίες κοινές ανά τύπο παραπόνου,
  - (β) εξετάζοντας εάν οι προαναφερθείσες γενεσιουργές αιτίες επηρεάζουν ενδεχομένως και άλλες διαδικασίες ή χρηματοοικονομικά μέσα, περιλαμβανομένων εκείνων, στα οποία δεν αναφέρεται ευθέως κάποιο παράπονο, και
  - (γ) διορθώνοντας τις προαναφερθείσες γενεσιουργές αιτίες, όπου αυτό κρίνεται εύλογο.
- (7) Η Εταιρεία Διαχείρισης οφείλει:
- (α) Κατόπιν σχετικού αιτήματος ή κατά την επιβεβαίωση της παραλαβής κάθε παραπόνου, να παρέχει γραπτές πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία χειρισμού των παραπόνων, την οποία εφαρμόζει.
  - (β) Να δημοσιεύει, με τρόπο εύκολα προσβάσιμο, αναλυτικές πληροφορίες για τη διαδικασία χειρισμού παραπόνων που εφαρμόζει, πχ σε διαφημιστικά έντυπα, φυλλάδια, συμβάσεις ή μέσω του διαδικτυακού της τόπου.
  - (γ) Να παρέχει σαφείς, ακριβείς και επικαιροποιημένες πληροφορίες για τη διαδικασία χειρισμού παραπόνων, στις οποίες περιλαμβάνονται:
    - (i) Πληροφορίες για τον τρόπο υποβολής παραπόνων (π.χ. το είδος των πληροφοριών που πρέπει να παρέχει ο παραπονούμενος, τα στοιχεία ταυτότητας και επικοινωνίας του ατόμου ή του τμήματος προς το οποίο πρέπει να απευθύνει το παράπονο),
    - (ii) η διαδικασία που ακολουθείται κατά το χειρισμό του παραπόνου (π.χ. πότε επιβεβαιώνεται η παραλαβή του παραπόνου και της καταγγελίας, ενδεικτικά χρονοδιαγράμματα εξέτασης, τη

N.84(I)/2010

δυνατότητα, αναλόγως της περίπτωσης, να αποταθεί στην Επιτροπή, στον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο βάση του περί της Σύστασης και Λειτουργίας του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης Νόμου ή σε μηχανισμό εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, ή στα αρμόδια δικαστήρια κ.λπ.).

- (δ) Να ενημερώνει τον παραπονούμενο για την πορεία χειρισμού του παραπόνου.
- (8) Σε περίπτωση λήψης παραπόνου, η Εταιρεία Διαχείρισης οφείλει:
  - (α) Να μεριμνά για τη συλλογή και τη διερεύνηση όλων των σχετικών αποδεικτικών στοιχείων και των πληροφοριών που αφορούν το παράπονο.
  - (β) Να διεξάγει επικοινωνία σε απλή και κατανοητή γλώσσα.
  - (γ) Να απαντά χωρίς περιττές καθυστερήσεις. Όταν δεν είναι δυνατή η παροχή απάντησης εντός εύλογου χρόνου, η Εταιρεία Διαχείρισης οφείλει να ενημερώνει τον παραπονούμενο για τους λόγους της καθυστέρησης και να αναφέρει το χρονικό διάστημα εντός του οποίου είναι πιθανό να ολοκληρωθεί η έρευνά της.
  - (δ) Σε περίπτωση λήψης οριστικής απόφασης, η οποία δεν ικανοποιεί πλήρως το αίτημα του παραπονούμενου, να ενημερώνει γραπτώς τον παραπονούμενο με εμπειριστατωμένη αιτιολόγηση της θέση της και να του αναφέρει ρητώς ότι έχει την επιλογή να εμμείνει στο παράπονό του μέσω άλλων οδών αναλόγως της περίπτωσης, π.χ. στην Επιτροπή, στον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο, σε μηχανισμό εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, ή στα αρμόδια δικαστήρια.»

Έναρξη ισχύος 3. Η παρούσα Οδηγία ισχύει από τη δημοσίευσή της στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας.