
ΠΡΟΣ : Κυπριακές Επιχειρήσεις Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών

ΑΠΟ : Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ : 11 Απριλίου 2017

ΑΡ. ΕΓΚΥΚΛΙΟΥ : Ε198

ΘΕΜΑ : Αλλαγές στο έντυπο υποβολής παραπόνων (Έντυπο ΧΧ_γγγγmmdd_T144-002-01)

Η Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς Κύπρου (η «ΕΚΚ») επιθυμεί σε συνέχεια της εγκυκλίου υπ' αριθμόν Ε0100, να ενημερώσει τις Κυπριακές Επιχειρήσεις Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών (οι «ΚΕΠΕΥ») ότι το έντυπο συλλογής παραπόνων (Έντυπο ΧΧ_γγγγmmdd_T144-002-01) θα αναθεωρηθεί, αρχής γενομένης από τον Απρίλιο του 2017. Η αναθεώρηση αποσκοπεί στην υιοθέτηση αλλαγών που έχει κάνει η Ευρωπαϊκή Αρχή Κινητών Αξιών και Αγορών («ΕΑΚΑΑ»), σε σχέση με την κατηγοριοποίηση των παραπόνων και στην αποκόμιση πληρέστερης εικόνας αναφορικά με τις ενέργειες στις οποίες προβαίνουν οι ΚΕΠΕΥ, στα πλαίσια των εποπτικών αρμοδιοτήτων της ΕΚΚ.

A. Αλλαγές

Το Έντυπο που θα συμπληρώνεται από τις ΚΕΠΕΥ σε σχέση με τα παράπονα που υποβλήθηκαν σε αυτές από την 1^η Απριλίου 2017 και έπειτα, θα περιλαμβάνει επιπρόσθετα:

1. Πεδίο στο οποίο η εκάστοτε ΚΕΠΕΥ θα αναφέρει κατά πόσο έχει λάβει παράπονα πελατών κατά την υπό αναφορά περίοδο. Οι ΚΕΠΕΥ που δεν έχουν λάβει παράπονα κατά την υπό αναφορά περίοδο, θα επιλέγουν «Όχι» και θα υποβάλλουν το Έντυπο χωρίς να συμπληρώνουν οτιδήποτε περαιτέρω.
2. Πεδίο στο οποίο η εκάστοτε ΚΕΠΕΥ θα αναφέρει τον αριθμό των πελατών της (οι οποίοι προέβηκαν τουλάχιστον σε μία συναλλαγή κατά τους τελευταίους έξι μήνες) κατά το τέλος της υπό αναφορά περιόδου.
3. Την ακόλουθη κατηγορία παραπόνων (complaint cause): «*issue in relation to investor's withdrawal of investor's funds*». Οι ΚΕΠΕΥ θα πρέπει να κατατάσσουν σε αυτήν την κατηγορία οποιοδήποτε παράπονο σχετίζεται καθ' οιονδήποτε τρόπο με απόσυρση χρημάτων πελατών, συμπεριλαμβανομένων των περιπτώσεων που προκύπτει οποιαδήποτε διαφωνία μεταξύ του πελάτη και της ΚΕΠΕΥ αναφορικά με

το ποσό που δικαιούται ο πελάτης να αποσύρει από τον επενδυτικό του λογαριασμό. Συνεπώς οι εν λόγω καταγγελίες δε θα καταχωρούνται πλέον στην κατηγορία «*Terms of Contracts/Fees/Charges*», η οποία θα παραμείνει και θα καταχωρούνται σε αυτήν **μόνο** παράπονα που αφορούν **συγκεκριμένα** σε συμβατικές πρόνοιες και τέλη.

4. Στήλη στην οποία θα καταχωρείται η ημερομηνία κατά την οποία έλαβε χώρα το γεγονός, στο οποίο αφορά το παράπονο του πελάτη.
5. Στήλη στην οποία θα καταχωρείται το ποσό που καταβλήθηκε στον επενδυτή, σε περίπτωση που το παράπονό του επιλύθηκε (settlement amount).

Το έντυπο XX_γγγγmmdd_T144-002-01, θα το βρείτε εδώ:

<http://www.cysec.gov.cy/legislation/services-markets/epey/FORMS/42290/>

B. Έναρξη Ισχύος

Οι ΚΕΠΕΥ θα πρέπει να αρχίσουν να τηρούν τα δεδομένα που αναφέρονται στο Μέρος Α, από την 1^η Απριλίου 2017. Δηλαδή, οι ΚΕΠΕΥ οφείλουν να υποβάλουν το πρώτο Έντυπο με τις επιπρόσθετες πληροφορίες μέχρι τις 5 Μαΐου 2017.

Σημειώνεται ότι η ΕΑΚΑΑ έχει δημιουργήσει υποκατηγορίες παραπόνων για κάποιες εκ των υφισταμένων κατηγοριών, τις οποίες στην παρούσα φάση η ΕΚΚ επεξεργάζεται. Συνεπώς ενδέχεται να υπάρξει δεύτερη φάση αλλαγών κατά την οποία θα προστεθούν οι εν λόγω υποκατηγορίες. Νοείται ότι θα δοθεί ο κατάλληλος χρόνος για την έναρξη υποβολής στοιχείων σε σχέση με τις εν λόγω υποκατηγορίες.

Με εκτίμηση

Δήμητρα Καλογήρου
Πρόεδρος Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς