

Η πιο κάτω Κατευθυντήριες Γραμμές επανεκδίδονται ως Εγκύκλιος Ε028 για σκοπούς ορθής αρχειοθέτησης



Κατευθυντήριες Γραμμές ΚΓ-ΕΠΕΥ-04

Κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με ορισμένες πτυχές των απαιτήσεων καταλληλότητας

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

I.	Εισαγωγή – Σχετική Νομοθεσία
II.	Ορισμοί
III.	Πεδίο εφαρμογής
IV.	Σκοπός
V.	Κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με ορισμένες πτυχές των απαιτήσεων καταλληλότητας που προβλέπονται στο Νόμο
V.I	Παροχή πληροφόρησης στους πελάτες σχετικά με την αξιολόγηση της καταλληλότητας
V.II	Αναγκαίες ρυθμίσεις για την κατανόηση των πελατών και των επενδύσεων
V.III	Προσόντα του προσωπικού των Επιχειρήσεων Επενδύσεων
V.IV	Έκταση των πληροφοριών που συλλέγονται σχετικά με τους πελάτες
V.V	Αξιοπιστία των πληροφοριών που αφορούν τους πελάτες
V.VI	Επικαιροποίηση των πληροφοριών που αφορούν τους πελάτες
V.VII	Πληροφορίες πελάτη που είναι νομικά πρόσωπα ή ομάδες
V.VIII	Αναγκαίες ρυθμίσεις για τη διασφάλιση της καταλληλότητας μιας επένδυσης

	V.IX	Τήρηση αρχείων
--	------	----------------

I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ – ΣΧΕΤΙΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ

1. Το άρθρο 36(1) του περί Επενδυτικών Υπηρεσιών και Δραστηριοτήτων και Ρυθμιζόμενων Αγορών Νόμου, ως εκάστοτε ισχύει (εφεξής καλούμενος ως ‘ο Νόμος’) αναφέρει ότι *«Η ΚΕΠΕΥ οφείλει, κατά την παροχή επενδυτικών και παρεπομένων υπηρεσιών σε πελάτες, να ενεργεί δίκαια, με εντιμότητα και επαγγελματισμό, ώστε να εξυπηρετεί με τον καλύτερο τρόπο τα συμφέροντα των πελατών της και να συμμορφώνεται ιδίως με τις κατωτέρω αρχές:*

(α) ...

(β) η ΚΕΠΕΥ οφείλει να παρέχει στους πελάτες ή στους πιθανούς της πελάτες κατάλληλη πληροφόρηση σε κατανοητή μορφή σχετικά με:

(i) την ΚΕΠΕΥ και τις υπηρεσίες της,

(ii) τα χρηματοοικονομικά μέσα και τις προτεινόμενες επενδυτικές στρατηγικές, περιλαμβανομένων κατάλληλης καθοδήγησης και προειδοποιήσεων σχετικά με τους κινδύνους που συνδέονται με τις επενδύσεις στα εν λόγω μέσα ή με την υιοθέτηση των εν λόγω επενδυτικών στρατηγικών,

(iii) τους τόπους εκτέλεσης,

(iv) το κόστος και άλλες συνδεόμενες επιβαρύνσεις,

ώστε να είναι ευλόγως σε θέση να κατανοούν τη φύση και τους κινδύνους της προσφερόμενης επενδυτικής υπηρεσίας και του συγκεκριμένου τύπου του προτεινόμενου χρηματοοικονομικού μέσου και, ως εκ τούτου, να λαμβάνουν επενδυτικές αποφάσεις με επίγνωση· οι πληροφορίες αυτές δύναται να παρέχονται σε τυποποιημένη μορφή·

(γ) η ΚΕΠΕΥ οφείλει, όταν παρέχει επενδυτικές συμβουλές ή διαχειρίζεται χαρτοφυλάκια πελατών, να αντλεί τις αναγκαίες πληροφορίες σχετικά με τη γνώση και την πείρα του πελάτη ή του πιθανού πελάτη στον επενδυτικό τομέα σε σχέση με το συγκεκριμένο τύπο χρηματοοικονομικού μέσου ή υπηρεσίας, καθώς και σχετικά με την οικονομική κατάσταση και τους επενδυτικούς του

στόχους ώστε να του συστήσει τις επενδυτικές υπηρεσίες και τα χρηματοοικονομικά μέσα που είναι κατάλληλα για την περίπτωση του·

(δ) ...».

2. Η Παράγραφος 14 της Οδηγίας ΟΔ144-2007-02 του 2012 της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς για την Επαγγελματική Συμπεριφορά των Επιχειρήσεων Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών και των Απασχολούμενων σε Αυτές Φυσικών Προσώπων (εφεξής καλούμενη ως η **‘Οδηγία 2’**) αναφέρει ότι: *«(1) Η ΕΠΕΥ λαμβάνει από τους υφιστάμενους ή πιθανούς πελάτες τέτοιες πληροφορίες που της είναι απαραίτητες προκειμένου να κατανοήσει τα βασικά δεδομένα του πελάτη και να σχηματίσει εύλογα την πεποίθηση, λαμβάνοντας δεόντως υπόψη τη φύση και την έκταση της παρεχόμενης υπηρεσίας, ότι η κάθε συγκεκριμένη συναλλαγή που διενεργείται στο πλαίσιο παροχής της υπηρεσίας διαχείρισης χαρτοφυλακίου ή που συστήνεται στο πλαίσιο παροχής της υπηρεσίας επενδυτικών συμβουλών, πληροί τα ακόλουθα κριτήρια:*

(α) είναι σύμφωνη με τους επενδυτικούς στόχους του συγκεκριμένου πελάτη·

(β) είναι τέτοια ώστε ο πελάτης να μπορεί οικονομικά να επωμισθεί το βάρος κάθε σχετικού επενδυτικού κινδύνου συμβατού με τους επενδυτικούς του στόχους·

(γ) είναι τέτοια ώστε ο πελάτης, με την αναγκαία πείρα και τις απαιτούμενες γνώσεις που διαθέτει, να μπορεί να κατανοήσει τους κινδύνους που συνεπάγεται η συναλλαγή ή η διαχείριση του χαρτοφυλακίου του.

(2) Σε περίπτωση που ΕΠΕΥ παρέχει επενδυτική υπηρεσία σε επαγγελματία πελάτη, δύναται να θεωρήσει ότι για τα προϊόντα, τις συναλλαγές και τις υπηρεσίες για τις οποίες έχει ενταχθεί στην κατηγορία αυτή, ο πελάτης διαθέτει το απαιτούμενο επίπεδο πείρας και γνώσεων για τους σκοπούς της υποπαραγράφου (1)(γ).

Όταν η επενδυτική υπηρεσία συνίσταται στην παροχή επενδυτικών συμβουλών σε επαγγελματία πελάτη που υπάγεται στις διατάξεις του Μέρους Α του Δεύτερου Παραρτήματος του Νόμου, η ΕΠΕΥ δύναται να θεωρήσει για τους σκοπούς της υποπαραγράφου (1)(β) ότι ο πελάτης είναι ικανός από οικονομική άποψη να αναλάβει κάθε σχετικό επενδυτικό κίνδυνο συμβατό με τους επενδυτικούς του στόχους.

(3) Στις πληροφορίες σχετικά με την οικονομική κατάσταση υφιστάμενου ή πιθανού πελάτη περιλαμβάνονται, όπου αυτό έχει εφαρμογή, πληροφορίες σχετικά με την πηγή και το ύψος των τακτικών του εισοδημάτων, τα περιουσιακά του στοιχεία, περιλαμβανομένων των ρευστών του διαθεσίμων, τις επενδύσεις και τα ακίνητά του, καθώς και πληροφορίες σχετικά με τις τακτικές οικονομικές του υποχρεώσεις.

(4) Στις πληροφορίες σχετικά με τους επενδυτικούς στόχους υφιστάμενου ή πιθανού πελάτη περιλαμβάνονται, όπου αυτό έχει εφαρμογή, πληροφορίες σχετικά με το χρονικό διάστημα κατά το οποίο ο πελάτης επιθυμεί να διατηρήσει την επένδυση, τις προτιμήσεις του όσον αφορά την ανάληψη κινδύνου, το προφίλ κινδύνου του και τους σκοπούς της επένδυσης.

(5) Όταν, κατά την παροχή της επενδυτικής υπηρεσίας των επενδυτικών συμβουλών ή της διαχείρισης χαρτοφυλακίου, η ΕΠΕΥ δεν λαμβάνει τις πληροφορίες που απαιτούνται βάσει του άρθρου 36(1)(γ) του Νόμου, τότε δεν συστήνει επενδυτικές υπηρεσίες ή χρηματοοικονομικά μέσα στον συγκεκριμένο υφιστάμενο ή πιθανό πελάτη.»

3. Η Παράγραφος 16 της Οδηγίας 2 αναφέρει ότι «(1) Η ΕΠΕΥ διασφαλίζει ότι οι πληροφορίες σχετικά με τις γνώσεις και την πείρα υφιστάμενου ή πιθανού πελάτη στον τομέα των επενδύσεων περιλαμβάνουν τα στοιχεία που αναφέρονται κατωτέρω, στο μέτρο που είναι κατάλληλα για τη φύση του πελάτη, το είδος και την έκταση της υπηρεσίας που θα παρασχεθεί και τον προβλεπόμενο τύπο προϊόντος ή συναλλαγής, περιλαμβανομένης της πολυπλοκότητάς τους και των κινδύνων που συνεπάγονται:

(α) τα είδη των υπηρεσιών, των συναλλαγών και των χρηματοοικονομικών μέσων με τα οποία είναι εξοικειωμένος ο πελάτης·

(β) το είδος, τον όγκο και τη συχνότητα των συναλλαγών του πελάτη σε χρηματοοικονομικά μέσα και την περίοδο εντός της οποίας πραγματοποιήθηκαν·

(γ) το μορφωτικό επίπεδο και το επάγγελμα ή συναφές προηγούμενο επάγγελμα του υφιστάμενου ή πιθανού πελάτη.

(2) Η ΕΠΕΥ δεν ενθαρρύνει έναν υφιστάμενο ή πιθανό πελάτη να μην παράσχει τις πληροφορίες που απαιτούνται για τους σκοπούς του άρθρου 36(1)(γ) και (δ) του Νόμου.

(3) Η ΕΠΕΥ δύναται να βασίζεται στις πληροφορίες που παρέχουν υφιστάμενοι ή πιθανοί πελάτες της, εκτός εάν γνωρίζει ή όφειλε να γνωρίζει ότι αυτές είναι προφανώς ξεπερασμένες, ανακριβείς ή ελλιπείς.»

II. ΟΡΙΣΜΟΙ

4. Για τους σκοπούς του παρόντος εγγράφου, οι όροι που ακολουθούν έχουν την έννοια που τους δίδεται με τον ορισμό που παρατίθεται κατωτέρω. Όροι που χρησιμοποιούνται στις κατευθυντήριες γραμμές και δεν ερμηνεύονται διαφορετικά, έχουν την έννοια που τους αποδίδεται στο Νόμο.

«Επιχείρηση Επενδύσεων» σημαίνει την Κυπριακή Επιχείρηση Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών (ΚΕΠΕΥ), όπως ορίζεται στο άρθρο 2(1) του περί Επενδυτικών Υπηρεσιών και Δραστηριοτήτων και Ρυθμιζόμενων Αγορών Νόμου, και την Εταιρεία Διαχείρισης¹, όπως ορίζεται στο άρθρο 2(1) του περί Ανοικτού Τύπου Οργανισμών Συλλογικών Επενδύσεων Νόμου.

«Οδηγία 1» σημαίνει την Οδηγία ΟΔ144-2007-01 του 2012 της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς για τις προϋποθέσεις χορήγησης άδειας και λειτουργίας ΚΕΠΕΥ»

5. Οι κατευθυντήριες γραμμές δεν διατυπώνουν ρητές υποχρεώσεις. Για το λόγο αυτό, χρησιμοποιείται συχνά η έκφραση «θα πρέπει». Ωστόσο, όταν πρόκειται για απαίτηση/υποχρέωση του Νόμου χρησιμοποιούνται οι λέξεις «πρέπει» ή «απαιτούνται».

III. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

¹ Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές εφαρμόζονται σε Εταιρείες Διαχείρισης μόνον όταν παρέχουν τις επενδυτικές υπηρεσίες διαχείρισης χαρτοφυλακίων ιδιωτών πελατών ή επενδυτικών συμβουλών (άρθρο 109(4)(α), (β) και (6) του περί Ανοικτού Τύπου Οργανισμών Συλλογικών Επενδύσεων Νόμου).

6. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές εφαρμόζονται από τις Επιχειρήσεις Επενδύσεων.
7. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές εφαρμόζονται κατά την παροχή των ακόλουθων επενδυτικών υπηρεσιών, οι οποίες απαριθμούνται στο Μέρος Ι του Τρίτου Παραρτήματος του Νόμου:
 - α) παροχή επενδυτικών συμβουλών,
 - β) διαχείριση χαρτοφυλακίων.
8. Παρότι οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές αφορούν κυρίως περιπτώσεις στις οποίες οι επενδυτικές υπηρεσίες της ανωτέρω παραγράφου παρέχονται σε ιδιώτες πελάτες, ωστόσο πρέπει να θεωρείται ότι, στο βαθμό που είναι συναφείς, ισχύουν και στις περιπτώσεις όπου οι επενδυτικές υπηρεσίες παρέχονται σε επαγγελματίες πελάτες (το άρθρο 36(1) του Νόμου δεν κάνει διάκριση μεταξύ ιδιωτών και επαγγελματιών πελατών).
9. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές τίθενται σε ισχύ δύο (2) μήνες από την ανάρτησή τους στο διαδικτυακό τόπο της Επιτροπής.

IV. ΣΚΟΠΟΣ

10. Σκοπός των παρούσων κατευθυντήριων γραμμών είναι να αποσαφηνισθεί η εφαρμογή ορισμένων πτυχών των απαιτήσεων καταλληλότητας που προβλέπονται στο Νόμο, ώστε να διασφαλίζεται κοινή, ομοιόμορφη και συνεπής εφαρμογή του άρθρου 36(1)(γ) του Νόμου και των παραγράφων 14 και 16 της Οδηγίας 2.
11. Η Επιτροπή προσδοκά ότι οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές θα προάγουν περαιτέρω τη σύγκλιση ως προς την ερμηνεία των απαιτήσεων καταλληλότητας που προβλέπονται στο Νόμο, δίνοντας έμφαση σε ορισμένα σημαντικά ζητήματα και αναδεικνύοντας με τον τρόπο αυτό την αξία των υφιστάμενων

απαιτήσεων. Οι Επιχειρήσεις Επενδύσεων καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για να συμμορφώνονται με τις κατευθυντήριες γραμμές.

V. ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΓΡΑΜΜΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΟΡΙΣΜΕΝΕΣ ΠΤΥΧΕΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑΣ ΠΟΥ ΠΡΟΒΛΕΠΟΝΤΑΙ ΣΤΟ ΝΟΜΟ

V.I Παροχή πληροφόρησης στους πελάτες σχετικά με την αξιολόγηση της καταλληλότητας [σχετική νομοθεσία: άρθρο 36(1)(β) του Νόμου]

Γενική κατευθυντήρια γραμμή 1

12. Οι Επιχειρήσεις Επενδύσεων θα πρέπει να ενημερώνουν τους πελάτες, με σαφή και κατανοητό τρόπο, ότι η αξιολόγηση της καταλληλότητας διενεργείται προκειμένου η Επιχείρηση Επενδύσεων να μπορεί να ενεργεί για το βέλτιστο συμφέρον του πελάτη. Σε κανένα στάδιο της διαδικασίας, οι Επιχειρήσεις Επενδύσεων δεν θα πρέπει να δημιουργούν οποιαδήποτε αμφιβολία ή σύγχυση σχετικά με τις δικές τους υποχρεώσεις.

Υποστηρικτικές κατευθυντήριες γραμμές

13. Η πληροφόρηση σχετικά με τις επενδυτικές υπηρεσίες της παροχής επενδυτικών συμβουλών και διαχείρισης χαρτοφυλακίων θα πρέπει να περιλαμβάνει πληροφορίες σχετικά με την αξιολόγηση της καταλληλότητας. Η «αξιολόγηση της καταλληλότητας» θα πρέπει να θεωρείται ότι περιλαμβάνει ολόκληρη τη διαδικασία της συλλογής πληροφοριών για έναν πελάτη και την επακόλουθη αξιολόγηση της καταλληλότητας ενός συγκεκριμένου χρηματοοικονομικού μέσου για το συγκεκριμένο πελάτη.
14. Επισημαίνεται ότι η αξιολόγηση της καταλληλότητας δεν περιορίζεται σε συστάσεις για την αγορά ενός χρηματοοικονομικού μέσου. Κάθε σύσταση πρέπει να είναι κατάλληλη, ανεξάρτητα από το κατά πόσον είναι, για

παράδειγμα, σύσταση αγοράς, διακράτησης ή πώλησης². Η πληροφόρηση σχετικά με την αξιολόγηση της καταλληλότητας θα πρέπει να βοηθά τους πελάτες να κατανοούν το σκοπό των απαιτήσεων και να τους παροτρύνει να παρέχουν ακριβείς και επαρκείς πληροφορίες σχετικά με τη γνώση, την πείρα, τη χρηματοοικονομική κατάσταση και τους επενδυτικούς τους στόχους. Οι Επιχειρήσεις Επενδύσεων θα πρέπει να τονίζουν στον πελάτη ότι είναι σημαντικό να συγκεντρώνουν πλήρεις και ακριβείς πληροφορίες, έτσι ώστε να μπορούν να του συστήνουν κατάλληλα χρηματοοικονομικά μέσα ή επενδυτικές υπηρεσίες. Εναπόκειται στις Επιχειρήσεις Επενδύσεων να αποφασίζουν με ποιον τρόπο θα ενημερώνουν τους πελάτες τους σχετικά με την αξιολόγηση της καταλληλότητας τους, οι εν λόγω δε πληροφορίες μπορούν να παρέχονται σε τυποποιημένη μορφή. Ωστόσο, η χρησιμοποιούμενη μορφή θα πρέπει να επιτρέπει τους εκ των υστέρων ελέγχους, ώστε να ελέγχεται κατά πόσον οι πληροφορίες παρασχέθηκαν.

15. Οι Επιχειρήσεις Επενδύσεων θα πρέπει να λαμβάνουν μέτρα ώστε να διασφαλίζουν ότι ο πελάτης κατανοεί την έννοια του επενδυτικού κινδύνου καθώς και τη σχέση μεταξύ κινδύνου και απόδοσης της επένδυσης. Προκειμένου να βοηθήσουν τον πελάτη να κατανοήσει την έννοια του επενδυτικού κινδύνου, οι Επιχειρήσεις Επενδύσεων θα πρέπει να εξετάζουν το ενδεχόμενο χρήσης ενδεικτικών, αναλυτικών παραδειγμάτων ως προς τα επίπεδα απώλειας που ενδέχεται να προκύψουν ανάλογα με το επίπεδο του αναληφθέντος κινδύνου, αξιολογώντας μάλιστα και την ανταπόκριση του πελάτη στα σενάρια αυτά. Ο πελάτης θα πρέπει να ενημερώνεται ότι σκοπός των εν λόγω παραδειγμάτων και των ανταποκρίσεων σε αυτά, είναι να καθορισθεί η στάση του πελάτη απέναντι στον κίνδυνο (το προφίλ κινδύνου του πελάτη) και, κατά συνέπεια, οι τύποι των κατάλληλων χρηματοοικονομικών μέσων (και των συναφών κινδύνων).

² Βλ. παράγραφο IV του εγγράφου της Ευρωπαϊκής Επιτροπής Ρυθμιστικών Αρχών των Αγορών Κινητών Αξιών (ΕΑΚΑΑ), Understanding the definition of advice under MiFID, question and answers (Κατανόηση του ορισμού των συμβουλών στο πλαίσιο της MiFID, ερωτήσεις και απαντήσεις), 19 Απριλίου 2010, CESR/10-293.

16. Η αξιολόγηση της καταλληλότητας αποτελεί ευθύνη της Επιχείρησης Επενδύσεων. Οι Επιχειρήσεις Επενδύσεων θα πρέπει να αποφεύγουν να δηλώνουν ή να δίνουν την εντύπωση ότι ο πελάτης είναι εκείνος που αποφασίζει σχετικά με την καταλληλότητα της επένδυσης ή ότι ο πελάτης είναι εκείνος που καθορίζει ποια χρηματοοικονομικά μέσα ταιριάζουν στο προφίλ κινδύνου του. Για παράδειγμα, οι Επιχειρήσεις Επενδύσεων θα πρέπει να αποφεύγουν να υποδεικνύουν στον πελάτη ότι εκείνος επέλεξε ένα συγκεκριμένο χρηματοοικονομικό μέσο ως κατάλληλο για αυτόν ή να ζητούν από τον πελάτη να επιβεβαιώσει την καταλληλότητα ενός μέσου ή μιας υπηρεσίας.

V.Π Αναγκαίες ρυθμίσεις για την κατανόηση των πελατών και των επενδύσεων
[σχετική νομοθεσία: άρθρα 18(2)(α)³ και 36(1)(γ) και παράγραφοι 14(1) και 16 της Οδηγίας 2]

Γενική κατευθυντήρια γραμμή 2

17. Οι Επιχειρήσεις Επενδύσεων πρέπει να διαθέτουν κατάλληλες πολιτικές και διαδικασίες, οι οποίες θα τους επιτρέπουν να κατανοούν τα βασικά στοιχεία των πελατών τους και τα χαρακτηριστικά των χρηματοοικονομικών μέσων που είναι διαθέσιμα για τους εν λόγω πελάτες⁴.

Υποστηρικτικές κατευθυντήριες γραμμές

18. Οι Επιχειρήσεις Επενδύσεων υποχρεούνται να θεσπίζουν, να εφαρμόζουν και να διατηρούν κάθε αναγκαία πολιτική και διαδικασία (συμπεριλαμβανομένων

³ Το άρθρο 18(2)(α) του Νόμου αναφέρει ότι «*Η ΚΕΠΕΥ οφείλει να εφαρμόζει κατάλληλες πολιτικές και διαδικασίες για να εξασφαλίζεται επαρκώς η συμμόρφωσή της, συμπεριλαμβανομένων των διευθυντικών της στελεχών, υπαλλήλων, συνδεδεμένων αντιπροσώπων και άλλων αρμόδιων προσώπων, με τις υποχρεώσεις της δυνάμει του παρόντος Νόμου και των δυνάμει αυτού εκδιδόμενων οδηγιών, καθώς και κατάλληλους κανόνες για τις προσωπικές συναλλαγές των προσώπων αυτών*».

⁴ Θα πρέπει επίσης να τηρούνται κατάλληλα αρχεία της αξιολόγησης της καταλληλότητας, όπως αναφέρεται στην κατευθυντήρια γραμμή 9.

κατάλληλων εργαλείων) ώστε να μπορούν να κατανοούν τα εν λόγω βασικά στοιχεία και χαρακτηριστικά⁵.

19. Οι Επιχειρήσεις Επενδύσεων πρέπει να εφαρμόζουν πολιτικές και διαδικασίες οι οποίες τους επιτρέπουν να συλλέγουν και να αξιολογούν κάθε αναγκαία πληροφορία για τη διενέργεια αξιολόγησης της καταλληλότητας για κάθε πελάτη. Για παράδειγμα, οι Επιχειρήσεις Επενδύσεων δύνανται να χρησιμοποιούν ερωτηματολόγια τα οποία συμπληρώνονται από τους πελάτες τους ή να διενεργούν συζητήσεις μαζί τους.
20. Οι αναγκαίες, για τη διενέργεια αξιολόγησης της καταλληλότητας, πληροφορίες περιλαμβάνουν διάφορα στοιχεία τα οποία δύνανται να έχουν επιπτώσεις, για παράδειγμα, στη χρηματοοικονομική κατάσταση ή στους επενδυτικούς στόχους του πελάτη.
21. Παραδείγματα τέτοιων στοιχείων παρατίθενται στη συνέχεια:
 - α) η προσωπική κατάσταση του πελάτη (ιδίως, η δικαιοπρακτική ικανότητα του πελάτη να δεσμεύει περιουσιακά στοιχεία (client's legal capacity to commit assets) τα οποία ενδέχεται να ανήκουν επίσης στον/στη σύντροφό του),
 - β) η οικογενειακή κατάσταση του πελάτη (οι εξελίξεις στην οικογενειακή κατάσταση του πελάτη ενδέχεται να έχουν επιπτώσεις στη χρηματοοικονομική του κατάσταση, π.χ. ένα νέο παιδί ή ένα παιδί που είναι σε ηλικία να ξεκινήσει σπουδές στο πανεπιστήμιο),
 - γ) η εργασιακή κατάσταση του πελάτη (το γεγονός ότι ο πελάτης έχασε τη δουλειά του ή πλησιάζει στη συνταξιοδότηση μπορεί να έχει επιπτώσεις στη χρηματοοικονομική του κατάσταση ή στους επενδυτικούς του στόχους),
 - δ) η ανάγκη ρευστότητας εκ μέρους του πελάτη σε ορισμένες συναφείς επενδύσεις.
22. Η ηλικία του πελάτη, ειδικότερα, είναι συνήθως μια σημαντική πληροφορία την οποία πρέπει να γνωρίζουν οι Επιχειρήσεις Επενδύσεων για να αξιολογήσουν

⁵ Άρθρο 18(2)(α) του Νόμου.

την καταλληλότητα μιας επένδυσης. Οι Επιχειρήσεις Επενδύσεων, όταν καθορίζουν τις πληροφορίες που είναι αναγκαίες, θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τις επιπτώσεις που μπορεί να έχει στην αξιολόγηση της καταλληλότητας οποιαδήποτε μεταβολή στην πληροφορία αυτή.

23. Οι Επιχειρήσεις Επενδύσεων θα πρέπει επίσης να γνωρίζουν τα προϊόντα τα οποία προσφέρουν. Αυτό σημαίνει ότι οι Επιχειρήσεις Επενδύσεων θα πρέπει να εφαρμόζουν πολιτικές και διαδικασίες σχεδιασμένες να διασφαλίζουν ότι προτείνουν επενδύσεις ή προβαίνουν σε επενδύσεις για λογαριασμό των πελατών τους μόνον εάν η Επιχείρηση Επενδύσεων κατανοεί τα χαρακτηριστικά του σχετικού προϊόντος ή του χρηματοοικονομικού μέσου.

V.ΙΙΙ Προσόντα του προσωπικού των Επιχειρήσεων Επενδύσεων [σχετική νομοθεσία: παράγραφος 4(1)(δ)⁶ της Οδηγίας 1]

Γενική κατευθυντήρια γραμμή 3

24. Οι Επιχειρήσεις Επενδύσεων υποχρεούνται να διασφαλίζουν ότι το προσωπικό που ασχολείται με ουσιώδεις πτυχές της διαδικασίας αξιολόγησης της καταλληλότητας διαθέτει κατάλληλο επίπεδο γνώσεων και εμπειρογνωμοσύνης.

Υποστηρικτικές κατευθυντήριες γραμμές

25. Το προσωπικό πρέπει να κατανοεί τον ρόλο που διαδραματίζει στη διαδικασία αξιολόγησης της καταλληλότητας και να διαθέτει τις απαιτούμενες ικανότητες, γνώσεις και εμπειρογνωμοσύνη, περιλαμβανομένων επαρκών γνώσεων των

⁶ Η παράγραφος 4(1)(δ) της Οδηγίας απαιτεί από όλες τις ΚΕΠΕΥ να χρησιμοποιούν προσωπικό με τις ικανότητες, τις γνώσεις και την εμπειρογνωμοσύνη που απαιτούνται για την άσκηση των αρμοδιοτήτων που του έχουν ανατεθεί.

υποχρεώσεων και διαδικασιών του οικείου ρυθμιστικού πλαισίου, για την άσκηση των αρμοδιοτήτων που του έχουν ανατεθεί.

26. Το προσωπικό πρέπει να διαθέτει τις απαιτούμενες ικανότητες ώστε να μπορεί να αξιολογεί τις ανάγκες και τις συνθήκες του πελάτη. Απαιτείται επίσης να διαθέτει επαρκή εμπειρογνωμοσύνη των κεφαλαιαγορών (financial markets) ώστε να κατανοεί τα χρηματοοικονομικά μέσα τα οποία πρόκειται να προτείνει (ή να αγοράσει για λογαριασμό του πελάτη) και να προσδιορίζει ότι τα χαρακτηριστικά του χρηματοοικονομικού μέσου συνάδουν με τις ανάγκες και τις συνθήκες του πελάτη.
27. Περαιτέρω, το προσωπικό που παρέχει τις επενδυτικές υπηρεσίες της παροχής επενδυτικών συμβουλών και διαχείρισης χαρτοφυλακίων πρέπει να είναι πιστοποιημένο δυνάμει του Μέρους VI του Νόμου.

V.IV Έκταση των πληροφοριών που συλλέγονται σχετικά με τους πελάτες [αρχή της αναλογικότητας, σχετική νομοθεσία: άρθρο 36(1)(γ)] και παράγραφοι 14 και 16 της Οδηγίας 2]

Γενική κατευθυντήρια γραμμή 4

28. Οι Επιχειρήσεις Επενδύσεων θα πρέπει να καθορίζουν την έκταση των πληροφοριών που συλλέγονται αναφορικά με τους πελάτες τους υπό το πρίσμα όλων των χαρακτηριστικών των επενδυτικών υπηρεσιών (της παροχής επενδυτικών συμβουλών ή διαχείρισης χαρτοφυλακίων) που πρόκειται να παρασχεθούν στους συγκεκριμένους πελάτες.

Υποστηρικτικές κατευθυντήριες γραμμές

29. Πριν από την παροχή των εν λόγω επενδυτικών υπηρεσιών, οι Επιχειρήσεις Επενδύσεων θα πρέπει να συλλέγουν πάντοτε τις «αναγκαίες πληροφορίες» σχετικά με τη γνώση, την πείρα, τη χρηματοοικονομική κατάσταση και τους επενδυτικούς στόχους του πελάτη.

- 30.** Η έκταση των πληροφοριών που συλλέγονται δύναται να διαφέρει. Οι Επιχειρήσεις Επενδύσεων, όταν καθορίζουν ποιες πληροφορίες είναι «αναγκαίες» και συναφείς, πρέπει να εξετάζουν, σε ότι αφορά τη γνώση, την πείρα, τη χρηματοοικονομική κατάσταση και τους επενδυτικούς στόχους του πελάτη:
- α) τον τύπο του χρηματοοικονομικού μέσου ή της συναλλαγής που ενδέχεται να συστήσει ή να συνάψει η Επιχείρηση Επενδύσεων (λαμβανομένης υπόψη της πολυπλοκότητας και του επιπέδου του κινδύνου),
 - β) τη φύση και την έκταση της υπηρεσίας την οποία η Επιχείρηση Επενδύσεων ενδέχεται να παράσχει,
 - γ) τη φύση, τις ανάγκες και τις συνθήκες του πελάτη.
- 31.** Παρότι το εύρος των πληροφοριών που πρέπει να συλλέγονται δύναται να διαφέρει, ο κανόνας που διασφαλίζει ότι μια σύσταση ή μια επένδυση που πραγματοποιείται για λογαριασμό ενός πελάτη είναι κατάλληλη για τον πελάτη παραμένει πάντοτε ο ίδιος. Η αρχή της αναλογικότητας που προβλέπεται στο Νόμο επιτρέπει στις Επιχειρήσεις Επενδύσεων να συλλέγουν πληροφορίες σε επίπεδο ανάλογο των προϊόντων και υπηρεσιών που παρέχουν ή για τα οποία ο πελάτης ζητεί την παροχή συγκεκριμένης επενδυτικής συμβουλής ή διαχείρισης χαρτοφυλακίων. Η αρχή της αναλογικότητας δεν επιτρέπει στις Επιχειρήσεις Επενδύσεων να μειώνουν το επίπεδο προστασίας που πρέπει να παρέχεται στους πελάτες.
- 32.** Για παράδειγμα, όταν παρέχουν πρόσβαση σε πολύπλοκα⁷ ή υψηλού κινδύνου⁸ χρηματοοικονομικά μέσα, οι Επιχειρήσεις Επενδύσεων θα πρέπει να εξετάζουν προσεκτικά κατά πόσον πρέπει να συλλέξουν, σχετικά με τον πελάτη, αναλυτικότερες πληροφορίες από εκείνες που θα συνέλεγαν εάν επρόκειτο για λιγότερο πολύπλοκα ή χαμηλού κινδύνου χρηματοοικονομικά μέσα. Έτσι, οι

⁷ Όπως ορίζονται στο Νόμο.

⁸ Εναπόκειται σε κάθε Επιχείρηση Επενδύσεων να καθορίζει, εκ των προτέρων, το επίπεδο κινδύνου των χρηματοοικονομικών μέσων που περιλαμβάνονται στην προσφορά της προς τους επενδυτές λαμβάνοντας υπόψη, όπου υπάρχουν, ενδεχόμενες κατευθυντήριες γραμμές οι οποίες εκδίδονται από την Επιτροπή.

Επιχειρήσεις Επενδύσεων δύνανται να αξιολογούν την ικανότητα του πελάτη να κατανοεί και να αναλαμβάνει, από οικονομικής άποψης, τους κινδύνους που σχετίζονται με τέτοια μέσα⁹.

- 33.** Για τα μη ευχερώς ρευστοποιήσιμα χρηματοοικονομικά μέσα¹⁰, οι «αναγκαίες πληροφορίες» που πρέπει να συλλέγονται, περιλαμβάνουν προφανώς πληροφορίες σχετικά με το χρονικό διάστημα κατά το οποίο ο πελάτης είναι διατεθειμένος να κρατήσει την επένδυση. Εφόσον πρέπει πάντοτε να συλλέγονται πληροφορίες σχετικά με τη χρηματοοικονομική κατάσταση ενός πελάτη, η έκταση των πληροφοριών που πρέπει να συλλέγεται δύναται να εξαρτάται από τον τύπο των χρηματοοικονομικών μέσων που συστήνονται ή των συναλλαγών που συνάπτονται. Για παράδειγμα, για μη ευχερώς ρευστοποιήσιμα ή υψηλού κινδύνου χρηματοοικονομικά μέσα, οι «αναγκαίες πληροφορίες» που πρέπει να συλλεχθούν δύνανται να περιλαμβάνουν όλα τα ακόλουθα στοιχεία τα οποία είναι απαραίτητα για να διασφαλισθεί ότι η χρηματοοικονομική κατάσταση του πελάτη του επιτρέπει να επενδύει ο ίδιος ή μέσω της Επιχείρησης Επενδύσεων σε τέτοια χρηματοοικονομικά μέσα:

α) το ύψος του τακτικού εισοδήματος και του συνολικού εισοδήματος του πελάτη, εάν τα εισοδήματα αυτά αποκτώνται σε διαρκή ή προσωρινή βάση, και την πηγή των εν λόγω εισοδημάτων (για παράδειγμα, απασχόληση, συνταξιοδοτικά εισοδήματα, επενδυτικά εισοδήματα, εισοδήματα από ενοίκια κ.λπ.),

⁹ Σε κάθε περίπτωση, προκειμένου να διασφαλίζεται ότι οι πελάτες κατανοούν τον επενδυτικό κίνδυνο και τις δυνητικές απώλειες που ενδέχεται να υποστούν, η Επιχείρηση Επενδύσεων θα πρέπει, στον βαθμό του εφικτού, να παρουσιάζει τους εν λόγω κινδύνους με σαφή και κατανοητό τρόπο, χρησιμοποιώντας ενδεχομένως χαρακτηριστικά παραδείγματα της έκτασης της απώλειας σε περίπτωση κακής επίδοσης της επένδυσης. Η αξιολόγηση της ικανότητας ενός πελάτη να αποδεχθεί τις απώλειες μπορεί να υποβοηθηθεί μετρώντας την αντοχή του πελάτη στις απώλειες. Βλ. επίσης παράγραφο 15.

¹⁰ Εναπόκειται σε κάθε Επιχείρηση Επενδύσεων να ορίσει, εκ των προτέρων, ποια από τα χρηματοπιστωτικά μέσα τα οποία περιλαμβάνονται στην προσφορά της προς τους επενδυτές θεωρεί μη ευχερώς ρευστοποιήσιμα, λαμβάνοντας υπόψη, όπου υπάρχουν, ενδεχόμενες κατευθυντήριες γραμμές οι οποίες εκδίδονται από την Επιτροπή.

- β) τα περιουσιακά στοιχεία του πελάτη, περιλαμβανομένων των ευχερώς ρευστοποιήσιμων περιουσιακών στοιχείων, τις επενδύσεις και τα ακίνητα, τα οποία θα περιλαμβάνουν τις χρηματοοικονομικές επενδύσεις, την προσωπική περιουσία και τις επενδύσεις σε ακίνητα, τα κεφάλαια από συντάξεις και τυχόν καταθέσεις σε μετρητά κ.λπ. που μπορεί να έχει ο πελάτης. Όπου συντρέχει περίπτωση, η Επιχείρηση Επενδύσεων θα πρέπει επίσης να συλλέγει πληροφορίες σχετικά με τις προϋποθέσεις, τους όρους, την πρόσβαση, τα δάνεια, τις εγγυήσεις και άλλους περιορισμούς, εφόσον υπάρχουν, στα ανωτέρω περιουσιακά στοιχεία,
- γ) τις τακτικές χρηματοοικονομικές υποχρεώσεις του πελάτη, οι οποίες περιλαμβάνουν τις χρηματοοικονομικές δεσμεύσεις που έχει αναλάβει ή σχεδιάζει να αναλάβει ο πελάτης (χρεώσεις, το συνολικό ύψος του δανεισμού του και άλλες περιοδικές υποχρεώσεις του πελάτη κ.λπ.).

34. Για τον καθορισμό των πληροφοριών που πρέπει να συλλέγονται, οι Επιχειρήσεις Επενδύσεων πρέπει επίσης να λαμβάνουν υπόψη τη φύση της υπηρεσίας που θα παρασχεθεί. Στην πράξη, αυτό σημαίνει ότι:

- α) όταν πρόκειται να παρασχεθεί η επενδυτική υπηρεσία της παροχής επενδυτικών συμβουλών, οι Επιχειρήσεις Επενδύσεων θα πρέπει να συλλέγουν επαρκείς πληροφορίες προκειμένου να μπορούν να αξιολογήσουν την ικανότητα του πελάτη να κατανοήσει τους κινδύνους και τη φύση κάθε χρηματοοικονομικού μέσου που η Επιχείρηση Επενδύσεων προτίθεται να συστήσει στο συγκεκριμένο πελάτη,
- β) όταν πρόκειται να παρασχεθεί η επενδυτική υπηρεσία της διαχείρισης χαρτοφυλακίου, εφόσον η Επιχείρηση Επενδύσεων πρόκειται να λάβει επενδυτικές αποφάσεις για λογαριασμό του πελάτη, το επίπεδο γνώσης και πείρας που απαιτείται από τον πελάτη σχετικά με όλα τα χρηματοοικονομικά μέσα που ενδέχεται να συνθέτουν το χαρτοφυλάκιο του μπορεί να είναι λιγότερο λεπτομερές από το επίπεδο που θα πρέπει να έχει ο πελάτης όταν πρόκειται να του παρασχεθεί η επενδυτική υπηρεσία της παροχής επενδυτικών συμβουλών. Παρ' όλα αυτά, ακόμη και σε αυτές τις περιπτώσεις, ο πελάτης θα πρέπει να κατανοεί τουλάχιστον τους συνολικούς κινδύνους του χαρτοφυλακίου και να διαθέτει γενική κατανόηση των

κινδύνων που συνδέονται με κάθε τύπο χρηματοοικονομικού μέσου που μπορεί να περιλαμβάνεται στο χαρτοφυλάκιο. Οι Επιχειρήσεις Επενδύσεων θα πρέπει να αποκτούν πολύ σαφή κατανόηση και γνώση του επενδυτικού προφίλ του πελάτη.

- 35.** Ομοίως, η έκταση της επενδυτικής υπηρεσίας που ζητεί ο πελάτης μπορεί επίσης να έχει επιπτώσεις στο βαθμό λεπτομέρειας των πληροφοριών που συλλέγονται σχετικά με τον πελάτη. Για παράδειγμα, οι Επιχειρήσεις Επενδύσεων θα πρέπει να συλλέγουν περισσότερες πληροφορίες για τους πελάτες οι οποίοι ζητούν επενδυτικές συμβουλές που αφορούν ολόκληρο το χρηματοοικονομικό τους χαρτοφυλάκιο παρά για τους πελάτες που ζητούν συγκεκριμένες συμβουλές σχετικά με το πώς να επενδύσουν ένα δεδομένο χρηματικό ποσό, το οποίο αντιπροσωπεύει σχετικά μικρό μέρος του συνολικού τους χαρτοφυλακίου.
- 36.** Μια Επιχείρηση Επενδύσεων θα πρέπει επίσης να λαμβάνει υπόψη τη φύση του πελάτη όταν καθορίζει τις πληροφορίες που πρέπει να συλλεχθούν. Για παράδειγμα, θα πρέπει συνήθως να συλλέγονται αναλυτικότερες πληροφορίες για μεγαλύτερους σε ηλικία και δυνητικά ευάλωτους πελάτες, οι οποίοι ζητούν για πρώτη φορά την παροχή της υπηρεσίας της παροχής επενδυτικών συμβουλών. Επίσης, εάν μια Επιχείρηση Επενδύσεων παρέχει υπηρεσίες παροχής επενδυτικών συμβουλών ή διαχείρισης χαρτοφυλακίων σε επαγγελματία πελάτη (ο οποίος ορθώς ταξινομήθηκε ως τέτοιος), δικαιούται γενικά να υποθέσει ότι ο πελάτης διαθέτει το απαιτούμενο επίπεδο πείρας και γνώσης και, επομένως, δεν υποχρεούται να αποκτήσει πληροφορίες σχετικά με τις συγκεκριμένες πτυχές.
- 37.** Ομοίως, εάν η επενδυτική υπηρεσία συνίσταται στην παροχή επενδυτικών συμβουλών σε ‘πελάτες που θεωρούνται επαγγελματίες’¹¹, η Επιχείρηση

¹¹ Όπως περιγράφεται στο τμήμα Α του Δεύτερου Παραρτήματος του Νόμου («Κατηγορίες πελατών που θεωρούνται επαγγελματίες»).

Επενδύσεων δικαιούται να υποθέσει ότι ο πελάτης μπορεί να αναλάβει, από οικονομικής άποψης, κάθε σχετικό επενδυτικό κίνδυνο συνεπή (consistent) προς τους επενδυτικούς του στόχους και, επομένως, δεν υποχρεούται γενικά να εξασφαλίζει πληροφορίες σχετικά με τη χρηματοοικονομική κατάσταση του πελάτη. Ωστόσο, τέτοιες πληροφορίες πρέπει να εξασφαλίζονται, όταν το απαιτούν οι επενδυτικοί στόχοι του πελάτη. Για παράδειγμα, εάν ο πελάτης επιδιώκει να αντισταθμίσει έναν κίνδυνο, η Επιχείρηση Επενδύσεων θα πρέπει να διαθέτει αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με το συγκεκριμένο κίνδυνο, ώστε να μπορεί να προτείνει ένα αποτελεσματικό χρηματοοικονομικό μέσο για αντιστάθμιση του κινδύνου.

- 38.** Οι πληροφορίες που πρέπει να συλλέγονται εξαρτώνται επίσης από τις ανάγκες και τις συνθήκες του πελάτη. Για παράδειγμα, μια Επιχείρηση Επενδύσεων είναι πιθανό να χρειάζεται αναλυτικότερες πληροφορίες σχετικά με τη χρηματοοικονομική κατάσταση του πελάτη, όταν οι επενδυτικοί του στόχοι είναι πολλαπλοί ή/και μακροπρόθεσμοι παρά όταν ο πελάτης επιδιώκει μια βραχυπρόθεσμη ασφαλή επένδυση.
- 39.** Εάν η Επιχείρηση Επενδύσεων δεν εξασφαλίσει επαρκείς πληροφορίες¹² ώστε να παράσχει την κατάλληλη για τον πελάτη επενδυτική υπηρεσία της παροχής επενδυτικών συμβουλών ή διαχείρισης χαρτοφυλακίων, τότε δεν πρέπει να παράσχει την εν λόγω υπηρεσία στο συγκεκριμένο πελάτη¹³.

V.V Αξιοπιστία των πληροφοριών που αφορούν τους πελάτες (σχετική νομοθεσία: άρθρο 36(1)(γ) του Νόμου και παράγραφοι 14 και 16 της Οδηγίας 2).

¹² Η έκφραση 'επαρκείς πληροφορίες' πρέπει να θεωρείται ότι σημαίνει τις πληροφορίες που πρέπει να συλλέγουν οι Επιχειρήσεις Επενδύσεων για να συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις καταλληλότητας βάσει του Νόμου.

¹³ Βλ άρθρο 14(5) της Οδηγίας 2.

Γενική κατευθυντήρια γραμμή 5

- 40.** Οι Επιχειρήσεις Επενδύσεων θα πρέπει να λαμβάνουν εύλογα μέτρα ώστε να διασφαλίζουν ότι οι πληροφορίες που συλλέγουν για τους πελάτες τους είναι αξιόπιστες. Ειδικότερα, οι Επιχειρήσεις Επενδύσεων θα πρέπει:
- α) να μην βασίζονται υπερβολικά σε αυτό-αξιολόγηση (self-assessment) των πελατών όσον αφορά τη γνώση, την πείρα και τη χρηματοοικονομική τους κατάσταση,
 - β) να διασφαλίζουν ότι όλα τα εργαλεία που χρησιμοποιούνται στη διαδικασία αξιολόγησης της καταλληλότητας έχουν σχεδιασθεί κατάλληλα (π.χ. οι ερωτήσεις δεν έχουν συνταχθεί κατά τρόπο ώστε να οδηγούν τον πελάτη σε έναν συγκεκριμένο τύπο επένδυσης), και
 - γ) να λαμβάνουν μέτρα διασφάλισης της συνέπειας (consistency) των πληροφοριών που αφορούν τον πελάτη.

Υποστηρικτικές κατευθυντήριες γραμμές

- 41.** Οι πελάτες πρέπει να παρέχουν ορθές, επικαιροποιημένες και πλήρεις πληροφορίες οι οποίες είναι αναγκαίες για την αξιολόγηση της καταλληλότητας. Ωστόσο, οι Επιχειρήσεις Επενδύσεων χρειάζεται να λαμβάνουν κάθε εύλογο μέτρο προκειμένου να ελέγχουν την αξιοπιστία των πληροφοριών που συλλέγονται για τους πελάτες. Οι Επιχειρήσεις Επενδύσεων παραμένουν υπεύθυνες για την διασφάλιση ότι διαθέτουν επαρκείς πληροφορίες για τη διενέργεια της αξιολόγησης της καταλληλότητας. Για παράδειγμα, οι Επιχειρήσεις Επενδύσεων θα πρέπει να εξετάζουν κατά πόσον υπάρχουν προφανείς ανακρίβειες στις πληροφορίες που παρέχουν οι πελάτες τους. Επίσης, θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι ερωτήσεις που υποβάλλουν στους πελάτες τους μπορούν να γίνουν κατανοητές και ότι κάθε άλλη μέθοδος που χρησιμοποιείται για τη συλλογή πληροφοριών έχει σχεδιασθεί κατά τρόπο ώστε να εξασφαλίζονται οι πληροφορίες που απαιτούνται για την αξιολόγηση της καταλληλότητας.

42. Η αυτό-αξιολόγηση πρέπει να αντισταθμίζεται από αντικειμενικά κριτήρια. Για παράδειγμα:

α) αντί να ρωτά έναν πελάτη κατά πόσον νιώθει ότι διαθέτει επαρκή πείρα για να επενδύσει σε ορισμένα χρηματοοικονομικά μέσα, η Επιχείρηση Επενδύσεων δύναται να ρωτά τον πελάτη με ποιους τύπους μέσων είναι εξοικειωμένος,

β) αντί να ρωτά έναν πελάτη κατά πόσον πιστεύει ότι διαθέτει επαρκή κεφάλαια για επένδυση, η Επιχείρηση Επενδύσεων δύναται να ζητά πραγματικές πληροφορίες σχετικά με τη χρηματοοικονομική κατάσταση του πελάτη,

γ) αντί να ρωτά έναν πελάτη κατά πόσο νιώθει άνετα να αναλαμβάνει κινδύνους, η Επιχείρηση Επενδύσεων δύναται να ρωτά ποιο επίπεδο απώλειας στη διάρκεια μιας δεδομένης περιόδου είναι διατεθειμένος να αποδεχθεί ο πελάτης, είτε σε μια μεμονωμένη επένδυση είτε στο συνολικό χαρτοφυλάκιο.

43. Σε περίπτωση που οι Επιχειρήσεις Επενδύσεων στηρίζονται σε εργαλεία τα οποία πρόκειται να χρησιμοποιηθούν από τους πελάτες τους στο πλαίσιο της διαδικασίας αξιολόγησης της καταλληλότητας τους (όπως on-line ερωτηματολόγια ή λογισμικό πρόγραμμα κατάρτισης προφίλ κινδύνου), θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι διαθέτουν κατάλληλα συστήματα και ελέγχους ώστε να εξασφαλίζεται ότι τα εργαλεία είναι κατάλληλα για τον επιδιωκόμενο σκοπό και παράγουν ικανοποιητικά αποτελέσματα.

Για παράδειγμα, το λογισμικό πρόγραμμα κατάρτισης προφίλ κινδύνου δύναται να περιλαμβάνει μερικούς ελέγχους της συνέπειας (coherence) των απαντήσεων που δίνουν οι πελάτες, ώστε να αναδεικνύονται οι αντιφάσεις μεταξύ των διαφορετικών πληροφοριών που συλλέχθηκαν.

44. Οι Επιχειρήσεις Επενδύσεων θα πρέπει επίσης να λαμβάνουν εύλογα μέτρα για μείωση των δυνητικών κινδύνων που σχετίζονται με τη χρήση τέτοιων εργαλείων. Για παράδειγμα, δυνητικοί κίνδυνοι δύνανται να προκύπτουν όταν πελάτες αλλάζουν (με δική τους πρωτοβουλία ή με παρότρυνση του

προσωπικού που συναλλάσσεται μαζί τους) τις απαντήσεις τους προκειμένου να εξασφαλίσουν πρόσβαση σε χρηματοοικονομικά μέσα τα οποία ενδεχομένως να μην είναι κατάλληλα για αυτούς.

- 45.** Προκειμένου να διασφαλίζεται η συνεκτικότητα (consistency) των πληροφοριών που αφορούν τους πελάτες, οι Επιχειρήσεις Επενδύσεων θα πρέπει να εξετάζουν τις πληροφορίες που συλλέγουν ως σύνολο. Οι Επιχειρήσεις Επενδύσεων πρέπει να εντοπίζουν τυχόν αντιφάσεις μεταξύ διαφορετικών πληροφοριών που συνέλεξαν και να επικοινωνούν με τον πελάτη προκειμένου να επιλύουν τυχόν ουσιώδεις δυνητικές αναντιστοιχίες (inconsistencies) ή ανακρίβειες (inaccuracies). Παραδείγματα τέτοιων αντιφάσεων αποτελούν οι πελάτες που διαθέτουν λίγη γνώση ή πείρα και η στάση τους απέναντι στον κίνδυνο είναι επιθετική ή εκείνοι που έχουν συνετό προφίλ κινδύνου και φιλόδοξους επενδυτικούς στόχους.

V.VI Επικαιροποίηση των πληροφοριών που αφορούν τους πελάτες [σχετική νομοθεσία: παράγραφος 16(3) της Οδηγίας 2]

Γενική κατευθυντήρια γραμμή 6

- 46.** Εάν μια Επιχείρηση Επενδύσεων έχει μια διαρκή σχέση με τον πελάτη, θα πρέπει να θεσπίσει κατάλληλες διαδικασίες προκειμένου να διατηρεί επαρκείς και επικαιροποιημένες πληροφορίες σχετικά με τον πελάτη.

Υποστηρικτικές κατευθυντήριες γραμμές

- 47.** Όταν οι Επιχειρήσεις Επενδύσεων παρέχουν επενδυτικές συμβουλές σε διαρκή βάση ή διαχειρίζονται χαρτοφυλάκια συνεχώς, πρέπει να διατηρούν κατάλληλες και επικαιροποιημένες πληροφορίες σχετικά με τον πελάτη, ώστε να μπορούν να διενεργούν την απαιτούμενη αξιολόγηση της καταλληλότητας. Επομένως, οι Επιχειρήσεις Επενδύσεων θα πρέπει να θεσπίσουν διαδικασίες οι οποίες θα καθορίζουν:

- α) ποιο μέρος των πληροφοριών που συλλέχθηκαν θα πρέπει να επικαιροποιείται και με ποια συχνότητα,
- β) πώς θα πρέπει να γίνεται η επικαιροποίηση και σε ποιες ενέργειες πρέπει να προβαίνει η Επιχείρηση Επενδύσεων όταν λαμβάνει πρόσθετες ή επικαιροποιημένες πληροφορίες ή όταν ο πελάτης δεν παρέχει τις ζητηθείσες πληροφορίες.

- 48.** Η συχνότητα δύναται να διαφέρει ανάλογα, για παράδειγμα, με το προφίλ κινδύνου του πελάτη: βάσει των πληροφοριών που συλλέχθηκαν αναφορικά με έναν πελάτη στο πλαίσιο των απαιτήσεων καταλληλότητας, μια Επιχείρηση Επενδύσεων θα καθορίζει συχνά το προφίλ επενδυτικού κινδύνου του πελάτη, δηλαδή τον τύπο των επενδυτικών υπηρεσιών ή των χρηματοοικονομικών μέσων που μπορούν γενικά να είναι κατάλληλα για αυτόν λαμβάνοντας υπόψη τη γνώση, την πείρα, τη χρηματοοικονομική κατάσταση και τους επενδυτικούς του στόχους. Ένα προφίλ υψηλότερου κινδύνου ενδέχεται να απαιτεί συχνότερη επικαιροποίηση από ότι ένα προφίλ χαμηλότερου κινδύνου. Επίσης, υπάρχουν ορισμένα γεγονότα τα οποία ενδέχεται να ενεργοποιούν μια διαδικασία επικαιροποίησης όπως, για παράδειγμα, στην περίπτωση πελατών που φθάνουν σε συντάξιμη ηλικία.
- 49.** Η επικαιροποίηση μπορεί να διενεργείται, για παράδειγμα, κατά τις περιοδικές συναντήσεις με τους πελάτες ή αποστέλλοντας ένα ερωτηματολόγιο επικαιροποίησης στους πελάτες. Σχετικές ενέργειες μπορεί να περιλαμβάνουν την αλλαγή του προφίλ του πελάτη βάσει των επικαιροποιημένων πληροφοριών που συλλέχθηκαν.

V.VII Πληροφορίες πελάτη που είναι νομικά πρόσωπα ή ομάδες (σχετική νομοθεσία: άρθρα 2(1) – ορισμός ‘πελάτης’¹⁴ και 36(1)(γ) του Νόμου]

¹⁴ «πελάτης» σημαίνει κάθε πρόσωπο στο οποίο μια ΕΠΕΥ παρέχει επενδυτικές ή/και παρεπόμενες υπηρεσίες.

Γενική κατευθυντήρια γραμμή 7

- 50.** Εάν ένας πελάτης είναι νομικό πρόσωπο ή ομάδα δύο ή περισσότερων φυσικών προσώπων ή εάν ένα ή περισσότερα φυσικά πρόσωπα εκπροσωπούνται από ένα άλλο φυσικό πρόσωπο, η Επιχείρηση Επενδύσεων, για να προσδιορίσει ποιος θα πρέπει να υποβληθεί στην αξιολόγηση της καταλληλότητας, θα πρέπει να βασίζεται πρώτα στο ισχύον νομικό καθεστώς.
- 51.** Εάν το νομικό καθεστώς δεν παρέχει επαρκείς ενδείξεις για το θέμα αυτό, και ιδίως εάν δεν έχει διορισθεί ένας μοναδικός αντιπρόσωπος (όπως μπορεί να συμβαίνει στην περίπτωση συζύγων), η Επιχείρηση Επενδύσεων θα πρέπει να συμφωνήσει, βάσει της πολιτικής την οποία θα έχει καθορίσει εκ των προτέρων, με τα οικεία πρόσωπα (τους αντιπροσώπους του νομικού προσώπου, τα πρόσωπα που ανήκουν στην ομάδα ή τα φυσικά πρόσωπα που εκπροσωπούνται) ποιος θα πρέπει να υποβληθεί στην αξιολόγηση της καταλληλότητας και με ποιον τρόπο θα διενεργηθεί στην πράξη η εν λόγω αξιολόγηση, συμπεριλαμβανομένου του προσώπου από το οποίο θα πρέπει να συλλεχθούν πληροφορίες σχετικά με τη γνώση, την πείρα, τη χρηματοοικονομική κατάσταση και τους επενδυτικούς στόχους. Η Επιχείρηση Επενδύσεων θα πρέπει να καταγράψει τη συμφωνία.

Υποστηρικτικές κατευθυντήριες γραμμές

- 52.** Στο Δεύτερο Παράρτημα του Νόμου αναφέρεται ότι η αξιολόγηση της «ικανότητας, της πείρας και των γνώσεων» που απαιτείται για μικρές οντότητες οι οποίες ζητούν να αντιμετωπίζονται ως επαγγελματίες θα πρέπει να διενεργείται στο «πρόσωπο που εξουσιοδοτείται να διενεργεί συναλλαγές για λογαριασμό της οντότητας». Κατ' αναλογία, η προσέγγιση αυτή θα πρέπει να εφαρμόζεται, για σκοπούς αξιολόγησης της καταλληλότητας, στις περιπτώσεις όπου ένα φυσικό πρόσωπο εκπροσωπείται από άλλο φυσικό πρόσωπο και όπου μια μικρή οντότητα πρόκειται να υποβληθεί σε αξιολόγηση της καταλληλότητας. Στις περιπτώσεις αυτές, η χρηματοοικονομική κατάσταση και οι επενδυτικοί στόχοι πρέπει να είναι εκείνοι του υποκείμενου πελάτη (του φυσικού προσώπου που εκπροσωπείται ή της μικρής οντότητας), ενώ η πείρα

και η γνώση πρέπει να είναι εκείνες του εκπροσώπου του φυσικού προσώπου ή του προσώπου που εξουσιοδοτείται να διενεργεί συναλλαγές για λογαριασμό της οντότητας.

- 53.** Οι Επιχειρήσεις Επενδύσεων θα πρέπει να θεσπίσουν πολιτική σχετικά με το ποιος θα πρέπει να υποβάλλεται στην αξιολόγηση καταλληλότητας όταν συναλλάσσονται με ένα νομικό πρόσωπο ή μια ομάδα δύο ή περισσότερων φυσικών προσώπων ή όταν ένα ή περισσότερα φυσικά πρόσωπα εκπροσωπούνται από άλλο φυσικό πρόσωπο. Η πολιτική της Επιχείρησης Επενδύσεων θα πρέπει να προβλέπει ότι πρέπει να λαμβάνονται υπόψη τα βέλτιστα συμφέροντα όλων των ενδιαφερόμενων προσώπων και η ανάγκη τους για προστασία.
- 54.** Απουσία συμφωνίας και εφόσον οι χρηματοοικονομικές καταστάσεις των προσώπων που ανήκουν στην ομάδα διαφέρουν, η Επιχείρηση Επενδύσεων θα πρέπει να λάβει υπόψη το πρόσωπο που εμφανίζει το μεγαλύτερο ενδιαφέρον συναφώς (δηλαδή, το πρόσωπο με την πιο αδύναμη χρηματοοικονομική κατάσταση). Το ίδιο πρέπει να γίνεται όταν εξετάζονται οι επενδυτικοί στόχοι (δηλαδή, πρέπει να λαμβάνεται υπόψη το πρόσωπο με τους πλέον συντηρητικούς επενδυτικούς στόχους) ή η πείρα ή η γνώση (δηλαδή, το πρόσωπο που εξουσιοδοτείται να διενεργεί συναλλαγές το οποίο διαθέτει τη μικρότερη πείρα και γνώση).
- 55.** Σε περιπτώσεις στις οποίες δύο ή περισσότερα πρόσωπα εξουσιοδοτούνται να διενεργούν από κοινού συναλλαγές για λογαριασμό της ομάδας (όπως μπορεί να συμβαίνει σε περίπτωση κοινών λογαριασμών), το προφίλ πελάτη, όπως καθορίζεται από την Επιχείρηση Επενδύσεων, πρέπει να αντικατοπτρίζει την ικανότητα των διαφορετικών αυτών προσώπων να λαμβάνουν επενδυτικές αποφάσεις, καθώς και τις δυνητικές συνέπειες τέτοιων αποφάσεων στην επιμέρους χρηματοοικονομική κατάσταση και στους επενδυτικούς τους στόχους.

V.VIII Αναγκαίες ρυθμίσεις για τη διασφάλιση της καταλληλότητας μιας επένδυσης [σχετική νομοθεσία: άρθρο 18(2)(α) του Νόμου και παράγραφος 4 της Οδηγίας 1]

Γενική κατευθυντήρια γραμμή 8

56. Για την αντιστοίχιση πελατών και κατάλληλων επενδύσεων, οι Επιχειρήσεις Επενδύσεων θα πρέπει να θεσπίζουν πολιτικές και διαδικασίες ώστε να διασφαλίζεται ότι λαμβάνουν, με συνεπή (consistently) τρόπο, υπόψη:

α) κάθε διαθέσιμη πληροφορία που αφορά τον πελάτη, η οποία μπορεί να είναι σχετική για την αξιολόγηση της καταλληλότητας μιας επένδυσης, συμπεριλαμβανομένου του τρέχοντος χαρτοφυλακίου επενδύσεων του πελάτη (και της κατανομής των στοιχείων ενεργητικού εντός του συγκεκριμένου χαρτοφυλακίου),

β) κάθε ουσιώδες χαρακτηριστικό των επενδύσεων που εξετάζονται στην αξιολόγηση της καταλληλότητας, συμπεριλαμβανομένων όλων των συναφών κινδύνων και κάθε άμεσου και έμμεσου κόστους για τον πελάτη¹⁵.

Υποστηρικτικές κατευθυντήριες γραμμές

57. Οι Επιχειρήσεις Επενδύσεων που στηρίζονται σε εργαλεία κατά τη διαδικασία αξιολόγησης της καταλληλότητας (όπως πρότυπα χαρτοφυλακίων, λογισμικό πρόγραμμα κατανομής στοιχείων ενεργητικού ή εργαλεία κατάρτισης προφίλ κινδύνου για τις δυνητικές επενδύσεις) θα πρέπει να διαθέτουν κατάλληλα συστήματα και ελέγχους ώστε να διασφαλίζεται ότι τα εργαλεία είναι κατάλληλα για τον επιδιωκόμενο σκοπό και παράγουν ικανοποιητικά αποτελέσματα.

¹⁵ Βλ. παράγραφος 12 της Οδηγίας 2 σχετικά με την υποχρέωση πληροφόρησης των πελατών σχετικά με το κόστος και τις συναφείς επιβαρύνσεις.

58. Υπό το πρίσμα αυτό, τα εργαλεία θα πρέπει να έχουν σχεδιασθεί έτσι ώστε να λαμβάνουν υπόψη όλες τις ιδιαιτερότητες κάθε πελάτη ή χρηματοοικονομικού μέσου. Για παράδειγμα, εργαλεία τα οποία ταξινομούν ευρέως πελάτες ή χρηματοοικονομικά μέσα δεν θα είναι κατάλληλα για τον επιδιωκόμενο σκοπό.
59. Μια Επιχείρηση Επενδύσεων θα πρέπει να θεσπίσει πολιτικές και διαδικασίες οι οποίες να της επιτρέπουν να διασφαλίζει, μεταξύ άλλων, ότι:
- α) οι επενδυτικές υπηρεσίες της παροχής επενδυτικών συμβουλών και της διαχείρισης χαρτοφυλακίων που παρέχονται στον πελάτη λαμβάνουν υπόψη έναν κατάλληλο βαθμό διαφοροποίησης του κινδύνου (risk diversification),
 - β) ο πελάτης κατανοεί επαρκώς τη σχέση μεταξύ κινδύνου και απόδοσης, δηλαδή την κατ' ανάγκη χαμηλή απόδοση για στοιχεία ενεργητικού απαλλαγμένα από κίνδυνο, τις συνέπειες του χρονικού ορίζοντα στην εν λόγω σχέση και τις συνέπειες του κόστους στις επενδύσεις του,
 - γ) η χρηματοοικονομική κατάσταση του πελάτη μπορεί να χρηματοδοτεί τις επενδύσεις του και ο πελάτης μπορεί να επωμισθεί οιαδήποτε πιθανή απώλεια από τις επενδύσεις,
 - δ) κάθε προσωπική σύσταση ή συναλλαγή η οποία συνάπτεται κατά την παροχή της υπηρεσίας της παροχής επενδυτικών συμβουλών ή της διαχείρισης χαρτοφυλακίων, όταν αφορά μη ευχερώς ρευστοποιήσιμο προϊόν, λαμβάνει υπόψη το χρονικό διάστημα κατά το οποίο ο πελάτης είναι διατεθειμένος να κρατήσει την επένδυση, και
 - ε) τυχόν συγκρούσεις συμφερόντων δεν επηρεάζουν δυσμενώς την ποιότητα της αξιολόγησης της καταλληλότητας.

V.IX Τήρηση αρχείων [σχετική νομοθεσία: άρθρο 18(2)(ζ)¹⁶ του Νόμου και παράγραφος 4(1)(στ)¹⁷ της Οδηγίας 1]

¹⁶ Το άρθρο 18(2)(ζ) του Νόμου αναφέρει ότι «*Η ΚΕΠΕΥ οφείλει να μεριμνά ώστε να καταγράφονται όλες οι υπηρεσίες που παρέχει και οι συναλλαγές που εκτελεί, κατά τρόπο που να επιτρέπει στην Επιτροπή να ελέγχει τη συμμόρφωση της ΚΕΠΕΥ με τις απαιτήσεις του παρόντος Νόμου, των δυνάμει αυτού εκδιδόμενων οδηγιών και του Κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1287/2006, και ιδίως τη συμμόρφωση της ΚΕΠΕΥ με όλες τις υποχρεώσεις της έναντι των πελατών ή των πιθανών πελατών της*».

Γενική κατευθυντήρια γραμμή 9

60. Οι Επιχειρήσεις Επενδύσεων θα πρέπει, κατ' ελάχιστον:

- α) να διαθέτουν κατάλληλες ρυθμίσεις καταγραφής και διατήρησης ώστε να εξασφαλίζεται η τακτική και διαφανής διαδικασία τήρησης αρχείων όσον αφορά την αξιολόγηση της καταλληλότητας, συμπεριλαμβανομένων τυχόν επενδυτικών συμβουλών που παρασχέθηκαν καθώς και όλων των επενδύσεων (και από-επένδυση, disinvestments) που πραγματοποιήθηκαν,
- β) να διασφαλίζουν ότι οι ρυθμίσεις τήρησης αρχείων έχουν σχεδιασθεί έτσι ώστε να επιτρέπουν τον εντοπισμό σφαλμάτων όσον αφορά την αξιολόγηση της καταλληλότητας (π.χ. κακή πώληση),
- γ) να διασφαλίζουν ότι τα τηρούμενα, στην Επιχείρηση Επενδύσεων, αρχεία είναι προσβάσιμα στα ενδιαφερόμενα πρόσωπα και στην Επιτροπή,
- δ) να διαθέτουν κατάλληλες διαδικασίες για τη μείωση τυχόν αδυναμιών ή περιορισμών των ρυθμίσεων για την τήρηση αρχείων.

Υποστηρικτικές κατευθυντήριες γραμμές

61. Οι ρυθμίσεις για την τήρηση αρχείων που θεσπίζονται από Επιχειρήσεις Επενδύσεων πρέπει να έχουν σχεδιασθεί έτσι ώστε να επιτρέπουν στις Επιχειρήσεις Επενδύσεων να παρακολουθούν εκ των υστέρων για ποιον λόγο πραγματοποιήθηκε μια επένδυση. Αυτό μπορεί να είναι σημαντικό σε περίπτωση διαφορών μεταξύ ενός πελάτη και της Επιχείρησης Επενδύσεων. Είναι επίσης σημαντικό για σκοπούς ελέγχου.

Για παράδειγμα, οποιαδήποτε παράλειψη στην τήρηση αρχείων δύναται να παρεμποδίσει την αξιολόγηση από την Επιτροπή της ποιότητας της διαδικασίας

¹⁷ Η Παράγραφος 4(1)(στ) της Οδηγίας 1 αναφέρει ότι «*Η ΚΕΠΕΥ οφείλει να συμμορφώνεται με τις ακόλουθες οργανωτικές απαιτήσεις: ... (στ) να διατηρεί επαρκή (adequate) και οργανωμένα (orderly) αρχεία των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων και της εσωτερικής της οργάνωσης*».

μιας Επιχείρησης Επενδύσεων για την αξιολόγηση της καταλληλότητας και δύναται επίσης να αποδυναμώσει τη δυνατότητα εντοπισμού κινδύνων κακής πώλησης που παρέχουν οι πληροφορίες διαχείρισης (management information).

- 62.** Επομένως, μια Επιχείρηση Επενδύσεων υποχρεούται να καταγράφει όλες τις συναφείς για την αξιολόγηση της καταλληλότητας πληροφορίες, όπως πληροφορίες σχετικά με τον πελάτη (περιλαμβανομένου του τρόπου με τον οποίο χρησιμοποιούνται και ερμηνεύονται οι συγκεκριμένες πληροφορίες για τον καθορισμό του προφίλ κινδύνου του πελάτη), και πληροφορίες για τα χρηματοοικονομικά μέσα που προτάθηκαν στον πελάτη ή αγοράστηκαν για λογαριασμό του πελάτη.

Τα εν λόγω αρχεία θα πρέπει να περιλαμβάνουν:

- α) τυχόν μεταβολές της αξιολόγησης της καταλληλότητας από την Επιχείρηση Επενδύσεων, ιδίως τις αλλαγές στο προφίλ επενδυτικού κινδύνου του πελάτη,
- β) τους τύπους χρηματοοικονομικών μέσων που ταιριάζουν στο συγκεκριμένο προφίλ και τη λογική μιας τέτοιας αξιολόγησης, καθώς και τυχόν αλλαγές και τους λόγους αυτών.