

Αριθμός 503

ΟΙ ΠΕΡΙ ΤΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ, ΤΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ, ΤΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΡΥΘΜΙΖΟΜΕΝΩΝ ΑΓΟΡΩΝ ΚΑΙ ΑΛΛΩΝ ΣΥΝΑΦΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ ΝΟΜΟΙ ΤΟΥ 2007-2012

ΟΔΗΓΙΑ ΟΔ144-2007-01(Α) του 2014

Της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς για τις προϋποθέσεις χορήγησης άδειας και λειτουργίας ΚΕΠΕΥ

(Τροποποιητική της Οδηγίας ΟΔ144-2007-01 του 2012)

Η Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς, ασκώντας την εξουσία που της παρέχουν τα άρθρα 20 και 144 των περί της Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών, της Άσκησης Επενδυτικών Δραστηριοτήτων, της Λειτουργίας Ρυθμιζόμενων Αγορών και Άλλων Συναφών Θεμάτων Νόμων του 2007 -2012, εκδίδει την ακόλουθη Οδηγία:

Συνοπτικός τίτλος
Κ.Δ.Π. 473/2012

1. Η παρούσα Οδηγία θα αναφέρεται ως η Οδηγία ΟΔ144-2007-01(Α) του 2014 για τις Προϋποθέσεις Χορήγησης Άδειας και Λειτουργίας ΚΕΠΕΥ, η οποία τροποποιεί την Οδηγία ΟΔ144-2007-01 του 2012 για τις Προϋποθέσεις Χορήγησης Άδειας και Λειτουργίας ΚΕΠΕΥ.

Τροποποίηση της παραγράφου 13 της Οδηγίας ΟΔ144-2007-01 του 2012

2. Η παράγραφος 13 της Οδηγίας ΟΔ144-2007-01 του 2012 διαγράφεται και αντικαθίσταται με την ακόλουθη παράγραφο:

Αντιμετώπιση παραπόνων (άρθρο 18(2)(α) του Νόμου)

«13.

(1)

Για σκοπούς της παρούσας παραγράφου:

«παραπονούμενος» σημαίνει οποιοδήποτε πρόσωπο, φυσικό ή νομικό, το οποίο δικαιούται να υποβάλει παράπονο σε ΚΕΠΕΥ και έχει ήδη υποβάλει παράπονο.

«παράπονο» σημαίνει δήλωση δυσaréσκειας απευθυνόμενη σε ΚΕΠΕΥ από παραπονούμενο, σε σχέση με την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών.

(2)

Η ΚΕΠΕΥ οφείλει να θεσπίζει, να εφαρμόζει και να διατηρεί αποτελεσματικές και διαφανείς διαδικασίες για την κατάλληλη και άμεση αντιμετώπιση των παραπόνων που λαμβάνονται από παραπονούμενους, και να τηρεί αρχείο για κάθε παράπονο, καθώς και για τα μέτρα που λήφθηκαν για την επίλυση του σχετικού προβλήματος.

(3)

Η ΚΕΠΕΥ οφείλει:

(α) Να εφαρμόζει πολιτική διαχείρισης παραπόνων, η οποία πολιτική καθορίζεται και υποστηρίζεται από τα ανώτερα διοικητικά στελέχη και το διοικητικό της συμβούλιο, τα οποία φέρουν την ευθύνη για την εφαρμογή της πολιτικής και για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης της ΚΕΠΕΥ με αυτήν.

(β) Να διασφαλίζει ότι η πολιτική διαχείρισης παραπόνων περιέχεται στον εσωτερικό κανονισμό λειτουργίας της, κατά τα οριζόμενα στην παράγραφο 14(1).

(γ) Να διασφαλίζει ότι η πολιτική διαχείρισης παραπόνων είναι διαθέσιμη σε όλο το προσωπικό της μέσω κατάλληλων εσωτερικών καναλιών επικοινωνίας.