



Εγκύκλιος υπ' αριθμ. 50

Θέμα : Διευκρινήσεις αναφορικά με θέματα της διαδικασίας του ελέγχου καταλληλότητας με σκοπό την ενιαία και συνεπή εφαρμογή του άρθρου 25 παράγραφος 4 του ν. 3606/2007 και των άρθρων 12 και 14 της απόφασης του Διοικητικού Συμβουλίου της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς υπ' αριθ. 1/452/1.11.2007 με την ενσωμάτωση στην εποπτική πρακτική της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς των κατευθυντήριων γραμμών της Ευρωπαϊκής Αρχής Κινητών Αξιών και Αγορών (ESMA) της 6.7.2012 (ESMA/2012/387).

I. ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η παρούσα Εγκύκλιος εφαρμόζεται κατά την παροχή των επενδυτικών υπηρεσιών της παροχής επενδυτικών συμβουλών και της διαχείρισης χαρτοφυλακίων πελατών. Η Εγκύκλιος απευθύνεται:

- α) στις Επιχειρήσεις Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών του ν. 3606/2007,
- β) στα Πιστωτικά Ιδρύματα,
- γ) στις Ανώνυμες Εταιρίες Διαχείρισης Αμοιβαίων Κεφαλαίων που έχουν λάβει άδεια σύμφωνα με την παράγραφο 2 του άρθρου 4 του ν. 3283/2004 και στις εταιρίες διαχείρισης συλλογικών επενδύσεων της παραγράφου 4 του άρθρου 5 της Οδηγίας 85/611/ΕΟΚ, και
- δ) στις Ανώνυμες Εταιρίες Επενδυτικής Διαμεσολάβησης.

Σκοπός της Εγκυκλίου είναι να αποσαφηνιστούν ορισμένα θέματα της διαδικασίας του ελέγχου καταλληλότητας με σκοπό την ενιαία και συνεπή εφαρμογή του άρθρου 25 παράγραφος 4 του ν. 3606/2007 και των άρθρων 12 και 14 της απόφασης του Διοικητικού Συμβουλίου της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς υπ' αριθ. 1/452/1.11.2007, με την ενσωμάτωση στην εποπτική πρακτική της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς των κατευθυντήριων γραμμών της Ευρωπαϊκής Αρχής Κινητών Αξιών και Αγορών (ESMA) της 6.7.2012 (ESMA/2012/387).

Οι όροι που χρησιμοποιούνται στην Εγκύκλιο έχουν την ίδια έννοια με τους αντίστοιχους όρους που χρησιμοποιούνται στις ανωτέρω αναφερόμενες διατάξεις. Επιπλέον, ως «Εταιρία» νοείται κάθε νομικό πρόσωπο στο οποίο απευθύνεται η Εγκύκλιος.

II. ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΓΡΑΜΜΕΣ

1. Πληροφόρηση του πελάτη σχετικά με το σκοπό του ελέγχου καταλληλότητας (άρθρο 25 παράγραφοι 1 και 3 του ν. 3606/2007)

Η Εταιρία θα πρέπει να πληροφορεί τον πελάτη, με σαφή και κατανοητό τρόπο, ότι ο έλεγχος καταλληλότητας συμβάλλει στην καλύτερη εξυπηρέτηση των συμφερόντων του. Σε κανένα στάδιο της διαδικασίας δεν θα πρέπει να δημιουργείται στον πελάτη οποιαδήποτε αμφιβολία ή σύγχυση, σχετικά με τις υποχρεώσεις που οφείλει να τηρεί η Εταιρία κατά τον έλεγχο καταλληλότητας.

Ειδικότερα:

Η πληροφόρηση σχετικά με τις επενδυτικές υπηρεσίες της παροχής επενδυτικών συμβουλών και της διαχείρισης χαρτοφυλακίων θα πρέπει να περιλαμβάνει και πληροφορίες για το σκοπό του ελέγχου καταλληλότητας. Ως «έλεγχος καταλληλότητας» νοείται η διαδικασία της συλλογής πληροφοριών, αναφορικά με τον πελάτη και η επακόλουθη αξιολόγηση καταλληλότητας. Ο έλεγχος αυτός αφορά αφενός την καταλληλότητα της αγοράς, της διατήρησης ή της πώλησης ενός χρηματοπιστωτικού μέσου για συγκεκριμένο πελάτη και αφετέρου την καταλληλότητα της παρεχόμενης στον πελάτη επενδυτικής υπηρεσίας.

Η Εταιρία ενθαρρύνει τον πελάτη να παρέχει ακριβείς και επαρκείς πληροφορίες σχετικά με τη γνώση, την πείρα, την οικονομική του κατάσταση και τους επενδυτικούς στόχους του. Η Εταιρία θα πρέπει να επισημαίνει στον πελάτη ότι είναι απαραίτητο να της παρέχει πλήρεις και ακριβείς πληροφορίες, προκειμένου να του συστήσει τα κατάλληλα χρηματοπιστωτικά μέσα ή τις κατάλληλες επενδυτικές υπηρεσίες.

Εναπόκειται στην Εταιρία να αποφασίζει τον τρόπο με τον οποίο θα πληροφορεί τον πελάτη σχετικά με τον έλεγχο καταλληλότητας, ενδεχομένως και σε τυποποιημένη μορφή. Σε κάθε περίπτωση, ο τρόπος πληροφόρησης θα πρέπει να καθιστά δυνατή την επιβεβαίωση ότι παρασχέθηκαν οι πληροφορίες στον πελάτη.

Η Εταιρία θα πρέπει να λαμβάνει μέτρα, ώστε να διασφαλίζει ότι ο πελάτης κατανοεί την έννοια του επενδυτικού κινδύνου, καθώς και τη σχέση μεταξύ κινδύνου και απόδοσης της επένδυσης. Η Εταιρία θα πρέπει να εξετάζει το ενδεχόμενο χρήσης αναλυτικών παραδειγμάτων, μέσω των οποίων να διευκρινίζεται ότι το ύψος της ζημίας που ενδέχεται να προκύψει εξαρτάται και από το επίπεδο του αναληφθέντος κινδύνου και να αξιολογεί την ανταπόκριση του πελάτη απέναντι στα σενάρια αυτά. Η Εταιρία θα πρέπει να καταστήσει σαφές στον πελάτη ότι σκοπός των εν λόγω παραδειγμάτων είναι να προσδιοριστεί το μέγεθος του κινδύνου, που ο πελάτης είναι διατεθειμένος και μπορεί να αναλάβει (το προφίλ κινδύνου του πελάτη) και κατά συνέπεια να καθοριστούν τα είδη των χρηματοπιστωτικών μέσων που είναι κατάλληλα γι' αυτόν.

Ο έλεγχος καταλληλότητας αποτελεί ευθύνη της Εταιρίας. Η Εταιρία θα πρέπει να αποφεύγει να δηλώνει ή να δίνει την εντύπωση ότι ο πελάτης αποφασίζει σχετικά με την καταλληλότητα της επενδυτικής υπηρεσίας ή ότι ο πελάτης καθορίζει ποια χρηματοπιστωτικά μέσα ταιριάζουν στο προφίλ κινδύνου του. Για παράδειγμα, η Εταιρία δεν θα πρέπει να ζητά από τον πελάτη να επιβεβαιώσει εκείνος την καταλληλότητα ενός χρηματοπιστωτικού μέσου ή μιας επενδυτικής υπηρεσίας.

2. Πολιτικές και διαδικασίες για τη διαμόρφωση του προφίλ του πελάτη (άρθρο 12 παράγραφος 2 και άρθρο 25 παράγραφος 4 του ν. 3606/2007, άρθρο 12 παράγραφος 1 και άρθρο 14 της απόφασης του Διοικητικού Συμβουλίου της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς 1/452/1.11.2007).

Η Εταιρία πρέπει να διαθέτει και να εφαρμόζει κατάλληλες πολιτικές και διαδικασίες, ώστε να κατανοεί τα βασικά στοιχεία των πελατών της και τα χαρακτηριστικά των χρηματοπιστωτικών μέσων που είναι κατάλληλα για κάθε πελάτη.

Ειδικότερα:

Η Εταιρία εφαρμόζει πολιτικές και διαδικασίες, οι οποίες της επιτρέπουν να συλλέγει και να αξιολογεί κάθε αναγκαία πληροφορία για τη διενέργεια αξιολόγησης της καταλληλότητας κάθε πελάτη. Για παράδειγμα, η Εταιρία μπορεί να χρησιμοποιεί ερωτηματολόγια που ζητά από τον πελάτη να συμπληρώσει ο ίδιος ή που συμπληρώνει η Εταιρία κατόπιν κατ' ιδίαν συζητήσεων με τον πελάτη. Είναι σκόπιμο το ερωτηματολόγιο να συμπληρώνεται με τη φυσική παρουσία του πελάτη και του αρμοδίου στελέχους της Εταιρίας ή με άλλο τρόπο που να διασφαλίζει τη διαδραστικότητα στην επικοινωνία των δύο μερών.

Πληροφορίες απαραίτητες για τον έλεγχο καταλληλότητας είναι όσες ενδέχεται να επηρεάζουν, π.χ. την οικονομική κατάσταση ή τους επενδυτικούς στόχους του πελάτη, όπως:

α) η προσωπική κατάσταση του πελάτη (π.χ. η δυνατότητα να δεσμεύει περιουσιακά στοιχεία που ανήκουν στον/στη σύντροφό του),

β) οικογενειακή κατάσταση του πελάτη (οι αλλαγές στην οικογενειακή κατάσταση του πελάτη ενδέχεται να επηρεάζουν την οικονομική του κατάσταση, π.χ. η γέννηση ενός παιδιού ή η εισαγωγή και φοίτηση ενός παιδιού σε πανεπιστημιακή σχολή),

γ) η εργασιακή κατάσταση του πελάτη (π.χ. αν ο πελάτης παύσει να εργάζεται ή πρόκειται να συνταξιοδοτηθεί),

δ) η ανάγκη για ρευστότητα εκ μέρους του πελάτη,

ε) η ηλικία του πελάτη. Επισημαίνεται ότι η ηλικία του πελάτη και οποιαδήποτε μεταβολή στην πληροφορία αυτή είναι στις περισσότερες περιπτώσεις αναγκαίο στοιχείο για τον έλεγχο καταλληλότητας.

Η Εταιρία θα πρέπει να γνωρίζει τα προϊόντα που προσφέρει. Επομένως, θα πρέπει να εφαρμόζει πολιτικές και διαδικασίες που να διασφαλίζουν ότι η Εταιρία προτείνει επενδύσεις ή προβαίνει σε επενδύσεις για λογαριασμό των πελατών της, μόνο εάν είναι σε θέση να κατανοεί τα χαρακτηριστικά του σχετικού προϊόντος ή χρηματοπιστωτικού μέσου. Αυτό σημαίνει ότι η Εταιρία θα πρέπει να εφαρμόζει πολιτικές και διαδικασίες σχεδιασμένες να διασφαλίζουν ότι προτείνει επενδύσεις ή προβαίνει σε επενδύσεις για λογαριασμό των πελατών της, μόνον εάν η Εταιρία κατανοεί τα χαρακτηριστικά του σχετικού προϊόντος ή του χρηματοπιστωτικού μέσου.

3. Προσόντα του προσωπικού της Εταιρίας (άρθρο 3 παράγραφος 1 στοιχείο (δ) της απόφασης του Διοικητικού Συμβουλίου της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς 2/452/1.11.2007)

Η Εταιρία υποχρεούται να διασφαλίζει ότι το προσωπικό της, που συμμετέχει στη διαδικασία του ελέγχου καταλληλότητας διαθέτει επαρκή εξειδίκευση στον τομέα των χρηματαγορών και γνώση της ισχύουσας νομοθεσίας. 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 εξειδίκευση των χρηματαγορών ώστε να κατανοεί τα χρηματοπιστωτικά μέσα τα οποία πρόκειται να προτείνει (ή να αγοράσει για λογαριασμό του πελάτη) και να προσδιορίζει τα χαρακτηριστικά του χρηματοπιστωτικού μέσου, που συνάδουν προς τις ανάγκες και τις συνθήκες του πελάτη.

Για την επαγγελματική επάρκεια των υπαλλήλων και στελεχών των Εταιριών ισχύει το άρθρο 14 του ν. 3606/2007 και η απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς 3/505/3.4.2009.

4. Εύρος των πληροφοριών που συλλέγονται σχετικά με τους πελάτες (άρθρο 25 παράγραφος 4 του ν. 3606/2007 και άρθρα 12 και 14 της απόφασης του Διοικητικού Συμβουλίου της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς 1/452/1.11.2007)

Η Εταιρία θα πρέπει να καθορίζει το εύρος των πληροφοριών που συλλέγονται για τον πελάτη με βάση την αρχή της αναλογικότητας.

Ειδικότερα:

Το εύρος των πληροφοριών μπορεί να διαφέρει και εξαρτάται από:

- α) τα χαρακτηριστικά του χρηματοπιστωτικού μέσου και το είδος της συναλλαγής που ενδέχεται να συστήσει ή να συνάψει η Εταιρία για λογαριασμό του πελάτη της,
- β) το είδος και το εύρος της παρεχόμενης επενδυτικής υπηρεσίας, και
- γ) τις ανάγκες και τις συνθήκες του πελάτη.

Για παράδειγμα, όταν παρέχουν πρόσβαση σε πολύπλοκα χρηματοπιστωτικά μέσα κατά την έννοια του άρθρου 15 της απόφασης του Διοικητικού Συμβουλίου της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς 1/452/1.11.2007 ή σε υψηλού κινδύνου χρηματοπιστωτικά μέσα με βάση τη σχετική κατηγοριοποίηση της Εταιρίας, η Εταιρία θα πρέπει να εξετάζει κατά πόσον απαιτείται η συλλογή αναλυτικότερων πληροφοριών απ' ό,τι για χρηματοπιστωτικά μέσα χαμηλού κινδύνου.

Για μη ευχερώς ρευστοποιήσιμα χρηματοπιστωτικά μέσα με βάση τη σχετική κατηγοριοποίηση της Εταιρίας, θα πρέπει να συλλέγονται πληροφορίες σχετικά με το χρονικό διάστημα, για το οποίο ο πελάτης είναι διατεθειμένος να διατηρήσει την επένδυση. Καθώς θα πρέπει πάντοτε να συλλέγονται πληροφορίες σχετικά με τη χρηματοοικονομική κατάσταση ενός πελάτη, το εύρος των πληροφοριών που πρέπει να συλλέγονται μπορεί να εξαρτάται από τον τύπο των χρηματοπιστωτικών μέσων που συστήνονται ή των συναλλαγών που συνάπτονται. Για παράδειγμα, για μη ευχερώς ρευστοποιήσιμα ή υψηλού ρίσκου χρηματοπιστωτικά μέσα, οι «αναγκαίες πληροφορίες» που πρέπει να συλλεχθούν μπορούν να περιλαμβάνουν όλα τα ακόλουθα στοιχεία, τα οποία απαιτούνται για να διασφαλισθεί ότι η χρηματοοικονομική κατάσταση του πελάτη του επιτρέπει να επενδύει ο ίδιος ή μέσω της Εταιρίας σε τέτοια μέσα:

- α) το ύψος του τακτικού εισοδήματος και του συνολικού εισοδήματος του πελάτη, εάν τα εισοδήματα αυτά αποκτώνται σε τακτική ή προσωρινή βάση, και την πηγή των εν λόγω εισοδημάτων (για παράδειγμα, αποδοχές από εργασία, σύνταξη, έσοδα από επενδύσεις, μισθώματα κ.λπ.),
- β) τα περιουσιακά στοιχεία του πελάτη, μεταξύ των οποίων τα ευχερώς ρευστοποιήσιμα περιουσιακά στοιχεία, τις επενδύσεις και τα ακίνητα, στα οποία περιλαμβάνονται μεταξύ άλλων οι χρηματοοικονομικές επενδύσεις, η κινητή και ακίνητη περιουσία, τα έσοδα από συνταξιοδοτικά προγράμματα και οι καταθέσεις. Όπου συντρέχει περίπτωση, η Εταιρία θα πρέπει επίσης να συλλέγει πληροφορίες σχετικά με τις προϋποθέσεις, τους όρους, την πρόσβαση, τα δάνεια, τις εγγυήσεις και άλλους περιορισμούς, εφόσον υπάρχουν, στα ως άνω περιουσιακά στοιχεία,
- γ) τις τακτικές χρηματοοικονομικές υποχρεώσεις του πελάτη, οι οποίες περιλαμβάνουν τις χρηματοοικονομικές δεσμεύσεις, που έχει αναλάβει ή σχεδιάζει να αναλάβει ο πελάτης (το συνολικό ύψος του δανεισμού του και άλλες τακτικές οικονομικές υποχρεώσεις του πελάτη κ.λπ.).

Παρότι το εύρος των πληροφοριών που πρέπει να συλλέγονται μπορεί να διαφέρει με βάση την αρχή της αναλογικότητας, ο κανόνας που διασφαλίζει ότι μία σύσταση ή μία επένδυση που πραγματοποιείται για λογαριασμό ενός πελάτη είναι κατάλληλη παραμένει ο ίδιος: η

Εταιρία δεν θα πρέπει σε καμία περίπτωση να μειώνει το επίπεδο προστασίας που οφείλει να παρέχει στους πελάτες της.

Όσον αφορά το είδος της παρεχόμενης επενδυτικής υπηρεσίας, όταν πρόκειται για την επενδυτική υπηρεσία της διαχείρισης χαρτοφυλακίων, όπου η Εταιρία λαμβάνει επενδυτικές αποφάσεις για λογαριασμό του πελάτη, οι πληροφορίες για τη γνώση και πείρα του πελάτη, σχετικά με τα χρηματοπιστωτικά μέσα που ενδέχεται να συνθέτουν το χαρτοφυλάκιό του, μπορούν να είναι λιγότερο αναλυτικές απ' ό,τι στην περίπτωση της επενδυτικής υπηρεσίας της παροχής επενδυτικών συμβουλών. Παρόλ' αυτά, ο πελάτης θα πρέπει σε κάθε περίπτωση να κατανοεί τουλάχιστον τον κίνδυνο που ενέχει συνολικά το χαρτοφυλάκιό του, αλλά και τους επιμέρους κινδύνους που ενέχουν τα χρηματοπιστωτικά μέσα που περιλαμβάνονται σε αυτό. Επίσης, το εύρος της επενδυτικής υπηρεσίας που ζητά ο πελάτης μπορεί να έχει επιπτώσεις στο βαθμό λεπτομέρειας των πληροφοριών που συλλέγονται για τον πελάτη. Για παράδειγμα, η Εταιρία θα πρέπει να συλλέγει περισσότερες πληροφορίες για τους πελάτες, οι οποίοι ζητούν επενδυτικές συμβουλές που αφορούν το σύνολο του χαρτοφυλακίου τους, παρά για τους πελάτες που ζητούν συγκεκριμένες συμβουλές, σχετικά με το πώς να επενδύσουν ένα συγκεκριμένο χρηματικό ποσό, το οποίο αντιπροσωπεύει σχετικά μικρό μέρος του συνολικού χαρτοφυλακίου τους.

Όσον αφορά τα δεδομένα του πελάτη, αναλυτικότερες πληροφορίες θα πρέπει συνήθως να συλλέγονται από μεγαλύτερους σε ηλικία και δυναμικά ευάλωτους πελάτες, οι οποίοι ζητούν για πρώτη φορά την παροχή της υπηρεσίας της παροχής επενδυτικών συμβουλών. Επίσης, όσον αφορά την κατηγορία του πελάτη, στην περίπτωση επαγγελματία πελάτη ο οποίος ορθώς ταξινομήθηκε ως τέτοιος από την Εταιρία, η Εταιρία δικαιούται να υποθέτει ότι ο πελάτης αυτός διαθέτει το απαιτούμενο επίπεδο πείρας και γνώσης και, επομένως, δεν υποχρεούται να λάβει τις σχετικές πληροφορίες. Ομοίως, η Εταιρία δεν υποχρεούται να λάβει πληροφορίες σχετικά με την οικονομική κατάσταση του πελάτη που θεωρείται επαγγελματίας, εκτός εάν αυτό επιβάλλεται από τους επενδυτικούς του στόχους, π.χ. όταν ο πελάτης επιδιώκει να αντισταθμίσει έναν κίνδυνο. Στην περίπτωση αυτή, η Εταιρία θα πρέπει να διαθέτει αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τον συγκεκριμένο κίνδυνο, ώστε να μπορεί να προτείνει ένα αποτελεσματικό χρηματοπιστωτικό μέσο για αντιστάθμιση του κινδύνου.

Οι πληροφορίες, που πρέπει να συλλέγονται, εξαρτώνται επίσης από τις ανάγκες και τις συνθήκες του πελάτη. Για παράδειγμα, η Εταιρία είναι πιθανό να χρειάζεται αναλυτικότερες πληροφορίες σχετικά με την οικονομική του κατάσταση, όταν οι επενδυτικοί του στόχοι είναι πολλαπλοί ή/και μακροπρόθεσμοι, παρά όταν ο πελάτης επιδιώκει μια βραχυπρόθεσμη ασφαλή επένδυση.

Εάν η Εταιρία δεν εξασφαλίσει επαρκείς πληροφορίες, ώστε να παράσχει την κατάλληλη για τον πελάτη επενδυτική υπηρεσία της παροχής επενδυτικών συμβουλών ή της διαχείρισης χαρτοφυλακίων, δεν πρέπει να παράσχει την εν λόγω υπηρεσία στον συγκεκριμένο πελάτη.

5. Αξιοπιστία των πληροφοριών που αφορούν τους πελάτες (άρθρο 25 παράγραφος 4 του ν. 3606/2007 και άρθρα 12 και 14 της απόφασης του Διοικητικού Συμβουλίου της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς 1/452/1.11.2007)

Η Εταιρία θα πρέπει να λαμβάνει κατάλληλα μέτρα, ώστε να διασφαλίζει ότι οι πληροφορίες που συλλέγει για τους πελάτες της είναι αξιόπιστες, και ειδικότερα θα πρέπει :

α) να μην βασίζεται μόνον στην αυτοαξιολόγηση του πελάτη όσον αφορά τη γνώση, την πείρα και την οικονομική του κατάσταση,

- β) να διασφαλίζει την καταλληλότητα των εργαλείων που χρησιμοποιεί (π.χ. οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου δεν πρέπει να καθοδηγούν τον πελάτη σε ένα συγκεκριμένο είδος επένδυσης), και
- γ) να διασφαλίζει τη συνοχή των πληροφοριών.

Ειδικότερα:

Οι πελάτες θα πρέπει να παρέχουν ορθές, επικαιροποιημένες και πλήρεις πληροφορίες, οι οποίες είναι αναγκαίες για την αξιολόγηση της καταλληλότητας. Ωστόσο, η Εταιρία θα πρέπει να λαμβάνει κάθε κατάλληλο μέτρο, προκειμένου να ελέγχει την αξιοπιστία και την επάρκεια των πληροφοριών που συλλέγει. Για παράδειγμα η Εταιρία θα πρέπει να εξετάζει, εάν υπάρχουν προφανείς ανακρίβειες στις πληροφορίες που παρέχουν οι πελάτες της, καθώς και να διασφαλίζει ότι οι ερωτήσεις που τους θέτει είναι κατανοητές και ότι κάθε μέθοδος που χρησιμοποιεί κατά τον έλεγχο καταλληλότητας, της εξασφαλίζει ότι θα λάβει τις απαραίτητες πληροφορίες.

Η αυτοαξιολόγηση θα πρέπει να αντισταθμίζεται από αντικειμενικά κριτήρια. Για παράδειγμα:

- α) αντί ο πελάτης να ερωτάται, εάν θεωρεί ότι διαθέτει επαρκή πείρα για να επενδύσει σε ορισμένα χρηματοπιστωτικά μέσα, η Εταιρία είναι σκόπιμο να του ζητά να δηλώσει με ποια είδη χρηματοπιστωτικών μέσων είναι εξοικειωμένος,
- β) αντί ο πελάτης να ερωτάται, εάν πιστεύει ότι διαθέτει επαρκή κεφάλαια για επένδυση, η Εταιρία είναι σκόπιμο να ζητά συγκεκριμένες πληροφορίες σχετικά με την οικονομική του κατάσταση,
- γ) αντί ο πελάτης να ερωτάται, εάν είναι διατεθειμένος να αναλαμβάνει κινδύνους γενικά, η Εταιρία είναι σκόπιμο να ζητά να μάθει την έκταση της ζημίας την οποία είναι διατεθειμένος και μπορεί να αναλάβει στη διάρκεια μιας δεδομένης περιόδου, είτε όσον αφορά μια μεμονωμένη επένδυση, είτε όσον αφορά το σύνολο του χαρτοφυλακίου.

Όσον αφορά τα εργαλεία που χρησιμοποιεί η Εταιρία [όπως ερωτηματολόγια σε απευθείας σύνδεση (on line questionnaires) ή λογισμικό διαμόρφωσης προφίλ κινδύνου], η Εταιρία θα πρέπει να διαθέτει κατάλληλα συστήματα και ελεγκτικές διαδικασίες, ώστε να εξασφαλίζεται ότι τα εργαλεία είναι κατάλληλα για τον επιδιωκόμενο σκοπό και παράγουν ικανοποιητικά αποτελέσματα. Για παράδειγμα, το λογισμικό διαμόρφωσης προφίλ κινδύνου είναι σκόπιμο να έχει ρυθμίσεις που να ελέγχουν τη συνοχή των απαντήσεων των πελατών, ώστε να εντοπίζονται τυχόν αντιφάσεις μεταξύ των διαφορετικών πληροφοριών που συλλέχθηκαν. Η Εταιρία θα πρέπει επίσης να λαμβάνει κατάλληλα μέτρα για τον περιορισμό των κινδύνων που ενέχει η χρήση τέτοιων εργαλείων, π.χ. όταν πελάτες αλλάζουν (με δική τους πρωτοβουλία ή με παρότρυνση του προσωπικού που συναλλάσσεται μαζί τους) τις απαντήσεις τους προκειμένου να εξασφαλίσουν πρόσβαση σε χρηματοπιστωτικά μέσα τα οποία μπορεί να μην είναι κατάλληλα για αυτούς.

Όσον αφορά τη συνοχή των πληροφοριών, η Εταιρία θα πρέπει να εξετάζει τις πληροφορίες στο σύνολό τους, ώστε να εντοπίζει τις ουσιώδεις αντιφάσεις μεταξύ και να επικοινωνεί με τον πελάτη για την παροχή διευκρινίσεων, π.χ. όταν πελάτες με περιορισμένη γνώση ή πείρα επιλέγουν επιθετικό προφίλ, ή όταν πελάτες με συντηρητικό προφίλ κινδύνου δηλώνουν φιλόδοξους επενδυτικούς στόχους.

6. Επικαιροποίηση των πληροφοριών (άρθρο 14 παράγραφος 3 της απόφασης του Διοικητικού Συμβουλίου της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς 1/452/1.11.2007)

Εάν η Εταιρία έχει μια διαρκή σχέση συνεργασίας με τον πελάτη, θα πρέπει να διαθέτει κατάλληλες διαδικασίες για την επικαιροποίηση και την επάρκεια των πληροφοριών που απαιτούνται για τον έλεγχο καταλληλότητας.

Ειδικότερα:

Η Εταιρία πρέπει να καθορίζει ποιες πληροφορίες θα επικαιροποιούνται, με ποια συχνότητα, καθώς και τον τρόπο επικαιροποίησης όταν λαμβάνει πρόσθετες ή επικαιροποιημένες πληροφορίες ή όταν ο πελάτης δεν παρέχει τις ζητηθείσες πληροφορίες.

Η συχνότητα μπορεί να διαφέρει ανάλογα με το προφίλ κινδύνου του πελάτη. Για παράδειγμα, για έναν πελάτη με προφίλ υψηλότερου κινδύνου απαιτείται συχνότερη επικαιροποίηση των δεδομένων του απ' ό,τι για έναν πελάτη με προφίλ χαμηλότερου κινδύνου. Επίσης, ορισμένα γεγονότα, π.χ. η συνταξιοδότηση του πελάτη, ενδέχεται να ενεργοποιούν τη διαδικασία επικαιροποίησης.

Η επικαιροποίηση μπορεί να διενεργείται με ερωτηματολόγια, που υποβάλλουν συμπληρωμένα εκ νέου οι πελάτες ή που συμπληρώνουν οι ίδιες οι Εταιρίες με νεότερα στοιχεία που συγκεντρώνουν από συζητήσεις με τους πελάτες. Οι επικαιροποιημένες πληροφορίες ενδέχεται να καθιστούν αναγκαία την αλλαγή του προφίλ του πελάτη.

7. Πληροφορίες για πελάτη που είναι νομικό πρόσωπο ή ομάδα φυσικών προσώπων (άρθρο 2 στοιχ. 6 και άρθρο 25 παράγραφος 4 του ν. 3606/2007)

Εάν ο πελάτης είναι νομικό πρόσωπο ή ομάδα φυσικών προσώπων ή εάν ένα ή περισσότερα φυσικά πρόσωπα εκπροσωπούνται από άλλο φυσικό πρόσωπο, η Εταιρία, για να καθορίσει τα πρόσωπα στα οποία θα εξετάζονται τα επιμέρους κριτήρια του ελέγχου καταλληλότητας, θα πρέπει κατ' αρχήν να εφαρμόζει το ισχύον νομικό πλαίσιο.

Σύμφωνα με την παρ. 2 τελ. εδάφιο του άρθρου 7 του ν. 3606/2007, στην περίπτωση μιας μικρής οντότητας που έχει ζητήσει να αντιμετωπίζεται ως επαγγελματίας πελάτης, το πρόσωπο που αποτελεί αντικείμενο της αξιολόγησης της πείρας και των γνώσεων είναι το πρόσωπο που εξουσιοδοτείται να διενεργεί συναλλαγές για λογαριασμό της. Κατ' αναλογία, αυτό ισχύει και στις περιπτώσεις όπου ο πελάτης είναι νομικό πρόσωπο ή φυσικό πρόσωπο που εκπροσωπείται από άλλο φυσικό πρόσωπο. Σε όλες αυτές τις περιπτώσεις, η χρηματοοικονομική κατάσταση και οι επενδυτικοί στόχοι αξιολογούνται στο πρόσωπο του υποκείμενου πελάτη (του φυσικού ή νομικού προσώπου που εκπροσωπείται ή της μικρής οντότητας), ενώ η πείρα και η γνώση αξιολογούνται στα πρόσωπα των κατά περίπτωση εκπροσώπων.

Εάν δεν υπάρχει νομοθετική ρύθμιση, η Εταιρία θα πρέπει να διαθέτει διαδικασίες που να καθορίζουν τα πρόσωπα αυτά να διασφαλίζουν την εξυπηρέτηση των συμφερόντων των πελατών της με τον καλύτερο δυνατό τρόπο και την προστασία τους. Η Εταιρία θα πρέπει να συνάπτει με τους πελάτες της έγγραφες συμφωνίες, στις οποίες θα προσδιορίζεται το πρόσωπο από το οποίο θα πρέπει να συλλεχθούν πληροφορίες σχετικά με τη γνώση και την πείρα, τη χρηματοοικονομική κατάσταση και τους επενδυτικούς στόχους.

Εάν δεν υπάρχει συμφωνία με τον πελάτη και εφόσον η χρηματοοικονομική κατάσταση των προσώπων που ανήκουν στην ομάδα διαφέρει, η Εταιρία θα πρέπει να λάβει υπόψη το πρόσωπο με την ασθενέστερη οικονομική κατάσταση, τους πλέον συντηρητικούς επενδυτικούς στόχους και τη μικρότερη πείρα και γνώση.

Εάν δύο ή περισσότερα πρόσωπα έχουν εξουσιοδοτηθεί να διενεργούν από κοινού συναλλαγές για λογαριασμό της ομάδας, όπως στην περίπτωση κοινού λογαριασμού, το προφίλ πελάτη, όπως καθορίζεται από την Εταιρία, 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 στόχους τους.

8. Οργανωτικές απαιτήσεις για τον έλεγχο καταλληλότητας μιας επένδυσης (άρθρο 12 παράγραφος 2 του ν. 3606/2007 και άρθρο 3 της απόφασης του Διοικητικού Συμβουλίου της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς 2/452/1.11.2007)

Η Εταιρία θα πρέπει να διαθέτει και να εφαρμόζει κατάλληλες πολιτικές και διαδικασίες, για να εξασφαλίζει ότι θα λαμβάνει υπόψη για τον έλεγχο καταλληλότητας:

- α) κάθε διαθέσιμη πληροφορία που αφορά τον πελάτη, η οποία είναι αναγκαία για την αξιολόγηση της καταλληλότητας μιας επένδυσης, συμπεριλαμβανομένης της σύνθεσης του υπάρχοντος χαρτοφυλακίου του πελάτη και της κατανομής των στοιχείων του,
- β) τα ουσιώδη χαρακτηριστικά των επενδύσεων που εξετάζονται στο πλαίσιο του ελέγχου καταλληλότητας, συμπεριλαμβανομένων των κινδύνων που ενέχουν και κάθε άμεσης ή έμμεσης επιβάρυνσης για τον πελάτη.

Ειδικότερα:

Η Εταιρία που χρησιμοποιεί εργαλεία για τον έλεγχο καταλληλότητας (όπως πρότυπα χαρτοφυλακίων, λογισμικό κατανομής στοιχείων ενεργητικού ή εργαλεία κατάρτισης προφίλ κινδύνου για τις δυνητικές επενδύσεις) θα πρέπει να διαθέτει κατάλληλα συστήματα και ελεγκτικές διαδικασίες, ώστε να διασφαλίζεται ότι τα εργαλεία είναι κατάλληλα για τον επιδιωκόμενο σκοπό και παράγουν ικανοποιητικά αποτελέσματα.

Υπό το πρίσμα αυτό, τα εργαλεία θα πρέπει να έχουν σχεδιασθεί με τρόπο ώστε να λαμβάνονται υπόψη οι ιδιαιτερότητες κάθε πελάτη ή χρηματοπιστωτικού μέσου. Για παράδειγμα, εργαλεία τα οποία ταξινομούν ευρέως πελάτες ή χρηματοπιστωτικά μέσα δεν είναι κατάλληλα για τον επιδιωκόμενο σκοπό.

Οι ανωτέρω διαδικασίες θα πρέπει να διασφαλίζουν μεταξύ άλλων ότι:

- α) κατά την παροχή των επενδυτικών υπηρεσιών της παροχής επενδυτικών συμβουλών και της διαχείρισης χαρτοφυλακίων λαμβάνεται υπόψη ο κατάλληλος βαθμός διαφοροποίησης του κινδύνου,
- β) ο πελάτης κατανοεί επαρκώς τη σχέση μεταξύ κινδύνου και απόδοσης, δηλαδή ότι χρηματοπιστωτικά μέσα που δεν ενέχουν κίνδυνο συνεπάγονται χαμηλή απόδοση και ότι το χρονικό διάστημα της επένδυσης και οι σχετικές επιβαρύνσεις επηρεάζουν το ύψος της απόδοσης,
- γ) η οικονομική κατάσταση του πελάτη επιτρέπει τις συγκεκριμένες επενδύσεις και ο πελάτης είναι διατεθειμένος και μπορεί να υποστεί οιαδήποτε ζημία προκύψει από τις επενδύσεις,
- δ) σε κάθε προσωπική σύσταση ή συναλλαγή, η οποία συνάπτεται κατά την παροχή της υπηρεσίας της παροχής επενδυτικών συμβουλών ή διαχείρισης χαρτοφυλακίων, όταν αφορά μη ευχερώς ρευστοποιήσιμο προϊόν, λαμβάνεται υπόψη το χρονικό διάστημα για το οποίο ο πελάτης είναι διατεθειμένος να διατηρήσει την επένδυση, και
- ε) τυχόν συγκρούσεις συμφερόντων δεν θα επηρεάζουν αρνητικά την ποιότητα του ελέγχου καταλληλότητας.

9. Τήρηση αρχείων (άρθρο 12 παράγραφος 7 του ν. 3606/2007 και άρθρα 3 παράγραφος 1 στοιχείο στ) και 24 της απόφασης του Διοικητικού Συμβουλίου της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς 2/452/1.11.2007)

Οι Εταιρίες θα πρέπει κατ' ελάχιστον:

- α) να διαθέτουν και να τηρούν κατάλληλες διαδικασίες καταγραφής και τήρησης στοιχείων όσον αφορά τον έλεγχο καταλληλότητας, συμπεριλαμβανομένων των επενδυτικών συμβουλών που παρασχέθηκαν καθώς και των συναλλαγών που πραγματοποιήθηκαν,
- β) να διασφαλίζουν ότι με τις διαδικασίες αυτές είναι ευχερής ο εντοπισμός σφαλμάτων στη διαδικασία του ελέγχου καταλληλότητας (π.χ. συναλλαγές επί ακατάλληλων προϊόντων),
- γ) να διασφαλίζουν ότι τα τηρούμενα αρχεία είναι προσβάσιμα στο προσωπικό της Εταιρίας που συμμετέχει στον έλεγχο καταλληλότητας και στην Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς,
- δ) να διαθέτουν κατάλληλες διαδικασίες για τον περιορισμό αδυναμιών.

Ειδικότερα:

Οι διαδικασίες για την τήρηση αρχείων πρέπει να έχουν σχεδιασθεί με τρόπο ώστε να είναι δυνατή η εκ των υστέρων επαλήθευση της καταλληλότητας των επενδύσεων που πραγματοποιήθηκαν για λογαριασμό του πελάτη, είτε από την ίδια την Εταιρία, σε περίπτωση που προκύπτει διαφωνία με τον πελάτη, είτε από την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς κατά την άσκηση του εποπτικού της έργου.

Επομένως, η Εταιρία οφείλει να καταγράφει όλες τις απαραίτητες για την αξιολόγηση καταλληλότητας πληροφορίες, περιλαμβανομένου του τρόπου με τον οποίο χρησιμοποιούνται και ερμηνεύονται οι συγκεκριμένες πληροφορίες. Ως εκ τούτου, τα εν λόγω αρχεία θα πρέπει, μεταξύ άλλων, να περιλαμβάνουν τα είδη των χρηματοπιστωτικών μέσων που ταιριάζουν στο προφίλ κινδύνου του πελάτη, και την αιτιολόγηση της αξιολόγησης, καθώς και τυχόν αλλαγές και ο λόγος για τον οποίο έγιναν, όπως, επίσης, και τυχόν μεταβολές στο αποτέλεσμα του ελέγχου καταλληλότητας, π.χ. αλλαγή του προφίλ κινδύνου.

Αθήνα, 14.12.2012