



ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΕΦΑΛΑΙΑΓΟΡΑΣ

HELLENIC CAPITAL MARKET COMMISSION

ΒΑΣΙΚΟΙ ΤΟΜΕΙΣ ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ ΤΩΝ
ΑΝΩΝΥΜΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ
ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ
ΑΝΩΝΥΜΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗΣ
ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ. ΘΕΜΑΤΑ
ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΑ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΩΝ
ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ: ΚΛΕΟΝΙΚΟΣ ΜΠΟΥΛΟΥΤΑΣ

ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ ΠΑΡΟΧΩΝ
ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ



ΠΙΣΤΩΤΙΚΑ ΥΠΟΛΟΙΠΑ ΠΕΛΑΤΩΝ

- Τα πιστωτικά υπόλοιπα (κεφάλαια) πελατών πρέπει να τηρούνται σε χωριστούς τραπεζικούς λογαριασμούς, από τα ίδια κεφάλαια της εταιρίας.
- Συμφωνίες των εκκαθαρισμένων πιστωτικών υπολοίπων πελατών, με τα κατατεθειμένα στα πιστωτικά ιδρύματα κεφάλαια πελατών, γίνονται σε συνεχή βάση.
- Τα πιστωτικά ιδρύματα με τα οποία συνεργάζεται η εταιρία έχουν εγγράφως ενημερωθεί για τους λογαριασμούς στους οποίους κατατίθενται κεφάλαια πελατών. Έτσι δεν είναι πιθανή η δέσμευσή τους για κάλυψη υποχρεώσεων της εταιρίας.
- Οι τραπεζικοί λογαριασμοί στους οποίους κατατίθενται κεφάλαια πελατών, δεν χρησιμοποιούνται ως κάλυψη για τη λήψη δανείων.



ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΕΝΤΟΛΩΝ

- Οι εντολές που δίνονται τηλεφωνικά από τους πελάτες, θα πρέπει να καταγράφονται στο καταγραφικό σύστημα της εταιρίας.
- Η διαδικασία της λήψης εντολών πελατών σε κινητά τηλέφωνα αντικριστών, μελών της διοίκησης της εταιρίας ή άλλων υπαλλήλων, δεν μπορεί να γίνει αποδεκτή.
- Τα αρχεία των τηλεφωνικών εντολών θα πρέπει να τηρούνται έτσι ώστε να παρέχεται η δυνατότητα ευχερούς αναπαραγωγής τους.
- Για τις ΑΕΕΔ ισχύει η υποχρέωση καταγραφής των εντολών που λαμβάνονται τηλεφωνικά και σε προαριθμημένα έντυπα εντολών ή συγκεντρωτικές καταστάσεις.



ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΕΝΤΟΛΩΝ ΜΕ ΑΥΤΟΠΡΟΣΩΠΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

- Οι εντολές που δίνονται από τους πελάτες με αυτοπρόσωπη παρουσία τους στα γραφεία της εταιρίας, πρέπει να καταγράφονται σε έντυπα εντολών ή καταστάσεις εντολών, από τα οποία θα είναι δυνατό να προκύπτουν τα βασικά στοιχεία της συναλλαγής.
- Τα ανωτέρω αρχεία θα πρέπει να είναι υπογεγραμμένα από τον πελάτη που έδωσε την εντολή και από τον υπάλληλο που την έλαβε.
- Τα αρχεία λήψης των εντολών δεν θα πρέπει να είναι εφικτό να παραποιηθούν, ενώ τυχόν διορθώσεις ή τροποποιήσεις, πρέπει να είναι δυνατόν να διαπιστωθούν εύκολα.



ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΕΝΤΟΛΩΝ ΠΟΥ ΔΙΝΟΝΤΑΙ ΜΕΣΩ **E-MAIL Η FAX**

- Για τις εντολές που δίνονται μέσω e-mail από τους πελάτες, θα πρέπει η αλληλογραφία να αρχειοθετείται για όσο διάστημα προβλέπεται από τη νομοθεσία της κεφαλαιαγοράς, ώστε να αποδεικνύεται η λήψη των εντολών.
- Το ίδιο θα πρέπει να ισχύει και για τα απεσταλμένα fax, τα οποία θα πρέπει επίσης να αρχειοθετούνται.
- Σε κάθε περίπτωση οι ΑΕΠΕΥ θα πρέπει να τηρούν το άρθρο 24 της απόφασης 2/452/2007 του ΔΣ της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς περί τήρησης αρχείων, στα οποία συμπεριλαμβάνονται και τα αρχεία λήψης εντολών πελατών.
Οι ΑΕΕΔ θα πρέπει να συμμορφώνονται με το άρθρο 1 της απόφασης 9/452/2007 του ΔΣ της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς .



ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑΣ- ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟΥ Η ΠΑΡΟΧΗΣ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ

- Για την παροχή της επενδυτικής υπηρεσίας της διαχείρισης χαρτοφυλακίου σε επενδυτές, ή την επενδυτική υπηρεσία της παροχής επενδυτικών συμβουλών, απαραίτητη είναι η αξιολόγηση από την εταιρία της καταλληλότητας του πελάτη σχετικά με τους επενδυτικούς του στόχους, την οικονομική δυνατότητα που έχει προκειμένου να αναλάβει το βάρος αυτών και της εμπειρίας του, προκειμένου να κατανοεί τυχόν κινδύνους κατά την παροχή των υπηρεσιών αυτών.



ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑΣ- ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟΥ Η ΠΑΡΟΧΗΣ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ (ΣΥΝΕΧΕΙΑ)

- Προκειμένου να καταλήξουν στο επενδυτικό προφίλ του πελάτη, οι εταιρίες θα πρέπει να συλλέξουν στοιχεία σχετικά με τους σκοπούς της επένδυσης, το επίπεδο κινδύνου που επιθυμεί να αναλάβει, το χρονικό διάστημα διατήρησης της επένδυσης, την προέλευση και το ύψος των τακτικών του εισοδημάτων, τα περιουσιακά του στοιχεία και τις οικονομικές του υποχρεώσεις.
- Τα ανωτέρω στοιχεία δεν θα προκύπτουν αποκλειστικά από προφορική δήλωση του πελάτη, αλλά από στοιχεία που θα προσκομίζει στην εταιρία (φορολογικές δηλώσεις, ιστορικό χρηματιστηριακών συναλλαγών κλπ).



ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑΣ- ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟΥ Η ΠΑΡΟΧΗΣ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ (ΣΥΝΕΧΕΙΑ)

- Είναι πολύ σημαντικό, οι επενδυτικές επιλογές για τον πελάτη να συμφωνούν με το επενδυτικό του προφίλ, όπως αυτό έχει γίνει αποδεκτό από τα αντισυμβαλλόμενα μέρη. Δεν έχει καμία αξία η τυπική συμπλήρωση εκ μέρους της εταιρίας του εγγράφου αξιολόγησης καταλληλότητας, όταν οι συναλλαγές που τελικά πραγματοποιούνται, είναι εκτός του επενδυτικού του προφίλ.
- Οι πληροφορίες που λαμβάνονται από τον πελάτη θα πρέπει να επικαιροποιούνται.
- Μεγάλη προσοχή τόσο στην αξιολόγηση του επενδυτικού προφίλ, όσο και στις τελικές επενδυτικές επιλογές ή συμβουλές σε άτομα ηλικιωμένα ή χαμηλού μορφωτικού επιπέδου.



ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΣΥΜΒΑΤΟΤΗΤΑΣ

- Για τις περιπτώσεις κατά τις οποίες η εταιρία παρέχει επενδυτικές υπηρεσίες που δεν αφορούν διαχείριση χαρτοφυλακίων ή επενδυτικές συμβουλές, προβαίνει σε έλεγχο συμβατότητας.
- Αξιολογούνται οι γνώσεις και η εμπειρία του πελάτη προκειμένου να διαπιστωθεί αν είναι σε θέση να κατανοεί τους πιθανούς κινδύνους που ενέχει το χρηματοπιστωτικό μέσο στο οποίο θα επενδύσει.



ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΣΥΜΒΑΤΟΤΗΤΑΣ

(ΣΥΝΕΧΕΙΑ)

- Έλεγχος συμβατότητας δεν είναι απαραίτητο να πραγματοποιηθεί όταν ισχύουν σωρευτικά οι κάτωθι προϋποθέσεις:
 - Οι υπηρεσίες που παρέχονται είναι λήψη και διαβίβαση ή εκτέλεση εντολών πελατών.
 - Η υπηρεσία παρέχεται κατόπιν πρωτοβουλίας του πελάτη και αφορά συναλλαγή σε μη σύνθετα χρηματοπιστωτικά μέσα.
 - Ο πελάτης έχει ενημερωθεί ότι η εταιρία δεν υποχρεούται να προβεί σε έλεγχο συμβατότητας για την παροχή των συγκεκριμένων επενδυτικών υπηρεσιών και συνεπώς δεν καλύπτεται από τη σχετική προστασία.



ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΓΙΑ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΑ ΜΕΣΑ ΠΟΥ ΔΙΑΘΕΤΕΙ Η ΑΕΠΕΥ

- Όλες οι πληροφορίες που απευθύνονται σε ιδιώτες πελάτες, περιλαμβανομένων των διαφημιστικών ανακοινώσεων, πρέπει να είναι σαφείς, ακριβείς και μη παραπλανητικές.
- Πριν από τη σύναψη σύμβασης παροχής επενδυτικών υπηρεσιών, ή πριν από την παροχή των υπηρεσιών, οι ΑΕΠΕΥ παρέχουν στους πελάτες τους συγκεκριμένες πληροφορίες οι οποίες είναι γνωστές ως «πακέτο προσυμβατικής πληροφόρησης».
- Ειδικότερα για τα χρηματοπιστωτικά μέσα παρέχεται περιγραφή της φύσης τους και των κινδύνων που ενέχουν με επαρκείς λεπτομέρειες.



ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΓΙΑ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΑ ΜΕΣΑ ΠΟΥ ΔΙΑΘΕΤΕΙ Η ΑΕΠΕΥ (ΣΥΝΕΧΕΙΑ)

- Η πληροφόρηση πρέπει να παρουσιάζεται με απλό τρόπο ώστε να είναι κατανοητή από το μέσο επενδυτή. Δεν πρέπει να υποβαθμίζονται ή αποκρύπτονται σημαντικά στοιχεία και χαρακτηριστικά των χρηματοπιστωτικών μέσων.
- Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δίνεται σε χρηματοπιστωτικά μέσα, τα οποία χαρακτηρίζονται ως μη πολύπλοκα βάσει του ν. 3606/2007, αλλά έχουν αυξημένες απαιτήσεις πληροφόρησης, ώστε να γίνουν κατανοητοί οι κίνδυνοι που εμπεριέχουν. Ενδεικτικά αναφέρονται τα ομόλογα μειωμένης εξασφάλισης ή τα άληκτα (perpetual) ομόλογα.



ΒΕΛΤΙΣΤΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΕΝΤΟΛΩΝ

- Οι εταιρίες λαμβάνουν κάθε δυνατό μέτρο ώστε να επιτευχθεί το βέλτιστο αποτέλεσμα για τον επενδυτή, λαμβανομένων υπόψη, της τιμής, των διαφόρων χρεώσεων και της ταχύτητας εκτέλεσης των διαβιβασθεισών εντολών.
- Οι ΑΕΠΕΥ παρέχουν στους πελάτες τους τις πληροφορίες σχετικά με την πολιτική εκτέλεσης των εντολών τους και διασφαλίζουν την συναίνεσή τους για την ακολουθούμενη πολιτική.
- Η πολιτική εκτέλεσης εντολών περιλαμβάνει μεταξύ άλλων στοιχεία για τους τόπους διαπραγμάτευσης που εκτελούνται οι εντολές πελατών επί χρηματοπιστωτικών μέσων, και τις συνεργαζόμενες εταιρίες στις οποίες διαβιβάζονται οι προς εκτέλεση εντολές.



ΒΕΛΤΙΣΤΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΕΝΤΟΛΩΝ **(ΣΥΝΕΧΕΙΑ)**

- Οι εταιρίες διασφαλίζουν ότι οι εντολές που λαμβάνουν από τους πελάτες τους διαβιβάζονται προς εκτέλεση άμεσα και με ακρίβεια ως προς τις ποσότητες και τις τιμές των χρηματοπιστωτικών μέσων.
- ΑΕΠΕΥ οι οποίες εκτελούν εντολές πελατών τους για συναλλαγές σε χρηματοπιστωτικά μέσα όπως π.χ. τα ομόλογα, οφείλουν να διασφαλίζουν και να τεκμηριώνουν ότι πριν από την εκτέλεση των εντολών, προέβησαν σε αξιολόγηση προσφορών, προκειμένου να επιτύχουν το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα.



ΒΕΛΤΙΣΤΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΕΝΤΟΛΩΝ

(ΣΥΝΕΧΕΙΑ)

- ΑΕΠΕΥ οι οποίες διαβιβάζουν σε τρίτους εντολές πελατών τους προς εκτέλεση, οφείλουν να διασφαλίζουν και να τεκμηριώνουν ότι για την επιλογή των συνεργαζόμενων εταιριών που θα εκτελούν, έλαβαν υπόψη παράγοντες που διασφαλίζουν το βέλτιστο δυνατό αποτέλεσμα για τους πελάτες τους (χρεώσεις, τόποι εκτέλεσης κλπ).
- Η πολιτική εκτέλεσης εντολών επανεξετάζεται από τις ΑΕΠΕΥ σε ετήσια βάση και οπωσδήποτε κάθε φορά που επέρχεται κάποια ουσιώδης μεταβολή σε παράγοντες που επηρεάζουν το συνολικό αποτέλεσμα της βέλτιστης εκτέλεσης.



ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ

- Ο υπεύθυνος εσωτερικού ελέγχου κινείται βάσει συγκεκριμένου προγράμματος ελέγχου, προκειμένου να καλύψει τις λειτουργίες της εταιρίας.
- Συντάσσονται εκθέσεις εσωτερικού ελέγχου οι οποίες περιλαμβάνουν τις διαδικασίες που ακολουθήθηκαν, το δείγμα που χρησιμοποιήθηκε, τα ευρήματα αλλά και προτάσεις του εσωτερικού ελεγκτή για την καλύτερη λειτουργία τμημάτων της εταιρίας. Οι εκθέσεις εσωτερικού ελέγχου θα πρέπει σε κάθε περίπτωση να υποστηρίζονται από τα σχετικά φύλλα εργασίας.



ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ (ΣΥΝΕΧΕΙΑ)

- **Οι εκθέσεις εσωτερικού ελέγχου υποβάλλονται στα πρόσωπα που διευθύνουν τις δραστηριότητες της εταιρίας και στο Διοικητικό Συμβούλιο.
Στις ΑΕΕΔ οι εκθέσεις εσωτερικού ελέγχου υποβάλλονται στο Διοικητικό τους Συμβούλιο.**
- **Εκθέσεις εσωτερικού ελέγχου οι οποίες είναι «copy-paste» από περίοδο σε περίοδο, ή είναι απλά ένα checklist, δεν γίνονται αποδεκτές ως επαρκείς κατά τον έλεγχο.**



ΕΠΟΠΤΕΙΑ ΣΥΝΔΕΔΕΜΕΝΩΝ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΩΝ

- Ορίζονται από τις ΑΕΠΕΥ και δεν επιτρέπεται να κατέχουν χρήματα και τίτλους πελατών.
- Ενεργούν για λογαριασμό μίας και μόνο ΑΕΠΕΥ, υπό την πλήρη και άνευ όρων ευθύνη της.
- Προσοχή στην καταγραφή των εντολών που λαμβάνει ο συνδεδεμένος αντιπρόσωπος στο πλαίσιο της παροχής της επενδυτικής υπηρεσίας της λήψης και διαβίβασης εντολών.



ΠΑΡΟΧΗ ΠΙΣΤΩΣΗΣ (MARGIN) ΣΕ ΠΕΛΑΤΕΣ

- Απαραίτητη η υπογραφή σχετικής σύμβασης πίστωσης στην οποία θα αναφέρονται οι όροι της αναλυτικά.
- Εξασφάλιση επαρκούς βαθμού διαφοροποίησης των στοιχείων που περιλαμβάνονται στο χαρτοφυλάκιο ασφαλείας.
- Η κάλυψη του αρχικού περιθωρίου, θα πρέπει να προηγείται της αγοράς με πίστωση.
- Τόσο η ενημέρωση του πελάτη για τα margin call, όσο και η αναγκαστική εκποίηση στοιχείων που περιλαμβάνονται στο χαρτοφυλάκιο ασφαλείας από την εταιρία, θα πρέπει να λαμβάνουν χώρα εντός των προβλεπομένων προθεσμιών.



ΠΑΡΟΧΗ ΠΙΣΤΩΣΗΣ ΕΝΤΟΣ ΤΗΣ ΠΡΟΘΕΣΜΙΑΣ ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗΣ

- Πρέπει να έχει συναφθεί μεταξύ πελάτη και εταιρίας, σύμβαση για πίστωση εντός της προθεσμίας εκκαθάρισης των συναλλαγών.
- Προσοχή στην κάλυψη του αρχικού περιθωρίου. Θα πρέπει να προηγείται της αγοράς μετοχών με πίστωση.
- Δεν υπάρχει η υποχρέωση της εξασφάλισης επαρκούς βαθμού διαφοροποίησης όσον αφορά τα στοιχεία που απαρτίζουν το χαρτοφυλάκιο ασφαλείας.



ΑΓΟΡΕΣ ΤΟΙΣ ΜΕΤΡΗΤΟΙΣ (SPOT)

- Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες δεν έχει συναφθεί σύμβαση πίστωσης ανάμεσα στην εταιρία και στον πελάτη της, οι αγορές κινητών αξιών θα πρέπει να εξοφλούνται με μετρητά, εντός της προθεσμίας εκκαθάρισης των συναλλαγών.
- Αγορές κινητών αξιών οι οποίες «έκλεισαν» με πώληση κατά το διάστημα της προθεσμίας εκκαθάρισης των συναλλαγών, ή εξοφλήθηκαν σε ημερομηνία μεταγενέστερη του, συνιστούν παραβατική συμπεριφορά από την πλευρά της εταιρίας.



ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ- ΚΥΡΙΟΤΕΡΕΣ ΑΙΤΙΕΣ

- **Αυθαίρετες συναλλαγές. Συναλλαγές που πραγματοποιήθηκαν χωρίς να υπάρχουν καταγεγραμμένες εντολές πελατών.**
- **Άτυπη διαχείριση χαρτοφυλακίου επενδυτών, από φυσικά πρόσωπα.**
- **Πώληση σύνθετων επενδυτικών προϊόντων από ΑΕΠΕΥ, σε επενδυτές με διαφορετικό επενδυτικό προφίλ.**
- **Παροχή επενδυτικών υπηρεσιών από εταιρίες μη αδειοδοτημένες.**