



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αθήνα 11 Φεβρουαρίου 2013
Αριθ. Πρωτ. :3700

ΠΡΟΣ:

1. E.F.G. EUROBANK- ERGASIAS
Δ/νση Σχέσεων με τους Πελάτες
Όθωνος 8
105 57 Αθήνα

2. *****

ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΥΣΤΑΣΗ
(Άρθρο 4 παρ. 5 Ν. 3297/2004)

ΘΕΜΑ: Η από 25.1.2012 αναφορά της *****

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α'), με σκοπό τη συναινετική επίλυση της διαφοράς που ανέκυψε, κατόπιν της από 25.1.2012 αναφορά της ***** (αριθμ. πρωτ. εισερχ. 441Α/ 25.01.2012), και κατόπιν ενδελεχούς ελέγχου του φακέλου της υπό κρίση διαφοράς, σας αποστέλλουμε την παρούσα, για να σας γνωρίσουμε τα κάτωθι:

1. Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» δέχθηκε την αναφορά της ***** , στην οποία δόθηκε ο αριθμ. πρωτ. 441Α/ 25.01.2012. Στην ως άνω έγγραφη αναφορά της, η καταναλώτρια καταγγέλλει την E.F.G. EUROBANK- ERGASIAS ότι προχώρησε χωρίς την έγκρισή της σε τοποθετήσεις των αποταμιεύσεών της, σε επενδυτικά προϊόντα με αποτέλεσμα να υποστεί σημαντική ζημία επί του επενδεδυμένου κεφαλαίου.

Με το υπ' αριθμ. πρωτ. Β/1107/6.3.2012 έγγραφό του, ο «Συνήγορος του Καταναλωτή» διαβίβασε στην Ε.Φ.Γ. EUROBANK- ERGASIAS την παραπάνω αναφορά και ζήτησε να εκτεθούν εγγράφως οι απόψεις της. Επί του ανωτέρω εγγράφου, η εταιρία απέστειλε την υπ' αριθμ. πρωτ. εισερχομένου Β/2186/26.4.2012 απαντητική επιστολή της, στην οποία ανέφερε ότι λόγω του όγκου των συναλλαγών η καταναλώτρια αντιμετωπιζόταν ως πελάτης με εμπειρία και γνώση στη σύναψη χρηματοοικονομικών συναλλαγών, καθώς επίσης ότι ενημερώνονταν τακτικά μέσω τυποποιημένων έντυπων αποτιμήσεων χαρτοφυλακίου.

2. Σύμφωνα με τον «Κώδικα Δεοντολογίας Επιχειρήσεων Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών» (ΥΑ 122/1997, ΦΕΚ Β 340 1997) και πιο συγκεκριμένα βάση της τρίτης Αρχής (εδάφιο (γ) της παραγράφου 2 του άρθρου 3): «Οι εταιρίες που κατά το νόμο παρέχουν επενδυτικές υπηρεσίες και τα απασχολούμενα από αυτές φυσικά και νομικά πρόσωπα οφείλουν να ενημερώνονται σχετικά με την οικονομική κατάσταση, τους στόχους και την εμπειρία των πελατών τους στον τομέα των επενδύσεων, ούτως ώστε να παρέχουν τις κατάλληλες επενδυτικές συμβουλές». Αναλυτικότερα, σύμφωνα με τις παραγράφους 1 και 2 του άρθρου 6 της ΥΑ 122/1997: «Όταν μία εταιρία παρέχει αμέσως η εμμέσως επενδυτική συμβουλή σε πελάτες ευθύνεται, σύμφωνα με την τρίτη αρχή, για την καταλληλότητα της παρεχόμενης συμβουλής ως προς τον πελάτη. Η καταλληλότητα της συμβουλής συναρτάται τόσο προς τον πελάτη όσο και προς τον επενδυτικό του στόχο για κάθε συγκεκριμένη περίπτωση. Η εταιρία ευθύνεται για την ενημέρωση του πελάτη, με τρόπο εύλογο καταληπτό, ως προς τα ειδικά χαρακτηριστικά των επενδυτικών του επιλογών, εφιστώντας σε κάθε περίπτωση τη προσοχή του στους αναλαμβανόμενους κινδύνους, το κόστος και τη ρευστότητα της επένδυσης, την επίπτωσή της στη διάρθρωση του χαρτοφυλακίου επενδύσεών του, τα χαρακτηριστικά που την διαφοροποιούν από άλλες επενδύσεις, τις οποίες έχει κάνει ο πελάτης προηγουμένως, καθώς και κάθε άλλο στοιχείο που θα ήταν απαραίτητο σε επενδυτή με τα χαρακτηριστικά του συγκεκριμένου πελάτη για τη διαμόρφωση της επενδυτικής του απόφασης. Χωρίς αυτό να περιορίζει με οποιονδήποτε τρόπο την ευθύνη των εταιριών (και των καλυπτομένων προσώπων) για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων που απορρέουν από την τρίτη αρχή, συνιστάται ενδεικτικά ότι κάθε εταιρία οφείλει:

α) Να κατατάσσει τους πελάτες ανά κατηγορία οικονομικής επιφάνειας και επενδυτικής εμπειρίας και να υιοθετεί διαδικασίες για την παρακολούθηση της παρεχομένης πληροφόρησης ανά κατηγορία,

β) να λαμβάνει με τη συμπλήρωση ερωτηματολογίου ή με άλλο έγγραφο μέσο, πριν από την παροχή της συμβουλής και σε περιοδική βάση με συχνότητα όχι μικρότερη του έτους, τα απαραίτητα στοιχεία για την κατηγοριοποίησή τους και τη διαμόρφωση των παρεχομένων προς αυτούς πληροφοριών και συμβουλών,

γ) να λαμβάνει με τη συμπλήρωση ερωτηματολογίου ή με άλλο πρόσφορο έγγραφο μέσο, πριν από την παροχή της συμβουλής και σε περιοδική βάση με συχνότητα όχι μικρότερη του έτους, λεπτομερή ενημέρωση για τους επενδυτικούς τους στόχους,

δ) να προσφέρει στους πελάτες της κατά την παροχή της συμβουλής έγγραφη αναλυτική παρουσίαση των επενδυτικών κινδύνων, τουλάχιστον ως προς τις επενδύσεις που επιλέγουν να υλοποιήσουν μέσω αυτής.

3. Σύμφωνα με την πρώτη παράγραφο του κεφαλαίου Α της ΠΔ/ΤΕ 2501/2002 (ΦΕΚ Α' 277/18.11.2002) τα πιστωτικά ιδρύματα που λειτουργούν στην Ελλάδα οφείλουν : «Να ενημερώνουν κατάλληλα τους συναλλασσόμενους για τη φύση και τα χαρακτηριστικά των

προσφερομένων προϊόντων και υπηρεσιών και εν γένει για τους όρους και τις προϋποθέσεις που διέπουν τις τραπεζικές συναλλαγές». Επίσης, σύμφωνα με την παράγραφο 1 του κεφαλαίου Β της ΠΔ/ΤΕ 2501/2002 αναφέρεται ότι: «Τα πιστωτικά ιδρύματα οφείλουν να παρέχουν κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία και πληροφορίες, ώστε οι συναλλασσόμενοι με αυτά να σχηματίζουν πριν από τη σύναψη της σύμβασης σαφή εικόνα για τις παρεχόμενες υπηρεσίες και προϊόντα, όταν αυτά δεν αποτελούν αντικείμενο εξατομικευμένης διαπραγμάτευσης. Σε ό,τι αφορά τα σύνθετα τραπεζικά προϊόντα, των οποίων η απόδοση προσδιορίζεται βάσει στοιχείων και δεικτών και τα οποία προσιδιάζουν στο χαρακτήρα των επενδυτικών προϊόντων, η ενημέρωση των συναλλασσομένων πρέπει να περιλαμβάνει ειδικές πληροφορίες, ούτως ώστε να διευκολύνεται η συγκρισιμότητα των προϊόντων αυτών με ομοειδή, αμιγώς καταθετικά ή αμιγώς επενδυτικά προϊόντα, καθώς και η κατανόηση της αναμενόμενης απόδοσης και των πιθανών κινδύνων.

Ειδικότερα, για τη διευκόλυνση της κατανόησης και συγκρισιμότητας των παραπάνω προϊόντων, τα πιστωτικά ιδρύματα οφείλουν να προβαίνουν σε : Αναγωγή του ποσοστού απόδοσης σε ετήσια βάση κατά το χρόνο της επένδυσης, ανεξάρτητα από το χρονικό ορίζοντα της τοποθέτησης σαφή και αναλυτική περιγραφή των παραγόντων που προσδιορίζουν την απόδοση των προϊόντων με εναλλακτικές παραδοχές ως προς τις κύριες συνιστώσες του προϊόντος (δείκτες χρηματιστηρίων, εξέλιξη συναλλαγματικής ισοτιμίας κ.λ.π), παραθέτοντας δύο τουλάχιστον αντιπροσωπευτικά παραδείγματα.»

4. Σύμφωνα με την παράγραφο 1 του άρθρου 15 του Ν. 3283/2004 (ΦΕΚ 210/Α/2.11.2004) αναφορικά με τη διάθεση μεριδίων αμοιβαίου κεφαλαίου ορίζεται ότι: “Για την απόκτηση μεριδίων αμοιβαίου κεφαλαίου απαιτούνται τα παρακάτω: α) γραπτή αίτηση προς την Α.Ε.Δ.Α.Κ., β) αποδοχή του κανονισμού του αμοιβαίου κεφαλαίου και γ) ολοσχερής καταβολή στο θεματοφύλακα της αξίας των μεριδίων σε μετρητά ή/και, υπό την προϋπόθεση της αποδοχής τους από την Α.Ε.Δ.Α.Κ., σε κινητές αξίες, κατά την έννοια των στοιχείων α' και β' της παρ. 1 του άρθρου 3, που είναι εισηγμένες σε οργανωμένη αγορά, κατά την έννοια της παρ. 14 του άρθρου 2 του Ν. 2396/1996, όπως ισχύει.”

5. Σύμφωνα με το άρθρο 9ε του Ν. 2251/1994 όπως τροποποιήθηκε και ισχύει σχετικά με τις παραπλανητικές παραλείψεις: «1. Μια εμπορική πρακτική θεωρείται παραπλανητική όταν, στο πραγματικό της πλαίσιο, λαμβανομένων υπόψιν όλων των χαρακτηριστικών της και των περιστάσεων, καθώς και των περιορισμών του συγκεκριμένου μέσου επικοινωνίας, παραλείπει ουσιώδεις πληροφορίες που χρειάζεται ο μέσος καταναλωτής, ανάλογα με το συγκεκριμένο πλαίσιο, για να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής, και ως εκ τούτου τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβανε. 2. Παραπλανητική παράλειψη τεκμαίρεται και όταν ο προμηθευτής αποκρύπτει ουσιώδεις πληροφορίες ή τις παρέχει κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο, διφορούμενο ή εκτός χρόνου κατά τα αναφερόμενα στην παράγραφο 1, ή όταν δεν προσδιορίζει την εμπορική επιδίωξη της εμπορικής πρακτικής, εφόσον αυτή δεν είναι ήδη προφανής από το συγκεκριμένο πλαίσιο και όταν, και στις δύο αυτές περιπτώσεις, τούτο έχει ή ενδέχεται να έχει ως αποτέλεσμα να λάβει ο μέσος καταναλωτής απόφαση για συναλλαγή την οποία, διαφορετικά, δεν θα είχε λάβει. 3. Όταν το μέσο που χρησιμοποιείται για την ανακοίνωση της εμπορικής πρακτικής επιβάλλει περιορισμούς τόπου ή χρόνου, οι περιορισμοί αυτοί, καθώς και τα μέτρα που λαμβάνει ο προμηθευτής για να καταστήσει την πληροφορία προσιτή στους καταναλωτές με άλλο τρόπο, λαμβάνονται υπόψιν προκειμένου

να διαπιστωθεί αν η πληροφορία έχει παραλειφθεί. 4. Στην περίπτωση της πρόσκλησης για αγορά, θεωρούνται ουσιώδεις οι ακόλουθες πληροφορίες, αν δεν είναι ήδη προφανείς από το συγκεκριμένο πλαίσιο: α) τα κύρια χαρακτηριστικά του προϊόντος, στο βαθμό που ενδείκνυται σε σχέση με το μέσο και το προϊόν...».

6. Σύμφωνα με την παράγραφο 1 του άρθρου 8 του Ν. 2251/1994 όπως τροποποιήθηκε και ισχύει: «Ο παρέχων υπηρεσίες ευθύνεται για κάθε περιουσιακή ζημία ή ηθική βλάβη που προκάλεσε παράνομα και υπαίτια, με πράξη ή παράλειψή του, κατά την παροχή αυτών στον καταναλωτή. Ως παρέχων υπηρεσίες νοείται όποιος, στο πλαίσιο της άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας παρέχει υπηρεσία, κατά τρόπο ανεξάρτητο.».

7. Από τα κατατεθέντα στη Αρχή μας έγγραφα των μερών, προέκυψαν τα εξής στοιχεία:

Για την αγορά των Goldman Sachs Asset Management, Global Libor Plus II Portfolio(€) και Goldman Sachs Asset Management, Global Libor Plus II Portfolio(\$) η τράπεζα ισχυρίζεται ότι η συγκεκριμένη αγορά έγινε σύμφωνα με τηλεφωνική εντολή της ***** και προσκόμισε σχετικό έντυπο Λήψης Τηλεφωνικής Εντολής, με ημερομηνία 27.2.2008 και υπογεγραμμένο από στελέχη της τράπεζας. Στις παραπάνω περιπτώσεις δεν ακολουθήθηκαν οι πρόνοιες του Ν3283/2004 αναφορικά με την απόκτηση μεριδίων αμοιβαίων κεφαλαίων, δεδομένου ότι δεν υπάρχουν έγγραφες αιτήσεις αγοράς και αποδοχής των σχετικών κανονισμών λειτουργίας των αμοιβαίων κεφαλαίων.

Σύμφωνα με την τράπεζα και η αγορά του EFG-Hellas (Cayman Islands) Ltd 1-Year Reverse Convertible on a Basket of Greek Stocks (€) τον 8/2007 έγινε κατά τον ίδιο τρόπο αλλά στην περίπτωση αυτή δεν υπάρχει έντυπο Λήψης Τηλεφωνικής Εντολής όπως στις παραπάνω περιπτώσεις αλλά κανονική αίτηση αγοράς συμπληρωμένη από το κατάστημα (με τις υπογραφές των υπευθύνων) μαζί με το πληροφοριακό έντυπο χωρίς όμως να φέρουν την υπογραφή της καταναλώτριας. Σύμφωνα με την καταναλώτρια οι παραπάνω αγορές των προϊόντων EFG-Hellas (Cayman Islands) Ltd 1-Year Reverse Convertible on a Basket of Greek Stocks (€), Goldman Sachs Asset Management, Global Libor Plus II Portfolio(€) και Goldman Sachs Asset Management, Global Libor Plus II Portfolio(\$), έγιναν εν αγνοία της και χωρίς την έγκρισή της, ενώ η πώληση των επίμαχων προϊόντων καθυστέρησε σημαντικά και η ενημέρωση για τα χαρακτηριστικά αυτών- μετά την αγορά τους -ήταν ελλιπής και παραπλανητική. Επίσης, δεδομένων των παραπάνω προβλημάτων έγινε μετατροπή της σύμβασης παροχής επενδυτικών υπηρεσιών, για να απαλειφθεί ο όρος που προέβλεπε τη δυνατότητα τηλεφωνικών εντολών από την καταναλώτρια.

Στις 14.7.2008 έγινε ταυτόχρονη πώληση του EFG-Hellas (Cayman Islands) Ltd 1-Year Reverse Convertible on a Basket of Greek Stocks (€) και αγορά του EFG-Hellas (Cayman Islands) Ltd 2-Year Reverse Convertible on a Basket of Greek Stocks (€). Στο έντυπο πώλησης αναγράφεται η τιμή πώλησης του ομολόγου στα 79,31 χωρίς να αναγράφεται το συνολικό τίμημα εξαγοράς το οποίο ήταν περίπου €238.000 και ουσιαστικά δημιουργούσε ζημία €62.000 επί του αρχικού κεφαλαίου. Στην αίτηση αγοράς όμως του 2-Year Reverse Convertible on a Basket of Greek Stocks (€) αναφέρεται ως συνολικό τίμημα αγοράς το ποσό των €300.000 και όχι το πραγματικό των περίπου €210.000. Σύμφωνα με την καταναλώτρια, ενημερώθηκε ότι η τράπεζα θα προβεί σε παράταση του προϊόντος με το ίδιο αρχικό κεφάλαιο και δεν αντιλήφθηκε τη ζημία που θα υφίστατο από τη πώληση του 1-Year

Reverse Convertible on a Basket of Greek Stocks δεδομένου ότι δεν υπάρχει συνολικό τίμημα στην αίτηση πώλησης ενώ η ταυτόχρονη αναγραφή του ποσού των €300.000 στην αίτηση αγοράς του νέο προϊόντος (2-Year Reverse Convertible on a Basket of Greek Stocks) ενίσχυσε την πεποίθηση της ότι το επενδυτικό προϊόν είναι ασφαλές και το κεφάλαιό της παραμένει άθικτο και θα της αποδοθεί στο τέλος της προβλεπόμενης από το ομόλογο περιόδου.

Επίσης, αναφορικά με την τιμή πώλησης του EFG-Hellas (Cayman Islands) Ltd 1-Year Reverse Convertible on a Basket of Greek Stocks (€) στα 79,31 στις 14.7.2008 προκύπτει σημαντική διαφοροποίηση σε σύγκριση με το ενημερωτικό αποτίμησης του χαρτοφυλακίου της καταναλώτριας από το μηχανογραφικό σύστημα της τράπεζας της ίδιας ημερομηνίας 14.7.2008 (ημερομηνία αίτησης πώλησης του τίτλου) καθώς αναγράφεται ως τιμή αποτίμησης προ τόκων 86,67 και με τόκους 97.17 (όπως προκύπτει από την συνολική αποτίμηση προς την ονομαστική αξία €291.510/ €300.000). Η τιμή πώλησης 79,31 του ομολόγου, προκύπτει από χειρόγραφο ανάλυση της τράπεζας από την καθαρή τιμή πώλησης 68,74 πλέον των τόκων. Από τα παραπάνω προκύπτει σημαντική διαφορά στην τιμή πώλησης (προ τόκων) με την τιμή αποτίμησης (προ τόκων) την ίδια ημέρα της τάξης των 17,93 μονάδων ήτοι περίπου €54.000.

Κατά τη διάρκεια ισχύος τόσο της αρχικής σύμβασης παροχής επενδυτικών υπηρεσιών (2006) όσο και της αναθεωρημένης (2008), δεν υφίσταται καμία κατηγοριοποίηση του πελάτη αναφορικά με τον κίνδυνο που είναι διατεθειμένος να αναλάβει, τον χρονικό ορίζοντα που είναι διατεθειμένος να επενδύσει αλλά και τις επενδυτικές του γνώσεις και στόχους. Στις 14.7.2008 η καταναλώτρια υπέγραψε έντυπο στο οποίο αναφέρονταν ότι η τράπεζα σύμφωνα με τον ν.3606/2007 προχώρησε σε έλεγχο συμβατότητας, προκειμένου να εκτελέσει την αγορά του EFG-Hellas (Cayman Islands) Ltd 2-Year Reverse Convertible on a Basket of Greek Stocks (€), σύμφωνα με τον οποίο την έκρινε ότι διαθέτει τις γνώσεις και την αναγκαία εμπειρία για τη πραγματοποίηση της αγοράς. Τα στοιχεία του παραπάνω ελέγχου (ερωτηματολόγιο) δεν έγιναν γνωστά στην Αρχή. Από την τράπεζα, μας απεστάλη ανυπόγραφο ερωτηματολόγιο με ημερομηνία 28.2.2008.

8. Με βάση τα παραπάνω, με σκοπό τη συμβιβαστική επίλυση της υπό κρίση διαφοράς, ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

Ι) Απευθύνει σύσταση σύμφωνα με τις διατάξεις της § 5 του άρθρου 4 του Ν. 3297/2004, προς την εταιρεία E.F.G. EUROBANK- ERGASIAS να προχωρήσει σε αποκατάσταση του 95% της ζημίας που έχει υποστεί η καταναλώτρια από τις επενδύσεις στους τίτλους:

- EFG-Hellas (Cayman Islands) Ltd 1-Year Reverse Convertible on a Basket of Greek Stocks (€)
- EFG-Hellas (Cayman Islands) Ltd 2-Year Reverse Convertible on a Basket of Greek Stocks (€)
- Goldman Sachs Asset Management, Global Libor Plus II Portfolio(€)
- Goldman Sachs Asset Management, Global Libor Plus II Portfolio(\$)

Π) Καλεί την εταιρεία E.F.G. EUROBANK- ERGASIAS και την *****, να γνωστοποιήσουν στην Αρχή εγγράφως, εντός δέκα (10) ημερών, εάν αποδέχονται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση.

ΠΙ) Αποφασίζει ότι σε περίπτωση που η E.F.G. EUROBANK- ERGASIAS δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα σύσταση, τότε ο Συνήγορος του Καταναλωτή δύναται να ενεργήσει σύμφωνα με όσα προβλέπονται στην παρ.5 του άρθρου 4 του Ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259/23.12.04).

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ευάγγελος Ζερβέας

ΚΟΙΝ:

1. Γενική Γραμματεία Καταναλωτή
Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή
Τμήμα Β'
Πλατεία Κάνιγγος
101 81 Αθήνα

2. Τράπεζα της Ελλάδος
Διεύθυνση Εποπτείας Πιστωτικού Συστήματος
Τομέας Διαφάνειας Τραπεζικών Συναλλαγών
Ε. Βενιζέλου 21
102 50 Αθήνα

3. ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΕΦΑΛΑΙΑΓΟΡΑΣ
Κολοκοτρώνη 1 και Σταδίου
10562 Αθήνα

4. *****