



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια: Βασιλική Μπώλου  
Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή

Εισηγητής:  
Διονύσιος Ραυτόπουλος, Ειδικός Επιστήμονας -Οικονομολόγος

Αθήνα 21 Νοεμβρίου 2011  
Αριθ. Πρωτ. :10329

**ΠΡΟΣ:**

1. HSBC Bank plc.  
Λ. Μεσογείων 109-111  
115 26 Αθήνα

2. Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΟΝΤΑ

**ΘΕΜΑ:** Η από 13.3.2009 αναφορά του Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΟΝΤΑ

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 13.3.2009 αναφοράς του Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΟΝΤΑ (αριθμ. πρωτ. εισερχ. 1139Α / 13.3.2009), σας αποστέλλουμε την παρούσα, για να σας γνωρίσουμε τα κάτωθι:

Κατόπιν ενδελεχούς ελέγχου του φακέλου της υπό κρίση διαφοράς και μετά τη συνάντηση προς επίτευξη συμβιβασμού που έλαβε χώρα στα γραφεία της Αρχής την 6.4.2011, και η οποία απέβη άκαρπη, διαπιστώνουμε τα ακόλουθα:

1. Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» δέχθηκε την αναφορά του Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΟΝΤΑ, στην οποία δόθηκε ο αριθμ. πρωτ. 1139Α /13.3.2009. Στην ως άνω έγγραφη αναφορά του, ο καταναλωτής καταγγέλλει την HSBC Bank για παραπλανητική προσυμβατική ενημέρωση κατά την αγορά ομολόγων εκδόσεως της τράπεζας Landsbanki. Σύμφωνα με τους ισχυρισμούς του καταναλωτή ο τελευταίος αντιλήφθηκε τον κίνδυνο που περιέκλειε η επένδυσή του, όταν η εκδότρια εταιρεία του ομολόγου (Landsbanki Islands) σταμάτησε την καταβολή των τοκομεριδίων, μετά την οικονομική κρίση που ακολούθησε την κατάρρευση της Lehman Brothers τον Σεπτέμβριο του 2008, οπότε και εθνικοποιήθηκε και τελούσε υπό εκκαθάριση. Ως αποτέλεσμα των παραπάνω η αποτίμηση του ομολόγου να βρίσκεται σε ιδιαίτερα

χαμηλά επίπεδα με το ανάλογο αρνητικό αντίκτυπο επί του αρχικώς επενδεδυμένου κεφαλαίου.

Με το υπ' αριθμ. πρωτ. Β/2311/18.3.2009 έγγραφό του, ο «Συνήγορος του Καταναλωτή» διαβίβασε στην HSBC Bank την παραπάνω αναφορά και ζήτησε να εκτεθούν εγγράφως οι απόψεις της. Επί του ανωτέρω εγγράφου, η εταιρία απέστειλε την υπ' αριθμ. πρωτ. εισερχομένου Β/2976/13.4.2009 απαντητική επιστολή της, στην οποία ανέφερε ότι ο καταναλωτής μετά την αγορά του ομολόγου λάμβανε τακτική έγγραφη ενημέρωση σχετικά με την πορεία της αξίας του.

**2.** 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 διαπραγματεύσεως. 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.».

**3.** 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 ή 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, επιστώντας 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.

**4. Σύμφωνα με την τέταρτη Αρχή του «Κώδικα Δεοντολογίας Επιχειρήσεων Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών» (ΥΑ 122/1997): «Οι εταιρείες και τα απασχολούμενα από αυτές φυσικά και νομικά πρόσωπα θα γνωστοποιούν στους πελάτες τους όλες τις απαραίτητες και χρήσιμες πληροφορίες στο πλαίσιο των διαπραγματεύσεων τους με αυτούς». Αναλυτικότερα, σύμφωνα με την παράγραφο 1 του άρθρου 7 της ΥΑ 122/1997: «Η απόφαση του πελάτη για την ανάθεση στην εταιρία της παροχής των υπηρεσιών αυτών θα πρέπει να βασίζεται σε πλήρη και επαρκή πληροφόρηση ως προς τα επιμέρους στοιχεία της συναλλαγής. Βασικό στοιχείο της πληροφόρησης που θα πρέπει να παρέχει η εταιρία κατά το στάδιο των διαπραγματεύσεων είναι το καθεστώς λειτουργίας της και οι υπηρεσίες που δικαιούται και δύναται να παρέχει, με τρόπο ώστε, μεταξύ άλλων, να είναι σαφής η διαφοροποίηση της εταιρίας από κάθε άλλη μορφή εταιρίας παροχής επενδυτικών υπηρεσιών. Θα πρέπει επίσης να προσδιορίζονται με σαφήνεια τα επιμέρους στοιχεία των προσφερομένων υπηρεσιών και οι όροι της συμβατικής σχέσης μεταξύ της εταιρίας και του πελάτη». Επίσης, σύμφωνα με την παράγραφο 2 του άρθρου 7 της ΥΑ 122/1997: «γ) Η εταιρία οφείλει να συνάπτει με τον πελάτη αναλυτική σύμβαση από την οποία να προκύπτουν με τρόπο σαφή οι υποχρεώσεις που αναλαμβάνει ο πελάτης έναντι της εταιρίας και οι προβλεπόμενοι περιορισμοί της ευθύνης της εταιρίας αναφορικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Οι συμβάσεις αυτές πρέπει να προσδιορίζουν, τουλάχιστον: (αα) την ακριβή φύση των παρεχομένων υπηρεσιών, για το σύνολο των επενδυτικών προϊόντων, .... (θθ) τις πάσης φύσης υποχρεώσεις της εταιρίας για την παροχή πληροφοριών στον πελάτη ως προς τις παρεχόμενες υπηρεσίες με αναλυτική παρουσίαση του περιεχομένου και της περιοδικότητας των πληροφοριών που θα παρέχονται καθώς και κάθε άλλου απαραίτητου στοιχείου».**

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 ενδείκνυνται 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. Όπως προκύπτει από τα κατατεθέντα στη Αρχή μας έγγραφα των μερών, το μοναδικό προσυμβατικό έγγραφο για την αγορά του ομολόγου που προσκομίστηκε από το τραπεζικό ίδρυμα είναι η φόρμα προφορικών οδηγιών του πελάτη (verbal instructions customer's file annotation form) στο οποίο αναφέρεται το ποσό, η ημερομηνία λήξης του ομολόγου και το όνομα του εκδότη. Δεν υφίσταται καμιά άλλη έγγραφη προσυμβατική πληροφόρηση αναφορικά με τους: α) όρους του τραπεζικού ομολόγου (επιτόκιο, τιμή κτήσης, δυνατότητα ανάκλησης από τον εκδότη, ημερομηνίες εκκαθάρισης τοκομεριδίων, ύπαρξη εγγυητή) β) κινδύνους που εμπεριέχονται στην συγκεκριμένη επένδυση γ) στοιχεία του εκδότη του ομολόγου (κλάδος και τόπος δραστηριοποίησης, οικονομικά στοιχεία, θέση στην αγορά).

Επίσης, δεν υφίσταται καμιά 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.

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

I) Απευθύνει σύσταση σύμφωνα με τις διατάξεις της § 5 του άρθρου 4 του Ν. 3297/2004, προς την εταιρεία HSBC Bank plc να προβεί σε αποκατάσταση του επενδυμένου κεφαλαίου του X ΚΑΤΑΓΓΕΛΟΝΤΑ ως αποζημίωση βάση της παραγράφου 1 του άρθρου 8 του Ν. 2251/1994.

II) Καλεί την εταιρεία HSBC Bank plc και τον X ΚΑΤΑΓΓΕΛΟΝΤΑ, να γνωστοποιήσουν στην Αρχή εγγράφως, εντός δέκα (10) ημερών, εάν αποδέχονται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση.

III). Αποφασίζει ότι σε περίπτωση που η HSBC Bank plc 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

### **Εσωτερική Διανομή:**

Γραφείο Βοηθού Συνηγόρου του Καταναλωτή  
κ. Δρ. Β. Μπόλου