



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια: Βασιλική Μπώλου  
Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή

Εισηγητής:  
Διονύσιος Ραυτόπουλος, Ειδικός Επιστήμονας -Οικονομολόγος

Αθήνα 8 Νοεμβρίου 2012  
Αριθ. Πρωτ. :9868

**Προς:**

1. ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ  
Δ/ση Κανονιστικής Συμμορφώσεως  
Λ. Αλεξάνδρας 170  
115 21 Αθήνα

2.κ.....

**ΘΕΜΑ:** Η από 26.07.2010 αναφορά της κ. ....

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 26.07.2010 αναφοράς της κ. ....(αριθμ. πρωτ. εισερχ. 2280Α/ 26.07.2010), 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 2.4.2012, και η οποία απέβη άκαρπη, διαπιστώνουμε τα ακόλουθα:

1. Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» δέχθηκε την αναφορά της κ. ...., στην οποία δόθηκε ο αριθμ. πρωτ. 2280Α/ 26.07.2010. Στην ως άνω έγγραφη αναφορά της, η καταναλώτρια καταγγέλλει την ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ για παραπλανητική προσυμβατική ενημέρωση κατά την αγορά ομολόγων εκδόσεως της Nadra Bank. Σύμφωνα με τους ισχυρισμούς της καταναλώτριας η τελευταία αντιλήφθηκε τον κίνδυνο που περιέκλειε η επένδυσή της, όταν η εκδότρια τράπεζα του ομολόγου (Nadra Bank), τον 6/2009, σταμάτησε την καταβολή των τοκομεριδίων, ενώ

το 6/2010 προχώρησε και σε αναδιάρθρωση του δανεισμού της με ανάλογο αρνητικό αντίκτυπο επί του αρχικώς επενδεδυμένου κεφαλαίου.

Δεδομένου ότι η καταναλώτρια είχε ήδη προσφύγει στην Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς, ο «Συνήγορος του Καταναλωτή», αφού ολοκληρώθηκε η διερεύνηση της υπόθεσης από την επιτροπή χωρίς να υπάρξει συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς, διαβίβασε στην ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ την παραπάνω αναφορά (B/392/ 23.1.2012) και ζήτησε να εκτεθούν εγγράφως οι απόψεις της. Επί του ανωτέρω εγγράφου η εταιρία απέστειλε την υπ' αριθμ. πρωτ. εισερχομένου B/790/15.2.2012 απαντητική επιστολή της, στην οποία ανέφερε ότι η ενημέρωση προς την καταναλώτρια ήταν τέτοια που της επέτρεπε να κατανοήσει πλήρως τους κινδύνους της επένδυσής της.

2. Σε χρόνο προγενέστερο της αγοράς του ομολόγου η καταγγέλλουσα, μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ζήτησε να ενημερωθεί συγκεκριμένα για το ποιος είναι εγγυητής του ομολόγου, δεδομένου ότι εμφάνιζε τον τίτλο HSBC BANK PLC (BANK NADRA). Ως απάντηση η ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΚΥΠΡΟΥ ενημέρωσε την καταναλώτρια ότι “την έκδοση του ομολόγου έχει αναλάβει η HSBC για λογαριασμό της Nadra Bank”. Με τη μη χρήση από τη μεριά της τράπεζας των πλέον ενδεδειγμένων και φιλικών προς τον επενδυτή όρων του “εκδότη του ομολόγου” και του “εγγυητή του ομολόγου”, η τράπεζα ουσιαστικά έδωσε στην καταναλώτρια δικαίωμα ερμηνείας του “εκδότη” και “εγγυητή” του ομολόγου. Η Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς, στην οποία είχε προσφύγει η καταναλώτρια, έκρινε ότι στο συγκεκριμένο ερώτημα της καταγγέλλουσας η ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ δεν απάντησε με σαφήνεια κατά παράβαση του ν. 3606/2007 και της απόφασης 1/452/1.11.2007 της επιτροπής, ώστε να μην υπάρχει κανένα περιθώριο αμφιβολίας σχετικά με το ποιος είναι ο εγγυητής του ομολόγου επιβάλλοντας με την 8/592/21.7.2011 απόφασή της στην ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ χρηματικό πρόστιμο. Η Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς επίσης επεσήμανε ότι, παρότι δεν είχε αποσαφηνιστεί επαρκώς ο ρόλος του κάθε τραπεζικού ιδρύματος στην έκδοση του επίμαχου ομολόγου, η επενδύτρια προχώρησε στην αγορά του.

3. Σύμφωνα με το Παράρτημα Ε της Σύμβασης Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών, που έχει καταρτιστεί μεταξύ της τράπεζας και καταναλώτριας, υπάρχει ένα ερωτηματολόγιο αναφορικά με το επενδυτικό προφίλ του επενδυτή με το σκεπτικό, όπως αναφέρει, ότι: “ Στόχος της Τράπεζας Κύπρου είναι η εξυπηρέτηση των πελατών της με τον αποτελεσματικότερο δυνατό τρόπο. Κρίνεται λοιπόν σκόπιμο να έχει η Τράπεζα γνώση του επενδυτικού προφίλ των πελατών της. Έτσι θα μπορεί αναμφισβήτητα να ανταποκριθεί καλύτερα στις απαιτήσεις των πελατών της, σταθμίζοντας κατάλληλα κάθε τους ιδιαίτερη ανάγκη και επιθυμία.” Το συγκεκριμένο έντυπο, αν και υπογεγραμμένο από την καταναλώτρια, δεν είναι συμπληρωμένο σε καμία του ερώτηση, που αφορά καίρια θέματα που έχουν προκύψει κατά τη διερεύνηση της υπόθεσης, όπως το επίπεδο των χρηματιστηριακών γνώσεων της επενδύτριας, ο επενδυτικός κίνδυνος που επιθυμεί να αναλάβει και ο βασικός στόχος της επένδυσης (από διαφύλαξη του αρχικού κεφαλαίου μέχρι την κερδοσκοπία). Αντίθετα, στις απαντήσεις της τράπεζας γίνεται αναφορά για τις καλές επενδυτικές γνώσεις της καταναλώτριας (που βασίζεται κυρίως στο γεγονός ότι είναι αρχιτέκτων - πολυεξοδότης με διδακτορικό δίπλωμα), τους επενδυτικούς της στόχους αλλά και το γενικότερο επενδυτικό της προφίλ, βασιζόμενο κυρίως σε υποκειμενικά κριτήρια των υπαλλήλων της τράπεζας που την εξυπηρετούσαν και όχι στα αντικειμενικά κριτήρια που η ίδια η τράπεζα μέσω του ερωτηματολογίου έχει θέσει.

4. 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 τύπου 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...».

5. 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.».

6. Όπως προκύπτει από τα κατατεθέντα στη Αρχή μας έγγραφα, η ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ απέτυχε να επικοινωνήσει στην καταναλώτρια με σαφήνεια το ρόλο των δυο εμπλεκόμενων τραπεζών ( HSBC BANK και BANK NADRA) στην συγκεκριμένη έκδοση ομολόγου με αποτέλεσμα η καταναλώτρια να αναλάβει μεγαλύτερο πιστωτικό κίνδυνο από τον επιθυμητό και να υποστεί σημαντική απομείωση του αρχικώς επενδεδυμένου κεφαλαίου της. Επίσης, 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 .

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

Δ) Απευθύνει σύσταση σύμφωνα με τις διατάξεις της § 5 του άρθρου 4 του Ν. 3297/2004, προς την εταιρεία ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ να επαναγοράσει το επίμαχο ομόλογο, αποδίδοντας το σύνολο των μελλοντικών πληρωμών που αυτό εσωκλείει και δεν έχουν αποδοθεί ακόμα στην κ. .... Το ποσό αυτό ανέρχεται περίπου σε \$66.240. Η κ. .... έχει εισπράξει έως σήμερα από την συγκεκριμένη επένδυση

περίπου το ποσό των \$32.510 και θα υποστεί απώλειες από το αρχικώς επενδεδυμένο κεφάλαιό της ύψους περίπου \$28.825.

II) Καλεί την εταιρεία ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ και την κ. ...., να γνωστοποιήσουν στην Αρχή εγγράφως, εντός δέκα (10) ημερών, εάν αποδέχονται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση.

III) Αποφασίζει ότι σε περίπτωση που η ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ 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

### **Εσωτερική Διανομή:**

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