



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Πληροφορίες: Διονύσιος Ραυτόπουλος
Ειδικός Επιστήμονας
e-mail: draftoroul@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα 27 Δεκεμβρίου 2012
Αριθ. Πρωτ. :11394

Δρ. Βασιλική Μώλου
Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή

Προς:

1. ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΕΛΛΑΔΟΣ
Τομέας Εξυπηρέτησης Πελατείας
Ακαδημίας 68
106 78 Αθήνα

2.....

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

ΘΕΜΑ: Η από 8.3.2012 αναφορά των κ.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 8.03.2012 αναφοράς των κ.κ. (αριθμ. πρωτ. εισερχ. 1374Α/ 8.03.2012), 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 23.10.2012, και η οποία απέβη άκαρπη, διαπιστώνουμε τα ακόλουθα:

1. Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» δέχθηκε την αναφορά των κ.κ., στην οποία δόθηκε ο αριθμ. πρωτ. 1374Α/ 8.03.2012. Στην ως άνω έγγραφη αναφορά τους, οι καταναλωτές καταγγέλλουν την ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΕΛΛΑΔΟΣ για παραπλανητική προσυμβατική ενημέρωση κατά την αγορά ομολόγων εκδόσεως της Aspís Finance Plc. Σύμφωνα με τους ισχυρισμούς των καταναλωτών αντιλήφθηκαν τον κίνδυνο που περιέκλειε η επένδυσή τους, όταν η ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ τους ενημέρωσε στις 17.1.2012 ότι στον εγγυητή του συγκεκριμένου ομολόγου T-Bank Α.Τ.Ε. ανακλήθηκε η

άδεια λειτουργίας και τέθηκε σε ειδική εκκαθάριση, με αποτέλεσμα το ύψος της επένδυσής τους να εξαρτάται από το αποτέλεσμα της εκκαθάρισης, με σημαντική πιθανότητα να απολέσουν το σύνολο του επενδεδυμένου κεφαλαίου τους.

Με το υπ' αριθμ. πρωτ. Β/1299/13.3.2012 έγγραφό του, ο «Συνήγορος του Καταναλωτή» διαβίβασε στην ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ την παραπάνω αναφορά και ζήτησε να εκτεθούν εγγράφως οι απόψεις της. Επί του ανωτέρω εγγράφου, η εταιρία απέστειλε την υπ' αριθμ. πρωτ. εισερχομένου Β/1853/6.4.2012 απαντητική επιστολή της, στην οποία ανέφερε ότι το συγκεκριμένο ομόλογο ήταν επιλογή των καταναλωτών και αγοράστηκε στο πλαίσιο της σύμβασης παροχής επενδυτικών υπηρεσιών (λήψης και διαβίβασης εντολών), ενώ οι καταναλωτές ενημερώνονταν τακτικά μέσω τυποποιημένων έντυπων αποτιμήσεων χαρτοφυλακίου αλλά και σε προσωπικό επίπεδο από τα αρμόδια στελέχη του καταστήματος της τράπεζας όπου εξυπηρετούνταν.

2. Από τα προσκομιζόμενα έγγραφα κατά τη διαδικασία διερεύνησης της υπόθεσης από την Αρχή προέκυψαν τα εξής στοιχεία: Στο έντυπο της αίτησης (ημερομηνίας 6.7.2005) για την αγορά του ομολόγου δεν αναφέρεται το είδος του τίτλου (εκδότης), η ημερομηνία έκδοσής του, η τιμή αγοράς του (παρότι πραγματοποιήθηκε στη δευτερογενή αγορά), η ύπαρξη ή μη εγγυητή αλλά ούτε το ύψος και το είδος (σταθερό ή κυμαινόμενο) του επιτοκίου ή αλλά χαρακτηριστικά του τίτλου πέραν του κωδικού έκδοσης (XS021127159799911) και η ημερομηνία λήξης αυτού. Στο αποδεικτικό της συναλλαγής, που απεστάλη στους καταναλωτές μεταγενέστερα (11.7.2005), αναφέρεται ως είδος τίτλου ASPIS FINANCE PLC CALL10/2/10 με ημερομηνία έκδοσης 10.2.2005 και λήξης 10.2.2015 με επιτόκιο 3,475%. Το συνοπτικό ενημερωτικό δελτίο του συγκεκριμένου τίτλου δεν φέρει οποιαδήποτε ημερομηνία ή υπογραφή των καταναλωτών. Θα πρέπει να τονιστεί ότι τα παραπάνω ελλιπή έντυπα καταρτίστηκαν για την πραγματοποίηση επένδυσης ύψους εκατοντάδων χιλιάδων ευρώ, που αφορούσε τους εν λόγω πελάτες, τους οποίους η τράπεζα είχε εντάξει στο τμήμα του Private Banking αυτής.

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 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.

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 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».

6. 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...».

7. 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.».

8. Όπως προκύπτει από τα κατατεθέντα στη Αρχή μας έγγραφα, η ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ δεν προχώρησε, ως όφειλε, σε κατηγοριοποίηση των πελατών της αναφορικά με τον κίνδυνο που ήταν διατεθειμένοι να αναλάβουν και τις επενδυτικές τους γνώσεις και στόχους. Το επίμαχο ομολόγο αγοράστηκε στη δευτερογενή αγορά χωρίς να παρασχεθούν στους καταναλωτές στοιχειώδεις πληροφορίες αναφορικά με τα χαρακτηριστικά αυτού, ώστε να γίνει αντιληπτό από τους καταναλωτές το επίπεδο κινδύνου της συγκεκριμένης επένδυσης. Πιο συγκεκριμένα, μοναδικό προσυμβατικό έγγραφο με την υπογραφή των καταναλωτών αποτελεί η αίτηση αγοράς, στην οποία δεν αναφέρεται ο εκδότης του τίτλου, η ημερομηνία έκδοσης του, η τρέχουσα τιμή αγοράς, η ύπαρξη ή μη εγγυητή, πιθανές ημερομηνίες ανάκλησης του, αλλά ούτε το ύψος και το είδος (σταθερό ή κυμαινόμενο) του επιτοκίου του. Τα παραπάνω χαρακτηριστικά ενός ομολόγου είναι σημαντικά για να μπορέσει ο επενδύτης να διαμορφώσει σαφή εικόνα για τους κινδύνους που εσωκλείει η επενδυτική του επιλογή, λαμβάνοντας υπόψη ότι και το μορφωτικό επίπεδο των καταναλωτών δεν είναι υψηλό ούτε και η πρότερη εργασία τους σχετίζεται με το χρηματοοικονομικό κλάδο. Επίσης, η αγορά του ομολόγου στη δευτερογενή αγορά το 2005 εγείρει ερωτήματα αναφορικά με τη θέση της Εθνικής Τράπεζας ότι οι καταναλωτές έδωσαν οι ίδιοι εντολή αγοράς του συγκεκριμένου ομολόγου χωρίς να τους έχει παρασχεθεί οποιαδήποτε επενδυτική συμβουλή, καθώς, κάτι τέτοιο προϋποθέτει γνώση και πρόσβαση σε

πληροφορίες της δευτερογενής αγοράς. Σύμφωνα με την τράπεζα, τόσο το 2007, όσο και το 2009, μετά τις αρνητικές εξελίξεις στον Όμιλο Ασπίς, οι καταναλωτές ενημερώθηκαν από το υποκατάστημα εξυπηρέτησής τους για την εξέλιξη της επένδυσής τους και την πιθανότητα τροποποίησης του επενδυτικού χαρτοφυλακίου, χωρίς όμως οι καταναλωτές να προβούν σε οποιαδήποτε σχετική ενέργεια.

9. 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 ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ να επαναγοράσει το επίμαχο ομόλογο, αποδίδοντας στους καταναλωτές την αξία αγοράς απομειωμένη κατά τους ήδη καταβληθέντες τόκους.

II) Καλεί την εταιρεία ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ και τους κ.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 ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ 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