



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια:
Δρ. Βασιλική Μπώλου
Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή

Αθήνα 25 Φεβρουαρίου 2013
Αριθ. Πρωτ. :4995

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

Προς:

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

2. Πίνακας Αποδεκτών

ΚΟΙΝ:

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

2. ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΕΦΑΛΑΙΑΓΟΡΑΣ
Κολοκοτρώνη 1 και Σταδίου
10562 Αθήνα

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

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

ΘΕΜΑ: Αναφορικά με την προώθηση των Μετατρέψιμων Αξιογράφων Ενισχυμένου Κεφαλαίου (ΜΑΕΚ) προς ιδιώτες επενδυτές.

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 σημαντικού αριθμού αναφορών, σας αποστέλλουμε την παρούσα, για να σας γνωρίσουμε τα κάτωθι:

1. Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» δέχθηκε σημαντικό αριθμό αναφορών από επενδυτές που καταγγέλλουν την ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ για παραπλανητική προσυμβατική ενημέρωση κατά την προώθηση των Μετατρέψιμων Αξιογράφων Ενισχυμένου Κεφαλαίου (ΜΑΕΚ). Σύμφωνα με τους ισχυρισμούς των καταναλωτών αντιλήφθηκαν τον κίνδυνο που περιέκλειε η επένδυσή τους μετά από μια σειρά ανακοινώσεων και ενεργειών της τράπεζας από τον Δεκέμβριο του 2011, όπως την αύξηση μετοχικού κεφαλαίου από εισαγωγή μετόχων λόγω μετατροπής ΜΑΕΚ, την τροποποίηση των όρων έκδοσης των ΜΑΕΚ (Μάιος 2012), με αποκορύφωμα την ειδοποίηση με ημερομηνία 15.6.2012 για υποχρεωτική ακύρωση πληρωμής τόκου των επίμαχων αξιογράφων. Σύμφωνα με τις αναφορές των καταναλωτών -που προέρχονται από το σύνολο της ελληνικής επικρατείας- το επενδυτικό προϊόν τους είχε πωληθεί ως παραπλήσιο προθεσμιακής κατάθεση πενταετούς διάρκειας, με προνομιακό επιτόκιο και εγγυημένη επιστροφή κεφαλαίου στη λήξη του. Το σύνολο των καταναλωτών αναφέρει, επίσης, ότι η όποια προσυμβατική πληροφόρηση ήταν προφορική και ότι διατηρούσε επί σειρά ετών αργαστή συνεργασία με την εν λόγω τράπεζα έχοντας αποκτήσει ισχυρούς δεσμούς εμπιστοσύνης με τους υπαλλήλους που τους εξυπηρετούσαν, ενώ σε αρκετές περιπτώσεις, κυρίως στην επαρχία, υπήρχαν και κοινωνικές σχέσεις μεταξύ τους. Ως αποτέλεσμα των παραπάνω ενεργειών της τράπεζας, οι καταγγέλλοντες έχουν ήδη απολέσει τόκους επί του κεφαλαίου τους λόγω της υποχρεωτικής ακύρωσης πληρωμής τόκου για το έτος 2012, ενώ το ύψος της επένδυσής τους εξαρτάται από μελλοντικούς αστάθμητους παράγοντες (ανακεφαλαιοποίηση τραπεζών, υποχρεωτική μετατροπή των αξιογράφων σε μετοχές) με σημαντική πιθανότητα να απολέσουν σημαντικό μέρος του επενδεδυμένου κεφαλαίου τους.

Ο «Συνήγορος του Καταναλωτή» διαβίβασε στην ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ τις παραπάνω αναφορές και ζήτησε να εκτεθούν εγγράφως οι απόψεις της. Επί του ανωτέρω εγγράφου, η τράπεζα απάντησε ότι η συμμετοχή στο συγκεκριμένο ομόλογο ήταν επιλογή των καταναλωτών, χωρίς να τους παρασχεθεί οποιαδήποτε επενδυτική συμβουλή, ενώ οι καταναλωτές έχουν λάβει όλα κατά το νόμο προβλεπόμενα ενημερωτικά έντυπα, όπως άλλωστε αναφέρεται στις αιτήσεις τους για την απόκτηση των ομολόγων. Επίσης, το τραπεζικό ίδρυμα επεσήμανε ότι η διάθεση ομολόγων μέσω δημόσιας εγγραφής προς το επενδυτικό κοινό δεν αποτελεί επενδυτική υπηρεσία, όπως αυτές αναφέρονται στο άρθρο 4 του ν.3606/2007.

2.1 Σύμφωνα με την παράγραφο 1 του άρθρου 4 του ν.3606/2007 ως επενδυτική υπηρεσία και δραστηριότητα νοείται: «Η παροχή επενδυτικών συμβουλών, η οποία συνίσταται στην παροχή προσωπικών συμβουλών σε πελάτη, είτε κατόπιν αιτήσεώς του, είτε με πρωτοβουλία της ΕΠΕΥ, σχετικά με μία ή περισσότερες συναλλαγές που αφορούν χρηματοπιστωτικά μέσα».

2.2 Επίσης, σύμφωνα με την παράγραφο 3 του άρθρου 12 του παραπάνω νόμου : «Οι ΑΕΠΕΥ καταρτίζουν και εφαρμόζουν αποτελεσματικές οργανωτικές και διοικητικές ρυθμίσεις, ώστε να ενεργούν όλα τα ευλόγως πρακτέα, προκειμένου να μην επηρεάζονται αρνητικά τα συμφέροντα των πελατών λόγω συγκρούσεων συμφερόντων κατά την έννοια

του άρθρου 13», ενώ στην παράγραφο 2 του ίδιου άρθρου προβλέπεται ότι :«Εάν οι οργανωτικές και διοικητικές ρυθμίσεις για την αντιμετώπιση των συγκρούσεων συμφερόντων δεν διασφαλίζουν σε ικανοποιητικό βαθμό την αποφυγή διακινδύνευσης των συμφερόντων των πελατών, η ΑΕΠΕΥ γνωστοποιεί με σαφήνεια στον πελάτη τη γενική φύση της σύγκρουσης συμφερόντων και τις πηγές της σύγκρουσης συμφερόντων προτού αναλάβει την παροχή επενδυτικών ή παρεπόμενων υπηρεσιών προς τον πελάτη».

2.3 Το άρθρο 14 του ν.3606/2007 αναφορικά με την πιστοποίηση υπαλλήλων και στελεχών ΑΕΠΕΥ, ΑΕΕΔ, ΑΕΔΑΚ και Ανώνυμων Εταιριών Επενδύσεων Χαρτοφυλακίου (ΑΕΕΧ) προβλέπει ότι : «(α) για τη λήψη και τη διαβίβαση εντολών, (β) την εκτέλεση εντολών, (γ) την παροχή επενδυτικών συμβουλών, (δ) τη διαχείριση χαρτοφυλακίων και (ε) την ανάλυση κινητών αξιών και αγορών χρήματος και κεφαλαίου οφείλουν να διαθέτουν σχετικό πιστοποιητικό επαγγελματικής επάρκειας που χορηγείται από την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς. Εφόσον πρόκειται για υπαλλήλους και στελέχη πιστωτικών ιδρυμάτων, το πιστοποιητικό επαγγελματικής επάρκειας χορηγείται από την Τράπεζα της Ελλάδος».

2.4 Στο άρθρο 25 του ν.3606/2007 σχετικά με τις υποχρεώσεις επαγγελματικής συμπεριφοράς κατά την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών αναφέρεται ότι:

- «Οι ΑΕΠΕΥ οφείλουν να ενεργούν κατά την παροχή επενδυτικών και παρεπόμενων υπηρεσιών σε πελάτες με αμεροληψία, εντιμότητα και επαγγελματισμό, ώστε να εξυπηρετούν με τον καλύτερο τρόπο τα συμφέροντα των πελατών τους και ειδικότερα να συμμορφώνονται με τις αρχές που αναφέρονται στις παραγράφους 2 έως 8 του άρθρου αυτού.
- Οι πληροφορίες που παρέχουν οι ΑΕΠΕΥ σε πελάτες ή σε δυνητικούς πελάτες, συμπεριλαμβανομένων των διαφημιστικών ανακοινώσεων, πρέπει να είναι ακριβείς, σαφείς και μη παραπλανητικές. Οι διαφημιστικές ανακοινώσεις πρέπει να μπορούν να αναγνωρίζονται σαφώς ως τέτοιες.
- Οι ΑΕΠΕΥ παρέχουν στους πελάτες ή στους δυνητικούς πελάτες κατάλληλη πληροφόρηση σε κατανοητή μορφή, ώστε αυτοί να είναι ευλόγως σε θέση να κατανοούν τη φύση και τους κινδύνους της προσφερόμενης επενδυτικής ή παρεπόμενης υπηρεσίας και της συγκεκριμένης κατηγορίας του προτεινόμενου χρηματοπιστωτικού μέσου και ως εκ τούτου να λαμβάνουν επενδυτικές αποφάσεις επί τη βάση αντικειμενικής πληροφόρησης. Οι πληροφορίες αυτές μπορεί να παρέχονται σε τυποποιημένη μορφή. Η πληροφόρηση περιλαμβάνει στοιχεία σχετικά με: (α) την ΑΕΠΕΥ και τις υπηρεσίες της,(β) τα χρηματοπιστωτικά μέσα και τις προτεινόμενες επενδυτικές στρατηγικές, καθώς και κατάλληλη καθοδήγηση και προειδοποιήσεις σχετικά με τους κινδύνους που συνδέονται με τις επενδύσεις στα εν λόγω χρηματοπιστωτικά μέσα ή με την υιοθέτηση των εν λόγω επενδυτικών στρατηγικών,(γ) τους τρόπους εκτέλεσης και (δ) το κόστος και τις σχετικές παρεπόμενες επιβαρύνσεις».

2.5 Σύμφωνα με την πρώτη παράγραφο 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», ενώ σύμφωνα με την παράγραφο 1 του κεφαλαίου Β αναφορικά με την ελάχιστη απαιτούμενη ενημέρωση προβλέπεται ότι: «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 κλπ), παραθέτοντας δύο τουλάχιστον αντιπροσωπευτικά παραδείγματα.».

2.6 Το άρθρο 9ε του Ν. 2251/1994 «Προστασία Καταναλωτών» όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, ορίζει αναφορικά με τις παραπλανητικές παραλείψεις ότι: «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, διαφορούμενο 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...».

2.7 Σύμφωνα με την παράγραφο 1 του άρθρου 8 του Ν. 2251/1994: «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. Ο ζημιωθείς υποχρεούται να αποδείξει τη ζημία και την αιτιώδη συνάφεια μεταξύ της παροχής της υπηρεσίας και της ζημίας. Ο παρέχων υπηρεσίες φέρει το βάρος της απόδειξης για την έλλειψη παρανομίας και υπαιτιότητάς του. Για την έλλειψη υπαιτιότητας λαμβάνονται υπόψιν η ευλόγως

προσδοκώμενη ασφάλεια και το σύνολο των ειδικών συνθηκών και ιδίως:

- α) η φύση και το αντικείμενο της υπηρεσίας, ιδίως σε σχέση με το βαθμό επικινδυνότητάς της,
- β) η παρουσίαση και ο τρόπος παροχής της,
- γ) ο χρόνος παροχής της,
- δ) η αξία της παρεχόμενης υπηρεσίας,
- ε) η ελευθερία δράσης που καταλείπεται στο ζημιωθέντα στο πλαίσιο της υπηρεσίας,
- στ) αν ο ζημιωθείς ανήκει σε κατηγορία μειονεκτούντων ή ευπρόσβλητων προσώπων
- ζ) αν η παρεχόμενη υπηρεσία αποτελεί εθελοντική προσφορά του παρέχοντος αυτήν.».

2.8 Σύμφωνα με το άρθρο 197 ΑΚ «Κατά τις διαπραγματεύσεις για τη σύναψη σύμβασης τα μέρη οφείλουν αμοιβαία να συμπεριφέρονται σύμφωνα με την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη», ενώ κατά τη διάταξη του άρθρου 198 παρ. 1 ΑΚ «Όποιος κατά τις διαπραγματεύσεις για τη σύναψη σύμβασης προξενήσει υπαίτια στον άλλο ζημία είναι υποχρεωμένος να την ανορθώσει (...)», ενώ στη διάταξη του άρθρου 919 ΑΚ, ορίζεται ότι «Όποιος με πρόθεση ζημίωσε άλλον κατά τρόπο αντίθετο προς τα χρηστά ήθη έχει υποχρέωση να τον αποζημιώσει».

3. Από τα προσκομιζόμενα έγγραφα κατά τη διαδικασία διερεύνησης της υπόθεσης από την Αρχή προέκυψαν τα εξής στοιχεία:

3.1 Στο εσωτερικό έγγραφο που τιτλοφορείται «Επιχειρήματα πώλησης ΜΕΤΑΤΡΕΨΙΜΟΥ ΟΜΟΛΟΓΟΥ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΚΥΠΡΟΥ» εκδόσεως της Δ/σης Χρηματοοικονομικής και Επενδυτικής Διαχείρισης Συγκροτήματος αναφέρεται ότι για την επιτυχή κάλυψη της έκδοσης των ΜΑΕΚ “απαιτείται η ενεργοποίηση του δικτύου, των επενδυτικών συμβούλων και των χρηματιστηριακών κόμβων” βασιζόμενοι σε λίστες πελατών που θα τις επεξεργαστούν και θα τις αποστείλουν οι κεντροποιημένες υπηρεσίες της τράπεζας προς τα παραπάνω σημεία προώθησης. Ως εκ τούτου πρόκειται για μια εξειδικευμένη προσέγγιση της τράπεζας προς συγκεκριμένους επενδυτές και όχι μια γενική πρόσκληση στο επενδυτικό κοινό με σκοπό την κάλυψη του απαιτούμενου ύψους κεφαλαίων. Το γεγονός ότι η τράπεζα προσέγγισε τους συγκεκριμένους πελάτες υπονοεί ότι αυτοί πληρούσαν τα επενδυτικά χαρακτηριστικά και το επενδυτικό προφίλ για να πραγματοποιήσουν τη συγκεκριμένη επένδυση και ότι αυτή εθεωρείτο κατάλληλη για αυτούς. Όμως από τα στοιχεία που κατατέθηκαν στην Αρχή η πλειοψηφία των καταναλωτών έχει υπογράψει σύμβαση παροχής επενδυτικών υπηρεσιών, όπου το ερωτηματολόγιο για τον καθορισμό του επενδυτικού προφίλ δεν είναι συμπληρωμένο. Σε πλείστες των περιπτώσεων υπάρχει υπογραφή των επενδυτών επί του ερωτηματολογίου παρότι δεν είναι συμπληρωμένο. Σε μια μόνο περίπτωση εκ των καταγγελιών που έγιναν στην Αρχή υφίσταται ερωτηματολόγιο συμπληρωμένο και υπογεγραμμένο από τον καταναλωτή. Στο ερωτηματολόγιο (Παράρτημα Ε της Σύμβασης Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών), αναφέρεται, 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.». Θεωρούμε ότι, δεδομένων των παραπάνω ελλείψεων, η τράπεζα αγνοούσε το επενδυτικό προφίλ των πελατών της, τις επενδυτικές τους ανάγκες και

προσδοκίες. Οι λίστες πελατών που καταρτίστηκαν και απεστάλησαν προς τα καταστήματα για επικοινωνία με τους πελάτες δεν συμπεριέλαβαν τους παραπάνω παράγοντες, καθώς δεν ήταν γνωστοί στην τράπεζα αλλά βασίστηκαν σε άλλα χαρακτηριστικά.

3.2 Τις αρχικές αυτές επαφές θα διεκπεραίωναν οι υπάλληλοι των διάφορων μονάδων της τράπεζας, χωρίς όμως να διαθέτουν κατάλληλη πιστοποίηση. Σύμφωνα με σχετικές εγκυκλίους που εκδόθηκαν, τα στελέχη των καταστημάτων προτρέπονται να μην δίνουν συμβουλές, αλλά να αναφέρουν τα χαρακτηριστικά των προϊόντων και να λύνουν βασικές απορίες, ενώ για πιο εξειδικευμένα θέματα να επικοινωνούν με τους Επενδυτικούς Συμβούλους. Στο έγγραφο «Επιχειρήματα Πώλησης» αναφέρεται ότι «ο κάτοχος του ομόλογου απολαμβάνει την ασφάλεια της προθεσμιακής κατάθεσης, ενώ ταυτόχρονα επωφελείται από μια πιθανή άνοδο της τιμής της μετοχής σε μεσοπρόθεσμο ορίζοντα». Τα παραπάνω έρχονται σε ευθεία αντίθεση με το ενημερωτικό που έχει εκδώσει η ίδια η τράπεζα αναφορικά με τα συγκεκριμένα ομόλογα με ημερομηνία 5.4.2011, όπου αναφέρεται στους “Παράγοντες Κίνδυνου”, τους οποίους διαχωρίζει σε τρεις βασικούς πυλώνες, την επιχειρηματική δραστηριότητα της τράπεζας, τους κινδύνους που προέρχονται από τη συγκεκριμένη εκδοσή των ΜΑΕΚ και τους κινδύνους που προέρχονται από τη μετατροπή προηγούμενων εκδόσεων μετατρέψιμων αξιογράφων σε ΜΑΕΚ. Οι κίνδυνοι, που αναλύονται στο ενημερωτικό φυλλάδιο σε καμιά περίπτωση δεν αφορούν τους κινδύνους που εσωκλείει μια προθεσμιακή κατάθεση και ως εκ τούτου η σύγκριση των ΜΑΕΚ με προθεσμιακή κατάθεση αναφορικά με το θέμα ασφαλείας κρίνεται ως παραπλανητική. Άλλωστε, δεν γινόταν μνεία στο γεγονός ότι οι προθεσμιακές καταθέσεις είναι εγγυημένες, ως ένα ποσό, από το Ταμείο Εγγύησης Καταθέσεων και Επενδύσεων (ΤΕΚΕ) σε αντίθεση με τα συγκεκριμένα χρηματοοικονομικά προϊόντα που δεν καλύπτονται από το παραπάνω εγγυητικό σχήμα.

3.3 Σε άλλο εσωτερικό έγγραφο της τράπεζας, που κάνει σύγκριση «ΜΑΕΚ Vs Κατάθεσης», αναφέρεται ότι «τα ΜΑΕΚ φέρουν επιτόκιο 6,5% (για τα πρώτα 5 χρόνια), μια απόδοση που είναι υψηλότερη από την κατάθεση», ενώ γίνεται μνεία στη δυνατότητα μετατροπής των ΜΑΕΚ σε μετοχές με πιθανά κεφαλαιακά οφέλη για τους επενδυτές. Στη συγκεκριμένη εγκύκλιο της τράπεζας δεν γίνεται καμιά ειδική αναφορά στο βαθμό επικινδυνότητας των ΜΑΕΚ σε σχέση με την απλή κατάθεση ούτε και αντιπαράθεση λοιπών χαρακτηριστικών (χρονική διάρκεια, εγγυήσεις). Όπως γίνεται αντιληπτό, δεδομένου ότι προς τα στελέχη των καταστημάτων παρέχονταν η παραπάνω μονομερής, ελλιπής και παραπλανητική πληροφόρηση αναφορικά με τα εν λόγω προϊόντα, την ίδια μονομερή, ελλιπή και παραπλανητική πληροφόρηση λάμβαναν και οι επενδυτές.

3.4 Επιπρόσθετα, το δικαίωμα των επενδυτών να μετατρέπουν της υφιστάμενες καταθέσεις τους σε χρεόγραφα, χωρίς κανένα penalty (βάσει ενημερωτικού εντύπου προς τα καταστήματα), αποτελεί ουσιαστικά έμμεση προτροπή στην αγορά των συγκεκριμένων προϊόντων, δεδομένου ότι η νέα επένδυση έχει παρουσιαστεί ως ισάξιου κινδύνου, με δελεαστικότερο επιτόκιο και χωρίς να επιβαρυνθεί ο επενδυτής από τα σχετικά έξοδα διακοπής της προθεσμιακής κατάθεσης.

3.5 Αν και η έκδοση ομολόγων μαζί με τη διάθεσή τους μέσω δημόσιας εγγραφής προς το επενδυτικό κοινό δεν αποτελεί επενδυτική υπηρεσία, όπως αυτές αναφέρονται στο άρθρο 4 του ν.3606/2007, εν τούτοις, δημιουργείται μια αναντιστοιχία στην προστασία των

ιδιωτών επενδυτών άλλα και σύγκρουση συμφερόντων για τον εκδότη. Πιο συγκεκριμένα, αν και ο βασικός σκοπός του ν.3606/2007 είναι η προστασία των ιδιωτών επενδυτών, η μη υποχρέωση του εκδότη ομολόγων σε δημόσια εγγραφή να εφαρμόζει τις αντίστοιχες με το παραπάνω νόμο πρόνοιες οδηγεί σε επενδυτές δυο κατηγοριών. Σε όσους αγοράσουν το συγκεκριμένο χρηματοοικονομικό προϊόν απευθείας από τον εκδότη και δεν τυγχάνουν των προστατευτικών διατάξεων του ν.3606/2007 σε αντίθεση με όσους εγγραφούν μέσω τρίτου παροχέα επενδυτικών υπηρεσιών από τον εκδότη, όπου θα τύχουν καλύτερης προστασίας και προσυμβατικής ενημέρωσης βάσει των διατάξεων που ορίζει ο ν.3606/2007. Δεδομένου ότι ο ιδιώτης δεν αντιλαμβάνεται το συγκεκριμένο κενό συνεχίζει να εκτελεί πράξεις σε χρηματοοικονομικά μέσα πιστεύοντας ότι οι ενέργειες του εκδότη διέπονται από τις διατάξεις του ν.3606/2007 και ως εκ τούτου τα προϊόντα είναι κατάλληλα για αυτόν και ανταποκρίνονται στο προφίλ και τις επενδυτικές του ανάγκες. Άλλωστε, όπως έχει ήδη αναφερθεί, η πρωτοβουλία επαφής με τους πελάτες και η ενημέρωσή τους ήταν της τράπεζας, καθώς απευθύνθηκε σε υφιστάμενους πελάτες της. Οι επενδυτές δεν ενημερώθηκαν από άλλη πηγή για την έκδοση και έσπευσαν στα καταστήματα της τράπεζας για να εγγραφούν, όπως επικαλείται η τράπεζα, αλλά ενημερώθηκαν προσωπικά από τους υπαλλήλους της τράπεζας, και είναι λογικό να θεωρήσουν ότι η πρόταση αυτή καλύπτει τις επενδυτικές τους ανάγκες, πολύ περισσότερο δε, εφόσον λάμβαναν μονομερή και μη αντικειμενική πληροφόρηση (σύγκριση μόνο επιτοκίου ΜΑΕΚ με επιτόκιο καταθέσεων).

3.6 Επίσης, τίθεται θέμα σύγκρουσης συμφερόντων για τον εκδότη των ομολόγων, δεδομένου ότι αυτός κατά τη σύναψη της σύμβασης με τον επενδυτή στην έκδοση των ομολόγων δρα με διπλή ιδιότητα. Από την μια πλευρά έχει ίδιον όφελος, ως εκδότης των ομολόγων που αποσκοπεί στην κάλυψη της συγκεκριμένης έκδοσης με σκοπό να συγκεντρώσει τα απαραίτητα κεφάλαια από την αγορά για να καλύψει τις όποιες χρηματοοικονομικές του ανάγκες, και, από την άλλη πλευρά δρα ως παροχέας επενδυτικών υπηρεσιών προς τους ιδιώτες επενδυτές μεριμνώντας για τη προστασία των συμφερόντων τους και την παροχή της πληρέστερης δυνατής προσυμβατικής πληροφόρησής τους αναφορικά με τους κινδύνους που εσωκλείουν τα επενδυτικά προϊόντα. Γίνεται, επομένως, αντιληπτό ότι υπάρχουν αντικρουόμενα συμφέροντα, καθώς η παροχή πλήρους πληροφόρησης προς τους επενδυτές και η αξιολόγησή τους θα μπορούσε να οδηγήσει στη μη κάλυψη της επίμαχης έκδοσης ομολόγων. Στην υπό κρίση περίπτωση δεν ακολουθήθηκε ούτε ελήφθη καμία σχετική πρόνοια για τους επενδυτές. Χαρακτηριστικό είναι άλλωστε το γεγονός ότι δόθηκε το δικαίωμα στους υφιστάμενους πελάτες της τράπεζας με προθεσμιακές καταθέσεις να τις ρευστοποιήσουν πρόωρα, χωρίς penalty, αν και η συγκεκριμένη πρακτική επιβαρύνει οικονομικά την τράπεζα, προκειμένου να δοθεί προτεραιότητα στη κάλυψη της ομολογιακής έκδοσης.

3.7 Πρέπει να επισημανθεί, επίσης, το γεγονός, ότι σε ορισμένες περιπτώσεις καταναλωτών που, αντιλαμβανόμενοι τον κίνδυνο της επένδυσης, προέβησαν σε πώληση του συγκεκριμένου προϊόντος, η τράπεζα απαίτησε από τους καταναλωτές να συμπληρώσουν ερωτηματολόγιο, από όπου να προκύπτει ή μη συμβατότητά τους (σύμφωνα με το ν.3606/2007) για το συγκεκριμένο προϊόν, για να μπορέσουν να προχωρήσουν στην πώλησή του. Απορίας άξιον τυγχάνει το γεγονός ότι από τα ερωτηματολόγια της τράπεζας οι επενδυτές κρίθηκαν ως μη συμβατοί με το συγκεκριμένο προϊόν, ενώ, σύμφωνα με την πρακτική της τράπεζας, δεν απαιτείτο έλεγχος συμβατότητας κατά την αγορά του επενδυτικού προϊόντος αλλά κατά την πώλησή του.

3.8 Από τα παραπάνω προκύπτει ότι η τράπεζα προχώρησε σε παροχή επενδυτικών συμβουλών προς τους επενδυτές πελάτες της, χωρίς να λαμβάνει υπόψη της το επενδυτικό τους προφίλ και χωρίς να προσφέρει αντικειμενική και πλήρη ενημέρωση και, γενικότερα, χωρίς τις προαπαιτούμενες οδηγίες του ν. 3606/2007 αναφορικά με τις αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων.

3.9 Στην αίτηση για την εγγραφή και την απόκτηση των ΜΑΕΚ δεν αναφέρεται κανένα χαρακτηριστικό των ομολόγων, άλλα γίνεται παραπομπή στα εκδοθέντα ενημερωτικά. Ένα βασικό χαρακτηριστικό των συγκεκριμένων αξιογράφων, το οποίο παραλείπει να αναφέρει, είναι η εις το διηνεκές χρονική τους διάρκεια. Ένας επενδυτής, δηλαδή, αν ήθελε να ρευστοποιήσει την επένδυσή του, θα έπρεπε ή να βρει πιθανό αγοραστή στη δευτερογενή αγορά ή η τράπεζα να ανακαλέσει το ομόλογο ή να προχωρήσει ο επενδυτής σε μετατροπή των αξιογράφων του σε μετοχές που στη συνέχεια θα πουλούσε μέσω του χρηματιστηρίου. Η χρονική διάρκεια των ΜΑΕΚ, αλλά και οι πιθανοί τρόποι ρευστοποίησής τους δεν συνάδουν με την επενδυτική συμπεριφορά ατόμου που πρόωρα τερματίζει προθεσμιακή κατάθεση αλλά δεν επιθυμεί να επιβαρυνθεί με το penalty (για αυτό άλλωστε και η τράπεζα τους έδωσε αυτή τη δυνατότητα). Κοινώς, δεν πρόκειται για επενδυτή που κατακρατεί χρήματα για κερδοσκοπικούς σκοπούς, οπότε και δέχεται να έχει κάποιο κόστος (μη λήψη τόκων), προκειμένου να διατηρεί ρευστότητα, με σκοπό να εκμεταλλευτεί μελλοντικές επενδυτικές ευκαιρίες, άλλα για κάποιον που προσβλέπει στα έσοδα από τόκους προθεσμιακής κατάθεσης και αποστρέφεται τον κίνδυνο.

4. 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 ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ, να προβεί σε αποκατάσταση των ζημιωθέντων καταγγελλόντων - πελατών της, καταβάλλοντας σε αυτούς τα ποσά κεφαλαίου που αυτοί επένδυσαν στους επίμαχους τίτλους απομειωμένα κατά τους ήδη καταβληθέντες τόκους.

II) Καλεί την ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ να γνωστοποιήσει στην Αρχή εγγράφως, εντός δέκα (10) ημερών, εάν αποδέχεται 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