

**ΠΡΟΣΥΜΒΑΤΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ  
ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ  
ΟΔΗΓΙΑΣ MiFID**

**ΜΑΡΤΙΟΣ 2012**

# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ .....	3
2. Η ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ .....	3
3. ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ - ΛΟΙΠΕΣ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ .....	4
4. ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ .....	4
5. ΑΛΛΑΓΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ - ΑΝΑΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ .....	5
6. ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑΣ – ΣΥΜΒΑΤΟΤΗΤΑΣ .....	5
7. ΣΥΣΤΗΜΑ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗΣ ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΚΑΛΥΨΗ.....	6
8. ΓΛΩΣΣΑ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ .....	6
9. ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ.....	6
9.1 Μετοχές εισηγμένες στο Χρηματιστήριο Αθηνών (Χ.Α.) .....	6
9.2 Διαπραγματεύσιμα Αμοιβαία Κεφάλαια (Δ.Α.Κ.) εισηγμένα στο Χρηματιστήριο Αθηνών (Χ.Α.) .....	8
9.3 Μετοχές εισηγμένες σε Χρηματιστήρια του εξωτερικού .....	8
9.4 Παράγωγα στο Χρηματιστήριο Αθηνών (Χ.Α.) .....	8
9.4.1 Είδη Παραγώγων.....	8
9.5 Παράγωγα σε οργανωμένες αγορές εξωτερικού .....	9
9.6 Σύνθετα Παράγωγα Προϊόντα .....	10
9.7 Ομόλογα.....	10
9.8 Αμοιβαία Κεφάλαια .....	10
9.9 Προϊόντα Εγγυημένου Κεφαλαίου .....	10
10. ΑΥΞΗΣΕΙΣ ΜΕΤΟΧΙΚΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ .....	10
11. ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ ΜΕΤΟΧΩΝ .....	10
12. ΑΝΑΛΗΨΗ ΡΟΛΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ / ΑΝΑΔΟΧΟΥ.....	11
13. ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ.....	11
14. ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΟΜΟΛΟΓΙΑΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΠΡΑΚΤΙΚΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ .....	11
15. ΕΙΣΠΡΑΞΗ ΜΕΡΙΣΜΑΤΩΝ.....	11
16. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟΥ .....	11
17. ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ .....	11
18. ΘΕΜΑΤΟΦΥΛΑΚΗ (ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ) .....	11
19. ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΠΟΥ ΑΝΑΛΑΜΒΑΝΕΙ Ο ΕΠΕΝΔΥΤΗΣ.....	12
19.1 Μετοχές – Διαπραγματεύσιμα Αμοιβαία Κεφάλαια – Ομόλογα .....	12
19.2. Παράγωγα.....	12
19.3 Αμοιβαία Κεφάλαια .....	13
19.4 Αγοραπωλησία Συναλλάγματος.....	14
20. ΑΜΟΙΒΕΣ ΚΑΙ ΑΛΛΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΠΙΒΑΡΥΝΣΕΙΣ.....	14
20.1 Μετοχές Χ.Α. ....	14
20.2 Παράγωγα Χ.Α. ....	15
20.3 Προμήθεια διάθεσης - εξαγοράς Αμοιβαίων Κεφαλαίων .....	15
20.4 Προμήθειες συναλλαγών επί Ομολόγων (Εταιρικών – Κρατικών) .....	15
20.5 Λεπτομέρειες σχετικά με τις αμοιβές / προμήθειες / φόρους που θα χρεωθούν .....	15
21. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ .....	16
23. ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΕΝΤΟΛΩΝ – ΒΕΛΤΙΣΤΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗ .....	17
24. ΣΥΓΚΡΟΥΣΗ ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΩΝ.....	18
26. ΣΥΝΔΕΔΕΜΕΝΟΙ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΟΙ .....	18
27. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ.....	18

## 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η Εμπορική Τράπεζα με την παρούσα Προσυμβατική Ενημέρωση Επενδυτών MiFID παρέχει στους ήδη υπάρχοντες, αλλά και στους δυνητικούς επενδυτές, την απαραίτητη πληροφόρηση, όσον αφορά τις διαδικασίες και τις πολιτικές που έχει ορίσει για τη συμμόρφωσή της με τους κανόνες που προβλέπονται στην ισχύουσα νομοθεσία για τις Αγορές Χρηματοπιστωτικών μέσων. Οι επενδυτές μπορούν, σε περίπτωση που το θεωρούν απαραίτητο και ύστερα από σχετικό αίτημά τους να απαιτούν συμπληρωματική πληροφόρηση, πλέον των όσων αναφέρονται στην παρούσα ενημέρωση, υπό την προϋπόθεση ότι οι αιτούμενες πληροφορίες είναι διαθέσιμες και η παροχή τους επιτρέπεται από την ισχύουσα νομοθεσία.

Η παρούσα Προσυμβατική Ενημέρωση δεν αποτελεί σε καμία περίπτωση σύμβαση και η Εμπορική Τράπεζα δεσμεύεται να ενημερώνει τους πελάτες της για ουσιώδεις μεταβολές.

Η MiFID (Market in Financial Instruments Directive), είναι η Οδηγία 2004/39/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου για τις αγορές των χρηματοπιστωτικών μέσων, που αντικατέστησε την ήδη υπάρχουσα Ευρωπαϊκή Οδηγία Επενδυτικών Υπηρεσιών (Investment Services Directive, ISD - 1993) και έγινε Νόμος και του Ελληνικού Κράτους (3606/2007). Στην Ελλάδα, όπως και στην υπόλοιπη Ευρώπη, εφαρμόστηκε από 1.11.2007.

Σκοπός της Οδηγίας είναι η διασφάλιση ενός ενιαίου πλαισίου παροχής επενδυτικών υπηρεσιών, προκειμένου να επιτευχθούν :

- Η μέγιστη δυνατή προστασία των επενδυτών σε όλη την Ευρώπη
- Η ενδυνάμωση του ανταγωνισμού λόγω υψηλής πληροφόρησης των επενδυτών
- Η δυνατότητα να εκτελούνται εντολές σε όλα τα κράτη - μέλη της Ευρωπαϊκής Κοινότητας
- Η βελτίωση της διαφάνειας και αποτελεσματικότητας των Ευρωπαϊκών Χρηματοοικονομικών Αγορών

Η Εμπορική Τράπεζα αποδέχεται και υπακούει στους κανόνες και τις αρχές που επιβάλλει η συγκεκριμένη Οδηγία με την εφαρμογή όλων των αναγκαίων πολιτικών και διαδικασιών.

## 2. Η ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

Η Εμπορική Τράπεζα, ιδρύθηκε το 1907. Για περισσότερα από 100 χρόνια διατηρεί σταθερές τις αξίες και τις αρχές της: αξιοπιστία, ασφάλεια και ακεραιότητα. Λειτουργεί νόμιμα σύμφωνα με την άδεια της Τράπεζας της Ελλάδος και της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς και τελεί υπό την εποπτεία της Τράπεζας της Ελλάδος και της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς. Παράλληλα εξελίσσει διαρκώς τα προσφερόμενα τραπεζικά προϊόντα και τις υπηρεσίες της, στην εγχώρια και διεθνή αγορά όπου δραστηριοποιείται. Στόχος παραμένει πάντα η αποτελεσματική κάλυψη κάθε αποταμιευτικής, χρηματοδοτικής και επενδυτικής ανάγκης και το υψηλό επίπεδο ουσιαστικής και φιλικής εξυπηρέτησης της πελατείας της.

Σήμερα η Εμπορική Τράπεζα είναι μια από τις σημαντικότερες τράπεζες της Ελληνικής αγοράς, μέλος του διεθνούς χρηματοοικονομικού ομίλου της Credit Agricole, γεγονός που της εξασφαλίζει πρόσβαση σε σημαντική τεχνογνωσία και ένα διεθνές δίκτυο περίπου 70 χωρών.

Η Εμπορική διαθέτει ένα ευρύ δίκτυο καταστημάτων σε ολόκληρη την Ελληνική επικράτεια και μέσω θυγατρικών Τραπεζών και υποκαταστημάτων δραστηριοποιείται στο εξωτερικό. Σήμερα λειτουργούν οι παρακάτω θυγατρικές της Εμπορικής Τράπεζας στο εξωτερικό: Emproriki Bank – Cyprus Ltd στην Κύπρο, Emproriki Bank – Romania S.A. στη Ρουμανία, Emproriki – Bank Bulgaria E.A.D. στη Βουλγαρία, καθώς και Emproriki Bank – Albania S.A. στην Αλβανία .

Μέσω του δικτύου της Τράπεζας και των θυγατρικών της εταιριών προσφέρονται προϊόντα και υπηρεσίες:

- Λιανικής και χονδρικής τραπεζικής
- Επενδυτικής τραπεζικής και χρηματοδοτικής μίσθωσης (leasing),
- Πρακτορείας επιχειρηματικών απαιτήσεων (factoring),
- Διάθεσης Ασφαλειών, τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων (bancassurance),
- Διάθεσης αμοιβαίων κεφαλαίων,

Η μετοχή της Τράπεζας μετά την εξαγορά του 100% του μετοχικού κεφαλαίου από την Credit Agricole S.A. δεν διαπραγματεύεται πλέον στο Ελληνικό Χρηματιστήριο.

### 3. ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ - ΛΟΙΠΕΣ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που παρέχει η Εμπορική Τράπεζα στους πελάτες της, μέσω των αρμοδίων Διευθύνσεων της και των θυγατρικών της εταιριών, είναι τα εξής:

- Η λήψη, διαβίβαση και εκτέλεση εντολών αγοράς και πώλησης μετοχών, διαπραγματεύσιμων αμοιβαίων κεφαλαίων και παράγωγων προϊόντων, της ελληνικής και ξένων κεφαλαιαγορών για λογαριασμό των πελατών της Τράπεζας
- Συμμετοχή, για λογαριασμό πελατών, σε Δημόσιες Προσφορές & σε Εγγραφές Αυξήσεων Μετοχικών Κεφαλαίων Εισηγμένων στο Χ.Α. Εταιριών
- Εισπράξεις μερισμάτων για λογαριασμό πελατών τόσο ονομαστικών όσο και ανώνυμων τίτλων.
- Ομόλογα
- Αμοιβαία Κεφάλαια
- Συνθετικές Καταθέσεις (Synthetic Swaps)
- Αγοραπωλησία Συναλλάγματος
- Προθεσμιακές πράξεις Συναλλάγματος (Outright forwards)
- Ανταλλαγή Νομισμάτων (FX Swap)
- Προθεσμιακές Καταθέσεις σε ευρώ και συνάλλαγμα, συνδεδεμένες με αμοιβαία κεφάλαια
- Προθεσμιακές Καταθέσεις σε ευρώ και συνάλλαγμα συνδεδεμένες με σύνθετα χρηματοπιστωτικά μέσα
- Προϊόντα Εγγυημένου Κεφαλαίου
- Τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα (ασφαλίσεις που συνδέονται με επενδύσεις)
- Συμβουλευτικές Υπηρεσίες
- Υπηρεσίες σχετιζόμενες με την αναδοχή (I.P.O's κ.λ.π.)
- Φύλαξη και διοικητική διαχείριση χρηματοπιστωτικών μέσων (θεματοφυλακή και συναφείς υπηρεσίες)
- Παροχή συμβουλών σε επιχειρήσεις σχετικά με τη διάρθρωση του κεφαλαίου τους, κλαδική στρατηγική και συναφή θέματα, καθώς και παροχή συμβουλών και υπηρεσιών σχετικά με τις συγχωνεύσεις και εξαγορές επιχειρήσεων

### 4. ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Βάσει της Οδηγίας MiFID, η Εμπορική Τράπεζα έχει εντάξει το σύνολο των πελατών της σε τρεις κατηγορίες, ανάλογα με τις παρεχόμενες προς αυτούς υπηρεσίες και τα στοιχεία που διαθέτει για αυτούς. Κάθε πελάτης ενημερώνεται σχετικά με την κατηγοριοποίησή του με ιδιαίτερη επιστολή. Η Τράπεζα αντιμετωπίζει κάθε πελάτη της ανάλογα με την κατηγοριοποίησή του και τις διατάξεις του Νόμου για την κάθε κατηγορία πελάτη. Μέσα σε αυτό το πλαίσιο, ο Ιδιώτης πελάτης απολαμβάνει το υψηλότερο επίπεδο προστασίας. Πιο αναλυτικά ο σχετικός Νόμος ορίζει τρεις κατηγορίες πελατών:

- **Ιδιώτες Πελάτες**

Η Τράπεζα θεωρεί ως Ιδιώτες πελάτες αυτούς που δεν πληρούν τις προϋποθέσεις του Νόμου για να χαρακτηριστούν ως Επαγγελματίες ή Επιλέξιμοι Αντισυμβαλλόμενοι. Οι ιδιώτες πελάτες απολαμβάνουν το υψηλότερο επίπεδο προστασίας, σύμφωνα με τα όσα ο Νόμος ορίζει.

- **Επαγγελματίες πελάτες**

Σύμφωνα με το Νόμο Επαγγελματίες πελάτες θεωρούνται :

α) Οντότητες οι οποίες υποχρεούνται να λάβουν άδεια λειτουργίας ή υπόκεινται υποχρεωτικά σε εποπτικούς κανόνες για να ασκήσουν τις χαρακτηριστικές δραστηριότητές τους στις χρηματοπιστωτικές αγορές, ανεξάρτητα από το εάν έχουν λάβει άδεια από ένα κράτος – μέλος κατ' εφαρμογή κοινοτικής νομοθεσίας ή έχουν λάβει άδεια ή υπόκεινται στους εποπτικούς κανόνες κράτους – μέλους χωρίς αναφορά σε οδηγία, ή είναι επιχειρήσεις που έχουν λάβει άδεια ή υπόκεινται σε εποπτικούς κανόνες τρίτης χώρας.

β) Μεγάλες επιχειρήσεις, που πληρούν σε ατομική βάση τουλάχιστον δύο από τα κριτήρια που θέτει ο Νόμος

β1) Σύνολο Ισολογισμού : 20.000.000 €

β2) Καθαρός Κύκλος Εργασιών : 40.000.000€

β3) Ίδια Κεφάλαια : 2.000.000€

γ) Εθνικές και περιφερειακές κυβερνήσεις, δημόσιοι φορείς, που διαχειρίζονται το δημόσιο χρέος, Κεντρικές Τράπεζες, διεθνείς και υπερεθνικοί οργανισμοί, όπως η Παγκόσμια Τράπεζα, το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο, η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα και η Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων.

δ) Άλλοι θεσμικοί επενδυτές των οποίων κύρια δραστηριότητα είναι η επένδυση σε χρηματοπιστωτικά μέσα, συμπεριλαμβανομένων οντοτήτων που έχουν ως αποκλειστικό σκοπό την τιτλοποίηση στοιχείων ενεργητικού ή άλλες χρηματοδοτικές συναλλαγές.

Οι επαγγελματίες πελάτες απολαμβάνουν, σύμφωνα με τη νομοθεσία, μειωμένο βαθμό προστασίας σε σχέση με τους Ιδιώτες πελάτες, καθότι κρίνεται ότι έχουν μεγαλύτερη εμπειρία στις αγορές χρήματος και κεφαλαίου όπως επίσης και τα μέσα για να προστατευθούν από ενδεχόμενους κινδύνους.

- **Επιλέξιμοι Αντισυμβαλλόμενοι**

Επιλέξιμοι αντισυμβαλλόμενοι είναι αυτοί οι οποίοι, σύμφωνα με το Νόμο, δεν χρειάζονται και δεν απολαμβάνουν την προστασία που ορίζεται στα άρθρα 25, 27 και 28 (παρ. 1) του Ν. 3606/2007 όσον αφορά τις συμφωνημένες με αυτούς συναλλαγές τους.

## **5. ΑΛΛΑΓΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ - ΑΝΑΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ**

Σύμφωνα με το Νόμο, οι πελάτες έχουν το δικαίωμα να ζητήσουν εγγράφως αλλαγή κατηγορίας, συνολικά ή για επιμέρους προϊόντα και υπηρεσίες, εφόσον πληρούν συγκεκριμένα κριτήρια. Οι ενδεχόμενες αλλαγές στην κατηγοριοποίηση είναι:

- Ιδιώτη σε Επαγγελματία (Μείωση της προστασίας του επενδυτή)
- Επαγγελματία σε Ιδιώτη (Αύξηση της προστασίας του επενδυτή)
- Επιλέξιμου Αντισυμβαλλόμενου σε Επαγγελματία ή Ιδιώτη (Αύξηση της προστασίας του επενδυτή)

Σε περίπτωση επιθυμίας του πελάτη για αλλαγή κατηγορίας, είναι απαραίτητη η υποβολή σχετικού αιτήματος στην Τράπεζα, η οποία δεν υποχρεούται πάντα να το αποδεχθεί. Η Εμπορική Τράπεζα παραμένει στη διάθεση των πελατών της για την παροχή ενημέρωσης αναφορικά με τις συνέπειες που θα έχει η αλλαγή κατηγορίας στην παρεχόμενη επενδυτική προστασία. Σε περίπτωση που γνωστοποιηθούν στην Τράπεζα στοιχεία τα οποία αποδεικνύουν ότι οι πελάτες δεν πληρούν πλέον τα κριτήρια της κατηγορίας στην οποία έχουν ενταχθεί, η Τράπεζα έχει υποχρέωση να προβεί σε αλλαγή κατηγορίας για τον συγκεκριμένο πελάτη. Σε αυτήν την περίπτωση η Τράπεζα θα ενημερώσει άμεσα τον πελάτη για την ως άνω αλλαγή.

## **6. ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑΣ – ΣΥΜΒΑΤΟΤΗΤΑΣ**

- **Έλεγχος καταλληλότητας**

Σε εφαρμογή της Οδηγίας, η Εμπορική Τράπεζα για να εκτιμήσει την καταλληλότητα των υπηρεσιών που σχετίζονται με την παροχή Επενδυτικών Συμβουλών για κάθε πελάτη αντλεί πληροφορίες σχετικά με τις γνώσεις και την εμπειρία του, καθώς επίσης και για την οικονομική κατάσταση και τους επενδυτικούς του στόχους. Βάσει της παραπάνω πληροφόρησης η Τράπεζα αξιολογεί το επενδυτικό προφίλ του πελάτη, κρίνει την ικανότητά του να κατανοήσει τους κινδύνους που συνεπάγεται η συναλλαγή και του παρέχει υπηρεσίες που κρίνονται κατάλληλες για αυτόν. Σε περίπτωση που η Τράπεζα δεν λάβει από τον πελάτη τις παραπάνω πληροφορίες που απαιτούνται για τον έλεγχο της καταλληλότητας, δεν μπορεί να προβεί στην παροχή επενδυτικών συμβουλών προς αυτόν.

- **Έλεγχος συμβατότητας**

Κατά την παροχή οποιασδήποτε άλλης επενδυτικής υπηρεσίας, πλην της υπηρεσίας παροχής επενδυτικών συμβουλών και διαχείρισης χαρτοφυλακίου - η Εμπορική Τράπεζα ζητά από τον εκάστοτε **Ιδιώτη** πελάτη, πληροφορίες για την γνώση και την εμπειρία του, οι οποίες θα βεβαιώνουν ότι είναι σε θέση να κατανοήσει τους κινδύνους που συνδέονται με το ζητούμενο επενδυτικό προϊόν. Εάν ο πελάτης δεν παρέχει την απαιτούμενη πληροφόρηση προς την Τράπεζα ή αν η Τράπεζα με βάση αυτήν θεωρήσει ότι το εν λόγω επενδυτικό προϊόν δεν είναι συμβατό με τον συγκεκριμένο πελάτη, οφείλει να τον προειδοποιήσει σχετικά και μπορεί να προχωρήσει στην εκτέλεση της συναλλαγής μόνο με την αποκλειστική ευθύνη και πρωτοβουλία του πελάτη.

- **Εξαιρέση από την υποχρέωση διενέργειας ελέγχου συμβατότητας**

Σύμφωνα με την παράγραφο 6 του άρθρου 25 του Ν. 3606/2007, η Τράπεζα δεν υποχρεούται σε έλεγχο συμβατότητας στην περίπτωση παροχής επενδυτικών υπηρεσιών που αφορούν αποκλειστικά στην εκτέλεση εντολών πελατών ή τη λήψη και διαβίβαση εντολών με ή χωρίς παρεπόμενες υπηρεσίες, σε μη σύνθετα χρηματοπιστωτικά προϊόντα, δηλαδή μετοχές εισηγμένες σε οργανωμένη αγορά, ομολογίες ή άλλες μορφές τιτλοποιημένου χρέους (εφόσον δεν ενσωματώνουν παράγωγα), μερίδια Ο.Σ.Ε.Κ.Α. και μέσα χρηματαγοράς. Στις ανωτέρω περιπτώσεις δεν είναι υποχρεωμένη να λάβει πληροφορίες αναφορικά με τις γνώσεις και την εμπειρία του πελάτη για το προσφερόμενο σε αυτόν προϊόν, ούτε είναι υποχρεωμένη να κρίνει εάν το συγκεκριμένο προϊόν είναι συμβατό

(έλεγχος συμβατότητας) ή όχι για τον πελάτη. Στην συγκεκριμένη περίπτωση ο πελάτης δεν καλύπτεται από την αντίστοιχη προστασία των σχετικών κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς και έχει ενημερωθεί σαφώς ως προς αυτό.

## **7. ΣΥΣΤΗΜΑ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗΣ ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΚΑΛΥΨΗ**

Οι συναλλαγές που πραγματοποιούνται μέσω της Εμπορικής Τράπεζας καλύπτονται από το Ταμείο Εγγυήσεως Καταθέσεων και Επενδύσεων (Τ.Ε.Κ.Ε) και το Συνεγγυητικό Κεφάλαιο Εξασφάλισης Επενδυτικών Υπηρεσιών (το Συνεγγυητικό), υπό την προϋπόθεση ότι τα πινακίδια και τα λοιπά στοιχεία που αποδεικνύουν την απαίτηση του Επενδυτή προς την Τράπεζα, σύμφωνα με το άρθρο 66 παρ. 5 του Ν. 2533/1997, είναι συντεταγμένα και φέρουν τις ενδείξεις που προβλέπονται από τις αντίστοιχες νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις και σχετικές αποφάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου του Συνεγγυητικού. Το ύψος της κάλυψης των παρεχομένων προς τον Επενδυτή επενδυτικών υπηρεσιών ανέρχεται από την 1.1.2001 στο ποσό των τριάντα χιλιάδων ΕΥΡΩ (€ 30.000.-) για το σύνολο των παρεχομένων στον Επενδυτή επενδυτικών υπηρεσιών.

Σήμερα υφίσταται ασφαλιστική κάλυψη των απαιτήσεων του Επενδυτή κατά της Εμπορικής Τράπεζας στις ασφαλιστικές εταιρείες της Credit Agricole S.A. σύμφωνα με τα επιμέρους ασφαλιστήρια συμβόλαια. Η Τράπεζα έχει τη δυνατότητα να μεταβάλλει τις αναφερόμενες καλύψεις κατά την απόλυτη κρίση της οποτεδήποτε.

## **8. ΓΛΩΣΣΑ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ**

Η επίσημη γλώσσα επικοινωνίας με την Εμπορική Τράπεζα είναι η ελληνική. Τυχόν κείμενα ή συμβάσεις οι οποίες σας αποδοθούν σε άλλη γλώσσα, είναι για τη διευκόλυνσή σας. Σε κάθε περίπτωση το κείμενο που υπερισχύει είναι αυτό στην ελληνική γλώσσα. Συμφωνία σύνταξης κειμένου σε διαφορετική γλώσσα δεν αποκλείεται. Βασικοί τρόποι επικοινωνίας μεταξύ της Τράπεζας και του επενδυτή μπορεί να είναι: τηλεομοιοτυπικά μηνύματα (Fax), ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail), μαγνητοφωνημένα τηλεφωνική συνδιάλεξη («τηλεφωνικώς»), ταχυδρομική επιστολή και διακράτηση αλληλογραφίας.

## **9. ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ**

### **9.1 Μετοχές εισηγμένες στο Χρηματιστήριο Αθηνών (Χ.Α.)**

Η Εμπορική Τράπεζα ως μέλος του Χ.Α. έχει τη δυνατότητα να λαμβάνει από τους πελάτες της εντολές για αγορά και πώληση μετοχών και να εισαγάγει αυτές στο σύστημα του ΧΑ προς εκτέλεση.

- **Αγορά Μετοχών Τοις Μετρητοίς**

Ο πελάτης για να δώσει εντολή αγοράς, θα πρέπει: Να έχει πιστωτικό υπόλοιπο στον χρηματιστηριακό κωδικό του ίσο με την αξία της αγοράς των μετοχών που επιθυμεί, το οποίο θα ελέγχεται και θα δεσμεύεται πριν την εκτέλεση της εντολής με βάση όσα ισχύουν μέχρι σήμερα, ή να εξοφλήσει πλήρως την αγορά των μετοχών με μετρητά το αργότερο μέχρι την ημέρα της εκκαθάρισης της αγοράς (T+3), ή να εξοφλήσει το τίμημα της αγοράς μετοχών με το προϊόν της πώλησης των μετοχών αυτών, μόνο όταν αγορά και πώληση γίνουν κατά την ίδια συνεδρίαση.

Για αγορά μετοχών που διαπραγματεύονται στις ειδικές κατηγορίες διαπραγματεύσεως Χαμηλής Διασποράς, Επιτήρησης, Προς Διαγραφή και στην Εναλλακτική Αγορά, απαιτείται προπληρωμή του τιμήματος αγοράς.

Σημειώνεται ότι η εξόφληση του τιμήματος των χρηματιστηριακών συναλλαγών δεν επιτρέπεται να γίνεται με μεταχρονολογημένες επιταγές.

Εφόσον και μετά το τέλος της ημέρας T+3 ο πελάτης δεν έχει εξοφλήσει πλήρως το τίμημα της αγοράς όλων των μετοχών που είχαν αγοραστεί την ημέρα T συμπεριλαμβανομένης της προμήθειας και λοιπών εξόδων, είτε με μετρητά είτε με πώληση μετοχών, τότε η Τράπεζα οφείλει να προβεί το αργότερο εντός της επομένης εργάσιμης ημέρας από την λήξη της προθεσμίας χρηματιστηριακής εκκαθάρισης της συναλλαγής (T+4), σε εκποίηση των μετοχών που αγοράστηκαν στην ημέρα T. Σε περίπτωση υποτροπής, η Τράπεζα δύναται να απαιτεί την προκαταβολή του τιμήματος ή και να αρνείται την διενέργεια συναλλαγών για τον συγκεκριμένο πελάτη.

- **Αγορά Μετοχών Επί Πίστωσης (Margin Account)**

Η Εμπορική Τράπεζα παρέχει στους πελάτες της τη δυνατότητα συναλλαγών με πίστωση. Σημειώνεται ότι η παροχή πίστωσης αφορά αποκλειστικά και μόνο τη διενέργεια χρηματιστηριακών συναλλαγών και όχι το δανεισμό του πελάτη σε μετρητά για οποιοδήποτε άλλο σκοπό.

Οι συναλλαγές με πίστωση παρέχουν στους επενδυτές τη δυνατότητα να αγοράσουν περισσότερες μετοχές από εκείνες που θα τους επέτρεπε το διαθέσιμο κεφάλαιό τους χρησιμοποιώντας την τεχνική μόχλευσης. Δηλαδή, ο επενδυτής μπορεί να αποκτήσει μια θέση σε μετοχές καταβάλλοντας τμήμα μόνο της αξίας της. Ωστόσο η αγορά μετοχών με πίστωση είναι μια τεχνική που πρέπει να χρησιμοποιείται από επενδυτές που είναι εξοικειωμένοι με αυτό το εργαλείο και γνωρίζουν τη λειτουργία του, γιατί το προϊόν αυτό φέρει σημαντικούς επενδυτικούς κινδύνους και ο επενδυτής μπορεί να ζημιωθεί πλέον της αρχικής του επένδυσης.

Οι βασικές παράμετροι λειτουργίας του προϊόντος, καθώς επίσης και το ύψος του επιτοκίου δανεισμού, καθορίζονται στο πλαίσιο διατάξεων των αρμοδίων Αρχών και των αποφάσεων της Εμπορικής Τράπεζας.

Για να πραγματοποιήσει ο πελάτης συναλλαγές με πίστωση, πρέπει αρχικά να υπογράψει Σύμβαση Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών και κατόπιν σχετική Σύμβαση Παροχής Πίστωσης με την Τράπεζα, δηλώνοντας απαραίτητως φασ ή e-mail επικοινωνίας για καθημερινή αποστολή ενημέρωσης. Οι εντολές διαβιβάζονται από τις Α.Ε.Ε.Δ. και από τους ίδιους τους πελάτες, στα πιστοποιημένα στελέχη της Δ/σης Χρηματιστηριακών Εργασιών.

Το χαρτοφυλάκιο που παρέχει ο πελάτης ως ενέχυρο της εξασφάλισης των υποχρεώσεων, που πηγάζουν από την πίστωση που θα του παρασχεθεί, ονομάζεται Χαρτοφυλάκιο Ασφαλείας και αποτελείται από τους αρχικούς τίτλους ή χρήματα που δεσμεύει ο Επενδυτής, συν τις μετοχές που αγοράζει με πίστωση. Το χαρτοφυλάκιο ασφαλείας δεν μπορεί να περιλαμβάνει μετοχές εταιρειών που διαπραγματεύονται στις ειδικές κατηγορίες διαπραγμάτευσης Χαμηλής Διασποράς, Επιτήρησης, Προς Διαγραφή, στην Εναλλακτική Αγορά, σε αναστολή και νεο-εισηγμένες, αν δεν παρέλθει 3μερο από την πρώτη διαπραγμάτευσή τους. Τα στοιχεία του χαρτοφυλακίου ασφαλείας υπόκεινται σε στάθμιση. Η επιλογή των μετοχών που θα γίνονται δεκτές σαν συστατικά του χαρτοφυλακίου ασφαλείας, καθώς και ο καθορισμός των συντελεστών βαρύτητας των μετοχών, γίνεται από την Εμπορική Τράπεζα κατά τη διακριτική της ευχέρεια.

- **Αγορά μετοχών με πίστωση 3 ημερών (3DC)**

Ο πελάτης για να έχει τη δυνατότητα να εξοφλεί την αξία της αγοράς των μετοχών έως την T+3 και με πώληση, τόσο των μετοχών που αγοράστηκαν με πίστωση την ημέρα T, όσο και άλλων μετοχών του χαρτοφυλακίου του (εφ' εξής χαρτοφυλάκιο ασφαλείας), θα πρέπει να έχει συνάψει με την Τράπεζα (Δ/ση Χρηματιστηριακών Εργασιών) έγγραφη συμφωνία για «παροχή πίστωσης» για το τριήμερο που ακολουθεί την εκκαθάριση της συναλλαγής. Στο σημείο αυτό σημειώνουμε ότι στο χαρτοφυλάκιο ασφαλείας δεν περιλαμβάνονται μετοχές που διαπραγματεύονται στις ειδικές κατηγορίες διαπραγμάτευσης Χαμηλής Διασποράς, Επιτήρησης, Προς Διαγραφή, στην Εναλλακτική αγορά, ή τελούν υπό αναστολή ή άλλο περιορισμό ως προς την διαπραγμάτευσή τους, καθώς επίσης και μετοχές που δεν έχει παρέλθει χρονικό διάστημα τριών (3) ημερών από την έναρξη διαπραγμάτευσής τους στο ΧΑ. Στη συμφωνία αυτή καταγράφονται αναλυτικά οι όροι της παροχής της συγκεκριμένης υπηρεσίας.

- **Ανοικτές Πωλήσεις**

Η Εμπορική Τράπεζα παρέχει στον πελάτη τη δυνατότητα ανοικτών πωλήσεων στο Χρηματιστήριο Αξιών, όπως αυτή περιγράφεται από τις ισχύουσες αποφάσεις της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς, τον Κανονισμό του ΧΑ και της Ε.Χ.Α.Ε. και όλες τις σχετικές με το θέμα αυτό αποφάσεις του Δ.Σ. του ΧΑ.

Ο πελάτης που επιθυμεί να προβεί σε ανοικτή πώληση, θα πρέπει να έχει κωδικό στην Αγορά Μετοχών και την Αγορά Παραγώγων του ΧΑ. Αντικείμενο ανοικτών πωλήσεων μπορεί να είναι μετοχές της Μεγάλης Κεφαλαιοποίησης, οι οποίες αποτελούν υποκείμενη αξία παράγωγου προϊόντος, είτε δείκτη όπου υπάρχει παράγωγο προϊόν.

Ο δανεισμός των μετοχών που πωλήθηκαν καταρτίζεται μέσω της Αγοράς Παραγώγων, με τη χρήση της Σύμβασης Επαναγοράς ή τη Σύμβαση Αγοράς μετοχών με σύμφωνο Επαναπώλησης.

**Σύμβαση Αγοράς μετοχών με σύμφωνο Επαναπώλησης (Stock Reverse Repo):** Με τη Σύμβαση Αγοράς μετοχών με σύμφωνο Επαναπώλησης ο δανειζόμενος, αγοράζει την Υποκείμενη Αξία από την αγορά παραγώγων του Χ.Α. με σκοπό την ανοικτή πώλησή τους στην αγορά μετοχών του Χ.Α., με την ειδική συμφωνία επαναπώλησης, ενώ υποχρεούται να καταθέσει περιθώριο ασφάλισης την T+1.

Το stock reverse repo είναι ένα τυποποιημένο προϊόν του οποίου το επιτόκιο και η ποσότητα είναι καθορισμένο από το Χρηματιστήριο Αθηνών. Για την κατάρτιση του συμβολαίου αυτού ο πελάτης καταβάλλει καθημερινά τόκο που υπολογίζεται με βάση προσυμφωνηθέν επιτόκιο. Η εκκαθάριση του ημερήσιου τιμήματος γίνεται σε καθημερινή βάση.

**Σύμβαση Επαναγοράς :** Με τη Σύμβαση Επαναγοράς ο δανειζόμενος, αγοράζει την Υποκείμενη Αξία από τον Πωλητή, με την ειδική συμφωνία επαναπώλησης, ενώ υποχρεούται να καταθέσει περιθώριο ασφάλισης την T+1. Η σύμβαση επαναγοράς αποτελεί διμερή συμφωνία ως προς την ποσότητα, το επιτόκιο και τη διάρκεια, ενώ υπάρχει η δυνατότητα επιλογής valeur (ημερομηνία τοκοφορίας) της συναλλαγής.

Πωλητής της Σύμβασης Επαναγοράς (RA), ορίζεται ο συμβαλλόμενος στη συναλλαγή, ο οποίος πωλεί την Υποκείμενη αξία στον αγοραστή με την ειδική συμφωνία επαναγοράς, ενώ επίσης απολαμβάνει μέσω της Τράπεζας καθημερινό έσοδο από τον τόκο και θετικό περιθώριο ασφάλισης σε περίπτωση συναλλαγών σε λοιπά παράγωγα προϊόντα.

## 9.2 Διαπραγματεύσιμα Αμοιβαία Κεφάλαια (Δ.Α.Κ.) εισηγμένα στο Χρηματιστήριο Αθηνών (Χ.Α.)

Η Εμπορική Τράπεζα ως μέλος του Χ.Α. έχει τη δυνατότητα να λαμβάνει από τους πελάτες της εντολές για αγορά και πώληση Δ.Α.Κ. στο Χ.Α. προς εκτέλεση. Τα μερίδια Δ.Α.Κ. είναι μερίδια αμοιβαίων κεφαλαίων τα οποία εκδίδονται από Ανώνυμες Εταιρίες Αμοιβαίων Κεφαλαίων (Α.Ε.Δ.Α.Κ.) και εισάγονται προς διαπραγμάτευση στο Χ.Α. Αγοράζονται και πωλούνται κατά τη διάρκεια των ωρών διαπραγμάτευσης του Χ.Α. όπως ακριβώς οι μετοχές.

## 9.3 Μετοχές εισηγμένες σε Χρηματιστήρια του εξωτερικού

Στη παρούσα φάση η Εμπορική Τράπεζα δεν παρέχει υπηρεσίες διαμεσολάβησης σε αγοροπωλησίες ξένων μετοχών και διαπραγματεύσιμων σε οργανωμένες αγορές ETF's.

## 9.4 Παράγωγα στο Χρηματιστήριο Αθηνών (Χ.Α.)

Η Εμπορική Τράπεζα είναι μέλος της αγοράς παραγώγων του Χρηματιστηρίου Αθηνών και Γενικό Εκκαθαριστικό Μέλος της ΕΤ.Ε.Σ.Ε.Π. Η Τράπεζα προσφέρει στους Πελάτες της τη δυνατότητα διαπραγμάτευσης σε όλα τα εισηγμένα στο Χρηματιστήριο Αθηνών παράγωγα προϊόντα. Η εισαγωγή των εντολών γίνεται μέσω του Ολοκληρωμένου Συστήματος Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (ΟΑΣΗΣ) που παρέχει το Χρηματιστήριο Αθηνών.

### 9.4.1 Είδη Παραγώγων

- **Συμβόλαια Μελλοντικής Εκπλήρωσης Σ.Μ.Ε. (Futures) :**

Τα συμβόλαια μελλοντικής εκπλήρωσης (Σ.Μ.Ε.) αποτελούν συμφωνίες μεταξύ ενός αγοραστή και ενός πωλητή και αφορούν την αγορά κάποιου αγαθού (εμπορεύματα, χρηματοοικονομικοί δείκτες, μετοχές, επιτόκια, ομόλογα, συνάλλαγμα κ.α.) σε μια προκαθορισμένη μελλοντική ημερομηνία και σε μια προκαθορισμένη τιμή και ποσότητα. Τα διαπραγματεύσιμα παράγωγα σε οργανωμένες αγορές, είναι τυποποιημένα συμβόλαια ως προς το μέγεθος και την ημερομηνία λήξης, τα οποία καθορίζουν την παράδοση και αποδοχή των υποκείμενων προϊόντων μέσω ενός εκκαθαριστικού οίκου (clearing house). Η τυποποίηση αυτή τα καθιστά περισσότερο ρευστά, εξαλείφει το κόστος διαπραγμάτευσης μεταξύ των δύο μερών, και επίσης, ελαχιστοποιεί τον κίνδυνο από την μη τήρηση των υποχρεώσεων του αντισυμβαλλομένου καθώς παρεμβάλλεται ο εκκαθαριστικός οίκος.

Ο αγοραστής ενός Σ.Μ.Ε. (long) αναλαμβάνει την υποχρέωση να αγοράσει το υποκείμενο προϊόν σε μια προκαθορισμένη ποσότητα και τιμή σε μια συγκεκριμένη μελλοντική ημερομηνία την ημερομηνία λήξης. Ο πωλητής ενός Σ.Μ.Ε. (short) αναλαμβάνει την υποχρέωση να πουλήσει το υποκείμενο αγαθό στην προκαθορισμένη αυτή ποσότητα και τιμή στην ίδια ημερομηνία.

Τα Βασικά Στοιχεία Σ.Μ.Ε. είναι τα εξής :

- (α) Υποκείμενο - Είναι το αγαθό της συναλλαγής
- (β) Μονάδα συναλλαγής
- (γ) Μέγεθος Συμβολαίου – (πολλαπλασιαστής)
- (δ) Τιμή - Είναι η τιμή που συμφωνείται την ημέρα της συναλλαγής και στην οποία θα πραγματοποιηθεί η συναλλαγή στην μελλοντική ημερομηνία
- (ε) Ημερομηνία Λήξης / Παράδοσης - Είναι η ημέρα που θα πραγματοποιηθεί η συναλλαγή.

## • Δικαιώματα

Υπάρχουν δύο είδη δικαιωμάτων, τα δικαιώματα αγοράς (calls) και τα δικαιώματα πώλησης (puts). Ο αγοραστής ενός δικαιώματος αγοράς (long call) έχει το δικαίωμα, αλλά όχι την υποχρέωση, να αγοράσει το υποκείμενο αγαθό στην προκαθορισμένη τιμή και ποσότητα και στην προκαθορισμένη ημερομηνία ή σε ένα προκαθορισμένο διάστημα. Ο πωλητής ενός δικαιώματος αγοράς (short call) έχει την υποχρέωση να παραδώσει το υποκείμενο αγαθό, εάν το επιλέξει ο αγοραστής, με τους όρους της συμφωνίας.

Ο αγοραστής ενός δικαιώματος πώλησης (long put) έχει το δικαίωμα, αλλά όχι την υποχρέωση, να πουλήσει το υποκείμενο αγαθό στην προκαθορισμένη τιμή και ποσότητα και στην προκαθορισμένη ημερομηνία ή σε ένα προκαθορισμένο διάστημα. Ο πωλητής ενός δικαιώματος πώλησης (short put) έχει την υποχρέωση να αγοράσει το υποκείμενο αγαθό, εάν το επιλέξει ο αγοραστής, με τους όρους της συμφωνίας.

Για να αποκτήσει ένας αγοραστής είτε δικαιώματος αγοράς είτε δικαιώματος πώλησης το δικαίωμα της αγοράς ή της πώλησης του υποκειμένου αγαθού πρέπει να καταβάλει ένα αντίτιμο. Το αντίτιμο αυτό, που ονομάζεται premium, το λαμβάνει ο πωλητής του δικαιώματος για την υποχρέωση που αναλαμβάνει. Τα δικαιώματα μπορούν να παρομοιαστούν με μία ασφαλιστική κάλυψη την οποία κάνει ο ασφαλιζόμενος πληρώνοντας κάποιο αντίτιμο (premium) με σκοπό να την χρησιμοποιήσει εάν χρειαστεί.

Υπάρχουν δύο βασικές κατηγορίες δικαιωμάτων. Τα δικαιώματα Ευρωπαϊκού τύπου τα οποία μπορούν να εξασκηθούν (ο αγοραστής να απαιτήσει την αγορά ή την πώληση) μόνο κατά την ημερομηνία λήξης, και τα δικαιώματα Αμερικάνικου τύπου, τα οποία μπορούν να εξασκηθούν οποιαδήποτε στιγμή από την στιγμή της συναλλαγής έως την ημερομηνία λήξης. Επειδή ένα δικαίωμα Αμερικάνικου τύπου δίνει μεγαλύτερη ευχέρεια στον αγοραστή, το premium θα είναι υψηλότερο από το αντίστοιχο δικαίωμα Ευρωπαϊκού τύπου.

Τα Βασικά Χαρακτηριστικά Δικαιωμάτων είναι τα εξής :

- ✓ Υποκείμενο (Underlying) - Είναι το αγαθό της συναλλαγής
- ✓ Μέγεθος (Size) - Είναι η ποσότητα αγαθού που αντιστοιχεί σε ένα δικαίωμα
- ✓ Ημερομηνία Παράδοσης (Delivery Date) - Είναι η ημέρα που θα πραγματοποιηθεί η συναλλαγή
- ✓ Τιμή Εξάσκησης (Strike Price) - Είναι η τιμή στην οποία ο αγοραστής ενός δικαιώματος αγοράς έχει το δικαίωμα να αγοράσει και ο αγοραστής ενός δικαιώματος πώλησης να πουλήσει το υποκείμενο αγαθό
- ✓ Τιμή Δικαιώματος (Premium) - Είναι το χρηματικό ποσό που ο αγοραστής ενός δικαιώματος καταβάλει στον πωλητή για να αποκτήσει το δικαίωμα.

Οι Θέσεις Δικαιωμάτων είναι οι ακόλουθες :

ΘΕΣΗ	ΠΡΟΣΔΟΚΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΙΝΗΣΗ ΤΟΥ ΥΠΟΚΕΙΜΕΝΟΥ
Long Call	Ανοδική
Short Call	Σταθερή, Ελαφρά Πτωτική
Long Put	Καθοδική
Short Put	Σταθερή, Ελαφρά Ανοδική

## • Ειδικά Προϊόντα Αγοράς Παραγώγων Χρηματιστηρίου Αθηνών

**Σύμβαση Πώλησης μετοχών με σύμφωνο Επαναγοράς (Stock Repo)** : Ο μεσοπρόθεσμος ή μακροπρόθεσμος επενδυτής έχει τη δυνατότητα να δανείσει τις μετοχές του, πωλώντας στην Εταιρία Εκκαθάρισης Συναλλαγών επί Παραγώγων (Ε.Χ.Α.Ε.), τους τίτλους που κατέχει με αντάλλαγμα να συμμετέχει σε πιθανά κέρδη από τους τόκους που συσσωρεύονται από περαιτέρω δανεισμό των μετοχών του.

Με το «δανεισμό» των μετοχών του, οι τίτλοι μεταβιβάζονται από τη μερίδα του επενδυτή στο Σ.Α.Τ. στη μερίδα της Ε.Χ.Α.Ε. Αυτό συνεπάγεται απώλεια της κυριότητας των μετοχών για το διάστημα αυτό και άρα απαιτείται η προσοχή των επενδυτών που έχουν δανείσει τις μετοχές τους, για το αν η μεταβίβαση αυτών από τη μερίδα τους συνιστά λόγο απώλειας τυχόν δικαιωμάτων που απορρέουν από την κατοχή των μετοχών.

## 9.5 Παράγωγα σε οργανωμένες αγορές εξωτερικού

Επί του παρόντος η Εμπορική Τράπεζα δεν παρέχει υπηρεσίες διαμεσολάβησης για συναλλαγές επί ξένων παραγώγων.

## 9.6 Σύνθετα Παράγωγα Προϊόντα

Η Τράπεζα μεσολαβεί στην κατάρτιση συναλλαγών επί σύνθετων παραγώγων προϊόντων αποκλειστικά για λογαριασμό πελατών – πιστούχων νομικών προσώπων κατηγοριοποιημένων ως επαγγελματιών με σκοπό την αντιστάθμιση του κινδύνου.

## 9.7 Ομόλογα

Η Εμπορική Τράπεζα δύναται να μεσολαβεί στην αγορά, διάθεση και διαχείριση ομολόγων, ήτοι χρεωστικών τίτλων που ενσωματώνουν υποχρέωση του εκδότη να καταβάλλει στον κομιστή / δικαιούχο σε καθορισμένο χρόνο συμφωνημένες παροχές. Τα ομόλογα ποικίλλουν ανάλογα με τον εκδότη (κράτη, εταιρίες, οργανισμοί, κλπ), τη συχνότητα πληρωμής τοκομεριδίων, το είδος του επιτοκίου (σταθερό, κυμαινόμενο ή βάσει σύνθετων παραγόντων) και άλλα κριτήρια όπως η πιστοληπτική διαβάθμιση, το δικαίωμα ανάκλησης και το επίπεδο εξασφάλισης των υποχρεώσεων του εκδότη, κλπ.

## 9.8 Αμοιβαία Κεφάλαια

Η Τράπεζα προσφέρει στους πελάτες της εκτός των άλλων προϊόντων και αυτά των αμοιβαίων κεφαλαίων, κάθε φορά σύμφωνα με τον κανονισμό των επιμέρους αμοιβαίων κεφαλαίων. Τα αμοιβαία κεφάλαια που διανέμονται από την Τράπεζα, στους πελάτες της, είναι:

- Αμοιβαία Κεφαλαία με έδρα την Ελλάδα που διαχειρίζεται η AMUNDI Ελλάς Α.Ε.Δ.Α.Κ
- Amundi Funds με έδρα το Λουξεμβούργο που αντιπροσωπεύονται στην Ελλάδα από την AMUNDI Ελλάς Α.Ε.Δ.Α.Κ

## 9.9 Προϊόντα Εγγυημένου Κεφαλαίου

Η Εμπορική Τράπεζα προσφέρει στους επενδυτές της και Προϊόντα Εγγυημένου Κεφαλαίου. Τα γενικά χαρακτηριστικά των προϊόντων αυτών είναι:

- προσφέρουν 100% εγγύηση αρχικού κεφαλαίου,
- η απόδοσή τους είναι συνδεδεμένη με την πορεία είτε μεμονωμένων χρηματιστηριακών δεικτών είτε καλαθιού δεικτών ή μετοχών είτε συναλλαγματικών ισοτιμιών ή ακόμα και με τις διεθνείς αγορές αγαθών (commodities) π.χ. πετρελαίου, χρυσού κ.λ.π.,
- η εγγύηση του αρχικού κεφαλαίου δεν ισχύει σε περίπτωση πρόωρης ανάληψής τους.

Τα προϊόντα εγγυημένου κεφαλαίου είναι μία επενδυτική πρόταση η οποία συνδυάζει την ασφάλεια της απλής κατάθεσης, αφού εγγυάται το αρχικό κεφάλαιο με το ρίσκο της επένδυσης, καθώς η απόδοση εξαρτάται από την πορεία του συνδεδεμένου δείκτη. Η τελική απόδοση του κάθε προϊόντος είναι άμεσα συνδεδεμένη με την πορεία μίας συγκεκριμένης υποκείμενης αξίας (ένας χρηματιστηριακός δείκτης, μια συναλλαγματική ισοτιμία κ.λ.π.). Αυτό σημαίνει ότι για να επιτευχθεί η προσδοκώμενη απόδοση θα πρέπει να τηρούνται οι προσυμφωνημένες συνθήκες που αφορούν την πορεία της υποκείμενης αξίας.

Η Εμπορική Τράπεζα εγγυάται το 100% του αρχικού κεφαλαίου, καθώς και την απόδοση, εφόσον πληρούνται οι συνθήκες, οι σχετικές με την πορεία της υποκείμενης αξίας, όπως αυτές περιγράφονται κάθε φορά στα έντυπα ειδικών όρων για το κάθε προϊόν, αλλά και οι ειδικότεροι όροι του προϊόντος.

## 10. ΑΥΞΗΣΕΙΣ ΜΕΤΟΧΙΚΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ

Συμμετοχή για λογαριασμό πελατών σε αυξήσεις μετοχικού κεφαλαίου εταιριών εισηγμένων σε οργανωμένες αγορές.

## 11. ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ ΜΕΤΟΧΩΝ

Συμμετοχή για λογαριασμό πελατών σε δημόσιες προσφορές μετοχών εταιριών για την εισαγωγή τους σε οργανωμένες αγορές.

## **12.ΑΝΑΛΗΨΗ ΡΟΛΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ / ΑΝΑΔΟΧΟΥ**

Η Εμπορική Τράπεζα παρέχει σε επιχειρήσεις υπηρεσίες Συμβούλου ή/και Συντονιστή / Κυρίου Αναδόχου για την πρωτογενή και τη δευτερογενή εισαγωγή στις αγορές του Χ.Α., για ιδιωτικοποιήσεις εταιριών μέσω εισαγωγής στο Χ.Α. , καθώς και για προετοιμασία φακέλου εταιριών προς τις αρμόδιες αρχές για εξαγορές και συγχωνεύσεις καθώς και για εκδόσεις μετατρέψιμων ή ανταλλάξιμων ομολογιακών δανείων ή Warrants.

## **13.ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ**

Η Τράπεζα παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες σε επιχειρήσεις για θέματα: Αποτιμήσεων - αξιολογήσεων εταιριών (Corporate Valuations), εξαγορών εταιριών (Acquisitions) ή περιουσιακών στοιχείων (Assets Take -Over), συγχωνεύσεων - απορροφήσεων (Mergers), αποσχίσεων / πωλήσεων, συμμετοχών και χαρτοφυλακίων (Spin - offs & Divestments), καθώς και υπηρεσίες ανάπτυξης στρατηγικών συμμαχιών και ιδιωτικοποιήσεων - μετοχοποιήσεων (μέσω στρατηγικών επενδύτων).

## **14.ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΟΜΟΛΟΓΙΑΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΠΡΑΚΤΙΚΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ**

Η Τράπεζα παρέχει συμβουλές για αναδιάρθρωση ισολογισμού εταιριών, υπηρεσίες διοργάνωσης κοινοπρακτικών Δανείων (Syndications), ομολογιακών δανείων (απλών, μετατρέψιμων, ανταλλάξιμων, προγρ. μεσοπρόθεσμων ομολογιακών εκδόσεων) καθώς και Eurobonds, High Yield Bonds, US P.P.s. Επίσης παρέχονται συμβουλές και υπηρεσίες διοργάνωσης τιτλοποιήσεων (Securitization), καθώς και συμβουλές για υπηρεσίες αξιολόγησης πιστοληπτικής ικανότητας προς επιχειρήσεις που ενδιαφέρονται να αντλήσουν κεφάλαια από τη διεθνή κεφαλαιαγορά.

## **15.ΕΙΣΠΡΑΞΗ ΜΕΡΙΣΜΑΤΩΝ**

Η είσπραξη μερισμάτων για λογαριασμό Πελατών γίνεται από την Τράπεζα τόσο για τις ονομαστικές όσο και για τις ανώνυμες μετοχές των Πελατών της, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

## **16.ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟΥ**

Η Εμπορική Τράπεζα επί του παρόντος δεν παρέχει υπηρεσίες διαχείρισης χαρτοφυλακίου.

## **17.ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ**

Η Τράπεζα προσφέρει στους πελάτες της την υπηρεσία επενδυτικών συμβουλών, οι όροι και οι προϋποθέσεις των οποίων αποτελούν αντικείμενο ειδικής συμφωνίας μεταξύ τους. Στις περιπτώσεις που η Τράπεζα λειτουργεί ως σύμβουλος επενδύσεων, ο πελάτης μόνος του παίρνει τις επενδυτικές αποφάσεις που θεωρεί κατάλληλες για τη διαχείριση των κεφαλαίων του και δίνει τις ανάλογες οδηγίες στην Τράπεζα.

## **18.ΘΕΜΑΤΟΦΥΛΑΚΗ (ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ)**

Η Εμπορική Τράπεζα μπορεί να ενεργεί ως θεματοφύλακας για χρηματοπιστωτικά μέσα που λαμβάνει από τους πελάτες της ή να αναθέσει τη φύλαξή τους σε τρίτον, ο οποίος έχει τις προϋποθέσεις του Νόμου να ενεργεί ως θεματοφύλακας. Οι πελάτες που τοποθετούν χρηματοπιστωτικά μέσα προς φύλαξη σε λογαριασμό θεματοφυλακής στην Τράπεζα, πρέπει να διατηρούν αντίστοιχα έναν καταθετικό ή άλλου είδους λογαριασμό αποδεκτό από την Τράπεζα. Όταν τα χρηματοπιστωτικά μέσα των πελατών φυλάσσονται από τρίτον, η Τράπεζα δεν είναι υπεύθυνη για οποιοδήποτε πταίσμα ή παράλειψη του τρίτου, εκτός από τις περιπτώσεις του δόλου ή της βαρείας αμέλειας. Σε περίπτωση που ο τρίτος τεθεί υπό εκκαθάριση ή πτωχεύσει, ο πελάτης κινδυνεύει να χάσει μέρος της περιουσίας του. Όταν τα χρηματοπιστωτικά μέσα του πελάτη τηρούνται από έναν τρίτον, ο εν λόγω τρίτος μπορεί σύμφωνα με τη νομοθεσία του τόπου όπου φυλάσσονται τα χρηματοπιστωτικά μέσα να μην είναι σε θέση να διαχωρίσει τα χρηματοπιστωτικά μέσα των πελατών από εκείνα της Τράπεζας. Σε αυτήν την περίπτωση, εάν ο θεματοφύλακας τεθεί υπό εκκαθάριση ή πτωχεύσει, ο πελάτης διακινδυνεύει να μην ανακτήσει όλη του την περιουσία.

Ο πελάτης πρέπει να διαθέτει στην Τράπεζα όλα τα απαραίτητα έγγραφα που απαιτούνται από τις Δημόσιες Αρχές ή από τρίτα μέρη που να αποδεικνύουν τη νομιμότητα των χρηματοπιστωτικών μέσων που κατέχει. Σε περίπτωση που για οποιονδήποτε λόγο δεν τα κατέχει, η Τράπεζα έχει το δικαίωμα να πωλεί αυτά τα χρηματοπιστωτικά μέσα. Όλα τα έξοδα που σχετίζονται με την εν λόγω πώληση είναι σε βάρος του πελάτη. Η Τράπεζα δεν είναι υπεύθυνη για την φύλαξη ή την πώληση τέτοιου είδους χρηματοπιστωτικών μέσων.

## 19. ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΠΟΥ ΑΝΑΛΑΜΒΑΝΕΙ Ο ΕΠΕΝΔΥΤΗΣ

### 19.1 Μετοχές – Διαπραγματεύσιμα Αμοιβαία Κεφάλαια – Ομόλογα

Οι επενδύσεις σε μετοχές εμπεριέχουν κινδύνους τους οποίους κάθε επενδυτής οφείλει να γνωρίζει. Συνεπώς οι επενδυτές πρέπει να διαχειρίζονται την περιουσία που επενδύουν σε κινητές αξίες με σύνεση και σωφροσύνη επειδή η απόδοση τους είναι αβέβαιη. Η χρηματιστηριακή αγορά είναι χώρος που παρέχει ευκαιρίες για επικερδή επένδυση και διαχείριση αποταμιεύσεων αλλά δεν είναι χώρος τυχερών παιγνιδιών και δεν προσφέρεται για εύκολο πλουτισμό. Η συνετή συμπεριφορά των επενδυτών είναι προς το συμφέρον τους και προς το συμφέρον της κεφαλαιαγοράς και της οικονομίας. Οι συχνές διακυμάνσεις των τιμών επηρεάζονται από πολλούς παράγοντες και οι επενδυτές πρέπει να μάθουν να αυτοπροστατεύονται από τις φήμες και τους κακούς συμβούλους. Οι κυριότεροι κίνδυνοι στους οποίους εκτίθενται οι επενδυτές είναι οι ακόλουθοι:

**Κίνδυνος Αγοράς** : Είναι ο κίνδυνος μείωσης της αξίας μιας επένδυσης εξαιτίας αλλαγών στους παράγοντες που διαμορφώνουν την αξία της αγοράς και συνοψίζονται στους εξής:

- *χρηματιστηριακός κίνδυνος* ή κίνδυνος του συστήματος είναι ο κίνδυνος πτώσης των τιμών όλων των μετοχών ανεξαρτήτως οικονομικών αποτελεσμάτων εξ αιτίας ενός απρόβλεπτου και ακραίου γεγονότος (πόλεμος, σεισμός κ.α.)
- *κίνδυνος επιτοκίου* ή ο κίνδυνος αλλαγής των επιτοκίων, η αύξηση των οποίων αυξάνει το κόστος στα ήδη υπάρχοντα δάνεια των εισηγμένων σε οργανωμένη αγορά εταιριών, μειώνοντας τα καθαρά τους κέρδη, ενώ δυσχεραίνει και τη λήψη νέων δανείων για επενδύσεις
- *κίνδυνος εμπορευμάτων (πρώτων υλών)*, είναι ο κίνδυνος της αλλαγής τιμών των εμπορευμάτων (όπως πετρέλαιο, μέταλλα) που μπορεί να αυξήσει τις τιμές των προϊόντων και αντίστοιχα τα κόστη των εταιριών που χρησιμοποιούν τις πρώτες ύλες μετακυλίνοντας το κόστος στον τελικό καταναλωτή, επιβαρύνοντας τον πληθωρισμό και κατ' επέκταση την ανταγωνιστικότητα της οικονομίας
- *κίνδυνος Χώρας ή Πολιτικός Κίνδυνος*, είναι ο κίνδυνος από γεγονότα που συμβαίνουν στην ίδια ή άλλες χώρες (πολιτική αστάθεια κ.λ.π.) με αποτέλεσμα να καταγραφούν ζημιές στην ίδια στην εταιρία ή σε θυγατρικές της που εδρεύουν σε άλλες χώρες, σε διαφόρων ειδών υποδομές ή σε άλλου είδους επενδύσεις της που επηρεάζουν τα οικονομικά της στοιχεία.

**Κίνδυνος Επιλογής Μετοχής** : Αναλυτικότερα, ο κίνδυνος επιλογής ή μη-συστημικός κίνδυνος σχετίζεται με την επιλογή μιας μετοχής η οποία μπορεί να μην αποδώσει το αναμενόμενο αποτέλεσμα. Οι κυριότεροι λόγοι είναι τα μη ικανοποιητικά οικονομικά αποτελέσματα της εταιρίας και η έλλειψη εμπορευσιμότητας της μετοχής που οδηγεί σε εγκλωβισμό κεφαλαίων και ενδεχόμενη απότομη πτώση της τιμής της. Επίσης υπάρχει και ο κίνδυνος αναστολής διαπραγμάτευσης μιας μετοχής για λόγους που εμπεριέχονται στον κανονισμό του Χ.Α.

**Κίνδυνος αντισυμβαλλομένου** : Ενδέχεται να υπάρξει μικρός κίνδυνος να μην ολοκληρωθεί ομαλά ο διακανονισμός συναλλαγών επί χρηματοπιστωτικών μέσων, ειδικά εάν ο αντισυμβαλλόμενος δεν καταβάλλει χρήματα ή δεν παραδίδει τίτλους έγκαιρα σε εκπλήρωση της υποχρέωσής του για την εκκαθάριση συναλλαγών.

### 19.2. Παράγωγα

Το κείμενο αυτό περιλαμβάνει τους κυριότερους κινδύνους αναφορικά με τα παράγωγα προϊόντα και όχι των σύνολο αυτών καθώς και τις σημαντικές πτυχές των παραγώγων προϊόντων. Δεν ενδείκνυται συναλλαγή σε αυτά τα προϊόντα εφόσον δεν είναι πλήρως κατανοητή η φύση τους και η εκτεταμένη έκθεση του πελάτη σε κίνδυνο. Θα πρέπει επίσης ο επενδυτής να είναι σίγουρος ότι το προϊόν είναι κατάλληλο ως επενδυτική επιλογή και ότι είναι ανάλογο με την εμπειρία του, τους στόχους του, την οικονομική του κατάσταση και άλλους σχετικούς παράγοντες. Η Τράπεζα έχει υποχρέωση να παράσχει βοήθεια σε αυτήν την κατεύθυνση. Σε κάθε περίπτωση ο Επενδυτής θα πρέπει να γνωρίζει τη βασική αρχή ότι η αναμενόμενη απόδοση είναι αντίστοιχη του επενδυτικού κινδύνου που αναλαμβάνει.

#### Συμβόλαια Μελλοντικής Εκπλήρωσης (Futures)

- **Μόχλευση**

Οι συναλλαγές σε παράγωγα προϊόντα εμπεριέχουν μεγάλο βαθμό κινδύνου. Το μέγεθος του αρχικού ποσού κατάθεσης είναι μικρό σε σχέση με την αξία των συμβολαίων μελλοντικής εκπλήρωσης, έτσι ώστε οι συναλλαγές να παρουσιάζουν το φαινόμενο της «μόχλευσης». Μια σχετικά μικρή μετακίνηση της αγοράς θα έχει αναλογικά μεγαλύτερο αντίκτυπο στα κεφάλαια τα οποία είναι κατατεθειμένα ή θα ζητηθούν προς κατάθεση : Η μόχλευση μπορεί να λειτουργήσει είτε θετικά είτε αρνητικά. Είναι δυνατόν οι απώλειες να ξεπεράσουν το επίπεδο των κατατεθειμένων κεφαλαίων και να ζητηθούν επιπλέον καταθέσεις προκειμένου να διατηρήσει ο επενδυτής τη θέση του. Στην περίπτωση που η αγορά κινηθεί εναντίον της θέσης που έχει πάρει ο επενδυτής, ή τα απαιτούμενα κατατεθειμένα κεφάλαια αυξηθούν, θα κληθεί να πληρώσει επιπλέον ποσά προκειμένου να διατηρήσει τη θέση του. Στην περίπτωση που δεν ανταποκριθεί στην απαίτηση αυτή, μέσα στο καθορισμένο χρονικό όριο που του ζητηθεί, η θέση του θα ρευστοποιηθεί και θα επιβαρυνθεί με οποιαδήποτε τυχόν επιπλέον ζημία.

- **Εντολές και στρατηγικές μείωσης του κινδύνου**

Η καταχώρηση συγκεκριμένων εντολών (π.χ. εντολές "stop - loss", εντολές "stop - limit" ) που έχουν σαν σκοπό τον περιορισμό του κινδύνου μέχρι συγκεκριμένα όρια, μπορεί να μην λειτουργήσουν αποτελεσματικά, στην περίπτωση που η αγορά κινείται έτσι ώστε να είναι αδύνατη η εκτέλεση τέτοιων εντολών. Στρατηγικές που χρησιμοποιούν συνδυασμούς θέσεων (combinations) όπως " spreads", ή "straddle" μπορεί να αποβούν τόσο επικίνδυνα όσο μια απλή θέση long ή short.

### **Δικαιώματα Προαίρεσης (OPTIONS)**

Οι συναλλαγές επί δικαιωμάτων προαίρεσης εμπεριέχουν μεγάλο βαθμό κινδύνου. Οι αγοραστές και πωλητές των ορτίονς θα πρέπει να εξοικειωθούν με τα είδη των ορτίονς (put ή call) με τα οποία διαπραγματεύονται, καθώς και τους κινδύνους που σχετίζονται με αυτά. Θα πρέπει να υπολογίζεται η τιμή πέρα από την οποία το ορτίον αποκτά αξία, παίρνοντας υπόψη το premium και τα κόστη συναλλαγής.

Ο αγοραστής ενός δικαιώματος προαίρεσης μπορεί να κλείσει τη θέση του, να εξασκήσει το δικαίωμα ή να αφήσει το ορτίον να εκπνεύσει. Η εξάσκηση του δικαιώματος έχει ως αποτέλεσμα είτε χρηματικό διακανονισμό είτε την αγορά του υποκείμενου προϊόντος. Εάν πρόκειται για ορτίον πάνω σε future, ο αγοραστής θα αποκτήσει μία θέση σε συμβόλαιο μελλοντικής εκπλήρωσης με όλες τις υποχρεώσεις που συνεπάγονται (βλ. προηγούμενη παράγραφο). Στην περίπτωση που το ορτίον φθάσει στη λήξη του χωρίς αξία, θα υποστεί συνολική ζημία ίση με το premium του συμβολαίου συν το κόστος συναλλαγής. Εάν η αγορά αφορά ορτίονς deep-out-of-the-money θα πρέπει να γνωρίζει ότι οι πιθανότητες κερδοφορίας είναι ελάχιστες.

Η πώληση ενός ορτίον εμπεριέχει μεγαλύτερο κίνδυνο σε σχέση με μια συναλλαγή αγοράς. Παρόλο που το premium που λαμβάνεται από τον πωλητή είναι προκαθορισμένο, είναι δυνατόν να εκτεθεί σε μεγαλύτερη ζημία από το μέγεθος του premium. Ο πωλητής θα ζητηθεί να καταθέσει επιπλέον ποσά προκειμένου να διατηρήσει τη θέση του στην περίπτωση που η αγορά κινηθεί εναντίον του. Επιπλέον, ο πωλητής είναι εκτεθειμένος στον κίνδυνο εξάσκησης του δικαιώματος εκ μέρους του αγοραστή και σε αυτή την περίπτωση είναι υποχρεωμένος, είτε να εξοφλήσει χρηματικά την απαίτηση του αγοραστή είτε να παραδώσει το υποκείμενο προϊόν. Στην περίπτωση που ο υποκείμενος τίτλος του ορτίον είναι συμβόλαιο μελλοντικής εκπλήρωσης, ο πωλητής του δικαιώματος αποκτά μια θέση στην αγορά των futures με τις σχετικές υποχρεώσεις καταθέσεων (βλ. προηγούμενη παράγραφο). Περιορισμός της έκθεσης στον κίνδυνο μπορεί να πραγματοποιηθεί στην περίπτωση που ο πωλητής του δικαιώματος προαίρεσης έχει στην κατοχή του τον υποκείμενο τίτλο του δικαιώματος.

## **19.3 Αμοιβαία Κεφάλαια**

Τα αμοιβαία κεφάλαια δεν έχουν εγγυημένη απόδοση και οι προηγούμενες αποδόσεις τους δεν διασφαλίζουν τις μελλοντικές. Πέραν αυτής της βασικής αρχής που ισχύει στα αμοιβαία κεφάλαια, η επένδυση σε αυτά συνεπάγεται και πολλούς άλλους κινδύνους όπως ενδεικτικά :

- κίνδυνος αγοράς: ο κίνδυνος υποχώρησης των τιμών των μετοχών επηρεάζει την τιμή του μεριδίου αρνητικά,
- πιστωτικός κίνδυνος: ο κίνδυνος αδυναμίας εκπλήρωσης υποχρεώσεων εκ μέρους ενός εκδότη κινητών αξιών στις οποίες έχει επενδύσει το αμοιβαίο κεφάλαιο,
- κίνδυνος διακανονισμού: ο κίνδυνος να μην ολοκληρωθεί ομαλά ο διακανονισμός συναλλαγών επί χρηματοπιστωτικών μέσων ειδικά εάν ο αντισυμβαλλόμενος δεν καταβάλλει χρήματα ή δεν παραδίδει τίτλους έγκαιρα σε εκπλήρωση της υποχρέωσής τους για την εκκαθάριση συναλλαγών,
- κίνδυνος ρευστότητας: ο κίνδυνος αδυναμίας ρευστοποίησης στοιχείων του ενεργητικού του αμοιβαίου κεφαλαίου έγκαιρα και σε εύλογη τιμή,
- κίνδυνος θεματοφυλακής: ο κίνδυνος απώλειας στοιχείων του ενεργητικού του αμοιβαίου κεφαλαίου, λόγω πράξεων ή παραλείψεων του θεματοφύλακα ή ακόμη λόγω απάτης σε περίπτωση που ο θεματοφύλακας ή

κάθε τρίτο πρόσωπο στο οποίο έχει ανατεθεί η φύλαξη επί μέρους στοιχείων του ενεργητικού των αμοιβαίων κεφαλαίων καταστεί αφερέγγυος,

- κίνδυνος διασποράς: ο κίνδυνος απορρέει από την περιορισμένη διασπορά των στοιχείων του ενεργητικού του αμοιβαίου κεφαλαίου,
- κίνδυνος μείωσης ενεργητικού: ο κίνδυνος ο οποίος σχετίζεται με τη μείωση του ενεργητικού του αμοιβαίου κεφαλαίου είτε λόγω εξαγοράς ή ακύρωσης μεριδίων του, είτε λόγω της διανομής μεριδίων του η αξία των οποίων είναι μεγαλύτερη από τα επιτευχθέντα κέρδη του κατά τη διάρκεια της διαχειριστικής χρήσης,
- κίνδυνος πληθωρισμού: ο κίνδυνος ο οποίος σχετίζεται με τη μείωση της απόδοσης του αμοιβαίου κεφαλαίου σε σταθερές τιμές λόγω της ανόδου του γενικού δείκτη τιμών καταναλωτή,
- κίνδυνος κράτους: ο κίνδυνος ο οποίος σχετίζεται με το θεσμικό και το κανονιστικό πλαίσιο του κράτους στο οποίο επενδύονται στοιχεία του ενεργητικού του αμοιβαίου κεφαλαίου,
- συναλλαγματικός κίνδυνος: ο κίνδυνος επηρεασμού της αποτίμησης των στοιχείων του ενεργητικού του αμοιβαίου κεφαλαίου λόγω της διακύμανσης των συναλλαγματικών ισοτιμιών.

## 19.4 Αγοραπωλησία Συναλλάγματος

Οι επενδύσεις σε κινητές αξίες εισηγμένες σε αγορές του εξωτερικού, είτε σε συμβόλαια επί συναλλάγματος υπόκεινται σε διαρκή κίνδυνο μεταβολής της συναλλαγματικής ισοτιμίας, σε περίπτωση που η διαπραγματεύσή του γίνεται σε νόμισμα διαφορετικό του ενιαίου νομίσματος της Ε.Ε. (EURO).

Το κέρδος ή η ζημία συναλλαγών συμβολαίων επί συναλλάγματος θα επηρεάζονται από διακυμάνσεις από τις συναλλαγματικές ισοτιμίες στις περιπτώσεις που είναι αναγκαία η μετατροπή από το νόμισμα του συμβολαίου σε ένα άλλο.

## 20. ΑΜΟΙΒΕΣ ΚΑΙ ΑΛΛΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΠΙΒΑΡΥΝΣΕΙΣ

### 20.1 Μετοχές Χ.Α.

#### Προμήθεια Συναλλαγών (κλιμακούμενη)

- Για συναλλαγές (αγορά /πώληση) από ποσού €0,01- €3.000,00 ⇒ ποσοστό προμήθειας 1,00%
- Για συναλλαγές (αγορά /πώληση) από ποσού €3.000,01- €10.000 ⇒ ποσοστό προμήθειας 0,75%
- Για συναλλαγές (αγορά /πώληση) από ποσού €10.000,01 και άνω ⇒ ποσοστό προμήθειας 0,50%
- Ελάχιστη προμήθεια ανά πινακίδιο €10,00.

Για συναλλαγές **intraday** (αγορά και πώληση μετοχών της ίδιας εταιρίας στην ίδια ποσότητα την ίδια ημέρα) το ποσοστό προμήθειας καθορίζεται σε 0,25% ανά πινακίδιο με ελάχιστη προμήθεια ανά πινακίδιο €5,00.

Για ηλεκτρονική διαβίβαση εντολών (internet) το ποσοστό προμήθειας καθορίζεται σε 0,30% ανά πινακίδιο με ελάχιστη προμήθεια ανά πινακίδιο €5,00.

Η μέγιστη προμήθεια συναλλαγών πελατών **μέσω συνεργατών** ανέρχεται σε 1,00% και η ελάχιστη σε 0,30%, με ελάχιστη προμήθεια ανά πινακίδιο €10 και €5 αντίστοιχα.

#### Αμοιβή Εξυπηρέτησης

Η Ετήσια Αμοιβή Εξυπηρέτησης είναι €12,00 και εισπράττεται σε δυο δόσεις, 20 Ιουνίου και 20 Δεκεμβρίου εκάστου έτους (€6,00 ανά εξάμηνο).

Αφορά ενδεικτικά την εξυπηρέτηση του πελάτη ως προς την είσπραξη μερισμάτων, την εγγραφή του σε αυξήσεις μετοχικών κεφαλαίων εισηγμένων εταιριών, τη συμμετοχή του σε δημόσιες προσφορές μετοχών εταιριών για την εισαγωγή τους σε οργανωμένες αγορές, την παραλαβή δωρεάν μετοχών από αυξήσεις μετοχικού κεφαλαίου, την παραλαβή μετοχών από αυξήσεις μετοχικού κεφαλαίου με καταβολή μετρητών, τη δέσμευση μετοχών για συμμετοχή σε Γενικές Συνελεύσεις εισηγμένων εταιριών, τις ενημερώσεις που λαμβάνει- καθημερινές, ετήσιες και όποιες άλλες προβλέπονται από τη Νομοθεσία, καθώς και κάθε είδους έξοδα που διενεργούνται προς χάριν του και αφορούν τη λειτουργία και διατήρηση του χρηματιστηριακού του κωδικού και τα οποία δεν υπόκεινται σε χωριστή τιμολόγηση.

## 20.2 Παράγωγα Χ.Α.

	ΣΜΕ FTASE 20	ΣΜΕ FTSEM mid40	Options FTASE20	Options FTSEM mid40	ΣΜΕ επί μετοχών	Stock Lending	Stock Borrowing	Προμήθεια παραδόσης Παραλαβής	Options επί μετοχών
<b>Άνοιγμα/ Κλείσιμο Θέσης</b>	10 €	10 €	3 € +0,75% επί της αξίας συναλλαγής	3 € +0,75% επί της αξίας συναλλαγής	0,40% επί της αξίας συναλλαγής	3% επί του εσόδου	0,06% επί της αξίας συναλλαγής.		4 € +1% επί της αξίας συναλλαγής
<b>Intraday</b>	5 €	5 €	3 € +0,75% επί της αξίας συναλλαγής	3 € +0,75% επί της αξίας συναλλαγής	0,40% επί της αξίας συναλλαγής	-			4 € +1% επί της αξίας συναλλαγής
<b>Ε.Χ.Α.Ε.</b>	0,80 €		0,70€		Εξαρτάται από την μετοχή και κυμαίνεται από 0,05 – 1,75 €			0,50 € ανά εντολή διακανονισμού (παραλαβή ή παραδοση)	

Οι προμήθειες της EXAE υπόκεινται σε τακτικές αναθεωρήσεις. Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να ανατρέξετε στο [www.adex.ase.gr](http://www.adex.ase.gr) ή να απευθυνθείτε στην Διεύθυνση Χρηματοπιστηριακών Εργασιών της Εμπορικής Τράπεζας.

## 20.3 Προμήθεια διάθεσης - εξαγοράς Αμοιβαίων Κεφαλαίων

Η προμήθεια διάθεσης και εξαγοράς των Αμοιβαίων Κεφαλαίων εξαρτάται από τον τύπο του Α/Κ καθώς επίσης και το ύψος του επενδυμένου κεφαλαίου. Επίσης, σε περίπτωση μετατροπής του Α/Κ, η προμήθεια μετατροπής κυμαίνεται από 0 έως 1%.

## 20.4 Προμήθειες συναλλαγών επί Ομολόγων (Εταιρικών – Κρατικών)

Η προμήθεια συναλλαγών επί Ομολόγων εξαρτάται από την εναπομείνουσα διάρκεια του τίτλου και κυμαίνεται από 0,15% έως 0,25%.

## 20.5 Λεπτομέρειες σχετικά με τις αμοιβές / προμήθειες / φόρους που θα χρεωθούν

- **Φόρος επί Πωλήσεων Μετοχών Χ.Α.**  
Ποσοστό 0,20% επί της αξίας συναλλαγής, έως και τις 31/12/2011.
- **Μεταβιβαστικά Μετοχών**  
Ποσοστό 0,06% επί της αξίας συναλλαγής
- Από την 01/03/2012, βάσει της απόφασης υπ' αρ. 10 του Δ.Σ. της Εταιρίας Εκκαθάρισης (ΕΤ.ΕΚ), θα υπάρξει επιπρόσθετη χρέωση 0,50 ευρώ ανά εντολή γνωστοποίησης Λογαριασμού Διακανονισμού Αξιών.
- **Έξοδα Χ.Α.**  
Ποσοστό 0,0125% επί της αξίας συναλλαγής
- **Έξοδα Εντολών**  
0,06€ ανά εντολή
- **Τόκοι Υπερμερίας**  
Χρεώνονται τόκοι υπερμερίας όπως αυτοί ορίζονται από την Τράπεζα της Ελλάδος
- **Τόκοι Πίστωσης (Margin, T+3)**  
Στις αγορές μετοχών με πίστωση (Margin Account και T+3) χρεώνεται τόκος 9,25% για την παρεχόμενη πίστωση
- **Αμοιβές Μεσαζόντων**  
Οι αμοιβές διαμεσολάβησης μεσαζόντων εξαρτώνται από την μεταξύ της Εμπορικής Τράπεζας και συνεργάτη σύμβασης συνεργασίας, και κυμαίνονται μεταξύ 50 % - 80% επιστροφής της προμήθειας προς τον συνεργάτη, ανάλογα με τον όγκο συναλλαγών του. Ειδικά για την αγορά παραγώγων του ΧΑ, οι αμοιβές διαμεσολάβησης εξαρτώνται από την μεταξύ της Τράπεζας και συνεργάτη σύμβασης συνεργασίας, και

μπορεί να είναι, ανάλογα το προϊόν, είτε σταθερό ποσό ανά συμβόλαιο (1,2€ - 9,8€), είτε ποσοστό επί της αξίας συναλλαγής (0,15% - 1,26%) είτε συνδυασμός των δύο.

**Γενικά περί προμηθειών :** Το κόστος και οι προμήθειες των επενδυτικών υπηρεσιών που δεν αναφέρονται αναλυτικά πιο πάνω, συμφωνούνται εκ των προτέρων κατά περίπτωση με τον πελάτη. Η Εμπορική Τράπεζα δεν έχει καμία ευθύνη για τυχόν φόρους, δικαιώματα τρίτων ή άλλες επιβαρύνσεις που τυχόν επιβληθούν στις ως άνω προσφερόμενες υπηρεσίες και προϊόντα, τα οποία θα επιβαρύνουν τον πελάτη.

Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να αλλάξει την ανωτέρω αναφερόμενη τιμολογιακή της πολιτική ανακοινώνοντας αυτό έγκαιρα πριν την αλλαγή στον πελάτη με ανάρτησή του στην ιστοσελίδα της [www.emporiki.gr](http://www.emporiki.gr) ή απευθείας με οποιοδήποτε πρόσφορο μέσο επικοινωνίας, που αναφέρεται στην επόμενη παράγραφο 21.

## 21. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

### Χρηματοπιστηριακές Συναλλαγές

Η Εμπορική Τράπεζα αποστέλλει στον Επενδυτή επιβεβαίωση εκτέλεσης της εντολής του το αργότερο την πρώτη εργάσιμη ημέρα μετά την εκτέλεση της εντολής του ή μετά τη λήψη της επιβεβαίωσης που της αποστέλλει τρίτος, εάν η Τράπεζα λαμβάνει την επιβεβαίωση από τρίτον. Η επιβεβαίωση εκτέλεσης συναλλαγής αποστέλλεται στον Επενδυτή είτε ταχυδρομικώς, είτε με τηλεομοιοτυπικό μήνυμα (fax) είτε με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail), είτε με άλλα ηλεκτρονικά ή ψηφιακά μέσα.

Σε ότι αφορά στην αγορά μετοχών με Πίστωση (margin account) η Τράπεζα, αποστέλλει στον Επενδυτή εντός δέκα (10) ημερών από την έναρξη κάθε ημερολογιακού μήνα ταχυδρομικώς επιστολή, με την οποία ενημερώνει τον Επενδυτή για τις συναλλαγές του και την κίνηση του Λογαριασμού Πίστωσης, τα στοιχεία του Χαρτοφυλακίου Ασφαλείας κατά τον προηγούμενο μήνα καθώς και την αποτίμηση του Χαρτοφυλακίου Ασφαλείας κατά την τελευταία ημέρα της περιόδου στην οποία αναφέρεται η ενημέρωση. Η Τράπεζα εντός δέκα (10) ημερών, από το κλείσιμο του Λογαριασμού αποστέλλει στον Επενδυτή, κάθε 31<sup>η</sup> Μαρτίου, 30<sup>η</sup> Ιουνίου, 30<sup>η</sup> Σεπτεμβρίου και 31<sup>η</sup> Δεκεμβρίου εκάστου έτους απόσπασμα από τα βιβλία της που απεικονίζει την κίνηση του Λογαριασμού κατά το τρίμηνο αυτό καθώς και το υπόλοιπο κατά το περιοδικό κλείσιμο του Λογαριασμού.

### Παράγωγα

Ειδικά όσον αφορά τα παράγωγα προϊόντα του Χ.Α., και σύμφωνα με τον κανονισμό της Ε.Χ.Α.Ε., ο πελάτης λαμβάνει υποχρεωτικά και σε καθημερινή βάση, αναλυτική αναφορά των πράξεων, των θέσεων και των χρηματικών υπολοίπων του.

### Αμοιβαία Κεφάλαια

Η ενημέρωση αποστέλλεται σε μηνιαία βάση απευθείας στον επενδυτή, από την εταιρία διαχείρισης / αντιπροσώπευσης των αμοιβαίων κεφαλαίων. Η υποχρέωση παροχής ενημέρωσης για λογαριασμό της Τράπεζας, εξαντλείται από την αποστολή σχετικής ενημέρωσης από την AMUNDI MFMC.

### Τραπεζοασφαλιστικά Προϊόντα

Η αποστολή σχετικής περιοδικής ενημέρωσης στους πελάτες που κατέχουν ως άνω προϊόντα είναι υποχρέωση της συνεργαζόμενης εταιρίας Credit Agricole Life, απαλλάσσοντας την Τράπεζα από αντίστοιχη υποχρέωση.

### Ομόλογα - Λοιπά Επενδυτικά Προϊόντα

Η Τράπεζα αποστέλλει στον Επενδυτή κάτοχο εταιρικών ομολόγων και πιστοποιητικών κατάθεσης, σε τριμηνιαία βάση αναλυτική ενημέρωση με κατάσταση περιουσιακών στοιχείων. Η υποχρέωση αυτή παύει να ισχύει εφόσον ο Επενδυτής έχει ήδη ενημερωθεί σχετικά από άλλη περιοδική ενημέρωση.

Η Τράπεζα αποστέλλει στον Επενδυτή, του οποίου κατέχει χρηματοπιστωτικά μέσα, μία τουλάχιστον φορά το χρόνο, αναλυτική ενημέρωση με κατάσταση περιουσιακών στοιχείων.

## 22. ΦΥΛΑΞΗ ΤΩΝ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ (ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΑ ΜΕΣΑ ΚΑΙ ΚΕΦΑΛΑΙΑ)

Η Εμπορική Τράπεζα δηλώνει ότι τηρεί τις νόμιμες υποχρεώσεις της για τον διαχωρισμό των περιουσιακών στοιχείων που διατηρεί για κάθε πελάτη της ξεχωριστά από οποιοδήποτε λογαριασμό άλλου πελάτη, είτε από τα δικά της περιουσιακά στοιχεία, είτε από τα περιουσιακά στοιχεία τρίτου στον οποίον τηρείται λογαριασμός του πελάτη. Η δήλωση αυτή ισχύει με την επιφύλαξη της παραγράφου 18 (θεματοφυλακή).

Στα βιβλία της Τράπεζας τηρούνται, για λογαριασμό του Επενδυτή, λογαριασμοί μετρητών και αξιών οι οποίοι ενημερώνονται από την Τράπεζα. Οι ελληνικοί τίτλοι είναι καταχωρημένοι στο όνομα του επενδυτή και φυλάσσονται στο Σύστημα Άϋλων Τίτλων (Σ.Α.Τ.) του Ελληνικού Χρηματιστηρίου Αθηνών (Ε.Χ.Α.Ε.) και βρίσκονται υπό τον χειρισμό της Τράπεζας. Οι ξένοι τίτλοι είναι καταχωρημένοι στο όνομα του επενδυτή, φυλάσσονται στην Citibank Λονδίνου και βρίσκονται υπό τον χειρισμό της Τράπεζας.

Πέραν των ανωτέρω και ειδικά για τις συναλλαγές σε παράγωγα προϊόντα ο Πελάτης αποκτά ειδικό χρηματιστηριακό λογαριασμό εκκαθάρισης συναλλαγών επί παραγώγων εισηγμένων στο Χ.Α. στα βιβλία της Τράπεζας και στην ΕΧΑΕ, επ' ονόματί του, προκειμένου να καταστεί δυνατή μέσω του Ολοκληρωμένου Συστήματος Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (ΟΑΣΗΣ) η διενέργεια από την Τράπεζα της εκκαθάρισης των πράξεων των εισηγμένων στο Χ.Α. παραγώγων προϊόντων για λογαριασμό του Πελάτη. Παράλληλα, με το άνοιγμα κωδικού ο πελάτης εξουσιοδοτεί την Τράπεζα για το άνοιγμα Λογαριασμού Περιθωρίου Ασφάλισης, σύμφωνα με το Νόμο και δεσμευμένος υπέρ της ΕΧΑΕ επί του οποίου έχει νόμιμο ενέχυρο. Ο λογαριασμός αυτός αφορά αποκλειστικά την εκκαθάριση των συναλλαγών στην αγορά παραγώγων του Χ.Α., και εκεί διατηρούνται τα απαιτούμενα ως περιθώριο ασφάλισης κεφάλαια του πελάτη. Ο επενδυτής εξουσιοδοτεί την Τράπεζα, ως μέλος της ΕΧΑΕ, να κινεί το λογαριασμό αυτό σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 2533/97, αλλά και σύμφωνα με τις συμβάσεις παροχής επενδυτικών υπηρεσιών για συναλλαγές στην αγορά παραγώγων του Χ.Α. που θα υπογράψει με την Τράπεζα.

## 23. ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΕΝΤΟΛΩΝ – ΒΕΛΤΙΣΤΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗ

Σύμφωνα με το Νόμο, η Εμπορική Τράπεζα έχει υποχρέωση να λαμβάνει κάθε εύλογο μέτρο, ώστε να επιτυγχάνει, κατά την εκτέλεση εντολών, το βέλτιστο αποτέλεσμα για τον πελάτη, λαμβάνοντας υπόψη την τιμή, το κόστος, την ταχύτητα, την πιθανότητα εκτέλεσης και διακανονισμού, τον όγκο, τη φύση και οποιονδήποτε άλλον παράγοντα αφορά την εκτέλεση της εντολής, είτε όταν εκτελεί εντολή απευθείας για τον πελάτη, είτε όταν διαβιβάζει την εντολή σε άλλους για εκτέλεση. Η υποχρέωση αυτή για την επίτευξη του καλύτερου δυνατού αποτελέσματος για τους πελάτες θα αναφέρεται ως υποχρέωση **«Βέλτιστης Εκτέλεσης»**.

Για να μπορέσει η Τράπεζα να προσδιορίσει την βαρύτητα των προαναφερόμενων παραγόντων, λαμβάνει υπόψη τα ακόλουθα κριτήρια:

- τα χαρακτηριστικά του πελάτη, περιλαμβανομένης της κατηγοριοποίησης του,
- τα χαρακτηριστικά της εντολής του πελάτη,
- τα χαρακτηριστικά των χρηματοπιστωτικών μέσων που αποτελούν το αντικείμενο της εντολής,
- τα χαρακτηριστικά των τόπων εκτέλεσης στους οποίους μπορεί να σταλεί η εντολή.

Η Εμπορική Τράπεζα κατά την εκτέλεση εντολών πελατών:

- διασφαλίζει ότι όλες οι εντολές που λαμβάνει από ή για λογαριασμό πελατών, καταχωρούνται και επιμερίζονται άμεσα και με ακρίβεια,
- εκτελεί τις κατά τα λοιπά στοιχεία συγκρίσιμες εντολές πελατών άμεσα και με τη χρονική σειρά που τις λαμβάνει, εκτός εάν τα χαρακτηριστικά της εντολής ή οι συνθήκες της αγοράς δεν το επιτρέπουν, ή εάν τα συμφέροντα του πελάτη απαιτούν διαφορετικό χειρισμό,
- ενημερώνει τον ιδιώτη πελάτη σχετικά με κάθε ουσιώδες πρόβλημα που μπορεί να επηρεάσει την ορθή εκτέλεση των εντολών, αμέσως μόλις λάβει γνώση του προβλήματος αυτού.

Σε περίπτωση που υπάρχουν συγκεκριμένες οδηγίες του πελάτη, η Τράπεζα εκτελεί την εντολή σύμφωνα με αυτές τις οδηγίες, εφόσον ο Νόμος το επιτρέπει. Η Τράπεζα λαμβάνει κάθε εύλογο μέτρο, προκειμένου να διασφαλίσει ότι τα χρηματοπιστωτικά μέσα ή κεφάλαια των πελατών, τα οποία παραλαμβάνει για το διακανονισμό της εντολής που έχει εκτελεσθεί, καταχωρούνται άμεσα και σωστά στο λογαριασμό του δικαιούχου πελάτη.

Η Τράπεζα δεν κάνει αθέμιτη χρήση των πληροφοριών που αφορούν εκκρεμείς εντολές πελατών της και λαμβάνει όλα τα εύλογα μέτρα προκειμένου να αποφευχθεί η αθέμιτη χρήση των πληροφοριών αυτών από τα καλυπτόμενα πρόσωπα.

Η Τράπεζα επανεξετάζει την πολιτική εκτέλεσης εντολών και τις ρυθμίσεις που εφαρμόζει για την εκτέλεση των εντολών, κάθε φορά που επέρχεται ουσιώδης μεταβολή, η οποία επηρεάζει την ικανότητα της Τράπεζας να συνεχίσει κατά την εκτέλεση των εντολών να επιτυγχάνει σε συνεχή βάση το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα.

## 24. ΣΥΓΚΡΟΥΣΗ ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΩΝ

Ο Όμιλος της Εμπορικής Τράπεζας προσφέρει ένα ευρύ φάσμα χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και προϊόντων. Η Τράπεζα διαπιστώνοντας τις πιθανές περιπτώσεις συγκρούσεων συμφερόντων, που δύνανται να προκύψουν κατά την παροχή των επενδυτικών και παρεπομένων υπηρεσιών ή κατά τον συνδυασμό αυτών μεταξύ των συμφερόντων του πελάτη και των συμφερόντων της Τράπεζας (περιλαμβανομένων των Διευθυντών, των υπαλλήλων, τρίτων προσώπων κ.λ.π.) ή των συμφερόντων ενός άλλου πελάτη έχει θεσπίσει εσωτερικές διαδικασίες βάσει των οποίων είναι σε θέση να εντοπίσει και να διαχειρισθεί τις παραπάνω περιπτώσεις. Αυτές οι διαδικασίες συμπεριλαμβάνουν οργανωτικά και διοικητικά μέτρα για την προστασία των πελατών.

## 25. ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΑΝΑΘΕΣΗ (Outsourcing)

Ο όμιλος της Εμπορικής Τράπεζας έχει καθιερώσει τους απαραίτητους μηχανισμούς ώστε να ελέγχονται ενδελεχώς οι συμβάσεις που αφορούν υπηρεσίες που παρέχουν τρίτοι προς αυτόν, διασφαλίζοντας με τον τρόπο αυτόν τα συμφέροντα των πελατών και του ομίλου γενικότερα. Η κανονιστική και νομική συμμόρφωση των συμβάσεων των παροχών ουσιωδών υπηρεσιών με τις σχετικές πράξεις της Τράπεζας της Ελλάδος, τη νομοθεσία και τις εσωτερικές διαδικασίες της Τράπεζας, παρακολουθείται από την Τράπεζα.

## 26. ΣΥΝΔΕΔΕΜΕΝΟΙ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΟΙ

Σύμφωνα με το Νόμο, σήμερα η Εμπορική Τράπεζα δεν διαθέτει συνδεδεμένους αντιπροσώπους.

## 27. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Η Τράπεζα έχει καθιερώσει διαδικασίες για την υποβολή παραπόνων και καταγγελιών από τους πελάτες / επενδυτές της, με σκοπό την επίλυση των διαφορών που ενδέχεται να προκύψουν από την παροχή επενδυτικών και παρεπόμενων υπηρεσιών.

Για το σκοπό αυτό η Τράπεζα έχει ήδη συστήσει ειδική υπηρεσία παραπόνων και καταγγελιών. Το αποτέλεσμα της εξέτασης και η σχετική θέση της Τράπεζας γνωστοποιείται στους πελάτες / επενδυτές εντός 45 ημερών από τη λήψη του παραπόνου / καταγγελίας (σύμφωνα με την 2501/31.10.2002 Πράξη Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος).

Για την υποβολή παραπόνων οι πελάτες μπορούν να επικοινωνούν :

- Στα αρμόδια στελέχη των Καταστημάτων.
- Στο Γραφείο Διαχείρισης Θεμάτων Πελατείας, Αιόλου 74 τ.κ.10235 Αθήνα, Τηλ.: 210 – 328 4769, 210 – 328 4325, 210 – 328 4807, fax: 210 – 328 4736, e-mail : [complaints@emporiki.gr](mailto:complaints@emporiki.gr)
- Στο Γραφείο του Μεσολαβητή Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών (Καραγεώργη Σερβίας 12-14, τ.κ.10562 Αθήνα, τηλ.:210-3238821.

.....  
(Τόπος, Ημερομηνία)

.....  
(Υπογραφή Πελάτη)

.....  
(Όνοματεπώνυμο Πελάτη)

.....  
(Για την Τράπεζα)

.....  
(Όνοματεπώνυμο Λειτουργού)