

## **ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΓΓΡΑΦΟ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΔΕΛΤΙΟΥ ΠΡΟΣΥΜΒΑΤΙΚΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΒΕΛΤΙΣΤΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΝΤΟΛΩΝ ΚΑΙ ΓΝΩΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΗ**

Το παρόν ηλεκτρονικό έγγραφο, αποτελούμενο από 57 σελίδες, περιλαμβάνει τις ακόλουθες ενότητες:

- (α) Δελτίο Προσυμβατικής Πληροφόρησης Πελατών για την Παροχή Επενδυτικών και Παρεπόμενων Υπηρεσιών,
- (β) Πολιτική Βέλτιστης Εκτέλεσης Εντολών επί Χρηματοπιστωτικών Μέσων, και
- (γ) Επιστολή γνωστοποίησης κατηγοριοποίησης πελάτη.

Με την υπογραφή του Πελάτη στις Δηλώσεις της τελευταίας σελίδας του παρόντος βεβαιώνεται ότι η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος Α.Ε. έθεσε τα ανωτέρω στη διάθεσή του, ο δε Πελάτης έλαβε γνώση του περιεχομένου τους το οποίο αποδέχεται ανεπιφύλακτα.

## **ΕΝΟΤΗΤΑ Α – ΔΕΛΤΙΟ ΠΡΟΣΥΜΒΑΤΙΚΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΕΠΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

### **Εισαγωγή - Ορισμοί**

Στις 15 Μαΐου 2014 το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο εξέδωσαν την Οδηγία 2014/65/ΕΕ (MiFID II) και τον Κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 600/2014 (MiFIR) για τις Αγορές Χρηματοπιστωτικών Μέσων. Τα ανωτέρω νομοθετικά κείμενα σε συνδυασμό με τις κατ' εξουσιοδότηση αυτών πράξεις αναφέρονται από κοινού ως «πλαίσιο MiFID II/MiFIR». Η Οδηγία ενσωματώθηκε στο ελληνικό δίκαιο με τον Ν.4514/2018 (εφεξής ο «Νόμος»), όπως εκάστοτε ισχύει.

Το πλαίσιο MiFID II/MiFIR αποσκοπεί στην ενίσχυση της αποτελεσματικότητας, της ανθεκτικότητας και της ακεραιότητας των χρηματοπιστωτικών αγορών και εισάγει νέους κανόνες για την ενίσχυση της προστασίας των επενδυτών και τη δημιουργία όρων ισότιμου ανταγωνισμού εντός ενός ενιαίου ευρωπαϊκού πλαισίου παροχής επενδυτικών υπηρεσιών.

Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (εφεξής «η Τράπεζα») υιοθετεί και συμμορφώνεται με τους κανόνες και τις αρχές που επιβάλλονται από το παραπάνω θεσμικό πλαίσιο, εφαρμόζοντας τις αναγκαίες πολιτικές και διαδικασίες. Όπου στο παρόν Δελτίο γίνεται αναφορά σε επενδυτικές υπηρεσίες, συμπεριλαμβάνονται και οι παρεπόμενες υπηρεσίες.

### **Σκοπός του Δελτίου Προσυμβατικής Πληροφόρησης Πελατών**

Η Τράπεζα εκδίδει το παρόν Δελτίο Προσυμβατικής Πληροφόρησης Πελατών (εφεξής «Δελτίο») με στόχο να παράσχει την απαραίτητη πληροφόρηση στους υφιστάμενους και δυνητικούς επενδυτές σχετικά με τις πολιτικές και διαδικασίες που έχει θεσπίσει για τη συμμόρφωσή της με τους κανόνες που προβλέπονται στην ισχύουσα νομοθεσία για τις Αγορές Χρηματοπιστωτικών Μέσων.

Όπου κρίνουν απαραίτητο, οι ενδιαφερόμενοι μπορούν, κατόπιν σχετικού αιτήματός τους, να ζητούν

συμπληρωματικές πληροφορίες, πλέον των αναφερομένων στο παρόν Δελτίο, υπό την προϋπόθεση ότι οι αιτούμενες πληροφορίες είναι διαθέσιμες από την Τράπεζα και η παροχή τους από την Τράπεζα επιτρέπεται από την ισχύουσα νομοθεσία.

Η Τράπεζα θα ενημερώνει τους πελάτες της μόνο για ουσιώδεις μεταβολές στο περιεχόμενο του παρόντος Δελτίου, το οποίο σε καμία περίπτωση δεν αποτελεί σύμβαση. Τυχόν αναθεώρηση του Δελτίου Προσυμβατικής Πληροφόρησης Πελατών θα είναι διαθέσιμη στον διαδικτυακό τόπο της Τράπεζας [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr).

## Γενικές πληροφορίες

### 3.1 Πληροφορίες για την Τράπεζα

Η Τράπεζα είναι ανώνυμη τραπεζική εταιρεία που έχει συσταθεί και λειτουργεί σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία, με Αριθμό Γενικού Εμπορικού Μητρώου: 237901000 και Αριθμό Μητρώου Ανωνύμων Εταιρειών 6062/06/Β/86/01. Έχει την έδρα της στην Αθήνα, οδός Αιόλου αρ. 86 (τηλέφωνο +302103341000). Ο Αριθμός Φορολογικού Μητρώου της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος Α.Ε είναι 094014201.

Η Τράπεζα ιδρύθηκε το 1841 και εισήχθη στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών το 1880. Το μετοχικό της κεφάλαιο ανερχόταν στις 31 Ιουλίου 2021 σε €914,7 εκ.

Λειτουργεί περισσότερο από 175 χρόνια και είναι σήμερα ένα από τα μεγαλύτερα πιστωτικά ιδρύματα στην Ελλάδα, προσφέρει δε, μέσω του δικτύου των καταστημάτων της και των θυγατρικών εταιρειών του Ομίλου της στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, ευρύ φάσμα χρηματοοικονομικών υπηρεσιών οι οποίες συμπεριλαμβάνουν υπηρεσίες λιανικής τραπεζικής, εμπορικές και επενδυτικές τραπεζικές υπηρεσίες και διαχείριση ενεργητικού.

Για περαιτέρω πληροφορίες αναφορικά με την οργάνωση και τη δομή της Τράπεζας μπορείτε να απευθυνθείτε στα κατά τόπους καταστήματά της ή να επισκεφτείτε την ιστοσελίδα της στο [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr).

Εποπτικές Αρχές στο πλαίσιο παροχής επενδυτικών και παρεπόμενων υπηρεσιών: Τράπεζα της Ελλάδος, Ελευθερίου Βενιζέλου 21, 102 50 ΑΘΗΝΑ Τηλ.: 210 320 1111, [www.bankofgreece.gr](http://www.bankofgreece.gr) & Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς, Κολοκοτρώνη 1 και Σταδίου, 105 62 ΑΘΗΝΑ Τηλ. 210 337 7100, [www.hcmc.gr](http://www.hcmc.gr). Η κατανομή των αρμοδιοτήτων των δύο αρχών καθορίζεται από τη σχετική Νομοθεσία.

### 3.2 Τρόποι και μέσα επικοινωνίας

Η επίσημη γλώσσα επικοινωνίας μεταξύ της Τράπεζας και των πελατών της είναι η Ελληνική. Ωστόσο, η επικοινωνία με τους πελάτες της Τράπεζας πριν και μετά τη σύναψη οποιασδήποτε συμβατικής σχέσης μπορεί να πραγματοποιηθεί – κατόπιν συμφωνίας – και στην Αγγλική γλώσσα. Κατά κανόνα τόσο το παρόν όσο και τα έγγραφα των συμβάσεων και των συμπληρωματικών εγγράφων καταρτίζονται στην Ελληνική γλώσσα.

Η Τράπεζα ως κύριο μέσο επικοινωνίας με τους πελάτες της θεωρεί τη γραπτή επικοινωνία. Σε περιπτώσεις που αυτό προβλέπεται από τη μεταξύ τους σύμβαση, συμπεριλαμβανομένης και της αποστολής και λήψης εντολών, η επικοινωνία μπορεί επίσης να πραγματοποιείται και μέσω καταγραφικού τηλεφώνου, τηλεμοιοτυπίας (fax), ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή άλλου κοινά αποδεκτού σταθερού μέσου ή αυτοπροσώπως.

Η Τράπεζα, έχει τη δυνατότητα να παρέχει σε υφιστάμενους ή δυνητικούς πελάτες της τις απαιτούμενες από

τον Ν.4514/2018 πληροφορίες σε ηλεκτρονική μορφή, δηλαδή μέσω σταθερού μέσου εκτός από χαρτί, εκτός εάν ο υφιστάμενος ή ο δυνητικός πελάτης είναι Ιδιώτης πελάτης ή δυνητικός Ιδιώτης πελάτης που έχει ζητήσει να λαμβάνει τις πληροφορίες σε έντυπη μορφή, οπότε οι πληροφορίες, κατόπιν σχετικής ενημέρωσης για τη δυνατότητα αυτή από την Τράπεζα, παρέχονται σε έντυπη μορφή και δωρεάν.

Η Τράπεζα ενημερώνει, επιπλέον, τους υφιστάμενους Ιδιώτες πελάτες ότι θα λαμβάνουν τις εν λόγω πληροφορίες σε ηλεκτρονική μορφή τουλάχιστον οκτώ (8) εβδομάδες πριν από την αποστολή τους σε ηλεκτρονική μορφή. Η Τράπεζα ενημερώνει τους υφιστάμενους Ιδιώτες πελάτες ότι έχουν τη δυνατότητα είτε να συνεχίσουν να λαμβάνουν πληροφορίες σε έντυπη μορφή, είτε να επιλέξουν να λαμβάνουν τις πληροφορίες σε ηλεκτρονική μορφή. Περαιτέρω, η Τράπεζα ενημερώνει τους υφιστάμενους Ιδιώτες πελάτες ότι θα υπάρξει αυτόματη μετάβαση σε ηλεκτρονική μορφή, εάν δεν ζητήσουν τη συνέχιση της παροχής των πληροφοριών σε έντυπη μορφή εντός της οριζόμενης περιόδου των οκτώ (8) εβδομάδων. Οι υφιστάμενοι Ιδιώτες πελάτες που λαμβάνουν ήδη τις πληροφορίες που παρέχονται σε ηλεκτρονική μορφή, δεν χρειάζεται να ενημερώνονται.

Πριν την παροχή σε νέους ή υφιστάμενους πελάτες, επενδυτικών υπηρεσιών και δραστηριοτήτων που σχετίζονται με τη λήψη, διαβίβαση και εκτέλεση των εντολών, η Τράπεζα ενημερώνει τον Πελάτη ότι: α) οι τηλεφωνικές συνομιλίες και η ηλεκτρονική επικοινωνία καταγράφονται και β) αντίγραφο της καταγραφής των συνομιλιών και επικοινωνίας με τον Πελάτη είναι διαθέσιμο, κατόπιν αιτήματος, για περίοδο πέντε ετών εκτός εάν άλλως προβλέπεται από το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο.

## Όροι συναλλαγών και συμβάσεων

Τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις που ισχύουν μεταξύ της Τράπεζας και των πελατών της αναφορικά με την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών διέπονται από τους όρους που αναφέρονται αναλυτικά στις επιμέρους συμβάσεις για τις κατά περίπτωση παρεχόμενες επενδυτικές υπηρεσίες. Το παρόν Δελτίο αποτελεί πρόσθετη ενημέρωση των πελατών της Τράπεζας που λαμβάνουν ή προτίθενται να λάβουν επενδυτικές υπηρεσίες.

## Κατηγοριοποίηση Πελατών

Η Τράπεζα αναγνωρίζει την υποχρέωση να παρέχει επενδυτικές υπηρεσίες στους πελάτες της με τρόπο επαγγελματικό, έντιμο και αμερόληπτο.

Η Τράπεζα παρέχει επενδυτικές υπηρεσίες στις κάτωθι κατηγορίες πελατών:

- Επαγγελματίες Πελάτες
- Επιλέξιμους Αντισυμβαλλόμενους
- Ιδιώτες Πελάτες

Η Τράπεζα είναι υποχρεωμένη, πριν την έναρξη παροχής της επενδυτικής υπηρεσίας, να κατηγοριοποιήσει τους πελάτες της, σε μία από τις παραπάνω κατηγορίες βάσει συγκεκριμένων κριτηρίων που προβλέπονται από το Νόμο, και σύμφωνα με την εσωτερική πολιτική και τις διαδικασίες που έχει θεσπίσει.

Η Τράπεζα ενημερώνει τους πελάτες της εγγράφως σχετικά με την κατηγοριοποίησή τους πριν από την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών. Σκοπό αυτής της κατηγοριοποίησης αποτελεί η διασφάλιση ότι οι παρεχόμενες επενδυτικές υπηρεσίες πραγματοποιούνται με βάση τη γνώση και την εμπειρία που διαθέτουν οι πελάτες για τη διενέργεια αυτών των συναλλαγών.

Η Τράπεζα πραγματοποιεί την κατηγοριοποίηση των πελατών της βάσει των στοιχείων που έχει στη διάθεσή της. Προς τούτο, οι πελάτες της Τράπεζας έχουν την υποχρέωση και παροτρύνονται να παρέχουν και να γνωστοποιούν όσο το δυνατόν πληρέστερα στοιχεία που θα συμβάλουν στην ορθή κατηγοριοποίησή τους, καθώς και τυχόν μεταβολές που μπορεί να επηρεάσουν την κατηγοριοποίηση αυτή. Η Τράπεζα δηλώνει ότι δε φέρει ευθύνη για τυχόν εσφαλμένη κατηγοριοποίηση του πελάτη που οφείλεται σε μη επαρκή ή/και μη ειλικρινή παροχή στοιχείων από τον ίδιο.

## **5.1 Επαγγελματίες Πελάτες**

Ως Επαγγελματίες Πελάτες ορίζονται εκείνοι οι οποίοι διαθέτουν την πείρα, τις γνώσεις και την εξειδίκευση, ώστε να λαμβάνουν δικές τους επενδυτικές αποφάσεις και να εκτιμούν δεόντως τους κινδύνους που αναλαμβάνουν. Στην κατηγορία αυτή περιλαμβάνονται, εκτός των άλλων, συγκεκριμένοι θεσμικοί επενδυτές, καθώς και μεγάλες επιχειρήσεις που πληρούν τουλάχιστον δύο από τα ακόλουθα κριτήρια:

- σύνολο ισολογισμού: €20.000.000,
- καθαρό κύκλο εργασιών: €40.000.000,
- ίδια κεφάλαια: €2.000.000.

Οι επαγγελματίες πελάτες απολαμβάνουν, κατά το Νόμο, μειωμένο βαθμό προστασίας σε σχέση με τους Ιδιώτες Πελάτες.

## **5.2 Επιλέξιμοι Αντισυμβαλλόμενοι**

Ως Επιλέξιμοι Αντισυμβαλλόμενοι ορίζονται οι Επαγγελματίες Πελάτες προς τους οποίους παρέχονται συγκεκριμένα είδη επενδυτικών υπηρεσιών που αφορούν στην εκτέλεση εντολών, στη λήψη ή διαβίβασή τους, καθώς και σε οποιαδήποτε παρεπόμενη υπηρεσία άμεσα σχετιζόμενη με αυτές τις συναλλαγές ή όταν οι πελάτες αυτοί διαπραγματεύονται για ίδιο λογαριασμό. Στις παραπάνω περιπτώσεις οι Επιλέξιμοι Αντισυμβαλλόμενοι δεν απολαμβάνουν της προστασίας του Νόμου, εκτός από τις περιπτώσεις όπου ορίζεται διαφορετικά.

## **5.3 Ιδιώτες Πελάτες**

Ως Ιδιώτες Πελάτες ορίζονται φυσικά ή νομικά πρόσωπα που δεν ανήκουν στη κατηγορία «Επαγγελματίες Πελάτες» ούτε στη κατηγορία «Επιλέξιμος Αντισυμβαλλόμενος». Η κατηγοριοποίηση πελάτη ως «Ιδιώτη» παρέχει το υψηλότερο επίπεδο προστασίας, σύμφωνα με το Νόμο.

Στο πλαίσιο συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις του ισχύοντος νομικού και κανονιστικού πλαισίου για τις αγορές Χρηματοπιστωτικών Μέσων η Τράπεζα ζητά από τους πελάτες που ανήκουν στην κατηγορία των «Ιδιωτών» να συμπληρώνουν ειδικό Ερωτηματολόγιο Επενδυτικού Προφίλ.

Το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο έχει σχεδιαστεί με σκοπό να προσδιορίσει το επενδυτικό προφίλ του πελάτη, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι του διατίθενται χρηματοπιστωτικά μέσα/προϊόντα για τα οποία βρίσκεται εντός της προσδιορισμένης αγοράς-στόχου, (βλ. παράγραφο 6 «Αγορά - Στόχος»), δηλαδή ότι συγκαταλέγεται στους πελάτες των οποίων οι ανάγκες, τα χαρακτηριστικά και οι στόχοι είναι συμβατοί με συγκεκριμένο χρηματοπιστωτικό μέσο/προϊόν.

Τα προφίλ που μπορεί να προκύψουν είναι:

### **Συντηρητικό**

Το προφίλ αυτό οδηγεί στην επιλογή ενός συντηρητικού (conservative) χαρτοφυλακίου. Ένα τέτοιο χαρτοφυλάκιο στοχεύει στην προστασία του κεφαλαίου του πελάτη με κύριο χαρακτηριστικό την άμεση ρευστοποίηση αυτού αναλαμβάνοντας εξαιρετικά χαμηλό επενδυτικό κίνδυνο. Το χαρτοφυλάκιο αυτό απαρτίζεται κυρίως από βραχυπρόθεσμες τοποθετήσεις και τίτλους σταθερού εισοδήματος.

### **Εισοδήματος**

Το προφίλ αυτό οδηγεί στην επιλογή ενός χαρτοφυλακίου εισοδήματος (income). Ένα τέτοιο χαρτοφυλάκιο στοχεύει στην επίτευξη σταθερού εισοδήματος από τοκομερίδια, μερίσματα και βραχυπρόθεσμες τοποθετήσεις, καθώς επίσης και στη διατήρηση της κεφαλαιακής βάσης αναλαμβάνοντας πολύ μικρό επενδυτικό κίνδυνο.

### **Ισορροπημένο**

Το προφίλ αυτό οδηγεί στην επιλογή ενός ισορροπημένου χαρτοφυλακίου (income and growth). Ένα τέτοιο χαρτοφυλάκιο στοχεύει στην επίτευξη εισοδήματος από τοκομερίδια και μερίσματα, όσο και σε κεφαλαιακή υπεραξία μεσοπρόθεσμα, με αποδοχή μίας πιθανής διακύμανσης του κεφαλαίου. Το χαρτοφυλάκιο αυτό απαρτίζεται κυρίως από ομόλογα και μετοχές.

### **Αναπτυξιακό**

Το προφίλ αυτό οδηγεί στην επιλογή ενός αναπτυξιακού (growth) χαρτοφυλακίου. Ένα τέτοιο χαρτοφυλάκιο στοχεύει στην επίτευξη μίας σημαντικής κεφαλαιακής υπεραξίας μακροπρόθεσμα με ανάληψη αυξημένου επενδυτικού κινδύνου. Οι μετοχικές αξίες αντιπροσωπεύουν ένα σημαντικό ποσοστό στη σύνθεση του χαρτοφυλακίου.

Το αποτέλεσμα που προκύπτει στηρίζεται αποκλειστικά στις πληροφορίες και στα δεδομένα που ο πελάτης δηλώνει στην Τράπεζα μέσω του παραπάνω ερωτηματολογίου και σε καμία περίπτωση δε μπορεί να θεωρηθεί ότι εμπεριέχει επενδυτική πρόταση, προσφορά, σύσταση ή συμβουλή από την Τράπεζα για κατάρτιση οποιασδήποτε σύμβασης με την Τράπεζα ή τρίτους. Ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να συζητήσει το αποτέλεσμα με ανεξάρτητους επαγγελματίες συμβούλους της επιλογής του, τους οποίους μπορεί να συμβουλευθεί προτού λάβει αποφάσεις ή προβεί σε επενδυτικές ενέργειες.

## 5.4 Αλλαγή Κατηγορίας Πελατών

Σύμφωνα με το Νόμο, κάθε πελάτης έχει το δικαίωμα να ζητήσει εγγράφως οποτεδήποτε αλλαγή της κατηγορίας στην οποία έχει ενταχθεί από την Τράπεζα, δηλαδή:

- Αλλαγή κατηγορίας από Επαγγελματία Πελάτη σε Ιδιώτη Πελάτη, που συνεπάγεται μετάβαση σε καθεστώς αυξημένης προστασίας.
- Αλλαγή κατηγορίας από Επιλέξιμο Αντισυμβαλλόμενο σε Επαγγελματία Πελάτη ή σε Ιδιώτη Πελάτη, που συνεπάγεται μετάβαση σε καθεστώς αυξημένης προστασίας.
- Αλλαγή κατηγορίας από Ιδιώτη Πελάτη σε Επαγγελματία Πελάτη, που συνεπάγεται μετάβαση σε καθεστώς μειωμένης προστασίας.

Σε περίπτωση επιθυμίας του πελάτη για αλλαγή κατηγορίας, απαιτείται η υποβολή σχετικού έγγραφου αιτήματός του προς την Τράπεζα η οποία δεν υποχρεούται να το αποδεχθεί. Η αλλαγή κατηγορίας μπορεί να αφορά σε μία ή περισσότερες επενδυτικές ή/ και παρεπόμενες υπηρεσίες ή/ και σε ένα ή περισσότερα Χρηματοπιστωτικά Μέσα.

Η Τράπεζα αξιολογεί το αίτημα για αλλαγή κατηγορίας και όπου απαιτείται προειδοποιεί εγγράφως και σαφώς για τις συνέπειες που θα έχει η αλλαγή κατηγορίας στην παρεχόμενη επενδυτική προστασία. Ο πελάτης δηλώνει γραπτώς, σε ξεχωριστό από τη σύμβαση έγγραφο, ότι έχει επίγνωση των συνεπειών που έχει η αλλαγή κατηγορίας του. Η Τράπεζα γνωστοποιεί στον πελάτη, εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, την αποδοχή ή απόρριψη του αιτήματος και τον καλεί να υπογράψει τα νέα κατά περίπτωση συμβατικά έγγραφα. Σε περίπτωση που γνωστοποιηθούν στην Τράπεζα στοιχεία τα οποία αποδεικνύουν ότι οι πελάτες δεν πληρούν πλέον τα κριτήρια κατηγορίας στην οποία έχουν ενταχθεί, η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα αλλαγής της κατηγορίας. Σε κάθε τέτοια περίπτωση θα ακολουθήσει άμεση ενημέρωση του ενδιαφερομένου πελάτη, πριν την παροχή οποιασδήποτε επενδυτικής υπηρεσίας ή την πραγματοποίηση οποιασδήποτε συναλλαγής.

### Αγορά – Στόχος

Η Τράπεζα συλλέγει τις απαιτούμενες πληροφορίες σχετικά με τη γνώση και την εμπειρία του Πελάτη στις επενδύσεις, τη χρηματοοικονομική του κατάσταση (περιλαμβανομένης της δυνατότητάς του να υφίσταται ζημίες), την ανοχή του στον κίνδυνο, καθώς και τους επενδυτικούς στόχους, συμπεριλαμβανομένων τυχόν στόχων που αφορούν τη βιωσιμότητα<sup>1</sup> και τις ανάγκες του, προκειμένου να εκτιμήσει την προσδιορισμένη αγορά – στόχο στην οποία αυτός εμπίπτει, με σκοπό να προσφέρει σε αυτόν τα Χρηματοπιστωτικά Μέσα που είναι συμβατά με τις ανάγκες, τα χαρακτηριστικά και τους στόχους της οικείας αγοράς – στόχου τελικών πελατών.

<sup>1</sup> Ως «παράγοντες βιωσιμότητας» ορίζονται οι παράγοντες αειφορίας όπως ορίζονται στο άρθρο 2 σημείο 24 του Κανονισμού (ΕΕ) 2019/2088 (SFDR), δλδ. τα περιβαλλοντικά και κοινωνικά ζητήματα, ζητήματα προσωπικού, σεβασμού των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και καταπολέμησης της διαφθοράς και της δωροδοκίας.

Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να αναθεωρεί οποτεδήποτε την εκτίμησή της σχετικά με τη συμβατότητα οποιουδήποτε Χρηματοπιστωτικού Μέσου με προσδιορισμένη αγορά – στόχο, ιδίως αν κρίνει ότι το Χρηματοπιστωτικό Μέσο δεν πληροί πλέον τις συνθήκες της προσδιορισμένης αγοράς - στόχου, όπως όταν αυτό καθίσταται μη ρευστοποιήσιμο ή πολύ ασταθές, λόγω των αλλαγών της αγοράς.

Για την εκπλήρωση της παραπάνω υποχρέωσής της, τόσο αναφορικά με την ένταξη του Πελάτη σε συγκεκριμένη αγορά – στόχο, όσο και ως προς την εκτίμηση της συμβατότητας οποιουδήποτε Χρηματοπιστωτικού Μέσου με τις ανάγκες, τα χαρακτηριστικά και τους στόχους κάθε προσδιορισμένης αγοράς – στόχου, η Τράπεζα ενεργεί κατ' απόλυτη διακριτική ευχέρεια, στο πλαίσιο των κοινά αποδεκτών κανόνων και της μεθοδολογίας, και σε καμία περίπτωση δεν ευθύνεται είτε για την επιλογή ή/και τον τρόπο εφαρμογής των κριτηρίων ένταξης του Πελάτη σε προσδιορισμένη αγορά – στόχο, είτε για την εκτίμηση της συμβατότητας ή μη οποιουδήποτε Χρηματοπιστωτικού Μέσου με συγκεκριμένη προσδιορισμένη αγορά – στόχο.

Ο Πελάτης στο πλαίσιο της ανωτέρω διαδικασίας ενδέχεται να έχει περιορισμένη πρόσβαση στα επιθυμούμενα Χρηματοπιστωτικά Μέσα.

Κατ' εξαίρεση, σε περίπτωση που για οποιονδήποτε λόγο η Τράπεζα δεν είναι σε θέση να συλλέξει πληροφορίες ώστε να αξιολογήσει το επενδυτικό προφίλ του πελάτη και να τον εντάξει σε προσδιορισμένη αγορά – στόχο, σύμφωνα με τα παραπάνω και, βάσει αυτής, να εκτιμήσει τη συμβατότητά του με συγκεκριμένο Χρηματοπιστωτικό Μέσο, η συναλλαγή πραγματοποιείται με αποκλειστική ευθύνη του πελάτη. Στην περίπτωση αυτή, η Τράπεζα συνιστά στον πελάτη να ανατρέξει στα χαρακτηριστικά των Χρηματοπιστωτικών Μέσων και των αντίστοιχων, συμβατών με αυτά, προσδιορισμένων αγορών – στόχου.

Η ως άνω διαδικασία σε καμία περίπτωση δε δύναται να εξασφαλίσει το οικονομικό αποτέλεσμα των συναλλαγών που ο πελάτης διενεργεί, ούτε αποτελεί παροχή εγγύησης εκ μέρους της Τράπεζας αναφορικά με την απόδοσή τους.

## **Πληροφορίες σχετικά με Χρηματοπιστωτικά Μέσα και Επενδυτικές υπηρεσίες**

### **7.1 Χρηματοπιστωτικά Μέσα**

Η Τράπεζα παρέχει ένα ευρύ φάσμα επενδυτικών προϊόντων και υπηρεσιών σε Χρηματοπιστωτικά Μέσα προς την πελατεία της.

Οι συναλλαγές επί Χρηματοπιστωτικών Μέσων ενέχουν επενδυτικούς κινδύνους διαφόρων ειδών και διαβαθμίσεων, ανάλογα με τον τύπο του Χρηματοπιστωτικού Μέσου (βλ. ακολούθως την ενότητα 7.3 «Κίνδυνοι Χρηματοπιστωτικών Μέσων»).

Η Τράπεζα διαθέτει επαρκείς ρυθμίσεις παρακολούθησης των προϊόντων για να διασφαλίζει ότι οι υπηρεσίες και τα προϊόντα που κατασκευάζει ή/και διανέμει είναι συμβατά με τις ανάγκες, τα χαρακτηριστικά και τους στόχους, συμπεριλαμβανομένων τυχόν στόχων που αφορούν τη βιωσιμότητα, μιας προσδιορισμένης αγοράς - στόχου τελικών πελατών, εντός της αντίστοιχης κατηγορίας πελατών, και ότι η σχεδιαζόμενη στρατηγική διανομής είναι συμβατή με την προσδιορισμένη αγορά - στόχο.

## 7.2 Συνοπτική περιγραφή Χρηματοπιστωτικών Μέσων

### Ομόλογα

Χρεωστικοί τίτλοι που ενσωματώνουν υποχρέωση του εκδότη να καταβάλει στον κομιστή/δικαιούχο σε καθορισμένο χρόνο συμφωνημένες παροχές. Οι εκδότες μπορεί να είναι κράτη, εταιρίες, τράπεζες, φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης κλπ.

Τα ομόλογα μπορεί να είναι σταθερού ή κυμαινόμενου επιτοκίου. Όταν το επιτόκιο είναι κυμαινόμενο, η απόδοση των ομολόγων εξαρτάται από απλούς επιτοκιακούς δείκτες (π.χ. EURIBOR) ή/και από σύνθετους παράγοντες (πολύπλοκα ή δομημένα ομόλογα).

Οι βασικοί κίνδυνοι που συνδέονται με τα ομόλογα είναι ο πιστωτικός κίνδυνος, ο κίνδυνος ρευστότητας και ο κίνδυνος αγοράς. Επίσης, ανάλογα και με τα χαρακτηριστικά του ομολόγου, ενδέχεται να προκύψει και ο κίνδυνος πρόωρης αποπληρωμής από τον εκδότη.

### **Σενάρια Απόδοσης Ομολόγου: Σε μεταβολή των συνθηκών μετά την αγορά του μέσου**

• **Θετικό Σενάριο:** Μείωση των επιτοκίων της αγοράς, αύξηση κερδοφορίας του εκδότη του ομολόγου, αύξηση πιστοληπτικής ικανότητας του εκδότη του ομολόγου.

Το θετικό σενάριο αναμένεται να επιφέρει αύξηση στις τιμές των ομολόγων και κέρδη για τους επενδυτές σε ενδεχόμενη πώληση των διακρατούμενων ομολόγων τους.

• **Αρνητικό Σενάριο:** Αύξηση των επιτοκίων της αγοράς, μείωση κερδοφορίας ή ζημιές για τον εκδότη του ομολόγου, μείωση πιστοληπτικής ικανότητας του εκδότη του ομολόγου, πιθανή χρεοκοπία εκδότη του ομολόγου.

Το αρνητικό σενάριο αναμένεται να επιφέρει πτώση στις τιμές των ομολόγων και **ζημιές** για τους επενδυτές, σε ενδεχόμενη πώληση των διακρατούμενων ομολόγων τους, οι οποίες **μπορεί να φτάσουν μέχρι και το 100% του επενδυμένου κεφαλαίου.**

<b>Θεωρητικά Σενάρια</b>	Αρχική τιμή αγοράς (επενδυμένο κεφάλαιο σε EUR)	Μεταβολή τιμής*	Τελική Τιμή (αξία επένδυσης σε EUR)	Κέρδος/ Ζημία από ενδεχόμενη πώληση (σε EUR)
Θετικό Σενάριο	100	+2%	125	+25
Αρνητικό Σενάριο	100	-30%	70	-30

\* Οι μεταβολές της τιμής αποτελούν **θεωρητικό παράδειγμα** και είναι **ενδεικτικές**. Οι θετικές μεταβολές της τιμής δύνανται να μην έχουν συγκεκριμένο άνω όριο, ενώ οι αρνητικές μπορεί να φτάσουν μέχρι και το -100% του αρχικού επενδυμένου κεφαλαίου.



## Έντοκα Γραμμάτια

Άυλοι χρεωστικοί τίτλοι που εκδίδονται συνήθως από κράτη, διατίθενται σε τιμή κάτω του άρτιου και δεν παρέχουν δικαίωμα εξόφλησης τοκομεριδίων αλλά την άρτια αξία τους (100%) στην προβλεπόμενη λήξη. Ο βασικός κίνδυνος που συνδέεται με τα ομόλογα είναι ο πιστωτικός κίνδυνος.

### Σενάρια Απόδοσης Έντοκων Γραμματίων: Σε μεταβολή των συνθηκών μετά την αγορά του μέσου.

• **Θετικό Σενάριο:** Μείωση των επιτοκίων της αγοράς, αύξηση κερδοφορίας του εκδότη του έντοκου γραμματίου, αύξηση πιστοληπτικής ικανότητας του εκδότη του έντοκου γραμματίου.

Το θετικό σενάριο αναμένεται να επιφέρει αύξηση στις τιμές των γραμματίων και κέρδη για τους επενδυτές σε ενδεχόμενη πώληση των διακρατούμενων γραμματίων τους.

• **Αρνητικό Σενάριο:** Αύξηση των επιτοκίων της αγοράς, μείωση κερδοφορίας ή ζημιές για τον εκδότη του έντοκου γραμματίου, μείωση πιστοληπτικής ικανότητας του εκδότη του έντοκου γραμματίου, πιθανή χρεοκοπία εκδότη του έντοκου γραμματίου.

Το αρνητικό σενάριο αναμένεται να επιφέρει πτώση στις τιμές των γραμματίων και **ζημιές** για τους επενδυτές, σε ενδεχόμενη πώληση των διακρατούμενων γραμματίων τους, οι οποίες **μπορεί να φτάσουν μέχρι και το 100% του επενδυμένου κεφαλαίου.**

Θεωρητικά Σενάρια	Αρχική τιμή αγοράς (επενδυμένο κεφάλαιο σε EUR)	Μεταβολή τιμής*	Τελική Τιμή (αξία επένδυσης σε EUR)	Κέρδος/ Ζημία από ενδεχόμενη πώληση (σε EUR)
Θετικό Σενάριο	100	+2%	120	+20
Αρνητικό Σενάριο	100	-15%	85	-15

\*Οι μεταβολές της τιμής αποτελούν **θεωρητικό παράδειγμα** και είναι **ενδεικτικές**. Οι θετικές μεταβολές της τιμής δύνανται να μην έχουν συγκεκριμένο άνω όριο, ενώ οι αρνητικές μπορεί να φτάσουν μέχρι και το -100% του αρχικού επενδυμένου κεφαλαίου.

## Μετοχές

Οι μετοχές αντιπροσωπεύουν ποσοστό του μετοχικού κεφαλαίου ανώνυμης εταιρίας. Παρέχουν στους επενδυτές- μετόχους μερίδιο από τα κέρδη της εταιρίας με τη μορφή μερίσματος καθώς και σε ορισμένες περιπτώσεις, δικαίωμα ψήφου στις ετήσιες Γενικές Συνελεύσεις των μετόχων. Οι μετοχές εκτίθενται στους κινδύνους που αναφέρονται αναλυτικά παρακάτω και κυρίως στον πιστωτικό κίνδυνο, στον κίνδυνο ρευστότητας και στον κίνδυνο αγοράς.

### Σενάρια Απόδοσης Μετοχής: Σε μεταβολή των συνθηκών μετά την αγορά του μέσου

• **Θετικό Σενάριο:** Θετικές συνθήκες στην αγορά και στην οικονομία, αύξηση κερδοφορίας του εκδότη της μετοχής, θετικές προσδοκίες των επενδυτών για το μέλλον, αύξηση ζήτησης για κερδοσκοπία (μετοχές).

Το θετικό σενάριο αναμένεται να επιφέρει αύξηση στις τιμές των μετοχών και κέρδη για τους επενδυτές σε ενδεχόμενη πώληση των διακρατούμενων μετοχών τους.

• **Αρνητικό Σενάριο:** Αρνητικές συνθήκες στην αγορά και στην οικονομία, μείωση κερδοφορίας ή ζημιές για τον εκδότη της μετοχής, αρνητικές προσδοκίες επενδυτών για το μέλλον και αβεβαιότητα, πτώση ζήτησης για κερδοσκοπία (μετοχές).

Το αρνητικό σενάριο αναμένεται να επιφέρει πτώση στις τιμές των μετοχών και **ζημιές** για τους επενδυτές, σε ενδεχόμενη πώληση των διακρατούμενων μετοχών τους, οι οποίες **μπορεί να φτάσουν μέχρι και το 100% του επενδυμένου κεφαλαίου**.

<b>Θεωρητικά Σενάρια</b>	Αρχική τιμή αγοράς (επενδυμένο κεφάλαιο σε EUR)	Μεταβολή τιμής*	Τελική Τιμή (αξία επένδυσης σε EUR)	Κέρδος/ Ζημία από ενδεχόμενη πώληση (σε EUR)
Θετικό Σενάριο	100	+20%	120	+20
Αρνητικό Σενάριο	100	-50%	50	-50

\* Οι μεταβολές της τιμής αποτελούν **θεωρητικό παράδειγμα** και είναι **ενδεικτικές**. Οι θετικές μεταβολές της τιμής δύνανται να μην έχουν συγκεκριμένο άνω όριο, ενώ οι αρνητικές μπορεί να φτάσουν μέχρι και το -100% του αρχικού επενδυμένου κεφαλαίου.

### **Warrants (Τίτλοι Παραστατικών Δικαιωμάτων προς Κτήση Κινητών Αξιών)**

Τα Warrants (Τίτλοι Παραστατικών Δικαιωμάτων προς Κτήση Κινητών Αξιών) αποτελούν κινητές αξίες, ελεύθερα μεταβιβάσιμες οι οποίες παρέχουν το δικαίωμα -αλλά όχι την υποχρέωση- στον κάτοχό τους να αγοράσει προκαθορισμένο αριθμό μετοχών συγκεκριμένου εκδότη, σε καθορισμένη εκ των προτέρων τιμή (τιμή άσκησης) και σε συγκεκριμένες ημερομηνίες μέχρι ένα προκαθορισμένο μελλοντικό χρονικό σημείο. Μπορεί να αποτελέσουν αντικείμενο διαπραγμάτευσης εντός ή εκτός οργανωμένων αγορών. Τα Warrants δεν παρέχουν οποιοδήποτε μέρος ή άλλο εισόδημα και αν αυτά δεν εξασκηθούν μέχρι την ημερομηνία λήξης τους, είναι δυνατό να χάσουν την αξία τους.

Επειδή πρόκειται για προϊόντα, η τιμή των οποίων εξαρτάται από την τιμή του υποκειμένου προϊόντος (της μετοχής του εκδότη), παρέχεται η δυνατότητα επίτευξης κερδών, αλλά και έκθεση σε κινδύνους, ανάλογα με τις διακυμάνσεις της τιμής της υποκείμενης αξίας. Ενδεικτικά αναφέρονται κίνδυνος αγοράς, πιστωτικός κίνδυνος, κίνδυνος ρευστότητας, συναλλαγματικός κίνδυνος, πολιτικός κίνδυνος, κίνδυνος χώρας, κίνδυνος μόχλευσης, φορολογικός κίνδυνος.

Οι κίνδυνοι αυτοί ενδέχεται να οδηγήσουν στη μείωση της αξίας της επένδυσης, σε απώλειες σε σχέση με το αρχικό κεφάλαιο ή ακόμη και στην πλήρη απώλεια του συνόλου του αρχικού κεφαλαίου του πελάτη.

Περαιτέρω, τα Warrants συνιστούν πολύπλοκα χρηματοπιστωτικά μέσα σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο.

## Σενάρια Απόδοσης Warrant: Σε μεταβολή των συνθηκών μετά την αγορά του μέσου

- **Θετικό Σενάριο:** Αύξηση μεταβλητότητας στις τιμές ή/και αύξηση της τιμής του υποκείμενου προϊόντος (της μετοχής του εκδότη), αβεβαιότητα στην οικονομία, αρνητικές προσδοκίες των επενδυτών για το μέλλον.

Το θετικό σενάριο αναμένεται να επιφέρει αύξηση στις τιμές των Warrants και κέρδη για τους επενδυτές σε ενδεχόμενη πώληση των διακρατούμενων Warrants.

- **Αρνητικό Σενάριο:** Μείωση μεταβλητότητας στις τιμές των υποκείμενων μέσων ή/και μείωση της τιμής του υποκείμενου προϊόντος (της μετοχής του εκδότη), σταθερό οικονομικό περιβάλλον.

Το αρνητικό σενάριο αναμένεται να επιφέρει πτώση στις τιμές των Warrant και **ζημίες** για τους επενδυτές σε ενδεχόμενη πώληση, οι οποίες **μπορεί να φτάσουν το 100% του επενδυμένου κεφαλαίου**.

Θεωρητικά Σενάρια	Αρχική τιμή αγοράς (επενδυμένο κεφάλαιο σε EUR)	Μεταβολή τιμής*	Τελική Τιμή (αξία επένδυσης σε EUR)	Κέρδος/ Ζημία από ενδεχόμενη πώληση (σε EUR)
Θετικό Σενάριο	100	+10%	110	+10
Αρνητικό Σενάριο	100	-80%	20	-80

\* Οι μεταβολές της τιμής αποτελούν **θεωρητικό παράδειγμα** και είναι **ενδεικτικές**. Οι θετικές μεταβολές της τιμής δύνανται να μην έχουν συγκεκριμένο άνω όριο, ενώ οι αρνητικές να φτάσουν 100% του αρχικού επενδυμένου κεφαλαίου.

## Παράγωγα Χρηματοπιστωτικά Μέσα

Τα παράγωγα προϊόντα είναι χρηματοπιστωτικά εργαλεία των οποίων η τιμή εξαρτάται από την υποκείμενη αξία στην οποία βασίζονται. Η υποκείμενη αξία μπορεί να είναι εμπόρευμα, χρηματοοικονομικός τίτλος, χρηματοοικονομικός δείκτης ή πιστωτικός κίνδυνος. Τα παράγωγα δημιουργούνται με στόχο να επιτρέψουν τη διαχείριση του περιουσιακού στοιχείου στο οποίο βασίζονται.

Τα συνήθη παράγωγα προϊόντα διακρίνονται σε τέσσερις βασικές κατηγορίες:

- συμφωνίες ανταλλαγής (swaps),
- δικαιώματα προαίρεσης (options),
- συμβόλαια μελλοντικής εκπλήρωσης (futures) και
- προθεσμιακά συμβόλαια (forwards),

Οι βασικοί κίνδυνοι των παραγώγων είναι ο αυξημένος κίνδυνος αγοράς, ο κίνδυνος μόχλευσης καθώς και ο νομικός κίνδυνος.

## Σενάρια Απόδοσης Παραγώγου Χρηματοπιστωτικού Μέσου: Σε μεταβολή των συνθηκών μετά την αγορά

### του μέσου

Σημειώνεται ότι ανάλογα με τη θέση που έχει ο επενδυτής επί ενός παράγωγου χρηματοπιστωτικού μέσου τα παρακάτω σενάρια δύναται να αντιστραφούν, δηλαδή σε περίπτωση που ο επενδυτής έχει θέση σε ένα π.χ put ορτίον το παρακάτω περιγραφόμενο θετικό σενάριο θα είναι αρνητικό και το αρνητικό σενάριο θα είναι θετικό.

- **Θετικό Σενάριο:** Αύξηση μεταβλητότητας στις τιμές των υποκείμενων μέσων, αβεβαιότητα στην οικονομία, αρνητικές προσδοκίες των επενδυτών για το μέλλον.

Το θετικό σενάριο αναμένεται να επιφέρει αύξηση στις τιμές των παραγώγων χρηματοπιστωτικών μέσων και κέρδη για τους επενδυτές σε ενδεχόμενη πώληση των διακρατούμενων παραγώγων τους.

- **Αρνητικό Σενάριο:** Μείωση μεταβλητότητας στις τιμές των υποκείμενων μέσων, σταθερό οικονομικό περιβάλλον.

Το αρνητικό σενάριο αναμένεται να επιφέρει πτώση στις τιμές των παραγώγων χρηματοπιστωτικών μέσων και **ζημίες** για τους επενδυτές, σε ενδεχόμενη πώληση των διακρατούμενων παραγώγων τους, οι οποίες **μπορεί** ανάλογα το είδος του παραγώγου **να φτάσουν ή και να ξεπεράσουν το 100% του επενδυμένου κεφαλαίου.**

Θεωρητικά Σενάρια	Αρχική τιμή αγοράς (επενδυμένο κεφάλαιο σε EUR)	Μεταβολή τιμής*	Τελική Τιμή (αξία επένδυσης σε EUR)	Κέρδος/ Ζημία από ενδεχόμενη πώληση (σε EUR)
Θετικό Σενάριο	100	+10%	110	+10
Αρνητικό Σενάριο	100	-80%	20	-80

\* Οι μεταβολές της τιμής αποτελούν θεωρητικό παράδειγμα και είναι ενδεικτικές. Οι θετικές μεταβολές της τιμής δύνανται να μην έχουν συγκεκριμένο άνω όριο, ενώ οι αρνητικές μπορεί ανάλογα το είδος του παραγώγου να φτάσουν ή και να ξεπεράσουν το -100% του αρχικού επενδυμένου κεφαλαίου.

### Επενδυτικά Προϊόντα Εγγυημένου Αρχικού Κεφαλαίου (Κεφάλαιο Plus)

Τα προϊόντα προστασίας αρχικού κεφαλαίου αποτελούν τοποθέτηση με τη μορφή προθεσμιακής κατάθεσης ειδικού τύπου που παρέχει προστασία του αρχικού κεφαλαίου και δυνατότητα μεγαλύτερης απόδοσης από τα απλά καταθετικά προϊόντα. Η απόδοσή τους συνδέεται με την πορεία διαφόρων οικονομικών δεικτών (π.χ. ισοτιμίες συναλλάγματος, χρηματιστηριακοί δείκτες, τιμές μετοχών κ.α.).

Οι βασικοί κίνδυνοι οι οποίοι σχετίζονται με τα προϊόντα προστασίας αρχικού κεφαλαίου είναι ο κίνδυνος αγοράς, ο κίνδυνος επανεπένδυσης και ο πιστωτικός κίνδυνος. Ανάλογα με τα χαρακτηριστικά του προϊόντος ενδέχεται να προκύψει και ο κίνδυνος πρόωρης αποπληρωμής από τον εκδότη.

### Σενάρια Απόδοσης Επενδυτικών Προϊόντων Εγγυημένου Αρχικού Κεφαλαίου –ΕΠΕΑΚ (Κεφάλαιο Plus): Σε

## μεταβολή των συνθηκών μετά την αγορά του μέσου

• **Θετικό Σενάριο:** Θετικές συνθήκες στην αγορά και στην οικονομία, θετικές προσδοκίες των επενδυτών για το μέλλον, αύξηση ζήτησης για κερδοσκοπία, άνοδος επιτοκίων και χρηματιστηριακών δεικτών.

Το θετικό σενάριο αναμένεται να επιφέρει αύξηση στις τιμές των ΕΠΕΑΚ και κέρδη για τους επενδυτές με βάση τον συνδεδεμένο χρηματοοικονομικό δείκτη (επιτόκιο, χρηματιστηριακός δείκτης, κ.α.) σε ενδεχόμενη πώληση των διακρατούμενων ΕΠΕΑΚ τους.

• **Αρνητικό Σενάριο:** Αρνητικές συνθήκες στην αγορά και στην οικονομία, αρνητικές προσδοκίες επενδυτών για το μέλλον και αβεβαιότητα, πτώση ζήτησης για κερδοσκοπία, πτώση επιτοκίων και χρηματιστηριακών δεικτών.

Το αρνητικό σενάριο αναμένεται να μην επιφέρει πρόσθετες αποδόσεις στους επενδυτές.

<b>Θεωρητικά Σενάρια</b>	<b>Αρχική τιμή αγοράς (επενδυμένο κεφάλαιο σε EUR)</b>	<b>Μεταβολή τιμής*</b>	<b>Τελική Τιμή (αξία επένδυσης σε EUR)</b>	<b>Κέρδος/ Ζημία από ενδεχόμενη πώληση (σε EUR)</b>
Θετικό Σενάριο	100	+10%	110	+10
Αρνητικό Σενάριο	100	0%	100	0

\* Οι μεταβολές της τιμής αποτελούν θεωρητικό παράδειγμα και είναι ενδεικτικές.

## Δομημένα Επενδυτικά Προϊόντα (Επενδυτικό Νέας Γενιάς)

Τα ΔΕΠ αποτελούν δομημένα επενδυτικά προϊόντα μερικώς εγγυημένου αρχικού κεφαλαίου αποτελούν δομημένα επενδυτικά προϊόντα ειδικού τύπου που παρέχουν προστασία μέρους ή του συνόλου του αρχικού κεφαλαίου στη λήξη τους. Η απόδοσή τους συνδέεται με την πορεία διαφόρων οικονομικών δεικτών (π.χ. ισοτιμίες συναλλάγματος, χρηματιστηριακούς δείκτες, τιμές μετοχών, αμοιβαίων κεφαλαίων κ.α.).

Οι βασικοί κίνδυνοι οι οποίοι σχετίζονται με τα προϊόντα προστασίας μερικού ή ολικού κεφαλαίου είναι ο κίνδυνος αγοράς, ο κίνδυνος επανεπένδυσης και ο πιστωτικός κίνδυνος. Ανάλογα με τα χαρακτηριστικά του προϊόντος ενδέχεται να προκύψει και ο κίνδυνος πρόωρης αποπληρωμής από τον εκδότη.

## Σενάρια Απόδοσης Δομημένων Επενδυτικών Προϊόντων (Επενδυτικό Νέας Γενιάς): Σε μεταβολή των συνθηκών μετά την αγορά του μέσου

Επισημαίνεται ότι στόχος των εν λόγω προϊόντων είναι η επίτευξη απόδοσης συνδεδεμένης με την πορεία της απόδοσης του κατά περίπτωση υποκείμενου στοιχείου, παρέχοντας στον επενδυτή μερική ή ολική εγγύηση του αρχικού κεφαλαίου στη λήξη του προϊόντος, σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις λειτουργίας του που αποτυπώνονται στο Έγγραφο Βασικών Πληροφοριών του εκάστοτε προϊόντος.

- **Θετικό Σενάριο:** Θετικές συνθήκες στην αγορά και στην οικονομία, θετικές προσδοκίες των επενδυτών για το μέλλον, αύξηση ζήτησης για κερδοσκοπία, άνοδος επιτοκίων και χρηματιστηριακών δεικτών.

Το θετικό σενάριο αναμένεται να επιφέρει αύξηση στις τιμές του Προϊόντος και κέρδη για τους επενδυτές με βάση τον συνδεδεμένο χρηματοοικονομικό δείκτη (επιτόκιο, χρηματιστηριακός δείκτης, αμοιβαίο κεφάλαιο κ.α.) σε ενδεχόμενη πώληση του προϊόντος.

- **Αρνητικό Σενάριο:** Το αρνητικό σενάριο αναμένεται να επιφέρει πτώση στις τιμές των προϊόντων αυτών και ζημίες για τους επενδυτές, σε ενδεχόμενη πώληση των διακρατούμενων προϊόντων τους, οι οποίες μπορεί να φτάσουν κατά μέγιστο μέχρι και το ποσοστό του επενδυμένου κεφαλαίου στο οποίο δεν παρέχεται εγγύηση.

Θεωρητικά Σενάρια	Αρχική τιμή αγοράς (επενδυμένο κεφάλαιο σε EUR)	Μεταβολή τιμής*	Τελική Τιμή (αξία επένδυσης σε EUR)	Κέρδος/ Ζημία από ενδεχόμενη πώληση (σε EUR)
Θετικό Σενάριο	100	+10%	110	+10
Αρνητικό Σενάριο	100	-40%	70	-30

\* Οι μεταβολές της τιμής αποτελούν θεωρητικό παράδειγμα και είναι ενδεικτικές. \*\* Στο αρνητικό σενάριο υποθέτουμε μερική εγγύηση κεφαλαίου 70%

### **Μερίδια ΟΣΕΚΑ**

Οι Οργανισμοί Συλλογικών Επενδύσεων σε Κινητές Αξίες (ΟΣΕΚΑ) αποτελούν μια αδιάσπαστη ομάδα περιουσίας πολλών δικαιούχων υπό κοινή διαχείριση τρίτου. Η περιουσία, το ενεργητικό δηλαδή του ΟΣΕΚΑ αποτελείται όπως προβλέπεται από το νόμο, από κινητές αξίες και μετρητά. Η περιουσία αυτή ανήκει εξ' αδιαιρέτου στους συμμετέχοντες σε αυτήν, ανάλογα με τον αριθμό των μεριδίων που κατέχουν. Όσοι διαθέτουν μερίδια ΟΣΕΚΑ αποκαλούνται μεριδιούχοι. Οι μεριδιούχοι μπορούν να είναι φυσικά αλλά και νομικά πρόσωπα.

Οι βασικοί κίνδυνοι με τους οποίους συνδέονται τα μερίδια ΟΣΕΚΑ είναι ο πιστωτικός κίνδυνος και ο κίνδυνος αγοράς.

### **Σενάρια Απόδοσης μεριδίων ΟΣΕΚΑ: Σε μεταβολή των συνθηκών μετά την αγορά του μέσου**

- **Θετικό Σενάριο:** Θετικές συνθήκες στην αγορά και στην οικονομία, θετικές προσδοκίες των επενδυτών για το μέλλον, αποτελεσματική διαχείριση αμοιβαίου κεφαλαίου. Το θετικό σενάριο αναμένεται να επιφέρει αύξηση στις τιμές των αμοιβαίων κεφαλαίων και κέρδη για τους επενδυτές σε ενδεχόμενη πώληση των διακρατούμενων μεριδίων τους.

- **Αρνητικό Σενάριο:** Αρνητικές συνθήκες στην αγορά και στην οικονομία, αρνητικές προσδοκίες επενδυτών για το μέλλον και αβεβαιότητα, μη αποτελεσματική/ ζημιολόγος διαχείριση αμοιβαίου κεφαλαίου.

Το αρνητικό σενάριο αναμένεται να επιφέρει πτώση στις τιμές των αμοιβαίων κεφαλαίων και **ζημίες** για τους επενδυτές, σε ενδεχόμενη πώληση των διακρατούμενων μεριδίων τους, οι οποίες **μπορεί να φτάσουν μέχρι και το 100% του επενδυμένου κεφαλαίου.**

Θεωρητικά Σενάρια	Αρχική τιμή αγοράς (επενδυμένο κεφάλαιο σε EUR)	Μεταβολή τιμής*	Τελική Τιμή (αξία επένδυσης σε EUR)	Κέρδος/ Ζημία από ενδεχόμενη πώληση (σε EUR)
Θετικό Σενάριο	100	+30%	130	+30
Αρνητικό Σενάριο	100	-40%	60	-40

\* Οι μεταβολές της τιμής αποτελούν θεωρητικό παράδειγμα και είναι ενδεικτικές. Οι θετικές μεταβολές της τιμής δύνανται να μην έχουν συγκεκριμένο άνω όριο, ενώ οι αρνητικές μπορεί να φτάσουν μέχρι και το - 100% του αρχικού επενδυμένου κεφαλαίου.

ΟΙ ΟΣΕΚΑ ΔΕΝ ΕΧΟΥΝ ΕΓΓΥΗΜΕΝΗ ΑΠΟΔΟΣΗ ΚΑΙ ΟΙ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΕΣ ΑΠΟΔΟΣΕΙΣ ΔΕΝ ΔΙΑΣΦΑΛΙΖΟΥΝ ΤΙΣ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ.

### Εναλλακτικά Επενδυτικά Κεφάλαια - Hedge Funds

Τα Εναλλακτικά Επενδυτικά Κεφάλαια επιδιώκουν την επίτευξη θετικής απόδοσης της επένδυσης, ανεξάρτητα από την κατεύθυνση των αγορών ή με μικρή ευαισθησία σε αυτήν, μέσω ιδιαίτερα πολύπλοκων επενδυτικών στρατηγικών, υψηλού κινδύνου, που αποσκοπούν στην εκμετάλλευση της σχέσης απόδοσης και κινδύνου. Οι επενδύσεις αυτές περιλαμβάνουν τη χρήση εξισορροπητικής κερδοσκοπίας (arbitrage) ή/και παραγώγων προϊόντων για κερδοσκοπικούς λόγους και όχι για λόγους αντιστάθμισης κινδύνου, τη διενέργεια ανοιχτών πωλήσεων (short selling) και τη μόχλευση των υπό διαχείριση κεφαλαίων μέσω δανεισμού. Τα Εναλλακτικά Επενδυτικά Κεφάλαια παρέχουν περιορισμένη δυνατότητα ρευστοποίησης της επένδυσης σε μηνιαία, τριμηνιαία ή ακόμη και ετήσια βάση, και, ως εκ τούτου, η περίοδος "υποχρεωτικής διακράτησης" για τον επενδυτή διαμορφώνεται ανάλογα. Επιπλέον μπορεί να περιλαμβάνουν επενδύσεις οι οποίες είτε είναι δύσκολο να ρευστοποιηθούν είτε είναι δύσκολο να αποτιμηθούν.

Τα Εναλλακτικά Επενδυτικά Κεφάλαια είναι εκτεθειμένα κυρίως στους κινδύνους αγοράς, μειωμένης εποπτείας, συγκέντρωσης κινδύνου, καθώς και στον κίνδυνο μόχλευσης των παραγώγων που περιέχουν.

### Σενάρια Απόδοσης Εναλλακτικών Επενδυτικών Κεφαλαίων – Hedge Funds: Σε μεταβολή των συνθηκών μετά την αγορά του μέσου

- **Θετικό Σενάριο:** Θετικές συνθήκες στην αγορά και στην οικονομία, θετικές προσδοκίες των επενδυτών για το μέλλον, αποτελεσματική διαχείριση των εναλλακτικών επενδυτικών κεφαλαίων.

Το θετικό σενάριο αναμένεται να επιφέρει αύξηση στις τιμές των εναλλακτικών επενδυτικών κεφαλαίων και κέρδη για τους επενδυτές σε ενδεχόμενη πώληση των διακρατούμενων μεριδίων τους.

- **Αρνητικό Σενάριο:** Αρνητικές συνθήκες στην αγορά και στην οικονομία, αρνητικές προσδοκίες επενδυτών για το μέλλον και αβεβαιότητα, μη αποτελεσματική/ ζημιογόνος διαχείριση εναλλακτικών επενδυτικών κεφαλαίων.

Το αρνητικό σενάριο αναμένεται να επιφέρει πτώση στις τιμές των εναλλακτικών επενδυτικών κεφαλαίων και **ζημίες** για τους επενδυτές, σε ενδεχόμενη πώληση των διακρατούμενων μεριδίων τους, οι οποίες **μπορεί να φτάσουν μέχρι και το 100% του επενδυμένου κεφαλαίου.**

Θεωρητικά Σενάρια	Αρχική τιμή αγοράς (επενδυμένο κεφάλαιο σε EUR)	Μεταβολή τιμής*	Τελική Τιμή (αξία επένδυσης σε EUR)	Κέρδος/ Ζημία από ενδεχόμενη πώληση (σε EUR)
Θετικό Σενάριο	100	+10%	110	+10
Αρνητικό Σενάριο	100	-30%	70	-30

\* Οι μεταβολές της τιμής αποτελούν **θεωρητικό παράδειγμα** και είναι **ενδεικτικές**. Οι θετικές μεταβολές της τιμής δύνανται να μην έχουν συγκεκριμένο άνω όριο, ενώ οι αρνητικές μπορεί να φτάσουν μέχρι και το -100% του αρχικού επενδυμένου κεφαλαίου.

### **Άλλα Προϊόντα Ειδικού Τύπου (structured products)**

Τα προϊόντα αυτά αποτελούν συνδυασμό των παραπάνω προϊόντων, ενσωματώνουν συνήθως παράγωγα ή άλλα υποκείμενα αγαθά και αξίες, και οι αποδόσεις τους είναι συνδεδεμένες με την πορεία χρηματιστηριακών δεικτών ή με ένα σύνολο μετοχών ή με τη συναλλαγματική σχέση δύο νομισμάτων ή με την πορεία των επιτοκίων.

Οι βασικοί κίνδυνοι με τους οποίους συνδέονται τα προϊόντα αυτά είναι ο κίνδυνος αγοράς και ο κίνδυνος ρευστότητας.

### **Σενάρια Απόδοσης Άλλων Προϊόντων Ειδικού Τύπου – Structured Products: Σε μεταβολή των συνθηκών μετά την αγορά του μέσου**

- **Θετικό Σενάριο:** Θετικές συνθήκες στην αγορά και στην οικονομία, θετικές προσδοκίες των επενδυτών για το μέλλον, αύξηση ζήτησης για κερδοσκοπία. Το θετικό σενάριο αναμένεται να επιφέρει αύξηση στις τιμές των προϊόντων ειδικού τύπου και κέρδη για τους επενδυτές σε ενδεχόμενη πώληση των διακρατούμενων προϊόντων τους.

- **Αρνητικό Σενάριο:** Αρνητικές συνθήκες στην αγορά και στην οικονομία, αρνητικές προσδοκίες επενδυτών για το μέλλον και αβεβαιότητα, πτώση ζήτησης για κερδοσκοπία.

Το αρνητικό σενάριο αναμένεται να επιφέρει πτώση στις τιμές των προϊόντων ειδικού τύπου και **ζημίες** για τους επενδυτές, σε ενδεχόμενη πώληση των διακρατούμενων προϊόντων τους, οι οποίες **μπορεί να φτάσουν μέχρι και το 100% του επενδυμένου κεφαλαίου**.

Θεωρητικά Σενάρια	Αρχική τιμή αγοράς (επενδυμένο κεφάλαιο σε EUR)	Μεταβολή τιμής*	Τελική Τιμή (αξία επένδυσης σε EUR)	Κέρδος/ Ζημία από ενδεχόμενη πώληση (σε EUR)
Θετικό Σενάριο	100	+20%	120	+20
Αρνητικό Σενάριο	100	-50%	50	-50

\* Οι μεταβολές της τιμής αποτελούν θεωρητικό παράδειγμα και είναι ενδεικτικές. Οι θετικές μεταβολές της τιμής δύνανται να μην έχουν συγκεκριμένο άνω όριο, ενώ οι αρνητικές μπορεί να φτάσουν μέχρι και το -100% του αρχικού επενδυμένου κεφαλαίου.



### **7.3 Κίνδυνοι Χρηματοπιστωτικών Μέσων**

Η επένδυση σε Χρηματοπιστωτικά Μέσα εγκυμονεί κινδύνους. Παρά το γεγονός ότι η κλιμάκωση των κινδύνων αυτών διαφέρει, εξαρτώμενη από ποικίλες παραμέτρους, η διενέργεια επένδυσης σε Χρηματοπιστωτικά Μέσα συνεπάγεται πάντοτε έκθεση σε κινδύνους, οι οποίοι δύνανται υπό προϋποθέσεις να μετριασθούν, ωστόσο δε δύνανται να εξαλειφθούν πλήρως. Σε γενικό επίπεδο, οι κίνδυνοι αυτοί συνίστανται στη μείωση της αξίας της επενδύσεως ή ακόμη και στην πλήρη απώλεια του επενδεδυμένου ποσού. Σημειώνεται δε ότι, υπό περιστάσεις, μπορεί να δημιουργηθεί υποχρέωση καταβολής από τον πελάτη και επιπλέον ποσών από αυτά που αυτός επένδυσε, προς κάλυψη ζημίας που μπορεί να γεννηθεί. Σημειώνεται ότι βασική αρχή αποτελεί ότι η αναμενόμενη απόδοση είναι αντίστοιχη του επενδυτικού κινδύνου που αναλαμβάνεται.

Η παράθεση των κυριότερων κατηγοριών κινδύνων που ακολουθεί είναι ενδεικτική και γίνεται για να διευκολύνει την κατανόηση του τρόπου λειτουργίας της κεφαλαιαγοράς και των γενικότερων παραγόντων που επηρεάζουν την αξία μιας επένδυσης. Σημειώνεται ότι η Τράπεζα παρέχει επιπρόσθετη ενημέρωση στον πελάτη, η οποία εξηγεί τη φύση του κατά περίπτωση διατιθέμενου χρηματοπιστωτικού μέσου, τη λειτουργία και τις επιδόσεις του σε διαφορετικές συνθήκες της αγοράς, αλλά και τους ειδικούς κινδύνους που αυτό ενέχει, με επαρκείς λεπτομέρειες ώστε ο πελάτης να μπορεί να λαμβάνει σταθμισμένες επενδυτικές αποφάσεις.

#### **Πιστωτικός Κίνδυνος**

Πρόκειται για το ενδεχόμενο αθέτησης των συμβατικών υποχρεώσεων ενός εκδότη αξιών. Ειδικότερα, ο πιστωτικός κίνδυνος προκύπτει από το ενδεχόμενο ο εκδότης αξιών να μην εκπληρώνει για οποιοδήποτε λόγο τις αναληφθείσες υποχρεώσεις του. Η απόδοση ενός χρηματοπιστωτικού μέσου είναι συνήθως ανάλογη με το επίπεδο του πιστωτικού κινδύνου.

Ο πιστωτικός κίνδυνος μετρείται με το βαθμό πιστοληπτικής αξιολόγησης (credit rating), που αντικατοπτρίζει την ικανότητα και δυνατότητα του εκδότη να τηρήσει την υποχρέωσή του απέναντι στον αντισυμβαλλόμενο.

#### **Κίνδυνος Ρευστότητας**

Κίνδυνος ρευστότητας προκαλείται εφόσον, κατά τη στιγμή που ο πελάτης επιθυμεί να «κλείσει» μια ανοιχτή θέση του σε μια επένδυση, δεν υπάρχει στην αγορά επαρκής ζήτηση ή προσφορά. Αντικατοπτρίζει την ευχέρεια του πελάτη να ρευστοποιήσει την επένδυσή του. Η έλλειψη προσφοράς ή ζήτησης μπορεί να επηρεάσει την τιμή σημαντικά. Ο κίνδυνος αυτός είναι αυξημένος εφόσον η επένδυση πραγματοποιείται σε αγορές με χαμηλή ρευστότητα ή σε μη ρυθμιζόμενες αγορές. Ειδικά για τις επενδύσεις σε εξωχρηματιστηριακά παράγωγα χρηματοοικονομικά μέσα δεν υπάρχει βεβαιότητα για την ύπαρξη δευτερογενούς αγοράς ανά πάσα στιγμή.

#### **Κίνδυνος αγοράς**

Ο κίνδυνος μείωσης της οικονομικής αξίας ή των εσόδων της επένδυσης λόγω διακυμάνσεων της αγοράς.

Θεωρείται πολύ σημαντικός παράγοντας κινδύνου για μία επένδυση, διότι επιδρά δυσμενώς στο αποτέλεσμα που μπορεί να προκληθεί από μία ενδεχόμενη αντίθετη, σε σχέση με την προσδοκώμενη, πορεία της αξίας της επένδυσης (market value). Ο κίνδυνος αγοράς είναι μεγαλύτερος για επενδύσεις οι οποίες έχουν σημαντική διακύμανση της τιμής τους (μεταβλητότητα).

Περιλαμβάνει τις εξής κατηγορίες:

- Κίνδυνος τίτλων: πηγάζει από δυσμενείς μεταβολές στις τιμές των χρεογράφων.

- Κίνδυνος επιτοκίου: αναφέρεται στη μεταβολή της απόδοσης της επένδυσης λόγω της διακύμανσης των επιτοκίων.

- Κίνδυνος επανεπένδυσης: είναι ο κίνδυνος που αναλαμβάνει ο επενδυτής αν τα έσοδα της αρχικής του επένδυσης επανεπενδυθούν υπό διαφορετικές συνθήκες και όρους σε σχέση με αυτούς της αρχικής. Αφορά κυρίως σε περιπτώσεις ανάκλησης ενός προϊόντος από τον εκδότη ή πρόωρης εξόφλησής του από τον επενδυτή.

- Κίνδυνος πληθωρισμού: αναφέρεται στην απρόβλεπτη μεταβολή του πληθωρισμού με αρνητικές συνέπειες για την οικονομία.

- Συναλλαγματικός κίνδυνος: πηγάζει από μεταβολές στις συναλλαγματικές ισοτιμίες και μπορεί να οδηγήσει σε μικρότερες αποδόσεις από τις αναμενόμενες.

- Κίνδυνος εμπορευμάτων: πηγάζει από τις μεταβολές στις τιμές εμπορευμάτων (συμπεριλαμβανομένων των πολύτιμων μετάλλων, με εξαίρεση τον χρυσό) και μπορεί να οδηγήσει σε μικρότερες αποδόσεις από τις αναμενόμενες.

- Κίνδυνος μεταβλητότητας: αναφέρεται στο εύρος διακύμανσης (υψηλή – χαμηλή μεταβλητότητα) της αξίας ενός χρηματοπιστωτικού μέσου σε μία συγκεκριμένη χρονική περίοδο.

- Συστημικός/Μη διαφοροποιήσιμος κίνδυνος: προκύπτει όταν διάφοροι παράγοντες (π.χ. οικονομική ύφεση, γεωπολιτικές εντάσεις) επηρεάζουν το σύνολο της αξίας των χρηματοπιστωτικών μέσων μιας συγκεκριμένης αγοράς ή και ενός ολόκληρου οικονομικού συστήματος σε βαθμό που δεν είναι δυνατός ο περιορισμός του.

- Μη συστημικός κίνδυνος: σχετίζεται με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά που μπορεί να έχει ένας συγκεκριμένος κλάδος δραστηριότητας και τους παράγοντες που τον επηρεάζουν. Αφορά σε συγκεκριμένες αξίες ή κατηγορίες αξιών ανάλογα με τα οικονομικά αποτελέσματα, στη δομή ή στις οικονομικές εξελίξεις του κλάδου δραστηριότητας των εκδοτριών.

### **Κίνδυνος Πρόωρης Αποπληρωμής:**

Αφορά στο ενδεχόμενο πληρωμής από τον εκδότη του κεφαλαίου που έχει τοποθετηθεί σε ένα προϊόν πριν από την ημερομηνία λήξης του. Στην περίπτωση αυτή ο πελάτης δεν εισπράττει το σύνολο του προσδοκώμενου οφέλους. Το δικαίωμα του εκδότη για πρόωρη αποπληρωμή προβλέπεται κατά κανόνα στους όρους έκδοσης του προϊόντος.

### **Κίνδυνος αντισυμβαλλόμενου**

Ο κίνδυνος να μην πραγματοποιηθεί όπως αναμενόταν ένας διακανονισμός στο πλαίσιο συστήματος μεταφοράς, επειδή ένας αντισυμβαλλόμενος δεν καταβάλλει ή παραδίδει έγκαιρα ή όπως αναμενόταν την παροχή του. Ο συγκεκριμένος κίνδυνος αυξάνεται για περιπτώσεις χωρών με διαφορετική ζώνη ώρας ή με συστήματα εκκαθάρισης που δεν είναι συνδεδεμένα μεταξύ τους.

### **Κίνδυνος διακανονισμού**

Αναφέρεται στην περίπτωση κατά την οποία δεν έχει πραγματοποιηθεί ο διακανονισμός μιας συναλλαγής μετά την προβλεπόμενη προθεσμία.

### **Κίνδυνος μόχλευσης**

Ο κίνδυνος αυτός υφίσταται κυρίως σε συναλλαγές επί παράγωγων χρηματοπιστωτικών μέσων, όπου το ποσό του απαιτούμενου περιθωρίου ασφάλισης για το άνοιγμα μίας θέσης είναι μικρό σε σχέση με τη συνολική αξία του συμβολαίου και συνεπώς μία μικρή σε ποσοστό μεταβολή της αξίας του συμβολαίου μπορεί να προκαλέσει μία αναλογικά πολύ μεγαλύτερη επίδραση στο κεφάλαιο που έχει επενδυθεί ή και θα απαιτηθεί να επενδυθεί για τη διατήρηση της θέσης. Η μόχλευση, όταν λειτουργεί αρνητικά για τον πελάτη, ενδέχεται να οδηγήσει ακόμα και σε πλήρη απώλεια των κεφαλαίων που έχει καταβάλει για το άνοιγμα και τη διατήρηση της εν λόγω θέσης.

### **Κίνδυνος Συγκέντρωσης**

Όταν δεν υπάρχουν περιορισμοί ως προς τις κατηγορίες επένδυσης, τις επενδυτικές αγορές και τις μεθόδους επένδυσης μπορεί να ακολουθούνται εξειδικευμένες στρατηγικές με συγκέντρωση των επενδύσεων σε συγκεκριμένες κατηγορίες, κλάδους ή γεωγραφικές περιοχές.

### **Κίνδυνος Θεματοφυλακής**

Ο κίνδυνος απώλειας περιουσιακών στοιχείων σε θεματοφυλακή λόγω πράξεων ή παραλείψεων του θεματοφύλακα ή ακόμα λόγω απάτης ή σε περίπτωση που ο θεματοφύλακας ή κάθε τρίτο πρόσωπο, στο οποίο έχει ανατεθεί η επί μέρους φύλαξη των περιουσιακών στοιχείων, καταστεί αφερέγγυος.

### **Κίνδυνος Χώρας**

Κίνδυνος που σχετίζεται άμεσα με την ιδιαίτερη γεωγραφική τοποθεσία μίας χώρας, αλλά και παραμέτρους όπως το πολιτικό καθεστώς, η οικονομική της κατάσταση, το νομικό και φορολογικό της πλαίσιο κ.α.

### **Πολιτικός Κίνδυνος**

Είναι ο κίνδυνος μείωσης της αξίας χρηματοπιστωτικών μέσων που επέρχεται ως συνέπεια αβεβαιότητας ή και αστάθειας στο πολιτικό περιβάλλον.

### **Κίνδυνος Μειωμένης Εποπτείας**

Αφορά σε προϊόντα ο εκδότης των οποίων εδρεύει σε χώρα όπου τα συστήματα εποπτείας της αγοράς ενδέχεται να μην είναι επαρκή και να μην παρέχουν αποτελεσματική προστασία στον επενδυτή.

### **Κίνδυνος για συναλλαγές εκτός ρυθμιζόμενης αγοράς**

Προέρχεται από επενδυτική τοποθέτηση σε προϊόν το οποίο δε διαπραγματεύεται σε οργανωμένη και

ρυθμιζόμενη αγορά. Τα συγκεκριμένα προϊόντα (over the counter products), λόγω της εξατομικευμένης φύσης τους, ενδέχεται να παρουσιάζουν μειωμένη ζήτηση και μικρή ρευστότητα, καθώς και αδυναμία προσδιορισμού εύλογης τιμής ή υπολογισμού του συσχετιζόμενου κινδύνου τους, παράμετροι που ενδέχεται να προκαλέσουν αύξηση του αναλαμβανόμενου κινδύνου.

### **Κίνδυνος αναφορικά με ηλεκτρονικές συναλλαγές**

Σχετίζεται με τους κινδύνους στους οποίους εκτίθεται ο πελάτης όταν διενεργεί ηλεκτρονικές συναλλαγές και οι οποίοι προέρχονται από ενδεχόμενη δυσλειτουργία του συστήματος, των υπολογιστών ή και του λογισμικού με αποτέλεσμα τη μη εκτέλεση της εντολής του ή τη λανθασμένη εκτέλεσή της.

### **Λειτουργικός κίνδυνος**

Ορίζεται ως ο κίνδυνος ζημιών οφειλόμενων στην ανεπάρκεια ή στην αποτυχία εσωτερικών διαδικασιών, ατόμων και συστημάτων ή σε εξωτερικά γεγονότα και περιλαμβάνει το νομικό κίνδυνο.

### **Νομικός κίνδυνος**

Πρόκειται για τον κίνδυνο που μπορεί να προκύψει από νομικές αλλαγές ή ενέργειες οι οποίες ενδέχεται να επηρεάσουν αρνητικά την αναμενόμενη απόδοση. Εξαιτίας του νομικού κινδύνου ενδέχεται επενδύσεις οι οποίες ήταν νόμιμες να γίνουν παράνομες. Σε αυτή την κατηγορία περιλαμβάνονται και πιθανές φορολογικές αλλαγές. Ο νομικός κίνδυνος σε γενικές γραμμές βασίζεται σε μια πληθώρα πολιτικών, οικονομικών και άλλων παραγόντων.

### **Κίνδυνος εκκαθάρισης-διακανονισμού:**

Πρόκειται για τον κίνδυνο να μην ολοκληρωθεί ομαλά ο διακανονισμός των 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. Σε περίπτωση που η επένδυση αφορά προϊόντα που αποτελούν αντικείμενο διαπραγμάτευσης σε οργανωμένες αγορές, ο κίνδυνος αυτός είναι περιορισμένος λόγω της αυστηρής εποπτείας των οργανωμένων αγορών και της ύπαρξης Κεντρικών Αντισυμβαλλομένων που εγγυώνται την ομαλή διεξαγωγή της εκκαθάρισης. Ο κίνδυνος αυτός αυξάνεται σε περίπτωση που η επένδυση γίνεται σε εξωχρηματιστηριακά παράγωγα.

### **Κίνδυνος από προϊόντα μειωμένης εξασφάλισης:**

Ο επενδυτής που έχει στο χαρτοφυλάκιό του τέτοια προϊόντα αντιμετωπίζει τον κίνδυνο απώλειας εσόδων ή/και του κεφαλαίου του, καθώς ο εκδότης θα εκπληρώσει πρώτα τις υποχρεώσεις του από προϊόντα κύριας εξασφάλισης, στη συνέχεια τους λοιπούς πιστωτές και τέλος τις υποχρεώσεις που προκύπτουν από τα προϊόντα της μειωμένης εξασφάλισης.

### **Κίνδυνος περιθωρίων ασφάλισης και ενεχύρων:**

Αφορά τον κίνδυνο που πηγάζει από τη δυσμενή μεταβολή των απαιτούμενων περιθωρίων ασφάλισης ή/και της αξίας των παρεχόμενων ενεχύρων λόγω μεταβολών σε παραμέτρους αγοράς ή κανόνων του συστήματος παροχής εξασφάλισεων (π.χ. μεταβολή στα haircuts των αποδεκτών ενεχύρων). Επιπλέον κόστη ή ζημίες για τον επενδυτή μπορούν να προέρθουν από την παροχή επιπλέον ενεχύρων ή την αναγκαστική

μείωση/ρευστοποίηση των θέσεων.

## 7.4 Επενδυτικές υπηρεσίες και δραστηριότητες

Ως επενδυτικές υπηρεσίες και δραστηριότητες ορίζονται σύμφωνα με το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο, μεταξύ των άλλων, οι ακόλουθες:

- Η λήψη και διαβίβαση εντολών για λογαριασμό πελατών, για διενέργεια συναλλαγών σε χρηματοπιστωτικά μέσα.
- Η εκτέλεση εντολών για λογαριασμό πελατών, η οποία συνίσταται στην κατάρτιση συμβάσεων αγοράς ή πώλησης ενός ή περισσότερων χρηματοπιστωτικών μέσων, πολύπλοκων ή μη πολύπλοκων.
- Η διενέργεια συναλλαγών για ίδιο λογαριασμό, η οποία συνίσταται στη διαπραγμάτευση από την Τράπεζα με κεφάλαιά της ενός ή περισσότερων χρηματοπιστωτικών μέσων προς πραγματοποίηση συναλλαγών επ' αυτών.
- Η διαχείριση χαρτοφυλακίων.
- Η παροχή επενδυτικών συμβουλών.
- Η αναδοχή χρηματοπιστωτικών μέσων ή/ και η τοποθέτηση χρηματοπιστωτικών μέσων με δέσμευση ανάληψης.
- Η τοποθέτηση χρηματοπιστωτικών μέσων χωρίς δέσμευση ανάληψης.

## 7.5 Παρεπόμενες υπηρεσίες

Ως παρεπόμενες υπηρεσίες ορίζονται:

- Η φύλαξη και διοικητική διαχείριση χρηματοπιστωτικών μέσων για λογαριασμό πελατών, περιλαμβανομένης της παροχής υπηρεσιών θεματοφύλακα και παροχής συναφών υπηρεσιών όπως η διαχείριση χρηματικών διαθεσίμων ή παρεχόμενων ασφαλειών και με εξαίρεση την τήρηση λογαριασμών αξιογράφων σε ανώτατο επίπεδο
- Η παροχή πιστώσεων ή δανείων σε επενδυτή προς διενέργεια συναλλαγής σε ένα ή περισσότερα χρηματοπιστωτικά μέσα, στην οποία μεσολαβεί η Τράπεζα που παρέχει την πίστωση ή το δάνειο.
- Η παροχή συμβουλών σε επιχειρήσεις σχετικά με τη διάρθρωση του κεφαλαίου τους, την κλαδική στρατηγική και συναφή θέματα, καθώς και παροχή συμβουλών και υπηρεσιών σχετικά με συγχωνεύσεις και εξαγορές επιχειρήσεων.
- Η παροχή επενδυτικών υπηρεσιών και δραστηριοτήτων καθώς και παρεπόμενων υπηρεσιών σχετικά με τα υποκείμενα μέσα των παραγώγων, εφόσον σχετίζονται με την παροχή επενδυτικών ή παρεπόμενων υπηρεσιών όπως ορίζεται από το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο.
- Η παροχή υπηρεσιών ξένου συναλλάγματος εφόσον συνδέεται με την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών.
- Η έρευνα στον τομέα των επενδύσεων και η χρηματοοικονομική ανάλυση ή άλλες μορφές γενικών

συστάσεων που σχετίζονται με συναλλαγές σε χρηματοπιστωτικά μέσα.

- Η παροχή υπηρεσιών σχετιζόμενων με την αναδοχή.

## 7.6 Υπηρεσίες λήψης/διαβίβασης ή και εκτέλεσης εντολών

Όταν οι υπηρεσίες της Τράπεζας συνίστανται αποκλειστικά σε εκτέλεση εντολών πελατών ή σε λήψη και διαβίβαση εντολών πελατών, αναφορικά με συναλλαγές σε πολύπλοκα και μη πολύπλοκα χρηματοπιστωτικά μέσα, γίνεται η ακόλουθη διάκριση:

- Στην περίπτωση των ως άνω συναλλαγών σε μη πολύπλοκα χρηματοπιστωτικά μέσα, ανεξάρτητα από την κατηγορία στην οποία έχει ενταχθεί ο πελάτης, και εφόσον συντρέχουν σωρευτικά οι προβλεπόμενες από το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο προϋποθέσεις, η Τράπεζα δεν υποχρεούται να προβαίνει σε αξιολόγηση της γνώσης και εμπειρίας του πελάτη και σε σχηματισμό κρίσης σχετικά με το αν το χρηματοπιστωτικό μέσο είναι κατάλληλο για αυτόν. Στην περίπτωση αυτή, η Τράπεζα ενημερώνει τον πελάτη ότι κατά την παροχή των εν λόγω υπηρεσιών, αυτός δεν καλύπτεται από την αντίστοιχη προστασία των σχετικών κανόνων επαγγελματικής δεοντολογίας.

Κατά παρέκκλιση των ανωτέρω, πραγματοποιείται έλεγχος συμβατότητας κατά την παροχή της παρεπόμενης επενδυτικής υπηρεσίας χορήγησης πιστώσεων ή δανείων σε επενδυτή, όταν αυτά δεν περιλαμβάνονται σε υφιστάμενα πιστωτικά όρια δανείων, τρεχούμενων λογαριασμών και πιστωτικών διευκολύνσεων πελατών, προς διενέργεια συναλλαγής σε ένα ή περισσότερα χρηματοπιστωτικά μέσα, στην οποία μεσολαβεί η Τράπεζα που παρέχει την πίστωση ή το δάνειο.

- Στην περίπτωση των πολύπλοκων χρηματοπιστωτικών μέσων, η Τράπεζα προβαίνει στον έλεγχο συμβατότητας, για να αξιολογήσει εάν η εν λόγω συναλλαγή είναι κατάλληλη για το συγκεκριμένο πελάτη βάσει της γνώσης και της εμπειρίας του. Εάν η Τράπεζα κρίνει ότι η εν λόγω συναλλαγή δεν είναι κατάλληλη γι' αυτόν ή δε λάβει από αυτόν την απαιτούμενη για τον έλεγχο συμβατότητας πληροφόρηση, ο πελάτης μπορεί να προχωρήσει στη διενέργεια της εν λόγω συναλλαγής κατόπιν δικής του και μόνο πρωτοβουλίας, αναλαμβάνοντας πλήρως τον κίνδυνο ή τους κινδύνους που ενέχει η εν λόγω συναλλαγή εφόσον έχει προηγηθεί σχετική προειδοποίηση από την Τράπεζα.

## 7.7. Υπηρεσία Margin (παρεπόμενη υπηρεσία παροχής πίστωσης για την αγορά αξιών)

Η Τράπεζα δύναται να παρέχει σε πελάτες της πίστωση για την αγορά ενός ή περισσότερων χρηματοπιστωτικών μέσων, σύμφωνα με τις εκάστοτε ισχύουσες νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις. Μεταξύ της Τράπεζας και του πελάτη καταρτίζεται σύμβαση για την παροχή της εν λόγω υπηρεσίας και εν συνεχεία η Τράπεζα ανοίγει κατ' εντολή και στο όνομα του πελάτη λογαριασμό περιθωρίου (margin account) για την παρακολούθηση της πίστωσης.

Για την εξασφάλιση της εκπλήρωσης των υποχρεώσεων του πελάτη από την παροχή της προαναφερόμενης πίστωσης, συστήνεται νόμιμο ενέχυρο επί των αξιών που περιλαμβάνονται στο χαρτοφυλάκιο ασφαλείας του πελάτη, το οποίο περιλαμβάνει τις κινητές αξίες που αγοράζονται με πίστωση και άλλες κινητές αξίες που είναι αποδεκτές από την Τράπεζα ως στοιχεία του χαρτοφυλακίου ασφαλείας και που πληρούν συγκεκριμένα κριτήρια. Η Τράπεζα διασφαλίζει επαρκή βαθμό διαφοροποίησης του χαρτοφυλακίου ασφαλείας με γνώμονα τη διασπορά κινδύνου μεταξύ των στοιχείων του χαρτοφυλακίου ασφαλείας, λαμβάνοντας υπόψη κάθε πρόσφορο κριτήριο σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο.

Σημαντικό στοιχείο στον τρόπο λειτουργίας της υπηρεσίας αποτελεί το περιθώριο, το οποίο αποτελεί τη διαφορά μεταξύ της τρέχουσας αξίας των κινητών αξιών που περιέχονται στο χαρτοφυλάκιο ασφαλείας και του χρεωστικού υπολοίπου, ήτοι του χρηματικού ποσού που ο πελάτης/επενδυτής οφείλει προς την Τράπεζα από τη χρήση της παρεχόμενης πίστωσης. Ειδικότερα:

- αρχικό περιθώριο θεωρείται το ελάχιστο περιθώριο ως ποσοστό επί του χαρτοφυλακίου ασφαλείας, το οποίο θα πρέπει να υφίσταται προκειμένου να πραγματοποιηθεί συγκεκριμένη αγορά κινητών αξιών με πίστωση, συμπεριλαμβανομένης της αξίας της εν λόγω αγοράς.
- διατηρητέο περιθώριο καλείται το ελάχιστο περιθώριο ως ποσοστό επί του χαρτοφυλακίου ασφαλείας, το οποίο πρέπει να υφίσταται οποτεδήποτε κατά τη διάρκεια ισχύος της σύμβασης πίστωσης.
- έλλειμμα περιθωρίου αποτελεί το ποσό κατά το οποίο το περιθώριο υπολείπεται του ποσού που αντιστοιχεί, κατά περίπτωση, στο Αρχικό ή Διατηρητέο περιθώριο.

Τα ποσοστά των εκάστοτε περιθωρίων, αρχικού και διατηρητέου, καθορίζονται από την Τράπεζα εντός των πλαισίων που θέτουν οι αρμόδιες εποπτικές αρχές και αποτυπώνονται στη σύμβαση πίστωσης.

Η κάλυψη αρχικού περιθωρίου πραγματοποιείται πριν την εκτέλεση της εντολής αγοράς με καταβολή μετρητών ή με ένταξη στο χαρτοφυλάκιο ασφαλείας κινητών αξιών, που δεν περιέχονται μέχρι τότε σε αυτό.

Σε περίπτωση που το περιθώριο καταστεί κατώτερο από το διατηρητέο περιθώριο, η Τράπεζα καλεί μέχρι την έναρξη της επόμενης συνεδρίασης του Χρηματιστηρίου Αθηνών τον επενδυτή να προβεί σε κάλυψη της διαφοράς το αργότερο μέχρι την επόμενη εργάσιμη ημέρα από την ενημέρωσή του.

Μέχρι την εκπλήρωση της υποχρέωσης κάλυψης του διατηρητέου περιθωρίου, η Τράπεζα δεν προβαίνει για λογαριασμό του πελάτη σε καμία άλλη αγορά κινητών αξιών με πίστωση.

Εάν ο επενδυτής δεν καλύψει εμπρόθεσμα το έλλειμμα του διατηρητέου περιθωρίου, η Τράπεζα, προκειμένου να αποκατασταθεί το διατηρητέο περιθώριο, προβαίνει το αργότερο μέχρι την επομένη εργάσιμη ημέρα από τη λήξη της προθεσμίας κάλυψης, σε απευθείας εκποίηση κινητών αξιών που είναι δεσμευμένες στο χαρτοφυλάκιο ασφαλείας.

Σημειώνεται ότι η Τράπεζα δικαιούται να εκποιεί στοιχεία που περιλαμβάνονται στο χαρτοφυλάκιο ασφαλείας για την ικανοποίηση των οποιουδήποτε είδους απαιτήσεων της από την σύμβαση, συμπεριλαμβανομένης ενδεικτικά και όχι περιοριστικά της είσπραξης των τόκων της πίστωσης, καθώς και για την αποκατάσταση του αρχικού ή του διατηρητέου περιθωρίου.

Η αποτίμηση της αξίας του χαρτοφυλακίου ασφαλείας διενεργείται στη λήξη κάθε εργάσιμης ημέρας με βάση την πιο πρόσφατη τιμή κλεισίματος της οργανωμένης αγοράς ή του Πολυμερούς Μηχανισμού Διαπραγμάτευσης που τα στοιχεία του χαρτοφυλακίου ασφαλείας αποτελούν αντικείμενο διαπραγμάτευσης. Τα μερίδια ΟΣΕΚΑ αποτιμώνται στην καθαρή τιμή της προηγούμενης εργάσιμης ημέρας. Η σχετική σύμβαση πίστωσης μπορεί να προβλέπει ειδικότερες ρυθμίσεις σχετικά με την αποτίμηση κινητών αξιών ως στοιχείων του χαρτοφυλακίου ασφαλείας.

Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να παρέχει την πίστωση υπό όρους αυστηρότερους από τους όρους που καθορίζονται στο ισχύον θεσμικό πλαίσιο, κατόπιν σχετικής πρόβλεψης στη σύμβαση.

## 7.8 Άλλες επενδυτικές υπηρεσίες

Κατά την παροχή των επενδυτικών υπηρεσιών:

- Διαπραγμάτευσης για ίδιο λογαριασμό
- Αναδοχής και τοποθέτησης χρηματοπιστωτικών μέσων

η Τράπεζα υποχρεούται να εξετάζει την εμπειρία και τη γνώση μόνο των πελατών που κατατάσσονται στην κατηγορία «Ιδιώτης Πελάτης». Οι Επαγγελματίες Πελάτες και οι Επιλέξιμοι Αντισυμβαλλόμενοι θεωρείται ότι διαθέτουν την απαιτούμενη εμπειρία και γνώση και κατά συνέπεια δεν απαιτείται ο έλεγχος συμβατότητας.

## Πολιτική Βέλτιστης Εκτέλεσης Εντολών

Η Τράπεζα λαμβάνει κάθε επαρκές μέτρο, ώστε να επιτυγχάνει το βέλτιστο αποτέλεσμα είτε κατά τη λήψη και διαβίβαση εντολών σε τρίτους είτε κατά την εκτέλεση των εντολών επί χρηματοπιστωτικών μέσων για λογαριασμό των πελατών της, ήτοι τη διασφάλιση της έγκαιρης, δίκαιης και ταχείας εκτελέσεως των εντολών τους σε σχέση με τις εντολές άλλων πελατών ή τις θέσεις διαπραγμάτευσης της ίδιας της Τράπεζας.

Για τον λόγο αυτό, η Τράπεζα ανέπτυξε Πολιτική Βέλτιστης Εκτέλεσης Εντολών, η οποία θέτει τις βασικές αρχές που διέπουν τόσο τη λήψη και διαβίβαση των εντολών όσο και την εκτέλεση των εντολών για λογαριασμό πελατών.

Η πολιτική εφαρμόζεται σε όλες τις συναλλαγές με Ιδιώτες και Επαγγελματίες πελάτες και δεν ισχύει για τις συναλλαγές με τους Επιλέξιμους Αντισυμβαλλόμενους πελάτες.

Η Τράπεζα παρακολουθεί συστηματικά την εφαρμογή της εν λόγω Πολιτικής και αξιολογεί την αποτελεσματικότητά της. Με την Πολιτική Βέλτιστης Εκτέλεσης Εντολών διασφαλίζεται ότι λαμβάνονται όλα τα επαρκή και προβλεπόμενα από τη σχετική νομοθεσία μέτρα για την επίτευξη της βέλτιστης εκτέλεσης εντολών. Η Τράπεζα διαθέτει διαδικασίες και μηχανισμούς, ώστε να είναι σε θέση να αποδείξει, εφόσον ζητηθεί είτε από τον Πελάτη είτε από την Εποπτική Αρχή, την επίτευξη του βέλτιστου δυνατού αποτελέσματος για τον πελάτη.

Η πολιτική εφαρμόζεται σε όλες τις χώρες του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου στις οποίες η Τράπεζα παρέχει επενδυτικές υπηρεσίες.

## 8.1 Ποιότητα Εκτέλεσης

Η βέλτιστη εκτέλεση εντολών είναι ο τρόπος με τον οποίο η Τράπεζα διασφαλίζει το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα είτε όταν εκτελεί εντολές για λογαριασμό πελατών, είτε όταν λαμβάνει και διαβιβάζει τις εντολές προς εκτέλεση σε τρίτους (ΑΕΠΕΥ, πιστωτικά ιδρύματα κλπ.)

Η Τράπεζα για την επίτευξη του καλύτερου δυνατού αποτελέσματος για τον πελάτη λαμβάνει υπόψη της τους παρακάτω παράγοντες:

- το είδος και την τιμή του χρηματοπιστωτικού μέσου,



- τα κόστη που συνδέονται με την εκτέλεση της εντολής (π.χ. προμήθειες, κόστος διακανονισμού και εκκαθάρισης, τέλη που εισπράττει ο τόπος εκτέλεσης, όλες τις λοιπές αμοιβές που καταβάλλονται σε τρίτους που συμμετέχουν στην εκτέλεση της εντολής) και τα οποία βαρύνουν τον πελάτη,
- την ταχύτητα εκτέλεσης που μπορεί να πετύχει,
- την πιθανότητα ολοκλήρωσης της εκτέλεσης και διακανονισμού της εντολής, και
- τον όγκο και το είδος της εντολής καθώς και οποιονδήποτε άλλο παράγοντα αφορά στην εκτέλεση της εντολής.

## **8.2 Προσδιορισμός της βαρύτητας των παραγόντων Βέλτιστης Εκτέλεσης**

Για τον προσδιορισμό της βαρύτητας των παραπάνω παραγόντων η Τράπεζα λαμβάνει υπόψη της τα παρακάτω κριτήρια:

- Χαρακτηριστικά του πελάτη, συμπεριλαμβανομένης της κατηγοριοποίησής του ως Ιδιώτη ή Επαγγελματία πελάτη.
- Χαρακτηριστικά της εντολής του πελάτη.
- Χαρακτηριστικά του χρηματοπιστωτικού μέσου που αποτελεί το αντικείμενο της εντολής.
- Χαρακτηριστικά των τόπων εκτέλεσης.

Για τους πελάτες οι οποίοι κατατάσσονται στην κατηγορία του Ιδιώτη Πελάτη η Τράπεζα προσδιορίζει το βέλτιστο αποτέλεσμα βάσει του συνολικού τιμήματος της εκτέλεσης των εντολών, το οποίο αναφέρεται στην τιμή του χρηματοπιστωτικού μέσου, καθώς και στις σχετικές με την εκτέλεση χρεώσεις, συμπεριλαμβανομένων όλων των εξόδων που συνδέονται άμεσα με την εκτέλεση της εντολής, των τελών του τόπου εκτέλεσης, εκκαθάρισης και διακανονισμού, της προμήθειας βάσει της τιμολογιακής πολιτικής της Τράπεζας, καθώς και λοιπών αμοιβών που καταβάλλονται σε τρίτους. Όταν ένα χρηματοπιστωτικό μέσο διαπραγματεύεται σε περισσότερες από μία αγορές, οι οποίες διασφαλίζουν το ίδιο αποτέλεσμα με βάση το συνολικό τίμημα, η Τράπεζα προκειμένου να επιτύχει το βέλτιστο αποτέλεσμα για τον πελάτη, συνεκτιμά πέραν του τιμήματος και τους λοιπούς παράγοντες ποιότητας εκτέλεσης εντολών.

Για τους πελάτες οι οποίοι κατατάσσονται στην κατηγορία του Επαγγελματία Πελάτη, η Τράπεζα δύναται να αποδώσει μεγαλύτερη βαρύτητα, πέραν της τιμής και των σχετικών χρεώσεων, στην ταχύτητα και στην πληρότητα εκτέλεσης, προσδιορίζοντας κατά περίπτωση τη σημασία των παραγόντων αυτών.

## **8.3 Εκτέλεση εντολών**

Η Τράπεζα εκτελεί τις εντολές με έναν από τους παρακάτω τρόπους:

- Απευθείας μέσω των Ρυθμιζόμενων Αγορών ή των Πολυμερών Μηχανισμών Διαπραγμάτευσης ή των Μηχανισμών Οργανωμένης Διαπραγμάτευσης, των οποίων είναι μέλος.

- Απευθείας μέσω μηχανισμών της, λειτουργώντας ως τόπος εκτέλεσης, για ίδιο χαρτοφυλάκιο.
- Μέσω τρίτων (κατόπιν σχετικής συμφωνίας) για αγορές στις οποίες η Τράπεζα δεν έχει άμεση πρόσβαση.
- Εκτός Ρυθμιζόμενων Αγορών ή Πολυμερών Μηχανισμών Διαπραγμάτευσης ή Μηχανισμών Οργανωμένης Διαπραγμάτευσης, λειτουργώντας ως αντισυμβαλλόμενος.

Στις περιπτώσεις στις οποίες η Τράπεζα διαβιβάζει τις εντολές προς εκτέλεση σε τρίτους, συμπεριλαμβανομένων και ενδιάμεσων οι οποίοι ανήκουν στον Όμιλο της Τράπεζας, λαμβάνονται όλα τα απαραίτητα μέτρα για τη διασφάλιση της βέλτιστης εκτέλεσης των εντολών σε συνεχή βάση.

#### **8.4 Παρακολούθηση της εφαρμογής της Πολιτικής Βέλτιστης Εκτέλεσης εντολών και επικαιροποίησή της**

Τράπεζα μεριμνά για τη συνεχή τήρηση της Πολιτικής Βέλτιστης Εκτέλεσης και διασφαλίζει ότι οι εντολές των πελατών της εκτελούνται σύμφωνα με αυτή. Επίσης έχει θεσπίσει ρυθμίσεις βέλτιστης εκτέλεσης, οι οποίες εφαρμόζονται σε συνεχή βάση, ενώ παρακολουθεί τη συμμόρφωση των τρίτων στους οποίους κατά περίπτωση διαβιβάζει τις εντολές των πελατών της με όσα αναφέρονται στις μεταξύ τους γραπτές συμφωνίες, και σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία. Η Τράπεζα προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες προκειμένου να διορθώνει τυχόν αδυναμίες που αναδεικνύονται κατά την αξιολόγηση των παραγόντων ποιότητας εκτέλεσης και, όπου κρίνεται απαραίτητο, εξετάζει το ενδεχόμενο αλλαγής των τόπων ή οντοτήτων εκτέλεσης, προκειμένου να τηρεί την απαίτηση βέλτιστης εκτέλεσης.

#### **8.5 Ειδικές οδηγίες**

Σε περίπτωση που ο πελάτης απαιτήσει από την Τράπεζα να εκτελέσει μία εντολή παρέχοντας συγκεκριμένες οδηγίες, συμπεριλαμβανομένων και των οδηγιών αναφορικά με τον τόπο εκτέλεσης, η Τράπεζα θεωρεί ότι με την εφαρμογή των οδηγιών του πελάτη έλαβε όλα τα απαραίτητα μέσα για την εκτέλεση της εν λόγω εντολής με τους πλέον ευνοϊκούς για τον πελάτη όρους και συνεπώς τεκμαίρεται ότι έχει συμμορφωθεί με τις υποχρεώσεις της για τη βέλτιστη εκτέλεση εντολών.

Η Τράπεζα προειδοποιεί τον πελάτη ότι τυχόν ειδικές οδηγίες ενδέχεται να την εμποδίσουν να λάβει τα μέτρα που έχει σχεδιάσει και συμπεριλάβει στην Πολιτική Βέλτιστης Εκτέλεσης προκειμένου να επιτύχει το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα κατά την εκτέλεση αυτών των εντολών, ως προς τα στοιχεία που καλύπτονται από τις εν λόγω οδηγίες.

Η Τράπεζα είναι σε θέση να αποδείξει στους πελάτες της, αν αυτοί το ζητήσουν, ότι έχει εκτελέσει τις εντολές τους σύμφωνα με την παρούσα Πολιτική και να αποδείξει στην αρμόδια αρχή, αν αυτή το ζητήσει, τη συμμόρφωσή της με τις υποχρεώσεις βέλτιστης εκτέλεσης.

#### **8.6 Εκτέλεση εντολής εκτός Ρυθμιζόμενης Αγοράς ή Πολυμερούς Μηχανισμού Διαπραγμάτευσης ή Μηχανισμού Οργανωμένης Διαπραγμάτευσης**

Σε ορισμένες περιπτώσεις η Τράπεζα δύναται να εκτελέσει την εντολή ενός πελάτη εκτός Ρυθμιζόμενης Αγοράς ή Πολυμερούς Μηχανισμού Διαπραγμάτευσης ή Μηχανισμού Οργανωμένης Διαπραγμάτευσης μόνο

εφόσον ο πελάτης έχει ρητά συναινέσει σε αυτό. Ο πελάτης ενημερώνεται για τυχόν συνέπειες που ενδέχεται να προκύψουν από την εκτέλεση εντολής εκτός τόπου διαπραγμάτευσης και για το ότι η Τράπεζα είναι σε θέση να παράσχει συμπληρωματικές πληροφορίες σχετικά με τις συνέπειες του συγκεκριμένου μέσου εκτέλεσης, κατόπιν αιτήματός του.

## 8.7 Κόστη – Προμήθειες – Χρεώσεις

Τα κόστη, οι προμήθειες, οι σχετικοί φόροι και οι λοιπές χρεώσεις σε σχέση με τα προσφερόμενα χρηματοπιστωτικά προϊόντα και τις προσφερόμενες επενδυτικές υπηρεσίες της Τράπεζας είναι σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα τιμολογιακή πολιτική και τις ισχύουσες νομοθετικές/φορολογικές διατάξεις, είναι δε διαθέσιμα στους πελάτες της μέσω του δικτύου των καταστημάτων της ή μέσω της ιστοσελίδας της Τράπεζας [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr). Περαιτέρω, στην ιστοσελίδα [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr) είναι διαθέσιμα τα ενημερωτικά έγγραφα «Προσυναλλακτική Πληροφόρηση Κόστους/ Επιβαρύνσεων» ανά κατηγορία χρηματοπιστωτικού μέσου/ επενδυτικού προϊόντος στα οποία απεικονίζονται κόστη και επιβαρύνσεις που βασίζονται σε ενδεικτικά παραδείγματα, με συγκεκριμένες παραδοχές, οι οποίες, βεβαίως, ενδέχεται να αποκλίνουν από την πραγματική επένδυση.

Επίσης, αναλυτικό τιμολόγιο για τις παρεχόμενες υπηρεσίες μπορεί να δοθεί στους πελάτες κατόπιν σχετικού αιτήματος.

Η Τράπεζα δε διαρθρώνει ούτε χρεώνει τις προμήθειές της κατά τρόπο που εισάγει αθέμιτες διακρίσεις μεταξύ τόπων εκτέλεσης.

Η Τράπεζα ενημερώνει τους πελάτες της στην περίπτωση λήψης αντιπαροχών από τόπο εκτέλεσης ή χρέωσης πάνω από ένα συμμετέχοντα σε μία συναλλαγή, ότι οι σχετικές πληρωμές αντιμετωπίζονται στο πλαίσιο της Πολιτικής Διαχείρισης Αντιπαροχών.

Σημειώνεται ότι οι υπηρεσίες που παρέχονται σε επαγγελματίες πελάτες και επιλέξιμους αντισυμβαλλόμενους εξαιρούνται από τις απαιτήσεις δημοσιοποίησης κόστους και επιβαρύνσεων, εκτός από τις περιπτώσεις που αφορούν τις υπηρεσίες επενδυτικών συμβουλών και τη διαχείριση χαρτοφυλακίου.

Όταν η Τράπεζα διαθέτει χρηματοπιστωτικά μέσα σε πελάτες ή παρέχει οποιαδήποτε επενδυτική υπηρεσία για χρηματοπιστωτικά μέσα για τα οποία υποχρεούται εκ της ισχύουσας ενωσιακής νομοθεσίας να χορηγεί στους πελάτες της έγγραφα βασικών πληροφοριών, παρέχει πληροφορίες για το κόστος και τις συναφείς επιβαρύνσεις που σχετίζονται με τις επενδυτικές και τις παρεπόμενες υπηρεσίες και τα χρηματοπιστωτικά μέσα.

Ειδικότερα, στις περιπτώσεις που η Τράπεζα διαθέτει μερίδια σε οργανισμούς συλλογικών επενδύσεων ή συσκευασμένα επενδυτικά προϊόντα για ιδιώτες (PRIIPs) ενημερώνει επιπλέον τους πελάτες σχετικά με οποιοδήποτε άλλο τυχόν κόστος και συναφείς επιβαρύνσεις που συνδέονται με το προϊόν, οι οποίες ενδέχεται να μην έχουν συμπεριληφθεί στα έγγραφα βασικών πληροφοριών, αλλά και σχετικά με το τυχόν κόστος και τις επιβαρύνσεις που αφορούν την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών σε σχέση με το εν λόγω χρηματοπιστωτικό μέσο.

Εάν η Τράπεζα δε διαθέτει χρηματοπιστωτικά μέσα σε πελάτες ή δεν υποχρεούται να παρέχει στους πελάτες Βασικό Έγγραφο Πληροφοριών (ΒΕΠ – KIID) ΟΣΕΚΑ βάσει του Κανονισμού 583/2010 της Επιτροπής ή έγγραφα βασικών πληροφοριών (KID) βάσει του Κανονισμού 1286/2014 (PRIIPs) έγγραφα βασικών πληροφοριών, η παρεχόμενη για το κόστος και τις συναφείς επιβαρύνσεις πληροφόρηση περιλαμβάνει πληροφορίες μόνον

αναφορικά με την παρεχόμενη επενδυτική ή παρεπόμενη υπηρεσία.

Στην ως άνω πληροφόρηση σχετικά με όλα τα κόστη και τις επιβαρύνσεις περιλαμβάνονται και οι πληρωμές τρίτων μερών εισπραττόμενες από την Τράπεζα σε σχέση με την επενδυτική υπηρεσία που παρέχεται σε πελάτη, οι οποίες αναφέρονται χωριστά.

Τα συνολικά κόστη και επιβαρύνσεις παρέχονται συγκεντρωτικά και εκφράζονται ως χρηματικό ποσό και ως ποσοστό ενώ αναλυτική καταγραφή του κόστους τίθεται στη διάθεση του πελάτη, κατόπιν σχετικού αιτήματός του.

Σε περίπτωση που το ακριβές ποσό του κόστους δεν είναι διαθέσιμο τη χρονική στιγμή κατά την οποία παρέχονται οι σχετικές πληροφορίες στον πελάτη, ο πελάτης λαμβάνει επαρκείς πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο υπολογισμού του κόστους, πριν την παροχή συγκεκριμένης επενδυτικής υπηρεσίας, ώστε να μπορεί να επιβεβαιώσει τις τελικές χρεώσεις, όταν θα είναι διαθέσιμες.

Οι πληροφορίες σχετικά με το κόστος και τις συναφείς επιβαρύνσεις διατίθενται στον πελάτη σε τακτική βάση, τουλάχιστον ετήσια, κατά τη διάρκεια ισχύος της επένδυσης. Σημειώνεται δε ότι η Τράπεζα δύναται να παρέχει την εν λόγω πληροφόρηση σχετικά με τα κόστη και τις επιβαρύνσεις των επενδυτικών υπηρεσιών και των χρηματοπιστωτικών μέσων σε συνδυασμό με τις υφιστάμενες περιοδικές εκθέσεις που παρέχονται στους πελάτες.

## **8.8 Δημοσίευση τόπων εκτέλεσης**

Η Τράπεζα συνοψίζει και δημοσιεύει σε ετήσια βάση, για κάθε κατηγορία χρηματοπιστωτικών μέσων, τους πέντε πρώτους Τόπους Εκτέλεσης από άποψη όγκου συναλλαγών (“trading volumes”), στους οποίους εκτέλεσε εντολές πελατών κατά το προηγούμενο έτος, καθώς και στοιχεία για την ποιότητα εκτέλεσης που επιτεύχθηκε.

## **Σύστημα αποζημιώσεων**

Οι απαιτήσεις καταθετών-επενδυτών πελατών καλύπτονται από το Ταμείο Εγγύησης Καταθέσεων και Επενδύσεων (ΤΕΚΕ) το οποίο είναι νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου. Σκοποί του ΤΕΚΕ, μεταξύ άλλων, είναι: α) η καταβολή αποζημίωσης δια του Σκέλους Κάλυψης Καταθέσεων στους καταθέτες των πιστωτικών ιδρυμάτων τα οποία ευρίσκονται σε αδυναμία να εκπληρώσουν τις προς αυτούς υποχρεώσεις τους, β) η καταβολή αποζημίωσης δια του Σκέλους Κάλυψης Επενδύσεων, στους επενδυτές - πελάτες των πιστωτικών ιδρυμάτων τα οποία ευρίσκονται σε αδυναμία να εκπληρώσουν τις προς αυτούς υποχρεώσεις τους, για απαιτήσεις που απορρέουν από την παροχή καλυπτόμενων επενδυτικών υπηρεσιών. Το Σκέλος Κάλυψης Καταθέσεων και το Σκέλος Κάλυψης Επενδύσεων είναι σαφώς διακριτά μεταξύ τους και αποτελούν αυτοτελή σύνολα περιουσίας, κάθε ένα εκ των οποίων χρησιμοποιείται αποκλειστικά για την εκπλήρωση των σκοπών τους οποίους εξυπηρετεί σύμφωνα με τις διατάξεις της ισχύουσας νομοθεσίας.

Η αποζημίωση θα καταβάλλεται σύμφωνα με το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο και ιδίως σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 4370/2016 «Συστήματα Εγγύησης Καταθέσεων (ενσωμάτωση Οδηγίας 2014/49/ΕΕ), Ταμείο Εγγύησης Καταθέσεων και Επενδύσεων και άλλες διατάξεις», όπως ισχύει.

Το ανώτατο όριο κάλυψης του συνόλου των καλυπτόμενων καταθέσεων κάθε καταθέτη σε πιστωτικό ίδρυμα που καλύπτεται από το ΤΕΚΕ ορίζεται σε εκατό χιλιάδες (100.000) ευρώ. Το όριο αυτό ισχύει για το σύνολο των καταθέσεων που τηρούνται στο ίδιο πιστωτικό ίδρυμα, ανεξάρτητα από τον αριθμό των καταθέσεων, το νόμισμα και τον τόπο κατάθεσης. Κατ' εξαίρεση προστατεύονται με πρόσθετο όριο τριακοσίων χιλιάδων (300.000) ευρώ καταθέσεις οι οποίες προέρχονται από συγκεκριμένες δραστηριότητες και εφόσον ισχύουν οι προϋποθέσεις του άρθρου 9 του Ν. 4370/2016. Εξαιρούνται από την κάλυψη του ΤΕΚΕ οι περιπτώσεις καταθέσεων που ορίζονται στο άρθρο 8 του Ν. 4370/2016.

Περαιτέρω, το όριο κάλυψης από το ΤΕΚΕ του συνόλου των απαιτήσεων κάθε επενδυτή - πελάτη, οι οποίες προκύπτουν από τις καλυπτόμενες επενδυτικές υπηρεσίες, έναντι συμμετέχοντος στο Σκέλος Κάλυψης Επενδύσεων πιστωτικού ιδρύματος ορίζεται σε τριάντα χιλιάδες (30.000) ευρώ. Το όριο αυτό ισχύει για το σύνολο των απαιτήσεων επενδυτή - πελάτη έναντι ορισμένου συμμετέχοντος στο Σκέλος Κάλυψης Επενδύσεων πιστωτικού ιδρύματος, ανεξαρτήτως καλυπτόμενων επενδυτικών υπηρεσιών, αριθμού λογαριασμών, νομίματος και τόπου παροχής της επενδυτικής υπηρεσίας. Εξαιρούνται από την εγγύηση και επομένως από την καταβολή αποζημίωσης από το ΤΕΚΕ κάποιες απαιτήσεις επενδυτικών υπηρεσιών οι οποίες αναφέρονται στο άρθρο 12 του Ν.4370/2016.

Περισσότερες πληροφορίες παρέχονται μέσω της ιστοσελίδας του ΤΕΚΕ [www.teke.gr](http://www.teke.gr).

## Φύλαξη και θεματοφυλακή Χρηματοπιστωτικών Μέσων

Η Τράπεζα εφαρμόζει πολιτική φύλαξης περιουσιακών στοιχείων πελατών και παροχής υπηρεσιών θεματοφυλακής, στην οποία αναφέρονται όλα τα απαραίτητα μέτρα και οι οργανωτικές ρυθμίσεις σχετικά με την ασφάλεια, διαφάνεια και αποτελεσματικότητα της φύλαξης των περιουσιακών στοιχείων των πελατών. Πιο συγκεκριμένα η πολιτική αυτή αναφέρεται:

- Στη συμμόρφωση της Τράπεζας με τις σχετικές νομοθετικές και κανονιστικές ρυθμίσεις.
- Στην ενημέρωση του πελάτη για τους ενδεχόμενους ανά περίπτωση κινδύνους.
- Στη διαδικασία επιλογής Θεματοφύλακα.
- Στην ύπαρξη κατάλληλων μηχανισμών για την τήρηση των απαραίτητων στοιχείων και λογαριασμών.
- Στην ύπαρξη των απαραίτητων μηχανισμών και διαδικασιών για την πραγματοποίηση των απαιτούμενων ελέγχων, ώστε να είναι σε θέση, ανά πάσα στιγμή, να διαχωρίζει τα περιουσιακά στοιχεία που κατέχονται για λογαριασμό των πελατών από την Τράπεζα ή από τρίτο φορέα/Θεματοφύλακα.
- Στη λήψη των κατάλληλων μέτρων για να προστατεύει τα δικαιώματα κυριότητας του πελάτη, ιδίως σε περίπτωση αφερεγγυότητας και να αποτρέπει τη χρησιμοποίηση των χρηματοπιστωτικών μέσων αυτού για ίδιο λογαριασμό, εκτός εάν ο πελάτης έχει δώσει τη ρητή προς τούτο συγκατάθεσή του.
- Στην ύπαρξη των απαραίτητων μηχανισμών και διαδικασιών για την ελαχιστοποίηση του κινδύνου απώλειας ή μείωσης των περιουσιακών στοιχείων πελατών ή των δικαιωμάτων τους.

- Στη διασφάλιση μη ύπαρξης συμφερόντων ασφαλείας ή εμπράγματων βαρών ή δικαιωμάτων συμψηφισμού επί χρηματοπιστωτικών μέσων του πελάτη, που να επιτρέπουν σε τρίτους να διαθέτουν τα χρηματοπιστωτικά μέσα ή κεφάλαια του πελάτη για την είσπραξη οφειλών που δεν έχουν σχέση με τον πελάτη ή την παροχή υπηρεσιών προς τον πελάτη (εκτός εάν αυτό απαιτείται από την ισχύουσα νομοθεσία σε δικαιοδοσία τρίτης χώρας, στην οποία κατέχονται τα κεφάλαια ή χρηματοπιστωτικά μέσα του πελάτη).
- Στην τήρηση της υποχρέωσης της Τράπεζας περί μη σύναψης συμφωνιών παροχής χρηματοοικονομικής ασφάλειας με μεταβίβαση τίτλου με ιδιώτες πελάτες με σκοπό την κάλυψη παρουσών ή μελλοντικών, υφιστάμενων, εξαρτώμενων από αβέβαια περιστατικά ή αναμενόμενων υποχρεώσεων πελατών.
- Στην ύπαρξη κατάλληλων μηχανισμών για τη συμφωνία μεταξύ των λογαριασμών και αρχείων που τηρεί η Τράπεζα.
- Στην επικαιροποίηση και τη διαρκή βελτίωση των επιμέρους χαρακτηριστικών των υπηρεσιών του κατά περίπτωση Θεματοφύλακα, καθώς και των λοιπών λειτουργικών διαδικασιών φύλαξης περιουσιακών στοιχείων του πελάτη.
- Στην τήρηση της υποχρέωσης της Τράπεζας να μη συνάπτει συμφωνίες για συναλλαγές χρηματοδότησης τίτλων σχετιζόμενες με πιστωτικά μέσα που κατέχονται για λογαριασμό πελάτη σε συλλογικό λογαριασμό που τηρείται από τρίτον και να μη χρησιμοποιεί τα χρηματοπιστωτικά μέσα με άλλο τρόπο για ίδιο λογαριασμό άλλου πελάτη, χωρίς τη ρητή συγκατάθεση του πελάτη.

## Πολιτική σύγκρουσης συμφερόντων

Στο πλαίσιο της ορθής, ασφαλούς, διαφανούς και αποτελεσματικής παροχής επενδυτικών ή παρεπόμενων υπηρεσιών για λογαριασμό των πελατών της και προκειμένου να προστατεύσει τα περιουσιακά στοιχεία και τα εξ αυτών απορρέοντα δικαιώματά τους, η Τράπεζα έχει θεσπίσει και εφαρμόζει πολιτική για αποτροπή σύγκρουσης συμφερόντων. Η εν λόγω πολιτική αφορά στον εντοπισμό, στην αποφυγή και στη διαχείριση τυχόν καταστάσεων σύγκρουσης συμφερόντων μεταξύ της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος, των εταιρειών του Ομίλου της, των διευθυντών, των υπαλλήλων, των συνεργατών και γενικότερα όλων των εμπλεκόμενων μερών, οι οποίοι ορίζονται ως «καλυπτόμενα πρόσωπα» στη σχετική νομοθεσία, μεταξύ των υφιστάμενων και δυνητικών πελατών, καθώς και μεταξύ πελατών και καλυπτόμενων προσώπων, περιλαμβανομένων των καταστάσεων που οφείλονται στη λήψη αντιπαροχών από τρίτους ή στα συστήματα αποδοχών της Τράπεζας ή παροχής κινήτρων.

Στο πλαίσιο αυτό η Τράπεζα θεσπίζει κατάλληλες διαδικασίες και μέτρα για τη διαχείριση των συγκρούσεων αυτών και συγκεκριμένα για:

- Την αποφυγή μη αποδεκτής επιρροής από καλυπτόμενο πρόσωπο προς τον πελάτη κατά την παροχή των επενδυτικών και των παρεπόμενων υπηρεσιών.
- Την αποφυγή ή τον έλεγχο της ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ των καλυπτόμενων προσώπων που συμμετέχουν σε δραστηριότητες οι οποίες συνεπάγονται κίνδυνο σύγκρουσης συμφερόντων και η ανταλλαγή αυτών των πληροφοριών ενδέχεται να ζημιώσει τα συμφέροντα ενός ή περισσότερων πελατών.
- Τη χωριστή εποπτεία των καλυπτόμενων προσώπων, των οποίων τα κύρια καθήκοντα περιλαμβάνουν την άσκηση δραστηριοτήτων για λογαριασμό πελατών ή την παροχή υπηρεσιών σε αυτούς, εφόσον τα

συμφέροντα των εν λόγω πελατών ενδέχεται να συγκρούονται ή εφόσον οι εν λόγω πελάτες εκπροσωπούν διαφορετικά συμφέροντα, περιλαμβανομένων εκείνων της Τράπεζας, τα οποία ενδέχεται να συγκρούονται.

- Την εξάλειψη κάθε άμεσης σύνδεσης μεταξύ της αμοιβής καλυπτόμενων προσώπων που ασκούν κατά κύριο λόγο μια δραστηριότητα, αφενός και, αφετέρου, της αμοιβής διαφορετικών καλυπτόμενων προσώπων που ασκούν κατά κύριο λόγο άλλη δραστηριότητα ή των εσόδων που δημιουργούν αυτά τα διαφορετικά πρόσωπα, όταν ενδέχεται να προκληθεί σύγκρουση συμφερόντων σε σχέση με τις δραστηριότητες αυτές.

- Την αποφυγή ή τον έλεγχο της ταυτόχρονης ή διαδοχικής συμμετοχής ενός καλυπτόμενου προσώπου σε χωριστές επενδυτικές ή παρεπόμενες υπηρεσίες ή δραστηριότητες όταν η συμμετοχή αυτή ενδέχεται να αποβεί επιζήμια για την ορθή διαχείριση των συγκρούσεων συμφερόντων.

- Την αποφυγή περιπτώσεων μη συμμόρφωσης των καλυπτόμενων προσώπων με την Πολιτική για την Αποτροπή της Κατάχρησης της Αγοράς και για τη Διενέργεια Προσωπικών Συναλλαγών της Τράπεζας και του Ομίλου αναφορικά με την κατάχρηση προνομιακών πληροφοριών και τη χειραγώγηση της αγοράς.

Ειδικότερα για την αποτροπή και τη διαχείριση δυνητικών συγκρούσεων συμφερόντων κατά την παροχή υπηρεσιών αναδοχής και τοποθέτησης:

- Η Τράπεζα και οι Εταιρείες του Ομίλου θεσπίζουν, εφαρμόζουν και διατηρούν μια Πολιτική Κατανομής Χρηματοπιστωτικών Μέσων που ορίζει τη διαδικασία διατύπωσης συστάσεων κατανομής και παρέχεται στον πελάτη - εκδότη πριν η Τράπεζα ή Εταιρεία του Ομίλου συμφωνήσει να αναλάβει υπηρεσίες τοποθέτησης,

- ο πελάτης - εκδότης συμμετέχει στις συζητήσεις αναφορικά με τη διαδικασία διάθεσης, προκειμένου η Τράπεζα ή η Εταιρεία του Ομίλου να μπορεί να κατανοήσει και να λάβει υπόψη τα συμφέροντα και τους στόχους του,

- ο πελάτης - εκδότης συμφωνεί με την προτεινόμενη κατανομή της προσφοράς ανά τύπο πελάτη και σύμφωνα με τα οριζόμενα στην Πολιτική Κατανομής Χρηματοπιστωτικών Μέσων,

- υφίστανται επαρκείς διαδικασίες οι οποίες διασφαλίζουν την ανεξαρτησία, ξεχωριστή εποπτεία και διαχωρισμό λειτουργιών και καθηκόντων των Διευθύνσεων της Τράπεζας ή του Ομίλου που εμπλέκονται στην κατανομή της εκάστοτε προσφοράς και των Διευθύνσεων που είναι υπεύθυνες για τη διαχείριση του ιδίου χαρτοφυλακίου της Τράπεζας ή του Ομίλου (Proprietary Trading) καθώς και τη λήψη, διαβίβαση και εκτέλεση των εντολών πελατείας,

- υφίστανται επαρκείς διαδικασίες οι οποίες διασφαλίζουν την ύπαρξη φραγμών στη ροή της πληροφόρησης (information barriers) μεταξύ των Διευθύνσεων της Τράπεζας ή του Ομίλου που εμπλέκονται στην κατανομή της εκάστοτε προσφοράς και των Διευθύνσεων που είναι υπεύθυνες για τη διαχείριση του ιδίου χαρτοφυλακίου της Τράπεζας ή του Ομίλου (Proprietary Trading) καθώς και τη λήψη, διαβίβαση και εκτέλεση των εντολών πελατείας, και

- δε γίνονται αποδεκτές πληρωμές ή οφέλη από τρίτους, εκτός εάν οι εν λόγω πληρωμές ή οφέλη συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις για αντιπαροχές που προβλέπονται στο ισχύον θεσμικό πλαίσιο. Ειδικότερα, οι ακόλουθες πρακτικές θεωρείται ότι δε συμμορφώνονται με τις εν λόγω απαιτήσεις και, ως εκ τούτου, θεωρούνται μη αποδεκτές:

ο μια κατανομή ποσοστού μετοχών σε μια έκδοση ως κίνητρο για την καταβολή δυσανάλογα υψηλών αμοιβών για τις μη συνδεδεμένες υπηρεσίες που παρέχονται από την Τράπεζα ή τον Όμιλο (laddering), όπως δυσανάλογα υψηλές αμοιβές ή προμήθειες που καταβάλλονται από έναν πελάτη-επενδυτή ή δυσανάλογα μεγάλων όγκων συναλλαγών σε κανονικά επίπεδα προμήθειας που παρέχονται από τον πελάτη-επενδυτή ως αποζημίωση για τη λήψη ενός ποσοστού της έκδοσης,

ο μια κατανομή ποσοστού μετοχών σε μια έκδοση που γίνεται σε ένα ανώτερο στέλεχος ή ένα εταιρικό

στέλεχος ενός υφιστάμενου ή δυνητικού πελάτη - εκδότη, σε αντάλλαγμα για τη μελλοντική ή παρελθούσα ανάθεση δραστηριοτήτων εταιρικής χρηματοδότησης (spinning), και

ο μια κατανομή ποσοστού μετοχών σε μια έκδοση που εξαρτάται ρητά ή σιωπηρά από τη λήψη μελλοντικών εντολών ή την αγορά οποιασδήποτε άλλης υπηρεσίας από την Τράπεζα ή τον Όμιλο από έναν πελάτη επενδύσεων, ή οποιαδήποτε οντότητα της οποίας ο επενδυτής είναι εταιρικό στέλεχος.

Για την πρόληψη ενδεχόμενων συγκρούσεων συμφερόντων κατά την παραγωγή και διάδοση έρευνας στον τομέα των επενδύσεων η Τράπεζα λαμβάνει τα ακόλουθα μέτρα:

- Οι χρηματοοικονομικοί αναλυτές και τα άλλα καλυπτόμενα πρόσωπα δεν πραγματοποιούν προσωπικές συναλλαγές ή προσωπική διαπραγμάτευση, πέραν εκείνων που διενεργούν ως ειδικοί διαπραγματευτές οι οποίοι ενεργούν καλόπιστα κατά την κανονική άσκηση της ειδικής διαπραγμάτευσης ή κατά την εκτέλεση αυτόκλητης εντολής πελάτη, για λογαριασμό οποιουδήποτε άλλου προσώπου περιλαμβανομένης της Τράπεζας ή των Εταιρειών του Ομίλου, σε χρηματοπιστωτικά μέσα που αφορά η έρευνα στον τομέα των επενδύσεων ή σε συναφή χρηματοπιστωτικά μέσα, αν γνωρίζουν το πιθανό χρονοδιάγραμμα ή περιεχόμενο αυτής της έρευνας στον τομέα των επενδύσεων όταν αυτό δεν είναι διαθέσιμο στο κοινό ή σε πελάτες και δε μπορεί να συναχθεί εύκολα από τις πληροφορίες που είναι έτσι διαθέσιμες, προτού δοθεί στους παραλήπτες της έρευνας στον τομέα των επενδύσεων εύλογη δυνατότητα να ενεργήσουν βάσει αυτής.
- Στις περιπτώσεις που δεν καλύπτονται από το ως άνω στοιχείο, οι χρηματοοικονομικοί αναλυτές και οποιαδήποτε άλλα καλυπτόμενα πρόσωπα που συμμετέχουν στην παραγωγή έρευνας στον τομέα των επενδύσεων δε πραγματοποιούν προσωπικές συναλλαγές στα χρηματοπιστωτικά μέσα που αφορά η έρευνα στον τομέα των επενδύσεων, ή σε συναφή χρηματοπιστωτικά μέσα, αντίθετα προς τις ισχύουσες συστάσεις, παρά μόνον σε εξαιρετικές περιπτώσεις και με τη συγκατάθεση της Τράπεζας.
- Υφίσταται ένας φυσικός διαχωρισμός μεταξύ των οικονομικών αναλυτών που συμμετέχουν στην παραγωγή έρευνας στον τομέα των επενδύσεων και άλλων σχετικών προσώπων, των οποίων οι ευθύνες ή τα επιχειρηματικά συμφέροντα μπορεί να συγκρούονται με τα συμφέροντα των προσώπων στα οποία διαδίδεται η έρευνα στον τομέα των επενδύσεων.
- Η ίδια η Τράπεζα, οι χρηματοοικονομικοί αναλυτές και τα άλλα καλυπτόμενα πρόσωπα που συμμετέχουν στην παραγωγή της έρευνας στον τομέα των επενδύσεων δε δέχονται αντιπαροχές από πρόσωπα που έχουν ουσιώδη συμφέροντα στο αντικείμενο της έρευνας στον τομέα των επενδύσεων.
- Η ίδια η Τράπεζα, οι χρηματοοικονομικοί αναλυτές και άλλα καλυπτόμενα πρόσωπα που συμμετέχουν στην παραγωγή της έρευνας στον τομέα των επενδύσεων δεν υπόσχονται σε εκδότες ευνοϊκή κάλυψη από την έρευνα, και
- Πριν από τη διάδοση της έρευνας στον τομέα των επενδύσεων, δεν πρέπει να επιτρέπεται στους εκδότες, στα καλυπτόμενα πρόσωπα πλην των χρηματοοικονομικών αναλυτών και σε οποιαδήποτε άλλα πρόσωπα να εξετάσουν το σχέδιο της έρευνας στον τομέα των επενδύσεων για να επαληθεύσουν την ακρίβεια πραγματολογικών στοιχείων που αναφέρονται σε αυτήν ή για οποιονδήποτε σκοπό εκτός από την εξακρίβωση της συμμόρφωσης με τις νομικές υποχρεώσεις της Τράπεζας ή των Εταιρειών του Ομίλου, όταν το σχέδιο αυτό περιλαμβάνει σύσταση ή τιμή-στόχο.

Η Τράπεζα και οι υπάλληλοι της παρέχουν επενδυτικές ή παρεπόμενες υπηρεσίες με ακέραιο, δίκαιο και επαγγελματικό τρόπο και προστατεύουν τα περιουσιακά στοιχεία των πελατών και τα εξ αυτών απορρέοντα δικαιώματά τους και προσπαθούν να αποφεύγουν συγκρούσεις συμφερόντων.

Στις περιπτώσεις που διαπιστώνεται ότι με τα μέτρα που ήδη εφαρμόζονται δε διασφαλίζεται αποτελεσματικά η αποφυγή καταστάσεων σύγκρουσης συμφερόντων, η Τράπεζα εξετάζει επιπρόσθετα μέτρα διαχείρισης των συγκρούσεων που θα μπορούσαν να ληφθούν, ούτως ώστε να περιοριστεί ή να εξαλειφθεί ο



κίνδυνος βλάβης των συμφερόντων των πελατών.

Εφόσον μετά και τη λήψη επιπρόσθετων μέτρων δε διασφαλίζεται σε ικανοποιητικό βαθμό η πρόληψη των κινδύνων να επηρεαστούν αρνητικά τα συμφέροντα των πελάτων, η Τράπεζα προβαίνει στις απαραίτητες γνωστοποιήσεις στους πελάτες, ώστε να συνεκτιμηθεί η παράμετρος αυτή στη λήψη της επενδυτικής απόφασης.

### **Ενδεικτικές περιπτώσεις που θα μπορούσαν να οδηγήσουν σε σύγκρουση συμφερόντων**

Μεταξύ της Τράπεζας και του Ομίλου και υφιστάμενου ή δυνητικού πελάτη:

- Η Τράπεζα ή/ και ο Όμιλος έχει πληροφόρηση σχετικά με την οικονομική δυσχέρεια εταιρείας και προβαίνει σε συναλλαγές επί χρηματοπιστωτικών στοιχείων αυτής,
- η Τράπεζα ή/ και ο Όμιλος παρέχει συμβουλές σε εταιρεία για την έκδοση χρέους και διαφημίζει σε άλλους πελάτες τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα για επένδυση στο εν λόγω χρέος,
- υπάλληλος της Τράπεζας ή/ και του Ομίλου προβαίνει σε πολλαπλές (άσκοπες/ αυθαίρετες) συναλλαγές για λογαριασμό του πελάτη ώστε να αποκομίσει μεγάλα έσοδα από προμήθειες,
- η Τράπεζα ή/ και ο Όμιλος αντιπροσωπεύει ταυτόχρονα τον αγοραστή και τον πωλητή σε μια συμφωνία αγοραπωλησίας,
- οι διαμεσολαβητές καθοδηγούν σε προεπιλεγμένες/ συγκεκριμένες εταιρείες οι οποίες προβαίνουν σε ειδικές πληρωμές (άνω του φυσιολογικού) για μεγάλο όγκο συναλλαγών (εξαρτώμενες προμήθειες),
- πελάτης δίνει εντολή αγοράς μεγάλου όγκου μετοχών της Εταιρείας Υ: η Εθνική Τράπεζα ή/ και ο Όμιλος αγοράζει μετοχές της Εταιρείας Υ πριν την εντολή του πελάτη ώστε να εκμεταλλευτεί την αύξηση της τιμής της μετοχής,
- η Τράπεζα ή/ και ο Όμιλος πραγματοποιεί συναλλαγές εκμεταλλευόμενη μια θετικά προκείμενη αναφορά που δεν έχει δημοσιευθεί από το τμήμα Ανάλυσης και τους χρηματοοικονομικούς αναλυτές,
- υπάλληλος της Τράπεζας ή/ και του Ομίλου δέχτηκε δώρο από πελάτη που μπορεί να επηρεάσει ή που μπορεί να δώσει την εντύπωση ότι επηρεάζει την ανεξαρτησία του,
- οι διευθυντές της Τράπεζας ή/ και του Ομίλου συμμετέχουν σε Δ.Σ. ή/ και Επιτροπές σε εταιρεία/ες του πελάτη,
- ενδοεταιρικές συναλλαγές που προάγουν τη λογιστική αξία ή δημιουργούν εντυπώσεις αυξημένης ζήτησης,
- υπάλληλος της Τράπεζας ή/ και του Ομίλου αγοράζει ή πωλεί μετοχές για ίδιο λογαριασμό κάνοντας χρήση εσωτερικής προνομιακής πληροφορίας,
- χρηματοοικονομικός αναλυτής πραγματοποιεί προσωπικές συναλλαγές, αντίθετες με την πρόταση της έρευνας που έχει εκπονήσει ή της επενδυτικής συμβουλής που έχει δοθεί στους πελάτες, και
- έχουν δοθεί κίνητρα στους υπαλλήλους ως προς την πώληση πολύπλοκων προϊόντων που μπορεί να μην είναι κατάλληλα για τους πελάτες.

Μεταξύ υφιστάμενων ή δυνητικών πελατών:

- η Τράπεζα ή/ και ο Όμιλος συμβουλεύει δύο ανταγωνίστριες εταιρείες για την εξαγορά της ίδιας εταιρείας,

- η Τράπεζα ή/ και ο Όμιλος διενεργεί έρευνα σχετικά με μία οντότητα ή έναν όμιλο στους οποίους παρέχει παράλληλα χρηματοπιστωτικές συμβουλές,
- πελάτες με μεγάλα συμφέροντα τα οποία αλληλοσυγκρούονται, και
- εντολές συγκεκριμένων πελατών εκτελούνται κατά προτεραιότητα σε σχέση με τις εντολές άλλων πελατών.

Κατά την παροχή υπηρεσιών αναδοχής και τοποθέτησης η Τράπεζα λαμβάνει υπόψη τις ακόλουθες δυνητικές καταστάσεις σύγκρουσης συμφερόντων:

- μεταξύ του πελάτη-εκδότη και των πελατών της Τράπεζας ή του Ομίλου, οι οποίοι είναι πιθανό να αγοράσουν τα υπό έκδοση χρηματοπιστωτικά μέσα,
- μεταξύ του πελάτη-εκδότη και της ίδιας της Τράπεζας ή του Ομίλου (συμπεριλαμβανομένων περιπτώσεων συναλλαγών που γίνονται για λογαριασμό του ιδίου χαρτοφυλακίου - proprietary trading),
- μεταξύ της Τράπεζας ή του Ομίλου και του πελάτη-εκδότη σε περίπτωση προηγούμενου δανεισμού ή πίστωσης προς τον πελάτη-εκδότη από την Τράπεζα ή Εταιρεία του Ομίλου που μπορεί να εξοφληθεί με τα κεφάλαια που θα αντληθούν από την έκδοση ,
- μεταξύ της Τράπεζας ή Εταιρείας του Ομίλου και των πελατών της, • μεταξύ του πελάτη-εκδότη και ενός άλλου πελάτη-εκδότη, και
- μεταξύ των διαφορετικών πελατών της Τράπεζας ή του Ομίλου.

## Αντιπαροχές

Σε σχέση με την παροχή επενδυτικών ή παρεπόμενων υπηρεσιών, η Τράπεζα ενδέχεται να καταβάλλει ή να εισπράττει αμοιβές, προμήθειες ή μη χρηματικά οφέλη προς ή από ενοποιούμενες με αυτήν εταιρίες κατά την έννοια του Ν.4308/2014 όπως ισχύει, ή τρίτα πρόσωπα, μόνον εφόσον η καταβολή ή η είσπραξη τους έχει σχεδιαστεί για τη βελτίωση της ποιότητας της εν λόγω υπηρεσίας προς τον πελάτη και δεν εμποδίζει τη συμμόρφωση της Τράπεζας με το καθήκον της να ενεργεί έντιμα, δίκαια και επαγγελματικά, σύμφωνα με τα συμφέροντα των πελατών της.

Στην περίπτωση αυτή, η Τράπεζα προβαίνει σε γνωστοποίηση προς τον πελάτη της ύπαρξης, της φύσης και του ποσού ή της μεθόδου υπολογισμού της αμοιβής ή της προμήθειας που καταβάλλεται ή εισπράττεται ή του σχετικού οφέλους, κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στο οικείο νομικό και κανονιστικό πλαίσιο. Οι αμοιβές ή οι προμήθειες που καταβάλλονται ή εισπράττονται ή το όφελος, που επιτρέπουν ή είναι αναγκαία για την παροχή επενδυτικών ή παρεπόμενων υπηρεσιών, όπως έξοδα θεματοφυλακής, έξοδα συναλλαγών, εκκαθάρισης και διακανονισμού, τα θεσμοθετημένα τέλη ή αμοιβές νομικής φύσης και τα οποία δε μπορούν από τη φύση τους να οδηγήσουν σε σύγκρουση με την υποχρέωση της Τράπεζας να ενεργεί με έντιμο, αμερόληπτο και επαγγελματικό τρόπο προς το βέλτιστο συμφέρον των πελατών της, δεν υπόκεινται στις ανωτέρω απαιτήσεις της παρούσας παραγράφου.

Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα έχει θεσπίσει Πολιτική Διαχείρισης Αντιπαροχών και κατέχει αποδεικτικά στοιχεία ότι οποιαδήποτε αντιπαροχή που καταβάλλεται ή εισπράττεται από την Τράπεζα έχει σχεδιαστεί για τη βελτίωση της ποιότητας της εν λόγω υπηρεσίας προς τον πελάτη.

## Εξωτερική ανάθεση δραστηριοτήτων σε τρίτους (Outsourcing)

Στην περίπτωση που η Τράπεζα αναθέσει σε τρίτον τη συμφωνηθείσα με τον πελάτη παροχή επενδυτικών υπηρεσιών ή/και την πραγματοποίηση συναλλαγών, υποχρεούται να συμμορφώνεται πλήρως με τις διατάξεις του ισχύοντος νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου.

## Τήρηση αρχείων

Για λόγους συμμόρφωσης με το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο, και με την επιφύλαξη της νομοθεσίας για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, η Τράπεζα τηρεί τις ακόλουθες κατηγορίες αρχείων:

- α.** αξιολόγηση των πελατών (π.χ. συμβάσεις με πελάτες, αξιολογήσεις συμβατότητας),
- β.** χειρισμός εντολών (π.χ. αρχεία σχετικά με τη βέλτιστη εκτέλεση εντολών πελατών),
- γ.** εντολές πελατών και συναλλαγές (π.χ. τήρηση αρχείων εντολών πελατών ή αποφάσεων διαπραγμάτευσης),
- δ.** ενημέρωση των πελατών (π.χ. γνωστοποιήσεις σε πελάτες),
- ε.** προστασία των περιουσιακών στοιχείων των πελατών (π.χ. αρχεία σχετικά με τη χρησιμοποίηση χρηματοπιστωτικών μέσων των πελατών),
- στ.** επικοινωνία με πελάτες (π.χ. διαφημιστικές ανακοινώσεις),
- ζ.** οργανωτικές απαιτήσεις (π.χ. αρχείο συγκρούσεων συμφερόντων, αρχείο αντιπαροχών), και
- η.** παράπονα και καταγγελίες των επενδυτών/πελατών καθώς και τα μέτρα που ελήφθησαν σχετικά από την Τράπεζα.

## Διαχείριση Παραπόνων

Η Τράπεζα έχει θεσπίσει και εφαρμόζει διαδικασίες για την υποβολή, καθώς και για την κατάλληλη και αποτελεσματική διερεύνηση παραπόνων από υφιστάμενους και δυνητικούς πελάτες με σκοπό την επίλυση των διαφορών που ενδέχεται να προκύψουν στο πλαίσιο της παροχής επενδυτικών και παρεπόμενων υπηρεσιών. Για το σκοπό αυτό η Τράπεζα Business Regulatory Compliance and Client Conduct της Τράπεζας

και του Ομίλου, έχει ήδη συστήσει εξειδικευμένη λειτουργία διαχείρισης παραπόνων. Ειδικότερα, στη Διεύθυνση λειτουργεί ο εξειδικευμένος Τομέας Client Conduct.

Αναφορικά με τυχόν παράπονά τους, οι υφιστάμενοι/δυνητικοί πελάτες μπορούν να απευθύνονται:

- είτε στα αρμόδια στελέχη των Καταστημάτων συνεργασίας τους,
- είτε στον Τομέα Client Conduct της Εθνικής Τράπεζας:
  - Στο 800 11 88988 (για κλήσεις από σταθερό τηλέφωνο εντός Ελλάδας) ή στο +30 210 48 06 100 (για κλήσεις από κινητό τηλέφωνο και το εξωτερικό), τις ημέρες και ώρες που αναφέρονται στην ιστοσελίδα της Τράπεζας [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr),
  - Συμπληρώνοντας την ηλεκτρονική Φόρμα υποβολής σχολίων, υποδείξεων ή παραπόνων που είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας, [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr),
  - Στέλνοντας e-mail στη διεύθυνση [customer.service@nbg.gr](mailto:customer.service@nbg.gr),
  - Αποστέλλοντας επιστολή ή το σχετικό έντυπο, το οποίο είναι διαθέσιμο στα Καταστήματα της Τράπεζας:

ο ταχυδρομικά στη διεύθυνση: Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος Α.Ε., Τομέας Client Conduct, Ομήρου 30, 106 72 Αθήνα, ή

ο μέσω fax στο +30 210 33 47 740.

Αναλυτικές και επικαιροποιημένες πληροφορίες για τη διαδικασία υποβολής παραπόνων και τα στοιχεία επικοινωνίας της λειτουργίας διαχείρισης παραπόνων είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr). Η δυνατότητα υποβολής παραπόνων παρέχεται δωρεάν.

Η Τράπεζα θα διερευνήσει το παράπονο του υφιστάμενου/δυνητικού πελάτη και θα απαντήσει το συντομότερο δυνατό, σε απλή και κατανοητή γλώσσα, στα χρονικά όρια που ορίζονται από το εκάστοτε ισχύον κανονιστικό πλαίσιο. Εάν απαιτηθεί περαιτέρω διερεύνηση του θέματος, ο πελάτης θα ενημερωθεί σχετικά.

Οι υφιστάμενοι/δυνητικοί πελάτες οι οποίοι δεν έχουν μείνει ικανοποιημένοι από την απάντηση της Τράπεζας έχουν τη δυνατότητα παραπομπής των διαφορών τους σε φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, όπως ο Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής, Μασσαλίας 1, 106 80 Αθήνα, τηλ: 10440 (αστική χρέωση)/+302103376700 (διεθνείς κλήσεις), ιστοσελίδα: [www.hobis.gr](http://www.hobis.gr), ο Συνήγορος του Καταναλωτή, Λ. Αλεξάνδρας 144, 114 71, Αθήνα, τηλ: 2106460862, ιστοσελίδα: [www.synigoroskatanaloti.gr](http://www.synigoroskatanaloti.gr), ή στην πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών (<https://webgate.ec.europa.eu/odr>) για τις περιπτώσεις ηλεκτρονικών συμβάσεων. Αναλυτικότερες πληροφορίες για τη δυνατότητα παραπομπής παραπόνων σε φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr), σημειώνεται δε ότι ο πελάτης έχει και τη δυνατότητα επιλογής δικαστικής διευθέτησης της διαφοράς του (π.χ. με αστική αγωγή).

## Αναφορές προς τους πελάτες

Μετά την εκτέλεση κάθε συναλλαγής η Τράπεζα υποχρεούται να παρέχει στους πελάτες της το αντίστοιχο αποδεικτικό εκτέλεσης συναλλαγής με όλες τις απαραίτητες και ουσιώδεις πληροφορίες, εκτός εάν άλλως ορίζεται από το οικείο νομικό και κανονιστικό πλαίσιο. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα προβαίνει στις ακόλουθες ενέργειες σε σχέση με την εντολή αυτή:

(α) παρέχει αμέσως στον πελάτη και σε σταθερό μέσο τις βασικές πληροφορίες που αφορούν την εκτέλεση της εντολής,

(β) απευθύνει στον πελάτη ειδοποίηση για την επιβεβαίωση εκτέλεσης της εντολής του, το ταχύτερο δυνατό και το αργότερο την πρώτη εργάσιμη ημέρα μετά την εκτέλεση της εντολής, ή, εάν η Τράπεζα λαμβάνει την επιβεβαίωση από τρίτο, το αργότερο την πρώτη εργάσιμη ημέρα μετά τη λήψη της επιβεβαίωσης που της αποστέλλει ο τρίτος.

Στην ενημέρωση αυτή περιλαμβάνεται, όπου συντρέχει λόγος, το κόστος των συναλλαγών που εκτελούνται για λογαριασμό του και των υπηρεσιών που του παρέχονται.

Αν η εντολή διαβιβάζεται από την Τράπεζα σε τρίτο προς εκτέλεση η επιβεβαίωση εκτέλεσης της εντολής δύναται να παρέχεται στους πελάτες από τον εκτελούντα την εντολή.

Η Τράπεζα αποστέλλει στον πελάτη, σε τριμηνιαία βάση, κατάσταση των χρηματοπιστωτικών μέσων του πελάτη που κατέχει με το αναγκαίο κατά νόμο περιεχόμενο, εκτός εάν μία τέτοια κατάσταση έχει ήδη παρασχεθεί στον πελάτη μέσω άλλης περιοδικής κατάστασης ή εάν η Τράπεζα παρέχει στον πελάτη πρόσβαση (μέσω κατάλληλης εφαρμογής – internet/mobile banking) σε επιγραμμικό (online) σύστημα, το οποίο θεωρείται σταθερό μέσο, από το οποίο ο πελάτης μπορεί να αποκτήσει επικαιροποιημένες καταστάσεις των χρηματοπιστωτικών μέσων του, κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στην οικεία νομοθεσία.

Η Τράπεζα παρέχει στους πελάτες της τη δυνατότητα ενημέρωσης αναφορικά με την κατάσταση της εντολής κατόπιν σχετικού αιτήματός τους.

*Οι πληροφορίες του παρόντος παρέχονται στους πελάτες της Τράπεζας για ενημέρωσή τους σχετικά με την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών στο πλαίσιο του Νόμου 4514/2018.*

*Ο υποψήφιος επενδυτής αφού μελετήσει τις πληροφορίες που περιέχονται στο παρόν Δελτίο και αφού τυχόν ζητήσει οποιοσδήποτε διευκρινήσεις από το αρμόδιο στέλεχος οποιουδήποτε καταστήματος της Τράπεζας, θα κληθεί να υπογράψει αποδεικτικό παραλαβής και αποδοχής του περιεχομένου του παρόντος εντύπου. Ανάλογα με τα προϊόντα ή/και τις υπηρεσίες που θα επιλέξει ο πελάτης, η Τράπεζα δύναται να παρέχει στον πελάτη ή να ζητήσει από αυτόν πρόσθετες πληροφορίες .*

### **3.2 Τρόποι και μέσα επικοινωνίας**

Η επίσημη γλώσσα επικοινωνίας μεταξύ της Τράπεζας και των πελατών της είναι η Ελληνική. Ωστόσο, η επικοινωνία με τους πελάτες της Τράπεζας πριν και μετά τη σύναψη οποιασδήποτε συμβατικής σχέσης μπορεί να πραγματοποιηθεί – κατόπιν συμφωνίας – και στην Αγγλική γλώσσα. Κατά κανόνα τόσο το παρόν όσο και τα έγγραφα των συμβάσεων και των συμπληρωματικών εγγράφων καταρτίζονται στην Ελληνική γλώσσα.

Η Τράπεζα ως κύριο μέσο επικοινωνίας με τους πελάτες της θεωρεί τη γραπτή επικοινωνία. Σε περιπτώσεις που αυτό προβλέπεται από τη μεταξύ τους σύμβαση, συμπεριλαμβανομένης και της αποστολής και λήψης εντολών, η επικοινωνία μπορεί επίσης να πραγματοποιείται και μέσω καταγραφικού τηλεφώνου,

τηλεομοιοτυπίας (fax), ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή άλλου κοινά αποδεκτού σταθερού μέσου ή αυτοπροσώπως.

Πριν την παροχή σε νέους ή υφιστάμενους πελάτες, επενδυτικών υπηρεσιών και δραστηριοτήτων που σχετίζονται με τη λήψη, διαβίβαση και εκτέλεση των εντολών, η Τράπεζα ενημερώνει τον Πελάτη ότι: α) οι τηλεφωνικές συνομιλίες και η ηλεκτρονική επικοινωνία καταγράφονται και β) αντίγραφο της καταγραφής των συνομιλιών και επικοινωνίας με τον Πελάτη είναι διαθέσιμο, κατόπιν αιτήματος, για περίοδο πέντε ετών εκτός εάν άλλως προβλέπεται από το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο.

## ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΒΕΛΤΙΣΤΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΝΤΟΛΩΝ ΕΠΙ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ

### I. ΓΕΝΙΚΑ

Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (εφεξής «η Τράπεζα») λαμβάνει κάθε επαρκές μέτρο, ώστε να επιτυγχάνει το βέλτιστο αποτέλεσμα είτε κατά τη λήψη και διαβίβαση των εντολών σε τρίτους είτε κατά την εκτέλεση των εντολών επί χρηματοπιστωτικών μέσων για λογαριασμό των πελατών της.

Για το λόγο αυτό, η Τράπεζα εφαρμόζει την παρούσα Πολιτική Βέλτιστης Εκτέλεσης Εντολών επί Χρηματοπιστωτικών Μέσων (εφεξής «η Πολιτική»), η οποία θέτει τις βασικές αρχές που διέπουν τη λήψη και διαβίβαση των εντολών σε τρίτους, καθώς και την εκτέλεση των εντολών για λογαριασμό πελατών. Η Τράπεζα παρακολουθεί συστηματικά την εφαρμογή της πολιτικής αυτής και αξιολογεί την αποτελεσματικότητά της. Με την πολιτική αυτή είναι σε θέση να αποδεικνύει, όποτε της ζητηθεί, ότι λαμβάνει όλα τα επαρκή και προβλεπόμενα από τη σχετική νομοθεσία μέτρα για την επίτευξη της βέλτιστης εκτέλεσης εντολών για όλα τα χρηματοπιστωτικά μέσα είτε αυτά αποτελούν αντικείμενο διαπραγμάτευσης σε τόπους διαπραγμάτευσης ή εξωχρηματιστηριακά.

Για τη σύνταξη της παρούσας πολιτικής, η Τράπεζα έλαβε υπόψη σχετικές απαιτήσεις που προβλέπονται στο ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό κείμενο:

### II. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η Πολιτική εφαρμόζεται σύμφωνα με τον Νόμο, σε όλες τις συναλλαγές λήψης και διαβίβασης εντολών σε τρίτους είτε εκτέλεσης εντολών επί χρηματοπιστωτικών μέσων για λογαριασμό των πελατών της Τράπεζας οι οποίοι έχουν κατηγοριοποιηθεί ως «Ιδιώτες» και «Επαγγελματίες».

Οι πελάτες που ανήκουν στην κατηγορία «Επιλέξιμοι Αντισυμβαλλόμενοι» δεν εντάσσονται στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας Πολιτικής.

Η Πολιτική εφαρμόζεται σε όλες τις χώρες του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου στις οποίες η Τράπεζα παρέχει επενδυτικές υπηρεσίες επί των χρηματοπιστωτικών μέσων που περιλαμβάνονται στο Παράρτημα Α' της παρούσας Πολιτικής.

### III. ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Η Διοίκηση της Τράπεζας είναι υπεύθυνη για την τήρηση και ευθυγράμμιση της Πολιτικής Βέλτιστης Εκτέλεσης Εντολών επί Χρηματοπιστωτικών Μέσων με το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο.

Υπεύθυνο όργανο για την έγκριση της Πολιτικής Βέλτιστης Εκτέλεσης Εντολών επί Χρηματοπιστωτικών Μέσων είναι το Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ.) της Τράπεζας.

Υπεύθυνα μέρη για την εφαρμογή της Πολιτικής Βέλτιστης Εκτέλεσης Εντολών επί Χρηματοπιστωτικών Μέσων είναι όλα τα στελέχη της Τράπεζας τα οποία εμπλέκονται στην λήψη και διαβίβαση εντολών σε τρίτους και στην εκτέλεση εντολών ανεξάρτητα από το αν αφορά λογαριασμό πελάτη ή τον ίδιο λογαριασμό της Τράπεζας.

#### **IV. ΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΒΕΛΤΙΣΤΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΝΤΟΛΩΝ**

Η βέλτιστη εκτέλεση εντολών περιλαμβάνει τα επαρκή μέτρα που λαμβάνονται μέσω των μηχανισμών και των διαδικασιών που εφαρμόζει η Τράπεζα ώστε να διασφαλιστεί το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα όταν λαμβάνονται και διαβιβάζονται εντολές σε τρίτους προς εκτέλεση καθώς και όταν εκτελούνται εντολές για λογαριασμό πελατών.

Η Τράπεζα, για την επίτευξη του καλύτερου δυνατού αποτελέσματος για τον πελάτη, λαμβάνει υπόψη τους παρακάτω παράγοντες:

- το είδος και την τιμή του χρηματοπιστωτικού μέσου,
- τα κόστη που συνδέονται με την εκτέλεση της εντολής (π.χ. προμήθειες, κόστος διακανονισμού και εκκαθάρισης, τέλη που εισπράττει ο τόπος εκτέλεσης, όλες οι λοιπές αμοιβές που καταβάλλονται σε τρίτους που συμμετέχουν στην εκτέλεση της εντολής) και τα οποία βαρύνουν τον πελάτη,
- την ταχύτητα εκτέλεσης την οποία μπορεί να επιτύχει,
- την πιθανότητα ολοκλήρωσης της εκτέλεσης και διακανονισμού της εντολής, και
- τον όγκο και το είδος της εντολής καθώς και οποιονδήποτε άλλο παράγοντα αφορά στην εκτέλεση της εντολής.

#### **V. ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΠΑΡΑΓΟΝΤΩΝ ΒΕΛΤΙΣΤΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ**

Οι παραπάνω παράγοντες αξιολογούνται ως προς τη βαρύτητα που έχουν για την επίτευξη της βέλτιστης εκτέλεσης λαμβάνοντας υπόψη τα παρακάτω κριτήρια:

- Χαρακτηριστικά του πελάτη, συμπεριλαμβανομένης της κατηγοριοποίησής του ως ιδιώτη ή επαγγελματία,
- Χαρακτηριστικά της εντολής του πελάτη, όπως:
  - i. εντολή με όριο ή εντολή στη τρέχουσα τιμή,
  - ii. το μέγεθος της εντολής και η πιθανή επίδρασή της στην αγορά, ή
  - iii. εντολή που είναι ή αφορά συναλλαγή χρηματοδότησης τίτλων (ΣΧΤ).
- Χαρακτηριστικά/είδος του χρηματοπιστωτικού μέσου της εντολής:
  - i. μετοχές εσωτερικού/ εξωτερικού,



- ii. ομολογίες,
  - iii. παράγωγα χρηματιστηριακά/ έξω-χρηματιστηριακά,
  - iv. δομημένα επενδυτικά προϊόντα, και
  - v. ευκολία ρευστοποίησης.
- Χαρακτηριστικά των τόπων εκτέλεσης στους οποίους μπορεί να σταλεί προς εκτέλεση η εντολή:
- i. ποιότητα εκτέλεσης και συνεχής διασφάλιση βέλτιστου αποτελέσματος, και
  - ii. βάθος ρευστότητας στον εν λόγω τόπο εκτέλεσης.

## **VI. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΠΑΡΑΓΟΝΤΩΝ ΒΕΛΤΙΣΤΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ**

Η στάθμιση των παραγόντων βέλτιστης εκτέλεσης διαφοροποιείται ανάλογα με τα προηγούμενα κριτήρια που περιγράφονται και διαμορφώνεται ανάλογα με τα χαρακτηριστικά των κριτηρίων αυτών ως εξής:

### **Χαρακτηριστικά του Πελάτη**

#### **Για τους ιδιώτες πελάτες:**

Η Τράπεζα θεωρεί ως ιδιαίτερα σημαντικό **παράγοντα το συνολικό τίμημα της εκτέλεσης των εντολών** για αυτή την κατηγορία πελατών και προσδιορίζει το βέλτιστο αποτέλεσμα βάσει του παράγοντα αυτού, ο οποίος αντιπροσωπεύει την τιμή του χρηματοπιστωτικού μέσου και τις χρεώσεις που σχετίζονται με την εκτέλεση στον εκάστοτε τόπο εκτέλεσης, λαμβανομένων υπόψη όλων των εξόδων που συνδέονται άμεσα με την εκτέλεση της εντολής, συμπεριλαμβανομένων των τελών του τόπου εκτέλεσης, εκκαθάρισης και διακανονισμού, της προμήθειας βάσει της τιμολογιακής πολιτικής της Τράπεζας, καθώς και λοιπών αμοιβών που καταβάλλονται σε τρίτους.

Όταν ένα χρηματοπιστωτικό μέσο διαπραγματεύεται σε περισσότερες από μία αγορές, οι οποίες διασφαλίζουν το ίδιο αποτέλεσμα με βάση το συνολικό τίμημα, η Τράπεζα προκειμένου να επιτύχει το βέλτιστο αποτέλεσμα για τον πελάτη, συνεκτιμά και τους λοιπούς παράγοντες, εκτός από το συνολικό τίμημα.

#### **Για τους Επαγγελματίες Πελάτες:**

Η Τράπεζα θεωρεί ότι για τους επαγγελματίες πελάτες οι σημαντικοί παράγοντες είναι η τιμή, οι σχετικές χρεώσεις καθώς και η ταχύτητα και η πληρότητα της εκτέλεσης.

### **Χαρακτηριστικά της εντολής**

Η Τράπεζα λαμβάνει υπόψη τα χαρακτηριστικά των εντολών προκειμένου να προσδιορίσει τη σημαντικότητα των παραγόντων εκτέλεσης.

Για τις εντολές οι οποίες είναι σημαντικά μεγαλύτερες σε όγκο από τον συνήθη όγκο των εντολών που εκτελούνται στην αγορά και οι οποίες δύναται να έχουν είτε σημαντική επίδραση στην αγορά είτε να υπερβαίνουν τη διαθέσιμη ρευστότητα, η πιθανότητα μερικής ή συνολικής ολοκλήρωσης και διακανονισμού συνιστά τον σημαντικότερο παράγοντα.

### **Χαρακτηριστικά του χρηματοπιστωτικού μέσου**

Η Τράπεζα λαμβάνει υπόψη το είδος του χρηματοπιστωτικού μέσου στο οποίο γίνεται η συναλλαγή, προκειμένου να προσδιορίσει τη σχετική βαρύτητα των παραγόντων εκτέλεσης.

### **Αξιόγραφα που τελούν υπό διαπραγμάτευση σε οργανωμένη αγορά:**

Για τις μετοχές και λοιπά αξιόγραφα, που διαπραγματεύονται σε οργανωμένες αγορές και για τα οποία υπάρχει ρευστότητα στην αγορά και δημόσιες τιμές, η Τράπεζα θεωρεί σημαντικότερους παράγοντες την τιμή και το κόστος εκτέλεσης της εντολής.

### **Έξω-χρηματιστηριακά παράγωγα:**

Για τα προϊόντα τα οποία δεν διαπραγματεύονται σε οργανωμένες αγορές (π.χ. προθεσμιακά συμβόλαια, έξω-χρηματιστηριακά δικαιώματα, συμβάσεις ανταλλαγής, bespoke προϊόντα κ.λπ.) για τα οποία λόγω της φύσης τους και των χαρακτηριστικών τους δεν υπάρχουν δημόσιες τιμές στην αγορά αλλά ούτε και η δυνατότητα εύρεσης τιμής μέσω ειδικού αιτήματος (Request For Quote), η Τράπεζα διασφαλίζει τον δίκαιο χαρακτήρα (fairness) της τιμής που προτείνεται στον πελάτη μέσω της συγκέντρωσης δεδομένων της αγοράς που χρησιμοποιούνται στον υπολογισμό της τιμής των εν λόγω προϊόντων και, όπου είναι δυνατόν, σύγκριση με παρεμφερή ή συγκρίσιμα προϊόντα.

Η Τράπεζα λαμβάνει υπόψη εξωτερικά δεδομένα αγοράς (external market data) και ενδεικτικές τιμές που μπορούν να επιβεβαιωθούν μέσω εξωτερικών δεδομένων (externally verifiable reference prices) όπου υπάρχουν, στην τιμολόγηση ή στον έλεγχο των τιμών των εξω-χρηματιστηριακών προϊόντων (OTC) συμπεριλαμβανομένων των bespoke προϊόντων, κατά την εκπλήρωση των υποχρεώσεων βέλτιστης εκτέλεσης.

Η Τράπεζα ακολουθεί τις απαραίτητες διαδικασίες ενώ διαθέτει και τα κατάλληλα συστήματα αποτίμησης, μέσω της πρόσβασης της στην ανάλογη τεχνολογία και πηγή δεδομένων. Παρακολουθεί τις εξελίξεις στις μεθοδολογίες αποτίμησης και τα αντίστοιχα υποδείγματα που χρησιμοποιούνται σε σχέση με αυτά τα προϊόντα, διασφαλίζοντας με αυτόν τον τρόπο τη συνέπεια και τον «δίκαιο» χαρακτήρα της τιμής. Οι παραπάνω έλεγχοι και διαδικασίες πριν και μετά τη διαπραγμάτευση βασίζονται στη μεθοδολογία που αποτυπώνεται στο Παράρτημα Δ' της παρούσας Πολιτικής. Η Τράπεζα τηρεί αρχεία δεδομένων και υποδειγμάτων τιμολόγησης, τα οποία βρίσκονται στη διάθεση της αρμόδιας αρχής προς έλεγχο.

### **Ομολογίες:**

Για συναλλαγές που αφορούν ομόλογα ελληνικά και διεθνή, η Τράπεζα έχει υιοθετήσει τα κατάλληλα μέτρα βάσει των οποίων εξασφαλίζει με μία αυτοματοποιημένη διαδικασία τη δυνατότητα εύρεσης της πιο συμφέρουσας τιμής για τον πελάτη, μέσω ειδικού αιτήματος (Request For Quote) σε όλους ταυτόχρονα τους αντισυμβαλλόμενους των διεθνών αγορών οι οποίοι είναι διατεθειμένοι να συναλλάσσονται με την Τράπεζα. Με τον τρόπο αυτό, εξασφαλίζεται η βέλτιστη εκτέλεση της εντολής όχι μόνο ως προς την τιμή αλλά και ως προς το χρόνο εκτέλεσης, ειδικά στις περιπτώσεις όπου οι αγορές μεταβάλλονται γρήγορα (fast market).

## **Προϊόντα της Τράπεζας:**

Για τα προϊόντα τα οποία αναπτύσσει η Τράπεζα για λογαριασμό πελατών της, τα οποία ενσωματώνουν μοναδικά χαρακτηριστικά (σύνθετα προϊόντα) και στα οποία η ίδια αναλαμβάνει το ρόλο του αντισυμβαλλόμενου, η Τράπεζα παρέχει στον πελάτη όλες τις απαιτούμενες πληροφορίες βάσει της ισχύουσας νομοθεσίας της Ελλάδος ή/ και της ενωσιακής νομοθεσίας.

## **Διανομή προϊόντων:**

Για τα προϊόντα τα οποία η Τράπεζα αγοράζει για λογαριασμό πελατών της και αναλαμβάνει το ρόλο του αντισυμβαλλόμενου έναντι αυτού, παρέχονται στον πελάτη όλες οι διαθέσιμες από τον εκδότη/ δημιουργό του προϊόντος πληροφορίες για το εν λόγω προϊόν βάσει της ισχύουσας ελληνικής ή/ και ενωσιακής νομοθεσίας.

## **Χαρακτηριστικά του τύπου εκτέλεσης**

Η εκτέλεση μιας εντολής διαφέρει ανάλογα με τον τύπο εκτέλεσης. Η επιλογή του τύπου εκτέλεσης πιθανώς να επηρεάσει τον τρόπο με τον οποίο εκτελείται μία εντολή. Η Τράπεζα μέσω της πολιτικής της καθορίζει τα χαρακτηριστικά των τύπων εκτέλεσης στους οποίους μπορεί συστηματικά να επιτυγχάνει το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα.

Ειδικότερα, όταν υπάρχουν περισσότεροι του ενός ανταγωνιστικοί τύποι για την εκτέλεση μιας εντολής που αφορά χρηματοπιστωτικό μέσο, προκειμένου να αξιολογηθούν και να συγκριθούν τα αποτελέσματα για τον πελάτη που θα επιτυγχάνονταν με την εκτέλεση της εντολής σε καθέναν από τους τύπους εκτέλεσης, στην αξιολόγηση λαμβάνονται υπόψη:

- i. τα κόστη που βαρύνουν τον πελάτη για την εκτέλεση της εντολής σε καθέναν από τους επιλέξιμους τύπους εκτέλεσης,
- ii. οι προμήθειες που εισπράττει η ίδια η Τράπεζα,
- iii. η τιμή στην οποία θα εκτελεστεί η εντολή,
- iv. η ταχύτητα εκτέλεσης,
- v. η πιθανότητα εκτέλεσης, και
- vi. κάθε άλλος σχετικός παράγοντας.

Η Τράπεζα θεωρεί ότι σε κανονικές συνθήκες αγοράς, η επιλογή του τύπου εκτέλεσης δεν επηρεάζει σημαντικά τους παράγοντες που σχετίζονται με την εκτέλεση εντολών.

Η Τράπεζα εξετάζει σε τακτική βάση αν οι τύποι εκτέλεσης που περιλαμβάνονται στο παράρτημα Β της παρούσας Πολιτικής επιτυγχάνουν το βέλτιστο δυνατό αποτέλεσμα για τους πελάτες της ή αν χρειάζεται να επιφέρει αλλαγές στις ρυθμίσεις εκτέλεσης εντολών που ακολουθεί, λαμβάνοντας υπόψη, μεταξύ άλλων, τα σχετικά με την ποιότητα της εκτέλεσης δεδομένα που δημοσιεύονται τόσο από τους τύπους εκτέλεσης όσο και από την ίδια στο πλαίσιο εφαρμογής του ισχύοντος νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου.

## VII. ΛΗΨΗ, ΔΙΑΒΙΒΑΣΗ ΚΑΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΕΝΤΟΛΩΝ

Η Τράπεζα εκτελεί τις εντολές με έναν από τους παρακάτω τρόπους:

· Απευθείας:

i. στις αγορές των οποίων είναι μέλος (Πολυμερείς Μηχανισμοί Διαπραγμάτευσης, Μηχανισμοί Οργανωμένης Διαπραγμάτευσης),

ii. εκτός οργανωμένων αγορών ή Πολυμερών Μηχανισμών Διαπραγμάτευσης ή Μηχανισμών Οργανωμένης Διαπραγμάτευσης, λειτουργώντας ως αντισυμβαλλόμενος (Over The Counter), και

iii. μέσω μηχανισμών της λειτουργώντας η ίδια ως τόπος εκτέλεσης έναντι του ιδίου χαρτοφυλακίου της.

· Μέσω τρίτων με τους οποίους η Τράπεζα έχει έρθει σε γραπτή συμφωνία.

### **Απευθείας εκτέλεση:**

Εάν ένα χρηματοπιστωτικό μέσο τελεί υπό διαπραγμάτευση σε μία και μόνο αγορά, η Τράπεζα θεωρείται ότι διασφαλίζει το βέλτιστο αποτέλεσμα για τον πελάτη προωθώντας την εντολή στην εν λόγω αγορά. Σε κάθε άλλη περίπτωση ακολουθεί τη διαδικασία επιλογής τόπου εκτέλεσης.

Στην περίπτωση όπου για κάποια εντολή ως σημαντικότερος παράγοντας έχει εκτιμηθεί κάποιος άλλος, εκτός από το συνολικό τίμημα, η Τράπεζα προωθεί την εντολή λαμβάνοντας υπόψη τον παράγοντα αυτόν.

### **Διαβίβαση εντολής σε τρίτο:**

Στις περιπτώσεις στις οποίες η Τράπεζα διαβιβάζει τις εντολές προς εκτέλεση σε τρίτους, συμπεριλαμβανομένων και ενδιάμεσων στον ίδιο Όμιλο, λαμβάνονται όλα τα απαραίτητα μέτρα για την διασφάλιση της βέλτιστης εκτέλεσης των εντολών.

Στο πλαίσιο αυτό εξετάζεται η πολιτική βέλτιστης εκτέλεσης των εντολών που εφαρμόζεται από τρίτους, παρακολουθείται σε τακτική βάση η πολιτική εκτέλεσης εντολών τους και λαμβάνονται τα απαραίτητα μέτρα, ώστε οι τρίτοι, οι οποίοι επιλέγονται για την διαβίβαση των εντολών, να διαθέτουν και να εφαρμόζουν πολιτική εκτέλεσης εντολών ανάλογη αυτής της Τράπεζας.

Τα κριτήρια βάσει των οποίων γίνεται η επιλογή του τρίτου διαμεσολαβητή περιλαμβάνουν:

· κατά πόσο εφαρμόζουν στην πράξη πολιτικές εκτέλεσης που πληρούν τις προϋποθέσεις που η Τράπεζα έχει θέσει,

· κατά πόσο έχουν κατάλληλη υποδομή και συνεργασίες που επιτρέπουν την εκτέλεση εντολών και σε ξένες αγορές,

· κατά πόσο οι τυχόν χρησιμοποιούμενοι από τους Διαμεσολαβητές τρίτοι εμπίπτουν στις διατάξεις της Οδηγίας 2014/65/ΕΚ ή σε ανάλογες διατάξεις νομοθεσίας τρίτου (εκτός ΕΕ) κράτους, και οι ίδιοι χρησιμοποιούν διαβιβάζοντας περαιτέρω τις εντολές που λαμβάνουν από την Τράπεζα.

Η Τράπεζα επανεξετάζει την πολιτική και τις ρυθμίσεις της οι οποίες αναφέρονται στις περιπτώσεις όπου διαβιβάζει εντολές σε τρίτο, τουλάχιστον σε ετήσια βάση. Η επανεξέταση αυτή πραγματοποιείται επίσης κάθε φορά που επέρχεται ουσιώδης μεταβολή που επηρεάζει την ικανότητα της Τράπεζας να συνεχίσει να επιτυγχάνει το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα για τους πελάτες της.

## **VIII. ΟΔΗΓΙΕΣ ΠΕΛΑΤΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΕΝΤΟΛΗΣ**

Η Τράπεζα θεωρείται ότι εκπληρώνει την υποχρέωση να λαμβάνει κάθε επαρκές μέτρο προκειμένου να επιτύχει το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα για τον πελάτη της, εφόσον εκτελεί μία εντολή ή μία συνιστώσα της εντολής ακολουθώντας συγκεκριμένες οδηγίες του πελάτη που αφορούν την εντολή ή τη συγκεκριμένη συνιστώσα αυτής.

Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες η Τράπεζα παρέχει σε πελάτες απευθείας πρόσβαση σε συγκεκριμένη αγορά ή αγορές μέσω ηλεκτρονικής εφαρμογής, ο πελάτης είναι υπεύθυνος για τη διασφάλιση του βέλτιστου αποτελέσματος, καθώς η επιλογή της στιγμής, της τιμής και των λοιπών παραγόντων εκτέλεσης δεν αποτελούν μέρος των υπηρεσιών που παρέχει εν προκειμένω η Τράπεζα.

Η Τράπεζα, μέσω της παρούσας Πολιτικής, προειδοποιεί τον πελάτη ότι τυχόν ειδικές οδηγίες του πελάτη ενδέχεται να την εμποδίσουν να λάβει τα μέτρα που έχει σχεδιάσει και συμπεριλάβει στην παρούσα Πολιτική προκειμένου να επιτυγχάνει το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα κατά την εκτέλεση αυτών των εντολών, ως προς τα στοιχεία που επηρεάζονται από τις εν λόγω οδηγίες.

## **IX. ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΒΕΛΤΙΣΤΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΝΤΟΛΩΝ ΕΠΙ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ**

Η Τράπεζα έχει θεσπίσει ρυθμίσεις (arrangements) βέλτιστης εκτέλεσης, οι οποίες εφαρμόζονται σε συνεχή βάση.

Η Τράπεζα παρακολουθεί την εφαρμογή της Πολιτικής Βέλτιστης Εκτέλεσης Εντολών επί Χρηματοπιστωτικών Μέσων κατά τη λήψη/ διαβίβαση εντολών και κατά την εκτέλεση αυτών και εντοπίζει τυχόν αποκλίσεις από τις αρχές της.

Η Πολιτική Βέλτιστης Εκτέλεσης Εντολών επί Χρηματοπιστωτικών Μέσων και οι ρυθμίσεις που εφαρμόζονται για την εκτέλεση εντολών επανεξετάζονται τουλάχιστον σε ετήσια βάση καθώς και στις περιπτώσεις στις οποίες επέρχονται ουσιώδεις μεταβολές οι οποίες δύνανται να επηρεάσουν την ικανότητα της Τράπεζας να επιτυγχάνει σε συνεχή βάση το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα για τους πελάτες της.

Η Τράπεζα αξιολογεί εάν έχει επέλθει τυχόν ουσιαστική μεταβολή και εξετάζει το ενδεχόμενο αλλαγής της σχετικής σημασίας των παραγόντων βέλτιστης εκτέλεσης στην τήρηση της πρωταρχικής απαίτησης βέλτιστης εκτέλεσης.

Ως ουσιαστική μεταβολή νοείται ένα σημαντικό γεγονός το οποίο θα μπορούσε να επηρεάσει τις παραμέτρους της βέλτιστης εκτέλεσης, όπως για παράδειγμα το κόστος, την τιμή, την ταχύτητα, την πιθανότητα εκτέλεσης και διακανονισμού, το μέγεθος, τη φύση ή οποιονδήποτε άλλο παράγοντα που επηρεάζει τη βέλτιστη εκτέλεση της εντολής.

Η Τράπεζα προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες προκειμένου να διορθώσει τυχόν αδυναμίες που αναδείχθηκαν κατά την αξιολόγηση και όπου κρίνεται απαραίτητο εξετάζει το ενδεχόμενο αλλαγής των τόπων ή οντοτήτων εκτέλεσης στις οποίες βασίζεται, προκειμένου να τηρεί την απαίτηση βέλτιστης εκτέλεσης.

## **X. ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΕΚΤΟΣ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΗΣ ΑΓΟΡΑΣ Ή ΠΟΛΥΜΕΡΟΥΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗΣ**

## Ή ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΗΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗΣ

Σε ορισμένες περιπτώσεις η Τράπεζα δύναται να εκτελέσει την εντολή ενός πελάτη εκτός οργανωμένης αγοράς ή Πολυμερούς Μηχανισμού Διαπραγμάτευσης ή Μηχανισμού Οργανωμένης Διαπραγμάτευσης.

Όλες οι Επιχειρηματικές Μονάδες της Τράπεζας εμπλεκόμενες στη λήψη/ διαβίβαση και στην εκτέλεση εντολών για λογαριασμό πελατών, προτού πραγματοποιήσουν την εκτέλεση εντολής εκτός οργανωμένης αγοράς ή Πολυμερούς Μηχανισμού Διαπραγμάτευσης ή Μηχανισμού Οργανωμένης Διαπραγμάτευσης, διασφαλίζουν ότι έχουν τη ρητή συναίνεση του πελάτη. Επιπλέον, ο πελάτης ενημερώνεται για τυχόν συνέπειες, όπως για παράδειγμα τον κίνδυνο αντισυμβαλλόμενου που προκύπτει από την εκτέλεση εκτός τόπου διαπραγμάτευσης και ότι κατόπιν αιτήματος του η Τράπεζα είναι σε θέση να παράσχει συμπληρωματικές πληροφορίες σχετικά με τις συνέπειες του συγκεκριμένου μέσου εκτέλεσης.

## ΧΙ. ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΠΕΛΑΤΩΝ

Η Τράπεζα απαντά σαφώς και εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, όταν ένας πελάτης υποβάλλει εύλογες και αναλογικές αιτήσεις παροχής πληροφοριών σχετικά με τις πολιτικές ή τις ρυθμίσεις εκτέλεσης και τον τρόπο με τον οποίο επανεξετάζονται. Επιπλέον, η Τράπεζα διασφαλίζει ότι το κόστος παροχής πληροφοριών που επωμίζεται η Τράπεζα δεν είναι δυσανάλογο σε σχέση με τη φύση του αιτήματος και τη σημαντικότητα της σχετικής πληροφόρησης για τον πελάτη.

## ΧΙΙ. ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΒΕΛΤΙΣΤΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗ

### Πολιτική εκτέλεσης εντολών:

Η Τράπεζα παρέχει στους πελάτες της τις κατάλληλες πληροφορίες σχετικά με την παρούσα πολιτική. Οι εν λόγω πληροφορίες, οι οποίες παρέχονται στον πελάτη κατά την κατηγοριοποίησή του, επεξηγούν σαφώς, με επαρκείς λεπτομέρειες και με τρόπο εύκολα κατανοητό από τους πελάτες, τον τρόπο με τον οποίο η Τράπεζα θα εκτελέσει τις εντολές για λογαριασμό τους. Επιπλέον, διασφαλίζεται ότι λαμβάνεται εκ των προτέρων η συναίνεση των πελατών σχετικά με την πολιτική βέλτιστης εκτέλεσης εντολών.

Ειδικότερα για τους ιδιώτες πελάτες, παρέχεται περίληψη της Πολιτικής Βέλτιστης Εκτέλεσης Εντολών επί Χρηματοπιστωτικών Μέσων η οποία εστιάζει στο συνολικό κόστος που προκύπτει (συμπεριλαμβανομένων των χρεώσεων του τόπου εκτέλεσης, των τελών εκκαθάρισης και διακανονισμού, των κανονιστικών εισφορών, καθώς και των φόρων και άλλων επιβαρύνσεων). Η επίσημη ιστοσελίδα της Τράπεζας περιλαμβάνει, τα πιο πρόσφατα, σχετικά με την ποιότητα εκτέλεσης, δεδομένα που δημοσιεύονται για κάθε τόπο εκτέλεσης που έχει συμπεριλάβει η Τράπεζα στην Πολιτική Βέλτιστης Εκτέλεσης Εντολών επί Χρηματοπιστωτικών Μέσων.

Σε κάθε περίπτωση, η Τράπεζα με ρητή επιφύλαξη παντός άλλου δικαιώματός της διατηρεί το δικαίωμα να αλλάξει τους όρους της Πολιτικής Βέλτιστης Εκτέλεσης Εντολών επί Χρηματοπιστωτικών Μέσων στα συμβατικά έγγραφα, τηρώντας την υποχρέωση ενημέρωσης των πελατών, με τους οποίους έχει διαρκή πελατειακή σχέση, για κάθε ουσιαστική αλλαγή των ρυθμίσεων και της Πολιτικής Βέλτιστης Εκτέλεσης Εντολών επί Χρηματοπιστωτικών Μέσων.

### Αμοιβές:

Η Τράπεζα δεν διαρθρώνει ούτε χρεώνει τις προμήθειές της κατά τρόπο που εισάγει αθέμιτες διακρίσεις μεταξύ τόπων εκτέλεσης.

Στον πελάτη παρέχονται οι διαφορές μεταξύ των τόπων εκτέλεσης, σε περίπτωση που η Τράπεζα εφαρμόζει διαφορετική αμοιβή ανάλογα με τον τόπο εκτέλεσης, προκειμένου να είναι σε θέση ο πελάτης να κατανοήσει τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της επιλογής ενός μόνο τόπου εκτέλεσης.

Επίσης, σε περίπτωση που η Τράπεζα καλεί τους πελάτες να επιλέξουν έναν τόπο εκτέλεσης, παρέχονται ακριβείς, σαφείς και μη παραπλανητικές πληροφορίες στον πελάτη προκειμένου να αποτραπεί η επιλογή ενός τόπου εκτέλεσης αντί ενός άλλου αποκλειστικά βάσει της πολιτικής τιμών που εφαρμόζεται από την Τράπεζα.

Η Τράπεζα ενημερώνει τους πελάτες της στην περίπτωση λήψης αντιπαροχών από τόπο εκτέλεσης ή χρέωσης πάνω από έναν συμμετέχοντα σε μία συναλλαγή, ότι οι σχετικές πληρωμές αντιμετωπίζονται στο πλαίσιο της Πολιτικής Διαχείρισης Αντιπαροχών.

#### **Τόποι εκτέλεσης:**

Η Τράπεζα συνοψίζει και δημοσιοποιεί σε ετήσια βάση (στην ιστοσελίδα της), για κάθε κατηγορία χρηματοπιστωτικών μέσων, τους πέντε πρώτους τόπους εκτέλεσης από άποψη όγκου συναλλαγών, στους οποίους εκτέλεσε εντολές πελατών κατά το προηγούμενο έτος, καθώς και στοιχεία για την ποιότητα εκτέλεσης σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο. Η δημοσιοποίηση πραγματοποιείται το αργότερο έως το τέλος του τέταρτου μήνα του εκάστοτε ημερολογιακού έτους.

Για τα χρηματοπιστωτικά μέσα για τα οποία η Τράπεζα λειτουργεί ως τόπος εκτέλεσης (όπως για παράδειγμα: πολυμερής μηχανισμός διαπραγμάτευσης, μηχανισμός οργανωμένης διαπραγμάτευσης, συστηματικός εσωτερικοποιητής, ειδικός διαπραγματευτής, πάροχος ρευστότητας) δημοσιοποιεί ατελώς δεδομένα που σχετίζονται με την ποιότητα της εκτέλεσης των συναλλαγών που διενεργούνται σε αυτήν σε ετήσια βάση σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο.

#### **Λαμβάνουσες επιχειρήσεις επενδύσεων:**

Στις περιπτώσεις που η Τράπεζα διαβιβάζει (διαβιβάζουσα επιχείρηση) την εντολή προς εκτέλεση σε τρίτον (λαμβάνουσα επιχείρηση), τηρεί όλες τις υποχρεώσεις της ως προς τη βέλτιστη εκτέλεση και ιδίως συνοψίζει και δημοσιοποιεί σε ετήσια βάση, για κάθε κατηγορία χρηματοπιστωτικών μέσων, τις πέντε πρώτες επιχειρήσεις επενδύσεων (λαμβάνουσες επιχειρήσεις-brokers) από άποψη όγκου συναλλαγών, στις οποίες διαβίβασε ή απέστειλε προς εκτέλεση εντολές πελατών κατά το προηγούμενο έτος, καθώς και στοιχεία για την ποιότητα εκτέλεσης.

Η παραπάνω δημοσιοποίηση πραγματοποιείται μέσω ξεχωριστής (διακριτής) έκθεσης από την αντίστοιχη έκθεση σχετικά με τους πέντε κορυφαίους τόπους εκτέλεσης.

Πέραν της παραπάνω ετήσιας δημοσιοποίησης, η Τράπεζα μεριμνά για τη γνωστοποίηση πληροφοριών στους πελάτες ή δυνητικούς πελάτες, κατόπιν εύλογου αιτήματός τους, σχετικά με τις οντότητες στις οποίες διαβιβάζονται ή αποστέλλονται οι εντολές προς εκτέλεση.

### **XIII. ΑΠΟΔΕΙΞΗ ΒΕΛΤΙΣΤΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ**

Η Τράπεζα είναι σε θέση να αποδείξει στους πελάτες της, αν αυτοί το ζητήσουν, ότι έχει εκτελέσει τις εντολές τους σύμφωνα με την παρούσα Πολιτική και να αποδείξει στην αρμόδια αρχή, αν αυτή το ζητήσει, τη συμμόρφωσή της με τις υποχρεώσεις βέλτιστης εκτέλεσης.

#### **XIV. ΤΗΡΗΣΗ ΑΡΧΕΙΩΝ**

Η Τράπεζα τηρεί κατάλληλα αρχεία και τεκμηρίωση κάθε εκτελεσθείσας εντολής πελάτη ώστε να διασφαλίζεται η πληρότητα και ακρίβεια των δεδομένων εκτέλεσης με σκοπό την ορθή εκπλήρωση της υποχρέωσης δημοσιοποίησης, σε ετήσια βάση των ως άνω πληροφοριών.

Επιπλέον, όλες οι Μονάδες της Τράπεζας τηρούν τα απαραίτητα αρχεία με τις συναλλαγές των πελατών, τα οποία τεκμηριώνουν τον τρόπο εκτέλεσης των εντολών και η Τράπεζα είναι σε θέση να αποδείξει στους πελάτες της, αν αυτοί το ζητήσουν, ότι έχει εκτελέσει τις εντολές τους σύμφωνα με την παρούσα Πολιτική που ακολουθεί και να αποδείξει στην αρμόδια αρχή, αν αυτή το ζητήσει, τη συμμόρφωσή της με τις υποχρεώσεις βέλτιστης εκτέλεσης.

#### **XV. ΠΙΝΑΚΑΣ ΙΣΤΟΡΙΚΟΤΗΤΑΣ ΑΛΛΑΓΩΝ**

**Αρχική Έκδοση (1.0) 14/11/2008**

**Συμμόρφωση με MiFID II (2.0) 19/12/2017**



**ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΑ ΜΕΣΑ**

Η Πολιτική Βέλτιστης Εκτέλεσης Εντολών επί Χρηματοπιστωτικών Μέσων αφορά τα παρακάτω χρηματοπιστωτικά μέσα:

1. Κινητές αξίες, ήτοι:

i. Μετοχές και άλλους τίτλους ισοδύναμους με μετοχές εταιρειών, προσωπικών εταιρειών και άλλων οντοτήτων, καθώς και πιστοποιητικά κατάθεσης αυτών.

ii. Ομόλογα κι άλλες μορφές τιτλοποιημένου χρέους, καθώς και πιστοποιητικά κατάθεσης αυτών.

iii. Κάθε άλλη κινητή αξία που παρέχει δικαίωμα αγοράς ή πώλησης παρόμοιων μεταβιβάσιμων κινητών αξιών ή που είναι δεκτική διακανονισμού με ρευστά διαθέσιμα και που προσδιορίζεται με αναφορά προς κινητές αξίες, νομίσματα, επιτόκια ή αποδόσεις, εμπορεύματα ή άλλους δείκτες ή μεγέθη.

2. Μέσα Χρηματαγοράς.

3. Μεριδία οργανισμών συλλογικών επενδύσεων (ΟΣΕΚΑ).

4. Δομημένα επενδυτικά προϊόντα.

5. Παράγωγα σχετιζόμενα με κινητές αξίες, νομίσματα, επιτόκια ή αποδόσεις ή άλλα παράγωγα μέσα, χρηματοπιστωτικούς δείκτες ή άλλα χρηματοπιστωτικά μεγέθη.

6. Παράγωγα που είναι σχετιζόμενα με εμπορεύματα και εκκαθαρίζονται με ρευστά διαθέσιμα.

7. Παράγωγα που είναι σχετιζόμενα με εμπορεύματα και εκκαθαρίζονται με φυσική παράδοση, δεδομένου ότι διαπραγματεύονται σε οργανωμένη αγορά.

8. Παράγωγα μέσα για τη μετακύληση του πιστωτικού κινδύνου.

9. Χρηματοπιστωτικές συμβάσεις επί διαφορών (contracts for differences).

10. Παράγωγα που είναι σχετιζόμενα με κλιματικές μεταβλητές, ναύλους, άδειες εκπομπής ρύπων, ή ποσοστά πληθωρισμού ή άλλες επίσημες οικονομικές στατιστικές.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β΄

### ΤΟΠΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΝΤΟΛΩΝ ΣΤΟΥΣ ΟΠΟΙΟΥΣ ΣΤΗΡΙΖΕΤΑΙ ΚΥΡΙΩΣ Η ΤΡΑΠΕΖΑ

1. Για παράγωγα προϊόντα τα οποία είναι διαπραγματεύσιμα σε οργανωμένη αγορά η Τράπεζα λειτουργεί κυρίως στους παρακάτω τρόπους εκτέλεσης:

#### Αγορές στις οποίες η Τράπεζα είναι άμεσο μέλος

- Χρηματιστήριο Αθηνών
- Eurex Frankfurt

#### Αγορές στις οποίες η Τράπεζα έχει έμμεση πρόσβαση μέσω τρίτων (Πιστοποιημένων Χρηματοοικονομικών ενδιάμεσων):

- Chicago Board of Trade, Chicago
- Chicago Mercantile Exchange – GLOBEX, Chicago
- Euronext, Amsterdam

#### Άλλο

- Το ίδιο χαρτοφυλάκιο της Τράπεζας

2. Για τίτλους σταθερού εισοδήματος οι οποίοι διαπραγματεύονται σε οργανωμένη αγορά, η Τράπεζα, βασίζεται κυρίως στους παρακάτω τρόπους εκτέλεσης:

#### Αγορές στις οποίες η Τράπεζα είναι άμεσο μέλος

- Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαπραγμάτευσης Άυλων Τίτλων (ΗΔΑΤ), Αθήνα
- Euro MTS, London

#### Άλλο

- Το ίδιο χαρτοφυλάκιο της Τράπεζας
- Bloomberg ΠΜΔ και λοιπές εξω-χρηματιστηριακές αγορές

3. Για μετοχές οι οποίες διαπραγματεύονται σε οργανωμένη αγορά, η Τράπεζα, χρησιμοποιεί ως χρηματοοικονομικό ενδιάμεσο κυρίως την Εθνική Χρηματιστηριακή Α.Ε.

4. Για παράγωγα προϊόντα εκτός οργανωμένων αγορών και Π.Μ.Δ. (Over the Counter) η Τράπεζα διενεργεί συναλλαγές αναλαμβάνοντας το ρόλο του αντισυμβαλλόμενου έναντι του πελάτη.

5. Για τα μερίδια Οργανισμών Συλλογικών Επενδύσεων, τόποι εκτέλεσης είναι οι Εταιρείες Διαχείρισης τους. Ο παράγοντας επιλογής που χρησιμοποιείται είναι ολοκλήρωση της εκτέλεσης και του διακανονισμού της εντολής.

**ΤΟΠΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΝΤΟΛΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΟΥ ΜΕΣΟΥ**

1. Μετοχές

- Χρηματιστήριο Αθηνών

2. Ομόλογα και άλλες μορφές τιτλοποιημένου χρέους

- ΗΔΑΤ
- Euro MTS, London
- Το ίδιο χαρτοφυλάκιο της Τράπεζας
- Bloomberg ΠΜΔ και λοιπές εξω-χρηματιστηριακές αγορές
- Άλλο

3. Μέσα Χρηματαγοράς

- Το ίδιο χαρτοφυλάκιο της Τράπεζας
- Εξω-χρηματιστηριακές αγορές

4. Μερίδια οργανισμών συλλογισμών επενδύσεων (ΟΣΕΚΑ)

- Οι Εταιρείες Διαχείρισής τους

5. Παράγωγα τα οποία διαπραγματεύονται σε οργανωμένη αγορά

- Χρηματιστήριο Αθηνών
- Eurex Frankfurt
- Chicago Board of Trade, Chicago
- Chicago Merchantile Exchange – GLOBEX, Chicago
- Euronext, Amsterdam
- Το ίδιο χαρτοφυλάκιο της Τράπεζας
- Άλλο

6. Παράγωγα τα οποία δεν διαπραγματεύονται σε οργανωμένη αγορά (σχετιζόμενα με εμπορεύματα με φυσική ή όχι διάθεση, σχετιζόμενα με κινητές αξίες, νομίσματα, επιτόκια, χρηματοπιστωτικές συμβάσεις επί διαφορών, άλλα παράγωγα μέσα, χρηματοπιστωτικούς δείκτες ή άλλα χρηματοπιστωτικά μεγέθη, κ.λπ.)

- Το ίδιο χαρτοφυλάκιο της Τράπεζας
- Εξω-χρηματιστηριακές αγορές

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ΄

### Μεθοδολογία αποτίμησης εξω-χρηματιστηριακών προϊόντων.

Η τιμολόγηση εξω-χρηματιστηριακών προϊόντων απαιτεί καλής "ποιότητας" δεδομένα αγοράς και θεωρητικά υποδείγματα τιμολόγησης, τα οποία είναι ευρέως αποδεκτά από τους συμμετέχοντες στην αγορά. Η ποιότητα των δεδομένων εξαρτάται από τους παρόχους (vendors) και πιο συγκεκριμένα στηρίζεται στην εμπειρία τους και την αξιοπιστία των δεδομένων που παρέχουν. Αντίστοιχα, η ποιότητα και αξιοπιστία των υποδειγμάτων τιμολόγησης αποδεικνύεται τόσο από την ευρεία χρήση τους όσο και από την "αντοχή" στο χρόνο.

Η Τράπεζα τηρεί, σε συνεχή βάση, εξωτερικά δεδομένα αγοράς, τα οποία έχουν τόσο ιστορική όσο και τρέχουσα υπόσταση. Τα κύρια είδη δεδομένων αγοράς είναι:

- Καμπύλες Επιτοκίων (Τιμές και Διακυμάνσεις),
- Συναλλαγματικές Ισοτιμίες (Τιμές και Διακυμάνσεις),
- Μετοχές και Δείκτες Μετοχών (Τιμές και Διακυμάνσεις),
- Τιμές Εμπορευμάτων (Τιμές και Διακυμάνσεις), και
- Άλλοι παράμετροι αναλόγως με το προϊόν.

Η Τράπεζα διατηρεί επίσης αρχείο με υποδείγματα τιμολόγησης εξω-χρηματιστηριακών προϊόντων, τα οποία έχουν εγκριθεί από τη σχετική Επιτροπή Τιμολόγησης (Valuation Committee). Έργο της Επιτροπής Τιμολόγησης της Τράπεζας, μεταξύ άλλων, είναι η έγκριση των διαδικασιών τιμολόγησης προϊόντων, η έγκριση των αντίστοιχων υποδειγμάτων και της εξασφάλισης των διαδικασιών για την απόκτηση αξιόπιστων δεδομένων αγοράς.

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, τα παραπάνω υποδείγματα τιμολόγησης είναι ευρέως διαδεδομένα ως «εργαλεία» τιμολόγησης, με μεγάλη διαθέσιμη βιβλιογραφία και αρθρογραφία, τα οποία χρησιμοποιούνται από την απόλυτη πλειοψηφία των συμμετεχόντων στη διατραπεζική αγορά.

Τα παραπάνω υποδείγματα δύναται να είναι καταχωρημένα είτε σε Excel μορφή, είτε σε μορφή "closed - end" συστήματος, είτε μέσω παρόχων (Bloomberg, Reuters).

Η Τράπεζα έχει αναπτύξει υποδείγματα τιμολόγησης σε excel, που ακολουθούν τη μεθοδολογία αποτίμησης των σχετικών προϊόντων. Τα υποδείγματα αυτά έχουν την έγκριση της Επιτροπής Τιμολόγησης.

Η Τράπεζα κατέχει, για την καταγραφή των συναλλαγών, "closed-end" σύστημα που παρέχει τη δυνατότητα τιμολόγησης της πλειοψηφίας των προϊόντων.

Η Τράπεζα είναι συνδρομητής τόσο στο Bloomberg όσο και στο Reuters, οι οποίοι πάροχοι, πέρα από τα live δεδομένα της αγοράς, παρέχουν και "in house" λύσεις τιμολόγησης.

Κατά την τιμολόγηση έξω-χρηματιστηριακών προϊόντων για προσφορά τιμής σε πελάτη, το σχετικό Trading Desk χρησιμοποιεί τα παραπάνω live δεδομένα, τροφοδοτώντας τα σχετικά προαναφερόμενα υποδείγματα, καταλήγοντας με αυτόν τον τρόπο στη «δίκαιη» (fair) τιμή για το προϊόν σε ζήτηση.

Προκειμένου να εξουδετερώσει τον κίνδυνο που πηγάζει από την εκτέλεση της συναλλαγής του πελάτη, το Trading Desk κάνει εκτίμηση του συναλλακτικού κόστους που θα αντιμετωπίσει αν πραγματοποιήσει τις απαραίτητες συναλλαγές αντιστάθμισης στην αγορά. Η τελική τιμή προς τον πελάτη αντικατοπτρίζει αυτό το συναλλακτικό κόστος.

Τη στιγμή πραγματοποίησης της συναλλαγής, το σχετικό Trading Desk αποθηκεύει τα απαραίτητα, για την τιμολόγηση, δεδομένα της αγοράς ή τα αντίστοιχα υποδείγματα σε περίπτωση χρήσης πηγών τιμολόγησης παρόχων. Με αυτό τον τρόπο, η Τράπεζα είναι σε θέση, κατόπιν αιτήματος του πελάτη, να παρέχει όλες τις πληροφορίες, αναφορικά με τον τρόπο με τον οποίο κατέληξε στη συγκεκριμένη τιμή.

## ΕΝΟΤΗΤΑ Γ – ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΓΝΩΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΗ

---

Επωνυμία

---

Υπόψη

---

Οδός Αριθμός

---

ΤΚ

---

Πόλη

---

Χώρα

Αγαπητέ πελάτη,

Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος Α.Ε. στο πλαίσιο της παροχής επενδυτικών και/ή παρεπόμενων υπηρεσιών στους πελάτες της με τρόπο επαγγελματικό, έντιμο και αμερόληπτο, έχει υιοθετήσει και συμμορφωθεί με τους κανόνες και τις αρχές που προβλέπονται στην Οδηγία 2014/65/ΕΕ και τον Κανονισμό (ΕΕ) 600/2014 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τις Αγορές Χρηματοπιστωτικών Μέσων όπως αυτά ενσωματώνονται στο εθνικό νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο.

Η Τράπεζα παρέχει επενδυτικές και/ή παρεπόμενες υπηρεσίες στις κάτωθι κατηγορίες πελατών:

- Ιδιώτες Πελάτες,
- Επαγγελματίες Πελάτες,
- Επιλέξιμους Αντισυμβαλλόμενους.

Σύμφωνα με τα στοιχεία που έχει η Τράπεζα στη διάθεσή της και με συνέπεια στα κριτήρια κατηγοριοποίησης της κείμενης νομοθεσίας, σας ενημερώνουμε ότι έχετε καταταχθεί στην κατηγορία του **Επαγγελματία Πελάτη** για τις ακόλουθες επενδυτικές ή/και παρεπόμενες υπηρεσίες και τα ακόλουθα χρηματοπιστωτικά μέσα:

	Λήψη & διαβίβαση/ εκτέλεση	Διαπραγμάτευση για ίδιο λογαριασμό	Αναδοχή/τοποθέτηση με δέσμευση ανάληψης	Αναδοχή/τοποθέτηση χωρίς δέσμευση ανάληψης	Θεματοφυλακή
Κυβερνητικά ομόλογα και Έντοκα Γραμμάτια					
Εταιρικά Ομόλογα					
Μερίδια ΟΣΕΚΑ					
Εναλλακτικά Επενδυτικά Κεφάλαια – Hedge Funds					
Επενδυτικά Προϊόντα Εγγυημένου Αρχικού Κεφαλαίου (ΕΠΕΑΚ)					
Μετοχές					
Παράγωγα Χρηματοπιστωτικά Μέσα					
Άλλα Προϊόντα Ειδικού Τύπου (Structured Products)					

Βάσει της κατηγοριοποίησης αυτής εκτιμούμε ότι διαθέτετε την πείρα, τις γνώσεις και την εξειδίκευση, ώστε να λαμβάνετε τις δικές σας επενδυτικές αποφάσεις και να εκτιμάτε τους κινδύνους που ενέχονται σε αυτές.

Βάσει των σχετικών κανόνων, θα θέλαμε να σας γνωστοποιήσουμε ότι ως Επαγγελματίας Πελάτης διατηρείτε το δικαίωμα οποιαδήποτε στιγμή να ζητήσετε, μέσω σχετικού εγγράφου αιτήματός σας, αλλαγή κατηγοριοποίησης σε Ιδιώτη Πελάτη για μία ή περισσότερες επενδυτικές ή/και παρεπόμενες υπηρεσίες και ένα ή περισσότερα χρηματοπιστωτικά μέσα. Με την αλλαγή αυτή σας προσφέρεται η δυνατότητα να λαμβάνετε αυξημένη επενδυτική προστασία, αντίστοιχη των Ιδιωτών Πελατών, κατά την παροχή επενδυτικών και/ή παρεπόμενων υπηρεσιών. Εάν έχετε οποιαδήποτε ερώτηση αναφορικά με το περιεχόμενο της παρούσας επιστολής παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε μαζί μας.

#### **ΔΗΛΩΣΕΙΣ ΠΕΛΑΤΗ**

Ο υπογράφων Πελάτης δηλώνω ότι η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος Α.Ε. μου χορήγησε σε ηλεκτρονική μορφή και εγώ ανέγνωσα προσεκτικά στο σύνολό τους τα ανωτέρω (α) Δελτίο Προσυμβατικής Πληροφόρησης Πελατών για την Παροχή Επενδυτικών και Παρεπόμενων Υπηρεσιών, (β) Πολιτική Βέλτιστης Εκτέλεσης Εντολών επί Χρηματοπιστωτικών Μέσων, και (γ) Επιστολή Γνωστοποίησης Κατηγοριοποίησής μου, στα οποία περιέχονται όλα τα απαιτούμενα στοιχεία σύμφωνα με τον Ν.4514/2018 με τον οποίο ενσωματώθηκε στην ελληνική νομοθεσία η Οδηγία 2014/65/ΕΕ (MiFID II), και τα οποία κατανόησα και αποδέχομαι πλήρως και ανεπιφύλακτα.

Τυχόν αναθεωρήσεις του Δελτίου Προσυμβατικής Πληροφόρησης Πελατών για την Παροχή Επενδυτικών και Παρεπόμενων Υπηρεσιών και της Πολιτικής Βέλτιστης Εκτέλεσης Εντολών επί Χρηματοπιστωτικών Μέσων θα είναι διαθέσιμες στον διαδικτυακό τόπο της Τράπεζας [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr).

19/02/2024

Ο Πελάτης

Ενημερωτικό δελτίο ΤΕΚΕ για τους επενδυτές – πελάτες

**Βασικές πληροφορίες σχετικά με την προστασία των επενδυτικών υπηρεσιών**

Οι καλυπτόμενες επενδυτικές υπηρεσίες στην Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος καλύπτονται από το:

Όριο κάλυψης:

Αν έχετε απαιτήσεις από περισσότερες από μία καλυπτόμενες επενδυτικές υπηρεσίες στο ίδιο πιστωτικό ίδρυμα:

Αν έχετε κοινό επενδυτικό λογαριασμό / χαρτοφυλάκιο με άλλο(-α) πρόσωπο(-α):

Αίτημα για αποζημίωση:

Προθεσμία για την έναρξη καταβολής αποζημίωσης:

Νόμισμα της αποζημίωσης:

Επικοινωνία:

Για περισσότερες πληροφορίες:

ΤΑΜΕΙΟ ΕΓΓΥΗΣΗΣ ΚΑΤΑΘΕΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ (ΤΕΚΕ) <sup>2</sup>

30.000 ευρώ ανά επενδυτή-πελάτη ανά πιστωτικό ίδρυμα <sup>3</sup>

Το ανώτατο όριο κάλυψης του συνόλου των παρεχομένων από το πιστωτικό ίδρυμα καλυπτόμενων επενδυτικών υπηρεσιών κάθε επενδυτή-πελάτη σε κάθε πιστωτικό ίδρυμα ορίζεται σε τριάντα χιλιάδες (30.000) ευρώ. Το όριο αυτό ισχύει για το σύνολο των επενδυτικών υπηρεσιών που τηρούνται στο ίδιο πιστωτικό ίδρυμα, ανεξάρτητα από τον αριθμό των επενδυτικών υπηρεσιών, το νόμισμα και τον τόπο παροχής της υπηρεσίας εντός της ΕΕ. <sup>4</sup>

Το όριο των 30.000 ευρώ ισχύει για κάθε επενδυτή-πελάτη χωριστά

Το ΤΕΚΕ δημοσιεύει πρόσκληση για την υποβολή αίτησης αποζημίωσης από τους επενδυτές πελάτες <sup>5</sup>

Τρεις μήνες από την αποστολή από το ΤΕΚΕ στην Τράπεζα της Ελλάδος του πρακτικού των δικαιούχων αποζημίωσης <sup>6</sup>

Ευρώ (€) ή, εάν πρόκειται για καταστήματα που λειτουργούν σε κράτη με διαφορετικό νόμισμα, το νόμισμα του συγκεκριμένου κράτους.

Ταμείο Εγγύησης Καταθέσεων & Επενδύσεων (ΤΕΚΕ)

Ταχυδρομική Διεύθυνση: Αμερικής 6 Β Όροφος  
Αθήνα, Τ.Κ 10671

Τηλέφωνο: 30 210 3639933, 30 210 3638339

Fax: 30 210 3635582.

Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο: info@hdigf.gr

<http://www.teke.gr>



## Πρόσθετες πληροφορίες

<sup>1</sup> Ως καλυπτόμενες επενδυτικές υπηρεσίες ορίζονται οι υπηρεσίες που αναφέρονται στο άρθρο 4 του ν. 3606/2007 (ΦΕΚ 195 Α' 17/8/2007) παράγραφοι 1 (α) - (δ), (στ), (ζ) και της παρεπόμενης υπηρεσίας της παραγράφου 2 (α) του ίδιου άρθρου. Ενδεικτικά αναφέρονται η λήψη, η διαβίβαση και εκτέλεση εντολών, η αναδοχή χρηματοπιστωτικών μέσων, η φύλαξη και διοικητική διαχείριση χρηματοπιστωτικών μέσων για λογαριασμό πελατών, η διαπραγμάτευση για ίδιο λογαριασμό ενός ή περισσότερων χρηματοπιστωτικών μέσων, η διαχείριση χαρτοφυλακίων πελατών κλπ.

<sup>2</sup> Σύστημα που είναι υπεύθυνο για την προστασία της καλυπτόμενης επενδυτικής υπηρεσίας.

<sup>3</sup> Γενικό όριο κάλυψης

Αν μια απαίτηση από καλυπτόμενη επενδυτική υπηρεσία δεν είναι διαθέσιμη επειδή ένα πιστωτικό ίδρυμα διαπιστώνεται [από την εποπτική αρχή ή δικαστική αρχή ] ότι αδυνατεί να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του έναντι των επενδυτών – πελατών του σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, το Ταμείο Εγγύησης Καταθέσεων και Επενδύσεων καταβάλλει αποζημιώσεις στους επενδυτές-πελάτες. Η καταβολή αποζημιώσεων καλύπτει κατ' ανώτερο όριο ποσό τριάντα χιλιάδων (30.000) ευρώ. Αυτό σημαίνει ότι όλες οι απαιτήσεις από καλυπτόμενες επενδυτικές υπηρεσίες του ίδιου επενδυτή-πελάτη στο συγκεκριμένο πιστωτικό ίδρυμα προστίθενται προκειμένου να προσδιοριστεί το όριο κάλυψης. Εάν, για παράδειγμα, ένας επενδυτής-πελάτης έχει απαίτηση από καλυπτόμενες επενδυτικές υπηρεσίες 15.000 ευρώ και μία άλλη 20.000 ευρώ, θα αποζημιωθεί μόνον για 30.000 ευρώ.

<sup>4</sup> **Όριο προστασίας για συνδικαιούχους της ίδιας απαίτησης από επενδυτικές υπηρεσίες**

Προκειμένου περί επενδυτών-πελατών που είναι συνδικαιούχοι της ίδιας απαίτησης από καλυπτόμενες επενδυτικές υπηρεσίες, το τμήμα που αναλογεί σε κάθε επενδυτή-πελάτη νοείται ως χωριστή απαίτηση έναντι του πιστωτικού ιδρύματος και συνυπολογιζομένων των λοιπών απαιτήσεων του από καλυπτόμενες επενδυτικές υπηρεσίες αποζημιώνεται μέχρι του ποσού των τριάντα χιλιάδων (30.000) ευρώ.

Για περισσότερες πληροφορίες: <http://www.teke.gr>

<sup>5</sup> **Αίτημα για αποζημίωση**

Εντός ευλόγου χρόνου από την ημερομηνία όπου η απαίτηση από καλυπτόμενη επενδυτική υπηρεσία κατέστη μη διαθέσιμη, το ΤΕΚΕ δημοσιεύει πρόσκληση προς τους επενδυτές-πελάτες για να προβάλουν γραπτώς τις απαιτήσεις τους έναντι του συμμετέχοντος στο ΤΕΚΕ πιστωτικού ιδρύματος από τις καλυπτόμενες επενδυτικές υπηρεσίες, ορίζοντας τη διαδικασία υποβολής των σχετικών αιτήσεων, την προθεσμία υποβολής τους και το περιεχόμενό τους. Για περισσότερες πληροφορίες: <http://www.teke.gr>

<sup>6</sup> **Αποζημίωση**

Το ποσό της αποζημίωσης καθίσταται διαθέσιμο από το ΤΕΚΕ το αργότερο μετά από τρεις μήνες από την αποστολή από το ΤΕΚΕ στην Τράπεζα της Ελλάδος του πρακτικού των δικαιούχων αποζημίωσης και η εν λόγω προθεσμία δύναται να επεκταθεί κατ' ανώτερο όριο έως τρεις (3) μήνες.

Το δικαίωμα του επενδυτή-πελάτη για αποζημίωση παραγράφεται με την παρέλευση πέντε (5) ετών από τις ανωτέρω προθεσμίες.

Για τον υπολογισμό του ποσού της αποζημίωσης συμψηφίζονται οι ομοειδείς απαιτήσεις μεταξύ του συμμετέχοντος πιστωτικού ιδρύματος και του επενδυτή-πελάτη

Για περισσότερες πληροφορίες: <http://www.teke.gr>

**Άλλες σημαντικές πληροφορίες:**

Οι εξαιρέσεις ορισμένων απαιτήσεων από επενδυτικές υπηρεσίες αναφέρονται στο <http://www.teke.gr> του Ταμείου Εγγύησης Καταθέσεων και Επενδύσεων (ΤΕΚΕ). Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος θα σας ενημερώσει, εφόσον το ζητήσετε, εάν καλύπτονται ή όχι ορισμένα προϊόντα.