



ΕΝΤΥΠΟ ΠΡΟΣΥΜΒΑΤΙΚΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο σκοπός του παρόντος εντύπου προσυμβατικής πληροφόρησης επενδυτών είναι η παροχή επαρκούς πληροφόρησης στους επενδυτές αναφορικά με την ΖΩΤΟΣ Μονοπρόσωπη Α.Ε.Π.Ε.Υ., τις υπηρεσίες που αυτή παρέχει και τον τρόπο με τον οποίο συμμορφώνεται με τις ισχύουσες νομοθετικές προβλέψεις για την παροχή επενδυτικών & παρεπόμενων υπηρεσιών.

Η παροχή επενδυτικών υπηρεσιών στην Ελλάδα διέπεται από τον Ν. 4514/2018 για τις αγορές των χρηματοπιστωτικών μέσων, ο οποίος μεταφέρει στην ελληνική νομοθεσία τις διατάξεις της Οδηγίας 2014/65/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, (MiFID II), καθώς και τους κατ' εξουσιοδότηση κανονισμούς του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, τις κατ' εξουσιοδότηση αποφάσεις και τις συμπληρωματικές διατάξεις που εκδίδονται από την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς και την Τράπεζα της Ελλάδος, που θέτουν από κοινού τους κανόνες που πρέπει να ακολουθούν οι επιχειρήσεις επενδύσεων και τα πιστωτικά ιδρύματα που παρέχουν επενδυτικές και παρεπόμενες υπηρεσίες ή πραγματοποιούν επενδυτικές δραστηριότητες. Το νομοθετικό αυτό πλαίσιο έχει ως στόχο να παράσχει αυξημένη προστασία στους επενδυτές, να τονώσει τον ανταγωνισμό, να ενισχύσει τη διασυννοριακή παροχή επενδυτικών υπηρεσιών στην Ευρωπαϊκή Ένωση και να προάγει τη διαφάνεια των αγορών.

Η ΖΩΤΟΣ Μονοπρόσωπη Α.Ε.Π.Ε.Υ. (εφεξής «η Εταιρεία») αναγνωρίζει τη σημαντικότητα των παραπάνω νομοθετικών διατάξεων και με γνώμονα την παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών στους Πελάτες της με τρόπο έντιμο, επαγγελματικό και αμερόληπτο παρουσιάζει στους Πελάτες ή τους υποψήφιους Πελάτες της το παρόν Έντυπο Προσυμβατικής Πληροφόρησης θέτοντας ταυτόχρονα υπόψη τους ότι το περιεχόμενο αυτού δύναται να επικαιροποιείται από καιρού εις καιρόν και ορισμένες από τις πληροφορίες αυτές να αποστέλλονται απευθείας στους Πελάτες. Οι Πελάτες που επιθυμούν να αποκτήσουν την τελευταία έκδοση του παρόντος εντύπου προσυμβατικής πληροφόρησης, μπορούν να ζητήσουν από την Εταιρεία την τελευταία, έγγραφη έκδοση αυτού.

Το παρόν έντυπο έχει ως σκοπό την έγκυρη προσυμβατική πληροφόρηση του επενδυτή και περιλαμβάνει πληροφορίες για την Εταιρεία, τις παρεχόμενες υπηρεσίες και τα χρηματοπιστωτικά μέσα. Δεν αποτελεί σύμβαση μεταξύ της Εταιρείας και του Πελάτη, αλλά έχει αποκλειστικά ενημερωτικό χαρακτήρα. Σε κάθε περίπτωση, θα υπερισχύουν οι όροι της σύμβασης που τυχόν θα καταρτισθεί μεταξύ του Πελάτη και της Εταιρείας.

2. ΟΡΙΣΜΟΙ

Το παρόν κείμενο ακολουθεί τους ορισμούς του Ν. 4514/2018 και της Οδηγίας που αντιστοίχως ενσωματώνει. Για σκοπούς διευκόλυνσης, παρατίθενται κάτωθι κάποιοι ορισμοί που χρησιμοποιούνται συχνά στα συμβατικά κείμενα της Εταιρείας και συνεπώς για τους σκοπούς του παρόντος νοούνται ως:

Πελάτης: Κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο στο οποίο παρέχονται επενδυτικές υπηρεσίες, σύμφωνα με τα ειδικότερα προβλεπόμενα στις συμβάσεις παροχής επενδυτικών υπηρεσιών, που υπογράφονται με την Εταιρεία.

Επαγγελματίας Πελάτης: Πελάτης που πληροί τα κριτήρια, που ορίζονται στο Παράρτημα Ι του παρόντος το οποίο επαναλαμβάνει τις διατάξεις της νομοθεσίας.

Ιδιώτης Πελάτης: Το φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο δεν είναι Επαγγελματίας Πελάτης.

Χρηματοπιστωτικά μέσα: Τα μέσα που προσδιορίζονται παρακάτω στην ενότητα Χρηματοπιστωτικά μέσα, επί των οποίων προσφέρονται οι επενδυτικές υπηρεσίες σύμφωνα με την άδεια λειτουργίας της Εταιρείας.

Επενδυτική συμβουλή: Η παροχή προσωπικών συστάσεων σε Πελάτη, είτε κατόπιν αίτησής του είτε με πρωτοβουλία της επιχείρησης επενδύσεων, σχετικά με μία ή περισσότερες συναλλαγές που αφορούν χρηματοπιστωτικά μέσα.

Μέσα χρηματαγοράς: Κατηγορίες μέσων που συνήθως αποτελούν αντικείμενο διαπραγματεύσεως στη χρηματαγορά, όπως τα έντοκα γραμμάτια, τα αποδεικτικά κατάθεσης και τα εμπορικά γραμμάτια, εξαιρουμένων των μέσων πληρωμής.

Πολυμερές σύστημα: Οποιοδήποτε σύστημα ή μηχανισμός, όπου πλείονα ενδιαφέροντα τρίτων για αγορά και πώληση χρηματοπιστωτικών μέσων μπορούν να αλληλοεπιδρούν στο σύστημα.

Ρυθμιζόμενη αγορά: Πολυμερές σύστημα το οποίο διευθύνει ή διαχειρίζεται διαχειριστής αγοράς και το οποίο επιτρέπει ή διευκολύνει την προσέγγιση πλειόνων συμφερόντων τρίτων για την αγορά και την πώληση χρηματοπιστωτικών μέσων εντός του συστήματος και σύμφωνα με τους κανόνες του οι οποίοι δεν παρέχουν διακριτική ευχέρεια κατά τρόπο καταλήγοντα στη σύναψη σύμβασης σχετικής με χρηματοπιστωτικά μέσα που είναι εισηγμένα προς διαπραγμάτευση βάσει των κανόνων ή/και των συστημάτων του και το οποίο έχει λάβει άδεια λειτουργίας και λειτουργεί κανονικά, σύμφωνα με τον τίτλο ΙΙΙ του Ν. 4514/2018.

Πολυμερής Μηχανισμός Διαπραγμάτευσης (ΠΜΔ): Πολυμερές σύστημα, το οποίο διαχειρίζεται επιχείρηση επενδύσεων ή διαχειριστής αγοράς και το οποίο επιτρέπει την προσέγγιση πλειόνων συμφερόντων τρίτων για την αγορά και την πώληση χρηματοπιστωτικών μέσων - εντός του συστήματος και σύμφωνα με τους κανόνες του, οι οποίοι δεν παρέχουν διακριτική ευχέρεια- κατά τρόπο που καταλήγει στη σύναψη σύμβασης, σύμφωνα με τον τίτλο ΙΙ του Ν. 4514/2018.

Μηχανισμός Οργανωμένης Διαπραγμάτευσης (ΜΟΔ): Πολυμερές σύστημα, άλλο από ρυθμιζόμενη αγορά ή ΠΜΔ, και στο οποίο πλείονα συμφέροντα τρίτων για αγορά και πώληση ομολόγων, δομημένων χρηματοοικονομικών προϊόντων, δικαιωμάτων εκπομπής και παραγώγων μέσων δύνανται να αλληλεπιδρούν στο εσωτερικό του κατά τρόπο που καταλήγει στη σύναψη σύμβασης, σύμφωνα με τον τίτλο ΙΙ του Ν.4514/2018.

Τόπος διαπραγμάτευσης: Ρυθμιζόμενη αγορά, ΠΜΔ ή ΜΟΔ.

Συνδεδεμένος αντιπρόσωπος: Φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο -ενεργώντας υπό την πλήρη και άνευ όρων ευθύνη μιας και μόνης επιχείρησης επενδύσεων για λογαριασμό της οποίας ενεργεί- διαφημίζει τις επενδυτικές ή/και παρεπόμενες υπηρεσίες σε πελάτες ή δυνητικούς πελάτες, λαμβάνει και διαβιβάζει οδηγίες ή εντολές πελατών σχετικά με επενδυτικές υπηρεσίες ή χρηματοπιστωτικά μέσα, τοποθετεί χρηματοπιστωτικά μέσα ή παρέχει συμβουλές σε πελάτες ή δυνητικούς πελάτες σχετικά με τα εν λόγω χρηματοπιστωτικά μέσα ή χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες.

Πρακτική διασταυρούμενων πωλήσεων: Η προσφορά μιας επενδυτικής υπηρεσίας μαζί με μια άλλη υπηρεσία ή προϊόν ως μέρος πακέτου ή ως προϋπόθεση για την ίδια συμφωνία ή πακέτο.

Δομημένη Κατάθεση: Κατάθεση (όπως ορίζεται με το άρθρο 2 παρ. 1 στοιχείο γ) της Οδηγίας, 2014/49 ΕΕ η οποία ενσωματώθηκε με τον Ν. 4370/2016), πλήρως, επιστρεπτέα κατά την ημερομηνία λήξης, βάσει όρων υπό τους οποίους τυχόν τόκοι ή ασφάλιστρα καταβάλλονται ή εκτίθενται σε κίνδυνο, σύμφωνα με έναν τύπο που περιλαμβάνει παράγοντες όπως: α) έναν δείκτη ή συνδυασμό δεικτών, εξαιρουμένων των καταθέσεων μεταβλητού επιτοκίου, των οποίων η απόδοση συνδέεται άμεσα με έναν δείκτη επιτοκίου, όπως ο EURIBOR ή ο LIBOR, β) ένα Χρηματοπιστωτικό Μέσο ή συνδυασμό Χρηματοπιστωτικών Μέσων, γ) ένα εμπόρευμα ή συνδυασμό εμπορευμάτων ή άλλων, υλικών ή μη υλικών, μη ανταλλάξιμων περιουσιακών στοιχείων ή δ) μια συναλλαγματική ισοτιμία ή συνδυασμό συναλλαγματικών ισοτιμιών.

Κινητές αξίες: Οι κατηγορίες κινητών αξιών που επιδέχονται διαπραγμάτευση στην κεφαλαιαγορά, εξαιρουμένων των μέσων πληρωμής, και ιδίως: α) μετοχές και άλλοι τίτλοι ισοδύναμοι με μετοχές εταιρειών, προσωπικών εταιρειών και άλλων οντοτήτων, καθώς και αποθετήρια έγγραφα για μετοχές, β) ομόλογα ή άλλες μορφές τιτλοποιημένου χρέους, καθώς και αποθετήρια έγγραφα για τέτοιες κινητές αξίες, και γ) κάθε άλλη κινητή αξία που παρέχει δικαίωμα αγοράς ή πώλησης παρόμοιων κινητών αξιών ή επιδεχόμενη διακανονισμό με ρευστά διαθέσιμα, προσδιοριζόμενο κατ' αναφορά προς κινητές αξίες, νομίσματα, επιτόκια ή αποδόσεις, εμπορεύματα ή άλλους δείκτες ή μεγέθη.

Αποθετήρια έγγραφα: Οι κινητές αξίες οι οποίες επιδέχονται διαπραγμάτευση στην κεφαλαιαγορά και οι οποίες αντιπροσωπεύουν κυριότητα επί των κινητών αξιών αλλοδαπού εκδότη, ενώ μπορούν να εισαχθούν προς διαπραγμάτευση σε ρυθμιζόμενη αγορά και η διαπραγμάτευσή τους να γίνεται ανεξάρτητα από τις κινητές αξίες του αλλοδαπού εκδότη.

Διαπραγματεύσιμα αμοιβαία κεφάλαια: Κεφάλαια των οποίων τουλάχιστον μία κατηγορία μεριδίων ή μετοχών αποτελεί αντικείμενο διαπραγμάτευσης ολόκληρη την ημέρα σε τουλάχιστον έναν τόπο διαπραγμάτευσης και με τουλάχιστον έναν ειδικό διαπραγματευτή που ενεργεί για να εξασφαλίσει ότι η αξία των μεριδίων ή των μετοχών στον

τόπο διαπραγμάτευσης δεν αποκλίνει σημαντικά από την καθαρή αξία ενεργητικού τους και, κατά περίπτωση, από την ενδεικτική καθαρή αξία ενεργητικού τους.

Δομημένα χρηματοοικονομικά προϊόντα: Κατά την έννοια του άρθρου 2 παρ. 1 σημείο 28 του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 600/2014, αξίες οι οποίες δημιουργούνται για την τιτλοποίηση και τη μεταφορά του πιστωτικού κινδύνου που συνδέεται με μια ομάδα χρηματοοικονομικών στοιχείων ενεργητικού και οι οποίες παρέχουν στον κάτοχό τους το δικαίωμα είσπραξης σε τακτικά διαστήματα ποσών που εξαρτώνται από τις ταμειακές ροές που δημιουργούν τα υποκείμενα στοιχεία ενεργητικού.

Παράγωγα: Κατά την έννοια του άρθρου 2 παρ. 1 σημείο 29 του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 600/2014, χρηματοοικονομικά μέσα των οποίων η αξία διαμορφώνεται βάσει της αξίας υποκείμενων μέσων που μπορεί να είναι μετοχές, αξιόγραφα, συναλλαγματικές ισοτιμίες, εμπορεύματα, επιτόκια και χρηματοοικονομικοί δείκτες και οποιοσδήποτε συνδυασμός αυτών.

Παράγωγα επί εμπορευμάτων: Κατά την έννοια του άρθρου 2 παρ. 1 σημείο 30 του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 600/2014, χρηματοοικονομικά μέσα των οποίων η αξία διαμορφώνεται βάσει της αξίας υποκείμενων μέσων που είναι εμπορεύματα.

Αμοιβή ή προμήθεια από/προς τρίτο (Αντιπαροχή): Οποιαδήποτε αμοιβή ή προμήθεια που ενδέχεται να εισπράττει ή να καταβάλλει, καθώς και οποιοδήποτε μη χρηματικό όφελος που ενδέχεται να παρέχει ή να αποδέχεται η Εταιρεία προς ή από οιοδήποτε μέρος, πλην του Πελάτη ή ενός προσώπου για λογαριασμό του Πελάτη, σε σχέση με την παροχή επενδυτικής ή παρεπόμενης υπηρεσίας υπό την προϋπόθεση ότι: α) έχει σχεδιαστεί για τη βελτίωση της ποιότητας της υπηρεσίας προς τον Πελάτη και β) δεν εμποδίζει τη συμμόρφωση της Εταιρείας με την υποχρέωση να ενεργεί με τρόπο έντιμο, αμερόληπτο και επαγγελματικό, σύμφωνα με τα συμφέροντα του Πελάτη.

Επιλέξιμοι αντισυμβαλλόμενοι: Οι επιχειρήσεις επενδύσεων, τα πιστωτικά ιδρύματα, οι ασφαλιστικές εταιρείες, οι ΟΣΕΚΑ και οι εταιρείες διαχείρισής τους, τα συνταξιοδοτικά ταμεία και οι εταιρείες διαχείρισής τους, άλλοι χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί που έχουν άδεια λειτουργίας ή υπόκεινται σε ρυθμίσεις του δικαίου της Ένωσης ή εθνικού δικαίου κράτους- μέλους, οι εθνικές κυβερνήσεις και τα αντίστοιχα γραφεία τους, συμπεριλαμβανομένων των δημόσιων φορέων που διαχειρίζονται το δημόσιο χρέος σε εθνικό επίπεδο, οι Κεντρικές τράπεζες και οι υπερεθνικοί οργανισμοί.

Στενοί δεσμοί: Κατάσταση στην οποία δύο ή περισσότερα φυσικά ή νομικά πρόσωπα συνδέονται με: α) σχέση συμμετοχής, δηλαδή κατοχή, άμεσα ή μέσω ελέγχου, του 20 % ή περισσότερο των δικαιωμάτων ψήφου ή του κεφαλαίου μιας επιχείρησης, β) σχέση ελέγχου, δηλαδή σχέση μεταξύ μητρικής και θυγατρικής επιχείρησης, σε όλες τις περιπτώσεις του άρθρου 22 παρ. 1 και 2 της Οδηγίας 2013/34/ΕΕ ή παρόμοια σχέση μεταξύ οποιουδήποτε φυσικού ή νομικού προσώπου και μιας επιχείρησης, κάθε θυγατρική θυγατρικής επιχείρησης θεωρείται, επίσης, θυγατρική της μητρικής επιχείρησης που είναι επικεφαλής των επιχειρήσεων αυτών, και γ) δεσμό με τον οποίο αμφότερα ή όλα τα πρόσωπα αυτά συνδέονται μόνιμα με ένα και το αυτό πρόσωπο με σχέση ελέγχου.

Προτιμήσεις βιωσιμότητας: η επιλογή ενός πελάτη ή δυνητικού πελάτη σχετικά με το αν και κατά πόσον ένα ή περισσότερα από τα ακόλουθα χρηματοπιστωτικά μέσα θα πρέπει να περιληφθούν στην επένδυσή του:

α) χρηματοπιστωτικό μέσο για το οποίο ο πελάτης ή ο δυνητικός πελάτης καθορίζει ότι μια ελάχιστη αναλογία επενδύεται σε περιβαλλοντικά βιώσιμες επενδύσεις όπως ορίζονται στο άρθρο 2 σημείο 1) του κανονισμού (ΕΕ) 2020/852 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου,

β) χρηματοπιστωτικό μέσο για το οποίο ο πελάτης ή ο δυνητικός πελάτης καθορίζει ότι μια ελάχιστη αναλογία επενδύεται σε αιεφόρες επενδύσεις όπως ορίζονται στο άρθρο 2 σημείο 17) του κανονισμού (ΕΕ) 2019/2088 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου,

γ) χρηματοπιστωτικό μέσο που λαμβάνει υπόψη τις κύριες δυσμενείς επιπτώσεις στους παράγοντες βιωσιμότητας, στο οποίο τα ποιοτικά ή ποσοτικά στοιχεία που αποδεικνύουν την εν λόγω συνεκτίμηση καθορίζονται από τον πελάτη ή τον δυνητικό πελάτη.

Περιβαλλοντικά βιώσιμη επένδυση: Επένδυση σε οικονομική δραστηριότητα που είναι περιβαλλοντικά βιώσιμη, δηλαδή συμβάλλει σημαντικά στην επίτευξη ενός ή περισσότερων από τους ακόλουθους περιβαλλοντικούς στόχους, δεν επιβαρύνει σημαντικά κανένα από αυτούς τους περιβαλλοντικούς στόχους, ενώ ταυτόχρονα διασφαλίζει την ευθυγράμμιση με τις κατευθυντήριες γραμμές του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης για τις πολυεθνικές επιχειρήσεις, τις κατευθυντήριες αρχές των Ηνωμένων Εθνών για τις επιχειρήσεις και τα ανθρώπινα δικαιώματα, και συμμορφώνεται με τα τεχνικά κριτήρια ελέγχου που θεσπίζει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή:

- Μετριασμός της κλιματικής αλλαγής
- Προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή
- Βιώσιμη χρήση και προστασία των υδάτινων και των θαλάσσιων πόρων
- Μετάβαση σε μια κυκλική οικονομία
- Πρόληψη και έλεγχος της ρύπανσης
- Προστασία και αποκατάσταση της βιοποικιλότητας και των οικοσυστημάτων

Αειφόρα Επένδυση: επένδυση σε οικονομική δραστηριότητα που συμβάλλει στην επίτευξη περιβαλλοντικού στόχου, η οποία μετράται για παράδειγμα με βασικούς δείκτες αποδοτικότητας των πόρων ως προς τη χρήση ενέργειας, ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, πρώτων υλών, υδάτων και γης, ως προς την παραγωγή αποβλήτων και τις εκπομπές αερίων θερμοκηπίου, καθώς και ως προς τις επιπτώσεις στη βιοποικιλότητα και την κυκλική οικονομία, ή επένδυση σε οικονομική δραστηριότητα η οποία συμβάλλει σε επίτευξη κοινωνικού στόχου, όπως η αντιμετώπιση της ανισότητας, που προωθεί την κοινωνική συνοχή, την κοινωνική ένταξη και τις εργασιακές σχέσεις, ή επένδυση σε ανθρώπινο κεφάλαιο ή σε οικονομικά ή κοινωνικά μειονεκτούσες κοινότητες εφόσον δεν βλάπτουν σημαντικά κανέναν από αυτούς τους στόχους ενώ οι εταιρείες-αποδέκτες των επενδύσεων ακολουθούν ορθές πρακτικές διακυβέρνησης, ιδίως ως προς τις ορθές δομές διαχείρισης, τις εργασιακές σχέσεις, την αμοιβή του προσωπικού και τη φορολογική συμμόρφωση

Παράγοντες βιωσιμότητας (παράγοντες αειφορίας): περιβαλλοντικά και κοινωνικά ζητήματα, ζητήματα προσωπικού, σεβασμού των ανθρώπινων δικαιωμάτων και καταπολέμησης της διαφθοράς και της δωροδοκίας.

Κίνδυνοι βιωσιμότητας: γεγονός ή περίσταση στον περιβαλλοντικό ή κοινωνικό τομέα ή στον τομέα της διακυβέρνησης που, εάν επέλθει, θα μπορούσε να έχει πραγματικές ή δυνητικές σημαντικές αρνητικές επιπτώσεις στην αξία της επένδυσης.

3. ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Η Κατηγοριοποίηση Πελατών γίνεται, είτε από την Εταιρεία είτε από τον Πελάτη, σύμφωνα με την Πολιτική Κατηγοριοποίησης που περιλαμβάνεται στο Παράρτημα Ι.

Ιδιώτες Πελάτες

Εάν έχετε κατηγοριοποιηθεί ως Ιδιώτης Πελάτης, σας παρέχεται το υψηλότερο επίπεδο προστασίας και το πλαίσιο συνεργασίας που θα διέπει τις σχέσεις σας με την Εταιρεία, θα είναι αυτό που προβλέπεται από τις κείμενες διατάξεις αναφορικά με την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών σε Ιδιώτες Πελάτες.

Έχετε δικαίωμα για αλλαγή κατηγορίας, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην Πολιτική Κατηγοριοποίησης Πελατών της Εταιρείας, αλλά αυτό συνεπάγεται μικρότερη προστασία. Εάν επιθυμείτε αλλαγή κατηγοριοποίησης, θα πρέπει να υποβάλλετε γραπτό αίτημα και θα πρέπει να γνωρίζετε και να κατανοείτε τις συνέπειες, που έχει η απώλεια της υψηλότερης προστασίας και η κατηγοριοποίηση στη συγκεκριμένη κατηγορία που επιθυμείτε, όπως, επίσης, ότι η Εταιρεία έχει το δικαίωμα να δεχθεί ή να μη δεχθεί την παραίτησή σας από την προστασία αυτή ανάλογα με το εάν πληρούνται τα κριτήρια που προβλέπει η νομοθεσία για την κατηγοριοποίηση σε Επαγγελματία Πελάτη, σύμφωνα με το Παράρτημα Ι.

Επαγγελματίες Πελάτες

Οι Επαγγελματίες Πελάτες διακρίνονται στους επαγγελματίες εκ φύσεως, όπως αυτοί απαριθμούνται στο παράρτημα ΙΙ του Ν. 4514/2018, στους επαγγελματίες λόγω μεγέθους της επιχείρησής τους και σε αυτούς που ζητούν -γραφτως, με

αίτηση- την αντιμετώπισή τους ως επαγγελματιών (βλ. αναλυτικά Παράρτημα Ι του παρόντος). Διατηρείτε το δικαίωμά σας για αλλαγή κατηγορίας, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην Πολιτική Κατηγοριοποίησης Πελατών της Εταιρείας.

Ο Πελάτης που κατατάσσεται από την Εταιρεία ως επαγγελματίας, ενημερώνεται σχετικά με επιστολή από την Εταιρεία. Ανεξάρτητα από την εκ φύσεως αυτή κατηγοριοποίηση, ο Πελάτης με την Εταιρεία μπορούν να συμφωνήσουν διαφορετικά ή ο Πελάτης μπορεί να υποβάλλει γραπτό αίτημα για να ζητήσει υψηλότερο επίπεδο προστασίας. Εφόσον, όμως, ο Πελάτης υπογράψει την αντίστοιχη σύμβαση για Επαγγελματία Πελάτη, θεωρείται ότι συναινεί στην κατηγοριοποίηση αυτή.

Διευκρινίζεται δε ότι, όταν ο Επαγγελματίας Πελάτης είναι νομικό πρόσωπο που έχει αιτηθεί μεταχείρισης ως Επαγγελματίας Πελάτης για την αξιολόγηση της καταλληλότητας, λαμβάνεται υπ' όψιν ότι η οικονομική κατάσταση και οι επενδυτικοί στόχοι είναι εκείνοι του νομικού προσώπου. Η γνώση και εμπειρία είναι εκείνες του προσώπου που εξουσιοδοτείται να διενεργεί συναλλαγές για λογαριασμό του υποκείμενου πελάτη.

Οι Επαγγελματίες Πελάτες οφείλουν να γνωστοποιούν στην Εταιρεία κάθε μεταβολή που μπορεί να επηρεάσει την ταξινόμησή τους. Αν η Εταιρεία διαπιστώσει ότι ένας Πελάτης δεν πληροί, πλέον, τους όρους βάσει των οποίων αντιμετωπίστηκε ως Επαγγελματίας Πελάτης, η Εταιρεία λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο Παράρτημα Ι του παρόντος.

Επιλέξιμοι Αντισυμβαλλόμενοι

Ως Επιλέξιμοι Αντισυμβαλλόμενοι, αναγνωρίζονται κάποιες συγκεκριμένες κατηγορίες πελατών, σύμφωνα με τον ορισμό παραπάνω. Ένας πελάτης που κατατάσσεται από την Εταιρεία σε αυτή την κατηγορία πρέπει να δώσει τη ρητή συναίνεσή του ότι δέχεται να αντιμετωπιστεί ως Επιλέξιμος Αντισυμβαλλόμενος. Επίσης, εάν ένας πελάτης επιθυμεί την κατάταξή του στην κατηγορία αυτή, θα πρέπει να ακολουθήσει τη διαδικασία που περιγράφεται στην Πολιτική Κατηγοριοποίησης.

4. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΕΣ & ΠΑΡΕΠΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

4.1 Επενδυτικές υπηρεσίες.

Η Εταιρεία βάσει της άδειάς της, παρέχει τις παρακάτω επενδυτικές υπηρεσίες στους Πελάτες της όπως αυτές ορίζονται στο Παράρτημα Ι του Ν.4514/2018:

- Λήψη και διαβίβαση εντολών, η οποία συνίσταται στη λήψη και διαβίβαση εντολών για λογαριασμό Πελατών, για κατάρτιση συναλλαγών σε χρηματοπιστωτικά μέσα
- Επενδυτικές συμβουλές σε χρηματοπιστωτικά μέσα

4.2 Παρεπόμενες υπηρεσίες.

Η Εταιρεία, βάσει της άδειάς της, παρέχει τις παρακάτω παρεπόμενες υπηρεσίες στους Πελάτες της:

- Παροχή συμβουλών σε επιχειρήσεις σχετικά με τη διάρθρωση του κεφαλαίου, την κλαδική στρατηγική και συναφή θέματα, καθώς και συμβουλών σχετικά με συγχωνεύσεις και εξαγορές επιχειρήσεων
- Υπηρεσίες σχετιζόμενες με την αναδοχή

5. ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΑ ΜΕΣΑ ΕΠΙ ΤΩΝ ΟΠΟΙΩΝ ΠΡΟΣΦΕΡΟΝΤΑΙ ΟΙ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Τα Χρηματοπιστωτικά Μέσα επί των οποίων προσφέρονται επενδυτικές και παρεπόμενες υπηρεσίες (στο εξής «Χρηματοπιστωτικά Μέσα»), είναι τα ακόλουθα:

- κινητές αξίες
- μέσα χρηματαγοράς
- μερίδια οργανισμών συλλογικών επενδύσεων
- συμβόλαια δικαιωμάτων προαίρεσης, συμβόλαια μελλοντικής εκπλήρωσης συμβάσεις ανταλλαγής (swaps), προθεσμιακές συμβάσεις επιτοκίων (forward-rate agreements) και άλλες συμβάσεις παραγώγων σχετιζόμενες με κινητές αξίες νομίσματα, επιτόκια ή αποδόσεις, δικαιώματα εκπομπής ή άλλα μέσα παραγώγων, χρηματοπιστωτικούς δείκτες ή άλλα χρηματοπιστωτικά μεγέθη δεκτικά εκκαθάρισης με φυσική παράδοση ή με ρευστά διαθέσιμα

- συμβόλαια δικαιωμάτων προαίρεσης, συμβόλαια μελλοντικής εκπλήρωσης συμβάσεις ανταλλαγής (swaps), προθεσμιακές συμβάσεις (forwards) και κάθε άλλη σύμβαση παράγωγου μέσου σχετιζόμενη με εμπορεύματα, που πρέπει να εκκαθαρισθούν με ρευστά διαθέσιμα ή μπορούν να εκκαθαριστούν με ρευστά διαθέσιμα κατ' επιλογή ενός συμβαλλόμενου μέρους, αλλά όχι λόγω αδυναμίας πληρωμής ή άλλου γεγονότος που επιφέρει τη λύση της σύμβασης
- συμβόλαια δικαιωμάτων προαίρεσης, συμβόλαια μελλοντικής εκπλήρωσης, συμβάσεις ανταλλαγής (swaps) και κάθε άλλη σύμβαση παράγωγου μέσου σχετιζόμενη με εμπορεύματα, που μπορεί να εκκαθαριστούν με φυσική παράδοση, εφόσον αποτελούν αντικείμενο διαπραγμάτευσης σε ρυθμιζόμενη αγορά, ΠΜΔ ή ΜΟΔ, με εξαίρεση τα ενεργειακά προϊόντα χονδρικής τα οποία αποτελούν αντικείμενο διαπραγμάτευσης σε ΜΟΔ και πρέπει να εκκαθαρίζονται με φυσική παράδοση
- συμβόλαια δικαιωμάτων προαίρεσης, συμβόλαια μελλοντικής εκπλήρωσης, συμβάσεις ανταλλαγής (swaps), προθεσμιακές συμβάσεις (forwards) και κάθε άλλη σύμβαση παράγωγου μέσου σχετιζόμενη με εμπορεύματα, που μπορεί να εκκαθαριστούν με φυσική παράδοση, εφόσον δεν αναφέρονται άλλως ανωτέρω και δεν προορίζονται για εμπορικούς σκοπούς και που έχουν τα χαρακτηριστικά άλλων παράγωγων χρηματοπιστωτικών μέσων
- παράγωγα μέσα για τη μετακύλιση του πιστωτικού κινδύνου
- χρηματοοικονομικές συμβάσεις επί διαφορών (contracts for differences)
- δικαιώματα εκπομπής τα οποία περιλαμβάνουν μονάδες οιαδήποτε τύπου που πληρούν τις απαιτήσεις της οδηγίας 2003/87/ΕΚ (Σύστημα εμπορίας εκπομπών)
- συμβόλαια δικαιωμάτων προαίρεσης, συμβόλαια μελλοντικής εκπλήρωσης, συμβάσεις ανταλλαγής (swaps), προθεσμιακές συμβάσεις επιτοκίου και κάθε άλλη σύμβαση παράγωγου μέσου σχετιζόμενη με κλιματικές μεταβλητές ναύλους ή ποσοστά πληθωρισμού ή άλλες επίσημες οικονομικές στατιστικές που πρέπει να εκκαθαριστούν με ρευστά διαθέσιμα ή μπορεί να εκκαθαριστούν με ρευστά διαθέσιμα κατ' επιλογή ενός συμβαλλόμενου μέρους όχι λόγω αδυναμίας πληρωμής ή άλλου γεγονότος που επιφέρει τη λύση της σύμβασης καθώς και κάθε άλλη σύμβαση παράγωγου μέσου σχετιζόμενη με περιουσιακά στοιχεία, δικαιώματα, υποχρεώσεις δείκτες και μέτρα, που έχουν τα χαρακτηριστικά άλλων παράγωγων χρηματοπιστωτικών μέσων, όσον αφορά, μεταξύ άλλων, το κατά πόσον είναι αντικείμενα διαπραγμάτευσης σε ρυθμιζόμενη αγορά, ΜΟΔ ή ΠΜΔ

Η Εταιρεία σας επισημαίνει ρητά ότι, εκτός και αν έχουμε συμφωνήσει με ειδική γραπτή σύμβαση να σας παρέχουμε Επενδυτικές Συμβουλές, θα πρέπει να προβείτε στη δική σας αξιολόγηση οποιασδήποτε συναλλαγής που εξετάζετε και δεν θα πρέπει να βασίζεστε σε οποιαδήποτε πληροφορία, πρόταση ή άλλου είδους επικοινωνία με την Εταιρεία, ως εάν αυτή αποτελούσε Επενδυτική Συμβουλή ή οποιαδήποτε άλλη σύσταση σε σχέση με αυτή τη συναλλαγή.

Πριν από την παροχή των ως άνω επενδυτικών ή παρεπόμενων υπηρεσιών, κατά περίπτωση, η Εταιρεία θα προβεί σε έλεγχο καταλληλότητας ή/και συμβατότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και χρηματοπιστωτικών μέσων, σύμφωνα με τα οριζόμενα κάτωθι.

6. ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΣΥΜΒΑΤΟΤΗΤΑΣ & ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ

6.1. Αξιολόγηση συμβατότητας

Κατά την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών, πλην της παροχής επενδυτικών συμβουλών, η Εταιρεία εξετάζει μόνο τη συμβατότητα των - υφιστάμενων ή δυνητικών - πελατών που κατατάσσονται στην κατηγορία "Ιδιώτης Πελάτης", ήτοι την εμπειρία και τη γνώση στον επενδυτικό τομέα σε σχέση με το συγκεκριμένο τύπο προσφερόμενου ή αιτούμενου προϊόντος ή υπηρεσίας, ώστε να μπορεί να εκτιμήσει κατά πόσο η σχεδιαζόμενη επενδυτική υπηρεσία ή προϊόν ενδείκνυται για τον Πελάτη. Όταν πρόκειται για πακέτο υπηρεσιών ή προϊόντων σύμφωνα με το άρθρο 24 παράγραφος 11 του Ν. 4514/2018 και της Οδηγίας 2014/65/ΕΕ, στην αξιολόγηση εξετάζεται κατά πόσο το συνολικό πακέτο είναι ενδεδειγμένο.

Οι επαγγελματίες Πελάτες και οι επιλέξιμοι αντισυμβαλλόμενοι θεωρείται ότι διαθέτουν την απαιτούμενη εμπειρία και γνώση και κατά συνέπεια δεν απαιτείται έλεγχος συμβατότητας.

Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν παράσχει την απαιτούμενη πληροφόρηση ή εάν οι σχετικές πληροφορίες είναι ανεπαρκείς ή σε περίπτωση που η Εταιρεία κρίνει, με βάση την πληροφόρηση που έχει λάβει, ότι το εν λόγω χρηματοπιστωτικό μέσο/επενδυτική υπηρεσία δεν είναι συμβατά με τη γνώση και εμπειρία του, τον προειδοποιεί αναλόγως. Η προειδοποίηση αυτή μπορεί να παρέχεται σε τυποποιημένη μορφή. Εάν κατόπιν της σχετικής προειδοποίησης, ο Πελάτης επιθυμεί να επενδύσει στο χρηματοπιστωτικό μέσο ή να λάβει την επενδυτική υπηρεσία που έχει επιλέξει, αναγνωρίζεται εκ μέρους του ότι έχει αναλάβει εξ ολοκλήρου τον ενδεχόμενο επενδυτικό κίνδυνο.

Όταν η Εταιρεία παρέχει επενδυτικές υπηρεσίες που συνίστανται αποκλειστικά στη λήψη και διαβίβαση εντολών του Πελάτη δικαιούται να παρέχει τις εν λόγω επενδυτικές υπηρεσίες στους Πελάτες της χωρίς να έχει αναγκαστικά λάβει τις ως άνω πληροφορίες, χωρίς δηλαδή να προβαίνει σε έλεγχο συμβατότητας εφόσον πληρούνται οι κατωτέρω προϋποθέσεις:

α) Οι υπηρεσίες αφορούν οποιοδήποτε από τα ακόλουθα χρηματοπιστωτικά μέσα:

- αα) μετοχές εισηγμένες προς διαπραγμάτευση σε ρυθμιζόμενη αγορά ή σε ισοδύναμη αγορά τρίτης χώρας ή σε ΠΜΔ, εφόσον πρόκειται για μετοχές εταιρειών, με την εξαίρεση των μετοχών οργανισμών συλλογικών επενδύσεων που δεν είναι ΟΣΕΚΑ και μετοχών, οι οποίες ενσωματώνουν παράγωγα,
- ββ) ομολογίες ή άλλες μορφές τιτλοποιημένου χρέους, εισηγμένες προς διαπραγμάτευση σε ρυθμιζόμενη αγορά ή σε ισοδύναμη αγορά τρίτης χώρας ή σε ΠΜΔ, με την εξαίρεση εκείνων που ενσωματώνουν παράγωγα ή έχουν δομές που καθιστούν την κατανόηση του συναφούς κινδύνου δύσκολη για τον πελάτη,
- γγ) μέσα χρηματαγοράς, με την εξαίρεση εκείνων που ενσωματώνουν παράγωγα ή έχουν δομές που καθιστούν την κατανόηση του συναφούς κινδύνου δύσκολη για τον πελάτη,
- δδ) μετοχές ή μερίδια ΟΣΕΚΑ, με την εξαίρεση των δομημένων ΟΣΕΚΑ που αναφέρονται στο δεύτερο εδάφιο της παρ. 1 του άρθρου 36 του Κανονισμού (ΕΕ) 583/2010 (176/10.7.2010),
- εε) δομημένες καταθέσεις, με την εξαίρεση εκείνων που έχουν δομές που καθιστούν δύσκολη για τον πελάτη την κατανόηση του κινδύνου ως προς την απόδοση ή το κόστος της εξόδου από το προϊόν πριν από τη λήξη του,
- στ) άλλα μη πολύπλοκα χρηματοπιστωτικά μέσα.

β) Η υπηρεσία παρέχεται κατόπιν πρωτοβουλίας του πελάτη ή δυνητικού πελάτη.

γ) Ο πελάτης ή δυνητικός πελάτης έχει ενημερωθεί σαφώς ότι κατά την παροχή της εν λόγω υπηρεσίας η Εταιρεία δεν υποχρεούται να αξιολογήσει την καταλληλότητα του προσφερόμενου χρηματοπιστωτικού μέσου ή της παρεχόμενης υπηρεσίας και ότι επομένως ο ίδιος δεν καλύπτεται από την αντίστοιχη προστασία που παρέχουν οι σχετικοί κανόνες επαγγελματικής συμπεριφοράς. Η προειδοποίηση αυτή μπορεί να παρέχεται σε τυποποιημένη μορφή.

6.2. Αξιολόγηση καταλληλότητας

Όταν η Εταιρεία παρέχει επενδυτικές συμβουλές, οφείλει να αντλεί τις αναγκαίες πληροφορίες σχετικά με τη γνώση και την εμπειρία του υφιστάμενου ή δυνητικού Πελάτη στον επενδυτικό τομέα σε σχέση με το συγκεκριμένο τύπο προϊόντος ή υπηρεσίας, σχετικά με τη χρηματοοικονομική του κατάσταση, περιλαμβανομένης της δυνατότητάς του να υποστεί ζημιές, καθώς και σχετικά με τους επενδυτικούς του στόχους, περιλαμβανομένου του επιπέδου ανοχής κινδύνου, ώστε η Εταιρεία να είναι σε θέση να του συστήσει τις επενδυτικές υπηρεσίες και τα χρηματοπιστωτικά μέσα που είναι κατάλληλα για την περίπτωσή του και, ιδίως, είναι σύμφωνα με το επίπεδο ανοχής κινδύνου και με τη δυνατότητά του να υποστεί ζημιές, καθώς και τις προτιμήσεις του όσον αφορά στη βιωσιμότητα.

Η αξιολόγηση καταλληλότητας που πραγματοποιεί η Εταιρεία στηρίζεται στην ακρίβεια και αξιοπιστία των πληροφοριών που παρέχουν οι υφιστάμενοι ή δυνητικοί Πελάτες της.

Κατά την παροχή της επενδυτικής υπηρεσίας επενδυτικών συμβουλών:

- (α) όταν η Εταιρεία δεν λαμβάνει τις πληροφορίες που απαιτούνται για την αξιολόγηση καταλληλότητας, δεν συνιστά επενδυτικές υπηρεσίες ή χρηματοπιστωτικά μέσα στο σχετικό υφιστάμενο ή δυνητικό Πελάτη,

(β) η Εταιρεία δεν συνιστά επενδυτικές υπηρεσίες όταν καμία από τις υπηρεσίες ή κανένα από τα μέσα δεν είναι κατάλληλα για τον Πελάτη.

Σε περίπτωση ομάδας πελατών, ο έλεγχος της γνώσης και εμπειρίας διενεργείται στο πρόσωπο του εκπροσώπου που εξουσιοδοτείται να διενεργεί τις συναλλαγές, ενώ οι επενδυτικοί στόχοι και η οικονομική κατάσταση στο πρόσωπο όλων. Σε περίπτωση διαφορετικής αξιολόγησης λαμβάνεται υπόψη η πιο συντηρητική.

Σε περίπτωση νομικού προσώπου ή υποκείμενου Πελάτη, ο έλεγχος της γνώσης και εμπειρίας διενεργείται στο πρόσωπο του εκπροσώπου που εξουσιοδοτείται να διενεργεί τις συναλλαγές, ενώ οι επενδυτικοί στόχοι και η οικονομική κατάσταση στο πρόσωπο του νομικού προσώπου ή του υποκείμενου Πελάτη. Συγκεκριμένα, για τους Επαγγελματίες Πελάτες, η Εταιρεία αντλεί πληροφορίες μόνο για την οικονομική τους κατάσταση και τους επενδυτικούς τους στόχους καθώς θεωρεί ότι διαθέτουν την απαιτούμενη εμπειρία και γνώσεις για να κατανοήσουν τους κινδύνους που ενέχουν οι εν λόγω επενδυτικές υπηρεσίες.

Η Εταιρεία επαναξιολογεί και επικαιροποιεί τα αποτελέσματα της αξιολόγησης καταλληλότητας όποτε το κρίνει απαραίτητο καθώς και ετησίως.

6.3. Έκθεση καταλληλότητας

Κατά την παροχή επενδυτικών συμβουλών, η Εταιρεία χορηγεί μέσω σταθερού μέσου στον Ιδιώτη Πελάτη - και στον Επαγγελματία Πελάτη εφόσον ζητηθεί - Έκθεση ή Δήλωση Καταλληλότητας, η οποία περιλαμβάνει περιγραφή της παρεχόμενης συμβουλής και του τρόπου με τον οποίο η παρεχόμενη πρόταση είναι κατάλληλη για τον Πελάτη, συμπεριλαμβανομένου του τρόπου με τον οποίο ικανοποιεί τους στόχους του και τις προσωπικές περιστάσεις σε σχέση με την αιτούμενη επενδυτική διάρκεια, τη γνώση και την εμπειρία του, τη στάση του προς τους κινδύνους και τη δυνατότητα ζημίας.

Η έκθεση αυτή χορηγείται στον Πελάτη πριν τη διενέργεια της συναλλαγής πλην της περίπτωσης που η σύμβαση για την αγορά ή πώληση χρηματοπιστωτικού μέσου έχει συναφθεί μέσω επικοινωνίας εξ αποστάσεως η οποία δεν καθιστά δυνατή την εκ των προτέρων παράδοση της δήλωσης καταλληλότητας. Στην περίπτωση αυτή η Εταιρεία μπορεί να παρέχει τη γραπτή δήλωση σχετικά με την καταλληλότητα σε σταθερό μέσο, αμέσως μόλις ο Πελάτης δεσμευθεί με οποιαδήποτε συμφωνία, εφόσον πληρούνται οι ακόλουθες προϋποθέσεις:

- (α) ο Πελάτης έχει συγκατατεθεί να παραλάβει τη δήλωση καταλληλότητας, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, μετά την ολοκλήρωση της συναλλαγής, και
- (β) η Εταιρεία έχει προσφέρει στον πελάτη τη δυνατότητα να καθυστερήσει τη συναλλαγή, ώστε να παραλάβει τη δήλωση καταλληλότητας πριν από την ολοκλήρωσή της.

Σε περίπτωση που η Εταιρεία παρέχει περιοδική αξιολόγηση της καταλληλότητας κατόπιν αιτήματος του Πελάτη, θα αποστέλλει ετησίως ή συχνότερα, ανάλογα με το προφίλ των κινδύνων και το είδος των προτεινόμενων χρηματοπιστωτικών μέσων, περιοδική έκθεση, η οποία θα περιέχει επικαιροποιημένη δήλωση σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο η επένδυση ανταποκρίνεται στις προτιμήσεις του Ιδιώτη Πελάτη, τους στόχους και άλλα χαρακτηριστικά του Ιδιώτη Πελάτη.

Μεταγενέστερες εκθέσεις μπορούν να περιορίζονται στο να καλύπτουν αλλαγές στις εμπλεκόμενες υπηρεσίες ή τα χρηματοπιστωτικά μέσα ή/και στις συνθήκες του Πελάτη και να μην επαναλαμβάνουν όλες τις λεπτομέρειες της πρώτης έκθεσης.

Οι Εκθέσεις Καταλληλότητας χορηγούνται στον Πελάτη μέσω σταθερού μέσου (εκτύπωση, αρχείο κλπ) ή μέσω επιγραμμικού συστήματος OnLine πλατφόρμα/ιστοσελίδα) με προηγούμενη ειδοποίηση του Πελάτη μέσω email.

Η Εταιρεία διατηρεί αρχείο των παρεχόμενων στον Πελάτη επενδυτικών συμβουλών και εκθέσεων καταλληλότητας, ακόμη και αν αυτές δεν οδήγησαν σε συναλλαγές σύμφωνα με τα οριζόμενα στην ισχύουσα νομοθεσία και κανονιστικό πλαίσιο, καθώς και των σχετικών εκθέσεων καταλληλότητας (αρχικής και περιοδικών).

7. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΑ ΜΕΣΑ-ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ

Εισαγωγικές παρατηρήσεις

Η επένδυση σε χρηματοπιστωτικά μέσα εγκυμονεί κινδύνους και οι ιστορικές αποδόσεις των διάφορων χρηματοπιστωτικών μέσων δεν εγγυώνται τις μελλοντικές. Παρά το γεγονός ότι η κλιμάκωση των κινδύνων αυτών διαφέρει, εξαρτώμενη από ποικίλες παραμέτρους που θα παρατεθούν με συντομία στη συνέχεια, η διενέργεια επένδυσης σε χρηματοπιστωτικά μέσα συνεπάγεται πάντοτε έκθεση σε κινδύνους που δε μπορούν να καλυφθούν πλήρως. Οι κίνδυνοι αυτοί συνίστανται, γενικώς, στη μείωση της αξίας της επενδύσεως ή ακόμη και στην απώλεια του επενδύμενου ποσού. Υπό περιστάσεις, μάλιστα, μπορεί να δημιουργηθεί υποχρέωση καταβολής από τον Πελάτη και επιπλέον ποσών από αυτά που αρχικώς επένδυσε, προς κάλυψη ζημίας που δυνητικά μπορεί να επέλθει. Στη συνέχεια, στο κατωτέρω τμήμα 7.1., εξειδικεύονται ανά βασική κατηγορία χρηματοπιστωτικών μέσων οι κυριότεροι επενδυτικοί κίνδυνοι που ενέχει κάθε μία εξ αυτών επί των οποίων είναι δυνατή η κατάρτιση συναλλαγών μέσω της Εταιρείας.

Εφιστάται ιδιαίτερως η προσοχή του Πελάτη στην ανάγκη να μελετήσει προσεκτικά το παρόν και να λάβει πολύ σημαντικά υπόψη του το περιεχόμενό του όταν λαμβάνει τις επενδυτικές του αποφάσεις, να αποφεύγει δε κάθε επένδυση και συναλλαγή ως προς τις οποίες θεωρεί ότι δε διαθέτει τις απαραίτητες γνώσεις ή την απαραίτητη εμπειρία.

7.1. Γενικοί επενδυτικοί κίνδυνοι.

Οι κίνδυνοι αυτοί χαρακτηρίζονται ως γενικοί γιατί είναι σύμφυτοι του τρόπου λειτουργίας της κεφαλαιαγοράς και εν γένει του χρηματοοικονομικού συστήματος, αναφύονται δε υπό περιστάσεις που δεν μπορεί κανείς να προβλέψει ή να αποκλείσει καθώς συνδέονται με τη λειτουργία του χρηματοπιστωτικού συστήματος εν γένει, των πιστωτικών ιδρυμάτων, των ΕΠΕΥ και των εκδοτών που εκδίδουν τα χρηματοπιστωτικά μέσα που αποτελούν αντικείμενο της επένδυσης, συνιστούν δε παραμέτρους που επηρεάζουν ένα ή περισσότερα από αυτά τα μεγέθη, η μεταβολή των οποίων επιδρά στην αξία μιας επένδυσης. Διεθνείς οργανισμοί, οι κεντρικές τράπεζες και πολλοί άλλοι φορείς καταβάλλουν σημαντικές και συστηματικές προσπάθειες για τη θωράκιση του χρηματοπιστωτικού συστήματος και την προστασία των αγορών από την επέλευση τέτοιων κινδύνων. Πλην όμως και παρά τις προσπάθειες αυτές, δεν αποκλείεται η επέλευσή τους η οποία μπορεί να έχει είτε γενικό, είτε και ειδικό χαρακτήρα, συνδεόμενη δηλαδή με συγκεκριμένα χρηματοπιστωτικά μέσα ή με ορισμένους χρηματοπιστωτικούς φορείς. Η παράθεση των 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 και τιμή μιας επένδυσης.

1. Συστημικός κίνδυνος (systemic risk).

Η αδυναμία ενός χρηματοπιστωτικού ιδρύματος να εκπληρώσει ληξιπρόθεσμες υποχρεώσεις του δύναται να προκαλέσει την αδυναμία άλλων χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων (συμπεριλαμβανομένων των ΕΠΕΥ) ή επιχειρήσεων να εκπληρώσουν τις δικές τους υποχρεώσεις, όταν αυτές καταστούν ληξιπρόθεσμες. Δημιουργείται έτσι κίνδυνος αλυσιδωτών αντιδράσεων (domino effect), λόγω μετάδοσης της αφερεγγυότητας, ιδίως στο πλαίσιο λειτουργίας των συστημάτων πληρωμών και εκκαθάρισης συναλλαγών επί τίτλων, σε σειρά χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων. Η δραστηριοποίηση οποιασδήποτε ΕΠΕΥ στον χρηματοπιστωτικό τομέα την εκθέτει, επομένως, στο συστημικό κίνδυνο, ο οποίος, αν επέλθει, μπορεί να επηρεάσει και τους Πελάτες της.

Ο συστημικός κίνδυνος επηρεάζει ολόκληρη την αγορά στο σύνολό της και δε μπορεί να διαφοροποιηθεί. Με άλλα λόγια, δε σχετίζεται με γεγονότα που επηρεάζουν συγκεκριμένα αξιόγραφα που διαπραγματεύονται στις κεφαλαιαγορές, αλλά αποκλειστικά με γεγονότα που επηρεάζουν την αγορά συνολικά.

2. Πολιτικός κίνδυνος (political risk).

Οι διεθνείς εξελίξεις σε πολιτικό, διπλωματικό και στρατιωτικό επίπεδο επηρεάζουν την πορεία των χρηματαγορών και κεφαλαιαγορών. Πολιτικές εξελίξεις σε ορισμένη χώρα (π.χ. πολιτική ανωμαλία, εκλογή κυβέρνησης και ειδικότερες κυβερνητικές επιλογές σε νευραλγικούς τομείς της κοινωνικής και οικονομικής ζωής) μπορεί να επηρεάσουν την τιμή των χρηματοπιστωτικών μέσων που αποτελούν αντικείμενο διαπραγμάτευσης στη χώρα αυτή ή των επιχειρήσεων που εδρεύουν ή δραστηριοποιούνται εκεί.

3. Κίνδυνος πληθωρισμού (inflation risk).

Η πορεία του Γενικού Δείκτη τιμών καταναλωτή επηρεάζει την πραγματική αξία του επενδυόμενου κεφαλαίου και των προσδοκώμενων αποδόσεων. Ο κίνδυνος πληθωρισμού αποτελεί τον κίνδυνο απώλειας της πραγματικής αξίας των απαιτήσεων που απορρέουν από κάποια επένδυση ή/και το κεφάλαιο της επένδυσης λόγω μεγαλύτερης της αναμενόμενης αύξησης του πληθωρισμού. Οι τοποθετήσεις σταθερού εισοδήματος (τραπεζικές καταθέσεις, κρατικά ομόλογα υψηλής πιστοληπτικής διαβάθμισης) είναι πιο επιρρεπείς στον κίνδυνο πληθωρισμού.

4. Συναλλαγματικός κίνδυνος.

Μεταβολές στις συναλλαγματικές ισοτιμίες επηρεάζουν την αξία μιας επένδυσης που γίνεται σε νόμισμα διαφορετικό από το βασικό νόμισμα του επενδυτή, αλλά και το ενεργητικό ή παθητικό των επιχειρήσεων που εκτίθενται σε ξένα νομίσματα, όπως όταν έχουν διεθνείς συναλλαγές.

5. Κίνδυνος επιτοκίου (interest rate risk).

Είναι ο κίνδυνος που προέρχεται από την κίνηση των επιτοκίων και την επίδρασή τους στην παρούσα αξία των αναμενόμενων μελλοντικών χρηματικών ροών μιας επένδυσης. Κατά συνέπεια, η εξέλιξη των επιτοκίων ενδέχεται να επιδράσει στην τιμή διαπραγμάτευσης ορισμένων χρηματοπιστωτικών μέσων, όπως τα ομόλογα και τα παράγωγα χρηματοπιστωτικά μέσα που έχουν υποκείμενη αξία επηρεαζόμενη από τις μεταβολές αυτές (π.χ. σε συμβόλαια μελλοντικής εκπλήρωσης σε επιτόκια, ομόλογα) και γενικά όλα τα προϊόντα όπου υπάρχει μόχλευση.

6. Πιστωτικός κίνδυνος (credit risk).

Συνίσταται στην πιθανότητα επέλευσης ζημίας συνεπεία αδυναμίας εκπλήρωσης συμβατικών υποχρεώσεων αντισυμβαλλομένου. Η επίδραση του πιστωτικού κινδύνου είναι πολλαπλή: Μπορεί να αφορά εκδότη - και κατά συνέπεια τα χρηματοπιστωτικά του μέσα - πιστωτικό ίδρυμα ή ΕΠΕΥ και, κατά συνέπεια, να πλήξει τη φερεγγυότητά του κλπ.

7. Κίνδυνος αγοράς (market risk).

Συνίσταται στον κίνδυνο μείωσης της αξίας ενός χρηματοπιστωτικού μέσου, λόγω μεταβολών στην αγορά. Κατ' επέκταση, αποτελεί τον κίνδυνο των οικονομικών δραστηριοτήτων που συνδέονται άμεσα ή έμμεσα με την εκάστοτε αγορά. Οι τέσσερις συνηθέστεροι παράγοντες κινδύνου της αγοράς είναι οι εξής:

- Κίνδυνος μετοχών, ήτοι ο κίνδυνος να μεταβληθούν οι τιμές των μετοχών συνεπεία διαφόρων παραγόντων, γεγονός που μπορεί να επηρεάζει την εκπλήρωση υποχρεώσεων των χρηματοπιστωτικών φορέων.
- Κίνδυνος επιτοκίου, (βλ. ανωτέρω υπό 5).
- Συναλλαγματικός κίνδυνος, δηλαδή ο κίνδυνος μεταβολής των συναλλαγματικών ισοτιμιών (βλ. ανωτέρω υπό 4).
- Κίνδυνος εμπορευμάτων, που αφορά τον κίνδυνο μεταβολής των τιμών των εμπορευμάτων, όπως των μετάλλων, των καυσίμων ή των αγροτικών προϊόντων.
- Η μεταβολή δεικτών μετοχών, ή άλλων δεικτών, αποτελεί επίσης παράγοντα που λαμβάνεται υπόψη κατά την αξιολόγηση του κινδύνου αγοράς.

8. Κίνδυνος ρευστότητας (liquidity risk).

Ο κίνδυνος ρευστότητας είναι ο χρηματοοικονομικός κίνδυνος που αντιμετωπίζει ο κάτοχος ενός συγκεκριμένου τίτλου από την έλλειψη δυνατότητας να ρευστοποιήσει το συγκεκριμένο τίτλο γρήγορα και σε μία τιμή κοντά στη "δίκαιη τιμή" του. Η μη εκδήλωση ζήτησης και προσφοράς πλήττει την εμπορευσιμότητα των χρηματοπιστωτικών μέσων και τα καθιστά ευάλωτα σε φαινόμενα κερδοσκοπίας και χειραγώγησης, επηρεάζοντας αρνητικά την πιθανότητα επίτευξης "δίκαιης τιμής". Ο κίνδυνος ρευστότητας συναντάται κυρίως σε αγορές όπου διενεργούνται συναλλαγές μικρού όγκου ("ρηχές αγορές"). Συνήθως, ο κίνδυνος ρευστότητας είναι ανάλογος με την πολυπλοκότητα του χρηματοπιστωτικού μέσου. Η ρευστότητα ενός χρηματοπιστωτικού μέσου μπορεί να αλλάζει με την πάροδο του χρόνου.

9. Λειτουργικός κίνδυνος (operational risk).

Γεννάται λόγω εφαρμογής ανεπαρκών ή αποτυχημένων εσωτερικών διαδικασιών, προσωπικού και πληροφορικών ή επικοινωνιακών συστημάτων, καθώς και λόγω εξωτερικών παραγόντων, όπως φυσικές καταστροφές ή τρομοκρατικές επιθέσεις, που θέτουν εκτός λειτουργίας τα συστήματα κατάρτισης ή/και διακανονισμού των συναλλαγών ή μειώνουν την αξία των περιουσιακών στοιχείων που αποτελούν

αντικείμενα της συναλλαγής (π.χ. κίνδυνος κατάρρευσης των τεχνικών συστημάτων μιας ρυθμιζόμενης αγοράς ή μιας ΕΠΕΥ, κίνδυνος ακατάλληλης διοίκησης μιας εταιρείας με τίτλους εισηγμένους σε ρυθμιζόμενη αγορά κλπ.).

10. Κανονιστικός και νομικός κίνδυνος (Regulatory and legal risk).

Ο εν λόγω κίνδυνος εντάσσεται στον λειτουργικό κίνδυνο και πηγάζει:

(α) Από μεταβολές στο νομικό και κανονιστικό πλαίσιο που διέπει τις αγορές, τις συναλλαγές σε αυτές τις αγορές, τη φορολόγηση των επενδύσεων που διενεργούνται σε μία συγκεκριμένη αγορά. Οι μεταβολές αυτές δύνανται να επηρεάσουν πολλαπλώς τις επενδύσεις.

(β) Από αδυναμία εκτέλεσης συμβάσεων λόγω νομικών προβλημάτων κλπ. τούτο μπορεί να συμβεί επί εσφαλμένης νομικής εκτίμησης, αλλά και επί αβεβαιότητας δικαίου, που προκύπτει ιδίως λόγω ασαφών, αόριστων και γενικών νομοθετικών διατάξεων. Έτσι, μπορεί να κριθούν συμβάσεις ή άλλες συμφωνίες ανίσχυρες, αντίθετα προς την αρχική εκτίμηση των επιχειρήσεων, με δυσμενέστερες οικονομικές επιπτώσεις στους συμβαλλομένους.

Οι συναλλαγές που διέπονται από ξένη νομοθεσία ενδέχεται να εκθέσουν το επενδυόμενο κεφάλαιο σε επιπρόσθετους κινδύνους. Η ξένη νομοθεσία μπορεί να προσφέρει ασθενέστερη προστασία στον επενδυτή συγκριτικά με αυτή του ελληνικού δικαίου.

11. Κίνδυνος συστημάτων διαπραγμάτευσης.

Το σύστημα διαπραγμάτευσης μέσω του οποίου γίνεται η διαπραγμάτευση στις ρυθμιζόμενες αγορές ή στους Πολυμερείς Μηχανισμούς Διαπραγμάτευσης (ΠΜΔ) ή στους Μηχανισμούς Οργανωμένης Διαπραγμάτευσης (ΜΟΔ) υπόκειται στον κίνδυνο της προσωρινής βλάβης ή διακοπής λειτουργίας. Στην περίπτωση αυτή η διαπραγμάτευση είναι δυνατό να διεξάγεται με άλλα μέσα και αντίστοιχες διαδικασίες, ωστόσο όταν καθίσταται ανέφικτη η διαπραγμάτευση για ικανό χρονικό διάστημα, ενδέχεται να προκληθεί διαταραχή στην ομαλή λειτουργία της αγοράς και βλάβη στα συμφέροντα των επενδυτών, ιδίως στην περίπτωση που κάποιος επενδυτής προσδοκά να κλείσει ανοικτή του θέση.

12. Κίνδυνος διακανονισμού (settlement risk).

Συνιστά ειδική μορφή πιστωτικού κινδύνου και προκύπτει λόγω μη προσηκούσας εκπλήρωσης υποχρεώσεων των αντισυμβαλλομένων που συμμετέχουν σε συστήματα πληρωμών και διακανονισμού συναλλαγών επί χρηματοπιστωτικών μέσων, π.χ. όταν το ένα εκ των συναλλασσόμενων μερών δεν παραδίδει τους τίτλους που έχει πωλήσει και οφείλει να παραδώσει ή, επί αγοράς, όταν δεν καταβάλλει το οφειλόμενο τίμημα των τίτλων. Ακόμα και στην περίπτωση προγραμματισμένου διακανονισμού σε μεταγενέστερη της συμφωνηθείσας ημερομηνίας, ο επενδυτής ενδέχεται να ζημιωθεί μη κατέχοντας τα κεφάλαια ή τους τίτλους, ούτως ώστε να επωφεληθεί από τυχόν επενδυτικές ευκαιρίες.

13. Κίνδυνος συγκέντρωσης (concentration risk).

Είναι ο κίνδυνος που αναλαμβάνει επενδυτής που επενδύει όλα τα χρηματικά του διαθέσιμα σε ένα μόνο χρηματοπιστωτικό μέσο. Βρίσκεται στον αντίποδα της διαφοροποίησης του κινδύνου, όταν ο επενδυτής τοποθετεί τα διαθέσιμά του σε περισσότερα χρηματοπιστωτικά μέσα και δη διαφορετικών χαρακτηριστικών, που έχουν και στοιχεία παραπληρωματικότητας.

14. Κίνδυνος πρόωρης ωρίμανσης.

Είναι ο κίνδυνος που εμπεριέχουν ορισμένοι τύποι ομολόγων που παρέχουν τη δυνατότητα στον εκδότη να ανακαλέσει και να αποπληρώσει πρόωρα τα εν λόγω ομόλογα. Ο κίνδυνος αυτός προκύπτει από τη μη συμφέρουσα για τον επενδυτή τιμή στην οποία τα ομόλογα ανακαλούνται και αποπληρώνονται και από την πιθανότητα ο επενδυτής να μη μπορεί να βρει τις κατάλληλες επενδυτικές συνθήκες στην αγορά για την επανεπένδυση του κεφαλαίου του. Ο κίνδυνος πρόωρης αποπληρωμής αποτελεί μια μορφή κινδύνου πρόωρης ωρίμανσης.

15. Κίνδυνος μόχλευσης.

Είναι ο κίνδυνος που προέρχεται λόγω του ανοίγματος θέσεων από τους επενδυτές, των οποίων η αξία είναι πολλαπλάσια των αρχικά επενδεδυμένων κεφαλαίων. Ένας επενδυτής είτε με τη χρήση λογαριασμών πίστωσης στην spot αγορά είτε με την χρήση της αγοράς παραγώγων μπορεί να πάρει μια επενδυτική θέση η οποία είναι κατά πολύ μεγαλύτερη από το αρχικό προς επένδυση κεφάλαιο. Συνέπεια αυτού του ιδιαίτερου χαρακτηριστικού είναι ότι ακόμη και μια μικρή μεταβολή (θετική ή αρνητική) στο υποκείμενο μέσο, αποφέρει

πολλαπλάσια μεταβολή στα επενδυμένα κεφάλαια. Η περίπτωση αυτή αφορά κυρίως τα χαρτοφυλάκια που χρησιμοποιούν παράγωγα προϊόντα σαν μέσο κερδοσκοπίας και όχι σαν μέσο αντιστάθμισης κινδύνου. Προκύπτει δε όταν και εάν η αγορά κινηθεί σε περισσότερων κεφαλαίων από το αρχικώς επενδεδυμένο κεφάλαιο.

16. Ειδικός κίνδυνος (Μη συστημικός κίνδυνος, Non systemic risk).

Είναι ο κίνδυνος μεταβολής της αξίας ενός χρηματοοικονομικού προϊόντος λόγω εξωγενών παραγόντων που επηρεάζουν κυρίως τον εκδότη ενός ή περισσότερων προϊόντων (οικονομικά αποτελέσματα, κλάδος/ γεωγραφική περιοχή δραστηριοποίησης). Ο κίνδυνος αυτός δε συμπεριλαμβάνεται στον κίνδυνο αγοράς και μπορεί να περιορισθεί μέσω διαφοροποίησης των χρηματοπιστωτικών μέσων στα οποία επενδύεται το κεφάλαιο.

17. Κίνδυνος αθέτησης.

Είναι ο κίνδυνος που συνδέεται με την πιθανότητα ο εκδότης του χρηματοπιστωτικού μέσου να μην είναι σε θέση να τηρήσει τις υποχρεώσεις του έναντι των πιστωτών ή των μετόχων.

18. Κίνδυνος μεταβλητότητας.

Όλα τα χρηματοπιστωτικά μέσα που διαπραγματεύονται σε ρυθμιζόμενες αγορές παρουσιάζουν διακυμάνσεις στην τιμή τους που συνήθως είναι απρόβλεπτες.

Η μεταβλητότητα είναι ένα στατιστικό μέγεθος που μετράει την πιθανότητα τέτοιων διακυμάνσεων. Υπάρχουν παράγωγα προϊόντα (όπως τα δικαιώματα προαίρεσης), η αποτίμηση των οποίων απαιτεί τη μελλοντική πρόβλεψη της διακύμανσης του υποκείμενου μέσου. Επομένως, οποιαδήποτε απόκλιση ανάμεσα στην εκτίμηση της μεταβλητότητας και στην πραγματική της τιμή ενδέχεται να επιφέρει ζημιές σε επένδυση σε τέτοια παράγωγα, ακόμα και αν δεν υπάρχει καμία άλλη αλλαγή στις υπόλοιπες μεταβλητές της αγοράς.

19. Κίνδυνος αντισυμβαλλομένου.

Είναι ο κίνδυνος κάθε συμβαλλόμενου μιας συναλλαγής να μην εκπληρώσει ο αντισυμβαλλόμενός του τις συμβατικές του υποχρεώσεις. Ο κίνδυνος αυτός μειώνεται σημαντικά για συναλλαγές που πραγματοποιούνται σε ρυθμιζόμενες αγορές / χρηματιστήρια.

20. Κίνδυνος συσχέτισης.

Η συσχέτιση μετρά το βαθμό αλληλεπίδρασης μεταξύ των διακυμάνσεων δύο ή περισσότερων επενδύσεων. Διάφορες επενδυτικές στρατηγικές βασίζονται σε αυτές τις αλληλεπιδράσεις και επομένως επηρεάζονται όταν η συσχέτιση δεν είναι σταθερή. Σε περιπτώσεις έντονων διακυμάνσεων των υποκείμενων τίτλων, η συσχέτιση που παρουσιάζουν αυτοί τείνει να μεταβάλλεται απρόβλεπτα, αυξάνοντας έτσι το συνολικό κίνδυνο της επένδυσης.

21. Φορολογικός κίνδυνος.

Αναφέρεται στον πιθανό κίνδυνο ο επενδυτής να αντιμετωπίσει αλλαγή στην φορολογική πολιτική για τη συγκεκριμένη επένδυση, στην οποία έχει προβεί στη συγκεκριμένη χώρα, λόγω αλλαγής του νομοθετικού πλαισίου. Η μορφή αυτή κινδύνου έχει συνήθως αρνητική επίδραση στην εν λόγω επένδυση (αύξηση του φορολογικού συντελεστή που επιβάλλεται στην απόδοση της επένδυσης), αλλά μπορεί να έχει και θετική επιρροή στην επένδυση (μείωση του φορολογικού συντελεστή που επιβάλλεται στην απόδοση της επένδυσης). Ο φορολογικός κίνδυνος πολλές φορές θεωρείται μέρος του πολιτικού κινδύνου που τυχόν θα αντιμετωπίσει ένας επενδυτής.

22. Κίνδυνος κρατικοποίησης.

Είναι ο κίνδυνος που αναφέρεται στην πιθανότητα η κυβέρνηση μιας χώρας να κρατικοποιήσει την εταιρεία στην οποία έχει γίνει η επένδυση. Σε αυτή την περίπτωση ο επενδυτής πιθανόν να μην εισπράξει είτε μέρος είτε το συνολικό κεφάλαιο που είχε επενδύσει στην εν λόγω εταιρεία.

23. Κίνδυνος διάλυσης της εταιρείας.

Η διάλυση της εταιρείας μπορεί να είναι αποτέλεσμα της κακής οικονομικής κατάστασης, στην οποία έχει περιέλθει και μπορεί να πραγματοποιηθεί είτε σαν αποτέλεσμα απόφασης της γενικής συνέλευσης των μετόχων της είτε μέσω δικαστικής απόφασης. Όταν διαλύεται μία εταιρεία, οι επενδυτές μπορεί να μη λάβουν το σύνολο, αλλά ούτε και τμήμα του αρχικά επενδυμένου κεφαλαίου τους.

24. Κίνδυνος θεματοφυλακής.

Πρόκειται για τον κίνδυνο που σχετίζεται με την εκτέλεση των καθηκόντων του θεματοφύλακα ή του υπο-θεματοφύλακα (μη εκπλήρωση των καθηκόντων του ή ακόμη και περίπτωση πτώχευσης), δηλαδή των οντοτήτων που έχουν αναλάβει την φύλαξη και διαχείριση των χρηματοπιστωτικών μέσων και κεφαλαίων των επενδυτών.

25. Μερισματικός κίνδυνος.

Αναφέρεται στον κίνδυνο που έχει να κάνει με τη μη σωστή αποτίμηση ενός χρηματοπιστωτικού μέσου, εξαιτίας της αλλαγής -τελικώς- των αρχικών υποθέσεων που είχαν γίνει όσον αφορά το μέρισμα (ή οποιαδήποτε άλλη πληρωμή) που πληρώνει το αξιόγραφο. Εκτός της πιθανότητας ο εκδότης να παύσει την πληρωμή μερίσματος (είτε προσωρινά είτε και μόνιμα), σημαντικές αλλαγές είναι επίσης και αυτές που έχουν να κάνουν με την αλλαγή στη χρονική στιγμή πληρωμής του μερίσματος, την αλλαγή στη συχνότητα πληρωμής κ.λπ. Οι αλλαγές αυτές επηρεάζουν σημαντικά την αποτίμηση του χρηματοπιστωτικού μέσου με συνέπεια τη μεταβολή της αξίας της θέσης του επενδυτή.

26. Κίνδυνος βάσης.

Προκύπτει όταν μεταξύ δύο διαφορετικών επενδύσεων όπου θεωρητικά η μία αντισταθμίζεται από την άλλη, η διακύμανση της μίας δεν αντιστοιχεί ακριβώς με την αντίθετη διακύμανση της άλλης. Η διαφορά μεταξύ τους ονομάζεται βάση και η πιθανότητα διακύμανσής της αναφέρεται ως κίνδυνος βάσης.

27. Κίνδυνος βιωσιμότητας

Αφορά σε γεγονόσ ή περίσταση στον περιβαλλοντικό ή κοινωνικό τομέα ή στον τομέα της διακυβέρνησης που, εάν επέλθει, θα μπορούσε να έχει πραγματικές ή δυνητικές σημαντικές αρνητικές επιπτώσεις στην αξία της επένδυσης.

7.2. ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ

Η Εταιρεία παρέχει επενδυτικές υπηρεσίες που οδηγούν σε συναλλαγές επί των ακόλουθων χρηματοπιστωτικών μέσων, τα οποία ενέχουν τους εξής βασικούς κινδύνους:

7.2.1. Μετοχές

Μία μετοχή αντιπροσωπεύει τμήμα του μετοχικού κεφαλαίου μιας ανώνυμης εταιρείας. Οι μετοχές μπορούν να είναι κοινές ή προνομιούχες, ονομαστικές ή ανώνυμες, μετά ψήφου ή χωρίς ψήφο, διαπραγματεύσιμες σε χρηματιστήριο ή μη διαπραγματεύσιμες. Η μετοχή, ως αξιόγραφο, ενσωματώνει τα δικαιώματα του μετόχου που πηγάζουν από τη συμμετοχή του στην ανώνυμη εταιρεία. Τα δικαιώματα αυτά, συνήθως, αντιστοιχούν στον αριθμό των μετοχών που κατέχει ο μέτοχος. Ενδεικτικά, δικαιώματα, που προκύπτουν από την κατοχή μετοχών, είναι το δικαίωμα μερίσματος από τα διανεμόμενα κέρδη της εταιρείας (εφόσον διανέμονται), καθώς και αντίστοιχο ποσοστό από την περιουσία της εταιρείας, σε περίπτωση λύσης αυτής.

Η κοινή μετοχή είναι ο συνηθέστερος τύπος μετοχής και περιλαμβάνει όλα τα βασικά δικαιώματα ενός μετόχου, όπως δικαίωμα συμμετοχής στα κέρδη, στην έκδοση νέων μετοχών, στο προϊόν της εκκαθάρισης, καθώς και δικαίωμα ψήφου στη Γενική Συνέλευση της εταιρείας. Η προνομιούχος μετοχή προσφέρει προνόμιο έναντι των κοινών μετοχών, συνιστάμενο στην προνομιακή είσπραξη μερίσματος ή και στο προνομιακό δικαίωμα στο προϊόν της εκκαθάρισης, σε περίπτωση λύσης της επιχείρησης, αλλά μπορεί να στερείται του δικαιώματος ψήφου. Αναλόγως της πορείας και των αποτελεσμάτων της εταιρείας, οι μέτοχοι μπορεί να απολάβουν μέρισμα από τα τυχόν κέρδη της εταιρείας και να καρπώνονται τα οφέλη από τυχόν αύξηση της εσωτερικής αξίας της μετοχής της εν λόγω εταιρείας. Τα ανωτέρω, όμως, είναι γεγονότα αβέβαια. Η επένδυση σε μετοχές ενδέχεται να περιλαμβάνει τους κινδύνους που παρατίθενται, ενδεικτικά, στη συνέχεια:

- Κίνδυνος αγοράς: Οι μετοχές, ως επενδυτικά προϊόντα, τα οποία υπόκεινται σε διαπραγμάτευση στις οργανωμένες αγορές, υπόκεινται στους κινδύνους που σχετίζονται με την προσφορά και τη ζήτηση. Επί τη βάση αυτή πρέπει να είναι αναμενόμενες πιθανές μειώσεις στην τιμή των μετοχών, οι οποίες μπορούν να οδηγήσουν σε μικρές ή μεγαλύτερες απώλειες της επένδυσης. Βέβαια, όπως προαναφέρθηκε, η τιμή των μετοχών εξαρτάται κατά κύριο λόγο από την οικονομική κατάσταση της εκδότριας εταιρείας, αλλά υπάρχουν και άλλοι αστάθμητοι παράγοντες, όπως δημοσιεύματα, φημολογίες, δημιουργία κλίματος υπέρ ή εις βάρος της εκδότριας εταιρείας που μπορούν να οδηγήσουν σε έντονες διακυμάνσεις της τιμής των μετοχών.

- **Πιστωτικός κίνδυνος:** Ο επενδυτής γίνεται μέτοχος της εκδότριας εταιρείας. Αυτό σημαίνει ότι δεν ωφελείται μόνο από τα κέρδη, αλλά τον επιβαρύνουν και τυχόν ζημίες. Για παράδειγμα, το ποσό, αλλά και η ίδια η διανομή μερισμάτων εξαρτώνται από το εάν η εταιρεία έχει καθαρά κέρδη, καθώς και από το ύψος αυτών. Επίσης, σε περίπτωση πτώχευσης της εταιρείας χάνεται το ποσό της επένδυσης. Αλλά ακόμη και στην περίπτωση της εκκαθάρισης της εταιρείας, υπάρχει κίνδυνος απώλειας, καθώς η εκκαθάριση αποσκοπεί στην ικανοποίηση των δανειστών και ύστερα, εφόσον υπάρχει ακόμη υπόλοιπο απ' το προϊόν της εκκαθάρισης, επιστρέφεται στους μετόχους η επένδυσή τους ή μέρος αυτής.
- **Κίνδυνος εκκαθάρισης-διακανονισμού:** Σε κάθε περίπτωση, αναφορικά με συναλλαγές σε μετοχές, θα πρέπει να ληφθεί υπ' όψιν ο κίνδυνος να μην καταβάλλει ο αντισυμβαλλόμενος το τίμημα της αγοράς των μετοχών ή, στην αντίθετη περίπτωση, τους μετοχικούς τίτλους. Όπως ήδη αναφέρθηκε κατά το γενικό μέρος, ο κίνδυνος αυτός είναι μειωμένος σε περίπτωση μετοχών που αποτελούν αντικείμενο διαπραγμάτευσης σε οργανωμένες αγορές λόγω της αυξημένης εποπτείας των αγορών αυτών, αυξάνεται, όμως, σε περίπτωση εξωρηματιστηριακών συναλλαγών.
- **Κίνδυνος ρευστότητας:** Ο κίνδυνος αυτός σχετίζεται με τη δυνατότητα και την ταχύτητα εκτέλεσης μιας δοθείσας εντολής ρευστοποίησης, έτσι ώστε να περιοριστούν όσο το δυνατό ενδιάμεσες απώλειες. Ο κίνδυνος αυτός αυξάνεται, στην περίπτωση που οι μετοχές αποτελούν αντικείμενο διαπραγμάτευσης σε ξένες οργανωμένες αγορές (με τις οποίες δεν υπάρχει δυνατότητα άμεσης διασύνδεσης και είναι πολύ πιθανό να υπάρχουν καθυστερήσεις στην εκτέλεση των εντολών ρευστοποίησης) και σε αγορές με χαμηλή ρευστότητα.
- **Συναλλαγματικός κίνδυνος:** Ο κίνδυνος αυτός αφορά την τιμή των μετοχών, οι οποίες αποτελούν αντικείμενο διαπραγμάτευσης και σε ξένες οργανωμένες αγορές, σε διαφορετικό νόμισμα. Κατά την πώληση των μετοχών, υπάρχει περίπτωση να υπάρχουν απώλειες στην επένδυση, ακόμη και αν η τιμή της μετοχής έχει αυξηθεί.
- **Πολιτικός Κίνδυνος:** Ο κίνδυνος αφορά τις μεγάλες διακυμάνσεις, που, ενδεχομένως, έχει η επένδυση σε μια μετοχή λόγω αστάθειας ή μεταβολής των πολιτικών συνθηκών στη χώρα όπου διαπραγματεύεται, εδρεύει ή δραστηριοποιείται η εταιρεία ή στη χώρα όπου έγινε η επένδυση.
- **Κίνδυνος Χώρας:** Ο κίνδυνος αυτός αφορά την επίπτωση στην τιμή της μετοχής λόγω των γενικότερων ή ειδικότερων οικονομικών συνθηκών που επικρατούν στη χώρα της επένδυσης.
- **Φορολογικός κίνδυνος:** Ο κίνδυνος αυτός σχετίζεται με τη μεταβίβαση των μετοχών εντός ή εκτός χρηματιστηρίου. Αναφορικά με την ισχύουσα φορολογική νομοθεσία, ανάλογα με το είδος των μετοχών που μεταβιβάζονται κάθε φορά, απαιτείται η ενημέρωση από εξειδικευμένο φορολογικό σύμβουλο της επιλογής του Πελάτη.

7.2.2 Ομόλογα (Ομολογίες)

Το ομόλογο (ομολογία) είναι αξιόγραφο που ενσωματώνει υπόσχεση χρηματικής παροχής του εκδότη προς τον εξ αυτού δικαιούχο. Η υποχρέωση αυτή συνίσταται, συνήθως, στην πληρωμή του κεφαλαίου κατά τη λήξη της επένδυσης και του τόκου, στις περιόδους απόδοσης τόκων που ορίζονται στους όρους της έκδοσης. Τα βασικά χαρακτηριστικά κάθε ομολόγου είναι: α) η ονομαστική του αξία, η οποία δεν ταυτίζεται με την τιμή διαπραγμάτευσης, αλλά είναι το ποσό που υποχρεούται να καταβάλλει ο εκδότης κατά τη λήξη του ομολόγου, β) το επιτόκιο/κουπόνι, και γ) η περίοδος λήξης αυτού. Οι εκδότες αναλαμβάνουν την υποχρέωση να καταβάλλουν επιτόκιο που μπορεί να είναι: α) σταθερό, β) κυμαινόμενο, προσδιοριζόμενο βάσει ενός γενικά διαδεδομένου δείκτη επιτοκίου (π.χ. EURIBOR, FIBOR, LIBOR κ.λπ.).

Ομόλογα μπορούν να εκδίδονται, είτε από κρατικούς φορείς (ομόλογα δημοσίου) είτε από εταιρείες (εταιρικά ομόλογα). Κατ' αυτή την έννοια, τα ομόλογα αποτελούν μορφή κρατικού ή εταιρικού δανεισμού. Τα ομόλογα εκδίδονται υπό ποικίλες μορφές:

Ως ομόλογα άνευ εξασφάλισης: Οι ομολογιούχοι έχουν απαίτηση κατά του εκδότη, όπως και οι λοιποί πιστωτές του.

Ως ομόλογα που συνδέονται με ασφάλεια που παρέχεται υπέρ των ομολογιούχων: Η απαίτηση των ομολογιούχων ασφαλίζεται στην περίπτωση αυτή α) με εμπράγματη ασφάλεια υπέρ αυτών που παρέχεται επί συγκεκριμένων στοιχείων του ενεργητικού του εκδότη, β) με εγγυήσεις τρίτων, γ) με εκχώρηση απαιτήσεων κ.λπ. Περαιτέρω, οι

ομολογιούχοι μπορεί να απολαμβάνουν επιπρόσθετης προστασίας, σύμφωνα με ειδικές συμφωνίες με τον εκδότη ή λόγω προνομιακής τους τοποθέτησης έναντι λοιπών ομολογιούχων ή πιστωτών.

Ομόλογα/ομολογίες μειωμένης εξασφάλισης: Σε περίπτωση πτώχευσης του εκδότη ο ομολογιούχος ικανοποιείται ύστερα από όλους τους άλλους πιστωτές του εκδότη -αν υπάρχει, εννοείται, ακόμη, περιουσία-, όπως ειδικότερα ορίζεται στο ομολογιακό δάνειο.

Μετατρέψιμες ή ανταλλάξιμες ομολογίες, που εμπεριέχουν δικαιώματα μετατροπής σε μετοχές ή άλλα χρηματοπιστωτικά μέσα ή ανταλλαγής με άλλα χρηματοπιστωτικά μέσα.

Ομόλογα με δικαίωμα πρόωρης ανάκλησης (Callable): Κατά την έκδοση ενός ομολόγου, ο εκδότης ανακοινώνει ότι έχει δικαίωμα να το ανακαλέσει, δηλαδή να το εξαγοράσει και πριν από τη λήξη του. Οι επενδυτές είναι υποχρεωμένοι να αποδεχθούν την άσκηση του δικαιώματος αυτού του εκδότη.

Ομόλογα με δικαίωμα πρόωρης αποπληρωμής (Puttable): Παρέχουν στον κάτοχό τους το δικαίωμα να απαιτήσει από τον εκδότη την πρόωρη αποπληρωμή του ομολόγου σε μια προκαθορισμένη τιμή και σε ορισμένα χρονικά διαστήματα πριν από τη λήξη του. Εάν τα επιτόκια της αγοράς αυξηθούν πολύ, τότε είναι πολύ πιθανόν ο επενδυτής να προσφύγει στη ρήτρα πρόωρης αποπληρωμής για να προστατεύσει την αξία της επένδυσής του.

Υβριδικά Ομόλογα: Τίτλοι που συνδυάζουν τα χαρακτηριστικά δύο ή περισσότερων διαφορετικών χρηματοπιστωτικών μέσων. Μπορούν, δηλαδή, να πληρώνουν μέρισμα, όπως μία μετοχή, αλλά και να συμπεριφέρονται, στη δευτερογενή αγορά, όπως οι τίτλοι σταθερού εισοδήματος.

Μια άλλη κατηγοριοποίηση των ομολόγων γίνεται σύμφωνα με την πιστοληπτική διαβάθμιση του εκδότη. Αυτή η κατηγοριοποίηση πραγματοποιείται από διεθνείς οίκους αξιολόγησης, όπως Moody's, S&P και Fitch. Τα ομόλογα κατηγοριοποιούνται σε τρεις κύριες βαθμίδες (Investment Grade, Non Investment Grade, Default) με αναλυτικότερες επιμέρους κατηγορίες που διαφοροποιούνται από εταιρεία σε εταιρεία.

Ειδική προσοχή επιβάλλεται για τα λεγόμενα σύνθετα ομόλογα, εκείνα δηλαδή, των οποίων το επιτόκιο προσδιορίζεται βάσει σύνθετων δεικτών συνισταμένων, ενδεχομένως, από παράγωγα συμβόλαια. Οι δείκτες αυτοί, που προσδιορίζουν το επιτόκιο βάσει παραγώγων χρηματοπιστωτικών μέσων ή άλλων τεχνικών αντιστάθμισης κινδύνων ή βελτιστοποίησης αποδόσεων, ενσωματώνονται κατ' αυτόν τον τρόπο στην όλη δομή του ομολόγου. Τα ομόλογα αυτά εντάσσονται στην κατηγορία των πολύπλοκων χρηματοπιστωτικών μέσων και η επένδυση σ' αυτά απαιτεί μεγάλη προσοχή και εξειδίκευση. Υπογραμμίζεται, μάλιστα, ότι η αγοραία αξία των ομολόγων αυτών επηρεάζεται, ουσιωδώς, από τους ενσωματωμένους σ' αυτά δείκτες, που διαμορφώνουν το επιτόκιο. Δεν ενδείκνυνται, επομένως, σε μη εξειδικευμένους επενδυτές. Ο τόκος καταβάλλεται, συνήθως, σε προκαθορισμένα χρονικά σημεία (μηνιαίως, τριμηνιαίως, εξαμηνιαίως, ετησίως ή και κατά τη λήξη του ομολογιακού δανείου). Εκδίδονται, επίσης, και ομόλογα χωρίς τοκομερίδιο (κουπόνι). Στα ομόλογα αυτά, ο τόκος ενσωματώνεται στην αξία του ομολόγου. Οι επενδυτές δεν εισπράττουν, δηλαδή, τόκο κατά τη διάρκεια του ομολόγου, αλλά αποκτούν το ομόλογο με έκπτωση, ως προς την ονομαστική του αξία, η οποία έκπτωση αναλογεί στον τόκο.

Η επένδυση σε ομόλογα ενδέχεται να περιλαμβάνει τους κινδύνους που παρατίθενται στη συνέχεια:

- Κίνδυνος πτώχευσης (Default risk): Ο εκδότης των ομολόγων (ομολογιών) μπορεί να πτωχεύσει, με αποτέλεσμα να μη δύναται να καταβάλλει στους δανειστές του τον τόκο ή, ακόμη, και το κεφάλαιο που αντιστοιχεί στα ομόλογα. Ειδικά στα ομόλογα μειωμένης εξασφάλισης, θα πρέπει ο επενδυτής να ερευνά την κατάσταση του ομολόγου, στο οποίο εξετάζει το ενδεχόμενο επένδυσης, σε σχέση με άλλα ομόλογα του εκδότη, καθώς, όπως εκτέθηκε, σε περίπτωση πτώχευσης του εκδότη, ο επενδυτής διατρέχει τον κίνδυνο να απωλέσει όλη του την επένδυση.
- Κίνδυνος επιτοκίου (Interest rate risk): Όσο μεγαλύτερη είναι η διάρκεια ενός ομολογιακού δανείου, τόσο ευπαθέστερο είναι και το ομολογιακό δάνειο έναντι τυχόν ανόδου των επιτοκίων στην αγορά, ιδίως σε περίπτωση που έχει χαμηλό επιτόκιο. Υπογραμμίζεται, ότι μεταβολές στο επιτόκιο μπορεί να επιδράσουν

σημαντικά στην αγοραία τιμή του ομολόγου. Π.χ. σε περίπτωση ανόδου των επιτοκίων, μειώνονται, στις αγορές, οι τιμές ομολόγων προηγούμενων εκδόσεων με χαμηλότερο επιτόκιο.

- Κίνδυνος πιστοληπτικής υποβάθμισης (Credit migration risk): Η αξία του ομολόγου φθίνει σε περίπτωση που μειωθεί η πιστοληπτική αξιολόγηση του εκδότη.
- Κίνδυνος πρόωρης λήξης: Είναι πιθανό, εκδότες ομολόγων να προβλέπουν στο πρόγραμμα του ομολογιακού δανείου τη δυνατότητα πρόωμης εξόφλησης σε περίπτωση πτώσης των επιτοκίων, οπότε υφίσταται μεταβολή του προσδοκώμενου κέρδους από τα ομόλογα. Σε αυτή την περίπτωση, ο επενδυτής αντιμετωπίζει τον κίνδυνο επανεπένδυσης (reinvestment risk) κεφαλαίων σε καθεστώς χαμηλότερων επιτοκίων.
- Κίνδυνος ρευστότητας: Ο κίνδυνος αυτός είναι σημαντικός, σε περίπτωση που ο επενδυτής επιθυμεί να ρευστοποιήσει το ομόλογο πριν από τη λήξη του. Στην περίπτωση αυτή, ελλείψει εμπορευσιμότητας, μπορεί να επιτύχει τιμή χαμηλότερη (υπό περιστάσεις κατά πολύ) από την τιμή, στην οποία πραγματοποίησε την επένδυση. Συνιστάται στον Πελάτη, όπως αυτός, πριν από τη διενέργεια οιασδήποτε συναλλαγής επί ομολόγου: α) να μελετήσει την ετήσια οικονομική έκθεση ή, κατά περίπτωση, και τις εξαμηνιαίες οικονομικές εκθέσεις και τριμηνιαίες οικονομικές καταστάσεις, που δημοσιεύει ο εκδότης προς εκπλήρωση των υποχρεώσεων του για περιοδική πληροφόρηση του επενδυτικού κοινού, καθώς και το τυχόν υπάρχον ενημερωτικό δελτίο που έχει εκδοθεί ως προς το ομόλογο, στο οποίο ο Πελάτης πρόκειται να διενεργήσει την επένδυση, και β) να αναζητήσει τυχόν δημοσιεύσεις/ανακοινώσεις σημαντικών γεγονότων, στις οποίες έχει προβεί ο εκδότης προς έκτακτη ενημέρωση του επενδυτικού κοινού, κυρίως μέσω του διαδικτυακού τόπου του χρηματιστηρίου, στο οποίο τα ομόλογα/ομολογίες είναι εισηγμένα προς διαπραγμάτευση ή και στον διαδικτυακό τόπο του ίδιου του εκδότη.

7.2.3 Αμοιβαία Κεφάλαια/ΟΣΕΚΑ

Τα Αμοιβαία Κεφάλαια (Α/Κ) είναι ομάδες περιουσίας, οι οποίες αποτελούνται από μετρητά και κινητές αξίες, τα οποία βρίσκονται υπό καθεστώς συλλογικής διαχείρισης και κατατίθενται σε Θεματοφύλακα προς φύλαξη. Σε κάθε ένα από τα στοιχεία των ομάδων αυτών, περιουσίας, υφίσταται συγκυριότητα των επενδυτών (μεριδιούχων). Ταυτόχρονα, ο κάθε μεριδιούχος έχει αυτοτελές δικαίωμα κυριότητας στα συγκεκριμένα μερίδια, τα οποία έχει αγοράσει. Η συλλογική διαχείριση του συνόλου του ενεργητικού των Αμοιβαίων Κεφαλαίων γίνεται από την εταιρεία διαχείρισης, πάντα, προς το συμφέρον των μεριδιούχων, οι οποίοι μοιράζονται, αμοιβαία, όλα τα κέρδη ή τις ζημιές που μπορεί να επιβαρύνουν το αμοιβαίο κεφάλαιο.

Η επένδυση σε Αμοιβαία Κεφάλαια μπορεί να είναι κατά δύο τρόπους κερδοφόρα για τον επενδυτή. Μπορεί να εισπράττει μερίσματα, εφόσον βέβαια πρόκειται για Α/Κ τα οποία μοιράζουν μέρισμα. Ο επενδυτής μπορεί, ακόμη, να επωφεληθεί από τυχόν αύξηση του ενεργητικού του Α/Κ λόγω αύξησης της αξίας των τίτλων, στους οποίους επενδύουν τα Α/Κ στην αγορά.

Ο κίνδυνος ενός αμοιβαίου κεφαλαίου εξαρτάται από τις διακυμάνσεις των υποκείμενων αξιών και επενδύσεων και ενδέχεται να επιστραφεί στους επενδυτές ποσό μικρότερο της αρχικής επένδυσης. Οι κυριότεροι κίνδυνοι, που αντιμετωπίζει ένας επενδυτής Α/Κ, είναι οι ακόλουθοι:

- Κίνδυνος αγοράς: προκύπτει από μεταβολές στην αξία των θέσεων του χαρτοφυλακίου του Αμοιβαίου Κεφαλαίου λόγω διακυμάνσεων σε μεταβλητές της αγοράς, όπως επιτόκια, μετοχές, εμπορεύματα κ.λπ.
- Πιστωτικός κίνδυνος: προκύπτει από την αδυναμία εκπλήρωσης των υποχρεώσεων ενός εκδότη κινητών αξιών που περιλαμβάνεται στο Α/Κ.
- Κίνδυνος ρευστότητας: προκύπτει από την αδυναμία ρευστοποίησης μιας θέσης του χαρτοφυλακίου ή τη ρευστοποίησή της σε μη συμφέρουσα τιμή, εξαιτίας χαμηλής εμπορευσιμότητας στις αγορές, συνδυαζόμενη με υψηλό όγκο αιτήσεων εξαγοράς.
- Συναλλαγματικός κίνδυνος: προκύπτει κυρίως σε Α/Κ που έχουν υψηλό ποσοστό επενδύσεων σε νομίσματα, διαφορετικά από αυτό της αποτίμησης.

- Κίνδυνος θεματοφυλακής: προκύπτει όταν, λόγω πράξεων του Θεματοφύλακα ή/και απάτης, στοιχεία του ενεργητικού του Α/Κ χάνονται.
- Κίνδυνος διασποράς: προκύπτει από την περιορισμένη διασπορά των στοιχείων του ενεργητικού σε διαφορετικές κατηγορίες επενδύσεων.
- Κίνδυνος αντισυμβαλλομένου: προκύπτει όταν ο αντισυμβαλλόμενος σε μια συναλλαγή δεν τηρήσει τις υποχρεώσεις του. Ο κίνδυνος εξαλείφεται, όταν το Α/Κ χρησιμοποιεί κεντρικούς αντισυμβαλλομένους (π.χ. ΕΤ.ΕΚ), αλλά είναι υπαρκτός σε συναλλαγές, στις οποίες δεν υπάρχει κεντρικός εκκαθαριστής (π.χ. προθεσμιακές πράξεις συναλλάγματος, δανεισμός τίτλων κ.λπ.).
- Κίνδυνος παραγώγων: ένα Α/Κ μπορεί να επενδύσει σε παράγωγα, είτε για σκοπούς αντιστάθμισης είτε για σκοπούς αποτελεσματικότερης διαχείρισης. Όταν χρησιμοποιούνται για αντιστάθμιση, δεν αυξάνουν τον κίνδυνο αγοράς, ενώ, όταν χρησιμοποιούνται για τη διαχείριση του Αμοιβαίου, αυξάνουν την έκθεσή του. Οι εξωχρηματιστηριακές συναλλαγές ενέχουν, επιπλέον, τον κίνδυνο του αντισυμβαλλομένου.
- Κίνδυνος συγκέντρωσης: εμφανίζεται όταν ένα μεγάλο μέρος του Α/Κ επενδύεται σε τίτλους ενός εκδότη. Το εποπτικό πλαίσιο προβλέπει και καθορίζει τα μέγιστα ποσά, που μπορεί να επενδύσει ένα Αμοιβαίο σε συγκεκριμένο εκδότη.

Αναλυτικές πληροφορίες, αναφορικά με τους κινδύνους που σχετίζονται με την επένδυση στο εκάστοτε Α/Κ, υπάρχουν στο σχετικό πληροφοριακό δελτίο του κάθε Α/Κ. Σε κάθε περίπτωση, ο Πελάτης πρέπει να έχει υπόψη του ότι οι επενδύσεις σε αμοιβαία κεφάλαια δεν προσφέρουν εγγυημένη απόδοση και ενέχουν σημαντικό κίνδυνο απώλειας σημαντικού μέρους ή ολόκληρης της αρχικής επένδυσης.

7.2.4 Παράγωγα

Τα παράγωγα αποτελούν σύνθετα και πολύπλοκα χρηματοπιστωτικά μέσα, το περιεχόμενο των οποίων ποικίλλει αναλόγως των «υποκείμενων μέσων» (underlying instruments), εκείνων δηλαδή των χρηματοπιστωτικών μέσων ή προϊόντων, συνάρτηση και σύνθεση των οποίων αποτελούν τα παράγωγα. Σε ένα παράγωγο μπορεί να περιέχεται ευρύ φάσμα υποκείμενων μέσων, σε ποικίλες παραλλαγές και συνδυασμούς. Αυτό έχει ως συνέπεια την ύπαρξη και δυνατότητα δημιουργίας απροσδιόριστου αριθμού τύπων παραγώγων. Τα παράγωγα διαμορφώνονται, συνήθως, υπό μορφή συμβολαίων μεταξύ των μερών, με τα οποία συμφωνείται η εκπλήρωση των, αμοιβαίως, αναλαμβανόμενων υποχρεώσεων σε ένα ή περισσότερα μελλοντικά χρονικά σημεία. Η αξία τους διαμορφώνεται βάσει της αξίας των υποκείμενων μέσων, που μπορεί να είναι μετοχές, αξιόγραφα, συναλλαγματικές ισοτιμίες, επιτόκια, εμπορεύματα και χρηματοοικονομικοί δείκτες και οποιοσδήποτε συνδυασμός αυτών. Οι βασικότεροι τύποι παραγώγων είναι τα συμβόλαια μελλοντικής εκπλήρωσης ή προθεσμιακά συμβόλαια (futures), τα συμβόλαια δικαιώματος προαίρεσης (options) και τα συμβόλαια ανταλλαγής (swaps).

Ακολουθεί σύντομη περιγραφή των ως άνω βασικών τύπων παραγώγων.

Βασικοί Τύποι Παραγώγων

7.2.4.1 Συμβόλαια Μελλοντικής Εκπλήρωσης (ΣΜΕ, Futures)

Τα συμβόλαια μελλοντικής εκπλήρωσης αποτελούν παράγωγα χρηματοπιστωτικά μέσα και είναι συμφωνίες, με τις οποίες ο ένας αντισυμβαλλόμενος υπόσχεται να αγοράσει από τον άλλο και ο άλλος αντισυμβαλλόμενος, αντίστοιχα, να πωλήσει σε προσυμφωνημένη τιμή ένα χρηματοπιστωτικό μέσο (υποκείμενη αξία), το οποίο αναφέρεται στο συμβόλαιο, σε μελλοντική ημερομηνία. Συχνά, τα συμβόλαια προβλέπουν ότι στην ημερομηνία λήξης δεν γίνεται παράδοση χρηματοπιστωτικών μέσων και καταβολή του συνολικού τους τιμήματος, παρά μόνον καταβολή της διαφοράς της τιμής σε σχέση με τον χρόνο κατάρτισης του συμβολαίου. Οι τιμές των προθεσμιακών συμβολαίων καθορίζονται, συνήθως, με βάση την τρέχουσα αγοραία τιμή της υποκείμενης αξίας. Στην τιμή αυτή προστίθεται ή αφαιρείται ένα ποσό (premium ή discount), το οποίο υπολογίζεται, λαμβάνοντας υπόψη παράγοντες, όπως ο χρόνος μέχρι την ημερομηνία λήξης, το επιτόκιο χωρίς κίνδυνο, τυχόν μερισματική απόδοση ως τη λήξη κ.ά. Όταν καταρτίζονται στο

πλαίσιο οργανωμένων αγορών, ονομάζονται futures. Το υποκείμενο προϊόν μπορεί να είναι μετοχή, δείκτης, εμπόρευμα ή ισοτιμία. Συνήθως, ο επενδυτής δεν καταβάλλει εξ αρχής ολόκληρο το ποσό της επένδυσης, αλλά ένα ποσό ως περιθώριο ασφάλισης (margin). Τα ΣΜΕ λήγουν σε συγκεκριμένες ημερομηνίες στο μέλλον και είναι δυνατή η διαπραγματεύσή τους σε οργανωμένη αγορά (Χρηματιστήριο Αθηνών). Η επένδυση σε ΣΜΕ μπορεί να γίνει, είτε για λόγους συναλλαγής (trading) είτε κερδοσκοπίας (arbitrage) ή για αντιστάθμιση κινδύνων (hedging), οι οποίοι προέρχονται από τη δημιουργία θέσεων στην αγορά. Ενέχουν υψηλό βαθμό κινδύνου.

Τα ΣΜΕ διαπραγματεύονται, καθημερινώς, στις αγορές παραγώγων. Η τιμή τους εξαρτάται από την τιμή του υποκείμενου τίτλου, του εναπομείναντος χρόνου για τη λήξη τους, καθώς και από το επιτόκιο μηδενικού κινδύνου.

Για την κάλυψη του πιστωτικού κινδύνου, διενεργείται καθημερινή εκκαθάριση, υποχρεώνοντας τον επενδυτή να καταβάλλει το χρηματικό αντίτιμο για την κάλυψη των πιθανών ζημιών.

Ο κίνδυνος για τον επενδυτή προκύπτει από τη θέση, την οποία διατηρεί, και την πορεία του συμβολαίου/υποκείμενης αξίας. Για τον επενδυτή ο οποίος έχει αγοράσει ΣΜΕ (long position), η μέγιστη δυνητική ζημία είναι η ονομαστική αξία του συμβολαίου. Για τον επενδυτή ο οποίος έχει πωλήσει ΣΜΕ (short position), η μέγιστη δυνατή ζημία είναι απεριόριστη.

7.2.4.2. Συμβόλαια δικαιωμάτων προαίρεσης (Options)

Οι συμβάσεις προαίρεσης εξασφαλίζουν το δικαίωμα ενός εκ των αντισυμβαλλομένων να αγοράσει ή να πωλήσει, εντός ορισμένης προθεσμίας, την υποκείμενη αξία σε προσυμφωνημένη τιμή. Η υποκείμενη αξία μπορεί να είναι χρηματιστηριακός δείκτης, μετοχές, εμπορεύματα, ισοτιμίες κ.ά. Πρόκειται για δικαίωμα και όχι υποχρέωση του συμβαλλομένου μέρους. Τα συμβόλαια δικαιωμάτων προαίρεσης αποτελούν συμφωνίες, με τις οποίες ο ένας αντισυμβαλλόμενος αγοράζει το δικαίωμα, ενώ ο άλλος το πωλεί. Διακρίνονται σε δύο κατηγορίες: α) Δικαιώματα αγοράς (call option) και β) Δικαιώματα πώλησης (put option). Στα δικαιώματα αγοράς, ο επενδυτής/αγοραστής καταβάλλει το ανάλογο τίμημα (option premium) και αποκτά το δικαίωμα (αλλά όχι την υποχρέωση) να αγοράσει (call option) ή να πουλήσει (put option) τον υποκείμενο τίτλο σε συγκεκριμένη τιμή (strike price). Αντίθετα, στα δικαιώματα πώλησης, ο πωλητής εισπράττει το premium και έχει την υποχρέωση να πωλήσει (call option) ή να αγοράσει (put option) την υποκείμενη αξία στην προκαθορισμένη τιμή. Βασική διαφορά τους από τα ΣΜΕ είναι ότι, στην προκειμένη περίπτωση, ο αγοραστής γίνεται κύριος του δικαιώματος και αφήνεται στη διάθεσή του το εάν θα το ασκήσει ή όχι. Αντίθετα, ο πωλητής του δικαιώματος υποχρεούται να παραδώσει την υποκείμενη αξία στον αγοραστή, εάν αυτός ασκήσει το δικαίωμά του εμπρόθεσμα. Επίσης, δεν υπάρχει ο μηχανισμός της ημερήσιας εκκαθάρισης.

Χαρακτηριστικό γνώρισμα, και στην περίπτωση των συμβολαίων δικαιωμάτων προαίρεσης, είναι η μόχλευση, καθώς ο αγοραστής, δίνοντας ένα μικρό μόνο ποσό για να αγοράσει το δικαίωμα, μπορεί στη συνέχεια να αποκτήσει πολλαπλάσιο κέρδος μέσω της αγοράς ή της πώλησης της υποκείμενης αξίας. Όπως και τα ΣΜΕ έτσι και τα συμβόλαια δικαιωμάτων προαίρεσης αποτελούν εργαλεία αντιστάθμισης κινδύνων, συναλλαγών και εξισορροπητικής κερδοσκοπίας. Μπορεί να αποτελούν αντικείμενο διαπραγματεύσεως σε χρηματιστήριο (exchange traded) ή όχι (OTC-over the counter).

Τα δικαιώματα προαίρεσης διαπραγματεύονται, καθημερινά, δίνοντας την ευκαιρία στον επενδυτή να κλείσει τη θέση του, όποτε το κρίνει απαραίτητο. Παράγοντες που επηρεάζουν την τιμή ενός δικαιώματος είναι η τιμή της υποκείμενης αξίας, ο εναπομείνας χρόνος μέχρι τη λήξη, η διακύμανση της υποκείμενης αξίας, η τιμή εξάσκησης και το επιτόκιο χωρίς κίνδυνο.

Ο αγοραστής ενός δικαιώματος δεν διατρέχει κάποιο κίνδυνο εκτός του premium, που ήδη έχει καταβάλει.

Αντίθετα, ο πωλητής διατρέχει κίνδυνο, αν η αγορά κινηθεί αντίθετα από τη θέση που έχει λάβει. Η μέγιστη δυνητική ζημία σε μια θέση πώλησης σε δικαίωμα αγοράς (short call) είναι απεριόριστη, ενώ για μια θέση πώλησης σε δικαίωμα πώλησης (short put) η ζημία είναι ίση με την αξία του υποκείμενου τίτλου.

7.2.4.3 Προθεσμιακές Συμβάσεις (OTC-over the counter-forward contracts)

Οι προθεσμιακές συμβάσεις αποτελούν παράγωγα χρηματοπιστωτικά μέσα που δεν αποτελούν αντικείμενο διαπραγμάτευσης σε χρηματιστήριο και είναι συμφωνίες, με τις οποίες ο ένας αντισυμβαλλόμενος υπόσχεται να αγοράσει από τον άλλο και ο άλλος αντισυμβαλλόμενος, αντίστοιχα, να πωλήσει σε προσυμφωνημένη τιμή ένα χρηματοπιστωτικό μέσο (υποκείμενη αξία), σε μελλοντική ημερομηνία. Η υποκείμενη αξία είναι συνήθως συναλλαγματική ισοτιμία (FX Forward) ή τιμή εμπορεύματος. Οι τιμές των προθεσμιακών συμβάσεων καθορίζονται με βάση την τρέχουσα αγοραία τιμή της υποκείμενης αξίας. Στην τιμή αυτή προστίθεται ή αφαιρείται ένα ποσό (premium ή discount), το οποίο υπολογίζεται λαμβάνοντας υπ' όψιν παράγοντες, όπως ο χρόνος μέχρι την ημερομηνία λήξης, το επιτόκιο χωρίς κίνδυνο κ.ά. Ο διακανονισμός των συμβάσεων γίνεται κατά την ημερομηνία λήξης, σύμφωνα με τους όρους της εκάστοτε σύμβασης, ενώ ο επενδυτής ενδέχεται να καταβάλλει εξαρχής ή και περιοδικά μέχρι τη λήξη ένα ποσό ως περιθώριο ασφάλισης (margin). Η επένδυση σε προθεσμιακές συμβάσεις μπορεί να γίνει, είτε για λόγους συναλλαγής (trading) είτε κερδοσκοπίας (arbitrage) ή για αντιστάθμιση κινδύνων (hedging), οι οποίοι προέρχονται από την εμπορική ή επενδυτική δραστηριότητα του αντισυμβαλλομένου.

7.2.4.4. Τίτλοι Επιλογής (Warrants)

Οι τίτλοι επιλογής αποτελούν στην ουσία call options και παρέχουν το δικαίωμα στον κάτοχό τους, κατ' επιλογήν του, να αποκτήσει μετοχές ή άλλα χρηματοπιστωτικά μέσα. Το δικαίωμα αυτό ασκείται έναντι του εκδότη των εν λόγω αξιογράφων. Η προθεσμία άσκησης των δικαιωμάτων είναι κατά κανόνα μεγαλύτερη από την προθεσμία των call options και ο αριθμός, που μπορεί κάθε φορά να εκδίδει ένα νομικό πρόσωπο, περιορισμένος. Μπορεί να αποτελέσουν αντικείμενο διαπραγμάτευσης εντός ή εκτός οργανωμένων αγορών. Επειδή, ακριβώς, πρόκειται για προϊόντα, η τιμή των οποίων εξαρτάται από την τιμή του υποκειμένου προϊόντος, ισχύουν όσα αναφέρθηκαν ανωτέρω για τη δυνατότητα επίτευξης υψηλών κερδών, αλλά και την πιθανότητα μεγάλων απωλειών, ανάλογα με τις διακυμάνσεις της τιμής της υποκείμενης αξίας. Εάν το δικαίωμα δεν ασκηθεί εντός της προβλεπόμενης κάθε φορά προθεσμίας, είναι δυνατό να χαθεί.

7.2.4.5. Συμβάσεις ανταλλαγής (swaps)

Οι συμβάσεις ανταλλαγής (swaps) είναι διμερείς συμβάσεις, κατά τις οποίες οι δύο πλευρές συμφωνούν να ανταλλάσσουν περιοδικές μελλοντικές πληρωμές, βάσει ενός προκαθορισμένου ποσού και για συγκεκριμένη χρονική διάρκεια.

Υπάρχουν διάφορων ειδών swaps ανάλογα με την υποκείμενη αξία, στην οποία στηρίζονται οι ανταλλαγές πληρωμών. Ενδεικτικά, υπάρχουν τα εξής:

- α) Interest rate swaps, όπου οι ανταλλαγές στηρίζονται σε επιτόκια,
- β) Currency swaps, όπου οι ανταλλαγές προκύπτουν από συναλλαγματικές ισοτιμίες,
- γ) Commodity swaps, με τις ανταλλαγές να στηρίζονται σε τιμές εμπορευμάτων κ.λπ.

Τέλος, οι συμβάσεις ανταλλαγής δεν είναι τυποποιημένα προϊόντα και σχεδιάζονται με βάση τις εκάστοτε ανάγκες των αντισυμβαλλομένων και διαπραγματεύονται εξωχρηματιστηριακά.

7.2.5 Χρηματοοικονομικές Συμβάσεις επί Διαφορών (Contracts for Differences)

Οι χρηματοπιστωτικές συμβάσεις επί διαφορών (contracts for differences) είναι μοχλευμένα παράγωγα, που αποδίδουν τη θετική ή αρνητική μεταβολή της υποκείμενης αξίας. Εξαιτίας της μόχλευσης, η αξία της τοποθέτησης είναι πολλαπλάσια του χρηματικού ποσού που απαιτείται ως περιθώριο ασφάλειας.

Στο πλαίσιο της χρηματοπιστωτικής σύμβασης επί διαφορών, ο πωλητής αναλαμβάνει την υποχρέωση να καταβάλει στον αγοραστή τη (θετική) διαφορά μεταξύ της τρέχουσας αξίας του χρηματοπιστωτικού μέσου, στην αγορά, και την αξία αυτού, κατά τον χρόνο κατάρτισης της σύμβασης. Εάν η διαφορά είναι αρνητική, τότε ο αγοραστής υποχρεούται να καταβάλλει αυτήν στον πωλητή.

Οι χρηματοπιστωτικές συμβάσεις επί διαφορών ενέχουν υψηλό βαθμό κινδύνου λόγω της μόχλευσης (leverage). Το χαρακτηριστικό των συμβάσεων αυτών είναι, ότι με αυτές επιχειρείται, όπως και στην περίπτωση των συμβολαίων μελλοντικής εκπλήρωσης ή των προθεσμιακών συμβολαίων, μέσω της επένδυσης ενός συγκεκριμένου ποσού, να επιτευχθούν αποτελέσματα, τα οποία, στην αγορά αξιών, θα επιτυγχάνονταν με πολλαπλάσια ποσά. Δεδομένου ότι το ποσό της ασφάλειας (περιθώριο ασφάλισης), που απαιτείται να καταβληθεί από τον Πελάτη για να συμμετάσχει αυτός σε χρηματοπιστωτική σύμβαση επί διαφορών, είναι μικρό σε σχέση με τη συνολική αξία του συμβολαίου, μία μικρή σε μέγεθος μεταβολή της αξίας του συμβολαίου θα έχει μία αναλογικά πολύ μεγαλύτερη επίδραση στο κεφάλαιο που έχει επενδυθεί (υπό μορφή ασφάλειας). Αυτό σημαίνει ότι ο Πελάτης μπορεί να χάσει όχι μόνον το επενδυθέν ποσό, αλλά και ότι μπορεί να υποχρεωθεί να πληρώσει και επιπλέον ποσά για να καλύψει τις υποχρεώσεις του έναντι του αντισυμβαλλομένου.

7.2.6 Συμβάσεις επί Δικαιωμάτων εκπομπής ρύπων

Τα δικαιώματα εκπομπής ρύπων θεσπίστηκαν βάσει διεθνών συμφωνιών για την ευχερέστερη κατανομή του όγκου των παραγόμενων ρύπων με σκοπό τη μείωση των αερίων του θερμοκηπίου, δημιουργώντας μια αγορά διαμόρφωσης τιμής των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα. Οι συμβάσεις επί δικαιωμάτων εκπομπής ρύπων νοούνται ως συμφωνίες αγοραπωλησίας μεταξύ πωλητή και αγοραστή σύμφωνα με τους ειδικότερους όρους του τόπου διαπραγμάτευσης όπου διενεργείται η συναλλαγή ή της συμφωνίας των μερών όταν πρόκειται για εξωχρηματιστηριακή (OTC) συναλλαγή. Με την εν λόγω σύμβαση, τα μέρη συμφωνούν σε συγκεκριμένη τιμή εκκαθάρισης κατά την περίοδο εκτέλεσης της σύμβασης. Η συναλλαγή διακανονίζεται χρηματικά έναντι φυσικής παράδοσης του αντίστοιχου δικαιώματος για την εκπομπή ρύπων σύμφωνα με τους όρους του οικείου τόπου διαπραγμάτευσης.

Οι συναλλαγές στα σχετικά χρηματοπιστωτικά μέσα ενέχουν ιδίως τους παρακάτω κινδύνους:

- Κίνδυνο ρευστότητας ιδίως σε περιπτώσεις διενέργειας συναλλαγών επί μεγάλων όγκων εκπομπών που θα επηρεάσουν την τιμή των σχετικών συμβάσεων καθώς και από τη δραστηριότητα των ειδικών διαπραγματευτών επί των μέσων αυτών ιδίως σε περίπτωση που ο ειδικός διαπραγματευτής δεν είναι υποχρεωμένος να διενεργεί συναλλαγές προς ενίσχυση της ρευστότητας της αγοράς.
- Κίνδυνο αγοράς ιδίως σε περίπτωση μεταβλητότητας των τιμών στην ενιαία ευρωπαϊκή αγορά όσο και στην οργανωμένη αγορά του Κράτους-Μέλους ή και σε αγορά τρίτης χώρας όπου οι σχετικές συμβάσεις αποτελούν αντικείμενο διαπραγμάτευσης.
- Ειδικούς κινδύνους που δημιουργούνται ως αποτέλεσμα των σχετικών πολιτικών, ιδίως της Ευρωπαϊκής Ένωσης καθώς προβλέπονται ενιαίοι τυποποιημένοι όροι για τις συμβάσεις καθώς και ενιαίο ενωσιακό μητρώο για την καταχώριση των αντίστοιχων στοιχείων όπως ο συνολικός όγκος και οι τιμές των σχετικών συναλλαγών (Union registry for emissions trading system allowances).

8. ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΑΓΟΡΑΣ-ΣΤΟΧΟΥ

Για την παροχή των επενδυτικών υπηρεσιών, η Εταιρεία, σε κάθε περίπτωση που προσφέρει ή διαθέτει χρηματοπιστωτικά μέσα, σας ενημερώνει σχετικά με την προσδιορισμένη αγορά-στόχο, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο σχετικό έγγραφο Προσδιορισμός Αγοράς-Στόχου Χρηματοπιστωτικών Μέσων. Σε περίπτωση που η Εταιρεία δεν διαθέτει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες, κατά την παροχή των επενδυτικών υπηρεσιών λήψης και διαβίβασης εντολών, ενδέχεται να μην είναι σε θέση να προσδιορίσει την αγορά-στόχο και να σας εντάξει σε αυτή, οπότε η υποχρέωσή της καλύπτεται με τη γνωστοποίηση της εκάστης κατηγορίας προϊόντος και τα χαρακτηριστικά που θα πρέπει να έχει ένας πελάτης που επιθυμεί να επενδύσει στην κατηγορία αυτή.

Δεδομένου ότι όλα τα Χρηματοπιστωτικά Μέσα εμπεριέχουν εγγενείς κινδύνους, όπως αναλυτικά καταγράφονται ανωτέρω, υπό Κεφάλαιο 7, εφόσον η ανοχή σας στον κίνδυνο για την απώλεια κεφαλαίου είναι μηδενική, δεν διαθέτετε τα χαρακτηριστικά για να ενταχθείτε σε καμία αγορά-στόχο Χρηματοπιστωτικού Μέσου.

Επιπρόσθετα η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα, κατά διαστήματα, να επαναξιολογεί και να αναπροσαρμόζει, με τη σύμφωνη γνώμη σας, τα στοιχεία που έχει στη διάθεσή της αναφορικά με τη γνώση και εμπειρία και τις υπόλοιπες

πληροφορίες σας στο πλαίσιο του προσδιορισμού της αγοράς-στόχου λαμβάνοντας υπόψη την αντίστοιχη συναλλακτική σας δραστηριότητα στο μεσοδιάστημα.

Κατασκευαστής

Με βάση τις νέες απαιτήσεις της νομοθεσίας, η Εταιρεία εφαρμόζει μία διαδικασία για την έγκριση κάθε χρηματοπιστωτικού μέσου και των σημαντικών προσαρμογών που επιφέρει σε υπάρχοντα χρηματοπιστωτικά μέσα, σε περίπτωση που δημιουργεί χρηματοπιστωτικά μέσα προς πώληση σε πελάτες, πριν τα προωθήσει στην αγορά ή τα διανείμει στους πελάτες.

Η διαδικασία έγκρισης προϊόντων προσδιορίζει μια συγκεκριμένη δυνητική αγορά-στόχο τελικών πελατών, εντός της αντίστοιχης κατηγορίας πελατών για κάθε χρηματοπιστωτικό μέσο, και εξασφαλίζει ότι όλοι οι κίνδυνοι που συνδέονται με αυτή την προσδιορισμένη αγορά-στόχο αξιολογούνται, καθώς και ότι η σκοπούμενη στρατηγική διανομής είναι κατάλληλη για την προσδιορισμένη αγορά-στόχο.

Η διαδικασία αυτή διασφαλίζει ότι η κατασκευή χρηματοπιστωτικών μέσων συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις για ορθή διαχείριση των συγκρούσεων συμφερόντων, συμπεριλαμβανομένης της αμοιβής. Η Εταιρεία, στο πλαίσιο της διαδικασίας που έχει θεσπίσει, αναλύει τις πιθανές συγκρούσεις συμφερόντων κάθε φορά που κατασκευάζεται ένα χρηματοπιστωτικό μέσο. Επιπλέον, σε κάθε περίπτωση, προηγείται εξέταση του κατά πόσον το χρηματοπιστωτικό μέσο μπορεί να αποτελεί απειλή για την εύρυθμη λειτουργία ή τη σταθερότητα των χρηματοπιστωτικών αγορών, πριν η Εταιρεία αποφασίσει να προχωρήσει στην έναρξη του προϊόντος.

Σημειώνεται ότι, όταν η Εταιρεία κατασκευάζει χρηματοπιστωτικά μέσα που διανέμονται μέσω άλλων εταιρειών επενδύσεων, καθορίζει τις ανάγκες και τα χαρακτηριστικά των πελατών, με τους οποίους το προϊόν είναι συμβατό, με βάση τις θεωρητικές της γνώσεις και την εμπειρία του παρελθόντος με το χρηματοπιστωτικό μέσο ή παρόμοια χρηματοπιστωτικά μέσα, τις χρηματοπιστωτικές αγορές και τις ανάγκες, τα χαρακτηριστικά και τους στόχους των δυνητικών τελικών πελατών.

Η Εταιρεία επανεξετάζει, επίσης, σε τακτική βάση, σύμφωνα με τις επιταγές της νομοθεσίας ή/και των σχετικών κατευθυντήριων γραμμών, τα χρηματοπιστωτικά μέσα που προσφέρει ή προωθεί εμπορικά, λαμβάνοντας υπόψη κάθε γεγονός που θα μπορούσε να επηρεάσει, ουσιωδώς, τον δυνητικό κίνδυνο για την προσδιορισμένη αγορά-στόχο προκειμένου να αξιολογεί, τουλάχιστον, κατά πόσο το χρηματοπιστωτικό μέσο παραμένει συνεπές με τις ανάγκες της προσδιορισμένης αγοράς-στόχου, και κατά πόσο η σκοπούμενη στρατηγική διανομής συνεχίζει να είναι κατάλληλη.

Επίσης, επανεξετάζει τα χρηματοπιστωτικά μέσα πριν από οποιαδήποτε περαιτέρω έκδοση ή επανέναρξη, εάν αντιληφθεί οποιοδήποτε γεγονός που θα μπορούσε να επηρεάσει, ουσιωδώς, τον δυνητικό κίνδυνο, για τους επενδυτές, και έχει αναλάβει να εκτιμά, ανά τακτά διαστήματα, κατά πόσον τα χρηματοπιστωτικά μέσα λειτουργούν, σύμφωνα με τον προορισμό τους.

Η Εταιρεία που κατασκευάζει χρηματοπιστωτικά μέσα θα καθορίσει την περιοδικότητα επανεξέτασης των χρηματοπιστωτικών μέσων τους, βάσει σχετικών παραγόντων, που περιλαμβάνουν παράγοντες, που συνδέονται με την πολυπλοκότητα ή τον καινοτόμο χαρακτήρα των επενδυτικών στρατηγικών που επιδιώκονται και θα προσδιορίσει, επίσης, τα κρίσιμα γεγονότα που θα επηρέαζαν τον πιθανό κίνδυνο ή τις προσδοκίες απόδοσης του χρηματοπιστωτικού μέσου, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

Σε περίπτωση που προκύπτουν κρίσιμα γεγονότα, η Εταιρεία θα ενημερώνει τον Πελάτη ή τους διανομείς του χρηματοπιστωτικού μέσου σχετικά με το γεγονός και τις συνέπειές του στο χρηματοπιστωτικό μέσο, εάν η Εταιρεία δεν προσφέρει ή πωλεί το χρηματοπιστωτικό μέσο απευθείας στους πελάτες και θα εξετάζει τυχόν αλλαγή της διαδικασίας έγκρισης του προϊόντος και, ενδεχομένως, και τη διακοπή της περαιτέρω έκδοσης του χρηματοπιστωτικού μέσου, ανάλογα με τη βαρύτητα των συνεπειών που επέρχονται, καθώς και τυχόν αλλαγή του χρηματοπιστωτικού μέσου για την αποφυγή των καταχρηστικών ρητρών των συμβάσεων. Επιπλέον, σε αυτές τις περιπτώσεις, η Εταιρεία θα εξετάζει κατά πόσον τα δίκτυα πώλησης, μέσω των οποίων πωλούνται τα χρηματοπιστωτικά μέσα, είναι κατάλληλα, εάν διαπιστώσει ότι το χρηματοπιστωτικό μέσο δεν πωλείται όπως προβλέπεται και θα μεριμνά με την επικοινωνία με τον διανομέα για να συζητηθεί μια τροποποίηση της διαδικασίας διανομής ή εάν αυτό δεν είναι εφικτό ή εάν απαιτείται θα δύναται να προβαίνει σε λήξη της συνεργασίας με τον διανομέα.

Διανομέας

Όταν η Εταιρεία προσφέρει, διαθέτει ή συνιστά χρηματοπιστωτικά μέσα, διαθέτει τις κατάλληλες ρυθμίσεις, ώστε να λαμβάνει τις πληροφορίες από τους κατασκευαστές, εάν δεν είναι η ίδια, ώστε να κατανοεί τα χαρακτηριστικά και την προσδιορισμένη αγορά-στόχο για κάθε χρηματοπιστωτικό μέσο. Μεριμνά δε για τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της νομοθεσίας ακόμη και όταν προσφέρει ή προτείνει χρηματοπιστωτικά μέσα που κατασκευάζονται από οντότητες που δεν υπόκεινται στον Ν. 4514/2018.

Στο πλαίσιο της διαδικασίας παρακολούθησης προϊόντων που έχει αναπτυχθεί, η Εταιρεία μεριμνά, ώστε να λαμβάνει από κατασκευαστές που υπόκεινται στον Ν.4514/2018, πληροφορίες, για να αποκτήσει την απαραίτητη κατανόηση και γνώση για τα προϊόντα που προτίθενται να προτείνει ή να πουλήσει, ώστε αυτά να είναι συμβατά με τις ανάγκες, τα χαρακτηριστικά και τους στόχους, μιας προσδιορισμένης αγοράς στόχου και ότι η στρατηγική διανομής είναι συμβατή με την αγορά-στόχο. Ενδέχεται κάποιες πληροφορίες να είναι δημόσια διαθέσιμες. Αποδεκτές δημόσια διαθέσιμες πληροφορίες είναι οι πληροφορίες που είναι σαφείς και αξιόπιστες και παράγονται σε συμμόρφωση με τις κανονιστικές απαιτήσεις. Η Εταιρεία χρησιμοποιεί τις πληροφορίες που λαμβάνει από τους κατασκευαστές και, σε συνάρτηση με τις πληροφορίες που διαθέτει η ίδια για τους δικούς της πελάτες, προσδιορίζει τη στρατηγική αγοράς-στόχου και διανομής. Σε περίπτωση που η Εταιρεία ενεργεί τόσο ως κατασκευαστής όσο και ως διανομέας, απαιτείται μόνο μία αξιολόγηση της αγοράς-στόχου και δεν υποχρεούται η Εταιρεία σε προσδιορισμό διαφορετικής αγοράς-στόχου για την κατασκευή και διαφορετικής για τη διανομή των προϊόντων.

Όταν η Εταιρεία αποφασίζει το εύρος των χρηματοπιστωτικών μέσων και των υπηρεσιών, που προσφέρει ή προτείνει, και τις αντίστοιχες αγορές-στόχους, διατηρεί διαδικασίες και μέτρα για να διασφαλιστεί η συμμόρφωση με τις ισχύουσες απαιτήσεις της νομοθεσίας, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που αφορούν τη γνωστοποίηση, τις αντιπαροχές και την ορθή διαχείριση των συγκρούσεων συμφερόντων. Η Εταιρεία επανεξετάζει και επικαιροποιεί, περιοδικά, τις ρυθμίσεις παρακολούθησης προκειμένου να διασφαλίζεται ότι θα παραμείνουν ισχυρές και κατάλληλες για τον σκοπό τους και λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα, όταν είναι αναγκαίο.

Επίσης, η Εταιρεία επανεξετάζει τα επενδυτικά προϊόντα ή κατηγορίες προϊόντων που προσφέρει ή προτείνει και τις υπηρεσίες που παρέχει σε τακτική βάση, λαμβάνοντας υπ' όψιν κάθε γεγονός που θα μπορούσε να επηρεάσει, ουσιαστικά, τον δυνητικό κίνδυνο για την προσδιορισμένη αγορά-στόχο. Στο πλαίσιο αυτό, γίνεται αξιολόγηση τουλάχιστον του κατά πόσον το προϊόν ή η υπηρεσία συνεχίζει να εξυπηρετεί τις ανάγκες, τα χαρακτηριστικά και τους στόχους της προσδιορισμένης αγοράς-στόχου και κατά πόσον η σχεδιαζόμενη στρατηγική διανομής εξακολουθεί να είναι η κατάλληλη.

Σε κάθε περίπτωση θα επανεξετάζει την αγορά-στόχο ή/και θα επικαιροποιεί τις ρυθμίσεις παρακολούθησης του προϊόντος ή της κατηγορίας προϊόντων, εάν αντιληφθεί ότι έχει προσδιορίσει εσφαλμένα την αγορά-στόχο για ένα συγκεκριμένο προϊόν ή κατηγορία προϊόντων ή υπηρεσία ή ότι το προϊόν ή η κατηγορία προϊόντων ή η υπηρεσία δεν πληρούν πλέον τις συνθήκες της προσδιορισμένης αγοράς-στόχου.

9. ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ – ΕΝΣΩΜΑΤΩΣΗ ΣΤΗΝ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ – ΠΙΘΑΝΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΣΤΙΣ ΑΠΟΔΟΣΕΙΣ

9. 1 Κίνδυνοι βιωσιμότητας

Ο Κανονισμός (ΕΕ) 2019/2088 περί γνωστοποιήσεων αειφορίας στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, ως ισχύει, επιδιώκει μεγαλύτερη διαφάνεια όσον αφορά στον τρόπο με τον οποίο οι χρηματοοικονομικοί σύμβουλοι ενσωματώνουν τους κινδύνους βιωσιμότητας στις διαδικασίες τους σε σχέση με την παροχή επενδυτικών συμβουλών και θέτει κανόνες ως προς την αξιολόγηση των δυσμενών επιπτώσεων βιωσιμότητας και των σχετικών με τη βιωσιμότητα πληροφοριών που παρέχονται, όσον αφορά στα χρηματοπιστωτικά προϊόντα.

Η Εταιρεία αναγνωρίζει τη σημασία των περιβαλλοντικών και κοινωνικών πληροφοριών στη διαμόρφωση σχετικών κανόνων εταιρικής διακυβέρνησης («ESG»), και συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του Κανονισμού (ΕΕ) 2019/2088 περί γνωστοποιήσεων αειφορίας στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, ακολουθεί μια βιώσιμη προσέγγιση στις επενδυτικές διαδικασίες της και προβαίνει στις ακόλουθες γνωστοποιήσεις:

- Η Εταιρεία λαμβάνει υπόψη τους σχετικούς κινδύνους βιωσιμότητας κατά την παροχή των επενδυτικών συμβουλών της. Η Εταιρεία αξιολογεί τους κινδύνους βιωσιμότητας που ενδέχεται να έχουν ουσιώδη αντίκτυπο στην αξία των επενδύσεων των πελατών της, με στόχο την προστασία των συμφερόντων των πελατών της και την προώθηση ενός βιώσιμου μέλλοντος. Η μεθοδολογία που ακολουθεί η Εταιρεία βασίζεται στον προσδιορισμό των μετρήσεων κινδύνου των τριών πυλώνων του ESG: Περιβάλλον, Κοινωνία και Διακυβέρνηση.

- Οι επενδυτικές συμβουλές μπορούν να δημιουργήσουν, να συμβάλουν ή να συνδεθούν άμεσα με δυσμενείς επιπτώσεις στους παράγοντες αειφορίας. Οι παράγοντες αειφορίας περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς παράγοντες, καθώς και παράγοντες που αφορούν στην εταιρική διακυβέρνηση. Η Εταιρεία δεν συνεκτιμά στις επενδυτικές συμβουλές που παρέχει τις δυσμενείς επιπτώσεις στους παράγοντες αειφορίας, ιδίως λόγω της έλλειψης των απαραίτητων δεδομένων που αφορούν τους παράγοντες αυτούς. Η Εταιρεία σκοπεύει να τροποποιήσει την προαναφερόμενη προσέγγιση ώστε να αναγνωρίζονται οι δυσμενείς επιπτώσεις των επενδυτικών συμβουλών στους παράγοντες αειφορίας, μόλις τα δεδομένα καταστούν διαθέσιμα και αξιολογηθούν ως αξιόπιστα.

9.2. Ενσωμάτωση Κινδύνων Βιωσιμότητας στην Επενδυτική Διαδικασία

Η Εταιρεία αξιολογεί τους κινδύνους βιωσιμότητας που ενδέχεται να έχουν ουσιώδη αντίκτυπο στην αξία των επενδύσεων των πελατών της, με στόχο τη μετάβαση σε ένα πιο βιώσιμο μέλλον.

Ο κίνδυνος βιωσιμότητας κατά τη διαδικασία παροχής επενδυτικών συμβουλών αξιολογείται, λαμβάνοντας υπόψη τις δυσμενείς επιπτώσεις που μπορεί να επέλθουν σε ένα συγκεκριμένο περιουσιακό στοιχείο, όπως:

α) επιπτώσεις από τη μετάβαση σε ένα πιο βιώσιμο μέλλον. Τέτοιες επιπτώσεις μπορεί να προέρχονται από:

- κανονιστικές αλλαγές (π.χ. όρια εκπομπών / φόροι, απαιτήσεις διακυβέρνησης),
- κόστος και αβεβαιότητα της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας της νέας τεχνολογίας,
- ζημιά στη φήμη λόγω μη συμμόρφωσης με τις βέλτιστες πρακτικές βιωσιμότητας,
- αλλαγές συμπεριφοράς των συμμετεχόντων στην αγορά (π.χ. επενδυτές, καταναλωτές),
- την εκδήλωση φαινομένων λόγω της κλιματικής αλλαγής (όπως πλημμύρες, πυρκαγιές, χιονοθύελλες, βροχοπτώσεις, αύξηση της στάθμης της θάλασσας, κ.α.).

β) επιπτώσεις από την εκδήλωση της κλιματικής αλλαγής:

- ακραία μεμονωμένα φαινόμενα, όπως πλημμύρες, πυρκαγιές, χιονοθύελλες,
- βαθμιαία αποτελέσματα, όπως αλλαγές στις βροχοπτώσεις, αύξηση της στάθμης της θάλασσας.

Η μεθοδολογία που ακολουθεί η Εταιρεία προς ένα πιο βιώσιμο μέλλον βασίζεται στον προσδιορισμό των μετρήσεων κινδύνου των τριών πυλώνων του ESG: Περιβάλλον, Κοινωνία και Διακυβέρνηση.

Η Εταιρεία χρησιμοποιεί λίστα δεικτών βιωσιμότητας από παρόχους δεδομένων, και προβλέπεται η δυνατότητα προσδιορισμού - σε συμφωνία με τους πελάτες και μέσω της σχετικής σύμβασης επενδυτικών υπηρεσιών επενδυτικών συμβουλών - της διάθεσης ανάληψης κινδύνων βιωσιμότητας (sustainability risk appetite), ώστε να δημιουργείται λίστα παρακολούθησης τίτλων με υψηλό δείκτη κινδύνου και να ενεργοποιείται σχετική διαδικασία κλιμάκωσης ενεργειών σε περίπτωση υπέρβασης των σχετικών ορισθέντων ορίων σημαντικότητας.

9.3 Πιθανές επιπτώσεις των Κινδύνων Βιωσιμότητας στις αποδόσεις των χρηματοπιστωτικών προϊόντων επί των οποίων παρέχονται επενδυτικές συμβουλές.

Η Εταιρεία εκτιμά ότι λόγω της επενδυτικής διαφοροποίησης, της διάθεσης ανάληψης του κινδύνου βιωσιμότητας και των ορίων σημαντικότητας, όπως αυτά προσδιορίζονται σε συμφωνία με τους πελάτες η έκθεση στους εν λόγω κινδύνους εκτιμάται μη σημαντική, ενώ παράλληλα ελέγχεται σε τακτική βάση. Σε κάθε περίπτωση, λόγω της υψηλής μεταβλητότητας των παραγόντων βιωσιμότητας και της αδυναμίας αντιστοίχισης ιστορικών δεδομένων με μελλοντικές καταστάσεις, δεν είναι δυνατό να αποκλειστεί ότι οι επιπτώσεις των κινδύνων βιωσιμότητας στην απόδοση του χρηματοπιστωτικού μέσου επί του οποίου παρέχεται επενδυτική συμβουλή ενδεχομένως καταστούν - υπό συγκεκριμένες περιστάσεις - σημαντικές.

10. ΣΥΣΤΗΜΑ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗΣ ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ

Οι συναλλαγές που καταρτίζονται μέσω της Εταιρείας καλύπτονται από το Συνεγγυητικό Κεφάλαιο Εξασφάλισης Επενδυτικών Υπηρεσιών (εφεξής το «Συνεγγυητικό»).

Το «Συνεγγυητικό» είναι νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου, μη κερδοσκοπικό, με εξασφαλιστικό χαρακτήρα και εποπτεύεται από την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς, η οποία διορίζει και τον Πρόεδρο του Διοικητικού του Συμβουλίου. Σκοπός του «Συνεγγυητικού», σύμφωνα με τον Ν. 4941/2022, όπως ισχύει σήμερα, είναι η καταβολή αποζημιώσεων σε εντολείς, σε περίπτωση διαπιστωμένης οριστικής ή μη αναστρέψιμης αδυναμίας Επιχείρησης Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών (ΕΠΕΥ) να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις της που απορρέουν από την παροχή καλυπτόμενων επενδυτικών υπηρεσιών και η υποστήριξη, με τον τρόπο αυτό, της σταθερότητας και αξιοπιστίας της λειτουργίας της αγοράς επενδυτικών υπηρεσιών. Η συμμετοχή των ΕΠΕΥ στο Συνεγγυητικό είναι υποχρεωτική και καθιστά προϋπόθεση της παροχής των καλυπτόμενων επενδυτικών υπηρεσιών στην Ελλάδα. Εξαιρούνται της υποχρέωσης (συμμετοχής στο Συνεγγυητικό) οι ΕΠΕΥ, που έχουν λάβει άδεια λειτουργίας σε άλλο κράτος-μέλος της ΕΕ ή σε τρίτη χώρα, εφόσον καλύπτονται από σύστημα εγγυήσεως των συναλλαγών που καταρτίζουν, το οποίο παρέχει στους επενδυτές-πελάτες τουλάχιστον ισοδύναμη κάλυψή του με αυτή του Συνεγγυητικού.

Αναγκαία προϋπόθεση παροχής αποζημιώσεως από το Συνεγγυητικό είναι, διαζευκτικά:

- Η παροχή γνωστοποίησης στο Συνεγγυητικό από το Κεντρικό Αποθετήριο Αξιών ότι μέλος δεν έχει εκπληρώσει εμπρόθεσμα υποχρεώσεις παράδοσης κινητών αξιών ή μετρητών για την εκκαθάριση χρηματιστηριακής συναλλαγής ή
- Η υποβολή αιτήσεως αποζημιώσεως στο Συνεγγυητικό από επενδυτή-πελάτη ή
- Η υποβολή δήλωσης από ΕΠΕΥ προς το Συνεγγυητικό αδυναμίας εκπλήρωσης υποχρεώσεων της προς εντολείς ή
- Η έκδοση οριστικής πτωχευτικής αποφάσεως κατά ΕΠΕΥ ή
- Η ανάκληση της άδειας συστάσεως ΕΠΕΥ και η θέση της σε ειδική εκκαθάριση.

Εντός ευλόγου χρόνου, που δεν θα υπερβαίνει τους δύο (2) μήνες, από τη λήψη των ανωτέρω στοιχείων ή την άκαρπη παρέλευση της σχετικής προθεσμίας, το Συνεγγυητικό θα υποβάλλει σχετική εισήγηση στην Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς. Από τη μεριά της, η Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς θα αποφασίζει, εάν προκύπτει μη εκπλήρωση υποχρεώσεων της ΕΠΕΥ, ότι τυχόν μη εκπλήρωση οφείλεται σε αδυναμία της και η αδυναμία αυτή δεν είναι πρόσκαιρη ή συγκυριακή, αλλά ότι έχει χαρακτήρα οριστικό ή σύμφωνα με τα τότε δεδομένα, μη ανατρέψιμο («οριστική αδυναμία»).

Το Συνεγγυητικό δικαιούται να παρέχει γνωστοποιήσεις με δημοσιεύσεις στον ημερήσιο πολιτικό και οικονομικό Τύπο ή με άλλα μέσα που εξασφαλίζουν τον ίδιο τουλάχιστον βαθμό πληροφόρησης των ενδιαφερομένων.

Η αποζημίωση εντολέα-πελάτη, για το σύνολο των απαιτήσεων του κατά ΕΠΕΥ, που απορρέουν από πράξεις ή από παραλείψεις ΕΠΕΥ, να πράξει ως όφειλε, ισούται προς το μικρότερο των εξής ποσών:

- του ύψους της απαίτησης του εντολέα-πελάτη, όπως θα προσδιοριστεί με την απόφαση του Συνεγγυητικού ή
- των 30.000 ευρώ (€30.000) ή ανώτερου ποσού που εκάστοτε θα ορίζεται με τον Υπουργό Εθνικής Οικονομίας μετά από εισήγηση της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς.

Κατά τον υπολογισμό της καταβαλλόμενης αποζημίωσης λαμβάνεται υπ' όψιν το τμήμα που αφορά σε κάθε εντολέα προκειμένου περί κοινής εντολής, και αν δεν υπάρχει τέτοια πρόβλεψη, οι απαιτήσεις κατανέμονται ισομερώς μεταξύ των εντολέων.

Η απαίτηση δικαιούχου για είσπραξη από το Συνεγγυητικό παραγράφεται:

- εφόσον έχει παρέλθει η 31η Δεκεμβρίου του επόμενου έτους, από την ημερομηνία έκδοσης, από μέλος του νόμιμου παραστατικού για την καλυπτόμενη επενδυτική υπηρεσία στην οποία αφορά η απαίτηση, χωρίς να υποβληθεί σχετική αίτηση προς το Συνεγγυητικό ή
- μετά την πάροδο ενός (1) έτους από την ημερομηνία παροχής γνωστοποίησης από το Συνεγγυητικό της έκδοσης απόφασης, που παρέχει το δικαίωμα λήψης αποζημίωσης.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την παρεχόμενη, από το Συνεγγυητικό Κεφάλαιο, κάλυψη, ως και το εκάστοτε ισχύον θεσμικό πλαίσιο, υπάρχουν και στον σχετικό ιστότοπο www.syneggiitiko.gr.

11. ΓΛΩΣΣΑ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Επίσημη γλώσσα επικοινωνίας με την Εταιρεία ορίζεται η Ελληνική. Τυχόν κείμενα ή συμβάσεις, οι οποίες σας δοθούν σε άλλη γλώσσα, είναι για τη διευκόλυνσή σας. Εκτός διαφορετικής ειδικής συμφωνίας, το κείμενο που υπερισχύει είναι αυτό στην ελληνική γλώσσα. Διευκρινίζεται ότι σε περίπτωση που επιλέγετε την επένδυση σε Χρηματοπιστωτικά Μέσα ξένων εκδοτών, η ενημέρωση αυτή μπορεί να είναι και στην Αγγλική. Στην περίπτωση αυτή, δηλώνετε ότι είστε σε θέση να αντιληφθείτε και να κατανοήσετε του κινδύνους, τα χαρακτηριστικά και τους όρους αυτών των προϊόντων στην Αγγλική, άλλως οφείλετε να ζητήσετε διευκρινίσεις από τρίτο πρόσωπο ή σύμβουλο της επιλογής σας.

Μπορείτε να επικοινωνήσετε με την Εταιρεία, μέσω ταχυδρομείου, τηλεφώνου ή fax, ηλεκτρονικής αλληλογραφίας ή αυτοπροσώπως, εκτός και αν υποχρεούστε, σύμφωνα με τους ειδικότερους όρους της σύμβασής σας, να επικοινωνήσετε, εγγράφως, με συγκεκριμένο μέσο ή τύπο. Τα στοιχεία επικοινωνίας της Εταιρείας είναι τα εξής:

ΖΩΤΟΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.Π.Ε.Υ.

Τηλέφωνο: +30 2310 244 460

Διεύθυνση: Μητροπόλεως 19, Θεσσαλονίκη, Τ.Κ. 546 24, 2^{ος} όροφος

Email: zotos@zotos.gr & fbo@zotos.gr

Ιστοσελίδα: www.zotos.gr

Ακολουθούν στα Παραρτήματα του παρόντος οι εξής πολιτικές:

Παράρτημα Ι ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΗ

Η πολιτική κατηγοριοποίησης πελάτη της Εταιρείας, επισυνάπτεται ως Παράρτημα Ι της παρούσας ενημέρωσης.

Παράρτημα ΙΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΡΟΛΗΨΗΣ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΩΝ

Η πολιτική πρόληψης συγκρούσεων συμφερόντων, που έχει θεσπίσει και εφαρμόζει η Εταιρεία, επισυνάπτεται στο Παράρτημα ΙΙ της παρούσας ενημέρωσης.

Παράρτημα ΙΙΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΒΕΛΤΙΣΤΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΝΤΟΛΩΝ

Η πολιτική βέλτιστης εκτέλεσης εντολών που εφαρμόζει η Εταιρεία, επισυνάπτεται ως Παράρτημα ΙΙΙ της παρούσας ενημέρωσης.

Παράρτημα ΙV ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΝΤΙΠΑΡΟΧΩΝ

Η πολιτική αντιπαροχών της Εταιρείας επισυνάπτεται ως Παράρτημα ΙV της παρούσας ενημέρωσης.

Παράρτημα V ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΣΥΝΟΜΙΛΙΩΝ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Η πολιτική καταγραφής τηλεφωνικών συνομιλιών και ηλεκτρονικών επικοινωνιών της Εταιρείας επισυνάπτεται ως Παράρτημα V της παρούσας ενημέρωσης.

Παράρτημα VI ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Η πολιτική προστασίας προσωπικών δεδομένων της Εταιρείας επισυνάπτεται ως Παράρτημα VI της παρούσας ενημέρωσης.

Παράρτημα VII ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

Η πολιτική διαχείρισης καταγγελιών επισυνάπτεται ως Παράρτημα VII της παρούσας ενημέρωσης.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι
ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΗ

1. Βασικοί όροι

Η Εταιρεία κατατάσσει όλους τους πελάτες σε μία εκ των εξής κατηγοριών:

- α) Ιδιώτες Πελάτες,
- β) Επαγγελματίες Πελάτες και
- γ) Επιλέξιμοι Αντισυμβαλλόμενοι.

Η Εταιρεία μεριμνά ώστε η κατηγοριοποίηση του πελάτη να λαμβάνει χώρα πριν την παροχή των Επενδυτικών Υπηρεσιών σε αυτόν και τη σύναψη των σχετικών συμβάσεων, ώστε να διασφαλίζεται η τήρηση της προσυμβατικής διαδικασίας που προβλέπει η νομοθεσία και τηρεί η Εταιρεία χάριν προστασίας των πελατών και σύννομης λειτουργίας της. Η διαδικασία κατηγοριοποίησης πελατών γίνεται εγκαίρως και με βάση τα απαιτούμενα στοιχεία και πληροφορίες που προσκομίζει ο πελάτης. Η Εταιρεία δεν προβαίνει σε έλεγχο και αξιολόγηση του πελάτη και ούτε προβαίνει στη σύναψη σχετικών συμβάσεων για την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών αν ο πελάτης δεν προσκομίσει τα στοιχεία και πληροφορίες που ζητούνται από την Εταιρεία.

Η Εταιρεία μεριμνά ώστε να καταστήσει σαφές στον πελάτη την αναγκαιότητα της αξιολόγησης και κατηγοριοποίησής του σύμφωνα με τη νομοθεσία και τη σημασία της οικείας διαδικασίας για την επιλογή του βαθμού προστασίας του ως επενδυτή και τη συνειδητή λήψη και εκτέλεση επενδυτικών αποφάσεων. Ενδεικτικά, η Εταιρεία μεριμνά ώστε αν (εν δυνάμει) πελάτης δεν έχει τις απαραίτητες γνώσεις ή την εμπειρία ή την απαραίτητη οικονομική επιφάνεια για τη διενέργεια επενδύσεων σε χρηματοπιστωτικά μέσα, να μην έχει πρόσβαση σε αυτά ή να έχει πρόσβαση με ίδια, πλήρη, αποκλειστική και άνευ όρων ευθύνη του όπου τούτο επιτρέπεται.

2. Κατηγορίες πελάτη

(α) Ιδιώτες πελάτες

(i) Πρόσωπα κατατασσόμενα ως Ιδιώτες Πελάτες

Ιδιώτες πελάτες χαρακτηρίζονται όσοι πελάτες δεν εμπίπτουν στην κατηγορία των επαγγελματιών πελατών ή επιλέξιμων αντισυμβαλλόμενων. Επίσης, ως Ιδιώτες Πελάτες δύνανται να χαρακτηριστούν και πελάτες που εμπίπτουν μεν στην κατηγορία των επαγγελματιών πελατών, επιθυμούν δε οι ίδιοι – ή και κατόπιν πρωτοβουλίας της ίδιας της Εταιρείας – να αντιμετωπίζονται ως Ιδιώτες Πελάτες. Εφόσον ο πελάτης είναι φυσικό πρόσωπο η Εταιρεία τον κατηγοριοποιεί αυτομάτως ως Ιδιώτη Πελάτη.

(ii) Παρεχόμενη Προστασία

Οι Ιδιώτες Πελάτες απολαμβάνουν πλήρη προστασία ως προς τις υπηρεσίες που τους παρέχει η Εταιρεία, ως προς την εφαρμογή των κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς κατά την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών, καθώς και ως προς τους κανόνες που διέπουν τη διαβίβαση προς εκτέλεση των εντολών τους. Ενδεικτικά, πριν από την παροχή στους εν λόγω πελάτες επενδυτικών υπηρεσιών, η Εταιρεία οφείλει να τους παράσχει πλήρη πληροφόρηση σχετικά με την άδειά της, την πολιτική που αυτή εφαρμόζει για τη διαβίβαση προς εκτέλεση των εντολών τους κτλ. Επίσης, η Εταιρεία είναι υποχρεωμένη προτού παράσχει οποιαδήποτε υπηρεσία σε Ιδιώτες Πελάτες να καταρτίσει με αυτούς σχετική έγγραφη σύμβαση.

(β) Επαγγελματίες πελάτες

(i) Πελάτες κατατασσόμενοι αυτομάτως ως Επαγγελματίες

Ως Επαγγελματίες Πελάτες κατατάσσονται πελάτες της Εταιρείας οι οποίοι διαθέτουν την πείρα, τις γνώσεις και την εξειδίκευση ώστε να λαμβάνουν δικές τους επενδυτικές αποφάσεις και να εκτιμούν τους κινδύνους στους οποίους εκτίθενται και εμπίπτουν σε μία από τις παρακάτω κατηγορίες σύμφωνα με το Μέρος Ι του Παραρτήματος ΙΙ του Ν. 4514/2018:

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

- πιστωτικά ιδρύματα, (π.χ. τράπεζες)
 - ΕΠΕΥ,
 - άλλα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα,
 - ασφαλιστικές επιχειρήσεις,
 - οργανισμοί συλλογικών επενδύσεων και οι εταιρίες διαχείρισής τους,
 - συνταξιοδοτικά ταμεία και οι εταιρίες διαχείρισής τους,
 - διαπραγματευτές σε χρηματιστήρια εμπορευμάτων και συναφών παραγώγων,
 - τοπικές επιχειρήσεις (π.χ. ΑΕΕΔ),
 - ανώνυμες εταιρίες επενδύσεων χαρτοφυλακίου και άλλοι θεσμικοί επενδυτές
- Μεγάλες επιχειρήσεις που πληρούν σε ατομική βάση τουλάχιστον δύο από τα ακόλουθα κριτήρια μεγέθους:
 - σύνολο ισολογισμού: 20.000.000 ευρώ,
 - καθαρό κύκλο εργασιών: 40.000.000 ευρώ,
 - ίδια κεφάλαια: 2.000.000 ευρώ.
 - Εθνικές και περιφερειακές κυβερνήσεις, δημόσιοι φορείς που διαχειρίζονται το δημόσιο χρέος σε εθνικό ή περιφερειακό επίπεδο, κεντρικές τράπεζες, διεθνείς και υπερεθνικοί οργανισμοί, όπως η Παγκόσμια Τράπεζα, το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο, η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα και η Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων.
 - Άλλοι θεσμικοί επενδυτές των οποίων κύρια δραστηριότητα είναι η επένδυση σε χρηματοπιστωτικά μέσα, συμπεριλαμβανομένων οντοτήτων που έχουν ως αποκλειστικό σκοπό την τιτλοποίηση στοιχείων ενεργητικού ή άλλες χρηματοδοτικές συναλλαγές.

Η Εταιρεία διαθέτει διαδικασίες που παρέχουν στους ως άνω Επαγγελματίες Πελάτες τη δυνατότητα να ζητούν να αντιμετωπιστούν ως μη επαγγελματίες. Η Εταιρεία μπορεί να δεχθεί να τους προσφέρει υψηλότερο επίπεδο προστασίας με βάση σχετική αίτηση που υποβάλουν στην Εταιρεία.

(ii) Ιδιώτες Πελάτες που επιθυμούν την κατάταξή τους ως Επαγγελματίες Πελάτες

Ως Επαγγελματίες Πελάτες μπορούν να αντιμετωπιστούν και Ιδιώτες Πελάτες της Εταιρείας οι οποίοι κατ' αρχήν δεν εμπίπτουν σε κάποια από τις ανωτέρω αναφερόμενες κατηγορίες αλλά επιθυμούν οι ίδιοι να απολάβουν της μειωμένης προστασίας των Επαγγελματιών Πελατών και όχι της αυξημένης προστασίας που παρέχεται στους Ιδιώτες Πελάτες.

Η παραίτηση από την προστασία των κανόνων δεοντολογίας θεωρείται ότι ισχύει μόνο αν μια κατάλληλη αξιολόγηση της εξειδίκευσης, της εμπειρίας και των γνώσεων του πελάτη επιτρέπει στην Εταιρεία να πειστεί σε εύλογο βαθμό ότι, λαμβανομένης υπόψη της φύσης των σχεδιαζόμενων συναλλαγών ή υπηρεσιών, ο πελάτης είναι ικανός να λάβει μόνος του επενδυτικές αποφάσεις και να κατανοήσει τους κινδύνους που αυτές ενέχουν.

Η Εταιρεία ενημερώνει τον πελάτη ως προς το γεγονός ότι η κατάταξη αυτού στην κατηγορία του Επαγγελματία Πελάτη θα συνεπάγεται την παροχή μικρότερου βαθμού προστασίας κατά την παροχή σε αυτόν των επενδυτικών υπηρεσιών και μεριμνά ώστε ο πελάτης να απευθύνει στην Εταιρεία έγγραφη δήλωση ότι έχει επίγνωση των συνεπειών απώλειας προστασίας σε περίπτωση όπου αυτός καταταχθεί ως Επαγγελματίας Πελάτης.

(iii) Παρεχόμενη Προστασία

Ως προς τους Επαγγελματίες Πελάτες δεν ισχύουν ορισμένοι κανόνες επαγγελματικής συμπεριφοράς των ΕΠΕΥ οι οποίοι έχουν τεθεί για την προστασία των ιδιωτών (μη επαγγελματιών) πελατών και αφορούν κυρίως την προ-συναλλακτική πληροφόρηση και τη μετά-συναλλακτική ενημέρωση των πελατών αυτών.

(γ) Επιλέξιμοι αντισυμβαλλόμενοι

(i) Πρόσωπα κατατασσόμενα ως Επιλέξιμοι Αντισυμβαλλόμενοι

Ως Επιλέξιμοι Αντισυμβαλλόμενοι κατηγοριοποιούνται από την Εταιρεία κατά τη νομοθεσία (ιδίως άρθρο 30 ν. 4514/2018) οι πελάτες που εμπίπτουν σε μία εκ των ακόλουθων κατηγοριών:

- ΑΕΠΕΥ,
- τα πιστωτικά ιδρύματα,
- οι ασφαλιστικές εταιρίες,
- οι Οργανισμοί Συλλογικών Επενδύσεων σε Κινητές Αξίες (ΟΣΕΚΑ) και οι εταιρίες διαχείρισής τους,
- τα συνταξιοδοτικά ταμεία και οι εταιρίες διαχείρισής τους,
- άλλα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα που έχουν λάβει άδεια λειτουργίας ή υπόκεινται σε ρυθμίσεις κοινοτικού δικαίου ή του δικαίου κράτους – μέλους,

- οι εθνικές κυβερνήσεις και οι αντίστοιχες υπηρεσίες τους, συμπεριλαμβανομένων των δημόσιων φορέων που διαχειρίζονται το δημόσιο χρέος σε εθνικό επίπεδο,
- οι κεντρικές τράπεζες και
- οι υπερεθνικοί οργανισμοί.

Η αντιμετώπιση από την Εταιρεία των πελατών της ως Επιλέξιμων Αντισυμβαλλόμενων ισχύει μόνον κατά την παροχή σε αυτούς των υπηρεσιών λήψης και διαβίβασης εντολών. Για όλες τις λοιπές υπηρεσίες (π.χ. παροχή επενδυτικών συμβουλών κλπ.) η Εταιρεία θα αντιμετωπίζει τους εν λόγω πελάτες ως Επαγγελματίες Πελάτες (ή ως Ιδιώτες Πελάτες αν έχει συμφωνηθεί τούτο με τον πελάτη και μόνο εφόσον η Εταιρεία επιθυμεί την παροχή υψηλότερης προστασίας). Επιπροσθέτως, πελάτης που έχει καταταχθεί από την Εταιρεία στην κατηγορία του Επιλέξιμου Αντισυμβαλλομένου, μπορεί να αντιμετωπίζεται ως τέτοιος από την Εταιρεία κατά την παροχή σε αυτόν επενδυτικών υπηρεσιών, μόνο στην περίπτωση όπου έχει προηγηθεί η παροχή ρητής επιβεβαίωσης προς τούτο από τον πελάτη.

(ii) Παρεχόμενη Προστασία

Ως προς τους πελάτες που χαρακτηρίζονται ως Επιλέξιμοι Αντισυμβαλλόμενοι, η Εταιρεία δεν οφείλει να συμμορφώνεται με μέρος των διατάξεων του νόμου 4514/2018 και των διατάξεων του σχετικού κανονιστικού πλαισίου, που αφορούν τις υποχρεώσεις επαγγελματικής συμπεριφοράς, τις υποχρεώσεις σχετικά με τη βέλτιστη εκτέλεση εντολών καθώς και με την υποχρέωση υιοθέτησης διαδικασιών για την έγκαιρη και δίκαιη εκτέλεση των εντολών των πελατών της.

3. Υπαγωγή Επαγγελματιών και Επιλέξιμων Αντισυμβαλλομένων σε κατηγορία υψηλότερης προστασίας

Στην περίπτωση που πελάτης έχει μεν καταταχθεί ως Επαγγελματίας Πελάτης ή Επιλέξιμος Αντισυμβαλλόμενος, επιθυμεί δε να χαίρει μεγαλύτερου βαθμού προστασίας και να αντιμετωπίζεται ως Ιδιώτης Πελάτης ή Επαγγελματίας Πελάτης, κατά περίπτωση, θα πρέπει να απευθύνει σχετικό γραπτό αίτημα στην Εταιρεία. Τα εν λόγω αιτήματα αξιολογούνται ιδιαιτέρως σε σχέση με τυχόν οικονομική επιβάρυνση που θα συνεπαγόταν για την Εταιρεία η παροχή επιπρόσθετης προστασίας στους συγκεκριμένους πελάτες (λαμβάνοντας υπ' όψη κυρίως κριτήρια όπως η συχνότητα, το είδος και ο όγκος των συναλλαγών που διενεργεί ο πελάτης μέσω της Εταιρείας κτλ.). Εφόσον κρίνεται ότι η Εταιρεία δεν θα επιβαρύνεται ουσιαστικώς καθ' οιονδήποτε τρόπο από την παροχή υψηλότερης προστασίας σε αυτούς τους πελάτες θα γνωστοποιεί στον πελάτη την αποδοχή της για την αλλαγή της κατάταξης αυτού με σταθερό μέσο.

4. Παρακολούθηση αλλαγών στο πρόσωπο των πελατών

Σε περίπτωση που ο πελάτης γνωστοποιήσει στην Εταιρεία μεταβολές στα στοιχεία που τον αφορούν και βάσει των οποίων έχει καταταχθεί στην εκάστοτε κατηγορία, η Εταιρεία θα εξετάζει την εν λόγω γνωστοποίηση προκειμένου να διαπιστώσει αν συντρέχει λόγος κατάταξής του σε άλλη κατηγορία συνεπεία της μεταβολής των στοιχείων του. Ο πελάτης οφείλει να γνωστοποιήσει άμεσα στην Εταιρεία οποιαδήποτε αλλαγής που θα μπορούσε να επηρεάσει την κατηγοριοποίησή του.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΡΟΛΗΨΗΣ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΩΝ

Η Εταιρεία υιοθετεί Πολιτική Πρόληψης Συγκρούσεων Συμφερόντων προκειμένου να διασφαλίσει την έγκαιρη αναγνώριση και είτε αποφυγή ενδεχομένων συγκρούσεων συμφερόντων είτε την επίλυση υφισταμένων συγκρούσεων συμφερόντων μεταξύ:

- α) αφενός της Εταιρείας, των Αρμοδίων Προσώπων ή των προσώπων που συνδέονται άμεσα ή έμμεσα με την Εταιρεία με σχέση ελέγχου – όπως τα πρόσωπα αυτά ορίζονται κατωτέρω – και, αφετέρου, των πελατών της
- β) πελατών της Εταιρείας μεταξύ τους, ανεξάρτητα από την κατηγοριοποίησή τους σε ιδιώτες, επιλέξιμους αντισυμβαλλόμενους ή επαγγελματίες και ανεξάρτητα του αν αυτοί είναι υφιστάμενοι ή δυνητικοί πελάτες

«**Αρμόδια Πρόσωπα**»: σε σχέση με την Εταιρεία νοούνται τα εξής:

- (α) Τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου ή Επιτροπών, μέτοχοι που ασκούν έλεγχο στην Εταιρεία και τα ανώτερα διευθυντικά στελέχη ή διευθυντικά στελέχη της Εταιρείας.
- (β) Οι τυχόν Συνδεδεμένοι Αντιπρόσωποι της Εταιρείας, οι διευθυντές, εταίροι ή ισοδύναμα πρόσωπα και διευθυντικά στελέχη των εν λόγω Συνδεδεμένων Αντιπροσώπων, εφόσον η Εταιρεία έχει ορίσει τέτοιους.

- (γ) Υπάλληλος της Εταιρείας ή ενός συνδεδεμένου αντιπροσώπου της, καθώς και οποιοδήποτε άλλο φυσικό πρόσωπο οι υπηρεσίες του οποίου τίθενται στη διάθεση και παρέχονται υπό τον έλεγχο της Εταιρείας ή συνδεδεμένου αντιπροσώπου που συμμετέχει στην παροχή και άσκηση των επενδυτικών υπηρεσιών και δραστηριοτήτων από την Εταιρεία. Στην έννοια αυτή περιλαμβάνονται και τα φυσικά πρόσωπα τα οποία έχουν καταρτίσει με την Εταιρεία σύμβαση έργου ή παροχής ανεξαρτήτων υπηρεσιών, με αντικείμενο σχετιζόμενο με τις παρεχόμενες από την Εταιρεία επενδυτικές υπηρεσίες.
- (ε) Τα φυσικά πρόσωπα που τυχόν συμμετέχουν άμεσα στην παροχή υπηρεσιών στην Εταιρεία ή σε συνδεδεμένο αντιπρόσωπό της, στο πλαίσιο συμφωνίας εξωτερικής ανάθεσης, με σκοπό την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών και δραστηριοτήτων εκ μέρους της Εταιρείας.

«Αμοιβή»: όλες οι μορφές πληρωμών ή χρηματικά ή μη χρηματικά οφέλη που παρέχονται άμεσα ή έμμεσα από την Εταιρεία στα Αρμόδια Πρόσωπα κατά την παροχή επενδυτικών ή παρεπόμενων υπηρεσιών, όπως, ενδεικτικά, μετρητά, μετοχές, δικαιώματα προαίρεσης, συνταξιοδοτικές εισφορές, αμοιβή από τρίτους, αύξηση μισθού, προαγωγή, παροχή ασφάλειας υγείας, ειδικά πρόσθετα επιμίσθια ή επιδόματα, οικειοθελείς παροχές.

«Εμπιστευτικές πληροφορίες»: νοούνται οι εσωτερικές ή εμπιστευτικές πληροφορίες που κατέχει η Εταιρεία και οι οποίες αφορούν υφιστάμενο ή δυνητικό πελάτη ή χρηματοπιστωτικά μέσα και δεν είναι διαθέσιμες στο κοινό.

«Προσωπική συναλλαγή»: νοείται μία συναλλαγή σε χρηματοπιστωτικό μέσο που πραγματοποιείται από ή για λογαριασμό Αρμόδιου Προσώπου, εφόσον πληρούνται τουλάχιστον ένα από τα ακόλουθα κριτήρια:

A) Το Αρμόδιο Πρόσωπο ενεργεί εκτός του πεδίου των δραστηριοτήτων τις οποίες ασκεί με την επαγγελματική του ιδιότητα

B) Η διαπραγμάτευση πραγματοποιείται για λογαριασμό ενός από τα ακόλουθα πρόσωπα:

i) του Αρμόδιου Προσώπου

ii) οποιουδήποτε προσώπου έχει οικογενειακή σχέση ή στενούς δεσμούς με το Αρμόδιο Πρόσωπο ή

iii) προσώπου σε σχέση με το οποίο το Αρμόδιο Πρόσωπο έχει άμεσο ή έμμεσο ουσιώδες συμφέρον από το αποτέλεσμα της συναλλαγής, εκτός της απόκτησης αμοιβής ή προμήθειας για την εκτέλεση της εντολής ή της συναλλαγής ή για άλλες σχετικές λειτουργίες, όπως εκκαθάρισης ή διακανονισμού, ή άλλες σχετικές υπηρεσίες, όπως ή παροχής επενδυτικών συμβουλών, όπως ειδικότερα περιγράφονται στην άδεια λειτουργίας της Εταιρείας και τη σχετική νομοθεσία.

«Πρόσωπο με το οποίο το Αρμόδιο Πρόσωπο έχει οικογενειακή σχέση»: νοείται ένα από τα ακόλουθα πρόσωπα:

A) Ο/η σύζυγος του προσώπου αυτού ή σύντροφος που εξομοιώνεται με σύζυγο, σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία,

B) Τα εξαρτώμενα τέκνα και τα εξαρτώμενα θετά τέκνα του Αρμόδιου Προσώπου

Γ) Οι λοιποί συγγενείς του Αρμόδιου Προσώπου, οι οποίοι κατά την ημερομηνία της σχετικής Προσωπικής συναλλαγής, διέμεναν, επί ένα τουλάχιστον έτος, στην ίδια οικογενειακή στέγη με το Αρμόδιο Πρόσωπο.

Περιπτώσεις-παραδείγματα πιθανής συγκρούσεως συμφερόντων

Σύγκρουση συμφερόντων μπορεί να ανακύψει ως προς οποιαδήποτε παρεχόμενη από την Εταιρεία επενδυτική υπηρεσία κατά την οποία το ίδιο συμφέρον της Εταιρείας (συμπεριλαμβανομένων των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου ή των Επιτροπών, των στελεχών της ανώτατης διοίκησης και των εργαζομένων της ή κάθε προσώπου που συνδέεται μαζί της με σχέση άμεσου ή έμμεσου ελέγχου ή με άμεσους ή έμμεσους στενούς δεσμούς) ή πελάτη έρχεται σε αντίθεση με τα προσωπικά συμφέροντα (άλλων) πελατών της Εταιρείας και δύναται να τα ζημιώσει.

Ορισμένες περιπτώσεις συγκρούσεων συμφερόντων είναι **ενδεικτικώς** οι ακόλουθες:

α) Η Εταιρεία ή Αρμόδια Πρόσωπα ή πρόσωπα συνδεδεμένα άμεσα ή έμμεσα με την Εταιρεία με σχέση ελέγχου είναι πιθανόν να αποκομίσουν οικονομικό όφελος, συμπεριλαμβανομένης της περιπτώσεως στην οποία αποφεύγουν οικονομική ζημία, ή συγκριτικό πλεονέκτημα ως προς την παροχή της υπηρεσίας εις βάρος του πελάτη:

- (i) Υπηρεσία λήψης και διαβίβασης εντολών

- ⇒ υπάλληλοι της Εταιρείας διαβιβάζουν προς εκτέλεση υπό ευνοϊκότερους όρους τις δικές τους εντολές ή της εντολές της Εταιρείας σε σχέση με τις εντολές του πελάτη

(ii) Υπηρεσία παροχής επενδυτικών συμβουλών

- ⇒ υπάλληλοι της Εταιρείας κατά την παροχή επενδυτικών συμβουλών υποδεικνύουν την απόκτηση μετοχών εκδότη κινητών αξιών στον οποίο η Εταιρεία παρέχει υπηρεσίες και από την οποία έχει συμφέρον ή υποδεικνύουν τη διενέργεια μη ενδεδειγμένης για τον πελάτη συναλλαγής με επιχείρηση από την οποία η Εταιρεία αμείβεται με ποσοστά επί του πραγματοποιούμενου όγκου συναλλαγών.

β) Η Εταιρεία ή Αρμόδια Πρόσωπα ή πρόσωπα συνδεδεμένα άμεσα ή έμμεσα με την Εταιρεία με σχέση ελέγχου έχουν διαφορετικά/αντίθετα συμφέροντα από εκείνα του πελάτη ως προς την έκβαση συναλλαγής ή του αποτελέσματος στο οποίο κατατείνει επενδυτική υπηρεσία που παρέχεται στον πελάτη:

(i) Υπηρεσία λήψης και διαβίβασης εντολών

- ⇒ υπάλληλοι της Εταιρείας διαβιβάζουν εντολές για λογαριασμό της Εταιρείας ή για ίδιο λογαριασμό επί χρηματοπιστωτικών μέσων που αποτελούν αντικείμενο συναλλαγών του πελάτη ή με παράγωγα χρηματοπιστωτικά μέσα τα οποία συνδέονται με αυτά
- ⇒ η Εταιρεία είναι αντισυμβαλλόμενη του Πελάτη σε συναλλαγή που αυτός καταρτίζει μέσω της Εταιρείας και, εφόσον ο Πελάτης έχει δώσει εντολή χωρίς όριο τιμής, καταρτίζεται συναλλαγή που εξυπηρετεί πρωτίστως τα δικά της συμφέροντα και όχι κατά προτεραιότητα τα συμφέροντα του πελάτη

(ii) Υπηρεσία παροχής επενδυτικών συμβουλών

- ⇒ υπάλληλος της Εταιρείας έχει με οιονδήποτε τρόπο συμφέρον σε εκδότη χρηματοπιστωτικού μέσου και παρακινεί τον πελάτη να πραγματοποιεί συναλλαγές σε χρηματοπιστωτικά μέσα
- ⇒ υπάλληλοι της Εταιρείας δίνουν συμβουλή στον πελάτη λαμβάνοντας υπόψη πρωτίστως τα συμφέροντα της Εταιρείας υποδεικνύοντας στον πελάτη συναλλαγή που θα καταρτισθεί με αντισυμβαλλόμενο την Εταιρεία

γ) Η Εταιρεία ή Αρμόδια Πρόσωπα ή πρόσωπα συνδεδεμένα άμεσα ή έμμεσα με την Εταιρεία με σχέση ελέγχου, έχουν οικονομικά ή άλλα κίνητρα να ευνοήσουν τα συμφέροντα άλλων πελατών σε βάρος των συμφερόντων του πελάτη κατά την παροχή της επενδυτικής υπηρεσίας

(i) Υπηρεσία λήψης και διαβίβασης εντολών

- ⇒ η Εταιρεία ή υπάλληλοι της Εταιρείας που αντιπροσωπεύουν τον πελάτη ως προς συναλλαγές, συγχρόνως ενεργούν ως αντιπρόσωποι άλλου πελάτη για τις ίδιες συναλλαγές
- ⇒ υπάλληλοι της Εταιρείας διαβιβάζουν εντολές αντίθετες μεταξύ τους για λογαριασμό διαφορετικών πελατών

(ii) Υπηρεσία παροχής επενδυτικών συμβουλών

- ⇒ υπάλληλοι της Εταιρείας δίνουν συμβουλή στον πελάτη λαμβάνοντας υπόψη πρωτίστως τα συμφέροντα άλλων πελατών ή της Εταιρείας υποδεικνύοντας στον πελάτη συναλλαγή που θα καταρτισθεί με αντισυμβαλλόμενο άλλο πελάτη ή που ενισχύει θέσεις άλλου πελάτη.

δ) Η Εταιρεία ή Αρμόδια Πρόσωπα ή πρόσωπα συνδεδεμένα άμεσα ή έμμεσα με την Εταιρεία με σχέση ελέγχου ασκούν την ίδια επιχειρηματική δραστηριότητα με τον πελάτη.

ε) Η Εταιρεία ή Αρμόδια Πρόσωπα ή πρόσωπα συνδεδεμένα άμεσα ή έμμεσα με την Εταιρεία με σχέση ελέγχου λαμβάνουν ή θα λάβουν από πρόσωπο διαφορετικό από τον πελάτη αντιπαροχή σχετιζόμενη με παρεχόμενη στον πελάτη υπηρεσία, συνιστάμενη σε χρήματα, αγαθά ή υπηρεσίες, επιπροσθέτως της συνήθους προμήθειας ή αμοιβής για την παροχή της υπηρεσίας αυτής.

Π.χ. ως προς την υπηρεσία παροχής επενδυτικών συμβουλών

- ⇒ υπάλληλοι της Εταιρείας αμείβονται στο πλαίσιο παροχής επενδυτικών συμβουλών από την Εταιρεία, επιπροσθέτως της συνήθους αμοιβής τους, με ποσοστό επί των πραγματοποιούμενων συναλλαγών
- ⇒ υπάλληλοι της Εταιρείας που παρέχουν επενδυτικές συμβουλές λαμβάνουν μη χρηματικά οφέλη (π.χ. δωρεάν συμμετοχή σε εκπαιδευτικό σεμινάριο) από εκδότες χρηματοπιστωτικών μέσων
- ⇒ η Εταιρεία σχετικά με υπηρεσίες επενδυτικών συμβουλών που παρέχει σε πελάτη της λαμβάνει από εκδότη χρηματοπιστωτικών μέσων πρόσθετη αμοιβή, επιπροσθέτως της βασικής (συνήθους) αμοιβής / προμήθειάς της

Η Εταιρεία λαμβάνει τα κατωτέρω μέτρα γενικής εφαρμογής για την πρόληψη των καταστάσεων σύγκρουσης συμφερόντων:

- Τα Αρμόδια Πρόσωπα εφαρμόζουν μέτρα στεγανοποίησης (Chinese Walls) των οργανωτικών μονάδων διαχωρίζοντας την επικοινωνία και τη ροή των πληροφοριών μεταξύ των διαφόρων τμημάτων και υπηρεσιών της Εταιρείας. Η κάθε μία από τις εν λόγω μονάδες διαφυλάσσει την αυτονομία της, ενώ ταυτόχρονα προστατεύει τα εμπιστευτικά δεδομένα των πελατών σε σχέση με την αντίστοιχη λειτουργία ή παρεχόμενη υπηρεσία της Εταιρείας για την οποία είναι αρμόδια. Με αυτόν τον τρόπο διασφαλίζεται η προστασία από διαρροή εμπιστευτικών πληροφοριών και περιορίζεται η πρόσβαση σε κρίσιμα δεδομένα που δεν είναι διαθέσιμα στο κοινό.
- Όλα τα Αρμόδια Πρόσωπα διασφαλίζουν την τήρηση εχεμύθειας και απορρήτου των πληροφοριών. Η πρόσβαση σε εμπιστευτικές πληροφορίες περιορίζεται μόνο σε εκείνα τα Αρμόδια Πρόσωπα που χρειάζονται αυτές τις πληροφορίες για την εκτέλεση των καθηκόντων τους στην Εταιρεία, βάσει της αρχής "need to know basis" (μόνο όταν είναι απαραίτητο για την εργασία τους).
- Τα Αρμόδια Πρόσωπα που συμμετέχουν σε διάφορες επιχειρηματικές δραστηριότητες, οι οποίες ενδέχεται να δημιουργήσουν ή να οδηγήσουν σε σύγκρουση συμφερόντων, η οποία μπορεί να προκαλέσει ζημία στα συμφέροντα ενός ή περισσότερων πελατών, εκτελούν αυτές τις δραστηριότητες με κατάλληλη ανεξαρτησία, ανάλογη με το μέγεθος, τις δραστηριότητες της Εταιρείας και τον κίνδυνο ζημίας των συμφερόντων των πελατών.
- Τα Αρμόδια Πρόσωπα με δική τους πρωτοβουλία αποτρέπουν τις συγκρούσεις συμφερόντων μεταξύ, αφενός, των ιδίων ή της Εταιρείας και των πελατών της και, αφετέρου, των πελατών της Εταιρείας μεταξύ τους. Εφόσον κρίνουν ότι κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους προκύπτει σύγκρουση συμφερόντων και δεν έχουν σαφείς και συγκεκριμένες οδηγίες για την επίλυση αυτής, ενημερώνουν αμέσως εγγράφως τον Υπεύθυνο Εσωτερικού Ελέγχου και Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Εταιρείας.
- Σε περίπτωση που τα Αρμόδια Πρόσωπα λάβουν εντολές, η εκτέλεση των οποίων γνωρίζουν ή εκτιμούν ότι ενδέχεται να αποβεί επιβλαβής για τα συμφέροντα πελάτη ή πελατών της Εταιρείας οφείλουν να ενημερώνουν αμέσως εγγράφως τον Υπεύθυνο Εσωτερικού Ελέγχου και Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Εταιρείας.
- Τα Αρμόδια Πρόσωπα δεν ενεργούν επ' ωφελεία των ιδίων, συγγενικών και συνδεδεμένων με αυτούς προσώπων, συναλλαγές και λοιπές πράξεις, οι οποίες ενδέχεται να βλάψουν τα συμφέροντα των πελατών της Εταιρείας.
- Τα Αρμόδια Πρόσωπα που διαχειρίζονται τα περιουσιακά στοιχεία της Εταιρείας, δεν διαβιβάζουν-εκτελούν εντολές για λογαριασμό της Εταιρείας η εκτέλεση των οποίων ενδέχεται να αποβεί επιβλαβής για τα συμφέροντα των πελατών της.
- Οι πληροφορίες που κατέχουν τα Αρμόδια Πρόσωπα για ορισμένους πελάτες δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιηθούν για παροχή υπηρεσιών σε άλλους πελάτες.
- Δεν επιτρέπεται η διενέργεια συναλλαγών για λογαριασμό τρίτων προσώπων στο όνομα υπαλλήλων της Εταιρείας.
- Σε περίπτωση σύμβασης εξωτερικής ανάθεσης (outsourcing), ο Υπεύθυνος Εσωτερικού Ελέγχου και Κανονιστικής Συμμόρφωσης διασφαλίζει ότι ο πάροχος της υπηρεσίας τηρεί αρχείο προσωπικών συναλλαγών των Αρμοδίων Προσώπων και παρέχει τις σχετικές πληροφορίες στην Εταιρεία, χωρίς υπαίτια καθυστέρηση, αφού εκείνη τις ζητήσει.
- Τα Αρμόδια Πρόσωπα επιδεικνύουν επιμέλεια, πίστη, αντικειμενικότητα και αμεροληψία, εξασφαλίζοντας την ίση μεταχείριση των πελατών, με την επιφύλαξη των διατάξεων που προβλέπουν την κατηγοριοποίησή τους με αντικειμενικά κριτήρια. Επενδυτές με ίδια χαρακτηριστικά τυγχάνουν της ίδιας μεταχείρισης, τόσο ως προς το οικονομικό μέρος όσο και ως προς τις λοιπές διαδικασίες που τηρεί η Εταιρεία κατά την παροχή των επενδυτικών υπηρεσιών. Διαφοροποιήσεις ως προς τον τρόπο αντιμετώπισης και εξυπηρέτησης των πελατών δεν επιτρέπονται,

παρά μόνο ανά διαφορετικές κατηγορίες επενδυτών, με βάση αντικειμενικά κριτήρια εκ των προτέρων γνωστά σε αυτούς.

Η Εταιρεία λαμβάνει τα ακόλουθα μέτρα που σχετίζονται με οφέλη υπέρ Αρμοδίων Προσώπων:

- Σε περίπτωση που από την παροχή υπηρεσιών από την Εταιρεία σε πελάτη ενδέχεται να προκύψουν είτε άμεσα είτε έμμεσα οφέλη υπέρ των ιδίων ή τρίτου, νομικού ή φυσικού προσώπου, πελάτη της Εταιρείας, τα Αρμόδια Πρόσωπα ενημερώνουν αμελλητί τον Υπεύθυνο Εσωτερικού Ελέγχου και Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Εταιρείας, πριν τη διενέργεια της επίμαχης πράξης για λογαριασμό του πελάτη.
- Τα Αρμόδια Πρόσωπα δεν λαμβάνουν οφέλη από Πελάτες, εκτός από δώρα μικρής αξίας τα οποία δίδονται εντός των πλαισίων της κοινωνικής ευπρέπειας.
- Τα Αρμόδια Πρόσωπα υποβάλλουν στον Υπεύθυνο Εσωτερικού Ελέγχου και Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Εταιρείας δήλωση σχετικά με τις συμμετοχές που έχουν σε άλλα νομικά πρόσωπα, ή συγγένεια μέχρι δευτέρου βαθμού με μέλη της διοίκησης ή μετόχους ή άλλα ισοδύναμα με αυτούς πρόσωπα.
- Δεν υιοθετούνται προγράμματα παροχής πρόσθετης αμοιβής πέραν της συνήθους σε υπαλλήλους που ασκούν μία επενδυτική δραστηριότητα, η καταβολή των οποίων εξαρτάται από την επίτευξη στόχων που έχουν άμεση ή έμμεση σύνδεση με διαφορετική επενδυτική δραστηριότητα παρά μόνον κατόπιν έγκρισης του Υπεύθυνου Εσωτερικού Ελέγχου και Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

Η Εταιρεία λαμβάνει τα ακόλουθα μέτρα που σχετίζονται με την ιδιότητα Αρμοδίων Προσώπων στο πλαίσιο συναλλαγών:

- Ιδιαίτερη προσοχή δίνεται σε συναλλαγές που πραγματοποιεί η Εταιρεία ή Αρμόδια Πρόσωπα ή πρόσωπα συνδεδεμένα άμεσα ή έμμεσα με την Εταιρεία με σχέση ελέγχου, για λογαριασμό πελατών που ευρίσκονται σε σχέση ανταγωνισμού με τα πρόσωπα αυτά.
- Εφόσον σε ορισμένη συναλλαγή η Εταιρεία ή τα Αρμόδια Πρόσωπα που αντιπροσωπεύουν τον πελάτη συγχρόνως ενεργούν ως αντιπρόσωποι άλλου πελάτη, η συναλλαγή θα γνωστοποιείται στον Υπεύθυνο Εσωτερικού Ελέγχου και Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Εταιρείας πριν την πραγματοποίησή της.

Η Εταιρεία προβαίνει σε κατάλληλη διαμόρφωση αμοιβών και σχετικών πρακτικών:

1. Αποφυγή σύνδεσης αμοιβών στελεχών με κέρδη από διαφορετικές υπηρεσίες

Η Εταιρεία λαμβάνει κάθε πρόσφορο μέτρο για την αποτροπή κάθε άμεσης σύνδεσης μεταξύ αμοιβής των Αρμοδίων Προσώπων που ασκούν κατά κύριο λόγο επενδυτική δραστηριότητα για λογαριασμό της Εταιρείας και της αμοιβής ή των εσόδων που δημιουργούν άλλα Αρμόδια Πρόσωπα που ασκούν κατά κύριο λόγο διαφορετική επενδυτική δραστηριότητα για λογαριασμό της Εταιρείας, όταν ενδέχεται να προκληθεί σύγκρουση συμφερόντων σε σχέση με τις δραστηριότητες αυτές.

2. Πολιτική αμοιβών και αποτροπή πρακτικών επιζήμιων για τα συμφέροντα πελατών

Οι αμοιβές στελεχών που έχουν διακριτική ευχέρεια ή αρμοδιότητα διενέργειας συστάσεων και παροχής συμβουλών προς πελάτες για την πραγματοποίηση συναλλαγών ή άλλων πράξεων που συνεπάγονται οικονομική υποχρέωση, δεν επιτρέπεται να εξαρτώνται από τα καθαρά έσοδα που εισπράττονται από τους πελάτες που εξυπηρετούν οι ίδιοι. Στην περίπτωση κατά την οποία ακολουθούνται πρακτικές μεταβλητών αμοιβών σε σχέση με τα εν λόγω στελέχη, τηρουμένων και των σχετικών ρυθμίσεων της Πολιτικής Αποδοχών της Εταιρείας, επιτρέπεται να ορίζονται μεταβλητές αμοιβές που δεν ξεπερνούν το ποσό των σταθερών αμοιβών όταν προσδιορίζονται με βάση μεγέθη που δεν δημιουργούν κίνητρο για την εξυπηρέτηση των προσωπικών συμφερόντων των στελεχών επί ζημιά των συμφερόντων των πελατών.

Τήρηση οργανογράμματος

Όλα τα Αρμόδια Πρόσωπα ενεργούν αυστηρώς στο πλαίσιο του οργανογράμματος και των εργασιών που τους έχουν ανατεθεί και να αποφεύγουν συμπεριφορά έναντι άλλων Αρμοδίων Προσώπων που δεν εμπίπτει στις αρμοδιότητές τους, ιδίως όταν μια τέτοια συμπεριφορά θα μπορούσε να θεωρηθεί ως μη προσήκουσα επιρροή στον τρόπο με τον οποίο ένα Αρμόδιο Πρόσωπο εκτελεί το έργο που του έχει ανατεθεί τόσο εντός της Εταιρείας όσο και κατά την παροχή επενδυτικών ή παρεπόμενων υπηρεσιών στους πελάτες.

Ειδικοί κανόνες ως προς τη λήψη και διαβίβαση εντολών

- Η διαβίβαση εντολών πελατών με βάση τη χρονική σειρά προέλευσης τους σε γνώση της Εταιρείας (in due turn).

- Η διαβίβαση εντολών πελατών προηγείται της διαβίβασης ίδιων ή διαφορετικών εντολών για λογαριασμό των υπαλλήλων της Εταιρείας, συγγενών τους ή συνδεδεμένων με αυτούς προσώπων.
- Οι εντολές που λαμβάνονται από δύο ή περισσότερους πελάτες για την ίδια μετοχή με τις ίδιες προϋποθέσεις πριν την έναρξη της συνεδρίασης οργανωμένης αγοράς ή Π.Μ.Δ. και εν γένει πριν την έναρξη λειτουργίας του συστήματος συναλλαγών στο οποίο εκτελούνται, διεκπεραιώνονται πάντα ταυτόχρονα. Εφόσον είναι δυνατόν, διεκπεραιώνονται σε αναλογική βάση.
- Οι εντολές που λαμβάνονται κατά την συνεδρίαση της οργανωμένης αγοράς ή του Π.Μ.Δ. και, εν γένει, κατά τη διάρκεια λειτουργίας του συστήματος συναλλαγών, από δύο ή περισσότερους πελάτες για την ίδια μετοχή με το ίδιο όριο τιμών, εκτελούνται με σειρά προτεραιότητας ανάλογα με την ώρα λήψης της εντολής.
- Όταν λαμβάνονται εντολές για τα ίδια χρηματοπιστωτικά μέσα, αλλά με διαφορετικά όρια τιμών ή προϋποθέσεις, εκτελούνται με σειρά προτεραιότητας ως εξής:
 - Οι εντολές χωρίς όριο (market orders) διαβιβάζονται προς εκτέλεση πρώτες.
 - Οι εντολές στο όριο (limit orders) μπαίνουν σε προτεραιότητα με βάση την τιμή.
 - Το πρόσωπο που προβαίνει σε λήψη και διαβίβαση των εντολών των πελατών δεν είναι αρμόδιο για την επιβεβαίωση και ενημέρωση των πελατών ως προς την εκτέλεση των εντολών τους
- Οι εντολές των πελατών και κάθε πληροφορία που αφορά συναλλαγές για λογαριασμό πελατών δεν περιέρχονται σε γνώση μη αρμόδιων στελεχών, υπαλλήλων ή τρίτων (πελατών κλπ.), αλλά διαβιβάζονται μόνο στους υπεύθυνους για την επεξεργασία τους.

Γνωστοποίηση κατάστασης σύγκρουσης συμφερόντων σε πελάτες ως έσχατο μέτρο

Σε περίπτωση που μετά τη γνωστοποίηση στο Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας συγκεκριμένης συναλλαγής που ενέχει κατάσταση σύγκρουσης συμφερόντων, αυτό κρίνει ότι οι οργανωτικές και διοικητικές ρυθμίσεις της Εταιρείας για την αντιμετώπιση των συγκρούσεων συμφερόντων δεν επαρκούν ώστε να διασφαλίσουν, με εύλογη βεβαιότητα, την αποφυγή κινδύνου βλάβης των συμφερόντων του πελάτη, τότε η κατάσταση σύγκρουσης συμφερόντων γνωστοποιείται στον πελάτη.

Η εν λόγω η γνωστοποίηση πραγματοποιείται μόνο ως μέτρο έσχατης ανάγκης και μόνο στην ανωτέρω περίπτωση ανεπάρκειας των ρυθμίσεων της Εταιρείας και παρέχει πάντοτε στον πελάτη την ευχέρεια να μην πραγματοποιήσει την συναλλαγή.

Η γνωστοποίηση κατάστασης σύγκρουσης συμφερόντων περιλαμβάνει επαρκείς λεπτομέρειες ώστε να μπορεί ο πελάτης να λάβει εμπεριστατωμένη απόφαση για την επενδυτική υπηρεσία στο πλαίσιο της οποίας ανακύπτει η σύγκρουση συμφερόντων και λαμβάνει χώρα πριν από την ανάληψη της παροχής των επενδυτικών υπηρεσιών στον πελάτη.

Άρνηση παροχής υπηρεσίας

Εφόσον προκύψει περίπτωση κατά την οποία η Εταιρεία πρόκειται να παρέχει επενδυτικές υπηρεσίες ή να ενεργήσει για λογαριασμό ενός πελάτη, ενώ ταυτόχρονα ισχύουν τα εξής:

- Η Εταιρεία παρέχει ήδη υπηρεσίες ή ενεργεί για λογαριασμό άλλου πελάτη, και
- Ενδέχεται να προκύψει σύγκρουση συμφερόντων μεταξύ πελατών από την παροχή αυτών των υπηρεσιών ή την πραγματοποίηση συναλλαγών για λογαριασμό των εν λόγω πελατών
- Υπάρχει ισχυρή πιθανότητα ότι η Εταιρεία δεν θα μπορέσει να αποτρέψει ή να διαχειριστεί αποτελεσματικά τη σύγκρουση συμφερόντων εάν αυτή συμβεί,

τότε η Εταιρεία μπορεί να αποφασίσει να απέχει από την παροχή υπηρεσιών ή να αρνηθεί να ενεργήσει για λογαριασμό του επίμαχου πελάτη.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΒΕΛΤΙΣΤΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΝΤΟΛΩΝ

Με την επιφύλαξη των περιπτώσεων που οι πελάτες δίδουν συγκεκριμένες οδηγίες στην Εταιρεία σε σχέση με τον χειρισμό των εντολών τους, η Εταιρεία επιδεικνύει κάθε δυνατή επιμέλεια και λαμβάνει κάθε δυνατό μέτρο ώστε να επιτυγχάνει για τους πελάτες της, ιδιώτες και επαγγελματίες, το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα κατά τη λήψη και διαβίβαση των εντολών τους προς εκτέλεση συναλλαγών σε χρηματοπιστωτικά μέσα, λαμβάνοντας υπόψη κατά περίπτωση ως κύριους παράγοντες:

- α) την τιμή της συναλλαγής, με στόχο την επίτευξη της καλύτερης δυνατής τιμής,
- β) το κόστος της συναλλαγής, με στόχο τον κατά το δυνατόν περιορισμό του κόστους, χωρίς όμως τούτο να αποβαίνει εις βάρος της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών,
- γ) την ταχύτητα εκτέλεσης της εντολής, με στόχο την κατά το δυνατόν ταχύτερη εκτέλεση αυτής,
- δ) την πιθανότητα αα) εκτέλεσης της εντολής με κατάρτιση συναλλαγής και ββ) προσήκοντος διακανονισμού της εκτελεσθείσας εντολής, με στόχο τη διασφάλιση τόσο της εκτέλεσης της εντολής, όσο και τον ασφαλή διακανονισμό της συναλλαγής.
- ε) τον όγκο της εντολής
- στ) τη φύση της εντολής
- ζ) τη δυνατότητα των τόπων εκτέλεσης να διαχειριστούν τις δοθείσες εντολές
- η) οποιονδήποτε άλλο παράγοντα που αφορά την εκτέλεση της εντολής

Ο πελάτης δύναται να δώσει ειδικές οδηγίες ως προς την ιεράρχηση των ανωτέρω στόχων, καθώς και να προσδιορίσει έμμεσα κριτήρια ιεράρχησής τους, π.χ. βάσει των χαρακτηριστικών της εντολής που δίδει (stop loss, market ή limit order κτλ.), λαμβανομένων υπόψη και των κανόνων της οργανωμένης αγοράς ή του Πολυμερούς Μηχανισμού Διαπραγμάτευσης, όπου εκτελούνται οι εντολές, σε σχέση με το είδος και το χειρισμό από το Σύστημα Συναλλαγών των εντολών που εισάγονται σ' αυτό προς εκτέλεση.

Ελλείψει ειδικών οδηγιών από τον πελάτη, για τη στάθμιση της σχετικής βαρύτητας των παραγόντων που εκτίθενται ανωτέρω ως προς την εκπλήρωση των αντίστοιχων στόχων, λαμβάνονται υπόψη τα εξής κριτήρια (παραμέτρους):

- α) Τα χαρακτηριστικά των χρηματοπιστωτικών μέσων που αποτελούν το αντικείμενο της εντολής (σύνθετα ή μη, υψηλής ή περιορισμένης ρευστότητας κτλ.),
- β) Τα χαρακτηριστικά του πελάτη, περιλαμβανομένης της κατηγοριοποίησής του ως ιδιώτη ή επαγγελματία,
- γ) Τα χαρακτηριστικά της εντολής του πελάτη, σε σχέση πάντοτε με την επιλογή που προσφέρουν τα συστήματα διαπραγμάτευσης και οι κανόνες της αγοράς, στην οποία προορίζεται να εισαχθεί η εντολή που διαβιβάζει η Εταιρεία σε Εκτελούσα Επιχείρηση,
- δ) Τα χαρακτηριστικά των «τόπων εκτέλεσης» στους οποίους αφορά η εντολή, δηλαδή των ρυθμιζόμενων αγορών, Πολυμερών Μηχανισμών Διαπραγμάτευσης, Μηχανισμών Οργανωμένης Διαπραγμάτευσης ή άλλων δυνατοτήτων εκτέλεσης που μπορεί να προσφέρονται κατά περίπτωση και αναλόγως του είδους και του αντικειμένου της εντολής.

Για χρηματοπιστωτικά μέσα τα οποία αποτελούν αντικείμενο διαπραγμάτευσης σε Τόπους Διαπραγμάτευσης και για τα οποία υπάρχει ρευστότητα στην αγορά και δημόσιες τιμές, θεωρούνται σημαντικότεροι παράγοντες η τιμή και το κόστος εκτέλεσης της εντολής (και εν γένει το συνολικό τίμημα που καταβάλει ο πελάτης), λαμβάνοντας υπόψη ότι στους εν λόγω Τόπους Διαπραγμάτευσης, κατά κανόνα και με βάση το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, επιτυγχάνονται, σε ικανοποιητικές συνθήκες ταχύτητας και ασφάλειας, η κατάρτιση συναλλαγών και ο επιτυχής διακανονισμός, με βάση τις παρεχόμενες δημόσιες τιμές.

Για χρηματοπιστωτικά μέσα που δεν αποτελούν αντικείμενο διαπραγμάτευσης σε Τόπους Διαπραγμάτευσης και για τα οποία δεν υπάρχουν δημόσιες τιμές, μπορεί να λαμβάνεται υπόψη ως σημαντικότερος παράγοντας η δυνατότητα εκτέλεσης και διακανονισμού της συναλλαγής και όχι αποκλειστικά η τιμή, υπό την παραδοχή ότι μόνη η προσφορά καλύτερης τιμής, χωρίς να υπάρχει υψηλή πιθανότητα κατάρτισης ή και διακανονισμού της συναλλαγής δεν εγγυάται την επίτευξη του καλύτερου δυνατού αποτελέσματος ακόμη και εξ επόψεως του συνολικού τιμήματος που καταβάλλει

ο πελάτης. Στις περιπτώσεις αυτές ελέγχεται ο δίκαιος χαρακτήρας της παρεχόμενης τιμής και η δυνατότητα της Εταιρείας να διασφαλίζει σε σταθερή βάση αποτελέσματα που βρίσκονται εντός των τιμών που συναντώνται στην ευρύτερη αγορά για το κάθε επιμέρους είδος χρηματοπιστωτικών μέσων.

Βάσει του τρόπου λειτουργίας της, η Εταιρεία επιτυγχάνει την κατάρτιση συναλλαγών δίδοντας/ διαβιβάζοντας προς εκτέλεση σε άλλες ΑΕΠΕΥ ή Πιστωτικά Ιδρύματα (στο εξής: «Εκτελούσες Επιχειρήσεις») τις σχετικές εντολές των πελατών της εφόσον και στο βαθμό που η Εταιρεία διατηρεί σχετική συνεργασία. Στην περίπτωση αυτή ισχύουν τα εξής:

- α) Η Εταιρεία δύναται να αρνηθεί την παροχή της ως άνω υπηρεσίας ως προς συγκεκριμένα χρηματοπιστωτικά μέσα στα οποία δεν παρέχει πρόσβαση καμία από τις Εκτελούσες Επιχειρήσεις
- β) Ο πελάτης δύναται να δώσει συγκεκριμένες οδηγίες ως προς την Εκτελούσα Επιχείρηση που θα εκτελεί τις εντολές του ή ως προς άλλα χαρακτηριστικά της κάθε εντολής, υπό την προϋπόθεση της αποδοχής τους από την Εταιρεία και της ύπαρξης δυνατότητας υλοποίησης των ειδικών οδηγιών. Στην περίπτωση αυτή η Εταιρεία δεν υποχρεούται να εφαρμόσει τις προβλεπόμενες διαδικασίες και τα μέτρα για την επίτευξη της βέλτιστης εκτέλεσης και θεωρείται ότι συμμορφώνεται με τις σχετικές υποχρεώσεις της βάσει της νομοθεσίας. Η Εταιρεία αποστέλλει στον πελάτη σαφή και εμφανή προειδοποίηση ότι τυχόν ειδικές οδηγίες του ενδέχεται να την εμποδίσουν να λάβει τα μέτρα και τις διαδικασίες της παρούσας που αποσκοπούν στη βέλτιστη εκτέλεση εντολών.
- γ) Ελλείψει ειδικών οδηγιών, η Εταιρεία δίδει/ διαβιβάζει τη σχετική εντολή σε Εκτελούσα Επιχείρηση της επιλογής της. Η επιλογή της Εκτελούσας Επιχείρησης γίνεται με τη δέουσα επιμέλεια, έτσι ώστε να διασφαλίζονται τα συμφέροντα του πελάτη.
- δ) Η Εταιρεία ενημερώνει τους πελάτες της ότι συναλλαγές ενδέχεται να εκτελούνται από Εκτελούσα Επιχείρηση στο όνομα της Εταιρείας για λογαριασμό πελατών της.
- ε) Η Εταιρεία διαβιβάζει με κάθε επιμέλεια τις εντολές πελατών, συμπεριλαμβανομένων τυχόν ειδικών οδηγιών τους και παρακολουθεί ότι οι εντολές εκτελούνται σύμφωνα με την πολιτική βέλτιστης εκτέλεσης των εντολών που εφαρμόζει η εκάστοτε Εκτελούσα Επιχείρηση, καθώς και ότι οι κανόνες αυτοί είναι διαθέσιμοι για τους πελάτες της Εταιρείας.
- στ) Στον πελάτη παρέχονται πληροφορίες ώστε να δύναται να αναζητήσει από την Εκτελούσα Επιχείρηση τις απαραίτητες πληροφορίες για τις συνθήκες εκτέλεσης και εκκαθάρισης/διακανονισμού από αυτήν των εντολών του πελάτη.
- ζ) Η Εταιρεία επαφίεται στις διαδικασίες βέλτιστης εκτέλεσης που εφαρμόζουν οι Εκτελούσες Επιχειρήσεις, τις οποίες εξετάζει και παρακολουθεί σε τακτική βάση, λαμβάνει δε τα απαραίτητα μέτρα ώστε οι Εκτελούσες Επιχειρήσεις που επιλέγονται να διαθέτουν και να εφαρμόζουν διαδικασίες εκτέλεσης εντολών ανάλογες με αυτές της Εταιρείας.

Εκτός από το κριτήριο της θέσπισης και συνεπούς εφαρμογής από τις Εκτελούσες Επιχειρήσεις πολιτικής βέλτιστης εκτέλεσης εντολών (το οποίο αναλύεται ανωτέρω), η ΑΕΠΕΥ επιλέγει τις Εκτελούσες Επιχειρήσεις προς τις οποίες διαβιβάζει εντολές σύμφωνα με τα ακόλουθα κριτήρια:

- την άδεια παροχής υπηρεσιών που έχουν λάβει από τις αρχές της χώρας που λειτουργούν και τη συνολική τους επαγγελματική φήμη και παρουσία στην αγορά.
- την πληρότητα και την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν και τις αγορές – τόπους διαπραγμάτευσης που καλύπτουν.
- την τεχνολογική τους επάρκεια, ώστε να εξυπηρετούν ηλεκτρονικά τις διαβιβαζόμενες εντολές και να ελαχιστοποιείται ο χρόνος διαβίβασης των εντολών.

Για λόγους συγκέντρωσης όγκου και για την επίτευξη καλύτερης τιμολόγησης είναι δυνατό να επιλέγεται μία επιχείρηση για την κάθε κατηγορία επενδύσεων.

Η Εταιρεία εξετάζει περιοδικά και τουλάχιστον άπαξ ετησίως, κατά πόσον οι Εκτελούσες Επιχειρήσεις που έχει επιλέξει και έχουν ανακοινωθεί στους πελάτες εξυπηρετούν επαρκώς τα συμφέροντα αυτών.

Η Εταιρεία δημοσιοποιεί σε ετήσια βάση, στο διαδικτυακό της τόπο, για κάθε κατηγορία χρηματοπιστωτικών μέσων, κατάλογο με τις πέντε πρώτες Εκτελούσες Επιχειρήσεις από άποψη όγκου συναλλαγών, στις οποίες διαβίβασε ή

απέστειλε η Εταιρεία προς εκτέλεση εντολές πελατών κατά το εκάστοτε προηγούμενο έτος, καθώς και στοιχεία για την ποιότητα εκτέλεσης.

Προτεραιότητα καταχώρισης/ εισαγωγής εντολών

Η Εταιρεία καταχωρίζει άμεσα τις εντολές των πελατών που διαβιβάζει προς εκτέλεση, ή τις εισάγει σε σύστημα διόδευσης εντολών το οποίο περιλαμβάνει όλα τα στοιχεία που απαιτούνται στη νομοθεσία, όπως χρόνος εισαγωγής, χρόνος εκτέλεσης, τίτλος, τεμάχια, τιμή, κωδικός πελάτη, ιστορικό Εντολής τηρουμένων των όρων του άρθρου 67 του Κανονισμού (ΕΕ) 2017/565.

Οι εντολές εισάγονται σε σύστημα διαπραγμάτευσης με σειρά χρονικής προτεραιότητας ως προς τις εντολές με ίδια χαρακτηριστικά.

Η Εταιρεία ενημερώνει τους πελάτες, σχετικά με κάθε ουσιώδη δυσχέρεια που μπορεί να επηρεάσει την ορθή εκτέλεση των εντολών, αμέσως μόλις λάβει γνώση της δυσχέρειας αυτής.

Ομαδοποίηση εντολών

Η Εταιρεία κατά τη διαβίβαση εντολών προς εκτέλεση, δύναται να ομαδοποιεί ομοειδείς εντολές πελατών για κατάρτιση ενιαίων συναλλαγών εφόσον κρίνει ότι η μέθοδος αυτή είναι προς το συμφέρον του πελάτη, τηρουμένων των όρων του άρθρου 68 του Κανονισμού (ΕΕ) 2017/565. Το προϊόν της εκτέλεσης ομαδοποιημένης συναλλαγής υπόκειται σε ακριβοδίκαιο επιμερισμό στους πελάτες κατ' αναλογία και με την ίδια μέση τιμή κτήσης. Σε περίπτωση που ομαδοποιημένη εντολή εκτελείται μερικώς, επιμερίζεται ομοίως κατ' αναλογία και με την ίδια τιμή κτήσης.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΝΤΙΠΑΡΟΧΩΝ

Η Εταιρεία διασφαλίζει ότι δεν καταβάλλει ή εισπράττει οποιαδήποτε αμοιβή ή προμήθεια ή παρέχει ή δέχεται οποιοδήποτε μη χρηματικό όφελος σε σχέση με την παροχή επενδυτικής ή παρεπόμενης υπηρεσίας προς ή από οποιοδήποτε μέρος πλην του πελάτη ή ενός προσώπου για λογαριασμό του πελάτη, («αντιπαροχές») με την επιφύλαξη των ειδικότερων ρυθμίσεων που ισχύουν για την παροχή επενδυτικών συμβουλών σε ανεξάρτητη βάση, εκτός από τις περιπτώσεις όπου:

- (α) η πληρωμή ή το όφελος έχει σχεδιαστεί για τη βελτίωση της ποιότητας της εν λόγω υπηρεσίας προς τον πελάτη, και
- (β) Η καταβολή αμοιβής ή οφέλους, που επιτρέπεται ή είναι αναγκαία για την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών, δεν μπορεί από τη φύση της να εμποδίσει τη συμμόρφωση της Εταιρείας με την υποχρέωσή να ενεργεί με έντιμο, δίκαιο και επαγγελματικό τρόπο προς το βέλτιστο συμφέρον των πελατών της. Τα σχετικά κόστη σε κάθε περίπτωση περιλαμβάνονται στην τιμολογιακή πολιτική και καθίστανται γνωστά στον πελάτη, όπως και κάθε άλλη ενδεχόμενη, εφάπαξ ή αναλογική επιβάρυνση.

Παροχή υπηρεσιών στον πελάτη μέσω Τρίτων Μερών

Για τις ανάγκες παροχής των προβλεπόμενων στην άδειά της υπηρεσιών η Εταιρεία δύναται να συνεργάζεται με Τρίτα Μέρη και να καταβάλει σε, ή/και να λαμβάνει από αυτά απευθείας αμοιβές, προμήθειες ή άλλες αντιπαροχές, ιδίως δε να λαμβάνει τέτοιες αντιπαροχές από τρίτους που διενεργούν συναλλαγές κατόπιν εντολών που τους δίδει η Εταιρεία ή άλλη συνεργαζόμενη με αυτήν ΕΠΕΥ π.χ. με καταβολή στην Εταιρεία μέρους της εισπραττόμενης από τα τρίτα πρόσωπα αυτά προμήθειας ή, αντιθέτως, να καταβάλλει στα Τρίτα Μέρη μέρος της εισπραττόμενης από την ίδια προμήθειας. Η επιλογή από την Εταιρεία των συνεργαζόμενων Τρίτων Μερών γίνεται με αντικειμενικά κριτήρια τόσο ποιοτικά όσο και ποσοτικά και χωρίς να λαμβάνονται υπ' όψιν τα οφέλη που τυχόν προσδοκά ότι θα λάβει από αυτά.

Ενδεικτικά, Τρίτα Μέρη από ή προς τα οποία ενδέχεται η Εταιρεία να εισπράττει ή να καταβάλλει αντιπαροχές έχουν ως ακολούθως:

- Ενδιάμεσο πιστωτικό ίδρυμα
- Ενδιάμεση ΑΕΠΕΥ
- Ενδιάμεση επιχείρηση επενδύσεων με έδρα σε άλλο κράτος μέλος ή τρίτη χώρα (Διεθνείς Αγορές)
- ΟΣΕΚΑ του Ν.4099/2012 και διαχειριστές τους και Οργανισμοί Εναλλακτικών Επενδύσεων (ΟΕΕ) του

N.4209/2013, καθώς και Διαχειριστές ΟΕΕ σύμφωνα με τον Ν. 4706/2020, περιλαμβανομένων των συνεργαζόμενων θεματοφυλάκων

- Τόπος εκτέλεσης: ρυθμιζόμενες αγορές, Μηχανισμοί Οργανωμένης Διαπραγμάτευσης (ΜΟΔ), Πολυμερείς Μηχανισμούς Διαπραγμάτευσης (ΠΜΔ), συστηματικοί εσωτερικοποιητές, ειδικοί διαπραγματευτές, οντότητες τρίτων χωρών με λειτουργίες αντίστοιχες των ανωτέρω
- Άλλο φυσικό πρόσωπο/νομικό πρόσωπο.

Τα Τρίτα Μέρη ταξινομούνται στις κάτωθι κατηγορίες, ανάλογα με το περιεχόμενο της συνεργασίας:

- Οντότητες που παρέχουν επενδυτικές ή παρεπόμενες υπηρεσίες, ταυτόχρονα ή συμπληρωματικά με τις επενδυτικές ή παρεπόμενες υπηρεσίες που παρέχει η Εταιρεία στον πελάτη.
- Οντότητες που δεν παρέχουν επενδυτικές ή παρεπόμενες υπηρεσίες, αλλά βελτιώνουν την ποιότητα ή/και η συνεργασία μαζί τους είναι απολύτως απαραίτητη για την παροχή επενδυτικών ή παρεπόμενων υπηρεσιών από την Εταιρεία.

Συνεργασίες με Τρίτα Μέρη χωρίς την ύπαρξη αντιπαροχών

Κατά την παροχή επενδυτικών ή παρεπόμενων υπηρεσιών από την Εταιρεία προς τους πελάτες της δύναται να υπάρχουν συνεργασίες της Εταιρείας με Τρίτα Μέρη χωρίς, ωστόσο, οι συνεργασίες αυτές να οδηγούν σε λήψη ή καταβολή αντιπαροχών μεταξύ των μερών. Αυτό μπορεί να συμβαίνει όταν τα συνεργαζόμενα μέρη καταβάλουν τις συμφωνημένες αμοιβές από ιδίους πόρους ή όταν κάθε συνεργαζόμενο Τρίτο Μέρος αμείβεται απευθείας από τον πελάτη για την επενδυτική ή παρεπόμενη ή άλλου είδους υπηρεσία που παρέχει σε αυτόν, ανεξάρτητα από την αμοιβή της Εταιρείας.

Πληροφορίες σχετικά με το κόστος και τις συναφείς επιβαρύνσεις

Η Εταιρεία παρέχει εγκαίρως στους πελάτες ή σε δυνητικούς πελάτες κατάλληλη πληροφόρηση -μεταξύ άλλων- σχετικά με τα κόστη και τις συναφείς επιβαρύνσεις που δύναται να επωμιστεί ο πελάτης σε σχέση με τις επενδυτικές και παρεπόμενες υπηρεσίες που παρέχονται προς αυτόν, συμπεριλαμβανομένου του κόστους των χρηματοπιστωτικών μέσων που συνιστώνται ή διαφημίζονται στον πελάτη, καθώς και του τρόπου με τον οποίο ο πελάτης καλείται να πληρώσει τα κόστη αυτά περιλαμβανομένων και όλων των πληρωμών προς Τρίτα Μέρη.

Η πληροφόρηση αυτή αφορά κόστη και επιβαρύνσεις που δεν προκαλούνται από την εμφάνιση υποκείμενου κινδύνου της αγοράς και γνωστοποιείται στον πελάτη προσηκόντως και αθροιστικά, ώστε να επιτρέπει στον πελάτη να κατανοήσει το συνολικό κόστος, καθώς και το αθροιστικό αποτέλεσμά του στην απόδοση της επένδυσης και, αν το ζητήσει ο πελάτης, συνοδεύονται από αναλυτική καταγραφή του κόστους. Εφόσον απαιτείται, οι πληροφορίες αυτές διατίθενται στον πελάτη σε τακτική βάση, τουλάχιστον ετήσια, στη διάρκεια ισχύος της επένδυσης τηρουμένων των όρων του άρθρου 50 παρ. 9 του Κανονισμού (ΕΕ) 565/2017.

Τήρηση αποδεικτικών στοιχείων

Η Εταιρεία καταγράφει τον τρόπο με τον οποίο οι αμοιβές, οι προμήθειες και τα τυχόν μη χρηματικά οφέλη που καταβάλλονται ή εισπράττονται από την Εταιρεία, ή που προτίθεται να χρησιμοποιήσει, βελτιώνουν την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται στους σχετικούς πελάτες και τα μέτρα που λαμβάνονται προκειμένου να μη θιγεί το καθήκον της Εταιρείας να ενεργεί με εντιμότητα, δικαιοσύνη και επαγγελματισμό, ώστε να εξυπηρετεί με τον καλύτερο τρόπο τα συμφέροντα των πελατών της.

Εάν η Εταιρεία λάβει αμοιβές, προμήθειες ή οποιοδήποτε χρηματικό όφελος που δε συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις που ορίζονται ανωτέρω, μεταβιβάζει αυτά τα ποσά στους σχετικούς πελάτες το συντομότερο δυνατόν αφότου τέτοιες πληρωμές έχουν εισπραχθεί.

Είσπραξη ή καταβολή αντιπαροχών

Με την εξαίρεση της περίπτωσης παροχής επενδυτικών υπηρεσιών σε ανεξάρτητη βάση, σε περιπτώσεις συνεργασιών με Τρίτα Μέρη στις οποίες υφίσταται είσπραξη ή καταβολή αντιπαροχών, αυτές εισπράττονται ή καταβάλλονται από την Εταιρεία μόνο εφόσον βελτιώνεται η ποιότητα παροχής επενδυτικών υπηρεσιών στον πελάτη.

Αξιολόγηση βελτίωσης ποιότητας (quality enhancement test)

Η καταβολή ή η είσπραξη μιας αμοιβής, προμήθειας ή μη χρηματικού οφέλους έχουν σχεδιαστεί κατά τρόπο ώστε να βελτιώνουν την ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας προς τον πελάτη εφόσον πληρούνται όλες οι ακόλουθες προϋποθέσεις:

Α) Δικαιολογείται από την παροχή πρόσθετης υπηρεσίας ή υπηρεσίας υψηλότερου επιπέδου στο σχετικό πελάτη, ανάλογης με το επίπεδο των αντιπαροχών που λαμβάνονται, όπως:

- η παροχή μη ανεξάρτητων επενδυτικών συμβουλών καθώς και η παροχή πρόσβασης σε ευρύ φάσμα χρηματοπιστωτικών μέσων που είναι πιθανό να καλύψουν τις ανάγκες του πελάτη, συμπεριλαμβανομένου ενός κατάλληλου αριθμού χρηματοπιστωτικών μέσων από τρίτους παρόχους προϊόντων που δεν έχουν στενούς δεσμούς με την Εταιρεία,
- η παροχή μη ανεξάρτητων επενδυτικών συμβουλών σε συνδυασμό είτε με μια προσφορά προς τον πελάτη, τουλάχιστον σε ετήσια βάση, για την αξιολόγηση της συνέχισης της καταλληλότητας των χρηματοπιστωτικών μέσων στα οποία έχει επενδύσει ο πελάτης είτε με μια άλλη εν εξελίξει υπηρεσία που είναι πιθανό να έχει αξία για τον πελάτη, όπως η παροχή συμβουλών σχετικά με την προτεινόμενη βέλτιστη κατανομή περιουσιακών στοιχείων του πελάτη

Β) Δεν ωφελείται άμεσα η Εταιρεία ή η επιχείρηση αποδέκτης, οι μετοχές της ή υπάλληλοι της, χωρίς απτό όφελος για το σχετικό πελάτη,

Γ) Δικαιολογείται από την παροχή ενός εν εξελίξει οφέλους στον πελάτη σε σχέση με μια εν εξελίξει αντιπαροχή.

Μια αμοιβή, μια προμήθεια ή ένα μη χρηματικό όφελος δε θεωρούνται αποδεκτά, εάν η παροχή των σχετικών υπηρεσιών προς τον πελάτη είναι μεροληπτική ή στρεβλωμένη ως αποτέλεσμα της αμοιβής, της προμήθειας ή του μη χρηματικού οφέλους.

Η Εταιρεία μεριμνά ώστε η πλήρωση των ως άνω κριτηρίων να πραγματοποιείται σε συνεχή βάση, καθ' όσο χρόνο εξακολουθεί η είσπραξη ή η καταβολή αμοιβών, προμηθειών ή τα τυχόν μη χρηματικά οφέλη.

Αντιπαροχές σε σχέση με επενδυτικές συμβουλές σε ανεξάρτητη βάση

Η Εταιρεία όταν παρέχει τις επενδυτικές υπηρεσίες της παροχής των επενδυτικών συμβουλών σε ανεξάρτητη βάση, δεν λαμβάνει από τρίτα πρόσωπα (π.χ. εκδότες κινητών αξιών) πρόσθετη αμοιβή, επιπροσθέτως της βασικής (συνήθους) αμοιβής / προμήθειάς της, πλην ήσσονος σημασίας μη χρηματικές παροχές. Σε περίπτωση λήψης ή καταβολής αντιπαροχών κατά την παροχή επενδυτικών συμβουλών σε ανεξάρτητη βάση, η Εταιρεία διασφαλίζει ότι οποιεσδήποτε αμοιβές, προμήθειες ή άλλα χρηματικά οφέλη που καταβάλλονται ή παρέχονται από ή σε Τρίτα Μέρη σε σχέση με την παροχή της ως άνω υπηρεσίας κατανέμονται και μεταφέρονται σε κάθε μεμονωμένο πελάτη.

Ήσσονος σημασίας μη χρηματικά οφέλη

Μη χρηματικά οφέλη θεωρούνται ήσσονος σημασίας όταν είναι εύλογα και αναλογικά και τέτοιας κλίμακας ώστε να είναι απίθανο να επηρεάζουν τη συμπεριφορά της Εταιρείας με οποιονδήποτε τρόπο που μπορεί να είναι επιζήμιος για τα συμφέροντα του πελάτη. Ήσσονος σημασίας μη χρηματικά οφέλη μπορεί να είναι:

Πληροφορίες ή τεκμηρίωση σχετικά με χρηματοπιστωτικό μέσο ή επενδυτική υπηρεσία. Τέτοιες πληροφορίες ή έγγραφα είναι γενικής φύσεως ή εξατομικευμένα ώστε να αντικατοπτρίζουν τις συνθήκες ενός μεμονωμένου πελάτη.

Γραπτό υλικό από Τρίτο Μέρος που ανατέθηκε και πληρώθηκε από εταιρικό εκδότη ή δυνητικό εκδότη για να προωθήσει μια νέα έκδοση από την Εταιρεία ή όταν το Τρίτο Μέρος έχει διοριστεί συμβατικά και πληρωθεί από τον

εκδότη για την παραγωγή του εν λόγω υλικού σε συνεχή βάση, υπό την προϋπόθεση η σχέση γνωστοποιείται σαφώς στο υλικό και το υλικό είναι διαθέσιμο ταυτόχρονα σε οποιαδήποτε επιχείρηση επενδύσεων επιθυμεί να το λάβει ή στο ευρύ κοινό.

Συμμετοχή σε συνέδρια, σεμινάρια και άλλες εκδηλώσεις κατάρτισης σχετικά με τα οφέλη και τα χαρακτηριστικά ενός συγκεκριμένου χρηματοπιστωτικού μέσου ή μιας επενδυτικής υπηρεσίας.

Φιλοξενία εύλογης αξίας de minimis, όπως τρόφιμα και ποτά κατά τη διάρκεια μιας επιχειρηματικής συνάντησης ή ενός συνεδρίου, σεμιναρίου ή άλλων εκδηλώσεων κατάρτισης που αναφέρονται στην παράγραφο iii. ανωτέρω.

Άλλα ήσσονος σημασίας μη χρηματικά οφέλη τα οποία κρίνονται ικανά να ενισχύσουν την ποιότητα της υπηρεσίας που παρέχεται σε πελάτη και, λαμβάνοντας υπόψη το συνολικό ύψος των οφελών που παρέχονται από μια οντότητα ή ομάδα οντοτήτων, είναι τέτοιας κλίμακας και φύσης ώστε είναι απίθανο να εμποδίζουν τη συμμόρφωση με την υποχρέωση της Εταιρείας να υπηρετεί με τον καλύτερο τρόπο τα συμφέροντα του πελάτη.

Η γνωστοποίηση στον πελάτη πληροφοριών σε σχέση με αντιπαροχές πραγματοποιείται ως εξής:

Πριν την παροχή επενδυτικής υπηρεσίας στον πελάτη, η Εταιρεία γνωστοποιεί πληροφορίες προς αυτόν σχετικά με την αντιπαροχή που εισπράττεται και καταβάλλεται και σε περίπτωση που το ποσό δε μπορεί να καθοριστεί με ακρίβεια, τότε αποκαλύπτει πληροφορίες σχετικά με τη μέθοδο υπολογισμού. Τα ήσσονος σημασίας μη χρηματικά οφέλη περιγράφονται με γενικό τρόπο. Τα άλλα μη χρηματικά οφέλη που εισπράττονται ή καταβάλλονται από την Εταιρεία σε σχέση με την επενδυτική υπηρεσία που παρέχεται σε έναν πελάτη τιμολογούνται και αποκαλύπτονται χωριστά. Όπου ισχύει, η Εταιρεία ενημερώνει τους πελάτες σχετικά με τη διαδικασία μεταβίβασης της αμοιβής, προμήθειας και όποιου άλλου χρηματικού ή μη χρηματικού οφέλους που εισπράχθηκε από αυτήν κατά την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών προς τους πελάτες.

Σε περίπτωση που η Εταιρεία δεν μπόρεσε να αποκαλύψει εκ των προτέρων τις ακριβείς πληροφορίες, τότε αποκαλύπτει τις ακριβείς πληροφορίες σχετικά με τις εισπραχθείσες ή καταβληθείσες αντιπαροχές μετά την είσπραξη ή την καταβολή τους. Εφόσον η Εταιρεία εισπράττει ή καταβάλλει μόνιμα αντιπαροχή για τις παρεχόμενες επενδυτικές υπηρεσίες, υποδεικνύει το ακριβές ποσό της εισπραχθείσας ή καταβληθείσας αντιπαροχής σε κάθε πελάτη περιοδικά, τουλάχιστον μία φορά τον χρόνο. Τα ήσσονος σημασίας μη χρηματικά οφέλη περιγράφονται με γενικό τρόπο.

Προκειμένου να συμμορφώνεται με την παραπάνω απαίτηση να αποκαλύπτει στους πελάτες πληροφορίες σχετικά με τις εισπραττόμενες ή καταβαλλόμενες αντιπαροχές που σχετίζονται με τις υπηρεσίες που παρέχονται στους πελάτες πριν από την παροχή επενδυτικής υπηρεσίας, η Εταιρεία περιγράφει τις εισπραττόμενες και καταβαλλόμενες αντιπαροχές κατωτέρω.

ΛΙΣΤΑ ΜΕ ΕΙΣΠΡΑΤΤΟΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΒΑΛΛΟΜΕΝΕΣ ΑΝΤΙΠΑΡΟΧΕΣ

ΚΑΤΑΒΑΛΟΜΕΝΕΣ ΑΝΤΙΠΑΡΟΧΕΣ		
Τρίτα Μέρη	Χρηματικά Οφέλη-Εφαρμογή	Μη Χρηματικά Οφέλη
Συνδεδεμένοι Αντιπρόσωποι	Συντάσσεται διμερής σύμβαση	Δεν υπάρχουν
ΕΙΣΠΡΑΤΤΟΜΕΝΕΣ ΑΝΤΙΠΑΡΟΧΕΣ		
Τρίτα Μέρη	Χρηματικά Οφέλη-Εφαρμογή	Μη Χρηματικά Οφέλη
Πελάτης/Εκτελούσα/Θεματοφύλακας/εταιρεία)	Συντάσσεται τριμερής σύμβασης	Δεν υπάρχουν
Θεματοφύλακες - Εκτελούσες	Συντάσσεται διμερής σύμβαση	Δεν υπάρχουν
Πελάτες	Αμοιβή από Επενδυτικές Συμβουλές	Δεν υπάρχουν
Πελάτες	Άλλες αμοιβές επενδυτικών Υπηρεσιών	Δεν υπάρχουν

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V

ΖΩΤΟΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.Π.Ε.Υ.

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΣΥΝΟΜΙΛΙΩΝ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Στο πλαίσιο της Πολιτικής περιλαμβάνονται τα ακόλουθα:

(α) ταυτοποίηση των τηλεφωνικών συνομιλιών και ηλεκτρονικών επικοινωνιών, συμπεριλαμβανομένων σχετικών εσωτερικών τηλεφωνικών συνομιλιών και ηλεκτρονικών επικοινωνιών ως και των επικοινωνιών που πραγματοποιούνται δια ζώσης που υπόκεινται στις απαιτήσεις καταγραφής σύμφωνα με το άρθρο 16 παρ. 7 του Ν.4514/2018,

(β) προσδιορισμός των διαδικασιών και των μέτρων που λαμβάνονται προκειμένου να διασφαλιστεί η συμμόρφωση της Εταιρείας με το άρθρο 16 παρ. 7, τρίτο και όγδοο εδάφιο του Ν. 4514/2018, σε περίπτωση που προκύπτουν εξαιρετικές περιστάσεις και η Εταιρεία δεν είναι σε θέση να καταγράψει τη συζήτηση/επικοινωνία σε συσκευές που χρησιμοποιούνται, γίνονται αποδεκτές ή επιτρέπονται από αυτήν. Αποδεικτικά στοιχεία για τις εν λόγω περιστάσεις διατηρούνται και είναι προσβάσιμα στις αρμόδιες αρχές.

Με στόχο την εξυπηρέτηση των συναλλαγών και τη συμμόρφωση με το θεσμικό πλαίσιο, η Εταιρεία χρησιμοποιεί τεχνολογικά μέσα καταγραφής τηλεφωνικών συνομιλιών και ηλεκτρονικών επικοινωνιών που αφορούν εντολές πελατών ως και επικοινωνιών δια ζώσης κατά περίπτωση.

Πριν τη διενέργεια συναλλαγών μέσω τηλεφωνικής συνομιλίας ή μέσω ηλεκτρονικής επικοινωνίας, εξακριβώνονται τα στοιχεία ταυτότητας του πελάτη. Κατά την έναρξη της επικοινωνίας- τηλεφωνικής, ηλεκτρονικής ή δια ζώσης- ο πελάτης ενημερώνεται για την καταγραφή, για λόγους προστασίας του ιδίου ως επενδυτή και των συναλλαγών. Η κατά τα ανωτέρω ενημέρωση των πελατών αναφέρει (στην ίδια γλώσσα που χρησιμοποιείται για την παροχή υπηρεσιών στον πελάτη) ότι (α) οι συνομιλίες και η επικοινωνία καταγράφονται, καθώς και ότι αντίγραφο της καταγραφής των συνομιλιών και επικοινωνίας με τον πελάτη είναι διαθέσιμο, κατόπιν αιτήματος, για περίοδο πέντε (5) ετών και, σε περίπτωση αιτήματος από την αρμόδια αρχή, για περίοδο έως και επτά (7) έτη. Η ανωτέρω γνωστοποίηση μπορεί να γίνεται άπαξ πριν την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών (μπορεί π.χ. να συμπεριλαμβάνεται στις συμβάσεις που συνάπτουν οι πελάτες ή σε άλλο έντυπο υλικό).

Η Εταιρεία, λαμβάνοντας υπόψη όλα τα διαθέσιμα μέτρα ασφαλείας, καταγράφει τις εντολές που δίδονται τηλεφωνικώς καθώς και εν γένει τις συνομιλίες που πραγματοποιούνται σχετικά με τη λήψη και τη διαβίβαση εντολών πελατών, ανεξαρτήτως αν οι εν λόγω συνομιλίες καταλήγουν στην λήψη εντολής και στην κατάρτιση συναλλαγής. Στην υποχρέωση καταγραφής περιλαμβάνονται οι κλήσεις προς και από την Εταιρεία, καθώς και οι εσωτερικές κλήσεις που αφορούν εντολές πελατών. Η Εταιρεία δεν παρέχει από το τηλέφωνο επενδυτικές υπηρεσίες σε πελάτες που δεν έχουν ενημερωθεί, εκ των προτέρων, σχετικά με την καταγραφή των τηλεφωνικών συνδιαλέξεων ή επικοινωνιών τους, εφόσον οι εν λόγω επενδυτικές υπηρεσίες και δραστηριότητες αφορούν τη λήψη και διαβίβαση εντολών του πελάτη προς εκτέλεση. Σε κάθε περίπτωση, οι τηλεφωνικές γραμμές της Εταιρείας περιλαμβάνουν προ ηχογραφημένο μήνυμα το οποίο ενημερώνει ότι η τηλεφωνική συνομιλία καταγράφεται για λόγους προστασίας των συναλλαγών.

Η Εταιρεία λαμβάνει κάθε εύλογο μέτρο για την καταγραφή σχετικών τηλεφωνικών συνομιλιών και ηλεκτρονικών και δια ζώσης επικοινωνιών οι οποίες πραγματοποιούνται, αποστέλλονται ή λαμβάνονται μέσω τεχνικού εξοπλισμού που παρέχει η Εταιρεία σε υπάλληλο ή εξωτερικό συνεργάτη, ή μέσω τεχνικού εξοπλισμού του οποίου η χρήση από υπάλληλο ή εξωτερικό συνεργάτη εγκρίνεται ή επιτρέπεται από την Εταιρεία.

Ειδικότερα, η Εταιρεία διαθέτει:

(α) συστήματα καταγραφής τηλεφωνικών συνομιλιών και ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε όλους τους υπαλλήλους και συνεργάτες της Εταιρείας που χρησιμοποιούν

i) τον επαγγελματικό (εταιρικό) τηλεφωνικό τους αριθμό ή άλλο τηλεφωνικό αριθμό που ανήκει στο τηλεφωνικό κέντρο της Εταιρείας,

ii) την επαγγελματική (εταιρική) τους ηλεκτρονική διεύθυνση

(β) μηχανογραφική εφαρμογή προσβάσιμη μέσω διαδικτύου, με χρήση προσωπικού κωδικού χρήστη (username) και password. Μέσω της εφαρμογής αυτής επιτυγχάνεται η καταγραφή και αποθήκευση της ληφθείσας εντολής από τον πελάτη. Η δήλωση του πελάτη για τη διενέργεια της σχετικής συναλλαγής κατά την τηλεφωνική συνομιλία λογίζεται ως παροχή υπογραφής/συναίνεσης για τη διαβίβαση της εντολής προς εκτέλεση. Με την καταχώριση της εντολής στην εφαρμογή λαμβάνεται χρονοσήμανση μη υποκείμενη σε τροποποίηση.

Η Εταιρεία διατηρεί αρχεία επικοινωνιών σε σταθερό μέσο για τις ακόλουθες μορφές επικοινωνίας:

- Συνομιλίες ή επικοινωνία με πελάτη ή με πρόσωπο που ενεργεί εκ μέρους του πελάτη που σχετίζεται με συμφωνία, για την παροχή της επενδυτικής υπηρεσίας λήψης και διαβίβασης εντολών πελατών.
- Συνομιλίες ή επικοινωνία με κάθε άλλο πρόσωπο που σχετίζεται με διενέργεια συναλλαγών και την παροχή υπηρεσιών οι οποίες συνδέονται με τη λήψη και διαβίβαση των εντολών πελατών, συμπεριλαμβανομένης της αποστολής εντολής σε συνεργαζόμενη επιχείρηση, καθώς και κάθε επικοινωνίας που αφορά τη διαχείριση μιας εντολής.
- Εντολές που δίδονται μέσω ηλεκτρονικού μέσου (π.χ. ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή διαδίκτυο).
- Εντολές που δίδονται στο πλαίσιο δια ζώσης συνάντησης με την τήρηση γραπτών πρακτικών ή σημειώσεων κατά τα οριζόμενα στα άρθρα 16 παρ. 7 (στ) του Ν. 4514/2017 και 76 παρ. 9 του Κανονισμού 2017/565. Οι πληροφορίες που καταγράφονται περιλαμβάνουν:

- i) Ημερομηνία και ώρα των συνεδριάσεων
- ii) Τοποθεσία των συνεδριάσεων
- iii) Ταυτότητα των συμμετεχόντων
- iv) Συντονιστή των συνεδριάσεων και
- v) Σε περίπτωση που δοθεί εντολή, σχετικές πληροφορίες που αφορούν την εντολή του πελάτη συμπεριλαμβανομένης της τιμής, του όγκου, του είδους της εντολής και του χρόνου διαβίβασης.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

1. Βασικοί όροι

Η Εταιρεία δεσμεύεται στην αυστηρή προστασία των προσωπικών δεδομένων που συλλέγει και επεξεργάζεται και σε συμμόρφωση με τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (Κανονισμός ΕΕ 2016/679 – ΓΚΠΔ) καθώς και με τη σχετική εθνική νομοθεσία (ν. 4624/2019), αλλά και τις αποφάσεις της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, έχει θεσπίσει και εφαρμόζει Πολιτική Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα. Η Πολιτική αυτή εφαρμόζεται στο σύνολο των εργαζομένων, καθώς και των συνεργαζόμενων τρίτων μερών που εμπλέκονται στην επεξεργασία προσωπικών δεδομένων, στο βαθμό που οφείλουν να συμμορφώνονται με τις διαδικασίες της Εταιρείας, διασφαλίζοντας την εμπιστευτικότητα, ακεραιότητα και διαθεσιμότητα των δεδομένων.

Ακολουθούν οι βασικοί ορισμοί των όρων που χρησιμοποιούνται παρακάτω καθώς και στην Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, προκειμένου το υποκείμενο των δεδομένων να εξοικειωθεί με την ορολογία του Κανονισμού:

- **Προσωπικά Δεδομένα:** Κάθε πληροφορία που ταυτοποιεί ή μπορεί να οδηγήσει σε ταυτοποίηση φυσικού προσώπου εν ζωή. Ενδεικτικά και όχι περιοριστικά: Αναγνωριστικά στοιχεία ταυτότητας (ονοματεπώνυμο, αριθμός ταυτότητας, αριθμός πινακίδας ιδιωτικής χρήσης αυτοκινούμενου οχήματος, διεύθυνση και στοιχεία επικοινωνίας κλπ.), φυσικά χαρακτηριστικά, εκπαίδευση, επάγγελμα (προϋπηρεσία, εργασιακή συμπεριφορά κλπ.), οικονομική κατάσταση (έσοδα, περιουσιακά στοιχεία, οικονομική συμπεριφορά), οικογενειακή κατάσταση, ενδιαφέροντα, δραστηριότητες, συνήθειες.
- **Ειδικές κατηγορίες δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα):** Δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που αποκαλύπτουν τη φυλετική ή εθνοτική καταγωγή, τις πολιτικές απόψεις, τις θρησκευτικές ή φιλοσοφικές πεποιθήσεις ή την ιδιότητα μέλους συνδικαλιστικών οργανώσεων και την επεξεργασία γενετικών δεδομένων, βιομετρικά δεδομένα με σκοπό τη μοναδική αναγνώριση φυσικού προσώπου, δεδομένα σχετικά με την υγεία ή δεδομένα που αφορούν τη ερωτική ζωή ενός φυσικού προσώπου ή το γενετήσιο προσανατολισμό καθώς και δεδομένα σχετικά με εκκρεμότητες του φυσικού προσώπου με τη δικαιοσύνη (ποινικό μητρώο).
- **Υπεύθυνος επεξεργασίας:** Το φυσικό ή νομικό πρόσωπο, δημόσια αρχή, υπηρεσία ή άλλος φορέας που, μόνα ή από κοινού με άλλα, καθορίζουν τους σκοπούς και τον τρόπο της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Για τους σκοπούς της παρούσας Υπεύθυνος επεξεργασίας είναι η Εταιρεία.
- **Εκτελών την επεξεργασία:** Το φυσικό ή νομικό πρόσωπο, δημόσια αρχή, υπηρεσία ή άλλος φορέας που επεξεργάζεται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα για λογαριασμό του υπευθύνου της επεξεργασίας.

- **Επεξεργασία δεδομένων:** Κάθε πράξη ή σειρά πράξεων που πραγματοποιείται σε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα ή σε σύνολα δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ανεξάρτητα από τον τρόπο με τον οποίο αυτή πραγματοποιείται, όπως συλλογή, καταχώριση, οργάνωση, διάρθρωση, αποθήκευση, προσαρμογή / μεταβολή, ανάκτηση, χρήση, διαβίβαση ή κάθε άλλη μορφή διάθεσης, συσχέτιση/ συνδυασμός, περιορισμός, διαγραφή / καταστροφή.
- **Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων (DPO):** Το πρόσωπο στο οποίο έχει ανατεθεί από την Εταιρεία η συνολική ευθύνη για την ασφάλεια και την προστασία των προσωπικών δεδομένων.
- **Υπεύθυνος Δραστηριότητας Επεξεργασίας (Owner):** Κάθε τμήμα της Εταιρείας που διενεργεί κάθε δραστηριότητα επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων του, καθορίζοντας τους σκοπούς και τα μέσα της επεξεργασίας.

2. Βασικές αρχές επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

Στο πλαίσιο της παροχής επενδυτικών υπηρεσιών, η Εταιρεία επεξεργάζεται καθημερινά προσωπικά δεδομένα επενδυτών, για σκοπούς που συνδέονται με τη σύναψη, εκτέλεση και υποστήριξη των σχετικών συμβάσεων. Η επεξεργασία λαμβάνει χώρα σύμφωνα με την αρχή της νομιμότητας, της αντικειμενικότητας και της διαφάνειας, ενώ λαμβάνονται όλα τα αναγκαία μέτρα για την εφαρμογή της Πολιτικής σε συμφωνία με τη σχετική νομοθεσία.

Τα δεδομένα που συλλέγονται τυγχάνουν επεξεργασίας αποκλειστικά και μόνο για τον σκοπό που δηλώθηκε κατά τη στιγμή της συλλογής και δεν υποβάλλονται σε περαιτέρω επεξεργασία ασύμβατη με αυτούς (αρχή του περιορισμού του σκοπού) ενώ περιορίζονται ως προς την έκταση και το πλήθος τους, αποκλειστικά στο αναγκαίο για την επεξεργασία τους μέτρο (αρχή της αναλογικότητας). Σε περίπτωση που η επεξεργασία πρόκειται να εξυπηρετήσει σκοπό διαφορετικό από αυτόν για τον οποίο συλλέχθηκαν αρχικά τα δεδομένα, και δεν βασίζεται σε συγκατάθεση του υποκειμένου των δεδομένων ή σε διάταξη νόμου, η Εταιρεία αξιολογεί αν υπάρχει συμβατότητα μεταξύ των αρχικών και των νέων σκοπών, λαμβάνοντας υπόψη τη φύση των δεδομένων, τη σχέση με το υποκείμενο, τις συνέπειες για το ίδιο και την ύπαρξη κατάλληλων εγγυήσεων όπως η κρυπτογράφηση. Επιπλέον, η Εταιρεία λαμβάνει κάθε εύλογο μέτρο για την ακρίβεια και επικαιροποίηση των δεδομένων, καθώς και για την άμεση διαγραφή ή διόρθωσή τους όταν διαπιστώνεται ότι είναι ανακριβή, σε σχέση με τους σκοπούς της επεξεργασίας (αρχή της ακρίβειας των δεδομένων) ενώ τα διατηρεί μόνο για το χρονικό διάστημα που απαιτείται για την εκπλήρωση των σκοπών της επεξεργασίας, εκτός εάν τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα υποβάλλονται σε επεξεργασία για σκοπούς αρχειοθέτησης προς το δημόσιο συμφέρον, για σκοπούς επιστημονικής ή ιστορικής έρευνας ή για στατιστικούς σκοπούς (αρχή του καθορισμού της χρονικής διάρκειας της επεξεργασίας).

Η νομική βάση για την επεξεργασία των δεδομένων των επενδυτών περιλαμβάνει, την ανάγκη εκτέλεσης της σύμβασης παροχής επενδυτικών υπηρεσιών στην οποία ο πελάτης είναι συμβαλλόμενο μέρος, τη συμμόρφωση με έννομες υποχρεώσεις της Εταιρείας, την επιδίωξη εννόμων συμφερόντων της, τη διαφύλαξη ζωτικού συμφέροντος του πελάτη ή άλλου φυσικού προσώπου, λόγους δημοσίου συμφέροντος καθώς και τη ρητή συγκατάθεση του υποκειμένου. Όταν η επεξεργασία βασίζεται στη συγκατάθεση του υποκειμένου, αυτή παρέχεται με τρόπο σαφή, ελεύθερο και διακριτό. Ειδική μέριμνα λαμβάνεται ώστε η συγκατάθεση να μην τίθεται ως προϋπόθεση για παροχή υπηρεσιών, εφόσον η επεξεργασία δεν είναι αναγκαία για τον σκοπό αυτόν. Η συγκατάθεση μπορεί να είναι ρητή ή και σιωπηρή, π.χ. μέσω της παροχής δεδομένων από το ίδιο το υποκείμενο. Σε περιπτώσεις που υπάρχει πιθανότητα να ζητηθεί η απόδειξη της συγκατάθεσης, η Εταιρεία δύναται να την αιτηθεί γραπτώς ή ηχητικά. Σε κάθε περίπτωση, το υποκείμενο έχει το δικαίωμα ανάκλησης της συγκατάθεσης με την ίδια ευκολία με την οποία την έδωσε. Ενημερώνεται δε εκ των προτέρων για το δικαίωμα αυτό και για τον σκοπό της επεξεργασίας.

Η Εταιρεία δεν προβαίνει σε επεξεργασία προσωπικών δεδομένων ειδικών κατηγοριών («ευαίσθητων»), ήτοι δεδομένων που αποκαλύπτουν τη φυλετική ή εθνοτική καταγωγή, τα πολιτικά φρονήματα, τις θρησκευτικές ή φιλοσοφικές πεποιθήσεις ή τη συμμετοχή σε συνδικαλιστική οργάνωση, καθώς και η επεξεργασία γενετικών δεδομένων, βιομετρικών δεδομένων με σκοπό την αδιαμφισβήτητη ταυτοποίηση προσώπου, δεδομένων που αφορούν την υγεία ή δεδομένων που αφορούν τη σεξουαλική ζωή φυσικού προσώπου ή τον γενετήσιο προσανατολισμό.

Η Εταιρεία μεριμνά ώστε τα προσωπικά δεδομένα να υποβάλλονται σε επεξεργασία κατά τρόπο που εγγυάται την ενδεδειγμένη ασφάλειά τους, μεταξύ άλλων την προστασία από μη εξουσιοδοτημένη ή παράνομη επεξεργασία και τυχαία απώλεια καθώς και την καταστροφή ή φθορά (αρχή της ακεραιότητας και εμπιστευτικότητας των δεδομένων).

Η Εταιρεία φέρει την ευθύνη και είναι σε θέση να αποδείξει τη συμμόρφωση με τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων στην αρμόδια Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (αρχή της λογοδοσίας του υπεύθυνου επεξεργασίας).

3. Συγκατάθεση και δικαιώματα των υποκειμένων

Όταν η συλλογή προσωπικών δεδομένων έχει ως νομική βάση τη συγκατάθεση του υποκειμένου των δεδομένων, η Εταιρεία είναι υπεύθυνη να εξασφαλίσει ότι τα υποκείμενα των δεδομένων παρέχουν τη συγκατάθεσή τους ελεύθερα, χωρίς πίεση, παραπλάνηση ή εξάρτηση από την παροχή υπηρεσίας και έχοντας αποκτήσει γνώση του περιεχομένου του κειμένου στο οποίο συγκατατίθενται. Η συγκατάθεση πρέπει να είναι συγκεκριμένη ως προς τον σκοπό επεξεργασίας, με σαφή ενημέρωση σε κατανοητή γλώσσα, και να παρέχεται με ρητό τρόπο, όπως με θετική ενέργεια ή δήλωση, πριν από την έναρξη της επεξεργασίας. Η σιωπή ή η αδράνεια δεν αποτελούν έγκυρη συγκατάθεση. Το υποκείμενο πρέπει να ενημερώνεται και για το δικαίωμά του να ανακαλέσει τη συγκατάθεση ανά πάσα στιγμή, με ευκολία αντίστοιχη της παροχής της. Η ανάκληση της συγκατάθεσης του πελάτη ενδεχομένως και κατά περίπτωση να συνεπάγεται την άμεση διακοπή της συμβατικής σχέσης του με την Εταιρεία, δεδομένου ότι η Εταιρεία πλέον δεν θα νομιμοποιείται να επεξεργάζεται τα προσωπικά δεδομένα και κατ' ακολουθία δεν θα δύναται να παρέχει τις υπηρεσίες της.

Η διαδικασία περιλαμβάνει τον έλεγχο της καταλληλότητας της συγκατάθεσης ως νομικής βάσης, τη λήψη της με ορθό τρόπο και τη διατήρηση αποδεικτικών στοιχείων για το πότε και πώς δόθηκε ή ανακλήθηκε.

Οι Πελάτες, ως υποκείμενα των δεδομένων, διατηρούν πλήρη και αναγνωρισμένα δικαιώματα, μεταξύ των οποίων περιλαμβάνονται το δικαίωμα ενημέρωσης και πρόσβασης στα δεδομένα που τους αφορούν, το δικαίωμα διόρθωσης ή διαγραφής αυτών, το δικαίωμα περιορισμού της επεξεργασίας, καθώς και το δικαίωμα εναντίωσης ή φορητότητας των δεδομένων, σύμφωνα με τις ειδικότερες διατάξεις του Κανονισμού. Τα αιτήματα που αφορούν την άσκηση των ανωτέρω δικαιωμάτων μπορούν να υποβάλλονται προς την Εταιρεία, η οποία οφείλει να τα επεξεργάζεται και να απαντά εντός των προβλεπόμενων χρονικών ορίων, ήτοι εντός ενός (1) μήνα από τη λήψη του αιτήματος με δυνατότητα παράτασης δύο (2) επιπλέον μηνών σε περίπτωση πολύπλοκων ή πολυάριθμων αιτημάτων. Σε αυτή την περίπτωση, η Εταιρεία ενημερώνει το υποκείμενο των δεδομένων σχετικά με την επέκταση της προθεσμίας και εξηγεί τους λόγους εντός ενός (1) μήνα από την υποβολή του αιτήματος.

Συγκεκριμένα, η Εταιρεία ως Υπεύθυνος Επεξεργασίας, είναι υπεύθυνη να παράσχει στα υποκείμενα των δεδομένων μηχανισμό πρόσβασης στα προσωπικά τους δεδομένα και σε σχετικές πληροφορίες, όπως τους σκοπούς της επεξεργασίας, τις κατηγορίες δεδομένων, τους αποδέκτες, τη χρονική διάρκεια τήρησης, την προέλευση των δεδομένων, καθώς και την ύπαρξη αυτοματοποιημένων αποφάσεων (δικαίωμα πρόσβασης και ενημέρωσης). Το πρώτο αντίγραφο αυτών των πληροφοριών παρέχεται δωρεάν, ενώ για επιπλέον αντίγραφα μπορεί να επιβληθεί εύλογη χρέωση.

Το δικαίωμα διόρθωσης επιτρέπει στο υποκείμενο να ζητήσει τη διόρθωση τυχόν ανακρίβων ή ελλιπών προσωπικών δεδομένων που το αφορούν. Η Εταιρεία οφείλει επίσης, εφόσον είναι εφικτό, να ενημερώσει σχετικά και οποιονδήποτε τρίτο έχει λάβει τα διορθωμένα δεδομένα, εκτός αν αυτό είναι αδύνατο ή απαιτεί υπερβολική προσπάθεια.

Ο Πελάτης σύμφωνα με το δικαίωμα διαγραφής, γνωστό και ως «δικαίωμα στη λήθη», έχει τη δυνατότητα να ζητήσει τη διαγραφή των δεδομένων του, ιδίως όταν αυτά δεν είναι πλέον απαραίτητα για τους σκοπούς που συλλέχθηκαν, όταν αποσύρει τη συγκατάθεσή του ή όταν η επεξεργασία είναι παράνομη. Η Εταιρεία υποχρεούται να διαγράψει τα δεδομένα, εκτός αν υπάρχει νόμιμος λόγος διατήρησής τους, όπως για λόγους δημοσίου συμφέροντος, εκπλήρωσης νομικής υποχρέωσης, άσκησης ή υπεράσπισης νομικών αξιώσεων ή για σκοπούς αρχειοθέτησης, ιστορικής έρευνας και στατιστικών σκοπούς.

Επιπλέον, ο Πελάτης διαθέτει το δικαίωμα περιορισμού της επεξεργασίας, το οποίο του επιτρέπει να ζητήσει την παύση της χρήσης των δεδομένων του σε συγκεκριμένες περιπτώσεις. Αυτό ισχύει όταν, για παράδειγμα, αμφισβητείται η ακρίβεια των δεδομένων, όταν η επεξεργασία είναι παράνομη αλλά το υποκείμενο δεν επιθυμεί τη διαγραφή των δεδομένων ή όταν έχει αντιρρήσεις για την επεξεργασία και αναμένεται η επιβεβαίωση εάν οι νόμιμοι λόγοι της Εταιρείας υπερσχύουν των δικών του.

Ο Πελάτης ως υποκείμενο δεδομένων, έχει το δικαίωμα να λάβει, κατόπιν αίτησης ένα αντίγραφο των δεδομένων που έχει παράσχει στην Εταιρεία σε μία δομημένη μορφή και να μεταφέρει τα δεδομένα αυτά σε άλλο υπεύθυνο επεξεργασίας. Κατά την άσκηση του δικαιώματος στη φορητότητα των δεδομένων το υποκείμενο των δεδομένων έχει το δικαίωμα να ζητά την απευθείας διαβίβαση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από έναν υπεύθυνο επεξεργασίας σε άλλον, σε περίπτωση που αυτό είναι τεχνικά εφικτό.

Το δικαίωμα εναντίωσης επιτρέπει στο υποκείμενο να αντιτάσσεται στην επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων, η οποία βασίζεται σε έννομο συμφέρον που επιδιώκεται από την Εταιρεία ή από τρίτο μέρος ή στην εκπλήρωση καθήκοντος που εκτελείται προς δημόσιο συμφέρον. Η Εταιρεία μπορεί να συνεχίσει την επεξεργασία μόνο εφόσον αποδείξει υπερισχύοντες νόμιμους λόγους για την επεξεργασία ή καταδείξει ότι η επεξεργασία απαιτείται για τη θεμελίωση, άσκηση ή υποστήριξη νομικών αξιώσεων.

Ο Πελάτης διαθέτει το δικαίωμα μη υπαγωγής σε αυτοματοποιημένες αποφάσεις, περιλαμβανομένης της κατάρτισης προφίλ, το οποίο τον προστατεύει από αποφάσεις χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση που τον επηρεάζουν σημαντικά, εκτός αν αυτές είναι αναγκαίες για τη σύναψη ή την εκτέλεση σύμβασης, βασίζονται σε συγκατάθεση ή προβλέπονται από νόμο.

4. Διαδικασία διαχείρισης αιτημάτων υποκειμένων των δεδομένων

Η Εταιρεία έχει καθορίσει σαφή διαδικασία για τη διαχείριση αιτημάτων υποκειμένων των δεδομένων που ασκούν τα δικαιώματά τους (π.χ. πρόσβαση, διόρθωση, διαγραφή κ.ά.), η οποία προβλέπει ρητά τις ενέργειες που πρέπει να αναλάβει η Εταιρεία για κάθε δικαίωμα, τη μορφή και το περιεχόμενο της πληροφόρησης που παρέχεται στο υποκείμενο και τον τρόπο συνεργασίας με τρίτους.

5. Διαβίβαση προσωπικών δεδομένων σε τρίτα μέρη

Η Εταιρεία κατά την εκτέλεση και για την υποστήριξη των επιχειρησιακών λειτουργιών της χρησιμοποιεί εξωτερικούς προμηθευτές/παρόχους, οι οποίοι λειτουργούν ως «εκτελούντες την επεξεργασία» για λογαριασμό της (εφεξής «Τρίτα Μέρη»). Τα προσωπικά δεδομένα διαβιβάζονται σε Τρίτα Μέρη μόνο εφόσον αυτό είναι απαραίτητο και η επεξεργασία τους πραγματοποιείται σύμφωνα με την Πολιτική της Εταιρείας, μέσω ρητής αναφοράς στη σχετική σύμβαση με το Τρίτο Μέρος. Η διαβίβαση των δεδομένων σε χώρες εκτός ΕΕ επιτρέπεται μόνο αν διασφαλίζεται επαρκές επίπεδο προστασίας ή υπάρχει ρητή συγκατάθεση του υποκειμένου. Η Εταιρεία χρησιμοποιεί Τρίτα Μέρη τα οποία παρέχουν επαρκείς διαβεβαιώσεις για την εφαρμογή κατάλληλων μέτρων ώστε η επεξεργασία να πληροί τις απαιτήσεις του ΓΚΠΔ και να διασφαλίζεται η προστασία των δικαιωμάτων των υποκειμένων των δεδομένων. Η συμμόρφωση του Τρίτου Μέρους με τις συμβατικές ρήτρες επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων ελέγχεται σε περιοδική βάση καθ' όλη τη διάρκεια της συμβατικής σχέσης και σε περίπτωση διαπίστωσης σοβαρών περιστατικών μη συμμόρφωσης από την πλευρά του Τρίτου Μέρους, οι οποίες θέτουν σε σοβαρό κίνδυνο την ασφάλεια και την προστασία των προσωπικών δεδομένων, η Εταιρεία προχωράει άμεσα στην καταγγελία της σύμβασης. Σε κάθε περίπτωση λήξης συνεργασίας με Τρίτο Μέρος, η Εταιρεία εφαρμόζει όλες τις απαραίτητες ενέργειες προκειμένου να διασφαλιστεί η άμεση και οριστική διακοπή της επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων από το Τρίτο Μέρος.

6. Παραβίαση προσωπικών δεδομένων

Σε περίπτωση παραβίασης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, η Εταιρεία γνωστοποιεί αμελλητί και, εφόσον είναι εφικτό, εντός 72 ωρών από τη στιγμή που αποκτά γνώση του γεγονότος, την παραβίαση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, εκτός εάν η παραβίαση δεν ενδέχεται να προκαλέσει κίνδυνο για τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των πελατών. Όταν η παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ενδέχεται να θέσει σε υψηλό κίνδυνο τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των Πελατών, η Εταιρεία ανακοινώνει αμελλητί την παραβίαση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σε αυτούς, κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στον ΓΚΠΔ.

7. Καταστροφή δεδομένων

Η Εταιρεία αναγνωρίζοντας τη σπουδαιότητα της ορθής και ασφαλούς καταστροφής των προσωπικών δεδομένων έπειτα από την εκπλήρωση του σκοπού της επεξεργασίας και εφόσον δεν υφίσταται νόμιμη υποχρέωση διατήρησής τους, έχει θεσπίσει και εφαρμόζει πολιτικές και διαδικασίες για την ορθή διαχείριση, διατήρηση και καταστροφή των δεδομένων. Ιδιαίτερη έμφαση δίδεται στην ασφάλεια των δεδομένων. Η Εταιρεία εφαρμόζει κατάλληλα τεχνικά, οργανωτικά και φυσικά μέτρα, όπως έλεγχο πρόσβασης, διαβάθμιση δεδομένων, περιορισμό διάδοσης, χρήση συστημάτων κρυπτογράφησης και ψευδωνυμοποίησης, καθώς και διαδικασίες για την αντιμετώπιση περιστατικών παραβίασης. Όλα τα μέλη του προσωπικού και οι συνεργαζόμενοι τρίτοι που εμπλέκονται στην επεξεργασία δεδομένων δεσμεύονται ρητά με υποχρέωση εχεμύθειας και τήρησης εμπιστευτικότητας.

Οι επενδυτές μπορούν να λάβουν περαιτέρω πληροφορίες αναφορικά με την προστασία των προσωπικών τους δεδομένων ή να ασκήσουν τα δικαιώματά τους, απευθυνόμενοι στον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων της Εταιρείας, του οποίου τα στοιχεία επικοινωνίας γνωστοποιούνται διακριτά στα σχετικά έντυπα και στην ιστοσελίδα της Εταιρείας.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

α) Ως καταγγελία νοείται κάθε δήλωση δυσaréσκειας που απευθύνεται στην Εταιρεία από πελάτη αυτής σε σχέση με την παροχή των επενδυτικών υπηρεσιών. Μια καταγγελία κατά τα ανωτέρω είναι δυνατόν να αφορά σφάλματα ή αδυναμία στην παροχή των σχετικών υπηρεσιών, θέματα σχετικά με την προστασία και την ασφάλεια δεδομένων των πελατών που τηρούνται από την Εταιρεία, συμπεριλαμβανομένων των προσωπικών δεδομένων, μη συμμόρφωση στις διαδικασίες και τους κανόνες λειτουργίας της Εταιρείας καθώς και στην κατά περίπτωση κείμενη νομοθεσία.

β) Ως πελάτης νοείται κάθε πελάτης ή δυνητικός πελάτης-επενδυτής ο οποίος είναι αποδέκτης των επενδυτικών ή παρεπόμενων υπηρεσιών.

Αρμόδιοι να εξετάζουν τυχόν καταγγελίες των υφιστάμενων ή δυνητικών πελατών της Εταιρείας, σε σχέση με την παροχή από την Εταιρεία υπηρεσιών προς αυτούς αλλά και, εν γένει τις διαδικασίες που εφαρμόζει η Εταιρεία είναι, από κοινού ο Διευθύνων Σύμβουλος της Εταιρείας και ο Υπεύθυνος Εσωτερικού Ελέγχου και Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Εταιρείας. Υπεύθυνος για την παραλαβή καταγγελιών πελατών είναι ο Υπεύθυνος Εσωτερικού Ελέγχου και Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Εταιρείας.

Για την υποβολή της καταγγελίας ο πελάτης συμπληρώνει σχετικό τυποποιημένο έντυπο, το οποίο είναι δημόσια διαθέσιμο στην ιστοσελίδα της Εταιρείας.

Ο πελάτης υποβάλλει την καταγγελία, ηλεκτρονικά μέσω της ειδικής ηλεκτρονικής υπηρεσίας εξυπηρέτησης Πελατών – Complaints Desk από την Ιστοσελίδα της <https://www.zotos.gr/ependytes/katangeliies-kai-parapona/> και στο email zotosinternal@zotos.gr

Προκειμένου η καταγγελία να είναι παραδεκτή προς αξιολόγηση από την Εταιρεία ο πελάτης οφείλει κατά την υποβολή:

- α) να έχει προβεί σε συμπλήρωση του τυποποιημένου εντύπου με λεπτομερή περιγραφή της αιτίας της καταγγελίας και
- β) να έχει συνυποβάλει κάθε πληροφορία ή κάθε στοιχείο που θα τεκμηριώνει το περιεχόμενο της καταγγελίας του.

Η Εταιρεία δύναται να ορίζει τυχόν ειδικότερα στοιχεία που πρέπει να συνοδεύουν την καταγγελία κατά περίπτωση. Τα ειδικότερα αυτά στοιχεία είναι δημοσιευμένα σε ειδικά πεδία στο Complaints Desk/στην ιστοσελίδα της Εταιρείας.

Η Εταιρεία κάνει αποδεκτές καταγγελίες που έχουν συνταχθεί στην ελληνική ή την αγγλική γλώσσα ενώ καταγγελίες σε άλλες γλώσσες δεν γίνονται αποδεκτές.

Η Εταιρεία ενημερώνει τον πελάτη για την παραλαβή της καταγγελίας και του παρέχει σχετική βεβαίωση. Η Εταιρεία ενημερώνει τον πελάτη για το παραδεκτό της καταγγελίας εντός 10 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή της. Όταν μια καταγγελία δεν πληροί τις προϋποθέσεις του παραδεκτού που αναφέρονται, η Εταιρεία παρέχει στον καταγγέλλοντα σαφή επεξήγηση των λόγων απόρριψης της καταγγελίας ως απaráδεκτης.

Μετά τη διερεύνηση της καταγγελίας και την απόφαση, κατά περίπτωση, του Διευθύνοντος Συμβούλου ή του Διοικητικού Συμβουλίου, ο Υπεύθυνος Εσωτερικού Ελέγχου και Κανονιστικής Συμμόρφωσης ανακοινώνει τη θέση της Εταιρείας στον καταγγέλλοντα και τον ενημερώνει σχετικά με τις επιλογές του, συμπεριλαμβανομένης της δυνατότητας παραπομπής σε εναλλακτικό φορέα επίλυσης διαφορών κατά το άρθρο 4 στοιχείο (η) της Υπουργικής Απόφασης 70330/2015 (ΦΕΚ Β 1421/09-07-2015) ή ότι μπορεί να προσφύγει σε ένδικες ενέργειες. Η απάντηση της Εταιρείας συντάσσεται στη γλώσσα στην οποία έχει υποβληθεί η σχετική καταγγελία.

Σε περίπτωση που, αφού έχει δοθεί σχετική απάντηση στον πελάτη, ο πελάτης επανέλθει με το ίδιο παράπονο /αίτημα/ καταγγελία, τα αρμόδια για την εξέταση του παραπόνου του Πελάτη θα επανεξετάζουν το ζήτημα, ζητώντας τη συνδρομή του Υπευθύνου Εσωτερικού Ελέγχου, καλώντας και τον πελάτη, εφόσον κρίνεται απαραίτητο σε σχετική συνάντηση στα γραφεία της Εταιρείας.

Αν σε συνέχεια και της ανωτέρω διαδικασίας, ο πελάτης δεν κρίνει ικανοποιητική την απάντηση και το χειρισμό του θέματος η υπόθεση θα διαβιβάζεται στο Διοικητικό Συμβούλιο το οποίο λαμβάνει εκ νέου απόφαση σχετικά με την καταγγελία εφόσον έχουν προκύψει νέα στοιχεία και πληροφορίες κατά την επανεξέταση της καταγγελίας.

Η εξέταση των καταγγελιών γίνεται χωρίς χρέωση για τους πελάτες. Χρέωση μπορεί να επιβληθεί κατόπιν σχετικής ενημέρωσης του πελάτη μόνο στο βαθμό που η αναζήτηση-αναπαραγωγή στοιχείων μπορεί να συνεπάγεται υπέρμετρη επιβάρυνση της Εταιρείας ή πελάτης/δυνητικός πελάτης κάνει επαναλαμβανόμενη χρήση του δικαιώματός τους σε

πολύ σύντομα χρονικά διαστήματα χωρίς προφανώς αιτιολογημένο σκοπό (π.χ. περιπτώσεις προφανώς κακόπιστων ενεργειών).

Στην περίπτωση κατά την οποία ζητηθούν πληροφορίες από την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς ή – εφόσον κάτι τέτοιο προβλέπεται βάσει της νομοθεσίας – από εναλλακτικό φορέα επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, σχετικά με μία ή περισσότερες καταγγελίες και το χειρισμό τους, ο Υπεύθυνος Εσωτερικού Ελέγχου και Κανονιστικής Συμμόρφωσης μεριμνά για την παροχή των αναγκαίων πληροφοριών.

Ο Υπεύθυνος Εσωτερικού Ελέγχου και Κανονιστικής Συμμόρφωσης μεριμνά για την τήρηση:

(α) αρχείου στο οποίο θα καταχωρούνται τα έγγραφα που αφορούν τα υποβαλλόμενα παράπονα πελατών (επιστολές πελατών, έντυπα υποβολής παραπόνων, απαντητικές επιστολές της Εταιρείας, τυχόν αλληλογραφία με την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς και λοιπά σχετικά έγγραφα). Τα έγγραφα που αφορούν τα υποβαλλόμενα παράπονα πελατών θα καταχωρούνται στο ως άνω αρχείο κατά ημερολογιακή σειρά ή ανά πελάτη.

(β) ειδικού (ηλεκτρονικού) βιβλίου παραπόνων στο οποίο θα καταχωρούνται συνοπτικά τα ακόλουθα:

- τα στοιχεία του πελάτη που υπέβαλε την καταγγελία
- η υπηρεσία στην οποία αναφέρεται την καταγγελία
- τα στοιχεία του υπαλλήλου ή συνεργάτη που έχει αναλάβει την εξυπηρέτηση του πελάτη
- η οργανωτική μονάδα στην οποία ανήκει ο εν λόγω υπάλληλος ή συνεργάτης
- η ημερομηνία λήψης και πρωτοκόλλησης του παραπόνου
- το περιεχόμενο της καταγγελίας περιληπτικά
- το ύψος της οικονομικής ζημίας που ισχυρίζεται ο πελάτης ότι υπέστη ή που συνάγεται κατά προσέγγιση από το περιεχόμενο της καταγγελίας
- η ημερομηνία και, περιληπτικά, το περιεχόμενο της έγγραφης απάντησης της Εταιρείας στην υποβληθείσα καταγγελία.

*Οι ισχύουσες πολιτικές είναι αναρτημένες και στην ιστοσελίδα της εταιρείας www.zotos.gr