



ΔΕΛΤΙΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ



1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ-ΟΡΙΣΜΟΙ

Τον Μάιο του 2014 η Ευρωπαϊκή Ένωση υιοθέτησε την Οδηγία 2014/65/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τις Αγορές Χρηματοπιστωτικών Μέσων (MiFID II), τον Κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 600/2014 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τις Αγορές Χρηματοπιστωτικών Μέσων (MiFIR) και τις κατ' εξουσιοδότηση αυτών πράξεις (αναφερόμενα από κοινού ως «πλαίσιο MiFID II») και ενσωματώθηκε στην Ελληνική νομοθεσία με νόμο (εφεξής «Νόμος»). Το πλαίσιο MiFID II αποσκοπεί στην ενίσχυση της αποτελεσματικότητας, της ανθεκτικότητας και της ακεραιότητας των χρηματοπιστωτικών αγορών μέσω, μεταξύ άλλων, της ενίσχυσης της προστασίας των επενδυτών. Επιπρόσθετα, ο πρωταρχικός στόχος του πλαισίου MiFID II είναι να δημιουργήσει όρους ισότιμου ανταγωνισμού στις χρηματοπιστωτικές αγορές και να τους προσφέρει την ευκαιρία να λειτουργήσουν προς όφελος της οικονομίας, στηρίζοντας την απασχόληση και την ανάπτυξη. Η Εθνική Χρηματιστηριακή Α.Ε.Π.Ε.Υ. (εφεξής «η Εθνική Χρηματιστηριακή») υιοθετεί και συμμορφώνεται με τους κανόνες και τις αρχές που επιβάλλονται από το παραπάνω θεσμικό πλαίσιο εφαρμόζοντας τις αναγκαίες πολιτικές και διαδικασίες.

2. ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΔΕΛΤΙΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Η Εθνική Χρηματιστηριακή εκδίδει το παρόν Δελτίο Πληροφόρησης Πελατών (εφεξής «Δελτίο») με στόχο να παράσχει την απαραίτητη πληροφόρηση στους υφιστάμενους και δυνητικούς επενδυτές σχετικά με τις πολιτικές και διαδικασίες που έχει θεσπίσει για τη συμμόρφωσή της με τους κανόνες που προβλέπονται στην ισχύουσα νομοθεσία για τις Αγορές Χρηματοπιστωτικών Μέσων. Όπου κρίνουν απαραίτητο, οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να ζητούν συμπληρωματικές πληροφορίες, πλέον των αναφερομένων στο παρόν Δελτίο, υπό την προϋπόθεση ότι οι αιτούμενες πληροφορίες είναι διαθέσιμες από την Εθνική Χρηματιστηριακή και η παροχή τους επιτρέπεται από την ισχύουσα νομοθεσία. Η Εθνική Χρηματιστηριακή θα ενημερώνει τους πελάτες της μόνο για ουσιώδεις μεταβολές στο περιεχόμενο του παρόντος Δελτίου, το οποίο σε καμία περίπτωση δεν εγκαθιδρύει αυτοτελώς συμβατικές σχέσεις με την Εθνική Χρηματιστηριακή.

Πριν από την υπογραφή της Σύμβασης Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών, και, σε κάθε περίπτωση, πριν την παροχή των σχετικών υπηρεσιών, ο επενδυτής πρέπει να έχει μελετήσει και κατανοήσει τις πληροφορίες που περιλαμβάνονται στο παρόν Δελτίο.

3. ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

3.1 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΘΝΙΚΗ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ

Η Εθνική Χρηματιστηριακή είναι ανώνυμη εταιρία παροχής επενδυτικών υπηρεσιών που έχει συσταθεί και λειτουργεί σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία, με αριθμό Γ.Ε.Μ.Η. 999301000 και έχει την έδρα της στο Μαρούσι, Λεωφ. Κηφισίας αρ. 66 (κτήριο Α), Τ.Κ. 15125 (Τηλ. Επικοινωνίας: 210 7720000). Ο Αριθμός Φορολογικού Μητρώου της είναι 094239819. Η Εθνική Χρηματιστηριακή ιδρύθηκε τον Μάρτιο του 1989 και αποτελεί μέλος του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας Ελλάδος.

Η Εθνική Χρηματιστηριακή διαθέτει άδεια λειτουργίας για την παροχή επενδυτικών και παρεπόμενων υπηρεσιών, που χορηγήθηκε με την υπ' αριθμ. 120/18.11.1997 απόφαση της του Δ.Σ. της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς, και υπόκειται στην εποπτεία της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς (Κολοκοτρώνη 1 & Σταδίου, 10562 Αθήνα - τηλ. επικοινωνίας: 210 3377100 - ιστοσελίδα www.hcmc.gr).

Η Εθνική Χρηματιστηριακή είναι μέλος του Χρηματιστηρίου Αθηνών, του Χρηματιστηρίου Αξιών Κύπρου και ειδικός διαπραγματευτής στις Αγορές Αξιών και Παραγώγων του Χρηματιστηρίου Αθηνών.

Για περαιτέρω πληροφορίες αναφορικά με την οργάνωση και τη δομή της Εθνικής Χρηματιστηριακής μπορείτε να επισκεφτείτε την ιστοσελίδα της στο www.nbgsecurities.com.

Η Εθνική Χρηματιστηριακή έχει ορίσει συνδεδεμένους αντιπροσώπους εγγεγραμμένους στα οικεία μητρώα στην Ελλάδα και στην Κύπρο.



3.2 ΤΡΟΠΟΙ ΚΑΙ ΜΕΣΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

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

Η Εθνική Χρηματιστηριακή ως κύριο μέσο επικοινωνίας με τους πελάτες της θεωρεί τη γραπτή επικοινωνία. Σε περιπτώσεις που ορίζεται από τη μεταξύ τους σύμβαση, η επικοινωνία (συμπεριλαμβανομένης και της αποστολής και λήψης εντολών) μπορεί επίσης να πραγματοποιείται και μέσω τηλεφώνου, τηλεομοιοτυπίας (φαξ), ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή άλλου κοινά αποδεκτού μέσου.

4. ΟΡΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΚΑΙ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

Τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις που ισχύουν μεταξύ της Εθνικής Χρηματιστηριακής και των πελατών της αναφορικά με την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών διέπονται από τους όρους που αναφέρονται αναλυτικά στις επιμέρους συμβάσεις για τις κατά περίπτωση παρεχόμενες επενδυτικές ή/και παρεπόμενες υπηρεσίες. Το παρόν Δελτίο περιλαμβάνει γενικές πληροφορίες για την ενημέρωση των επενδυτών που λαμβάνουν ή προτίθενται να λάβουν επενδυτικές υπηρεσίες.

5. ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Η Εθνική Χρηματιστηριακή κατηγοριοποιεί τους πελάτες της σε μία από τις παρακάτω κατηγορίες βάσει συγκεκριμένων κριτηρίων που προβλέπονται από το Νόμο, και σύμφωνα με την εσωτερική πολιτική και τις διαδικασίες που έχει θεσπίσει:

Επαγγελματίες πελάτες

Επιλέξιμους αντισυμβαλλόμενους

Ιδιώτες πελάτες

Η Εθνική Χρηματιστηριακή ενημερώνει τους πελάτες της εγγράφως σχετικά με την κατηγοριοποίησή τους είτε πριν από την υπογραφή της σύμβασης, είτε πριν από την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών. Σκοπός αυτής της κατηγοριοποίησης αποτελεί η διασφάλιση ότι οι παρεχόμενες επενδυτικές υπηρεσίες πραγματοποιούνται με βάση τη γνώση και την εμπειρία που διαθέτουν οι πελάτες για τη διενέργεια των σχετικών συναλλαγών.

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

5.1 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

Ως Επαγγελματίες Πελάτες ορίζονται εκείνοι οι οποίοι διαθέτουν την εμπειρία, τις γνώσεις και την εξειδίκευση, ώστε να λαμβάνουν τις δικές τους επενδυτικές αποφάσεις και να εκτιμούν δεόντως τους κινδύνους τους οποίους αναλαμβάνουν. Οι πελάτες αυτοί περιλαμβάνουν, εκτός των άλλων, ορισμένους θεσμικούς επενδυτές, καθώς και μεγάλες επιχειρήσεις που πληρούν τουλάχιστον δύο από τα ακόλουθα κριτήρια:

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



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

5.2 ΕΠΙΛΕΞΙΜΟΙ ΑΝΤΙΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

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

5.3 ΙΔΙΩΤΕΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

Ως Ιδιώτες Πελάτες ορίζονται φυσικά ή νομικά πρόσωπα που δεν ανήκουν στη κατηγορία «Επαγγελματίες Πελάτες» ούτε στην κατηγορία «Επιλέξιμοι Αντισυμβαλλόμενοι». Η κατηγοριοποίηση πελάτη ως «Ιδιώτη», συνεπάγεται την παροχή του υψηλότερου επιπέδου προστασίας σύμφωνα με το Νόμο.

5.4 ΑΛΛΑΓΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

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

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

Σε περίπτωση επιθυμίας του πελάτη για αλλαγή κατηγορίας, απαιτείται η υποβολή σχετικού έγγραφου αιτήματός του στην Εθνική Χρηματιστηριακή η οποία δεν υποχρεούται να το αποδεχθεί. Η αλλαγή κατηγορίας μπορεί να αφορά σε όλες ή συγκεκριμένες επενδυτικές υπηρεσίες και σε συναλλαγές σε ένα ή περισσότερα χρηματοπιστωτικά μέσα. Η Εθνική Χρηματιστηριακή αξιολογεί την αίτηση για αλλαγή κατηγορίας και όπου απαιτείται προειδοποιεί εγγράφως και σαφώς και παραμένει στη διάθεσή των πελατών της για την παροχή κάθε δυνατής ενημέρωσης αναφορικά με τις συνέπειες που θα έχει η αλλαγή κατηγορίας στην παρεχόμενη επενδυτική προστασία. Ο πελάτης δηλώνει γραπτώς, σε ξεχωριστό από τη σύμβαση έγγραφο, ότι έχει επίγνωση των συνεπειών που έχει η αλλαγή κατηγορίας του. Η Εθνική Χρηματιστηριακή γνωστοποιεί στον πελάτη, εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, την αποδοχή ή απόρριψη της αίτησής του.

Σε περίπτωση που γνωστοποιηθούν στην Εθνική Χρηματιστηριακή στοιχεία τα οποία αποδεικνύουν ότι οι πελάτες δεν πληρούν πλέον τα κριτήρια της κατηγορίας στην οποία έχουν ενταχθεί, η Εθνική Χρηματιστηριακή διατηρεί το δικαίωμα αλλαγής της κατηγορίας. Σε κάθε τέτοια περίπτωση θα ακολουθήσει άμεση ενημέρωση του ενδιαφερομένου πελάτη, πριν την παροχή οποιασδήποτε επενδυτικής υπηρεσίας ή την πραγματοποίηση οποιασδήποτε συναλλαγής.

6. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΑ ΜΕΣΑ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

6.1 ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΑ ΜΕΣΑ

Η Εθνική Χρηματιστηριακή παρέχει ένα ευρύ φάσμα επενδυτικών προϊόντων και υπηρεσιών σε χρηματοπιστωτικά μέσα προς την πελατεία της.

Οι συναλλαγές επί χρηματοπιστωτικών μέσων ενέχουν επενδυτικούς κινδύνους διαφόρων ειδών και διαβαθμίσεων, ανάλογα με τον τύπο του χρηματοπιστωτικού μέσου. (βλ. ακολούθως την ενότητα 6.3 «ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ»).



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

6.2 ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ

Ομόλογα

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

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

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

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

- **Θετικό Σενάριο:** Μείωση των επιτοκίων της αγοράς, αύξηση κερδοφορίας του εκδότη του ομολόγου, αύξηση πιστοληπτικής ικανότητας του εκδότη του ομολόγου. Το θετικό σενάριο αναμένεται να επιφέρει αύξηση στις τιμές των ομολόγων και κέρδη για τους επενδυτές σε ενδεχόμενη πώληση των διακρατούμενων ομολόγων τους.
- **Αρνητικό Σενάριο:** Αύξηση των επιτοκίων της αγοράς, μείωση κερδοφορίας ή ζημιές για τον εκδότη του ομολόγου, μείωση πιστοληπτικής ικανότητας του εκδότη του ομολόγου, πιθανή χρεοκοπία εκδότη του ομολόγου. Το αρνητικό σενάριο αναμένεται να επιφέρει πτώση στις τιμές των ομολόγων και ζημιές για τους επενδυτές, σε ενδεχόμενη πώληση των διακρατούμενων ομολόγων τους, οι οποίες **μπορεί να φτάσουν μέχρι και το 100% του επενδυμένου κεφαλαίου.**

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

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

Έντοκα Γραμμάτια

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



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

- **Θετικό Σενάριο:** Μείωση των επιτοκίων της αγοράς, αύξηση κερδοφορίας του εκδότη του έντοκου γραμματίου, αύξηση πιστοληπτικής ικανότητας του εκδότη του έντοκου γραμματίου. Το θετικό σενάριο αναμένεται να επιφέρει αύξηση στις τιμές των γραμματίων και κέρδη για τους επενδυτές σε ενδεχόμενη πώληση των διακρατούμενων γραμματίων τους.
- **Αρνητικό Σενάριο:** Αύξηση των επιτοκίων της αγοράς, μείωση κερδοφορίας ή ζημιές για τον εκδότη του έντοκου γραμματίου, μείωση πιστοληπτικής ικανότητας του εκδότη του έντοκου γραμματίου, πιθανή χρεοκοπία εκδότη του έντοκου γραμματίου.

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

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

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

Μετοχές

Οι μετοχές αντιπροσωπεύουν ποσοστό του μετοχικού κεφαλαίου ανώνυμης εταιρίας. Παρέχουν στους επενδυτές- μετόχους μερίδιο από τα κέρδη της εταιρίας με τη μορφή μερίσματος καθώς και σε ορισμένες περιπτώσεις, δικαίωμα ψήφου στις ετήσιες Γενικές Συνελεύσεις των μετόχων.

Οι μετοχές εκτίθενται στους κινδύνους που αναφέρονται αναλυτικά παρακάτω και κυρίως στον πιστωτικό κίνδυνο, στον κίνδυνο ρευστότητας και στον κίνδυνο αγοράς.

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

- **Θετικό Σενάριο:** Θετικές συνθήκες στην αγορά και στην οικονομία, αύξηση κερδοφορίας του εκδότη της μετοχής, θετικές προσδοκίες των επενδυτών για το μέλλον, αύξηση ζήτησης για κερδοσκοπία (μετοχές). Το θετικό σενάριο αναμένεται να επιφέρει αύξηση στις τιμές των μετοχών και κέρδη για τους επενδυτές σε ενδεχόμενη πώληση των διακρατούμενων μετοχών τους.
- **Αρνητικό Σενάριο:** Αρνητικές συνθήκες στην αγορά και στην οικονομία, μείωση κερδοφορίας ή ζημιές για τον εκδότη της μετοχής, αρνητικές προσδοκίες επενδυτών για το μέλλον και αβεβαιότητα, πτώση ζήτησης για κερδοσκοπία (μετοχές).

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



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

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

Παράγωγα Χρηματοπιστωτικά Μέσα

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

Τα συνήθη παράγωγα προϊόντα διακρίνονται σε τέσσερις βασικές κατηγορίες:

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

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

Σενάρια Απόδοσης Παραγώγου Χρηματοπιστωτικού Μέσου: Σε μεταβολή των συνθηκών μετά την αγορά του μέσου.

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

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

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

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



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

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

Επενδυτικά Προϊόντα Εγγυημένου Αρχικού Κεφαλαίου (Κεφάλαιο Plus)

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

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

Σενάρια Απόδοσης Επενδυτικών Προϊόντων Εγγυημένου Αρχικού Κεφαλαίου – ΕΠΕΑΚ(Κεφάλαιο Plus): Σε μεταβολή των συνθηκών μετά την αγορά του μέσου.

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

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

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

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

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

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

Μερίδια ΟΣΕΚΑ

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



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

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

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

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

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

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

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

Εναλλακτικά Επενδυτικά Κεφάλαια - Hedge Funds

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

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

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

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

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



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

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

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

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

Άλλα Προϊόντα Ειδικού Τύπου (structured products)

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

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

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

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

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

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

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

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



6.3 ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ

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

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

Πιστωτικός Κίνδυνος

Πρόκειται για το ενδεχόμενο αθέτησης των συμβατικών υποχρεώσεων ενός εκδότη αξιών. Ειδικότερα, ο πιστωτικός κίνδυνος προκύπτει από το ενδεχόμενο ο εκδότης αξιών να μην εκπληρώνει για οποιοδήποτε λόγο τις αναληφθείσες υποχρεώσεις του. Η απόδοση ενός χρηματοπιστωτικού μέσου είναι συνήθως ανάλογη με το επίπεδο του πιστωτικού κινδύνου. Ο πιστωτικός κίνδυνος μετρείται με τον βαθμό πιστοληπτικής αξιολόγησης (credit rating), που αντικατοπτρίζει την ικανότητα και δυνατότητα του εκδότη να τηρήσει την υποχρέωσή του απέναντι στον αντισυμβαλλόμενο.

Κίνδυνος Ρευστότητας

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

Κίνδυνος αγοράς

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

Περιλαμβάνει τις εξής κατηγορίες:

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



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

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

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

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

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

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

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

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

Κίνδυνος Πρόωρης Αποπληρωμής

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

Κίνδυνος αντισυμβαλλόμενου

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

Κίνδυνος διακανονισμού

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

Κίνδυνος μόχλευσης



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

Κίνδυνος Συγκέντρωσης

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

Κίνδυνος Θεματοφυλακής

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

Κίνδυνος Χώρας

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

Πολιτικός Κίνδυνος

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

Κίνδυνος Μειωμένης Εποπτείας

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

Κίνδυνος για συναλλαγές εκτός ρυθμιζόμενης αγοράς

Προέρχεται από επενδυτική τοποθέτηση σε προϊόν το οποίο δε διαπραγματεύεται σε οργανωμένη και ρυθμιζόμενη αγορά. Τα συγκεκριμένα προϊόντα (over the counter products), λόγω της εξατομικευμένης φύσης τους, ενδέχεται να παρουσιάζουν μειωμένη ζήτηση και μικρή ρευστότητα, καθώς και αδυναμία προσδιορισμού εύλογης τιμής ή υπολογισμού του συσχετιζόμενου κινδύνου τους, παράμετροι που ενδέχεται να προκαλέσουν αύξηση του αναλαμβανόμενου κινδύνου.

Κίνδυνος αναφορικά με ηλεκτρονικές συναλλαγές

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



Λειτουργικός κίνδυνος

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

Νομικός κίνδυνος

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

7. ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Η Εθνική Χρηματιστηριακή μπορεί να παρέχει ενδεικτικά τις ακόλουθες επενδυτικές και παρεπόμενες υπηρεσίες:

7.1 ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

- Λήψη και διαβίβαση εντολών για λογαριασμό πελατών, για την κατάρτιση συναλλαγών σε χρηματοπιστωτικά μέσα.
- Η εκτέλεση εντολών για λογαριασμό πελατών, δηλαδή η διαμεσολάβηση στη σύναψη συμφωνιών αγοράς ή πώλησης ενός ή περισσότερων χρηματοπιστωτικών μέσων για λογαριασμό πελατών, περιλαμβανομένης της σύναψης συμφωνιών πώλησης χρηματοπιστωτικών μέσων που εκδίδονται από επιχείρηση επενδύσεων ή πιστωτικό ίδρυμα κατά τη στιγμή της έκδοσής τους.
- Η διενέργεια συναλλαγών για ίδιο λογαριασμό, η οποία συνίσταται στη διαπραγμάτευση έναντι ιδίων κεφαλαίων η οποία οδηγεί στην κατάρτιση συναλλαγών σε ένα ή περισσότερα χρηματοπιστωτικά μέσα.
- Η διαχείριση χαρτοφυλακίων, η οποία συνίσταται στη διαχείριση με εντολή του πελάτη και υπό καθεστώς διακριτικής ευχέρειας για κάθε πελάτη χαρτοφυλακίων, τα οποία περιλαμβάνουν ένα ή περισσότερα χρηματοπιστωτικά μέσα.
- Η παροχή επενδυτικών συμβουλών, η οποία συνίσταται στην παροχή προσωπικών συστάσεων στον πελάτη, είτε κατόπιν αιτήσεώς του είτε με πρωτοβουλία της Εθνικής Χρηματιστηριακής, σχετικά με μία ή περισσότερες συναλλαγές που αφορούν χρηματοπιστωτικά μέσα.
- Η αναδοχή χρηματοπιστωτικών μέσων ή/και η τοποθέτηση χρηματοπιστωτικών μέσων με ή χωρίς δέσμευση ανάληψης.

7.2 ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΠΑΡΕΠΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

- Η φύλαξη και διαχείριση χρηματοπιστωτικών μέσων για λογαριασμό πελατών, περιλαμβανομένης της θεματοφυλακής και συναφών υπηρεσιών όπως η διαχείριση χρηματικών διαθεσίμων ή παρεχόμενων ασφαλειών.
- Η παροχή πιστώσεων ή δανείων σε επενδυτή προς διενέργεια συναλλαγής σε ένα ή περισσότερα χρηματοπιστωτικά μέσα, στην οποία μεσολαβεί η Εθνική Χρηματιστηριακή που παρέχει την πίστωση ή το δάνειο.



- Η παροχή συμβουλών σε επιχειρήσεις σχετικά με τη διάρθρωση του κεφαλαίου τους, την κλαδική στρατηγική και συναφή θέματα, καθώς και παροχή συμβουλών και υπηρεσιών σχετικά με συγχωνεύσεις και εξαγορές επιχειρήσεων.
- Η παροχή υπηρεσιών ξένου συναλλάγματος εφόσον συνδέονται με την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών.
- Έρευνα στον τομέα των επενδύσεων και Χρηματοοικονομική ανάλυση ή άλλες μορφές γενικών συστάσεων που σχετίζονται με συναλλαγές σε χρηματοπιστωτικά μέσα.
- Η παροχή υπηρεσιών σχετιζόμενων με την αναδοχή.
- Η παροχή επενδυτικών και παρεπόμενων υπηρεσιών σχετικά με τα υποκείμενα μέσα των παραγώγων, εφόσον σχετίζονται με την παροχή επενδυτικών ή παρεπόμενων υπηρεσιών όπως ορίζεται στα σχετικά άρθρα του Νόμου.

8. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΛΗΨΗΣ ΚΑΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ / ΔΙΑΒΙΒΑΣΗΣ ΕΝΤΟΛΩΝ

8.1 ΑΓΟΡΕΣ – ΣΤΟΧΟΣ & ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

Η Εθνική Χρηματιστηριακή συλλέγει τις απαιτούμενες πληροφορίες σχετικά με τη γνώση και την εμπειρία του πελάτη στις επενδύσεις, τη χρηματοοικονομική του κατάσταση (περιλαμβανομένης της δυνατότητάς του να υφίσταται ζημίες), την ανοχή του στον κίνδυνο, καθώς και τους επενδυτικούς στόχους και τις ανάγκες του, προκειμένου να εκτιμήσει την προσδιορισμένη αγορά – στόχο στην οποία αυτός εμπίπτει, με σκοπό να προσφέρει σε αυτόν τα χρηματοπιστωτικά μέσα που είναι συμβατά με τις ανάγκες, τα χαρακτηριστικά και τους στόχους της οικείας αγοράς – στόχου. Η Εθνική Χρηματιστηριακή διατηρεί το δικαίωμα να αναθεωρεί οποτεδήποτε την εκτίμησή της σχετικά με τη συμβατότητα οποιουδήποτε χρηματοπιστωτικού μέσου με προσδιορισμένη αγορά – στόχο, ιδίως αν κρίνει ότι το χρηματοπιστωτικό μέσο δεν πληροί πλέον τις συνθήκες της προσδιορισμένης αγοράς - στόχου, όπως όταν αυτό καθίσταται μη ρευστοποιήσιμο ή πολύ ασταθές, λόγω των αλλαγών της αγοράς. Στο πλαίσιο της ανωτέρω διαδικασίας ο πελάτης ενδέχεται να έχει περιορισμένη πρόσβαση στα επιθυμούμενα χρηματοπιστωτικά μέσα.

Εξαιρετικά, σε περίπτωση που για οποιονδήποτε λόγο η Εθνική Χρηματιστηριακή δεν είναι σε θέση να συλλέξει πληροφορίες με σκοπό να διεξάγει ανάλυση του επενδυτικού προφίλ του πελάτη σύμφωνα με τα παραπάνω προκειμένου να τον εντάξει σε προσδιορισμένη αγορά – στόχο και, βάσει αυτής, να αξιολογήσει τη συμβατότητά του ή μη με συγκεκριμένο χρηματοπιστωτικό μέσο, τότε η διενέργεια συναλλαγών πραγματοποιείται με αποκλειστική ευθύνη του πελάτη, ιδίως αναφορικά με τους κινδύνους που μπορεί να ενέχει η επενδυτική δραστηριότητα επί του χρηματοπιστωτικού μέσου.

8.2 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΣΥΜΒΑΤΟΤΗΤΑΣ - ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ

Σχετικά με την αξιολόγηση της συμβατότητας του πελάτη, δηλαδή τον έλεγχο της γνώσης και εμπειρίας του στον επενδυτικό τομέα που σχετίζεται με την κατηγορία κάθε χρηματοπιστωτικού μέσου ή υπηρεσίας, γίνεται η ακόλουθη διάκριση:

Στην περίπτωση των πολύπλοκων χρηματοπιστωτικών μέσων (όπως για παράδειγμα παράγωγα χρηματοπιστωτικά μέσα, μερίδια δομημένων ΟΣΕΚΑ κλπ), καθώς και σε κάθε περίπτωση που παρέχεται πίστωση από την Εθνική Χρηματιστηριακή για τη διενέργεια συναλλαγής, η Εθνική Χρηματιστηριακή προβαίνει στον απαιτούμενο έλεγχο συμβατότητας, για να αξιολογήσει αν η εν λόγω συναλλαγή είναι κατάλληλη για το συγκεκριμένο Ιδιώτη Πελάτη βάσει της γνώσης και της εμπειρίας του. Αν η Εθνική Χρηματιστηριακή κρίνει ότι η εν λόγω συναλλαγή δεν είναι κατάλληλη γι' αυτόν ή δεν λάβει από αυτόν την απαιτούμενη για τον έλεγχο συμβατότητας πληροφόρηση, ο πελάτης μπορεί να προχωρήσει στη διενέργεια της εν λόγω συναλλαγής κατόπιν δικής του και μόνο πρωτοβουλίας, αναλαμβάνοντας πλήρως τον κίνδυνο ή τους κινδύνους που ενέχει η εν λόγω συναλλαγή εφόσον έχει προηγηθεί σχετική προειδοποίηση από την Εθνική Χρηματιστηριακή.



Στην περίπτωση συναλλαγών επί μη πολύπλοκων χρηματοπιστωτικών μέσων (όπως για παράδειγμα μετοχές διαπραγματευόμενες σε ρυθμιζόμενη αγορά, απλές ομολογίες ή μερίδια ΟΣΕΚΑ κλπ), ακόμα και αν ο πελάτης έχει ενταχθεί στην κατηγορία του Ιδιώτη Πελάτη, και εφόσον συντρέχουν σωρευτικά οι προϋποθέσεις του Νόμου, η Εθνική Χρηματιστηριακή δεν υποχρεούται να προβεί σε αξιολόγηση της γνώσης και εμπειρίας του πελάτη και σε σχηματισμό κρίσης σχετικά με την συμβατότητα του χρηματοπιστωτικού μέσου ή της υπηρεσίας. Στην περίπτωση αυτή κατά την παροχή των εν λόγω υπηρεσιών ο πελάτης δεν καλύπτεται από την αντίστοιχη προστασία των σχετικών κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς που προβλέπει ο Νόμος.

9. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΒΕΛΤΙΣΤΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΝΤΟΛΩΝ

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

Για το λόγο αυτό, η Εθνική Χρηματιστηριακή ανέπτυξε πολιτική βέλτιστης εκτέλεσης εντολών, η οποία θέτει τις βασικές αρχές που διέπουν τόσο τη λήψη και διαβίβαση των εντολών όσο και την εκτέλεση των εντολών για λογαριασμό πελατών.

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

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

Η πολιτική εφαρμόζεται σε όλες τις χώρες του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου στις οποίες η Εθνική Χρηματιστηριακή παρέχει επενδυτικές υπηρεσίες σε ένα ή περισσότερα χρηματοπιστωτικά μέσα.

9.1 ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

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

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

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



- τον όγκο, τη φύση και το είδος της εντολής καθώς και οποιονδήποτε άλλο παράγοντα αφορά στην εκτέλεση της εντολής.

9.2 ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΠΑΡΑΓΟΝΤΩΝ ΒΕΛΤΙΣΤΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

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

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

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

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

9.3 ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΕΝΤΟΛΩΝ

Η Εθνική Χρηματιστηριακή εκτελεί της εντολές με έναν από τους παρακάτω τρόπους:

- Απευθείας μέσω των οργανωμένων αγορών και των Πολυμερών Μηχανισμών Διαπραγμάτευσης, Μηχανισμών Οργανωμένης Διαπραγμάτευσης, των οποίων είναι μέλος.
- Απευθείας μέσω μηχανισμών της, λειτουργώντας ως τόπος εκτέλεσης, για ίδιο χαρτοφυλάκιο.
- Μέσω τρίτων (κατόπιν σχετικής συμφωνίας) για αγορές στις οποίες η Εθνική Χρηματιστηριακή δεν έχει άμεση πρόσβαση.
- Εκτός οργανωμένων αγορών ή Πολυμερών Μηχανισμών Διαπραγμάτευσης ή Μηχανισμών Οργανωμένης Διαπραγμάτευσης, λειτουργώντας ως αντισυμβαλλόμενος.

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

Πληροφορίες σχετικά με τις αγορές, καθώς και τους τόπους εκτέλεσης από τους οποίους η Εθνική Χρηματιστηριακή συστηματικά μπορεί να επιτυγχάνει το βέλτιστο αποτέλεσμα για την εκτέλεση των εντολών, είναι στη διάθεση κάθε ενδιαφερόμενου.



9.4 ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΒΕΛΤΙΣΤΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΑΙΡΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ

Η Εθνική Χρηματιστηριακή μεριμνά για τη συνεχή τήρηση της πολιτικής βέλτιστης εκτέλεσης και διασφαλίζει ότι οι εντολές των πελατών της εκτελούνται σύμφωνα με αυτή. Η Εθνική Χρηματιστηριακή έχει θεσπίσει ρυθμίσεις βέλτιστης εκτέλεσης, οι οποίες εφαρμόζονται σε συνεχή βάση. Επιπλέον, η Εθνική Χρηματιστηριακή παρακολουθεί τη συμμόρφωση των τρίτων στους οποίους κατά περίπτωση διαβιβάζει τις εντολές των πελατών της με όσα αναφέρονται στις μεταξύ τους γραπτές συμφωνίες, και σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία. Η Εθνική Χρηματιστηριακή προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες προκειμένου να διορθώσει τυχόν αδυναμίες που αναδείχθηκαν κατά την αξιολόγησή και όπου κρίνεται απαραίτητο, εξετάζει το ενδεχόμενο αλλαγής των τόπων ή οντοτήτων εκτέλεσης, στις οποίες βασίζεται, προκειμένου να τηρεί την απαίτηση βέλτιστης εκτέλεσης.

Η πολιτική της βέλτιστης εκτέλεσης εντολών αναθεωρείται σε ετήσια βάση ή όποτε κρίνεται απαραίτητο.

9.5 ΕΙΔΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ

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

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

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

9.6 ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΕΝΤΟΛΗΣ ΕΚΤΟΣ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΗΣ ΑΓΟΡΑΣ Η΄ ΠΟΛΥΜΕΡΟΥΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗΣ Η΄ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΗΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗΣ

Σε ορισμένες περιπτώσεις η Εθνική Χρηματιστηριακή δύναται να εκτελέσει την εντολή ενός πελάτη εκτός οργανωμένης αγοράς ή Πολυμερούς Μηχανισμού Διαπραγμάτευσης ή Μηχανισμού Οργανωμένης Διαπραγμάτευσης μόνο εφόσον ο πελάτης έχει ρητά συναινέσει σε αυτό. Ο πελάτης ενημερώνεται για τυχόν συνέπειες που ενδέχεται να προκύψουν από την εκτέλεση εντολής εκτός τόπου διαπραγμάτευσης και ότι κατόπιν αιτήματός του, η Εθνική Χρηματιστηριακή είναι σε θέση να παράσχει συμπληρωματικές πληροφορίες σχετικά με τις συνέπειες του συγκεκριμένου μέσου εκτέλεσης.

9.7 ΚΟΣΤΗ – ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ - ΧΡΕΩΣΕΙΣ

Τα κόστη, οι προμήθειες, οι σχετικοί φόροι και οι λοιπές χρεώσεις σε σχέση με τα προσφερόμενα χρηματοπιστωτικά προϊόντα και τις προσφερόμενες επενδυτικές υπηρεσίες της Εθνικής Χρηματιστηριακής είναι σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα τιμολογιακή πολιτική και τις ισχύουσες νομοθετικές/φορολογικές διατάξεις, είναι δε διαθέσιμα στους πελάτες της στα κεντρικά γραφεία της καθώς και στα υποκαταστήματά της. Επίσης, αναλυτικό τιμολόγιο για τις παρεχόμενες υπηρεσίες μπορεί να δοθεί στους πελάτες κατόπιν σχετικού αιτήματος.

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

Η Εθνική Χρηματιστηριακή παρέχει αναλυτική ενημέρωση στους πελάτες της, για κάθε συναλλαγή και συγκεντρωτικά ετησίως, αναφορικά όλα τα κόστη και τις συναφείς επιβαρύνσεις που χρεώνονται από την ίδια



την Εθνική Χρηματιστηριακή ή από άλλα μέρη, περιλαμβανομένων των πληρωμών τρίτων μερών που εισπράττονται από την Εθνική Χρηματιστηριακή.

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

9.8 ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗ ΤΟΠΩΝ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

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

Οι δημοσιοποιούμενες πληροφορίες αφορούν σε Ιδιώτες και Επαγγελματίες Πελάτες και διαφοροποιούνται βάσει της κατηγοριοποίησής τους, σύμφωνα με το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο.

Οι πληροφορίες που απαιτείται να δημοσιοποιεί η Εθνική Χρηματιστηριακή, σύμφωνα με τα ανωτέρω αναρτώνται στον δικτυακό τόπο της με τη συμπλήρωση των προβλεπόμενων από το κανονιστικό πλαίσιο υποδειγμάτων, σε ηλεκτρονική μορφή, αναγνώσιμες από μηχανήμα και διαθέσιμες για μεταφόρτωση από το κοινό.

10. ΦΥΛΑΞΗ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ Ή ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

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

- Στη συμμόρφωση της Εθνικής Χρηματιστηριακής με τις σχετικές νομοθετικές και κανονιστικές ρυθμίσεις.
- Στην ενημέρωση του πελάτη για τους ενδεχόμενους ανά περίπτωση κινδύνους.
- Στη διαδικασία επιλογής θεματοφύλακα για τη φύλαξη των περιουσιακών στοιχείων των πελατών.
- Στην ύπαρξη κατάλληλων μηχανισμών για την τήρηση των απαραίτητων στοιχείων και λογαριασμών.
- Στη διασφάλιση ύπαρξης των απαραίτητων μηχανισμών και διαδικασιών και την πραγματοποίηση των απαιτούμενων ελέγχων, ώστε να είναι σε θέση ανά πάσα στιγμή και χωρίς καθυστέρηση να διαχωρίζει τα περιουσιακά στοιχεία που κατέχονται για λογαριασμό ενός πελάτη από αυτά που κατέχονται για λογαριασμό οποιουδήποτε άλλου πελάτη καθώς και από τα δικά της περιουσιακά στοιχεία, καθώς και από αυτά που ανήκουν σε τυχόν τρίτο θεματοφύλακα.
- Στη λήψη των κατάλληλων μέτρων για να προστατεύει τα δικαιώματα κυριότητας του πελάτη, ιδίως σε περίπτωση αφερεγγυότητας και να αποτρέπει τη χρησιμοποίηση των χρηματοπιστωτικών μέσων αυτού για ίδιο λογαριασμό, εκτός εάν ο πελάτης έχει δώσει τη ρητή προς τούτο συγκατάθεσή του.
- Στην ύπαρξη των απαραίτητων μηχανισμών και διαδικασιών για την ελαχιστοποίηση του κινδύνου απώλειας ή μείωσης των περιουσιακών στοιχείων πελατών ή των δικαιωμάτων τους.
- Στη διασφάλιση μη ύπαρξης συμφερόντων ασφαλείας ή εμπράγματων βαρών ή δικαιωμάτων συμψηφισμού επί χρηματοπιστωτικών μέσων του πελάτη, που να επιτρέπουν σε τρίτους να διαθέτουν τα χρηματοπιστωτικά μέσα ή κεφάλαια του πελάτη για την είσπραξη οφειλών που δεν έχουν σχέση με τον πελάτη ή την παροχή υπηρεσιών προς τον πελάτη (εκτός εάν αυτό απαιτείται από



την ισχύουσα νομοθεσία σε δικαιοδοσία τρίτης χώρας, στην οποία κατέχονται τα κεφάλαια ή χρηματοπιστωτικά μέσα του πελάτη).

- Στην τήρηση της υποχρέωσης της Εθνικής Χρηματιστηριακής περί μη σύναψης συμφωνιών παροχής χρηματοοικονομικής ασφάλειας με μεταβίβαση τίτλου με ιδιώτες πελάτες με σκοπό την κάλυψη παρουσών ή μελλοντικών, υφιστάμενων, εξαρτώμενων από αβέβαια περιστατικά ή αναμενόμενων υποχρεώσεων πελατών
- Στην ύπαρξη κατάλληλων μηχανισμών για τη συμφωνία μεταξύ των λογαριασμών και αρχείων που τηρεί η Εθνική Χρηματιστηριακή.
- Στην επικαιροποίηση και τη διαρκή βελτίωση των επιμέρους χαρακτηριστικών των υπηρεσιών του κατά περίπτωση θεματοφύλακα καθώς και των λοιπών λειτουργικών διαδικασιών φύλαξης περιουσιακών στοιχείων του πελάτη.
- Στην τήρηση της υποχρέωσης της Εθνικής Χρηματιστηριακής να μη συνάπτει συμφωνίες για συναλλαγές χρηματοδότησης τίτλων σχετιζόμενες με πιστωτικά μέσα που κατέχονται για λογαριασμό πελάτη σε συλλογικό λογαριασμό που τηρείται από τρίτον και να μη χρησιμοποιεί τα χρηματοπιστωτικά μέσα με άλλο τρόπο για ίδιο λογαριασμό άλλου πελάτη, χωρίς τη ρητή συγκατάθεση του πελάτη.

11. ΣΥΣΤΗΜΑ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΩΝ

Οι απαιτήσεις επενδυτών πελατών από επενδυτικές υπηρεσίες καλύπτονται από το Συνεγγυητικό Κεφάλαιο Εξασφάλισης Επενδυτικών Υπηρεσιών, το οποίο αποζημιώνει τους επενδυτές στην περίπτωση που η Εθνική Χρηματιστηριακή αδυνατεί να εκπληρώσει τις προς αυτούς υποχρεώσεις της. Η αποζημίωση θα καταβάλλεται σύμφωνα με τους όρους λειτουργίας του Συνεγγυητικού Κεφαλαίου Εξασφάλισης Επενδυτικών Υπηρεσιών που ορίζονται από το Νόμο.

12. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΗΣ ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΩΝ

Στο πλαίσιο της ορθής, ασφαλούς, διάφανης και αποτελεσματικής διάθεσης και διαχείρισης επενδυτικών υπηρεσιών για λογαριασμό των πελατών της και προκειμένου να προστατεύσει τα περιουσιακά στοιχεία και τα από αυτά απορρέοντα δικαιώματά τους, η Εθνική Χρηματιστηριακή έχει θεσπίσει και εφαρμόζει σχετική αποτελεσματική πολιτική. Η πολιτική αφορά τον εντοπισμό, την αποφυγή, και τη διαχείριση των συγκρούσεων συμφερόντων μεταξύ των θυγατρικών, των επιχειρηματικών μονάδων, των διευθυντών, των υπαλλήλων, των συνεργατών και γενικότερα όλων των εμπλεκόμενων μερών, οι οποίοι ορίζονται ως «αρμόδια πρόσωπα» στη σχετική νομοθεσία, μεταξύ των υφιστάμενων και δυνητικών πελατών καθώς και μεταξύ πελατών και αρμοδίων προσώπων, περιλαμβανομένων αυτών που οφείλονται στη λήψη αντιπαροχών από τρίτους ή στα συστήματα αποδοχών της Εθνικής Χρηματιστηριακής ή παροχής κινήτρων.

Η Εθνική Χρηματιστηριακή θεσπίζει κατάλληλες διαδικασίες και μέτρα για τη διαχείριση των συγκρούσεων αυτών, ειδικότερα για:

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



διαφορετικά συμφέροντα, περιλαμβανομένων εκείνων της Εθνικής Χρηματιστηριακής, τα οποία ενδέχεται να συγκρούονται.

- Την εξάλειψη κάθε άμεσης σύνδεσης μεταξύ της αμοιβής αρμόδιων προσώπων που ασκούν κατά κύριο λόγο μια δραστηριότητα, αφενός και, αφετέρου, της αμοιβής διαφορετικών αρμόδιων προσώπων που ασκούν κατά κύριο λόγο άλλη δραστηριότητα ή των εσόδων που δημιουργούν αυτά τα διαφορετικά πρόσωπα, όταν ενδέχεται να προκληθεί σύγκρουση συμφερόντων σε σχέση με τις δραστηριότητες αυτές.
- Την αποφυγή ή τον έλεγχο της ταυτόχρονης ή διαδοχικής συμμετοχής ενός αρμόδιου προσώπου σε χωριστές επενδυτικές ή παρεπόμενες υπηρεσίες ή δραστηριότητες όταν η συμμετοχή αυτή ενδέχεται να αποβεί επιζήμια για την ορθή διαχείριση των συγκρούσεων συμφερόντων.
- Την αποφυγή περιπτώσεων μη συμμόρφωσης των αρμόδιων προσώπων με την Πολιτική για την Αποτροπή της Κατάχρησης της Αγοράς και για την Διενέργεια Προσωπικών Συναλλαγών της Εθνικής Χρηματιστηριακής αναφορικά με την κατάχρηση προνομιακών πληροφοριών και τη χειραγώγηση της αγοράς.
- Η Εθνική Χρηματιστηριακή και οι υπάλληλοι της παρέχουν επενδυτικές ή παρεπόμενες υπηρεσίες με ακέραιο, δίκαιο και επαγγελματικό τρόπο και προστατεύουν τα περιουσιακά στοιχεία των πελατών και τα από αυτά απορρέοντα δικαιώματά τους και προσπαθούν να αποφεύγουν συγκρούσεις συμφερόντων.

Η Εθνική Χρηματιστηριακή θα προβεί στις απαραίτητες γνωστοποιήσεις στις περιπτώσεις που δεν διασφαλίζεται αποτελεσματικά η αποφυγή σύγκρουσης συμφερόντων των πελατών ώστε να συνεκτιμηθεί η παράμετρος αυτή στη λήψη της επενδυτικής απόφασης, εφόσον πρώτα έχει εξετάσει επιπρόσθετα μέτρα διαχείρισης των συγκρούσεων που θα μπορούσαν να ληφθούν ούτως ώστε να μειώσουν τον κίνδυνο βλάβης των συμφερόντων των πελατών.

Η γνωστοποίηση της σύγκρουσης συμφερόντων στους πελάτες αποτελεί μέτρο έσχατης ανάγκης που χρησιμοποιείται μόνο όταν οι οργανωτικές και διοικητικές ρυθμίσεις που έχουν καθοριστεί από την Εθνική Χρηματιστηριακή ή τις Εταιρείες του Ομίλου ΕΤΕ, για την πρόληψη ή τη διαχείριση της σύγκρουσης συμφερόντων δεν επαρκούν ώστε να διασφαλίσουν, με εύλογη βεβαιότητα, την αποφυγή κινδύνου βλάβης των συμφερόντων του πελάτη.

Η Εθνική Χρηματιστηριακή τηρεί και ενημερώνει τακτικά αρχείο για κάθε επενδυτική υπηρεσία ή δραστηριότητα που ασκήθηκε από την Εθνική Χρηματιστηριακή και ως προς την οποία έχει προκύψει σύγκρουση συμφερόντων ή στην περίπτωση συνεχιζόμενης υπηρεσίας ή δραστηριότητας, ως προς την οποία ενδέχεται να προκύψει σύγκρουση συμφερόντων.

Η Εθνική Χρηματιστηριακή αξιολογεί, επανεξετάζει τουλάχιστον σε ετήσια βάση και προσαρμόζει αναλόγως την Πολιτική, εφόσον απαιτείται προκειμένου να αντιμετωπιστούν τυχόν αδυναμίες.

13. ΑΝΤΙΠΑΡΟΧΕΣ

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

Στην περίπτωση αυτή, η Εθνική Χρηματιστηριακή προβαίνει σε γνωστοποίηση προς τον πελάτη της ύπαρξης, της φύσης και του ποσού ή της μεθόδου υπολογισμού της αμοιβής ή της προμήθειας που καταβάλλεται ή εισπράττεται ή του σχετικού οφέλους, κατά τα ειδικότερα οριζόμενο στο οικείο νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο. Οι αμοιβές ή οι προμήθειες που καταβάλλονται ή εισπράττονται ή το όφελος, που επιτρέπουν ή είναι



αναγκαία για τον παροχή επενδυτικών ή παρεπόμενων υπηρεσιών, όπως έξοδα θεματοφυλακής, έξοδα συναλλαγών, εκκαθάρισης και διακανονισμού, τα θεσμοθετημένα τέλη ή αμοιβές νομικής φύσης και τα οποία δεν μπορούν από τη φύση τους να οδηγήσουν σε σύγκρουση με την υποχρέωση της Εθνικής Χρηματιστηριακής να ενεργεί με έντιμο, αμερόληπτο και επαγγελματικό τρόπο προς το βέλτιστο συμφέρον των πελατών της, δεν υπόκεινται στις ανωτέρω απαιτήσεις της παρούσας παραγράφου.

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

14. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Μετά την εκτέλεση κάθε συναλλαγής η Εθνική Χρηματιστηριακή παρέχει στους πελάτες της την αντίστοιχη επιβεβαίωση εκτέλεσης εντολής, με όλες τις απαραίτητες και ουσιώδεις πληροφορίες εκτός εάν άλλως ορίζεται από το οικείο νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο. Στο πλαίσιο αυτό, η Εθνική Χρηματιστηριακή προβαίνει στις ακόλουθες ενέργειες σε σχέση με την εντολή αυτή:

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

(β) απευθύνει στον πελάτη ειδοποίηση για την επιβεβαίωση εκτέλεσης της εντολής του, το ταχύτερο δυνατό και το αργότερο την πρώτη εργάσιμη ημέρα μετά την εκτέλεση της εντολής, ή, αν η Εθνική Χρηματιστηριακή λαμβάνει την επιβεβαίωση από τρίτο, το αργότερο την πρώτη εργάσιμη ημέρα μετά τη λήψη της επιβεβαίωσης που της αποστέλλει ο τρίτος. *Η Εταιρία δεν αποστέλλει ειδοποίηση για την επιβεβαίωση εκτέλεσης εντολής αν πρόκειται να αποσταλεί άμεσα στον Πελάτη από άλλο πρόσωπο επιβεβαίωση που περιέχει τις ίδιες πληροφορίες.*

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

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

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

15. ΤΗΡΗΣΗ ΑΡΧΕΙΩΝ

Για τους σκοπούς του Νόμου, και με την επιφύλαξη της νομοθεσίας για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, η Εθνική Χρηματιστηριακή οφείλει να τηρεί τα ακόλουθα αρχεία:

- αρχείο αναφορικά με τα παράπονα και τις καταγγελίες των επενδυτών/πελατών καθώς και τα μέτρα που ελήφθησαν σχετικά από την Εθνική Χρηματιστηριακή, για χρονικό διάστημα τουλάχιστον 5 ετών,
- αρχείο αναφορικά με εντολές και τις συναλλαγές σε χρηματοπιστωτικά μέσα που έχει διενεργήσει η Εθνική Χρηματιστηριακή είτε για ίδιο λογαριασμό είτε για λογαριασμό πελατών. Τα αρχεία αυτά περιλαμβάνουν όλες τις πληροφορίες σχετικά με την ταυτότητα του πελάτη, την κατηγοριοποίησή του, τις πληροφορίες σχετικά με τον έλεγχο συμβατότητάς του, την ομαδοποίηση και τον επιμερισμό των εντολών του, την εκτέλεση των εντολών αυτών, τις περιοδικές ενημερώσεις του πελάτη, τα χρηματοπιστωτικά μέσα του πελάτη που κατέχει η Εθνική Χρηματιστηριακή, και όποια άλλη πληροφορία αφορά στους πελάτες και απαιτείται από το Νόμο.



- αρχείο που περιέχει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις της Εθνικής Χρηματιστηριακής και του πελάτη βάσει της μεταξύ τους συμφωνίας παροχής υπηρεσιών και τους όρους συναλλαγών καθώς και την αξιολόγηση του πελάτη, το οποίο τηρείται τουλάχιστον για όλη τη διάρκεια της σχέσης με τον πελάτη.
- αρχείο χειρισμού εντολών των πελατών.
- αρχείο σχετικά με την προστασία των περιουσιακών στοιχείων των πελατών.
- αρχείο ενημέρωσης πελατών όπως οι σχετικές γνωστοποιήσεις, στις οποίες έχει προβεί η Εθνική Χρηματιστηριακή.
- αρχείο για την επικοινωνία με πελάτες, όπως οι διαφημιστικές ανακοινώσεις.
- αρχείο βάσει των οργανωτικών απαιτήσεων, όπως οι γνωστοποιήσεις συγκρούσεων συμφερόντων και οι αντιπαροχές.

16. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Η Εθνική Χρηματιστηριακή έχει θεσπίσει και εφαρμόζει διαδικασίες για την υποβολή παραπόνων και καταγγελιών από τους πελάτες της καθώς και για την κατάλληλη και άμεση διερεύνησή τους, με σκοπό την επίλυση των διαφορών που ενδέχεται να προκύψουν από την παροχή επενδυτικών και παρεπόμενων υπηρεσιών. Η δυνατότητα υποβολής παραπόνων παρέχεται σε υφιστάμενο ή δυνητικό πελάτη δωρεάν. Το αποτέλεσμα της εξέτασης και η σχετική θέση της Εθνικής Χρηματιστηριακής γνωστοποιείται στους πελάτες / επενδυτές με σαφήνεια σε απλή και κατανοητή γλώσσα εντός ευλόγου χρονικού διαστήματος από τη λήψη του παραπόνου / καταγγελίας λαμβανομένης υπόψη της πολυπλοκότητάς του.

Για την εξυπηρέτηση των πελατών, η Εταιρία παρέχει στους πελάτες της το ειδικό Έντυπο Παραπόνων το οποίο είναι διαθέσιμο στα γραφεία της Εταιρίας και των Υποκαταστημάτων της καθώς και στην ιστοσελίδα της www.nbgsecurities.com

Τα έγγραφα παράπονα υποβάλλονται :

α) Με παράδοση στα γραφεία της Εταιρίας (Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών)

β) Με αποστολή fax στον αριθμό 210 7720040 (με την σημείωση : Προς το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών)

γ) Μέσω του δικτύου Υποκαταστημάτων της Εταιρίας

δ) Με αποστολή ηλεκτρονικού μηνύματος στην διεύθυνση customer.care@nbgsecurities.com

Ο υποψήφιος πελάτης αφού μελετήσει τις πληροφορίες που περιέχονται στο παρόν Δελτίο και αφού πιθανόν ζητήσει οποιοσδήποτε διευκρινίσεις από αρμόδιο στέλεχος της Εθνικής Χρηματιστηριακής θα κληθεί να υπογράψει αποδεικτικό παραλαβής και κατανόησης του περιεχομένου του παρόντος εντύπου. Ανάλογα με τα προϊόντα ή/και τις υπηρεσίες που θα επιλέξει ο πελάτης, η Εθνική Χρηματιστηριακή δύναται να παρέχει στον πελάτη ή να ζητήσει από αυτόν πρόσθετες πληροφορίες.