



*ΠΡΟ ΣΥΜΒΑΤΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ
ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ*



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	2
2. Η ΤΡΑΠΕΖΑ.....	3
3. ΟΡΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	3
4. ΟΡΙΣΜΟΙ.....	4
5. ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.....	5
6. ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΑ ΜΕΣΑ ΚΑΙ ΛΟΙΠΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ.....	5
7. ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΗ.....	6
(i) Ιδιώτης Πελάτης.....	7
(ii) Επαγγελματίας Πελάτης.....	7
(iii) Επιλέξιμος αντισυμβαλλόμενος Πελάτης.....	7
(iv) Δικαίωμα και Κριτήρια Μεταβολής Κατηγοριοποίησης.....	8
8. ΑΓΟΡΑ – ΣΤΟΧΟΣ.....	9
9. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΣΥΜΒΑΤΟΤΗΤΑΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΗΣ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ Ή ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΟΥ ΜΕΣΟΥ.....	10
10. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΚΑΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΑ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΑ ΜΕΣΑ.....	11
11. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΝΤΟΛΩΝ.....	11
12. ΦΥΛΑΞΗ ΚΑΙ ΘΕΜΑΤΟΦΥΛΑΚΗ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ.....	12
13. ΎΞΟΔΑ ΚΑΙ ΑΝΤΙΠΑΡΟΧΕΣ.....	13
14. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ.....	14
15. ΣΥΓΚΡΟΥΣΗ ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΩΝ.....	14
16. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ.....	15
17. ΤΗΡΗΣΗ ΑΡΧΕΙΩΝ.....	15
18. ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΚΑΛΥΨΗ / ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗ ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ.....	16
19. ΠΑΡΑΠΟΝΑ.....	17
20. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι.....	18
21. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ.....	19



1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το παρόν έγγραφο περιλαμβάνει γενικές πληροφορίες για τις παρεχόμενες επενδυτικές και παρεπόμενες υπηρεσίες σε υφιστάμενους και πιθανούς επενδυτές από την AEGEAN BALTIC BANK ΑΝΩΝΥΜΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ, η οποία εδρεύει στο Μαρούσι, επί των οδών Μεγάλου Αλεξάνδρου 91 και 25^{ης} Μαρτίου, με Αρ. ΓΕΜΗ 004918201000 και ΑΦΜ 099937684/ Δ.Ο.Υ. Φ.Α.Ε. Αθηνών (εφεξής η «Τράπεζα»), σύμφωνα με την Οδηγία 2014/65/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 15ης Μαΐου 2014 για τις αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων (στο εξής «MiFID II»), όπως ενσωματώθηκε από τον νόμο 4514/2018.

Η Τράπεζα συμμορφώνεται με τον Ν. 4514/2018, τον Κανονισμό 600/2014 για τις Αγορές Χρηματοπιστωτικών Μέσων (MiFIR) και τους κατ' εξουσιοδότηση αυτών Ευρωπαϊκούς Κανονισμούς, καθώς και τις σχετικές αποφάσεις και κατευθύνσεις των εποπτικών αρχών.

Η Τράπεζα θα προσπαθήσει να παράσχει οποιοσδήποτε περαιτέρω πληροφορίες που ενδέχεται να ζητήσουν οι πελάτες εκτός από αυτές που παρέχονται στο παρόν έντυπο, αρκεί να είναι στη διάθεσή της και η παροχή τους επιτρέπεται από τη σχετική νομοθεσία.

Η Τράπεζα θα ενημερώνει τους πελάτες της μόνο για σημαντικές αλλαγές στο περιεχόμενο αυτού του ενημερωτικού εντύπου, το οποίο, σε καμία περίπτωση, δεν θεωρείται σύμβαση.

Οι παρεχόμενες επενδυτικές και παρεπόμενες υπηρεσίες και τα χρηματοπιστωτικά μέσα στα οποία διενεργούνται συναλλαγές, καθώς και οι ειδικότεροι όροι που διέπουν την παροχή συγκεκριμένων επενδυτικών και παρεπόμενων υπηρεσιών, περιγράφονται ειδικά στη σύμβαση παροχής επενδυτικών υπηρεσιών που υπογράφεται μεταξύ της Τράπεζας και του πελάτη.

Πριν από την υπογραφή της σύμβασης παροχής επενδυτικών υπηρεσιών ο πελάτης πρέπει να έχει μελετήσει και κατανοήσει τις πληροφορίες του παρόντος ενημερωτικού εντύπου που αφορούν τις παρεχόμενες επενδυτικές και παρεπόμενες υπηρεσίες, οι οποίες επιπλέον είναι διαθέσιμες, όπως εκάστοτε ισχύουν, στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.aegeanbalticbank.com και καλείται να υπογράψει αποδεικτικό παραλαβής και αποδοχής του περιεχομένου του παρόντος ενημερωτικού εντύπου.

Ανάλογα με τα προϊόντα ή/και τις υπηρεσίες που επιλέγει ο πελάτης, η Τράπεζα δύναται να παρέχει ή να ζητήσει πρόσθετες πληροφορίες από τον πελάτη.



2. Η ΤΡΑΠΕΖΑ

Η Τράπεζα, τα στοιχεία επικοινωνίας της οποίας εμφανίζονται στον κατωτέρω πίνακα, υπόκειται στην εποπτεία της Τράπεζας της Ελλάδος (Δ/ση Εποπτείας Πιστωτικού Συστήματος) και της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς όσον αφορά την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών, τα στοιχεία επικοινωνίας των οποίων εμφανίζονται επίσης στον κατωτέρω πίνακα:

Καλυπτόμενη εταιρεία και στοιχεία επικοινωνίας	Εποπτεύουσες Αρχές και στοιχεία επικοινωνίας
<p>ΑEGEAN BALTIC BANK A.E.</p> <p><u>Διακριτικός τίτλος:</u> ABBank</p> <p><u>Έδρα:</u> Μεγάλου Αλεξάνδρου 91 & 25ης Μαρτίου, Μαρούσι Τ.Κ. 151 24</p> <p><u>Τηλέφωνο επικοινωνίας:</u> +30 210 6234 110</p> <p><u>Website:</u> www.aegeanbalticbank.com</p>	<p>ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Ελευθερίου Βενιζέλου 21, 10250, Αθήνα τηλ.: +30 210 3201 111, fax: +30 210 3232 239, +30 210 3232 816 website: www.bankofgreece.gr</p> <p>ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΕΦΑΛΑΙΑΓΟΡΑΣ Κολοκοτρώνη 1 και Σταδίου, 105 62, Αθήνα τηλ.: +30 210 3377 100, fax: +30 210 3377 205 website: www.hcmc.gr Γραφείο Υποδοχής Πολιτών: Υπεύθυνη επικοινωνίας: κα. Π. Ασημακοπούλου Τηλέφωνο επικοινωνίας: +30 210 3377 297</p>

3. ΟΡΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Οι συναλλαγές μεταξύ της Τράπεζας και των πελατών της αναφορικά με την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών διέπονται από τους όρους που αναφέρονται αναλυτικά στις επιμέρους συμβάσεις για τις κατά περίπτωση παρεχόμενες επενδυτικές υπηρεσίες και τους Γενικούς Όρους Συναλλαγών της Τράπεζας. Το παρόν έντυπο αποτελεί πρόσθετη ενημέρωση των πελατών της Τράπεζας που λαμβάνουν ή προτίθενται να λάβουν επενδυτικές υπηρεσίες.

Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ των Γενικών Όρων Συναλλαγών και των συμβατικών όρων για την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών βάσει των εν λόγω ειδικών συμβάσεων, υπερισχύουν οι τελευταίοι.

4. ΟΡΙΣΜΟΙ

Το παρόν κείμενο ακολουθεί τους ορισμούς του Ν. 4514/2018 και της Οδηγίας που αντιστοίχως ενσωματώνει. Για σκοπούς διευκόλυνσης, παρατίθενται ενδεικτικά κάποιοι ορισμοί που χρησιμοποιούνται για τους σκοπούς της παρούσας πληροφόρησης:

- **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 Τράπεζα 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 Τράπεζας με την υποχρέωση να ενεργεί με τρόπο έντιμο, αμερόληπτο και επαγγελματικό, σύμφωνα με τα συμφέροντα του Πελάτη.
- **Διενέργεια συναλλαγών για ίδιο λογαριασμό:** Η διαπραγμάτευση έναντι ιδίων κεφαλαίων, η οποία οδηγεί στην κατάρτιση συναλλαγών σε ένα ή περισσότερα χρηματοπιστωτικά μέσα.
- **Εκτέλεση εντολών για λογαριασμό πελατών:** Η διαμεσολάβηση στη σύναψη συμφωνιών αγοράς ή πώλησης ενός ή περισσότερων χρηματοπιστωτικών μέσων για λογαριασμό Πελατών. Περιλαμβάνει τη σύναψη συμφωνιών πώλησης χρηματοπιστωτικών μέσων που εκδίδονται από επιχείρηση επενδύσεων ή πιστωτικό ίδρυμα κατά τη στιγμή της έκδοσής τους.
- **Επαγγελματίας Πελάτης:** Πελάτης που πληροί τα κριτήρια που ορίζονται στο **Παράρτημα II** του παρόντος για τον Επαγγελματία Πελάτη.
- **Επιλέξιμοι αντισυμβαλλόμενοι:** Πελάτης που πληροί τα κριτήρια που ορίζονται στο **Παράρτημα II** του παρόντος για τους Επιλέξιμους Αντισυμβαλλομένους.
- **Ιδιώτης Πελάτης:** Το φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο δεν είναι Επαγγελματίας Πελάτης.
- **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.
- **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 παράγωγων μέσων δύνανται να αλληλεπιδρούν στο εσωτερικό του κατά τρόπο που καταλήγει στη σύναψη σύμβασης σύμφωνα με τον τίτλο II της MiFID II.
- **Πελάτης:** Κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο στο οποίο παρέχονται επενδυτικές ή παρεπόμενες υπηρεσίες σύμφωνα με τα ειδικότερα προβλεπόμενα στις συμβάσεις παροχής επενδυτικών υπηρεσιών που υπογράφονται με την εκάστοτε Καλυπτόμενη Εταιρεία.



- **Πολυμερές σύστημα:** Οποιοδήποτε σύστημα ή μηχανισμός όπου πλείονα ενδιαφέροντα τρίτων για αγορά και πώληση χρηματοπιστωτικών μέσων μπορούν να αλληλοεπιδρούν στο σύστημα.
- **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 II της MiFID II.
- **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 III της MiFID II.
- **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.
- **Τόπος διαπραγμάτευσης:** Ρυθμιζόμενη αγορά, ΠΜΔ ή ΜΟΔ.
- **Χρηματοπιστωτικά μέσα:** Τα μέσα που προσδιορίζονται παρακάτω στην ενότητα 6 «Χρηματοπιστωτικά μέσα και λοιπά προϊόντα».

5. ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Οι επενδυτικές, κύριες και παρεπόμενες υπηρεσίες, που επί του παρόντος παρέχονται από την Τράπεζα εξειδικεύονται στο [Παράρτημα I](#) του παρόντος εντύπου.

6. ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΑ ΜΕΣΑ ΚΑΙ ΛΟΙΠΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ

Τα Χρηματοπιστωτικά Μέσα και τα προϊόντα επί των οποίων δυνητικά 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 νομίματα, 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 τ 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 κα 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 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),
 - 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, εφόσον δεν προβλέπεται διαφορετικά στο παρόν τμήμα, που έχουν τα χαρακτηριστικά άλλων παράγωγων χρηματοπιστωτικών μέσων, όσον αφορά, μεταξύ άλλων, το κατά πόσον είναι αντικείμενα διαπραγμάτευσης σε ρυθμιζόμενη αγορά, ΜΟΔ ή ΠΜΔ,
 - δικαιώματα εκπομπής τα οποία περιλαμβάνουν μονάδες οιοδήποτε τύπου που πληρούν τις απαιτήσεις της οδηγίας 2003/87/ΕΚ (Σύστημα εμπορίας εκπομπών),
 - οι δομημένες καταθέσεις: κατάθεση όπως ορίζεται στη νομοθεσία (άρθρο 3, παρ. 1, περίπτωση 20 του Ν. 4370/2016 και άρθρο 2, παρ. 1, σημείο 3 της Οδηγίας 2014/49/ΕΕ), η οποία είναι πλήρως επιστρεπτέα κατά την ημερομηνία λήξης, βάσει όρων υπό τους οποίους τυχόν τόκοι ή άλλες αποδόσεις 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, 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.

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

7. ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΗ

Η Τράπεζα προβαίνει στην κατάταξη των Πελατών της σε τρεις κατηγορίες, ανάλογα με τα κριτήρια που καθορίζει ο Ν. 4514/2018 βάσει των στοιχείων που διαθέτει η Τράπεζα για τους ίδιους και συγκεκριμένα, σε «Ιδιώτες Πελάτες», «Επαγγελματίες Πελάτες» και «Επιλέξιμους

6

Aegean Baltic Bank S.A.



Αντισυμβαλλόμενους». Τα κριτήρια βάσει των οποίων η Τράπεζα κατηγοριοποιεί τους Πελάτες της παρατίθενται στο [Παράρτημα II](#) του παρόντος ενημερωτικού εντύπου .

Η Τράπεζα αντιμετωπίζει κάθε Πελάτη της, σύμφωνα με την κατηγοριοποίησή του, παρέχοντας την ανάλογη προστασία και επίπεδο πληροφόρησης κατά την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών και την άσκηση συναφών δραστηριοτήτων που ορίζεται από το νέο θεσμικό πλαίσιο για τη MiFID II για την κάθε κατηγορία πελατών και η οποία ποικίλλει ανάλογα με την εμπειρία και τη γνώση, οι οποίες έχουν συσχετισθεί με την κατηγορία όπου ανήκει ο κάθε Πελάτης. Στο πλαίσιο αυτό, ο Ιδιώτης Πελάτης απολαμβάνει μέγιστης προστασίας, σε αντίθεση με τους Επαγγελματίες και Επιλέξιμους Αντισυμβαλλόμενους στους οποίους παρέχεται ελαττωμένη προστασία συγκριτικά με αυτή των ιδιωτών πελατών.

Η διαφορετική αντιμετώπιση των Πελατών της Τράπεζας, αναλόγως της κατηγορίας στην οποία κατατάσσονται, εντοπίζεται κυρίως στα εξής:

- Την έκταση της προ-συναλλακτικής πληροφόρησης που κοινοποιείται στον πελάτη
- Την αξιολόγηση της συμβατότητας της επενδυτικής υπηρεσίας/προϊόντων που παρέχονται στον πελάτη
- Τις αναφορές (εκθέσεις) που αποστέλλονται στον πελάτη κατόπιν της παροχής σε αυτόν της εκάστοτε επενδυτικής υπηρεσίας από την Τράπεζα
- Την υποχρέωση εκτέλεσης από την Τράπεζα εντολών του Πελάτη με τους πλέον ευνοϊκούς για τον πελάτη όρους.

(i) Ιδιώτης Πελάτης

Η Τράπεζα θεωρεί ως Ιδιώτες Πελάτες όσους δεν πληρούν τις προϋποθέσεις που περιγράφονται στο Παράρτημα II για να χαρακτηριστούν ως Επαγγελματίες Πελάτες ή Επιλέξιμοι Αντισυμβαλλόμενοι. Στους Ιδιώτες Πελάτες, όπως προαναφέρθηκε, παρέχεται αυξημένος όγκος πληροφοριών με σκοπό την παροχή υψηλότερου επιπέδου προστασίας. Συγκεκριμένα τους παρέχονται πληροφορίες σχετικά με τα είδη και χαρακτηριστικά των χρηματοπιστωτικών μέσων που προσφέρει η Τράπεζα και τους συσχετιζόμενους κινδύνους, πληροφορίες σχετικά με τα κόστη και τις χρεώσεις των παρεχόμενων σε αυτούς υπηρεσιών, πληροφορίες σχετικά με τη βέλτιστη εκτέλεση εντολών, αξιολόγηση της συμβατότητας του προϊόντος ή της υπηρεσίας που τους παρέχεται σε σχέση με τις γνώσεις και τις επενδυτικές εμπειρίες τους.

(ii) Επαγγελματίας Πελάτης

Η Τράπεζα θεωρεί ως Επαγγελματίες Πελάτες όσους πληρούν τις προϋποθέσεις που περιγράφονται στο Παράρτημα II για να χαρακτηριστούν ως Επαγγελματίες Πελάτες. Η Τράπεζα θεωρεί πως οι Επαγγελματίες Πελάτες είναι σε θέση να εκτιμήσουν και να διαχειριστούν ορθά τους κινδύνους στους οποίους εκτίθενται κατά την παροχή σε αυτούς επενδυτικών υπηρεσιών. Η Τράπεζα δεν διενεργεί όσον αφορά τους Επαγγελματίες Πελάτες αξιολόγηση της συμβατότητας της παρεχόμενης επενδυτικής υπηρεσίας ή του προϊόντος.

(iii) Επιλέξιμος αντισυμβαλλόμενος Πελάτης

Η Τράπεζα θεωρεί ως Επιλέξιμους Αντισυμβαλλόμενους όσους πληρούν τις προϋποθέσεις που περιγράφονται στο Παράρτημα II για να χαρακτηριστούν ως Επιλέξιμοι Αντισυμβαλλόμενοι. Η Τράπεζα, με βάση τις πληροφορίες που έχει στη διάθεσή της, παρέχει περιορισμένη προστασία στους εν λόγω Πελάτες σε σχέση με την πληροφόρηση και τη μετα-συναλλακτική ενημέρωση που λαμβάνουν κατά τη διενέργεια των συναλλαγών που εμπíπτον στο πεδίο εφαρμογής του νόμου 4514/2018 και των κατ' εξουσιοδότηση αυτού εκδοθεισών αποφάσεων της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς.



Η κατηγοριοποίησή ως Επιλέξιμου Αντισυμβαλλόμενου αφορά όλες τις συναλλακτικές του Πελάτη σχέσεις με την Τράπεζα με αντικείμενο την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών.

Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα, αναφορικά με τη συγκεκριμένη κατηγοριοποίηση, συμφωνίας σε περιορισμένη εφαρμογή των λεπτομερών απαιτήσεων που προβλέπονται στο άρθρο 50 του εκτελεστικού κανονισμού 565/2017 της MiFID II, αναφορικά με τις «Πληροφορίες σχετικά με δαπάνες και επιβαρύνσεις» και το νόμο 4514/2018 άρθρο 24 παρ. 4 (παρεχόμενη προς τους πελάτες πληροφόρηση), ανεξαρτήτως της παρεχόμενης επενδυτικής υπηρεσίας.

Αναφορικά με την υιοθέτηση απαιτήσεων που ισχύουν για τις εκθέσεις που υποβάλλονται σε ιδιώτες και επαγγελματίες πελάτες, βάσει των άρθρων 49 και 59 του εκτελεστικού κανονισμού 565/2017 της MiFID II και του άρθρου 25, παρ. 6 του νόμου 4514/2018 εφαρμόζονται αυστηρά, εκτός αν η Τράπεζα συνάπτει συμφωνίες με επιλέξιμους αντισυμβαλλόμενους προκειμένου να καθορίσουν το περιεχόμενο και τον χρόνο υποβολής των εκθέσεων.

Ο πελάτης έχει το δικαίωμα, όπως αναφέρεται και αμέσως κατωτέρω, με έγγραφο αίτημά του προς την Τράπεζα, να ζητήσει αλλαγή της κατηγορίας στην οποία ανήκει και να χαρακτηριστεί ως Ιδιώτης Πελάτης και επομένως να έχει μεγαλύτερο επίπεδο προστασίας κατά την παροχή από την Τράπεζα επενδυτικών και παρεπόμενων υπηρεσιών. Σημειώνεται ωστόσο, ότι η Τράπεζα, επιφυλάσσεται του δικαιώματός της να απορρίψει τυχόν σχετικό αίτημά του.

(iv) Δικαίωμα και Κριτήρια Μεταβολής Κατηγοριοποίησης

Οι πελάτες της Τράπεζας δικαιούνται να ζητήσουν αλλαγή κατηγορίας, για όλες ή κάποιες από τις επενδυτικές υπηρεσίες ή τα Χρηματοπιστωτικά Μέσα που τους παρέχονται, ως ακολούθως:

- 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 που οι πελάτες επιθυμούν την κατάταξή τους σε κατηγορία η οποία περιλαμβάνει παροχή μικρότερου βαθμού προστασίας από την Τράπεζα, θα πρέπει να πληρούν τα Κριτήρια Αλλαγής Κατηγορίας που καθορίζονται στην ενότητα «ΠΕΛΑΤΕΣ ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΟΝΤΑΙ ΩΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ ΥΣΤΕΡΑ ΑΠΟ ΑΙΤΗΣΗ ΤΟΥΣ» του Παραρτήματος II του νόμου 4514/2018, και να θεωρεί η Τράπεζα, κατόπιν αξιολόγησης της γνώσης και της εμπειρίας τους, πως είναι σε θέση να κατανοούν τους κινδύνους που ενέχουν οι επενδυτικές τους αποφάσεις σχετικά με τα χρηματοπιστωτικά μέσα και υπηρεσίες που τους παρέχονται.

Εφόσον η Τράπεζα κατά την απόλυτη διακριτική της ευχέρεια, συμφωνήσει στη μεταβολή κατηγοριοποίησης, θα ενημερώνει τον πελάτη εγγράφως για τις συνέπειες της αλλαγής κατηγορίας, τα δικαιώματα από τα οποία παραιτείται και τις υποχρεώσεις που αναλαμβάνει, καθώς και για την ημερομηνία από την οποία τίθεται σε ισχύ η αλλαγή της κατηγοριοποίησης. Ο Πελάτης υποχρεούται να γνωστοποιήσει εγγράφως στην Τράπεζα ότι μελέτησε και κατανόησε πλήρως τις συνέπειες αλλαγής κατηγοριοποίησης του και ότι αποδέχεται ανεπιφύλακτα και να υπογράψει, κατά περίπτωση, τυχόν νέα συμβατικά έγγραφα. Σε περίπτωση απόρριψης του αιτήματος η Τράπεζα θα ενημερώνει εγγράφως τον πελάτη για την απόφασή της.



Σε περίπτωση που γνωστοποιηθούν στην Τράπεζα στοιχεία τα οποία αποδεικνύουν ότι οι πελάτες δεν πληρούν πλέον τα κριτήρια της κατηγορίας στην οποία έχουν ενταχθεί, η Τράπεζα 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.

8. ΑΓΟΡΑ – ΣΤΟΧΟΣ

(i) Κατασκευή Χρηματοπιστωτικών Μέσων

Η Τράπεζα, όταν κατασκευάζει Χρηματοπιστωτικό Μέσο προς πώληση σε πελάτες προσδιορίζει τα χαρακτηριστικά, τις ανάγκες και τους επενδυτικούς στόχους των δυνητικών πελατών, που είναι συμβατά με τα χαρακτηριστικά του Χρηματοπιστωτικού Μέσου (αγορά-στόχος). Προς το σκοπό αυτό, τηρεί κατάλληλη διαδικασία εγκρίσεως των Χρηματοπιστωτικών Μέσων και επανεξετάζει σε τακτά χρονικά διαστήματα κατά πόσο το κάθε Χρηματοπιστωτικό Μέσο συνεχίζει να εξυπηρετεί τις ανάγκες της προσδιορισμένης αγοράς στόχου.

(ii) Διάθεση Χρηματοπιστωτικών Μέσων

Η Τράπεζα, όταν διαθέτει ή προσφέρει Χρηματοπιστωτικά Μέσα, τα οποία δεν κατασκευάζει ή ίδια, λαμβάνει επαρκείς πληροφορίες σχετικά με αυτά από τους κατασκευαστές ώστε να διασφαλίζεται ότι τα Χρηματοπιστωτικά Μέσα διανέμονται σύμφωνα με τις ανάγκες και τους στόχους της προσδιορισμένης αγοράς στόχου. Διαθέτει, επίσης επαρκείς ρυθμίσεις παρακολούθησής των προϊόντων για να διασφαλίζει ότι τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που σκοπεύει να προσφέρει ή να προτείνει είναι συμβατά με τις ανάγκες, τα χαρακτηριστικά και τους στόχους μιας προσδιορισμένης αγοράς-στόχου. Εφόσον ο κατασκευαστής Χρηματοπιστωτικού Μέσου δεν έχει προσδιορίσει αγορά-στόχο, τότε η Τράπεζα υποχρεούται να προσδιορίσει την αγορά-στόχο του προσφερομένου Χρηματοπιστωτικού Μέσου σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα ανωτέρω.

Η Τράπεζα συλλέγει τις απαιτούμενες πληροφορίες σχετικά με τη γνώση και την εμπειρία του Πελάτη στις επενδύσεις, προκειμένου να εκτιμήσει την προσδιορισμένη αγορά – στόχο στην οποία αυτός εμπίπτει, με σκοπό να προσφέρει σε αυτόν τα Χρηματοπιστωτικά Μέσα που είναι συμβατά με τις ανάγκες, τα χαρακτηριστικά και τους στόχους της οικείας αγοράς – στόχου τελικών πελατών.

Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να αναθεωρεί οποτεδήποτε την εκτίμησή της σχετικά με τη συμβατότητα οποιουδήποτε Χρηματοπιστωτικού Μέσου με προσδιορισμένη αγορά – στόχο, ιδίως αν κρίνει ότι το Χρηματοπιστωτικό Μέσο δεν πληροί πλέον τις συνθήκες της προσδιορισμένης αγοράς - στόχου, όπως όταν αυτό καθίσταται μη ρευστοποιήσιμο ή πολύ ασταθές, λόγω των αλλαγών της αγοράς. Για την εκπλήρωση της παραπάνω υποχρέωσής της, τόσο αναφορικά με την ένταξη του Πελάτη σε συγκεκριμένη αγορά – στόχο, όσο και ως προς την εκτίμηση της συμβατότητας οποιουδήποτε Χρηματοπιστωτικού Μέσου με τις ανάγκες, τα χαρακτηριστικά και τους στόχους κάθε προσδιορισμένης αγοράς – στόχου, η Τράπεζα ενεργεί κατ' απόλυτη διακριτική ευχέρεια, στο πλαίσιο των κοινά αποδεκτών κανόνων και της μεθοδολογίας, και σε καμία περίπτωση δεν ευθύνεται είτε για την επιλογή ή/και τον τρόπο εφαρμογής των κριτηρίων ένταξης του Πελάτη σε προσδιορισμένη αγορά – στόχο, είτε για την εκτίμηση της συμβατότητας ή μη οποιουδήποτε Χρηματοπιστωτικού Μέσου με συγκεκριμένη προσδιορισμένη αγορά – στόχο.

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



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

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

9. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΣΥΜΒΑΤΟΤΗΤΑΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΗΣ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ Ή ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΟΥ ΜΕΣΟΥ

Για την αξιολόγηση της συμβατότητας των παρεχόμενων επενδυτικών υπηρεσιών ή χρηματοπιστωτικών μέσων σε σχέση με τον εκάστοτε Ιδιώτη Πελάτη, η Τράπεζα ζητά πληροφορίες για την γνώση και την εμπειρία του που θα βεβαιώνουν ότι είναι σε θέση να κατανοήσει τους κινδύνους που συνδέονται με την ζητούμενη επενδυτική υπηρεσία ή το Χρηματοπιστωτικό Μέσο. Εφόσον κριθεί ότι ο Ιδιώτης Πελάτης διαθέτει τις γνώσεις και την πείρα να αντιλαμβάνεται τους κινδύνους που ενσωματώνουν οι επενδύσεις στα χρηματοπιστωτικά μέσα, η Τράπεζα θα παρέχει στον πελάτη την επενδυτική υπηρεσία που αυτός αιτείται από την Τράπεζα.

Εάν ο Ιδιώτης Πελάτης δεν παράσχει στην Τράπεζα την απαιτούμενη πληροφόρηση προειδοποιεί τον πελάτη πριν προβεί στην παροχή της υπηρεσίας ότι δεν είναι σε θέση να κρίνει κατά πόσον η προσφερόμενη ή ζητούμενη επενδυτική υπηρεσία ή το προσφερόμενο ή ζητούμενο χρηματοπιστωτικό μέσο είναι συμβατό γι' αυτόν. Επιπλέον αν η Τράπεζα θεωρήσει, με βάση τις πληροφορίες που έχει στη διάθεσή της, ότι η εν λόγω επενδυτική υπηρεσία ή Χρηματοπιστωτικό Μέσο δεν είναι συμβατά με τα χαρακτηριστικά του Ιδιώτη Πελάτη, ενημερώνει τον πελάτη προς τούτο ώστε να λάβει ο πελάτης την ανάλογη απόφαση, ήτοι αν θα προχωρήσει τελικώς με την αιτούμενη επενδυτική υπηρεσία ή την κατάρτιση της εκάστοτε συναλλαγής επί συγκεκριμένου Χρηματοπιστωτικού Μέσου.

Η Τράπεζα θεωρεί ως αληθείς τις πληροφορίες που της παρέχονται από τους Ιδιώτες Πελάτες στο πλαίσιο σύναψης και ισχύος συμβάσεων σχετικών με την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών, μετά των παραρτημάτων αυτών, και δικαιούται κατά συνέπεια να βασίζεται σε αυτές. Σε περίπτωση μεταβολής οιασδήποτε εκ των πληροφοριών που της παρέχονται, οι πελάτες υποχρεούνται να ενημερώνουν σχετικώς την Τράπεζα.

Σημειώνεται ότι για υπηρεσίες λήψης, διαβίβασης ή εκτέλεσης εντολών σε μη πολύπλοκα προϊόντα όπως:

- μετοχές εισηγμένες προς διαπραγμάτευση σε ρυθμιζόμενη αγορά ή σε ισοδύναμη αγορά τρίτης χώρας ή σε ΠΜΔ, εφόσον πρόκειται για μετοχές εταιρειών και εξαιρουμένων μετοχών σε οργανισμούς συλλογικών επενδύσεων μη ΟΣΕΚΑ και μετοχών στις οποίες έχουν ενσωματωθεί παράγωγα
- ομολογίες ή άλλες μορφές τιτλοποιημένου χρέους, εισηγμένες προς διαπραγμάτευση σε ρυθμιζόμενη αγορά ή σε ισοδύναμη αγορά τρίτης χώρας, ή σε ΠΜΔ, εξαιρουμένων εκείνων στις οποίες έχουν ενσωματωθεί παράγωγα ή στις οποίες έχουν ενσωματωθεί δομές που καθιστούν δύσκολη για τον πελάτη την κατανόηση του συναφούς κινδύνου
- μέσα χρηματαγοράς, εξαιρουμένων εκείνων στα οποία ενσωματώνονται παράγωγα ή στα οποία έχουν ενσωματωθεί δομές που καθιστούν δύσκολη για τον πελάτη την κατανόηση του συναφούς κινδύνου



- μετοχές ή μερίδια σε ΟΣΕΚΑ εξαιρουμένων των δομημένων ΟΣΕΚΑ όπως αναφέρονται στο άρθρο 36 παράγραφος 1 δεύτερο εδάφιο, του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 583/2010
- δομημένες καταθέσεις, εξαιρουμένων εκείνων στις οποίες έχουν ενσωματωθεί δομές που καθιστούν δύσκολη για τον πελάτη την κατανόηση του κινδύνου για την απόδοση ή το κόστος της πρόωρης εξόδου από το προϊόν
- άλλα μη πολύπλοκα χρηματοπιστωτικά,

η Τράπεζα δεν υποχρεούται να αξιολογήσει τη συμβατότητα του χρηματοπιστωτικού μέσου που προσφέρει ή της υπηρεσίας που παρέχει σύμφωνα με τα ανωτέρω σε σχέση με τον Ιδιώτη Πελάτη, επομένως ο τελευταίος δεν θα καλύπτεται από την προστασία που απορρέει από τους σχετικούς κανόνες.

Όπως αναφέρθηκε ανωτέρω, αναφορικά με τους Επαγγελματίες Πελάτες, η Τράπεζα δύναται να υποθέσει ότι διαθέτουν την εμπειρία και την απαραίτητη γνώση για να κατανοήσουν τους κινδύνους που συνδέονται με τα χρηματοπιστωτικά μέσα, ή τις επενδυτικές υπηρεσίες που τους παρέχονται. Η υπόθεση αυτή αφορά τους Επαγγελματίες εξ' ορισμού και όχι τους Επαγγελματίες Πελάτες, οι οποίοι κατατάσσονται ως τέτοιοι ύστερα από αίτησή τους για μεταβολή κατηγοριοποίησης.

10. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΚΑΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΑ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΑ ΜΕΣΑ

Οι υπηρεσίες της Τράπεζας καλύπτουν όλες τις κατηγορίες Χρηματοπιστωτικών Μέσων. Κάθε τύπος Χρηματοπιστωτικού Μέσου έχει τα δικά του χαρακτηριστικά και ενέχει ξεχωριστούς κινδύνους. Ορισμένα Χρηματοπιστωτικά Μέσα μπορεί να μην ενδείκνυνται για επένδυση από όλους τους πελάτες. Για το λόγο αυτό επιστάται ιδιαιτέρως 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 δεν διαθέτει τις απαραίτητες γνώσεις ή την απαραίτητη εμπειρία.

Η Τράπεζα σε ειδικό ενημερωτικό έγγραφο με τίτλο **Χρηματοπιστωτικά Προϊόντα και Κίνδυνοι** παρέχει γενική περιγραφή των εν λόγω Χρηματοπιστωτικών Μέσων και των κινδύνων που σχετίζονται με αυτά το οποίο έχει αναρτηθεί και βρίσκεται στη διάθεση του κοινού στην ιστοσελίδα www.aegeanbalticbank.com.

11. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΝΤΟΛΩΝ

Κατά τη διαβίβαση ή/και εκτέλεση εντολών Πελατών, η Τράπεζα λαμβάνει όλα τα επαρκή μέτρα ώστε να επιτυγχάνει το βέλτιστο αποτέλεσμα για τον πελάτη, λαμβάνοντας υπόψη την τιμή, το κόστος, την ταχύτητα, την πιθανότητα εκτέλεσης και διακανονισμού, τον όγκο, τη φύση και οποιονδήποτε άλλον παράγοντα αφορά την εκτέλεση της εντολής.

Προς τούτο, η Τράπεζα έχει θεσπίσει **Πολιτική Βέλτιστης Εκτέλεσης** εντολών πελάτη, η οποία έχει αναρτηθεί και βρίσκεται στη διάθεση του κοινού στην ιστοσελίδα www.aegeanbalticbank.com.

Η Πολιτική εφαρμόζεται για τις εντολές Ιδιωτών και Επαγγελματιών Πελατών όταν η Τράπεζα εκτελεί εντολές για λογαριασμό πελατών ή/και λαμβάνει και διαβιβάζει εντολές πελατών προς εκτέλεση σε τρίτο.



Δίδοντας εντολή προς εκτέλεση στην Τράπεζα, ο πελάτης επιβεβαιώνει ότι συμφωνεί με την Πολιτική Εκτέλεσης Εντολών πελάτη.

12. ΦΥΛΑΞΗ ΚΑΙ ΘΕΜΑΤΟΦΥΛΑΚΗ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ

Η Τράπεζα εφαρμόζει **Πολιτική Φύλαξης Περιουσιακών Στοιχείων** πελατών και παροχής υπηρεσιών θεματοφυλακής, στην οποία αναφέρονται όλα τα απαραίτητα μέτρα και οι οργανωτικές ρυθμίσεις σχετικά με την ασφάλεια, διαφάνεια και αποτελεσματικότητα της φύλαξης των περιουσιακών στοιχείων των πελατών, η οποία έχει αναρτηθεί και βρίσκεται στη διάθεση του κοινού στην ιστοσελίδα www.aegeanbalticbank.com.

Πιο συγκεκριμένα η πολιτική αυτή αναφέρεται:

- Στη συμμόρφωση της Τράπεζας με τις σχετικές νομοθετικές και κανονιστικές ρυθμίσεις,
- Στην ενημέρωση του πελάτη για τους ενδεχόμενους ανά περίπτωση κινδύνους,
- Στη διαδικασία επιλογής Θεματοφύλακα,
- Στην ύπαρξη κατάλληλων μηχανισμών για την τήρηση των απαραίτητων στοιχείων και λογαριασμών.
- Στην ύπαρξη των απαραίτητων μηχανισμών και διαδικασιών για την πραγματοποίηση των απαιτούμενων ελέγχων, ώστε να είναι σε θέση, ανά πάσα στιγμή, να διαχωρίζει τα περιουσιακά στοιχεία που κατέχονται για λογαριασμό των πελατών από την Τράπεζα ή από τρίτο φορέα/Θεματοφύλακα,
- Στη λήψη των κατάλληλων μέτρων για να προστατεύει τα δικαιώματα κυριότητας του πελάτη, ιδίως σε περίπτωση αφερεγγυότητας και να αποτρέπει τη χρησιμοποίηση των χρηματοπιστωτικών μέσων αυτού για ίδιο λογαριασμό, εκτός εάν ο πελάτης έχει δώσει τη ρητή προς τούτο συγκατάθεσή του,
- Στην ύπαρξη των απαραίτητων μηχανισμών και διαδικασιών για την ελαχιστοποίηση του κινδύνου απώλειας ή μείωσης των περιουσιακών στοιχείων πελατών ή των δικαιωμάτων τους,
- Στη διασφάλιση μη ύπαρξης συμφερόντων ασφαλείας ή εμπράγματων βαρών ή δικαιωμάτων συμψηφισμού επί χρηματοπιστωτικών μέσων του πελάτη, που να επιτρέπουν σε τρίτους να διαθέτουν τα χρηματοπιστωτικά μέσα ή κεφάλαια του πελάτη για την είσπραξη οφειλών που δεν έχουν σχέση με τον πελάτη ή την παροχή υπηρεσιών προς τον πελάτη (εκτός εάν αυτό απαιτείται από την ισχύουσα νομοθεσία σε δικαιοδοσία τρίτης χώρας, στην οποία κατέχονται τα κεφάλαια ή χρηματοπιστωτικά μέσα του πελάτη),
- Στην τήρηση της υποχρέωσης της Τράπεζας περί μη σύναψης συμφωνιών παροχής χρηματοοικονομικής ασφάλειας με μεταβίβαση τίτλου με ιδιώτες πελάτες με σκοπό την κάλυψη παρουσών ή μελλοντικών, υφιστάμενων, εξαρτώμενων από αβέβαια περιστατικά ή αναμενόμενων υποχρεώσεων πελατών,
- Στην ύπαρξη κατάλληλων μηχανισμών για τη συμφωνία μεταξύ των λογαριασμών και αρχείων που τηρεί η Τράπεζα,
- Στην επικαιροποίηση και τη διαρκή βελτίωση των επιμέρους χαρακτηριστικών των υπηρεσιών του κατά περίπτωση Θεματοφύλακα, καθώς και των λοιπών λειτουργικών διαδικασιών φύλαξης περιουσιακών στοιχείων του πελάτη,
- Στην τήρηση της υποχρέωσης της Τράπεζας να μη συνάπτει συμφωνίες για συναλλαγές χρηματοδότησης τίτλων σχετιζόμενες με πιστωτικά μέσα που κατέχονται για λογαριασμό πελάτη σε συλλογικό λογαριασμό που τηρείται από τρίτον και να μη χρησιμοποιεί τα χρηματοπιστωτικά μέσα με άλλο τρόπο για ίδιο λογαριασμό άλλου πελάτη, χωρίς τη ρητή συγκατάθεση του πελάτη.



13. ΎΞΟΔΑ ΚΑΙ ΑΝΤΙΠΑΡΟΧΕΣ

Στο πλαίσιο παροχής επενδυτικών υπηρεσιών, η Τράπεζα έχει θεσπίσει Πολιτική αναφορικά με τις βασικές αρχές που τηρούνται προκειμένου να διασφαλιστεί ότι στους πελάτες ή τους δυνητικούς πελάτες παρέχεται εγκαίρως κατάλληλη πληροφόρηση σχετικά με το κόστος και τις συναφείς επιβαρύνσεις καθώς και τις σχετικές με τις παρεχόμενες επενδυτικές υπηρεσίες αντιπαροχές.

Η Πολιτική εφαρμόζεται σε Ιδιώτες και Επαγγελματίες Πελάτες και έχει αναρτηθεί και βρίσκεται στη διάθεση του κοινού στην ιστοσελίδα www.aegeanbalticbank.com

Παρόλα αυτά και με την επιφύλαξη των υποχρεώσεων που καθορίζονται στη MiFID II και στο νόμο 4514/2018, η Τράπεζα κατά την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών:

- σε επαγγελματίες πελάτες δύναται να συμφωνεί σε περιορισμένη εφαρμογή των λεπτομερών απαιτήσεων αναφορικά με την ως άνω πληροφόρηση. Εντούτοις, η Τράπεζα δεν προβαίνει σε τέτοιου είδους περιορισμούς στην περίπτωση όπου τα χρηματοπιστωτικά μέσα ενσωματώνουν παράγωγα, ανεξαρτήτως της παρεχόμενης επενδυτικής υπηρεσίας,
- σε επιλέξιμους αντισυμβαλλόμενους διατηρεί το δικαίωμα να συμφωνεί σε περιορισμένη εφαρμογή των λεπτομερών απαιτήσεων αναφορικά με την ως άνω πληροφόρηση, εκτός εάν, ανεξαρτήτως της παρεχόμενης επενδυτικής υπηρεσίας, τα σχετικά χρηματοπιστωτικά μέσα ενσωματώνουν παράγωγα και ο επιλέξιμος αντισυμβαλλόμενος προτίθεται να τα προσφέρει στους πελάτες του.

(i) ΎΞΟΔΑ

Η παροχή υπηρεσιών από την Τράπεζα υπόκειται στην καταβολή εξόδων, αμοιβών, προμηθειών, επιβαρύνσεων, φόρων κλπ. (τα «ΎΞοδα») όπως αμοιβή θεματοφυλακής, ΎΞοδα συναλλαγών, εκκαθάρισης και διακανονισμού, θεσμοθετημένα τέλη ή αμοιβές νομικής φύσης. Επιπροσθέτως προς αυτά τα ΎΞοδα, μπορούν να οφείλονται και άλλα ΎΞοδα από πελάτες άμεσα προς τρίτους.

Εάν δεν έχει συμφωνηθεί κάτι διαφορετικό, όλα τα ΎΞοδα που είναι πληρωτέα από τον πελάτη στην Τράπεζα χρεώνονται αυτόματα στον λογαριασμό του πελάτη.

Πληροφορίες για τα ΎΞοδα παρέχονται στους πελάτες πριν από την κατάρτιση μεταξύ αυτών και της Τράπεζας σύμβασης παροχής επενδυτικών υπηρεσιών ή, άλλως, τα ΎΞοδα κοινοποιούνται στον Πελάτη, κατά τη διακριτική ευχέρεια της Τράπεζας, με ταχυδρομείο ή άλλο σταθερό μέσο που θα έχει επιλέξει ο Πελάτης, πριν από την παροχή σε αυτόν της σχετικής επενδυτικής ή παρεπόμενης υπηρεσίας από την Τράπεζα.

Η Τράπεζα θα ενημερώνει τους πελάτες για αλλαγές στα ΎΞοδα. Σε περίπτωση αλλαγών στις αμοιβές της Τράπεζας, ο πελάτης μπορεί, εντός χρονικού διαστήματος εξήντα (60) ημερών από την ειδοποίηση, να καταγγείλει τη συμβατική του σχέση με την Τράπεζα.

(ii) Αντιπαροχές

Ως αντιπαροχή νοείται οποιαδήποτε αμοιβή, προμήθεια ή μη χρηματικό όφελος καταβάλλεται, εισπράττεται, παρέχεται ή γίνεται αποδεκτό από την Τράπεζα σε σχέση με την παροχή επενδυτικής ή παρεπόμενης υπηρεσίας προς ή από οποιοδήποτε μέρος πλην του πελάτη ή προσώπου για λογαριασμό του πελάτη. Όταν παρέχει μια υπηρεσία σε Ιδιώτη ή Επαγγελματία πελάτη, η Τράπεζα δεν καταβάλλει ή να εισπράττει αμοιβές, προμήθειες ή άλλες μη χρηματικές παροχές προς ή από τρίτους, παρά μόνο στις περιπτώσεις όπου η πληρωμή ή το όφελος:

- έχει σχεδιαστεί για τη βελτίωση της ποιότητας της εν λόγω υπηρεσίας προς τον πελάτη και,



- δεν εμποδίζει τη συμμόρφωση της Τράπεζας με το καθήκον της να ενεργεί έντιμα, δίκαια και επαγγελματικά, σύμφωνα με τα συμφέροντα των πελατών της.

Μια αμοιβή, προμήθεια ή μη χρηματικό όφελος θεωρείται ότι έχουν σχεδιασθεί για τη βελτίωση της ποιότητας της εν λόγω υπηρεσίας προς τον πελάτη, εάν ισχύουν, σωρευτικά, όλες οι ακόλουθες προϋποθέσεις:

α) δικαιολογείται από την παροχή πρόσθετης υπηρεσίας ή υπηρεσίας υψηλότερου επιπέδου στον σχετικό πελάτη, ανάλογης με το επίπεδο των αντιπαροχών που λαμβάνονται

β) δεν ωφελεί άμεσα την επιχείρηση αποδέκτη, τις μετοχές της ή τους υπαλλήλων της, χωρίς από όφελος για τον σχετικό πελάτη

γ) δικαιολογείται από την παροχή ενός εν εξελίξει οφέλους στον σχετικό πελάτη σε σχέση με μια εν εξελίξει αντιπαροχή.

Μια αμοιβή, μια προμήθεια ή ένα μη χρηματικό όφελος δεν 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 Τράπεζα διασφαλίζει ότι πληροί τις απαιτήσεις που ορίζονται ανωτέρω σε συνεχή βάση, για όσο διάστημα πληρώνει ή εισπράττει αντιπαροχές.

Η ύπαρξη, η φύση και το ποσό της αμοιβής ή της προμήθειας που καταβάλλεται ή εισπράττεται ή του οφέλους ή, αν το ποσό δεν μπορεί να προσδιοριστεί, η μέθοδος υπολογισμού του, γνωστοποιούνται σαφώς στον πελάτη, με περιεκτικό, ακριβή και κατανοητό τρόπο, πριν από την παροχή της σχετικής επενδυτικής ή παρεπόμενης υπηρεσίας.

14. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

Η Τράπεζα ενημερώνει τον Πελάτη για την εκτέλεση της εντολής του, το αργότερο την επόμενη ημέρα από την εκτέλεση της εκάστοτε εντολής, όπως αναλυτικότερα περιγράφεται κατωτέρω με το μέσο που επιλέγει ο πελάτης (είτε με έγχαρτο μέσο μέσω ταχυδρομείου, είτε με ηλεκτρονικό μέσο (e-mail), είτε με τηλεομοιοτυπικό μήνυμα (fax)).

Η ενημέρωση περιέχει πληροφορίες ως προς το είδος της εντολής, την τιμή στην οποία καταρτίστηκε η συναλλαγή, το συνολικό ποσό των χρεώσεων και προμηθειών με τις οποίες επιβαρύνεται ο Πελάτης σε σχέση με την εκτελεσθείσα εντολή κτλ.

15. ΣΥΓΚΡΟΥΣΗ ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΩΝ

Η Τράπεζα επιχειρεί σύμφωνα με την αρχή της δίκαιης διαχείρισης των περιπτώσεων σύγκρουσης συμφερόντων τόσο μεταξύ της Τράπεζας και των Πελατών της, όσο και μεταξύ Πελατών.

Η Τράπεζα αντιμετωπίζει κατά καιρούς πραγματικές και πιθανές συγκρούσεις συμφερόντων. Το διευρυνόμενο φάσμα δραστηριοτήτων που ασκεί ταυτόχρονα αυξάνει την πιθανότητα συγκρούσεων μεταξύ των συμφερόντων που σχετίζονται με τις διάφορες αυτές δραστηριότητες και των



συμφερόντων των πελατών της. Είναι επομένως αναγκαίο να εφαρμόζονται κανόνες για να εξασφαλιστεί ότι οι εν λόγω συγκρούσεις δεν επηρεάζουν αρνητικά τα συμφέροντα των πελατών της.

Η Τράπεζα λαμβάνει αποτελεσματικά μέτρα για τον εντοπισμό, την πρόληψη και τη διαχείριση συγκρούσεων συμφερόντων και περιορίζει στον μέγιστο δυνατό βαθμό τις πιθανές συνέπειες αυτών των κινδύνων. Εάν παρ' όλα αυτά εξακολουθεί να υπάρχει κίνδυνος εις βάρος των συμφερόντων του πελάτη, κοινοποιούνται στον πελάτη η εν γένει φύση και/ ή οι πηγές σύγκρουσης των συμφερόντων και τα μέτρα που έχουν ληφθεί για τον περιορισμό των εν λόγω κινδύνων, πριν αναληφθούν επιχειρηματικές δραστηριότητες για λογαριασμό του.

Εφόσον οι πελάτες επιθυμούν να λάβουν πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με την πολιτική σύγκρουσης συμφερόντων που ακολουθεί η Τράπεζα, δύναται να υποβάλλουν σχετικό αίτημα στην Τράπεζα.

16. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

(i) Γλώσσα και Επικοινωνία

Η Τράπεζα χρησιμοποιεί για την επίσημη επικοινωνία της με τους Πελάτες, Συνεργάτες, κλπ. τόσο την Ελληνική όσο και την Αγγλική Γλώσσα.

(ii) Τρόποι Επικοινωνίας

Η επικοινωνία με τον Πελάτη πραγματοποιείται:

- Γραπτώς, ως εγγράφου νοούμενου και του τηλεομοιοτυπικού μηνύματος (FAX), και του μηνύματος σε ηλεκτρονική μορφή (όπως μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου – e-mail).
- Προφορικώς, και μέσω τηλεφώνου στους τηλεφωνικούς αριθμούς που γνωστοποιεί η Τράπεζα στον Πελάτη, ιδίως για την λήψη εντολών, καθόσον για λόγους ασφαλείας των συναλλαγών η Τράπεζα έχει το δικαίωμα να μην δέχεται εντολές και οδηγίες που δίδονται μέσω άλλων τηλεφώνων. Η Τράπεζα για λόγους προστασίας των συναλλαγών και προς απόδειξη του περιεχομένου εντολών και εν γένει συμφωνιών με τον Πελάτη, προβαίνει σε μαγνητοφώνηση των σχετικών τηλεφωνικών συνδιαλέξεων, τηρώντας τις διατάξεις της εκάστοτε ισχύουσας νομοθεσίας.

Η Τράπεζα τηρεί πολιτική καταγραφής τηλεφωνικών συνομιλιών και ηλεκτρονικής επικοινωνίας κατάλληλη για το μέγεθος και την οργάνωση της, καθώς και για τη φύση, την κλίμακα και την πολυπλοκότητα των επιχειρηματικών της δραστηριοτήτων, με σκοπό τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της MiFID II και του νόμου 4514/2018 και του MiFIR.

Η Πολιτική έχει αναρτηθεί και βρίσκεται στη διάθεση του κοινού στην ιστοσελίδα www.aegeanbalticbank.com

17. ΤΗΡΗΣΗ ΑΡΧΕΙΩΝ

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



- Αρχείο αναφορικά με τα παράπονα και τις καταγγελίες των Πελατών καθώς και τα μέτρα που ελήφθησαν,
 - Αρχείο αναφορικά με τις συναλλαγές σε χρηματοπιστωτικά μέσα για λογαριασμό Πελατών.
- Τα αρχεία αυτά περιλαμβάνουν όλες τις πληροφορίες σχετικά με:

1. Αξιολόγηση των πελατών (π.χ. συμβάσεις με πελάτες, αξιολογήσεις συμβατότητας)
2. Χειρισμός εντολών (π.χ. αρχεία σχετικά με τη βέλτιστη εκτέλεση εντολών πελατών)
3. Εντολές πελατών και συναλλαγές (π.χ. τήρηση αρχείων εντολών πελατών ή αποφάσεων διαπραγμάτευσης)
4. Ενημέρωση των πελατών (π.χ. γνωστοποιήσεις σε πελάτες)
5. Προστασία των περιουσιακών στοιχείων των πελατών (π.χ. αρχεία σχετικά με τη χρησιμοποίηση χρηματοπιστωτικών μέσων των πελατών)
6. Επικοινωνία με πελάτες (π.χ. διαφημιστικές ανακοινώσεις)

- Αρχείο που περιέχει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις της Τράπεζας βάσει της μεταξύ τους συμφωνίας παροχής υπηρεσιών και τους όρους συναλλαγών, το οποίο τηρείται τουλάχιστον καθ' όλη τη διάρκεια της σχέσεως με τον Πελάτη.

18. ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΚΑΛΥΨΗ / ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ

Η Τράπεζα είναι μέλος του Ταμείου Εγγύησης Καταθέσεων και Επενδύσεων (ΤΕΚΕ) στο Σκέλος Κάλυψης Καταθέσεων και στο Σκέλος Κάλυψης Επενδύσεων (Ν.4370/2016 ως εκάστοτε ισχύει).

Σκοποί του ΤΕΚΕ είναι:

α) η καταβολή αποζημίωσης στους καταθέτες των πιστωτικών ιδρυμάτων τα οποία ευρίσκονται σε αδυναμία να εκπληρώσουν τις προς αυτούς υποχρεώσεις τους

β) η καταβολή αποζημίωσης στους επενδυτές – πελάτες των πιστωτικών ιδρυμάτων τα οποία ευρίσκονται σε αδυναμία να εκπληρώσουν τις προς αυτούς υποχρεώσεις τους

γ) η χρηματοδότηση της εξυγίανσης των πιστωτικών ιδρυμάτων

Τα ταμείο θα κληθεί: (α) στο πλαίσιο παροχής επενδυτικών υπηρεσιών να επιστρέψουν στους καλυπτόμενους επενδυτές κεφάλαια τα οποία τους οφείλονται ή κεφάλαια τα οποία τους ανήκουν και τα οποία, έμμεσα ή άμεσα, παρακρατούνται από τα Πιστωτικά Ιδρύματα ή ΑΕΠΕΥ ή να τους παραδώσουν τα χρηματοπιστωτικά μέσα τα οποία τους ανήκουν και τα οποία τα Πιστωτικά Ιδρύματα ή ΑΕΠΕΥ διαχειρίζονται και φυλάσσουν για λογαριασμό των επενδυτών αυτών ή να καταβάλουν αποζημίωση μέχρι του ποσού των €30.000 ή/και (β) να επιστρέψουν στους καλυπτόμενους καταθέτες των Πιστωτικών ιδρυμάτων τις καταθέσεις τους και μέχρι το ύψος των €100.000, για κάθε καλυπτόμενο πελάτη.

Επιπρόσθετες πληροφορίες σχετικά με την Ασφαλιστική Κάλυψη/Σχέδιο Αποζημίωσης παρέχονται μέσω ενημερωτικών φυλλαδίων που μπορείτε να προμηθευτείτε από τα στελέχη μας και στην ιστοσελίδα www.aegeanbalticbank.com καθώς και στην ιστοσελίδα του ΤΕΚΕ www.teke.gr.



19. ΠΑΡΑΠΟΝΑ

Η Τράπεζα, στοχεύοντας στην πλήρη συμμόρφωση με τις ισχύουσες κανονιστικές απαιτήσεις και παράλληλα στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών προς τους πελάτες της, έχει καθιερώσει και ακολουθεί αποτελεσματικές και διαφανείς διαδικασίες για την αντιμετώπιση των παραπόνων που λαμβάνονται τόσο από τους υφιστάμενους όσο και τους δυνητικούς πελάτες.

Η υποβολή παραπόνου στην Τράπεζα γίνεται εγγράφως, επιλέγοντας έναν από τους ακόλουθους τρόπους:

i) Συμπληρώνοντας την ηλεκτρονική φόρμα επικοινωνίας, που βρίσκεται στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.aegeanbalticbank.com, ή αποστέλλοντας e-mail στην ηλεκτρονική διεύθυνση: complaints@ab-bank.com.

ii) Αποστέλλοντας επιστολή στη διεύθυνση:

Aegean Baltic Bank
Μ. Αλεξάνδρου 91 & 25ης Μαρτίου
15124 Μαρούσι, Αθήνα
Υπ' όψιν: Δ/σης Οργάνωσης και Μεθοδολογίας
Λειτουργία Διαχείρισης Παραπόνων
Τηλ: +30 216 500 1030

iii) Συμπληρώνοντας και παραδίδοντας σε Κατάστημα της Τράπεζας το διαθέσιμο έντυπο υποβολής παραπόνου.

Σε όλες τις ανωτέρω περιπτώσεις, θα πρέπει απαραίτητως να συμπεριλαμβάνονται στη σχετική επιστολή ή θα ζητηθούν (κατά περίπτωση) τα στοιχεία ταυτοποίησής του πελάτη.

Μετά την υποβολή του παραπόνου, ο πελάτης παραλαμβάνει σχετική βεβαίωση παραλαβής. Στη συνέχεια, η Λειτουργία Διαχείρισης Παραπόνων, η οποία εντάσσεται στη Διεύθυνση Οργάνωσης και Μεθοδολογίας της Τράπεζας, ερευνά την υπόθεση μέσω των εμπλεκόμενων Τμημάτων/Διευθύνσεων και αποστέλλει στον πελάτη έγγραφη απάντηση σύμφωνα με τα χρονικά πλαίσια που ορίζονται από το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, ενώ σε περίπτωση που απαιτείται περισσότερος χρόνος, αποστέλλεται έγκαιρη γραπτή ενημέρωση για την αιτία της καθυστέρησης και του διαστήματος εντός του οποίου αναμένεται να σας παρασχεθεί η γραπτή απάντηση.

Εφόσον η απάντηση της Λειτουργίας Διαχείρισης Παραπόνων δεν ικανοποιεί τον πελάτη, ο πελάτης μπορεί να απευθυνθεί στον Μεσολαβητή Τραπεζικών–Επενδυτικών Υπηρεσιών (ο «Μεσολαβητής»), Μασσαλίας 1, ΤΚ. 10680, Αθήνα, τηλ. 210 3376700, ιστοσελίδα: www.hobis.gr, ή στον Συνήγορο του Καταναλωτή, Λ. Αλεξάνδρας 144, ΤΚ. 11471, Αθήνα, τηλ: 210 6460862, ιστοσελίδα: www.synigoroskatanaloti.gr για την εξωδικαστική διευθέτηση της διαφοράς.



20. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΕ ΠΕΛΑΤΗ ΙΔΙΩΤΗ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΕΙ Η AEGEAN BALTIC BANK ΑΝΩΝΥΜΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ (ABBank)

ΕΙΔΟΣ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ / ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ	ΠΑΡΟΧΗ ΤΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ABBank
Λήψη & Διαβίβαση Εντολών	Ισχύει
Εκτέλεση Εντολών	Ισχύει
Διαχείριση Χαρτοφυλακίων	-
Παροχή Επενδυτικών Συμβουλών	-
Αναδοχή χρηματοπιστωτικών μέσων ή τοποθέτηση χρηματοπιστωτικών μέσων με δέσμευση ανάληψης	-
Τοποθέτηση χρηματοπιστωτικών μέσων χωρίς δέσμευση ανάληψης	-
Θεματοφυλακή	Ισχύει
Παροχή πιστώσεων προς διενέργεια σε ένα ή περισσότερα χρηματοπιστωτικά μέσα	-
Παροχή Συμβουλών σε επιχειρήσεις σχετικά με τη διάρθρωση του κεφαλαίου τους	-
Παροχή υπηρεσιών ξένου συναλλάγματος που συνδέονται με την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών	-
Έρευνα στον τομέα των επενδύσεων και χρηματοοικονομική ανάλυση	-
Παροχή σχετικών με την αναδοχή υπηρεσιών	-



21. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

Ορισμός Επαγγελματιών Πελατών

Σύμφωνα με τον Ν. 4514/2018, Παράρτημα ΙΙ, Τμήμα Ι, θεωρούνται ως επαγγελματίες πελάτες, για όλες τις επενδυτικές υπηρεσίες και δραστηριότητες και ως προς όλα τα χρηματοπιστωτικά μέσα, οι εξής πελάτες:

(α) οι οντότητες που υποχρεούνται να λαμβάνουν άδεια λειτουργίας ή να υπόκεινται σε ρυθμίσεις για να ασκήσουν δραστηριότητες στις χρηματοπιστωτικές αγορές. Ο κατωτέρω κατάλογος θεωρείται ότι περιλαμβάνει όλες τις οντότητες που έχουν λάβει άδεια λειτουργίας και ασκούν τις χαρακτηριστικές για τις αναφερόμενες οντότητες δραστηριότητες: οντότητες που έχουν λάβει άδεια από ένα κράτος μέλος κατ' εφαρμογή οδηγίας, οντότητες που έχουν λάβει άδεια ή υπόκεινται στις ρυθμίσεις κράτους μέλους χωρίς αναφορά σε οδηγία, και οντότητες που έχουν λάβει άδεια ή υπόκεινται στις ρυθμίσεις τρίτης χώρας:

- πιστωτικά ιδρύματα
- επιχειρήσεις επενδύσεων
- άλλα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα που έχουν λάβει άδεια ή υπόκεινται σε ρυθμίσεις
- ασφαλιστικές εταιρείες
- οργανισμοί συλλογικών επενδύσεων και εταιρείες διαχείρισης τους
- συνταξιοδοτικά ταμεία και εταιρείες διαχείρισής τους
- διαπραγματευτές σε χρηματιστήρια εμπορευμάτων και συναφών παραγώγων
- τοπικές επιχειρήσεις
- άλλοι θεσμικοί επενδυτές

(β) 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

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

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



Ορισμός Ιδιωτών Πελατών

Σύμφωνα με τον Ν. 4514/2018, Ιδιώτης Πελάτης είναι κάθε πελάτης που δεν είναι Επαγγελματίας Πελάτης.

Ορισμός Επιλέξιμων Αντισυμβαλλομένων

Για τους σκοπούς της MiFID II, οι επιλέξιμοι αντισυμβαλλόμενοι θεωρείται ότι ενεργούν ως πελάτες.

Η Τράπεζα εξασφαλίζει ότι, στις συναλλαγές της με τους επιλέξιμους αντισυμβαλλόμενους, ενεργεί με εντιμότητα, δικαιοσύνη και επαγγελματισμό και επικοινωνεί με τρόπο που είναι ακριβής, σαφής και μη παραπλανητικός, λαμβάνοντας υπόψη τη φύση του επιλέξιμου αντισυμβαλλόμενου και τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες.

Σύμφωνα με την Παράγραφο 2 του Άρθρου 30 του Ν. 4514/2018 ως επιλέξιμοι αντισυμβαλλόμενοι νοούνται: 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.

Όσον αφορά την κατηγοριοποίηση των αρχών της τοπικής αυτοδιοίκησης, ενδείκνυται η σαφής εξαίρεσή τους από τον κατάλογο των επιλέξιμων αντισυμβαλλόμενων και των πελατών που θεωρούνται επαγγελματίες, επιτρέποντας παράλληλα στους πελάτες αυτούς να ζητήσουν να αντιμετωπίζονται ως επαγγελματίες πελάτες, κατόπιν αιτήματός τους.