



CYPRVS AETERNA

ΒΟΥΛΗ ΤΩΝ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΩΝ
Υπηρεσία Ερευνών, Μελετών και Εκδόσεων

ΘΕΜΑ ΕΡΕΥΝΑΣ:

Προστασία των δικαιωμάτων του καταναλωτή στον τραπεζικό τομέα

Αίτημα από: Δόκτορα Κυριάκο Χατζηγιάννη
βουλευτή εκλογικής περιφέρειας Αμμοχώστου

Εποπτεία έρευνας: Φλώρα Φλουρέντζου

Έρευνα και σύνταξη κειμένων: Μιχάλης Αργυρού

Οκτώβριος 2022

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Πρόλογος	3
Εισαγωγή	4
Ανάλυση-Πόρισμα	5-6
Παράρτημα Α	7-8

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Με επιστολή του ο βουλευτής εκλογικής περιφέρειας Αμμοχώστου του Δημοκρατικού Συναγερμού δρ Κυριάκος Χατζηγιάννης ζήτησε από τον Τομέα Ερευνών και Μελετών της Υπηρεσίας Ερευνών, Μελετών και Εκδόσεων της Βουλής των Αντιπροσώπων τη διεξαγωγή συγκριτικής μελέτης αναφορικά με το καθεστώς των δικαιωμάτων του καταναλωτή στον τραπεζικό τομέα και της προστασίας της οποίας αυτά τυγχάνουν σε τρεις χώρες, τη Γερμανία, τη Γαλλία και το Ηνωμένο Βασίλειο.

Στο πλαίσιο των πιο πάνω στάλθηκε στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Κοινοβουλευτικής Έρευνας και Τεκμηρίωσης (ECPRD) το ακόλουθο σχετικό ερώτημα:

Πώς προστατεύονται τα δικαιώματα του καταναλωτή στον τραπεζικό τομέα;

Στην παρούσα μελέτη παρατίθεται η ανάλυση-πόρισμα που προκύπτει από τις απαντήσεις της Γαλλίας και της Γερμανίας αναφορικά με το εν λόγω θέμα, οι οποίες διαβιβάστηκαν στην Υπηρεσία Ερευνών, Μελετών και Εκδόσεων από το ECPRD. Ας σημειωθεί ότι το Ηνωμένο Βασίλειο δεν ανταποκρίθηκε στο ερώτημα.

Οι αναλυτικές απαντήσεις έχουν αποσταλεί ηλεκτρονικά στον βουλευτή.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η προστασία των καταναλωτών στην Ευρώπη που άπτεται των εν γένει συμφερόντων τους διέπεται από το ευρωπαϊκό νομοθετικό πλαίσιο και συγκεκριμένα από τους κανονισμούς και τις Οδηγίες που έχει εκδώσει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο (Παράρτημα Α).

Ειδικότερα, όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών στον κλάδο των τραπεζών, στο πλαίσιο της εν λόγω προστασίας σημειώνονται εξελίξεις, όπως η αυτοματοποίηση των σχετικών παρεχόμενων υπηρεσιών, με αποτέλεσμα η όλη διαδικασία παροχής υπηρεσιών να καθίσταται περίπλοκη για τους καταναλωτές. Ένα αποτελεσματικό πλαίσιο προστασίας των καταναλωτών πρέπει να διέπεται από τις ακόλουθες πτυχές¹:

- Τους νόμους και τους κανονισμούς που διέπουν τις σχέσεις μεταξύ των τραπεζών και των καταναλωτών, διασφαλίζοντας την ισότητα, τη διαφάνεια και τα δικαιώματα προσφυγής,
- έναν αποτελεσματικό μηχανισμό επιβολής, συμπεριλαμβανομένης σε αυτόν της επίλυσης διαφορών και
- την προώθηση του οικονομικού αλφαριθμητισμού και της ανάπτυξης των ικανοτήτων των καταναλωτών, ώστε να αποκτήσουν τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες, που θα τους βοηθήσουν σε μια σωστή διαχείριση των οικονομικών τους.

Το τραπεζικό σύστημα στην Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ), δεδομένων των κλυδωνισμών που προκάλεσε η οικονομική και χρηματοπιστωτική κρίση, υποχρεώθηκε να προβεί σε μεγάλες αλλαγές και μεταρρυθμίσεις στο πλαίσιο παροχής τραπεζικών υπηρεσιών. Ιδιαίτερης σημασίας είναι η καθιέρωση θεσμικού πλαισίου για καλύτερη εποπτεία των τραπεζικών εργασιών στην ΕΕ. Στη Γαλλία και τη Γερμανία η Γαλλική Αρχή Προληπτικής Εποπτείας και Εξυγίανσης (ACPR) και η Ομοσπονδιακή Αρχή Χρηματοοικονομικής Εποπτείας (BaFin), αντίστοιχα, είναι υποχρεωμένες μεταξύ άλλων να προστατεύουν τα συλλογικά δικαιώματα των καταναλωτών σε σχέση με τον τραπεζικό τομέα.

¹ O. P. Ardic, J. A. Ibrahim and N. Mylenko, [Consumer Protection Laws and Regulations in Deposit and Loan Services: A Cross – Country Analysis with a New Data Set](#), Policy Research Working Paper, 5536, SSRN, The World Bank Financial and Private Sector Development Consultative Group to Assist the Poor, January 2011.

ΑΝΑΛΥΣΗ-ΠΟΡΙΣΜΑ

Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Κοινοβουλευτικής Έρευνας και Τεκμηρίωσης διαβίβασε τις απαντήσεις που απέστειλαν δύο (2) χώρες της ΕΕ, η Γαλλία και η Γερμανία, στις οποίες στάλθηκε το ερώτημα που έθεσε ο κ. Κυριάκος Χατζηγιάννης (*ECPRD Request: 5170*). Από τις εν λόγω απαντήσεις προκύπτουν τα ακόλουθα:

Γαλλία

Μετά την παγκόσμια οικονομική κρίση του 2008 η τότε Υπουργός Οικονομικών της Γαλλίας Κριστίν Λαγκάρντ ανακοίνωσε τη δημιουργία μιας νέας αρχής στη χώρα, επιφορτισμένης με την εποπτεία των τραπεζών και των ασφαλιστικών εταιρειών, η οποία έθεσε τρεις στόχους:

1. Την εξασφάλιση χρηματοπιστωτικής σταθερότητας,
2. **την προστασία των καταναλωτών και**
3. την ενίσχυση της γαλλικής επιρροής στα διεθνή και ευρωπαϊκά φόρουμ.

Το 2010 ιδρύθηκε η [Γαλλική Αρχή Προληπτικής Εποπτείας και Εξυγίανσης \(ACPR\)](#), η οποία λειτουργεί υπό την αιγίδα της Τράπεζας της Γαλλίας. Το άρθρο L.612-1 του γαλλικού Νομισματικού και Χρηματοοικονομικού Κώδικα υποχρεώνει το ACPR να διασφαλίζει τη «σταθερότητα του χρηματοπιστωτικού συστήματος και την [προστασία των πελατών](#) των οντοτήτων που υπόκεινται στην εποπτεία του».

Ο ρόλος του ACPR είναι να προωθεί δίκαιες επιχειρηματικές συμπεριφορές και πρακτικές, λαμβάνοντας υπόψη τα συμφέροντα των πελατών και περιορίζοντας ή αποτρέποντας τους κινδύνους εις βάρος του πελάτη. Το ACPR διασφαλίζει την προστασία των πελατών στις σχέσεις τους με τις τράπεζες, τις ασφαλιστικές εταιρείες και τους μεσάζοντες, αλλά δεν έχει την εξουσία να επιλύει ατομικές διαφορές. Ωστόσο, το ACPR μπορεί να παρέχει γενικές πληροφορίες σχετικά με τους κανονισμούς και τον τρόπο υποβολής μιας απαίτησης (claim).

Γερμανία

Οι περισσότερες διατάξεις για την προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών που περιέχονται στον γερμανικό Αστικό Κώδικα (BGB) έχουν ενσωματωθεί στο εθνικό δίκαιο μέσω ευρωπαϊκών νομικών απαιτήσεων. Στον γερμανικό Αστικό Κώδικα περιέχονται ειδικές διατάξεις για τις συμβάσεις καταναλωτικών δανείων. Οι εν λόγω διατάξεις χωρίζονται ουσιαστικά σε κανονισμούς για συμβάσεις καταναλωτικών δανείων και συμβάσεις στεγαστικών δανείων. Επιπλέον, οι διατάξεις αυτές ορίζουν μεταξύ άλλων υποχρεώσεις ενημέρωσης των καταναλωτών, οι οποίες διασφαλίζουν ότι οι καταναλωτές διαθέτουν επαρκείς και σαφείς πληροφορίες σχετικά με τους όρους των ενυπόθηκων δανείων και ταυτόχρονα παρέχουν σε αυτούς το δικαίωμα της πρόωρης εξόφλησης.

Εκτός από συνδέσμους για την προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών, όπως το [Κέντρο Καταναλωτών](#) ή το [Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτών](#), υπάρχει ειδική τομεακή προστασία των καταναλωτών στον τραπεζικό τομέα από την [Ομοσπονδιακή Αρχή Χρηματοοικονομικής Εποπτείας \(BaFin\)](#). Το κύριο καθήκον της BaFin είναι η συνεχής εποπτεία των τραπεζών και των παρόχων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, προκειμένου να εξουδετερώσει τις καταχρήσεις στον κλάδο αυτό.

Σύμφωνα με τον νόμο για την εποπτεία των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών (FinDAG), η BaFin είναι υποχρεωμένη να προστατεύει τα συλλογικά συμφέροντα των καταναλωτών. Ο εν λόγω νόμος εξουσιοδοτεί τη BaFin να εκδίδει εντολές που περιέχουν διατάξεις που αφορούν την πρόληψη ή την εξάλειψη των καταχρήσεων σε βάρος των καταναλωτών σε ιδρύματα και άλλες εταιρείες που εποπτεύονται σύμφωνα με τον νόμο για τις τράπεζες, τον νόμο για την εποπτεία των υπηρεσιών πληρωμών, τον νόμο για την εποπτεία των ασφαλίσεων, τον νόμο για τις διαπραγματεύσεις κινητών αξιών, τον Κώδικα Επενδύσεων Κεφαλαίων και από άλλους νόμους.

Παράρτημα Α

Η νομοθεσία για την **προστασία των καταναλωτών στην ΕΕ** απαρτίζεται από τις ακόλουθες Οδηγίες:

- Οδηγία 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 5^{ης} Απριλίου 1993 σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές.
- Οδηγία 95/46/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 24^{ης} Οκτωβρίου 1995 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών.
- Οδηγία 1999/44/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25^{ης} Μαΐου 1999 σχετικά με ορισμένες πτυχές της πώλησης και των εγγυήσεων καταναλωτικών αγαθών.
- Οδηγία 2005/29/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 11^{ης} Μαΐου 2005 για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά και για την τροποποίηση της Οδηγίας 84/450/ΕΟΚ του Συμβουλίου, των Οδηγιών 97/7/ΕΚ, 98/27/ΕΚ, 2002/65/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και του Κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου («Οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές»).
- Οδηγία 2006/114/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 12^{ης} Δεκεμβρίου 2006 για την παραπλανητική και τη συγκριτική διαφήμιση.
- Οδηγία 2009/22/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23^{ης} Απριλίου 2009 περί των αγωγών παράλειψης στον τομέα προστασίας των συμφερόντων των καταναλωτών.

Όσον αφορά στον **τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών**, η πιο πάνω νομοθεσία συμπληρώνεται με πιο ειδική, ως ακολούθως:

- Συνθήκη περί Ιδρύσεως της Ευρωπαϊκής Κοινότητας του 1957, όπως τροποποιήθηκε.
- Οδηγία 1987/102/ΕΟΚ για την καταναλωτική πίστη όπως τροποποιήθηκε.
- Οδηγία 1994/19/ΕΚ για τα συστήματα εγγύησης καταθέσεων.

- Οδηγία 1997/7/EK για την προστασία των καταναλωτών όσον αφορά εξ αποστάσεως συμβάσεις.
- Οδηγία 1998/6/EK για την προστασία των καταναλωτών στην αναγραφή των τιμών των προϊόντων που προσφέρονται στους καταναλωτές.
- Οδηγία 2002/65/EK για την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές.
- Ανακοίνωση της Επιτροπής με βάση το άρθρο 17 του Κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1/2003 για τη λιανική τραπεζική (COM 2007 33).
- Τελικό έγγραφο εργασίας των υπηρεσιών της Επιτροπής αναφορικά με την εφαρμογή των αποφάσεων της σχετικά με τις τυποποιημένες συμβατικές ρήτρες για τη διαβίβαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σε τρίτες χώρες [Οδηγίες 2001/497/EK και 2002/16/EK (SEC 2006 95)].
- Οδηγία 2007/64/EK για τις υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά.
- Οδηγία 2008/48/EK σχετικά με τις συμβάσεις πίστωσης για τους καταναλωτές.
- Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1286/2014 σχετικά με βασικά πληροφοριακά έγγραφα για συσκευασμένα επενδυτικά προϊόντα λιανικής και ασφαλιστικής κάλυψης.
- Οδηγία 2014/92/ΕΕ για τη συγκρισιμότητα των τελών που σχετίζονται με λογαριασμούς πληρωμών, την αλλαγή λογαριασμού πληρωμών και την πρόσβαση σε λογαριασμούς πληρωμών.
- Οδηγία 2014/17/ΕΕ σχετικά με τις συμβάσεις πίστωσης για τους καταναλωτές για τα ακίνητα περιουσιακά στοιχεία.