



Τμήμα Οικονομικών
Επιστημών



**MSc law &
economics**

DEPARTMENT of ECONOMICS,
UNIVERSITY of MACEDONIA
and SCHOOL of LAW,
ARISTOTLE UNIVERSITY of THESSALONIKI



ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
Νομική Σχολή

ΔΙΔΡΥΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΔΙΚΑΙΟ ΚΑΙ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ

Διπλωματική Εργασία

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΣΤΟΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΤΟΜΕΑ

Του

ΔΗΜΗΤΡΙΟΥ ΜΠΑΛΑΣΚΑ του ΕΥΑΓΓΕΛΟΥ

(mle19004)

Υποβλήθηκε ως απαιτούμενο για την απόκτηση του Μεταπτυχιακού Διπλώματος
Ειδίκευσης Δίκαιο και Οικονομικά

ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ 2021

Ευχαριστίες

Για την εκπόνηση της παρούσας διπλωματικής εργασίας θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τους επιβλέποντες καθηγητές, κύριο Στυλιανό Φουντά, καθηγητή του Τμήματος Οικονομικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Μακεδονίας, και την κυρία Ευμορφία Τζίβα, καθηγήτρια της Νομικής Σχολής του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης, για την άριστη συνεργασία, την καθοδήγηση και τη συμπαράστασή τους.

Περίληψη

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η εξέταση του θεσμικού πλαισίου προστασίας των καταναλωτών του τραπεζικού κλάδου στην Ελλάδα μέσα από μια θεωρητική προσέγγιση εξέτασης της υπάρχουσας νομοθεσίας και σύγχρονης βιβλιογραφίας.

Έμφαση δίνεται σε Κανονισμούς και Οδηγίες της Ε.Ε. οι οποίες καθορίζουν το νομικό και θεσμικό πλαίσιο μέσα στο οποίο προστατεύονται οι καταναλωτές έναντι κακόβουλων πρακτικών των τραπεζών που δρουν τόσο στην Ελλάδα όσο και στις υπόλοιπες χώρες της Ε.Ε.. Ακόμη, παρουσιάζονται ορισμένες βασικές αρχές προστασίας των καταναλωτών οι οποίες έχουν εφαρμοστεί τόσο στην Ευρώπη όσο και στις Η.Π.Α.

Μέσα από τη βιβλιογραφική επισκόπηση εξετάζεται το ζήτημα της προστασίας των καταναλωτών όπως το έχουν μελετήσει σύγχρονοι ερευνητές και συγκεκριμένα εξετάζεται ο τρόπος εφαρμογής του ανταγωνισμού στον τραπεζικό κλάδο και πώς η ένταση του ανταγωνισμού επηρεάζει την προστασία των καταναλωτών. Επιπλέον, παρουσιάζονται οι βασικοί κίνδυνοι τους οποίους έχουν να αντιμετωπίσουν οι καταναλωτές και ο τρόπος με τον οποίο η οικονομική κρίση που ξέσπασε τόσο στην Ελλάδα όσο και σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες επηρέασε την προστασία των καταναλωτών σε σχέση με τον τραπεζικό τομέα.

Το τραπεζικό σύστημα υπέστη μεγάλες αλλαγές και μεταρρυθμίσεις στην χώρα και στην Ε.Ε. εξαιτίας της οικονομικής και χρηματοπιστωτικής κρίσης και οδήγησε στην καθιέρωση ενός πιο εποπτευόμενου θεσμικού πλαισίου στον τραπεζικό τομέα.

Η προστασία των καταναλωτών στην Ελλάδα διέπεται από το ευρωπαϊκό νομοθετικό πλαίσιο μέσα από τους Κανονισμούς και τις Οδηγίες που έχει εκδώσει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο. Τα τελευταία χρόνια οι καταναλωτές αισθάνονται πιο εξοικειωμένοι με τις χρηματοοικονομικές έννοιες και παρά το κενό γνώσης και κατάρτισης που ακόμη υφίσταται σε τραπεζικές έννοιες, έχουν διεκδικήσει και συνεχίζουν να διεκδικούν τα δικαιώματά τους στον τραπεζικό κλάδο.

Από την έρευνα προκύπτει ότι υπάρχει μεγάλο κενό στην εκπαίδευση των καταναλωτών σε σχέση με τα δικαιώματά τους και την κατανόηση της πλειοψηφίας των τραπεζικών συμβάσεων και πως απαιτείται μεγαλύτερη ευαισθητοποίηση και ενημέρωση.

Abstract

The purpose of this thesis is to examine the institutional framework of consumer protection in the Greek banking sector through a theoretical approach with emphasis on examining existing legislation and contemporary literature.

Emphasis is placed on EU Regulations and Directives which set out the legal and institutional framework within which consumers are protected against the malicious practices of banks operating both in Greece and in the rest of the EU. Furthermore, some basic consumer protection principles that have been applied in both Europe as well as the US are examined.

The literature review examines the issue of consumer protection as modern researchers have studied it. Specifically, it examines how competition in the banking industry is applied and how the intensity of competition affects consumer protection. In addition, the main risks that consumers face and the way in which the economic crisis in Greece and other European countries has affected consumer protection in relation to the banking sector are presented.

The banking system has undergone major changes and reforms in the country and in the EU basically due to the economic and financial crisis and led to the establishment of a more supervised institutional framework in the banking sector.

Consumer protection in Greece is governed by the European legislative framework through the Regulations and Directives issued by the European Commission and the European Parliament. In recent years, consumers have become more familiar with financial concepts and despite the lack of knowledge and training that still exists in banking concepts, they have claimed and continue to assert their rights in the banking industry.

The research shows that there is a big gap in educating consumers about their rights and understanding most banking contracts and that more awareness and information is needed.

Περιεχόμενα

Κεφάλαιο 1 Εισαγωγή.....	6
1.1. Σκοπός	6
1.2. Η Σημασία Μελέτης του Θέματος	6
1.3. Χρήσιμοι Ορισμοί και Έννοιες	8
1.4. Δομή.....	11
Κεφάλαιο 2 Θεσμικό πλαίσιο.....	12
2.1. Νομικό Πλαίσιο στην Ε.Ε.....	12
2.2. Νομικό Πλαίσιο στις Η.Π.Α.	15
2.3. Βασικές Αρχές Προστασίας Καταναλωτών.....	17
Κεφάλαιο 3 Βιβλιογραφική Επισκόπηση.....	23
3.1. Προστασία καταναλωτών και ανταγωνισμός στον τραπεζικό κλάδο	23
3.2. Κίνδυνοι για τους καταναλωτές	29
3.3. Η επίδραση της οικονομικής κρίσης	32
Κεφάλαιο 4 Η Προστασία των Καταναλωτών στην Ελλάδα	35
4.1. Ρυθμίσεις Προστασίας Καταναλωτών.....	35
4.1.1. Τραπεζική Προστασία Καταναλωτών	35
4.1.2. Εκπαίδευση των Καταναλωτών	38
4.1.3. Σημαντικά Ζητήματα Προστασίας έναντι των Τραπεζών	40
4.1.4. Έρευνες Προστασίας των Καταναλωτών	46
4.2. Υπηρεσίες Προστασίας Καταναλωτών στην Ελλάδα	48
4.2.1. Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή	48
4.2.2. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή	51
4.2.3 Τράπεζα της Ελλάδος	53
Κεφάλαιο 5 Συμπεράσματα, Περιορισμοί και Προτάσεις για Μελλοντική Έρευνα	54
Βιβλιογραφία.....	56

Κεφάλαιο 1 Εισαγωγή

1.1. Σκοπός

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η εξέταση του θεσμικού πλαισίου προστασίας των καταναλωτών του τραπεζικού κλάδου στην Ελλάδα μέσα από μια θεωρητική προσέγγιση εξέτασης της υπάρχουσας νομοθεσίας και σύγχρονης βιβλιογραφίας. Η μελέτη εξειδικεύει στη σημερινή κατάσταση του ζητήματος προστασίας των καταναλωτών τραπεζών στην χώρα μας μέσα από την εξέταση της ενσωμάτωσης της ευρωπαϊκής νομοθεσίας τα τελευταία χρόνια, ειδικά μετά την πρόσφατη οικονομική κρίση.

1.2. Η Σημασία Μελέτης του Θέματος

Σήμερα η τεχνολογία αναπτύσσεται με πολύ γρήγορους ρυθμούς σε όλους τους κλάδους συμπεριλαμβανομένου και του τραπεζικού. Οι τράπεζες διαδραματίζουν ρόλο στην οικονομική ανάπτυξη μιας χώρας, ενώ η ανάπτυξη ενός υγιούς τραπεζικού συστήματος μπορεί να ενθαρρύνει την οικονομία σε άνοδο προσφέροντας ένα ασφαλές επιχειρηματικό περιβάλλον για μελλοντικούς και υπάρχοντες επενδυτές.

Η σχέση μεταξύ τραπεζών και καταναλωτών απαιτεί υψηλό επίπεδο εμπιστοσύνης από τους καταναλωτές προς τις τράπεζες. Το τραπεζικό σύστημα χαρακτηρίζεται για την εκ φύσεως ευαισθησία του σε διάφορους εξωτερικούς και εσωτερικούς παράγοντες και για αυτό το λόγο η εποπτεία του είναι ρυθμισμένη και δομημένη με αυστηρό τρόπο στην πλειοψηφία των αναπτυγμένων κρατών. Λαμβάνοντας υπόψη ότι η σχέση μεταξύ προμηθευτή και καταναλωτή βασίζεται στην εμπιστοσύνη και απαιτεί μεγάλο βαθμό διαφάνειας, μια μακροπρόθεσμη σχέση μεταξύ της τράπεζας και των καταναλωτών της προσφέρει πολλά πλεονεκτήματα. Προς αυτή την κατεύθυνση στοχεύουν οι τράπεζες και για να το επιτύχουν αυτό απαιτείται σεβασμός προς τους καταναλωτές και έγκαιρη και αποτελεσματική δράση προστασίας τους.

Από την άλλη, παρά το γεγονός ότι μια μακροπρόθεσμη τέτοια σχέση αντιπροσωπεύει σε έναν βαθμό μια λύση στο ζήτημα της ασύμμετρης πληροφόρησης που υφίσταται συνήθως εις βάρος των καταναλωτών, ενέχει και πάλι μειονεκτήματα όπως η μείωση του ανταγωνισμού στο τραπεζικό σύστημα, καθώς οι καταναλωτές παύουν να αναζητούν προϊόντα ή υπηρεσίες από άλλα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, όταν δεν διαθέτουν πλήρη

και επαρκή γνώση για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι τράπεζες γιατί επαναπαύονται.

Οι τράπεζες προσπαθούν να διευκολύνουν τις συναλλαγές με τους καταναλωτές με διάφορους τρόπους σήμερα και όχι μόνο με τη χρήση ΑΤΜ που αποτέλεσε καινοτομία και όχημα ανάπτυξης των τραπεζών στο παρελθόν, αλλά αποτέλεσε μόνο την αρχή της υιοθέτησης τεχνολογικών καινοτομιών για τον κλάδο (Hazrin et al., 2019). Σήμερα οι τράπεζες έχουν υιοθετήσει διάφορες καινοτομίες οι οποίες συμπεριλαμβάνουν και διαδικτυακές υπηρεσίες και διευκολύνσεις για τους πελάτες τους όπως η παροχή υπηρεσιών μέσω τηλεφωνικής εξυπηρέτησης.

Κατά την παροχή των προϊόντων και υπηρεσιών τους, οι τράπεζες είναι υποχρεωμένες να παρέχουν προστασία στους καταναλωτές για την ασφάλεια των συναλλαγών τους και έναντι εγκληματικών πράξεων από τρίτους με τρόπο όπως αυτός ορίζεται από τη νομοθεσία. Η προστασία των καταναλωτών προκύπτει από τους νόμους και τους κανονισμούς που εξασφαλίζουν τη δίκαιη αλληλεπίδραση μεταξύ των τραπεζών και των καταναλωτών. Το πλαίσιο προστασίας καταναλωτών περιλαμβάνει την εισαγωγή μεγαλύτερης διαφάνειας και ευαισθητοποίησης σχετικά με τα αγαθά και τις υπηρεσίες, την προώθηση του ανταγωνισμού στην αγορά, την πρόληψη της απάτης, την εκπαίδευση των πελατών και την εξάλειψη αθέμιτων πρακτικών (Ardic et al., 2011b).

Οι κυβερνητικές παρεμβάσεις και ρυθμίσεις στον τομέα της προστασίας των καταναλωτών δικαιολογούνται με βάση τις εγγενείς ασυμμετρίες πληροφόρησης και τις ανισορροπίες ισχύος στις αγορές, καθώς οι τράπεζες διαθέτουν περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το προϊόν ή την υπηρεσία από τους καταναλωτές. Οι τράπεζες άλλωστε στοχεύουν στο κέρδος και δεν παύουν να λειτουργούν και με κριτήρια όπως οι άλλες επιχειρήσεις. Η φύση όμως των υπηρεσιών που παρέχουν τις καθιστά διαφορετικές από τις υπόλοιπες επιχειρήσεις και καθιστά αναγκαία τη νομοθετική παρέμβαση για την προστασία των καταναλωτών.

Η πρόσφατη κρίση υπογράμμισε τις αδυναμίες των υφιστάμενων πλαισίων προστασίας των καταναλωτών στις χώρες υψηλού εισοδήματος και προκάλεσε ορισμένες ευρείες μεταρρυθμίσεις. Η κρίση κατέστησε επίσης εμφανή τα χαμηλά επίπεδα χρηματοοικονομικής ικανότητας των χρηστών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών στις αναπτυγμένες χώρες. Επιπλέον, ανέδειξε ζητήματα όπως η απατηλή διαφήμιση για τα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες και την έλλειψη αποτελεσματικής αποκάλυψης πληροφοριών. Αυτά τα ζητήματα οδήγησαν τους καταναλωτές στην αδυναμία κατανόησης των χρηματοπιστωτικών προϊόντων και συνέβαλαν αρχικά στην

κατάρρευση της αγοράς ακινήτων στις Η.Π.Α. και μετέπειτα στη διάδοση του χρηματοπιστωτικού προβλήματος και σε άλλες χώρες.

Το πλαίσιο προστασίας των καταναλωτών στον κλάδο των τραπεζών εξελίσσεται, καθώς τα προϊόντα καθίστανται πιο περίπλοκα και ο αριθμός των ανθρώπων που βασίζεται στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες ολοένα και αυξάνεται. Σύμφωνα με τους Ardic et al. (2011b), ένα αποτελεσματικό πλαίσιο προστασίας των καταναλωτών περιλαμβάνει τις εξής τρεις πτυχές:

- τους νόμους και κανονισμούς που διέπουν τις σχέσεις μεταξύ των τραπεζών και των χρηστών διασφαλίζοντας την ισότητα, διαφάνεια και τα δικαιώματα προσφυγής.
- έναν αποτελεσματικό μηχανισμό επιβολής συμπεριλαμβανομένης της επίλυσης διαφορών.
- την προώθηση του οικονομικού αλφαριθμητισμού και της αύξησης των ικανοτήτων των χρηστών βοηθώντας τους χρήστες των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών να αποκτήσουν τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες για να διαχειριστούν τα οικονομικά τους.

Η ορθή εκπαίδευση και κατάρτιση των καταναλωτών και η γνώση των δικαιωμάτων τους σε συνδυασμό με τη διασφάλιση της προστασίας τους με βάση ένα ενημερωμένο, επικαιροποιημένο και ανταποκρινόμενο στη σύγχρονη πραγματικότητα θεσμικό πλαίσιο μπορεί στο μέλλον να αποτρέψει οικονομικές και χρηματοπιστωτικές κρίσεις σαν αυτή που εκδηλώθηκε το 2008 στις Η.Π.Α. και επηρέασε όλο τον κόσμο. Με βάση την παραπάνω ανάλυση αναδεικνύεται η σημασία της μελέτης της προστασίας των καταναλωτών στον τραπεζικό κλάδο.

1.3. Χρήσιμοι Ορισμοί και Έννοιες

Ο τραπεζικός κλάδος είναι ένας δυναμικός και εξελισσόμενος κλάδος με δικά του χαρακτηριστικά τα οποία τον διαφοροποιούν σε σχέση τους υπόλοιπους. Σε αυτό το σημείο κρίθηκε σκόπιμο να καταγραφούν ορισμένοι χρήσιμοι ορισμοί και έννοιες που αφορούν το εξεταζόμενο θέμα προς διευκόλυνση του καταναλωτή στο κυρίως μέρος της εργασίας.

Ο καταναλωτής είναι το φυσικό πρόσωπο το οποίο καταναλώνει αγαθά και υπηρεσίες. Με άλλα λόγια, οι καταναλωτές είναι τα φυσικά πρόσωπα που ενεργούν για σκοπούς που δεν εμπίπτουν στην εμπορική ή επαγγελματική τους δραστηριότητα. Στην Ελλάδα η

έννοια του καταναλωτή τέθηκε υπό προστασία στο εθνικό δίκαιο με το Ν. 1969/1991 στο οποίο ο καταναλωτής οριζόταν ως το φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο ενεργεί συναλλαγές με στόχο την απόκτηση ή χρησιμοποίηση κινητών ή ακίνητων πραγμάτων ή υπηρεσιών για την ικανοποίηση μη επαγγελματικών αναγκών του. Στη συνέχεια ο Ν. 2251/1994 όρισε τον καταναλωτή ως το φυσικό ή νομικό πρόσωπο για το οποίο προορίζονται προϊόντα ή υπηρεσίες που προσφέρονται στην αγορά ή το οποίο κάνει χρήση τέτοιων προϊόντων ή υπηρεσιών. Ο πιο πρόσφατος Ν.3587/2007 ορίζει ως καταναλωτή «κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή ενώσεις προσώπων χωρίς νομική προσωπικότητα για τα οποία προορίζονται τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες που προσφέρονται στην αγορά και τα οποία κάνουν χρήση των προϊόντων ή των υπηρεσιών αυτών, εφόσον αποτελούν τον τελικό αποδέκτη τους».

Σύμφωνα με την Οδηγία 85/577/ΕΟΚ της 20.11.1985 για την προστασία των καταναλωτών κατά τη σύναψη συμβάσεων εκτός εμπορικού καταστήματος καταναλωτής είναι «το φυσικό πρόσωπο το οποίο με τις συναλλαγές που καλύπτει η παρούσα Οδηγία, επιδιώκει σκοπούς που μπορούν να θεωρηθούν άσχετοι με την επαγγελματική του δραστηριότητα».

Μέσα στο Ν. 2251/1994 όπως ισχύει μετά το Ν. 3587/2007 συμπεριλαμβάνεται η έννοια του τραπεζικού καταναλωτή ο οποίος λαμβάνει τραπεζικές υπηρεσίες μέσω τραπεζικών συμβάσεων παροχής υπηρεσιών που προσφέρονται σε φυσικά πρόσωπα όχι όμως για την άμεση ή έμμεση εξυπηρέτηση των επαγγελματικών τους αναγκών και αποτελούν συναλλαγές με ομοιομορφία, περιοδικότητα και επαναληπτικότητα (Καρακώστας, 2003). Μάλιστα, σύμφωνα με τον Δωρή (2004) «κάθε αντισυμβαλλόμενος τράπεζας (με ελάχιστες εξαιρέσεις) είναι προστατευτέος ως καταναλωτής από την εις βάρος του επιβολή καταχρηστικών ΓΟΣ ή όρων χωρίς προηγούμενη διαπραγμάτευση.

Χωρίς τους καταναλωτές δεν μπορεί να νοείται καταναλωτική κοινωνία (Neascu, 2018). Για αυτό από πολύ νωρίς έγινε κατανοητή η ανάγκη αναγνώρισης και επιβολής των δικαιωμάτων των καταναλωτών και έχουν δημιουργηθεί πολλοί νόμοι προς αυτή την κατεύθυνση. Η έννοια των δικαιωμάτων των καταναλωτών προέρχεται από τον «Χάρτη των δικαιωμάτων των καταναλωτών» που όρισε ο πρώην Πρόεδρος των Η.Π.Α. J.F. Kennedy. Ο Χάρτης αυτός όρισε κάποια θεμελιώδη δικαιώματα για την προστασία των καταναλωτικών συμφερόντων και συγκεκριμένα το δικαίωμα στην ασφάλεια, το δικαίωμα στην πληροφόρηση και το δικαίωμα επιλογής ακρόασης (Dinu, 2011).

Σήμερα ο τραπεζικός κλάδος έχει εξελιχθεί σε επίλεκτο πεδίο εφαρμογής του δικαίου προστασίας του καταναλωτή (Αλεξανδρίδου, 2008). Οι τράπεζες θεωρούνται οικονομικές επιχειρήσεις οι οποίες λειτουργούν ως μεσάζοντες μεταξύ των

κεφαλαιούχων, δηλαδή των προσώπων που έχουν στην κατοχή τους κεφάλαιο, των προσώπων που αναζητούν να επενδύσουν δηλαδή κεφάλαια και εκείνων οι οποίοι έχουν ανάγκη να δανειστούν κεφάλαια προκειμένου να χρηματοδοτήσουν τις δραστηριότητές τους. Οι βασικές λειτουργίες των τραπεζών είναι (Θωμαδάκης & Ξανθάκης, 2011):

- Αποδοχή καταθέσεων από τις πλεονασματικές μονάδες και χορήγηση δανείων
- Διαμεσολάβηση ανάμεσα σε αποταμιευτές και δανειζόμενους
- Χρηματοδότηση ιδιωτών, επιχειρήσεων και κρατών
- Εφαρμογή ή εκτέλεση συμβάσεων ασφάλισης
- Συμβουλευτικές υπηρεσίες
- Ίδρυση και διαχείριση οργανισμών συλλογικών επενδύσεων (επενδυτικά και αμοιβαία κεφάλαια)
- Έκδοση ηλεκτρονικού χρήματος και e-banking
- Προσφορά συνταξιοδοτικών προγραμμάτων
- Χρηματοδοτική μίσθωση (leasing)
- Διενέργεια και εκκαθάριση πληρωμών

Μια από τις πιο σημαντικές λειτουργίες των εμπορικών τραπεζών που αναφέρθηκαν και σχετίζεται με την παρούσα εργασία είναι η χορήγηση δανείων σε υποψήφιους που πληρούν τους όρους οικονομικής ικανότητας. Οι καταναλωτές χρειάζονται προστασία έναντι των τραπεζών η οποία να είναι καθολική και άμεση.

Η προστασία του καταναλωτή σήμερα πραγματώνεται όχι μόνο μέσα από την εφαρμογή του νομοθετικού πλαισίου και συστήματος που υφίσταται σε ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο αλλά και μέσα από ενώσεις καταναλωτών, την Υπηρεσία Προστασίας του Καταναλωτή του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας, το Συνήγορο του Καταναλωτή, το Συνήγορο του Πολίτη, τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή, το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή (ECC – Net), το δίκτυο FIN – NET και πολλές άλλες υπηρεσίες. Οι καταναλωτές καθίστανται ολοένα και πιο ενημερωμένοι και ευαισθητοποιημένοι ως προς τα δικαιώματά τους. Οι ενώσεις καταναλωτών στοχεύουν στην προστασία των δικαιωμάτων και συμφερόντων του καταναλωτικού κοινού. Εκπροσωπούν τους καταναλωτές στα όργανα στα οποία προβλέπεται η εκπροσώπηση αυτών, ενημερώνουν και συμβουλεύουν τους καταναλωτές, τους αντιπροσωπεύουν δικαστικά και εξώδικα και ασκούν συλλογικές αγωγές κατά τις διατάξεις του Ν. 2251/1994 όπως ισχύει μετά το Ν.3587/2007.

1.4. Δομή

Η δομή της παρούσας εργασίας ολοκληρώνεται μέσα από πέντε κεφάλαια. Το πρώτο κεφάλαιο είναι εισαγωγικό και παραθέτει το σκοπό της εργασίας, τη σημασία ανάδειξης του ζητήματος της προστασίας των καταναλωτών στον τραπεζικό κλάδο, αναλύει ορισμένες βασικές και χρήσιμες έννοιες που αφορούν την προστασία των καταναλωτών και την ορολογία της τραπεζικής και παρουσιάζει τη δομή της εργασίας.

Το δεύτερο κεφάλαιο αφορά το θεσμικό πλαίσιο που επικρατεί κυρίως στην Ευρωπαϊκή Ένωση αλλά και στις Η.Π.Α. καθώς από εκεί ξεκίνησε η θεσμοθέτηση της προστασίας των καταναλωτών και δόθηκε και η αφορμή για περαιτέρω αυστηροποίηση του θεσμικού πλαισίου προστασίας των καταναλωτών στον τραπεζικό κλάδο παγκοσμίως εξαιτίας της πρόσφατης οικονομικής κρίσης.

Το τρίτο κεφάλαιο αποτελεί επισκόπηση της σύγχρονης αρθρογραφίας και βιβλιογραφίας με τη μελέτη σύγχρονων κυρίως θεωρητικών και εμπειρικών ερευνών με εφαρμογές τόσο στην Ευρώπη όσο και στις Η.Π.Α. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στις επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης που ξέσπασε το 2008 στις Η.Π.Α. και διαδόθηκε και στην Ευρώπη επηρεάζοντας μάλιστα μέχρι και σήμερα την Ελλάδα.

Το τέταρτο κεφάλαιο εξετάζει την εφαρμογή της προστασίας των καταναλωτών στην Ελλάδα κυρίως μέσα από την εφαρμογή του νομοθετικού πλαισίου που ορίζει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το οποίο ενσωματώνεται στην εθνική μας νομοθεσία.

Το πέμπτο κεφάλαιο συνοψίζει τα συμπεράσματα που προκύπτουν από τη μελέτη, θέτει τους περιορισμούς με τους οποίους εκπονήθηκε η εργασία και παραθέτει προτάσεις για μελλοντικές έρευνες.

Κεφάλαιο 2 Θεσμικό πλαίσιο

2.1. Νομικό Πλαίσιο στην Ε.Ε.

Η νομοθεσία για την προστασία των καταναλωτών στην Ε.Ε. 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 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/Κ, 98/27/ΕΚ, 2002/65/Ε του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και του κανονισμού (ΕΚ) αριθμ. 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 η 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 παραπάνω νομοθεσία συμπληρώνεται από πιο ειδική ως εξής:

- Συνθήκη περί ιδρύσεως της Ευρωπαϊκής Κοινότητας το 1957 όπως τροποποιήθηκε.
- Οδηγία για την καταναλωτική πίστη 1987/102/ ΕΕC όπως τροποποιήθηκε
- Οδηγία για τα συστήματα εγγύησης καταθέσεων 1994/19/ΕC

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

Στην Ευρώπη, σχεδόν 30 χρόνια μετά την έκδοση της οδηγίας 87/102/EC σχετικά με την καταναλωτική πίστη, θεσπίστηκε κοινοτικό πλαίσιο καταναλωτικής πίστης και θεσπίστηκαν ελάχιστοι κανόνες για την προστασία των καταναλωτών. Συχνά, όμως, η προστασία των καταναλωτών θεωρήθηκε θέμα ήσσονος σημασίας (UKHM Treasury, 2010). Η ευρωπαϊκή νομοθεσία υιοθέτησε προοδευτικά και τελειοποίησε τις διαδικασίες ισχυρής προστασίας των καταναλωτών προς όφελος των τελευταίων.

Οι Κανονισμοί και Οδηγίες για την προστασία των καταναλωτών που αναφέρθηκαν παραπάνω στοχεύουν στη μείωση της επιβάρυνσης για τους καταναλωτές και την αποφυγή περιστατικών εξαπάτησής τους. Αν όμως η προστασία αυτή συνδεθεί τελικά με αυξήσεις στις τιμές των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών, τότε το νομοθετικό πλαίσιο μπορεί και να βλάψει οικονομικά τουλάχιστον τους καταναλωτές. Πρόκειται για ένα δαιδαλώδες σύστημα το οποίο επηρεάζει την οικονομική και κοινωνική ζωή των Ευρωπαίων πολιτών.

Η Συνθήκη του Μάαστριχτ περιλάμβανε ένα άρθρο (129^A) το οποίο αφορούσε στην προστασία των καταναλωτών. Σύμφωνα με αυτό, η Ε.Ε. έχει νομοθετική αρμοδιότητα για την υλοποίηση της πολιτικής προστασίας των καταναλωτών ανεξάρτητα από την ολοκλήρωση της αγοράς (Weatherill, 2013). Το άρθρο αυτό έχει τροποποιηθεί έκτοτε δύο φορές, πρώτα με τη Συνθήκη του Άμστερνταμ το 1999 και μετά με τη Συνθήκη της Λισαβόνας το 2009. Στην Συνθήκη της Λισαβόνας ορίζεται ότι προκειμένου να προωθηθούν τα συμφέροντα των καταναλωτών και να εξασφαλιστεί ένα υψηλό επίπεδο προστασίας τους, η Ε.Ε. πρέπει να συμβάλει στην προστασία της υγείας, της ασφάλειας και των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών, καθώς και στην προώθηση του δικαιώματός τους για πληροφόρηση, εκπαίδευση και διοργάνωση ώστε να διαφυλαχθούν τα συμφέροντά τους.

Η Οδηγία 2000/31/ΕΚ που αφορά το ηλεκτρονικό εμπόριο καλύπτει την ευθύνη των εγκατεστημένων στην Ε.Ε. φορέων παροχής διαδικτυακών υπηρεσιών, διαδικτυακών ηλεκτρονικών συναλλαγών και άλλων διαδικτυακών δραστηριοτήτων όπως οι υπηρεσίες βάσεων δεδομένων και χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες.

Η προστασία των καταναλωτών στην ευρωπαϊκή αγορά διέπεται και από την Οδηγία 2011/83/ΕΕ για τα δικαιώματα των καταναλωτών. Κύριος στόχος της είναι η συμβολή στην ομαλή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς για συμβάσεις που συνάπτονται μεταξύ των καταναλωτών και των εμπόρων. Μέσα σε αυτές τις συμβάσεις συμπεριλαμβάνονται και οι χρηματοοικονομικές υπηρεσίες δηλαδή κάθε υπηρεσία τραπεζικής, πιστωτικής ή ασφαλιστικής ή επενδυτικής φύσης ή σχετική με ατομικές συντάξεις, με επενδύσεις ή με πληρωμές.

Η Οδηγία 2015/2366/ΕΕ για τις διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων και ο Κανονισμός (ΕΚ) αριθμ. 924/2009 για τις διασυνοριακές πληρωμές διασφαλίζουν ότι τα τέλη για διασυνοριακές πληρωμές σε ευρώ είναι ίδια με τα τέλη που καταβάλλονται για συναλλαγές στο ίδιο νόμισμα εντός του κράτους μέλους. Η Οδηγία 2015/2366 (ΕΕ) αφορά τις πανευρωπαϊκές υπηρεσίες πληρωμών και στοχεύει στην βελτίωση των υφιστάμενων κανόνων της ΕΕ για τις ηλεκτρονικές πληρωμές. Χαρακτηριστικό στοιχείο καινοτομίας αποτελεί το γεγονός ότι λαμβάνει υπόψη κάποιες καινοτόμες υπηρεσίες πληρωμών όπως οι πληρωμές μέσω διαδικτύου και κινητού.

Η οδηγία αυτή καθορίζει κανόνες σχετικά με αυστηρές απαιτήσεις ασφαλείας για ηλεκτρονικές πληρωμές και την προστασία των οικονομικών δεδομένων των καταναλωτών διασφαλίζοντας την ασφαλή εξακρίβωση της ταυτότητας και μειώνοντας τον κίνδυνο απάτης, της διαφάνεια των απαιτήσεων των όρων και της ενημέρωσης για

τις υπηρεσίες πληρωμών, τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των χρηστών και των παρόχων υπηρεσιών πληρωμών.

Η Οδηγία 2015/2366/ ΕΕ συμπληρώνεται από τον Κανονισμό (ΕΚ) 2015/751 ο οποίος θέτει ανώτατο όριο για τις διατραπεζικές προμήθειες που χρεώνονται μεταξύ των τραπεζών για πράξεις πληρωμών με κάρτες. Αυτό αναμένεται να μειώσει το κόστος που συνεπάγεται η αποδοχή καταναλωτικών χρεωστικών και πιστωτικών καρτών για τους εμπόρους.

Οι υπόλοιπες ρυθμίσεις αφορούν την τελευταία Οδηγία 2008/48/ΕC σχετικά με τις συμβάσεις πίστωσης για καταναλωτές σχετικά με τα ακίνητα περιουσιακά στοιχεία, την Οδηγία 2009/14/ΕC για το σύστημα εγγύησης των καταθέσεων, την Οδηγία 2008/48/ΕC σχετικά με την καταναλωτική πίστη, το νόμο για τις υπηρεσίες πληρωμών και τα συστήματα πληρωμών.

Στην Ε.Ε. προκειμένου να βελτιωθεί η χρηματοοικονομική παιδεία για την προώθηση της υγιούς οικονομικής συμπεριφοράς και της οικονομικής ευημερίας έχουν αναπτυχθεί εθνικές στρατηγικές χρηματοοικονομικής εκπαίδευσης σε 13 κράτη μέλη και συγκεκριμένα, στην Τσεχική Δημοκρατία, τις Κάτω Χώρες, τη Σλοβακία, το Ηνωμένο Βασίλειο, το Βέλγιο, την Κροατία, τη Δανία, την Εσθονία, την Ιρλανδία, την Πορτογαλία, τη Σλοβενία και τη Σουηδία (OECD, 2015). Οι στρατηγικές αυτές επικεντρώθηκαν στην υποχρεωτική χρηματοοικονομική εκπαίδευση στο σχολικό πρόγραμμα σπουδών, στη δημιουργία ιστοσελίδων για καταναλωτές και εξειδικευμένες ηλεκτρονικές πύλες εκμάθησης, στην ανάπτυξη εκπαιδευτικών υλικών αφιερωμένων σε διαφορετικές ηλικιακές ομάδες και σε εργαστήρια που διοργανώνονται σε συνεργασία με διάφορους αντιπροσωπευτικούς οργανισμούς όπως πανεπιστήμια και τράπεζες (EBF, 2015).

Η εκπαίδευση πάνω στα δικαιώματα και την προστασία των καταναλωτών μπορεί να τονώσει την υγιή οικονομική συμπεριφορά των Ευρωπαίων καταναλωτών και να δημιουργήσει ένα σταθερό και έμπιστο σύστημα τραπεζικής και κατανάλωσης στην Ε.Ε..

Η γνώση χρηματοοικονομικών ζητημάτων είναι απαραίτητη προκειμένου οι καταναλωτές να λαμβάνουν σημαντικές καταναλωτικές και επενδυτικές αποφάσεις και να αποφευχθούν στο μέλλον καταστάσεις οικονομικών και χρηματοπιστωτικών κρίσεων.

2.2. Νομικό Πλαίσιο στις Η.Π.Α.

Η προστασία των καταναλωτών στις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες απασχόλησε και τη νομοθεσία στις Η.Π.Α. από νωρίς. Συγκεκριμένα, το 1968 υιοθετήθηκε νομοθετικό

πλαίσιο για την προστασία των καταναλωτών για πρώτη φορά (Rubin, 1991). Η προστασία των καταναλωτών προσέκλυσε ξανά το ενδιαφέρον ακαδημαϊκών και εμπειρικών εξαιτίας της πρόσφατης οικονομικής κρίσης στις Η.Π.Α. δεδομένου ότι οι πρακτικές δανειοδότησης και η κακή χρήση πιστωτικών προϊόντων συνέβαλαν στην εκδήλωση αυτής της κρίσης (EP, 2014).

Ο κανονισμός προστασίας των καταναλωτών αναπτύχθηκε στις Η.Π.Α. τη δεκαετία του '60 και του '70 (Deutsche Bank Research, 2011). Το νομικό πλαίσιο προστασίας των καταναλωτών των τραπεζών στις Η.Π.Α. υπέστη μεγάλες αλλαγές και επαναπροσδιορίστηκε και εξαιτίας της πρόσφατης οικονομικής κρίσης. Η κρίση εξαπλώθηκε από τις Η.Π.Α. προς άλλες αγορές, ενώ παράλληλα κατέστησε επιτακτική τη βελτιωμένη χρηματοπιστωτική προστασία της οικονομικής ρύθμισης στις Η.Π.Α. και στις χώρες της Ε.Ε.. Συγκεκριμένα, ως απάντηση στην οικονομική κρίση που ξέσπασε το 2008 ο Πρόεδρος των Η.Π.Α. (Ομπάμα) υπέγραψε το 2010 το νόμο περί μεταρρύθμισης και προστασίας των καταναλωτών της Wall Street γνωστός ως νόμος Dodd – Frank (Clarke & Zywicki, 2013).

Ο Zywicki (2013) μελέτησε τους κανόνες προστασίας των καταναλωτών στις Η.Π.Α. μετά το ξέσπασμα της χρηματοοικονομικής κρίσης το 2008. Εξέτασε το Νόμο περί μεταρρύθμισης και προστασίας των καταναλωτών Dodd – Frank που υπεγράφη το 2010. Σύμφωνα με την έρευνά του υποστήριξε ότι ο κανονισμός που αποσκοπούσε στην προστασία των καταναλωτών δεν εξυπηρετούσε το στόχο του. Λόγω του υπερβολικού μεγέθους της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών και τη μη ανταποκρισιμότητά της στην πραγματικότητα, οι τιμές αυξήθηκαν και μειώθηκε η πρόσβαση σε πιστώσεις υψηλής ποιότητας. Έτσι, η νομοθεσία περιόρισε τις πιστωτικές επιλογές των χαμηλόμισθων καταναλωτών οδηγώντας τους σε λιγότερο προτιμητέες εναλλακτικές λύσεις με χαμηλότερη ποιότητα.

Η κρίση ενθάρρυνε την επανεξέταση, τον επαναπροσδιορισμό και τη σύσφιξη όχι μόνο των κανονισμών των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων αλλά και της προστασίας των τραπεζικών καταναλωτών (OECD, 2011). Το νομικό πλαίσιο των ΗΠΑ δεν έμεινε ανεπηρέαστο και η κρίση προώθησε την εφαρμογή πιο ευνοϊκών για τους καταναλωτές ρυθμίσεων επιβάλλοντας μεγαλύτερα επίπεδα εποπτείας του τραπεζικού συστήματος προς αποφυγή των ίδιων ή και μεγαλύτερων προβλημάτων.

Διάφορες έρευνες εξέτασαν την ανάπτυξη και διάρθρωση των τραπεζών στις Η.Π.Α. κατά την περίοδο πριν την οικονομική κρίση του 2008 και την αποτυχία του μηχανισμού προστασίας των καταναλωτών. Τόσο η αποτυχία του μηχανισμού προστασίας των καταναλωτών όσο και όλο το τραπεζικό σύστημα οδήγησαν στην μεγάλη

χρηματοπιστωτική κρίση του 2008 που επηρέασε πολλές χώρες παγκοσμίως και άλλαξε τη δομή των τραπεζικών τους συστημάτων. Η αθέμιτη συμπεριφορά ορισμένων τραπεζών, αλλά και η ίδια η δομή του παγκόσμιου τραπεζικού συστήματος θεωρήθηκαν υπαίτιες για τα χρηματοοικονομικά προϊόντα που εκμεταλλεύονταν τους πελάτες που δεν είχαν επαρκείς χρηματοοικονομικές γνώσεις. Ένα άλλο πρόβλημα ήταν αυτό της διακυβέρνησης.

Σε αρκετές περιπτώσεις τραπεζών υπήρχε σύγκρουση συμφερόντων μεταξύ της τραπεζικής σταθερότητας και της προστασίας καταναλωτών και το πρόβλημα χαλάρωσης των κριτηρίων των αρχών που οδήγησε σε νομικό πλαίσιο για το αρμπιτράζ το οποίο με τη σειρά του κατέστρεψε την ισορροπία μεταξύ του εμπορικού τραπεζικού κλάδου και των υπόλοιπων χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, καθώς και την αποτελεσματικότητα προστασίας των καταναλωτών (Singhon, 2014).

Την περίοδο της οικονομικής κρίσης το σύστημα δεν κατάφερε να επιτύχει την προστασία των καταναλωτών οι οποίοι είχαν συναλλαγές με τις τράπεζες στις Η.Π.Α.. Παρά την πληθώρα των νόμων που υπήρχαν στις Η.Π.Α. για την προστασία των καταναλωτών υπήρχαν διάσπαρτα εποπτικά σώματα με αποτέλεσμα να υπάρχει ένας ανεπαρκής μηχανισμός προστασίας των καταναλωτών.

2.3. Βασικές Αρχές Προστασίας Καταναλωτών

Η προστασία των καταναλωτών είναι απαραίτητη σε περιπτώσεις οικονομικού αναλφαβητισμού, ανεπαρκούς γνώσης σύνθετων διαρθρωτικών χρηματοπιστωτικών προϊόντων, αυξημένου δανεισμού των νοικοκυριών, ασαφούς και ορθής πληροφόρησης για τις κινήσεις της αγοράς, χαμηλής συνειδητοποίησης και ανεπαρκούς ανάληψης κινδύνου από τους καταναλωτές. Η χρηματοοικονομική εκπαίδευση και προστασία των καταναλωτών συμβάλλουν στην αποκατάσταση και αύξηση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στο χρηματοπιστωτικό σύστημα με στόχο τη μείωση της έκθεσης σε κινδύνους με απώτερο στόχο τη χρηματοοικονομική και χρηματοπιστωτική σταθερότητα (Rutledge, 2010).

Τα μέσα ατομικής προστασίας του καταναλωτή όπως η αγωγή, η ένσταση, η ανακοπή κλπ. εντάσσονται στο παραδοσιακό σύστημα της υποκειμενικής δικαστικής προστασίας η οποία οικοδομείται στη βάση της ουσιαστικής αξίωσης (ΑΚ 247). Οι τράπεζες πολύ συχνά θέτουν ΓΟΣ εις βάρος των καταναλωτών και δημιουργούνται κίνδυνοι για τους ίδιους. Για αυτό είναι σημαντική η τήρηση της διαφάνειας των όρων. Μέσα από την καλή πληροφόρηση των καταναλωτών μπορούν οι ίδιοι να προστατευτούν έναντι ενδεχόμενων

κινδύνων και να καταστούν υπεύθυνοι για τη λήψη αποφάσεων στο πλαίσιο μιας τραπεζικής συναλλαγής καθοδηγούμενης από τους κανόνες του ανταγωνισμού.

Η προστασία των καταναλωτών στον τραπεζικό κλάδο αφορά την προστασία τους από τις αρνητικές συνέπειες της ανεύθυνης διαχείρισης των τραπεζών, εφόσον αυτές οι υπηρεσίες συνδέονται με κερδοσκοπία ή απάτη (Deutsche Bank Research, 2011). Το 2012 η Παγκόσμια Τράπεζα ανέπτυξε τον κώδικα «καλών πρακτικών για την προστασία των χρηματοοικονομικών καταναλωτών (WB, 2012). Ο Κώδικας αυτός αποτελεί ένα εργαλείο που παρέχει στους υπεύθυνους λήψης αποφάσεων ένα ευρύ φάσμα επιλογών όσον αφορά τις κατάλληλες πολιτικές που πρέπει να υιοθετηθούν προκειμένου να διασφαλιστεί η προστασία των καταναλωτών χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών.

Ο κώδικας αυτός καθορίζει ορισμένες γενικές αρχές συμπεριφοράς για τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα έτσι ώστε οι καταναλωτές να λαμβάνουν πληροφορίες που να τους επιτρέπουν να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις, δεν υπόκεινται σε αθέμιτες ή παραπλανητικές πρακτικές και να έχουν πρόσβαση σε μηχανισμούς προσφυγής για την επίλυση διαφορών (WB, 2012).

Σύμφωνα με τον Rutledge (2010) υπάρχουν τρεις βασικές αρχές που πρέπει να καθοδηγούν τη συμπεριφορά των παρόχων χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών δηλαδή των τραπεζικών ιδρυμάτων:

- Ουσιαστικοί κανόνες δημοσιότητας σχετικά με την προστασία των καταναλωτών
- Δίκαιη μεταχείριση
- Αποτελεσματικές πηγές για τα παράπονα των καταναλωτών.

Οι Υπουργοί Οικονομικών και Διοικητών Κεντρικών Τραπεζών των G20 ενέκριναν τις τελικές αρχές υψηλού επιπέδου προστασίας καταναλωτών στις 14 – 15/10/2011 στο Παρίσι (OECD, 2011). Πρόκειται για 10 αρχές οι οποίες αναπτύχθηκαν αφού συνειδητοποιήθηκε ότι η ενδυνάμωση του οικονομικού καταναλωτή κατέστη απαραίτητη μετά την οικονομική κρίση. Η σημασία των δέκα αρχών υπογραμμίζεται περαιτέρω από το γεγονός ότι το οικονομικό τοπίο εξελίχθηκε ώστε να γίνει πιο επικίνδυνο, πολύπλοκο και καινοτόμο (Messy, 2012). Ακόμη, εξέτασαν τις ανεπάρκειες που υπήρχαν στην προστασία καταναλωτών, την έλλειψη εμπιστοσύνης στις χρηματοπιστωτικές αγορές και το κόστος που μεταφέρθηκε στα κράτη και τους καταναλωτές ως αποτέλεσμα απάτης (Messy, 2012).

Οι τελικές αρχές για την προστασία των καταναλωτών στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών που εγκρίθηκαν από τους Υπουργούς Οικονομικών της

G20 και τους διοικητές των κεντρικών τραπεζών κατά τη σύνοδο στις 14 – 15 Οκτωβρίου 2011 (OECD, 2011) είναι οι εξής:

- Πρώτη αρχή - Νομικό, κανονιστικό και εποπτικό πλαίσιο: Η αρχή αυτή δηλώνει τη σημασία ύπαρξης ενός γενικού πλαισίου μέσω του οποίου μια χώρα μπορεί να αναπτύξει τις αρχές της για την προστασία των καταναλωτών. Η προστασία των οικονομικών καταναλωτών πρέπει να αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του νομικού, κανονιστικού και εποπτικού πλαισίου της χώρας και πρέπει να αντικατοπτρίζει την ποικιλομορφία των εθνικών συνθηκών και των εξελίξεων της παγκόσμιας αγοράς και των κανονιστικών ρυθμίσεων στον χρηματοπιστωτικό τομέα.
- Δεύτερη αρχή – Ρόλος των οργάνων εποπτείας: Η αρχή αυτή υπογραμμίζει την ανάγκη για έναν ειδικευμένο ρυθμιστή ο οποίος εποπτεύει τη συμπεριφορά της αγοράς και διαθέτει επιχειρησιακή ανεξαρτησία. Αυτό συνεπάγεται ότι θα πρέπει να υπάρχει όργανο εποπτείας αφιερωμένο και ρητά υπεύθυνο για την προστασία των οικονομικών καταναλωτών με την απαραίτητη εξουσιοδότηση των εντολών του. Υπάρχει ανάγκη σαφών και αντικειμενικά καθορισμένων ευθυνών και κατάλληλης διακυβέρνησης, λειτουργικής ανεξαρτησίας, λογοδοσίας για τις δραστηριότητες, επαρκείς εξουσίες, πόρους και δυνατότητες και ένα καθορισμένο και διαφανές πλαίσιο εφαρμογής με σαφείς και συνεπείς ρυθμιστικές διαδικασίες.
- Τρίτη αρχή – Δίκαιη και ίση μεταχείριση καταναλωτών: Όλοι οι καταναλωτές πρέπει να αντιμετωπίζονται δίκαια, ειλικρινά και επί ίσοις όροι σε όλα τα στάδια της σχέσης τους με τις τράπεζες. Η δίκαιη αντιμετώπιση των καταναλωτών πρέπει να αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της χρηστής διακυβέρνησης και της εταιρικής κουλτούρας όλων των τραπεζών. Μάλιστα, πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στις ανάγκες των ευάλωτων ομάδων.
- Τέταρτη αρχή - Δημοσιοποίηση και διαφάνεια: Οι τράπεζες πρέπει να παρέχουν στους καταναλωτές βασικές πληροφορίες που ενημερώνουν τους καταναλωτές για τα θεμελιώδη οφέλη, τους κινδύνους και τους όρους των προϊόντων και υπηρεσιών. Πρέπει επίσης να πληροφορούν για περιπτώσεις σύγκρουσης συμφερόντων που σχετίζονται με τον εξουσιοδοτημένο αντιπρόσωπο μέσω του οποίου πωλείται το προϊόν. Όλο το υλικό προώθησης και γνωστοποίησης πληροφοριών που παρέχεται στους καταναλωτές πρέπει να είναι ακριβές, ειλικρινές, κατανοητό και μη παραπλανητικό. Θα πρέπει να υιοθετηθούν τυποποιημένες πρακτικές γνωστοποίησης (π.χ. έντυπες φόρμες) όπου είναι αυτό εφικτό και να επιτρέπεται η σύγκριση ομοειδών προϊόντων και υπηρεσιών.

Πρέπει ακόμη να υιοθετηθούν μηχανισμοί γνωστοποίησης συμπεριλαμβανομένων πιθανών προειδοποιήσεων για την παροχή πληροφοριών ανάλογα με τα περίπλοκα και επικίνδυνα προϊόντα και υπηρεσίες. Όπου είναι εφικτό πρέπει να διεξάγεται έρευνα για τους καταναλωτές ώστε να βελτιωθεί η αποτελεσματικότητα των γνωστοποιήσεων. Η παροχή συμβουλών πρέπει να είναι κατά το δυνατόν αντικειμενική και να βασίζεται στο προφίλ του καταναλωτή λαμβάνοντας υπόψη τους κινδύνους του προϊόντος, την πολυπλοκότητά του καθώς και τους οικονομικούς στόχους, τις γνώσεις, τις ικανότητες και την εμπειρία του πελάτη. Οι καταναλωτές πρέπει να γνωρίζουν τη σημασία της παροχής συναφών, ακριβών και διαθέσιμων πληροφοριών.

- Πέμπτη αρχή - Χρηματοοικονομική εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση: Η χρηματοοικονομική εκπαίδευση και αναγνώριση πρέπει να προωθείται από όλους τους σχετικούς ενδιαφερόμενους και οι καταναλωτές πρέπει να έχουν εύκολη πρόσβαση σε σαφή πληροφόρηση σχετικά με την προστασία των καταναλωτών, τα δικαιώματα και τις ευθύνες. Πρέπει να αναπτυχθούν κατάλληλοι μηχανισμοί ώστε να βοηθήσουν τους υπάρχοντες και μελλοντικούς καταναλωτές να αναπτύξουν γνώσεις, δεξιότητες και εμπιστοσύνη προς τις τράπεζες και να κατανοήσουν ταυτόχρονα καλύτερα τους κινδύνους συμπεριλαμβανομένων των οικονομικών κινδύνων ώστε να κάνουν ενημερωμένες επιλογές, να γνωρίζουν πού να απευθυνθούν για βοήθεια και να λάβουν αποτελεσματικά μέτρα για τη βελτίωση της οικονομικής τους κατάστασης. Η εκπαίδευση πάνω σε χρηματοοικονομικά ζητήματα πρέπει να γίνει σε ένα πλαίσιο εθνικής στρατηγικής για την προστασία και εκπαίδευση των χρηστών και να ξεκινά από μικρή ηλικία.
- Έκτη αρχή – Υπεύθυνη επιχειρηματική συμπεριφορά των τραπεζών: Οι τράπεζες πρέπει να στοχεύουν στην εργασία προς το συμφέρον των πελατών τους και να αναλαμβάνουν την ευθύνη για την προστασία τους. Ανάλογα με τη φύση της συναλλαγής και με βάση τις πληροφορίες που παρέχουν κατά κύριο λόγο οι πελάτες οι τράπεζες πρέπει να εκτιμήσουν τις οικονομικές δυνατότητες, την κατάσταση και τις ανάγκες των πελατών του προτού συμφωνήσουν να τους παράσχουν ένα προϊόν, συμβουλές ή υπηρεσίες. Για αυτό απαιτείται να υπάρχει κατάρτιση του προσωπικού. Η διάρθρωση των αμοιβών πρέπει να γνωστοποιείται στους καταναλωτές όπου χρειάζεται όπως όταν δεν είναι δυνατή η διαχείριση ή η αποφυγή δυνητικών συγκρούσεων συμφερόντων.

- Έβδομη αρχή – Προστασία περιουσιακών στοιχείων του καταναλωτών από εξαπάτηση και κακή χρήση: Οι σχετικοί μηχανισμοί πληροφόρησης, ελέγχου και προστασίας πρέπει με κατάλληλο τρόπο και υψηλό βαθμό βεβαιότητας να προστατεύουν τις καταθέσεις, αποταμιεύσεις και άλλα παρόμοια χρηματοοικονομικά περιουσιακά στοιχεία των καταναλωτών συμπεριλαμβανομένης της εξαπάτησης, της υπεξαίρεσης και άλλων καταχρήσεων.
- Όγδοη αρχή – Προστασία των δεδομένων των καταναλωτών και ιδιωτικότητα: Οι οικονομικές και προσωπικές πληροφορίες των καταναλωτών πρέπει να προστατεύονται μέσω κατάλληλων μηχανισμών ελέγχου και προστασίας. Αυτοί οι μηχανισμοί θα πρέπει να ορίζουν τους σκοπούς για τους οποίους τα δεδομένα μπορούν να συλλέγονται, να επεξεργάζονται, να κρατούνται, να χρησιμοποιούνται και να αποκαλύπτονται (ειδικά σε τρίτους). Οι μηχανισμοί πρέπει να αναγνωρίζουν τα δικαιώματα των καταναλωτών που αφορούν την ενημέρωσή τους για την ανταλλαγή δεδομένων, την πρόσβαση στα δεδομένα και την άμεση διόρθωση ανακριβών ή παράνομα συλλεχθέντων ή επεξεργασμένων δεδομένων.
- Ένατη αρχή – Καταπολέμηση παραπόνων και αποζημίωση: Οι δικαιοδοσίες πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι καταναλωτές έχουν πρόσβαση σε επαρκείς μηχανισμούς αντιμετώπισης των καταγγελιών και αποκατάστασης οι οποίοι είναι προσιτοί, ανεξάρτητοι, δίκαιοι, υπόλογοι, έγκαιροι και αποτελεσματικοί. Αυτοί οι μηχανισμοί δεν πρέπει να επιβάλλουν υπερβολικό κόστος, καθυστερήσεις ή επιβαρύνσεις στους καταναλωτές. Για αυτό οι τράπεζες πρέπει να διαθέτουν μηχανισμούς για τη διεκπεραίωση καταγγελιών και παραπόνων. Πρέπει να διατίθεται η επιλογή μιας διαδικασίας ανεξάρτητης προσφυγής για την αντιμετώπιση των καταγγελιών που δεν επιλύονται αποτελεσματικά μέσω των μηχανισμών εσωτερικής επίλυσης διαφορών των τραπεζών.
- Δέκατη αρχή – Ανταγωνισμός: Πρέπει να προωθηθούν ανταγωνιστικές αγορές προκειμένου να παρέχεται στους καταναλωτές μεγαλύτερη δυνατότητα επιλογής μεταξύ των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και να δημιουργηθεί πίεση στις τράπεζες ώστε να προσφέρουν ανταγωνιστικά προϊόντα, να ενισχύσουν την καινοτομία και να διατηρήσουν υψηλή ποιότητα υπηρεσιών. Οι καταναλωτές πρέπει να είναι σε θέση να αναζητούν, να συγκρίνουν και να εναλλάσσουν αν είναι απαραίτητο και εφικτό εύκολα τα προϊόντα και τους παρόχους με εύλογο και αποκαλυπτόμενο κόστος.

Οι παραπάνω αρχές συμβάλλουν στην αύξηση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στο τραπεζικό σύστημα των χωρών . Η ενδυνάμωση του οικονομικού καταναλωτή μπορεί επίσης να συμβάλει στη μείωση περιστατικών εξαπάτησης και αδικιών εις βάρος του. Η δίκαιη μεταχείριση των καταναλωτών σε όλες τις ευρωπαϊκές χώρες μπορεί να εφαρμοστεί και πρέπει να προωθηθεί περαιτέρω η ορθή εκπαίδευση των καταναλωτών σε τραπεζικά ζητήματα.

Κεφάλαιο 3 Βιβλιογραφική Επισκόπηση

3.1. Προστασία καταναλωτών και ανταγωνισμός στον τραπεζικό κλάδο

Ο Ν. 2251/1994 ορίζει τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες ως τις υπηρεσίες «τραπεζικής, πιστωτικής, ασφαλιστικής ή επενδυτικής φύσης ή με ατομικές συντάξεις ή πληρωμές». Εξαιτίας της ταχύτητας και της ευκολίας πραγμάτωσης των τραπεζικών υπηρεσιών οι καταναλωτές πρέπει να προστατεύονται έναντι σημαντικών κινδύνων που ενδέχεται να πλήξουν τα οικονομικά τους συμφέροντα.

Η προστασία των καταναλωτών αρχίζει με την εξασφάλιση της διάθεσης οικονομικά προσιτών προϊόντων σε όλα τα τμήματα του πληθυσμού. Αυτό πρέπει να ακολουθείται από τη διασφάλιση ότι τα προϊόντα αυτά είναι κατάλληλα για κάθε σύνολο του πληθυσμού (Lumpkin, 2010). Οι αρνητικές επιπτώσεις της κρίσης ανέδειξαν τη σημασία της διασφάλισης της ύπαρξης επαρκών συστημάτων προστασίας των καταναλωτών.

Τα κύρια μέσα προστασίας των καταναλωτών είναι η πληροφόρησή τους πριν τη σύναψη της σύμβασης η οποία προκύπτει από τον ίδιο τον προμηθευτή και το δικαίωμα υπαναχώρησης που έχουν και τους δίνει τη δυνατότητα να αποδεσμευτούν μονομερώς από τη σύμβαση με τον προμηθευτή εντός ορισμένης σύντομης προθεσμίας (Αλεξανδρίδου, 2008). Η προστασία των καταναλωτών και η χρηματοοικονομική τους εκπαίδευση προάγουν την αποτελεσματικότητα και τη διαφάνεια τονώνοντας τον ανταγωνισμό και διασφαλίζοντας παράλληλα τη σταθερότητα των χρηματοπιστωτικών αγορών (Mandell & Klein, 2009). Οι Iacovoiiu & Stancu (2017) μελέτησαν τη σχέση μεταξύ του ανταγωνιστικού περιβάλλοντος στον τραπεζικό τομέα και την προστασία των δικαιωμάτων και συμφερόντων των καταναλωτών. Εστίασαν σε τρία σημεία:

- (α) την ανάλυση του ανταγωνιστικού περιβάλλοντος με βάση το βαθμό συγκέντρωσης του τραπεζικού συστήματος, το μέσο όρο των επιτοκίων δανείων και καταθέσεων και την κινητικότητα των πελατών,
- (β) την ανάλυση της κατανομής και των αιτιών καταγγελιών για τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες,
- (γ) τη συσχέτιση μεταξύ του μεριδίου αγοράς των τραπεζών και του αριθμού παραπόνων που λαμβάνει.

Ο ανταγωνισμός αφορά και την ικανοποίηση των καταναλωτών. Οι Iacovoiiu & Stancu (2017) εντόπισαν ότι οι καταστάσεις που οδηγούν στη δυσαρέσκεια των καταναλωτών

σε σχέση με τις πιο σημαντικές τράπεζες στη Ρουμανία οφείλονται είτε στη μη τήρηση της νομοθεσίας από τις τράπεζες είτε στη χαμηλή ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών των τραπεζών. Ακόμη, εντόπισαν ότι υπάρχει μια ισχυρή στατιστικά σημαντικά σχέση μεταξύ της ανταγωνιστικής θέσης της τράπεζας και του αριθμού καταγγελιών και παραπόνων που καταγράφει. Αυτό δείχνει ότι το ανταγωνιστικό περιβάλλον στον τραπεζικό κλάδο δε διασφαλίζει την πραγματική προστασία των δικαιωμάτων και των συμφερόντων των καταναλωτών. Απαιτείται βελτίωση του οικονομικού αλφαριθμητισμού των καταναλωτών, μείωση της ασυμμετρίας πληροφόρησης και αύξηση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στο τραπεζικό σύστημα.

Ορισμένες έρευνες τα τελευταία χρόνια ασχολούνται ιδιαίτερα με την προστασία των καταναλωτών στις διαδικτυακές τραπεζικές συναλλαγές. Οι βελτιώσεις στην τεχνολογία έχουν καταστήσει τον κόσμο μικρότερο γεγονός που σημαίνει ότι τα χρηματοοικονομικά προϊόντα καταναλώνονται σε παγκόσμια κλίμακα και απευθύνονται παγκοσμίως. Αυτό καθιστά απαραίτητο για όλες τις χώρες του κόσμου να σχεδιάσουν και να υιοθετήσουν πλήρη συστήματα προστασίας των καταναλωτών και για το διαδίκτυο.

Σύμφωνα με τον Gatherwood (2012) η ικανότητα των καταναλωτών να κάνουν ορθολογικές και ενημερωμένες επιλογές είναι περιορισμένη. Σύμφωνα με το EP (2014) τα αποτελέσματα της χρηματοοικονομικής εκπαίδευσης και γνώσεων των καταναλωτών δεν φαίνεται να επαρκούν για την επαρκή προστασία τους. Προκειμένου να ενισχυθεί ο ανταγωνισμός στον τραπεζικό κλάδο και να αυξηθεί η αποτελεσματικότητα της προστασίας των καταναλωτών, οι υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής και οι ρυθμιστικές αρχές οφείλουν να διαδραματίσουν έναν πολύ σημαντικό ρόλο (Armstrong, 2008). Συγκεκριμένα, οι ρυθμιστικές αρχές και οι αρχές ανταγωνισμού πρέπει να διαβουλεύονται μεταξύ τους με σκοπό τη διασφάλιση της θέσπισης, εφαρμογής και επιβολής συνεκτικών πολιτικών σχετικά με τη ρύθμιση των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και τη συστηματική αξιολόγηση του αντίκτυπου των πολιτικών ανταγωνισμού στην ευημερία των καταναλωτών (WB, 2012).

Στην περίπτωση που ο καταναλωτής λειτουργεί ως επενδυτής η προστασία του μπορεί να επιτευχθεί και με τις διατάξεις του Ν. 2251/1994 εκτός αν ρητά αποκλείονται από το νομοθέτη ορισμένες επενδυτικές ή χρηματιστηριακές συναλλαγές (Περάκης στην Αλεξανδρίδου, 2008). Για παράδειγμα με την Οδηγία 85/577/ΕΟΚ που αφορά την προστασία καταναλωτών κατά τη σύναψη συμβάσεων εκτός εμπορικού καταστήματος συμβαίνει αυτό όπως επίσης και με την Οδηγία 93/13/ΕΟΚ για τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές. Αντίστοιχη περίπτωση αποτελεί και η Οδηγία 97/7/ΕΚ για την προστασία των καταναλωτών κατά τις εξ αποστάσεως

συμβάσεις που αποκλείουν τις συμβάσεις που σχετίζονται με κινητές αξίες ή τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες.

Η διάκριση του καταναλωτή και του επενδυτή στηρίζεται στην ουσία της δραστηριότητας και όχι στην επαναλαμβανόμενη ή μη ιδιότητά της. Με την επινόηση νέων χρηματοοικονομικών προϊόντων ειδικά πριν το ξέσπασμα της παγκόσμιας χρηματοπιστωτικής κρίσης οι ιδιώτες καταθέτες βρέθηκαν μπροστά σε πολλές και ποικίλες εναλλακτικές προϊόντων, τα περισσότερα εκ των οποίων αποδείχθηκαν πολύ ριψοκίνδυνα. Στην περίπτωση της χρηματοπιστωτικής κρίσης πολλοί καταναλωτές δεν κατανοούσαν τη φύση, τον κίνδυνο και την έκταση των χρηματοοικονομικών προϊόντων που αγόραζαν. Η επίγνωση των κινδύνων που συνεπάγεται μια τοποθέτηση σε τέτοια χρηματοοικονομικά προϊόντα δεν πρέπει να λειτουργεί εις βάρος του επενδυτή καθώς η εναλλακτική που διαθέτει είναι η ασφαλής τοποθέτηση των διαθεσίμων του σε κλασικές καταθέσεις προθεσμίας με πολύ χαμηλά επιτόκια ειδικά μετά το 2009.

Ο Έλληνας νομοθέτης ερμήνευσε σε διάφορες περιπτώσεις τον Κανονισμό 44/2001 σε θέματα δικαστικής δικαιοδοσίας. Για παράδειγμα όπως αναφέρει ο Περάκης (Αλεξανδρίδου, 2008) η ΕφΑθ 5861/2006 έκρινε ότι για την έννοια του καταναλωτή δεν έχει σημασία «το οικονομικόν μέγεθος των συμβαλλομένων μερών» ούτε η «in abstracto ιδιότητα του προσώπου ως εμπόρου ή επαγγελματία» ακόμη και στην περίπτωση που πρόκειται για ασθενέστερο μέρος. Αντίθετα, ενδιαφέρει ο σκοπός προς τον οποίο παρέχεται η συγκεκριμένη υπηρεσία ή το συγκεκριμένο προϊόν. Αν πρόκειται για ατομική απόλαυση, τότε προκύπτει η έννοια του καταναλωτή. Αν το πρόσωπο είναι επιχειρηματίας και τα αποκτώμενα εντάσσονται στο σύστημα εκμετάλλευσης που έχει οργανώσει ή αναμένεται να οργανώσει, τότε δεν υπάρχει η ιδιότητα του καταναλωτή. Με βάση αυτή την δικαστική απόφαση, καταναλωτής δεν είναι εκείνος που απολαμβάνει το προϊόν της τραπεζικής συναλλαγής ως ιδιώτης αλλά «χρησιμοποιεί το προϊόν αυτής διά τας ανάγκας της κερδοσκοπίας του»

Δεν υπάρχει εμπειρική έρευνα η οποία να επιβεβαιώνει ότι οι πολιτικές προστασίας βελτιώνουν την αποτελεσματικότητα των τραπεζών ή ότι αυτό το αντίκτυπο είναι ομοιόμορφο σε όλες τις χώρες. Σε θεωρητικό επίπεδο οι πολιτικές προστασίας των καταναλωτών ενδέχεται να έχουν διφορούμενο αποτέλεσμα στην αποτελεσματικότητα των τραπεζών (Pasiouras et al, 2018). Δηλαδή, είτε μπορούν να θεωρηθούν επιβάρυνση που θα βλάψει την αποτελεσματικότητα είτε να ενισχύσουν τον ανταγωνισμό και να αναγκάσουν τις τράπεζες να βελτιώσουν την αποτελεσματικότητά τους.

Οι Pasiouras et al. (2018) εξέτασαν ένα δείγμα άνω των 1.500 εμπορικών τραπεζών από 82 χώρες για να εξετάσουν τον αντίκτυπο των πολιτικών προστασίας των καταναλωτών

όσον αφορά την αποτελεσματικότητα των τραπεζών. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνάς τους οι περισσότερες ρυθμιστικές απαιτήσεις μειώνουν την αποδοτικότητα των τραπεζών. Ακόμη, το αντίκτυπο των πολιτικών οικονομικής προστασίας των καταναλωτών στην αποτελεσματικότητα των κερδών των τραπεζών εξαρτάται από το συνολικό επίπεδο της ανάπτυξης, της θεσμικής ποιότητας και της οικονομικής ελευθερίας στην χώρα (Pasiouras et al, 2018) .

Ο Pasiouras (2018) την ίδια χρονιά εξέτασε το αντίκτυπο των πολιτικών προστασίας των καταναλωτών στα καθαρά περιθώρια των επιτοκίων των τραπεζών. Η έρευνά του εστιάζει στην απόδοση όπως μετριέται με χρηματοοικονομικούς δείκτες όπως το καθαρό περιθώριο επιτοκίου και όχι στην απόδοση όπως μετριέται με τις τεχνικές των συνόρων παραγωγής.

Η ασύμμετρη πληροφόρηση μεταξύ των καταναλωτών και των τραπεζών φαίνεται να βρίσκεται στο επίκεντρο της προστασίας καταναλωτών (Rutledge, 2010). Η αποκάλυψη πληροφοριών μπορεί να οδηγήσει σε υψηλότερο ανταγωνισμό και χαμηλότερες τιμές για τους πελάτες. Ουσιαστικοί κανόνες διαφάνειας που απαιτούν συγκρίσιμες και τυποποιημένες μορφές θα διευκολύνουν τους καταναλωτές να αναζητούν και να συγκρίνουν τα προϊόντα και τις τιμές. Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε μια καλά ενημερωμένη απόφαση η οποία μπορεί να αποτελέσει σημαντική πηγή πειθαρχίας της αγοράς υπό την απειλή αλλαγής προϊόντων και παρόχων. Αυτή η κατάσταση θα αναγκάσει τις τράπεζες να λειτουργήσουν πιο αποτελεσματικά αντί να εκμεταλλευτούν τους καταναλωτές που δεν είναι καλά ενημερωμένοι. Επιπλέον, οι απαιτήσεις γνωστοποίησης που υποδηλώνουν ελάχιστα πρότυπα ποιότητας μπορούν να βελτιώσουν την εμπιστοσύνη των καταναλωτών (EBA, 2012).

Δεδομένης της ύπαρξης ασύμμετρης πληροφόρησης, η απουσία ενός ικανοποιητικού συστήματος πληροφόρησης και προστασίας του καταναλωτή μπορεί να προκαλέσει ξαφνικές αναλήψεις (bank runs). Για τη δημιουργία ενός κύματος τραπεζικών ξαφνικών αναλήψεων απαιτείται ασύμμετρη πληροφόρηση και υψηλού κινδύνου περιουσιακά στοιχεία. Αυτό που είναι σημαντικό για τη βιωσιμότητα μιας τράπεζας είναι η συνύπαρξη του ανασφάλιστου κινδύνου πρόωρης πτώχευσης και της ασύμμετρης πληροφόρησης για τα περιουσιακά στοιχεία υψηλού κινδύνου τα οποία σηματοδοτούν πρόβλημα για την τράπεζα (Bryant, 1980).

Οι πεπειραμένοι γνώστες του χρηματοοικονομικού συστήματος και των χρηματοοικονομικών προϊόντων αντιδρούν στη γνώση ενός κακού προσδοκώμενου αποτελέσματος και αποσύρουν τις καταθέσεις τους προξενώντας ξαφνικές αναλήψεις (Bryant, 1980). Ενδεχόμενες ξαφνικές αναλήψεις έχουν αρνητικές συνέπειες στη

βιωσιμότητα του ελληνικού τραπεζικού συστήματος και μπορεί να έχουν και μακροοικονομικές επιδράσεις όπως για παράδειγμα μείωση των τραπεζικών πιστώσεων, μείωση της προσφοράς χρήματος λόγω έλλειψης ρευστότητας και μείωση της οικονομικής δραστηριότητας λόγω πτώχευσης επιχειρήσεων που δεν θα μπορούν να δανειστούν και δεν θα έχουν καθόλου ρευστότητα. Όλες αυτές οι ενδεχόμενες συνέπειες θα έχουν ακόμη πιο αρνητικές συνέπειες στο σύνολο της οικονομίας.

Η ύπαρξη ενισχυμένου νομοθετικού πλαισίου στον τραπεζικό κλάδο που προστατεύει τους πελάτες εξασφαλίζει ένα πιο ασφαλές τραπεζικό περιβάλλον αποτρέποντας ξαφνικές αναλήψεις κεφαλαίων των πελατών των τραπεζών όποτε αυτοί αισθάνονται ανασφάλεια ή όποτε εφαρμόζεται ασύμμετρη πληροφόρηση. Οι ΗΠΑ ήταν η πρώτη χώρα που ψήφισε νομοθεσία για την ασφάλεια των καταθέσεων προκειμένου να προστατευτούν οι καταναλωτές από ενδεχόμενες χρεοκοπίες τραπεζών και νέα οικονομικά κραχ όπως αυτό του 1929 (Madura, 2010). Κατά την οικονομική ύφεση μετά το κραχ πάνω από 5.000 τράπεζες χρεοκόπησαν διασπείροντας τον πανικό και οδηγώντας τους καταθέτες τραπεζών να προχωρήσουν σε αναλήψεις των χρημάτων τους με το φόβο απώλειας των αποταμιεύσεών τους (Madura, 2010). Αυτή η κίνηση οδήγησε σε ακόμη περισσότερες πτωχεύσεις τραπεζών, έλλειψη ρευστότητας στην αγορά και αυτό ακριβώς επιχειρήθηκε να αποφευχθεί με τη νομοθεσία στις ΗΠΑ.

Μια πολιτική η οποία στοχεύει στην προστασία των καταναλωτών έναντι αθέμιτων πωλήσεων και παραπλανητικών πρακτικών φαίνεται ότι έχει ιδιαίτερη σημασία για την προστασία των καταναλωτών. Αυτό υπογραμμίζεται σε πολλές εκθέσεις (EP, 2014), ενώ όλοι οι καταναλωτές θα πρέπει να αντιμετωπίζονται με δίκαιο και ειλικρινή τρόπο σε όλα τα στάδια της σχέσης τους με τις τράπεζες. Μέσα σε αυτό το πλαίσιο, οι ρυθμιστικές αρχές μπορούν να αποφασίσουν να υιοθετήσουν ορισμένους κανόνες όπως την επιβολή περιορισμών στην παραπλανητική διαφήμιση, τις καταχρηστικές πρακτικές είσπραξης, την επιθετική δανειοδότηση κλπ. Αυτοί οι περιορισμοί θα μπορούσαν να μεταθέσουν το επίκεντρο του ανταγωνισμού στην ποιότητα και την τιμή (Pasiouras, 2018) ωθώντας τις τράπεζες σε μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα (WB, 2014).

Σύμφωνα με τους Ardic et al. (2011a) λόγω σημαντικών ανισορροπιών ισχύος μεταξύ τραπεζών και καταναλωτών, ένας καταναλωτής δεν είναι πολύ πιθανό να ξεκινήσει μια νομική διαδικασία όταν υποστεί αθέμιτη μεταχείριση. Ένα πλαίσιο χρηματοοικονομικής προστασίας των καταναλωτών πρέπει να βασίζεται σε δύο βασικές διαδικασίες για την αντιμετώπιση αυτού του ζητήματος. Αρχικά, οι τράπεζες πρέπει να δημιουργήσουν έναν αποτελεσματικό μηχανισμό για την παραλαβή και επίλυση των παραπόνων πελατών. Δεύτερον, σε περιπτώσεις που η καταγγελία δεν επιλύεται εντός εύλογου χρονικού

διαστήματος ή ο πελάτης δεν είναι ικανοποιημένος με το αποτέλεσμα, η καταγγελία μπορεί να παραπεμφθεί σε τρίτο (π.χ. διαμεσολαβητή) (Pasiouras et al, 2018).

Σε μια τέλεια χρηματοπιστωτική αγορά οι καταναλωτές θα έχουν εύκολη πρόσβαση σε πλήρεις και ακριβείς πληροφορίες που τους επιτρέπουν να λάβουν τεκμηριωμένες αποφάσεις. Παρόλ' αυτά, στον πραγματικό κόσμο υπάρχει ασυμμετρία πληροφόρησης και ανισορροπίες εξουσίας οι οποίες έχουν συνέπειες για τους πελάτες των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων. Οι ρυθμιστικές αρχές μπορούν να θεσπίσουν ένα καλύτερο πλαίσιο προστασίας των καταναλωτών. Η πρόσφατη οικονομική κρίση έχει ανανεώσει το ενδιαφέρον για την προστασία των καταναλωτών ως βασικό πυλώνα της εύρυθμης λειτουργίας των χρηματοπιστωτικών αγορών (Pasiouras et al, 2018).

Ο Howell (2015) εξέτασε τον κώδικα διατραπεζικής στην Αυστραλία ο οποίος παρέχει δικαιώματα στους καταναλωτές τα οποία δεν ορίζονταν μέχρι τότε στη νομοθεσία και συγκεκριμένα δικαιώματα σε συνδυασμό με λογαριασμούς, ανεξάρτητα δικαιώματα σε σχέση με τη συμμόρφωση, ειδικά μέτρα για ευάλωτες ομάδες και άλλα. Ο Κώδικας αυτός που ορίστηκε το 2013 περιλαμβάνει γενικές αρχές δίκαιης μεταχείρισης των καταναλωτών και λεπτομερείς κανόνες που καθορίζουν τις υποχρεώσεις των τραπεζών στα εξής (Howell, 2015):

- Γνωστοποίηση τελών, επιβαρύνσεων, όρων και προϋποθέσεων
- Κοινοποίηση αλλαγών στα τέλη, τις χρεώσεις και τους όρους και προϋποθέσεις
- Γνωστοποίηση γενικών πληροφοριών σχετικά με τις τραπεζικές υπηρεσίες
- Ιδιωτικότητα και εμπιστευτικότητα
- Δηλώσεις λογαριασμών
- Άμεσες χρεώσεις και αντιστροφές χρεώσεων
- Πιστοληπτική αξιολόγηση
- Οικονομική δυσκολία
- Διαχείριση παραπόνων
- Εγγυητές και συν-δανειολήπτες
- Ειδικές διατάξεις για ηλικιωμένους, άτομα με αναπηρία

Οι Ardic et al. (2011b) βρήκαν στην έρευνά τους ότι οι περισσότερες χώρες διαθέτουν κάποια μορφή νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών αν και συχνά δεν περιλαμβάνουν ειδικές διατάξεις για τον κλάδο των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Δεύτερον, οι εκτελεστικές εξουσίες και η ικανότητα παρακολούθησης των εποπτικών αρχών είναι συχνά περιορισμένες. Τρίτον, τα μη ρυθμιζόμενα χρηματοπιστωτικά

ιδρύματα σπάνια καλύπτονται από την ισχύουσα νομοθεσία για την προστασία των καταναλωτών. Τέταρτον, οι κανονισμοί σχετικά με την προστασία των καταναλωτών είναι συχνά πρόσφατοι και πολλές χώρες μεταρρυθμίζουν ενεργά σε αυτόν τον τομέα.

Οι Polat & Alsaiif (2014) εξέτασαν την προστασία των καταναλωτών από την πλευρά των καταναλωτών προκειμένου να διασφαλιστεί ότι οι προσπάθειες που ασκούν οι ρυθμιστικές αρχές θα αποφέρουν αποτελεσματική και ικανή προστασία καταναλωτών. Βρήκαν ότι η προστασία των καταναλωτών μπορεί να επιτευχθεί μέσω των τραπεζικών υπηρεσιών και της ιδιωτικής ζωής των καταναλωτών. Η βελτίωση της προστασίας των καταναλωτών μπορεί να αυξηθεί με τη χρήση τριών παραγόντων, την κατάρτιση, τα μέσα ενημέρωσης και τα ηλεκτρονικά μέσα επικοινωνίας.

Οι Ozuru & Chikwe (2014) εξέτασαν εμπειρικά συστήματα πληροφορικής και την ηλεκτρονική προστασία καταναλωτών στο τραπεζικό σύστημα της Νιγηρίας ώστε να διαπιστώσουν αν η τεχνολογία παρέχει επαρκή προστασία στους καταναλωτές. Η έρευνα έδειξε μια θετική σχέση μεταξύ της βάσης δεδομένων και της προστασίας της πληροφόρησης και της διαθεσιμότητας του διαδικτύου.

3.2. Κίνδυνοι για τους καταναλωτές

Στον χρηματοπιστωτικό τομέα μερικές μελέτες υποστηρίζουν ότι οι καταναλωτές υπόκεινται σε ορισμένες συμπεριφορικές προκαταλήψεις συμπεριλαμβανομένης της ευπάθειας στο μάρκετινγκ (Campbell, 2006). Οι καταναλωτές μπορεί να μην είναι καλά ενημερωμένοι και να κάνουν συστηματικά λάθη τα οποία θα μπορούσαν να εκμεταλλευτούν οι τράπεζες. Οι Barr et al. (2008) επισημαίνουν ότι η αποκάλυψη χρήσιμων πληροφοριών στον δανειολήπτη ενυπόθηκου δανείου πριν την υπογραφή είναι κρίσιμης σημασίας και θα ήταν αποτελεσματική μόνο στο βαθμό που θα μπορούσε να είναι κατανοητή. Για αυτό προτείνουν την ανάπτυξη κανονισμών για τις χρηματοπιστωτικές αγορές που βασίζονται σε μοντέλα συμπεριφοράς στα οποία διερευνώνται οι λόγοι που δικαιολογούν ορισμένες αποφάσεις των νοικοκυριών (Ardic et al., 2011b).

Ο Campbell (2006) προτείνει τη χρήση του χρηματοοικονομικού αλφαριθμητισμού ως μέσο θεραπείας εκτός από τους καλά σχεδιασμένους κανονισμούς οικονομικής προστασίας καταναλωτών. Ο Elliehausen (2010) υποστηρίζει ότι τα αποτελέσματα της έρευνας συμπεριφοράς θα μπορούσαν να είναι χρήσιμα στο σχεδιασμό αποτελεσματικών κανονισμών στην πιστωτική αγορά.

Οι παραπάνω έρευνες υπογραμμίζουν τη σημασία της χρηματοοικονομικής παιδείας και των απαιτήσεων γνωστοποίησης για την άμβλυνση των ασυμμετριών πληροφόρησης στην αγορά χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών και επισημαίνουν τους πιθανούς κινδύνους που ενυπάρχουν κατά τη συναλλαγή με μια τράπεζα για τους καταναλωτές.

Το 2006 και το 2008 πραγματοποιήθηκαν έρευνες σε περισσότερους από 25.000 καταναλωτές στην Ε.Ε. σχετικά με την προστασία των καταναλωτών (European Commission, 2006; 2008). Σε αυτές τις έρευνες ο χρηματοπιστωτικός τομέας θεωρείται προβληματικός όσον αφορά τα υφιστάμενα μέτρα προστασίας των καταναλωτών. Τέτοιου είδους ευρήματα οδήγησαν στην πρόταση για την οδηγία για τις συμβάσεις πίστωσης η οποία εγκρίθηκε το 2014 (Οδηγία 2014/17/ΕΕ).

Όσον αφορά στη σχέση μεταξύ των Ευρωπαϊών καταναλωτών και των τραπεζών, ορισμένες μελέτες που διεξήγαγε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αποκάλυψαν διάφορες παρατυπίες όπως το γεγονός ότι οι πάροχοι χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών δεν τηρούν πάντα τους κανόνες (Iacovoiu & Stancu, 2017). Οι οικονομικοί σύμβουλοι δεν συνιστούν πάντα κατάλληλα προϊόντα στους καταναλωτές ανάλογα με τις ανάγκες τους και φαίνεται να ενδιαφέρονται περισσότερο για το ποσό που επενδύεται παρά για την ικανότητά τους να επιστρέψουν την επένδυση. Πολλοί καταναλωτές δε λαμβάνουν συμβουλές κατά την αγορά χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών, αλλά όταν το κάνουν τείνουν να βασίζονται στους προμηθευτές των προϊόντων (Valant, 2015).

Τα πιο επικίνδυνα χρηματοπιστωτικά προϊόντα για τους καταναλωτές είναι (EP, 2014):

- ✓ Ενυπόθηκα προϊόντα όπως δάνεια μεταβλητού επιτοκίου, δάνεια σε ξένο νόμισμα, δάνεια με χρεωστικούς τίτλους.
- ✓ Προϊόντα δανείων που ενέχουν υψηλό κίνδυνο για υπολειπόμενη υποχρέωση εξαιτίας έλλειψης κατάλληλων μηχανισμών απαλλαγής ή μείωσης του χρέους.
- ✓ Πιστωτικά προϊόντα με υψηλά επιτόκια όπως τα στιγμιαία δάνεια και οι πιστωτικές κάρτες με υψηλά ποσοστά σε συνδυασμό με υψηλά όρια.
- ✓ Αποταμιευτικά, επενδυτικά και συνταξιοδοτικά προϊόντα με υψηλές επιβαρύνσεις που μειώνουν τις καθαρές αποδόσεις στους αποταμιευτές.

Υπάρχουν έρευνες οι οποίες εξετάζουν και τους διαδικτυακούς κινδύνους του κλάδου. Για παράδειγμα, έρευνα εξέτασε την ευαισθητοποίηση σχετικά με την εξαπάτηση στον τραπεζικό κλάδο μέσω διαδικτύου στη Νότια Αφρική (Dzomira, 2016). Η γνώση των κινδύνων εξαπάτησης στο διαδίκτυο είναι πολύ χαμηλή για τις περισσότερες νοτιοαφρικανικές τράπεζες, αλλά και όχι μόνο. Οι περισσότερες τράπεζες της έρευνας

αυτής αποκαλύπτουν λιγότερο από τις μισές περιπτώσεις αναγνωρισμένων περιστατικών εξαπάτησης στη διαδικτυακή τραπεζική. Οι περισσότεροι καταναλωτές τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών πραγματοποιούν διαδικτυακές συναλλαγές χωρίς να έχουν επαρκείς γνώσεις σχετικά με απειλές και πιθανούς κινδύνους στο διαδίκτυο. Ως εκ τούτου, υπάρχει μεγάλη πιθανότητα οι καταναλωτές να γίνουν θύματα εξαπάτησης.

Πολλοί τραπεζικοί κίνδυνοι σχετίζονται σήμερα με τις τραπεζικές πληρωμές και συναλλαγές μέσω διαδικτύου. Στις περιπτώσεις χρήσης στοιχείων χρεωστικής ή πιστωτικής κάρτας υπάρχει ο κίνδυνος της υποκλοπής των δεδομένων της κάρτας κατά τη διαβίβασή τους από τον καταναλωτή προς τον προμηθευτή (Pausch, 2004 στο Αλεξανδρίδου, 2008). Τα πιστωτικά ιδρύματα λαμβάνουν ειδικά μέτρα προστασίας των καταναλωτών αλλά και των δικών τους δεδομένων με την χρήση τείχους προστασίας, εξειδικευμένων αλγόριθμων και κρυπτογραφημένων συνδέσεων για τις συναλλαγές αυτές.

Οι Grazioli & Jarvenpaa (2000) διαπίστωσαν ότι οι καταναλωτές είναι ευαίσθητοι σε επίθεση από χάκερς οι οποίοι θέτουν ως νόμιμη μια ιστοσελίδα που μιμείται την πραγματική εμπορική ιστοσελίδα. Η ιστοσελίδα απομίμησης περιέχει κακόβουλους χειρισμούς που αποσκοπούν στην αύξηση της εμπιστοσύνης στην ιστοσελίδα, τη μείωση του αντιλαμβανόμενου κινδύνου και την αύξηση της πιθανότητας οι καταναλωτές να συναλλαχθούν τελικά με την ιστοσελίδα (Dzomira, 2016).

Οι τράπεζες πρέπει να πραγματοποιήσουν προγράμματα αύξησης της αναγνωρισιμότητας των κινδύνων στο διαδίκτυο ώστε να βοηθήσουν τους καταναλωτές να προστατευτούν από τεχνικές όπως το phishing, το scamming και το pharming που μπορούν να οδηγήσουν σε κλοπή χρημάτων. Οι διαδικτυακές απάτες έχουν αυξηθεί με την αύξηση της χρήσης του διαδικτύου (Mahdi & Rezaul, 2012). Η χρήση του διαδικτύου στον τραπεζικό κλάδο δίνει πολλές ευκαιρίες για επικερδείς υπηρεσίες και αυξάνει την ανταγωνιστικότητα των τραπεζών καθώς ικανοποιεί τις ανάγκες των πελατών. Ταυτόχρονα, μειώνει τα λειτουργικά κόστη και βελτιώνει τις τραπεζικές συναλλαγές.

Ένας διαδεδομένος τρόπος με τον οποίο οι καταναλωτές μπορεί να υποστούν βλάβη είναι το επονομαζόμενο skimming. Πρόκειται για ένα έγκλημα σε ATM που χρησιμοποιεί την αμέλεια των πελατών καθώς γίνεται με κλοπή των PIN των καρτών που χρησιμοποιούνται στο ATM ως είσοδο στις συναλλαγές (Hazrin et al., 2019). Αυτή η τεχνική πραγματοποιείται με τη χρήση ενός εργαλείου που είναι συνδεδεμένο στην υποδοχή του μηχανήματος ATM όπου εισάγεται η κάρτα με μια συσκευή που ονομάζεται skimmer. Ο τρόπος λειτουργίας είναι η κλωνοποίηση δεδομένων από τη μαγνητική ταινία που περιέχεται στην κάρτα ανάληψης του πελάτη.

3.3. Η επίδραση της οικονομικής κρίσης

Η οικονομική κρίση που ξέσπασε το 2008 έχει αλλάξει σημαντικά τη σχέση των καταναλωτών και των τραπεζών για τους εξής λόγους (Nagy & Benyonszky, 2013):

- η εμπιστοσύνη των καταναλωτών προς τα τραπεζικά ιδρύματα μειώθηκε σημαντικά,
- η αβεβαιότητα του χρηματοπιστωτικού τομέα αυξήθηκε,
- η πτώχευση γνωστών τραπεζικών ιδρυμάτων και η ανάγκη μείωσης του λειτουργικού τους κόστους επέφερε αλλαγές και μεταρρυθμίσεις στον τραπεζικό κλάδο σε παγκόσμιο και τοπικό επίπεδο,
- θεσπίστηκαν νέοι κανονισμοί για τη διασφάλιση της σταθερότητας του τραπεζικού συστήματος.

Η παγκόσμια χρηματοπιστωτική κρίση ανέδειξε το ζήτημα της προστασίας των καταναλωτών στον τραπεζικό κλάδο ιδίως στις Η.Π.Α. με στόχο τη χρηματοπιστωτική σταθερότητα. Η κρίση είχε ως αποτέλεσμα την εισαγωγή νέων μεταρρυθμίσεων τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο και αναπτύχθηκε ένα σύνολο αρχών και ορθών πρακτικών υψηλού επιπέδου που αποσκοπεί στη βελτίωση της προστασίας των καταναλωτών.

Η διασφάλιση της ισορροπίας μεταξύ των συμφερόντων των καταναλωτών και των τραπεζών σε μια ισχυρά ρυθμιζόμενη αγορά αποτελεί δύσκολο στόχο ειδικά στις αναπτυσσόμενες χώρες οι οποίες είναι πιο ευάλωτες καθώς εκτίθενται σε γοργή ανάπτυξη και διαφοροποίηση των χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών, ενώ οι περισσότεροι καταναλωτές δε διαθέτουν τις γνώσεις ή την εμπειρία ώστε να επιλέξουν τα κατάλληλα προϊόντα και υπηρεσίες (EBF, 2014).

Η κρίση ανέδειξε επίσης το πρόβλημα χαμηλού βαθμού κατανόησης των καταναλωτών σχετικά με τα προϊόντα και της υπηρεσίες του χρηματοπιστωτικού τομέα (Valant, 2015). Σύμφωνα μάλιστα με τους Atkinson&Messy (2012) ο οικονομικός αναλφαβητισμός είναι διαδεδομένος και σε αναπτυγμένες χώρες όπως η Γερμανία, η Ιταλία και η Σουηδία.

Η έρευνα του ευρωβαρόμετρου σχετικά με τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες εντόπισε τρία βασικά χαρακτηριστικά της συμπεριφοράς των Ευρωπαίων καταναλωτών για το χρονικό διάστημα 2009 – 2014 (EP, 2014) δηλαδή μέσα στα πρώτα χρόνια της κρίσης:

- Το ποσοστό ιδιοκτησίας διάφορων χρηματοπιστωτικών προϊόντων ποικίλλει σημαντικά από προϊόν σε προϊόν και από κράτος σε κράτος. Για παράδειγμα, στη

Ρουμανία το τρέχον ποσοστό κατοχής τραπεζικού λογαριασμού είναι 27% και στη Δανία 100%, όταν το μέσο ποσοστό στην Ε.Ε. είναι 84%. Στην περίπτωση των επενδυτικών κεφαλαίων, τα ποσοστά ιδιοκτησίας κυμαίνονται από 0% στη Ρουμανία και τη Βουλγαρία στο 30% στη Σουηδία.

- Οι καταναλωτές δεν αγοράζουν συχνά τα χρηματοπιστωτικά προϊόντα. Έτσι, σε επίπεδο Ε.Ε. μόνο το 56% αγόρασε τα τελευταία πέντε χρόνια ένα χρηματοοικονομικό προϊόν.
- Οι καταναλωτές γενικά δεν τείνουν να αλλάζουν τους προμηθευτές των χρηματοπιστωτικών προϊόντων. Σε επίπεδο Ε.Ε. το 81% των ενυπόθηκων δανείων και το 85% των πιστωτικών καρτών και τραπεζικών λογαριασμών παρέμειναν σταθερά στην ίδια τράπεζα τα τελευταία πέντε έτη.

Σύμφωνα με την έκθεση της Παγκόσμιας Τράπεζας (WB, 2012) και του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου (EP, 2014) η περιορισμένη προστασία των καταναλωτών σε τμήματα του χρηματοπιστωτικού τομέα διαδραμάτισε σημαντικό ρόλο στην ενίσχυση της παγκόσμιας χρηματοπιστωτικής κρίσης και η βελτίωση της προστασίας των καταναλωτών είναι απαραίτητη για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας, του ανταγωνισμού και της πρόσβασης στις χρηματοπιστωτικές αγορές. Για αυτό οι G20, η Παγκόσμια Τράπεζα και η Ε.Ε. έχουν προωθήσει μια σειρά από πρωτοβουλίες οι οποίες αποσκοπούν στην ενίσχυση της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών.

Η προστασία των καταναλωτών και η χρηματοοικονομική γνώση μπορούν να συμβάλουν στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας, της διαφάνειας, του ανταγωνισμού και της πρόσβασης στις χρηματοπιστωτικές αγορές μειώνοντας τις ασυμμετρίες πληροφόρησης και τις ανισορροπίες ισχύος μεταξύ των τραπεζών (Ardic et al., 2011b). Η οικονομική προστασία των καταναλωτών έχει αποκτήσει ιδιαίτερο ενδιαφέρον μετά την οικονομική κρίση.

Οι Ardic et al. (2011b) πραγματοποίησαν μια έρευνα σχετικά με τους κανονισμούς για την προστασία των καταναλωτών σε 142 χώρες. Βρήκαν ότι παρόλο που η νομοθεσία για την προστασία των καταναλωτών έχει θεσπιστεί στην πλειοψηφία των χωρών δεν εξετάζονται τα ζητήματα που αφορούν τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες. Οι εξουσίες επιβολής και η ικανότητα παρακολούθησης είναι περιορισμένες σε πολλές χώρες παρεμποδίζοντας την αποτελεσματική εφαρμογή των υφιστάμενων κανονισμών. Ακόμη, οι ανεξάρτητοι μηχανισμοί επίλυσης διαφορών τρίτων δεν είναι ευρέως διαδεδомένοι.

Κεφάλαιο 4 Η Προστασία των Καταναλωτών στην Ελλάδα

4.1. Ρυθμίσεις Προστασίας Καταναλωτών

4.1.1. Τραπεζική Προστασία Καταναλωτών

Όπως είναι λογικό, καθώς η Ελλάδα είναι κράτος μέλος της Ε.Ε. όλα τα δικαιώματα και οι κανόνες προστασίας των καταναλωτών απορρέουν από την ευρωπαϊκή νομοθεσία και τις ευρωπαϊκές κατευθυντήριες γραμμές. Οι κανόνες που έχουν θεσπιστεί αφορούν διαφορετικούς κλάδους και πτυχές της καθημερινής ζωής των καταναλωτών με έμφαση σε αυτούς που την επηρεάζουν σε μεγαλύτερο βαθμό. Οι κλάδοι αυτοί είναι ο ασφαλιστικός τομέας, ο ενεργειακός τομέας και ασφαλώς οι τράπεζες.

Όσον αφορά τον τομέα των ασφαλίσεων, η Οδηγία για την ασφάλιση που εισήχθη το 2018 έθεσε ένα εκσυγχρονισμένο πλαίσιο και κανόνες συμπεριφοράς για όλους τους πωλητές ασφαλίσεων. Εισήγαγε νέους και βελτιωμένους κανόνες προστασίας των καταναλωτών ώστε οι τελευταίοι να κάνουν ενημερωμένες επιλογές. Άλλωστε, αυτός είναι και ο στόχος όλων των κανόνων και των Οδηγιών για όλους τους κλάδους.

Στον τομέα των μεταφορών η Ε.Ε. έχει αναπτύξει τα τελευταία χρόνια ένα πλήρες σχέδιο δικαιωμάτων των επιβατών ανεξάρτητα του τρόπου μεταφοράς τους (European Commission, 2018). Οι επιβάτες έχουν ένα σύνολο δικαιωμάτων μέσα στα οποία συγκαταλέγεται το δικαίωμα ακριβούς και έγκαιρης ενημέρωσης και διάφορα δικαιώματα σε περιπτώσεις καθυστέρησης ή και ακυρώσεων. Κάποια από αυτά τα δικαιώματα επανεξετάζονται τακτικά για τον εκσυγχρονισμό και τη βελτίωση της προστασίας των καταναλωτών λαμβάνοντας υπόψη βέβαια και τα επιχειρηματικά συμφέροντα.

Στον τραπεζικό κλάδο κύριος οδηγός όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών μέσα στην οικονομική κρίση είναι η Οδηγία 2014/17 (ΕΕ) η οποία αφορά τα ενυπόθηκα δάνεια, δηλαδή τις συμβάσεις πίστωσης που συνάπτονται από τους καταναλωτές σχετικά με την ακίνητη περιουσία κατοικίας τα οποία εξασφαλίζονται είτε με υποθήκη είτε με άλλη συγκρίσιμη ασφάλεια που χρησιμοποιείται συνήθως σε κράτος μέλος της Ε.Ε. για ακίνητα περιουσιακά στοιχεία. Στόχος της Οδηγίας αυτής ήταν η ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία των κρατών έως το 2016 ώστε να υπάρξει μια πιο αποτελεσματική, διαφανής και ανταγωνιστική εσωτερική αγορά στην Ε.Ε. μέσω σταθερών, ευέλικτων και δίκαιων συμβάσεων πίστωσης που αφορούν την ακίνητη περιουσία ενώ παράλληλα απώτερος στόχος ήταν η προώθηση βιώσιμων πρακτικών δανεισμού και η οικονομική ένταξη (EBA, 2019b).

Εξαιτίας της Οδηγίας υιοθετήθηκαν τεχνικά πρότυπα σχετικά με το ελάχιστο νομισματικό ποσό ασφάλισης της επαγγελματικής αποζημίωσης ή παρόμοιας εγγύησης την οποία πρέπει να τηρούν οι τράπεζες. Αυτά τα πρότυπα καθορίζουν το ποσό ασφάλισης ή συγκρίσιμης εγγύησης που πρέπει να κρατούν οι μεσίτες ενυπόθηκων δανείων. Το μέτρο αυτό προσφέρει μεγαλύτερη προστασία στους καταναλωτές σε περίπτωση απαίτησης (EBA, 2019b).

Η Ε.Ε. δημιούργησε με αυτή την Οδηγία νέους κανόνες και πρότυπα για την αγορά ενυπόθηκων δανείων με απώτερο στόχο την περαιτέρω ενσωμάτωση της αγοράς ενυπόθηκων δανείων στην Ε.Ε.. Οι νέοι αυτοί κανόνες ορίζουν νέες υποχρεώσεις ενημέρωσης οι οποίες εξασφαλίζουν ότι οι καταναλωτές διαθέτουν επαρκείς και σαφείς πληροφορίες σχετικά με τους όρους των ενυπόθηκων δανείων. Η σχετική οδηγία παρέχει στους καταναλωτές το δικαίωμα πρόωρης εξόφλησης των υποθηκών τους. Οι νέοι κανόνες ισχύουν για δάνεια τα οποία χορηγήθηκαν από το Μάρτιο του 2016 και ενδέχεται να συνέβαλαν στη βελτίωση της αξιολόγησης της αγοράς ενυπόθηκων δανείων από τους καταναλωτές.

Ακόμη, στον τραπεζικό κλάδο αξιοσημείωτη είναι η διαδικασία χορήγησης δανείου σε διαφορετικό νόμισμα από το ευρώ, καθώς υπάρχουν αρκετές χώρες της Ε.Ε. οι οποίες δεν ανήκουν στην ευρωζώνη. Οι τράπεζες είναι υποχρεωμένες να παρέχουν στους δανειολήπτες επαρκή πληροφόρηση όταν χορηγούν δάνεια σε ξένο νόμισμα, ώστε οι δανειολήπτες να είναι σε θέση να λάβουν συνετές και εμπειριστατωμένες αποφάσεις σύμφωνα με την Οδηγία 93/13 (ΕΚ) η οποία ορίζει ότι οι συμβατικές ρήτρες πρέπει να διατυπώνονται με σαφή και κατανοητό τρόπο. Η ρήτρα πρέπει να γίνει κατανοητή από τον καταναλωτή τόσο σε τυπικό όσο και σε γραμματικό επίπεδο όσο και στο αποτέλεσμα που αυτή επιφέρει. Ο καταναλωτής ο οποίος είναι ενημερωμένος μπορεί να αξιολογήσει και τυχόν ρήτρες στις οικονομικές του υποχρεώσεις. Όταν, επομένως, συνάπτει σύμβαση δανείου σε ξένο νόμισμα πρέπει να καταστεί σαφές ότι ο καταναλωτής εκτίθεται σε συναλλαγματικό κίνδυνο, στον οποίο ίσως δυσκολευτεί οικονομικά να αντεπεξέλθει σε περίπτωση υποτίμησης του νομίσματος στο οποίο εισπράττει το εισόδημά του.

Η διασφάλιση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών προς το τραπεζικό σύστημα επιτυγχάνεται με την αποτελεσματική εφαρμογή των κανόνων προστασίας τους. Για να λειτουργούν καλά οι αγορές, οι τράπεζες πρέπει να γνωρίζουν ότι θα εντοπιστούν και θα τους επιβληθούν κυρώσεις σε περίπτωση μη συμμόρφωσης με τους κανόνες προστασίας των καταναλωτών. Ακόμη, είναι σημαντικό οι καταναλωτές να πιστεύουν ότι θα επιβληθούν στις τράπεζες κυρώσεις όταν δεν τηρούν τους κανόνες προστασίας των

καταναλωτών και ότι οι ίδιοι διαθέτουν τα μέσα να ασκήσουν τα δικαιώματά τους όταν αυτό απαιτείται.

Ο κανονισμός συνεργασίας για την προστασία των καταναλωτών παρέχει ένα πλαίσιο και προϋποθέσεις για τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών επιβολής του νόμου για την προστασία των καταναλωτών. Μέσα στο πλαίσιο προστασίας των καταναλωτών εντάσσεται και η διασφάλιση ότι τα προϊόντα που προσφέρονται στους καταναλωτές είναι ασφαλή προς κατανάλωση. Η Ε.Ε. έχει καταφέρει να δημιουργήσει ένα σταθερό ρυθμιστικό πλαίσιο ώστε να διασφαλίσει ότι τα προϊόντα που πωλούνται στους Ευρωπαίους πολίτες είναι ασφαλή. Υπάρχουν κοινοί κανόνες ασφάλειας για την προστασία των καταναλωτών και τη διευκόλυνση λειτουργίας της ενιαίας αγοράς. Στο ίδιο πλαίσιο πρέπει να κινείται και η αγορά των χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών.

Η μειωμένη προστασία καταναλωτών μπορεί να προκύψει από δραστηριότητες οι οποίες εκτελούνται από παρόχους υπηρεσιών που παρέχουν παρεπόμενες υπηρεσίες στα προϊόντα και τις υπηρεσίες λιανικής τραπεζικής ή παρέχουν μη ρυθμιζόμενες υπηρεσίες (π.χ. υπηρεσίες crowdfunding). Η άνιση εφαρμογή κανόνων ενδέχεται να αποβεί επιζήμια για τους καταναλωτές προκαλώντας πολλά ζητήματα όπως για παράδειγμα η αντιμετώπιση ακατάλληλων καταγγελιών ή εναλλακτικών μορφών χρηματοδότησης που δεν τηρούν την πιστοληπτική ικανότητα ή τις απαιτήσεις φερεγγυότητας (EBA, 2019b). Ένα μέτρο προστασίας των καταναλωτών είναι η ανταλλαγή πληροφοριών και η ευαισθητοποίηση ή αλλιώς περαιτέρω χρηματοοικονομική εκπαίδευση για την απόκτηση γνώσεων σχετικά με οικονομικά ζητήματα και έννοιες (EBA, 2019b).

Όσον αφορά τα χρέη οι κυριότερες ανησυχίες σχετικά με την προστασία των καταναλωτών έγκεινται στα κίνητρα που συνδέονται με το περιβάλλον χαμηλού επιτοκίου και την αυξανόμενη χρήση ψηφιακών καναλιών για την παροχή καταναλωτικής πίστωσης (EBA, 2019b).

Ένα άλλο ζήτημα το οποίο έχει προκύψει στον τραπεζικό κλάδο εξαιτίας της διάδοσης του διαδικτύου σχετίζεται με την ψηφιακή προστασία των καταναλωτών. Ο Κανονισμός ενίσχυσης της συνεργασίας σε όλη την Ε.Ε. έχει στόχο την προστασία των καταναλωτών στην ψηφιακή εποχή μέσω του εκσυγχρονισμού των μηχανισμών συνεργασίας για την περαιτέρω μείωση της ζημίας που προκαλείται στους καταναλωτές από διασυνοριακές παρεμβάσεις του δικαίου της Ε.Ε. για τους καταναλωτές (Κανονισμός (ΕΕ) 2017/2394). Η προστασία των καταναλωτών πρέπει να εκσυγχρονιστεί και να ανταποκρίνεται στις προκλήσεις της ψηφιακής οικονομίας στην ανάπτυξη του διασυνοριακού λιανικού εμπορίου της Ε.Ε. Άμεσος στόχος πρέπει να είναι η καταπολέμηση των διασυνοριακών

παραβάσεων, η αύξηση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στο ηλεκτρονικό εμπόριο και η προσαρμογή στις προδιαγραφές της ψηφιακής οικονομίας (Ευρωπαϊκό Συμβούλιο, 2017).

Στις 23/10/2019 η Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών (EBA) εξέδωσε γνώμη σχετικά με την ενημέρωση των καταναλωτών που προμηθεύονται χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες μέσω ψηφιακών καναλιών σύμφωνα με την Οδηγία ΕΕ 2002/65. Η Γνώμη αυτή απευθύνεται στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή και περιλαμβάνει μια σειρά από συστάσεις όπως¹:

- Τον τρόπο παρουσίασης των πληροφοριών στους καταναλωτές
- Το χρόνο γνωστοποίησης των σχετικών πληροφοριών
- Την προσβασιμότητα των πληροφοριών από τους καταναλωτές
- Τη διαφήμιση των χρηματοπιστωτικών προϊόντων
- Την προσυμβατική υπαναχώρηση
- Τη διαχείριση παραπόνων.

Οι νομοθετικές προσπάθειες των τελευταίων ετών αποσκοπούσαν κυρίως στην ενίσχυση της προστασίας των καταναλωτών σε τομείς όπως οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, οι τηλεπικοινωνίες και η ενέργεια (European Commission, 2018). Μέσα σε ένα βελτιωμένο οικονομικό πλαίσιο μετά την πάροδο της χρηματοοικονομικής κρίσης, οι προσπάθειες για την ενίσχυση της προστασίας των καταναλωτών σε βασικούς τομείς όπως οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, οι επιχειρήσεις κοινής ωφέλειας και οι τηλεπικοινωνίες ενδέχεται να έχουν θετικά αποτελέσματα για τους καταναλωτές.

Πρέπει, όμως, να εδραιωθεί το πλαίσιο προστασίας των καταναλωτών για αυτούς τους κλάδους και απαιτείται συνεπής εστίαση στην επιβολή της προστασίας αυτής. Για να γίνει αυτό απαιτείται συνεχής επικαιροποίηση της νομοθεσίας. Κεντρικό σημείο των προσπαθειών που έχουν πραγματοποιηθεί μέχρι σήμερα ήταν η διασφάλιση ότι οι καταναλωτές έχουν πρόσβαση στις σωστές πληροφορίες με σαφή και έγκαιρο τρόπο ώστε να κάνουν τις επιλογές τους.

4.1.2. Εκπαίδευση των Καταναλωτών

Προκειμένου να εφαρμόζεται αποτελεσματικά η προστασία των καταναλωτών έναντι των τραπεζών εκτός από τη δραστηριοποίηση φορέων υπέρ της προστασίας των καταναλωτών και υπεράσπισης των δικαιωμάτων τους απαιτείται και οι ίδιοι οι

¹ <https://www.hba.gr/FinancialLaw/List?type=InternationalConsumerBanking>

καταναλωτές να ευαισθητοποιηθούν και να ενημερώνονται σχετικά με τα δικαιώματά τους και τους τρόπους προστασίας τους έναντι των τραπεζών.

Η Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών (ΕΒΑ) απευθύνεται προς τους Ευρωπαίους καταναλωτές προκειμένου να τους ευαισθητοποιήσει σχετικά με τα βήματα που πρέπει να λάβουν υπόψη τους κατά την επιλογή εκτέλεσης οικονομικών συναλλαγών μέσω ψηφιακών μέσων. Η ΕΒΑ (2019a) εξέδωσε ενημερωτικό δελτίο το οποίο περιλαμβάνει συμβουλές για τους καταναλωτές πριν επιλέξουν μια υπηρεσία ή όταν συνάψουν συμφωνία για μια συγκεκριμένη υπηρεσία. Το δελτίο αυτό τους καθοδηγεί πριν την επιλογή συμβουλευόντάς τους να αναγνωρίζουν πρώτα τις χρηματοοικονομικές τους ανάγκες, να συγκεντρώσουν πληροφορίες για τις υπηρεσίες που επιθυμούν και να τις μελετήσουν προσεκτικά, να ελέγξουν αν οι υπηρεσίες ταιριάζουν στις ανάγκες τους και τις δυνατότητές τους και να συγκρίνουν προσφορές από διαφορετικές τράπεζες.

Όταν οι καταναλωτές καταλήξουν σε μια συμφωνία για την απόκτηση μιας υπηρεσίας πρέπει να δώσουν έμφαση στα εξής (ΕΒΑ, 2019a):

- Ανάγνωση και κατανόηση των όρων και προϋποθέσεων πριν την υπογραφή: Χρειάζεται οι καταναλωτές να ζητήσουν από την τράπεζα να τους γνωστοποιήσει όλους τους όρους και τις προϋποθέσεις, τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις πριν την υπογραφή της σύμβασης. Ακόμη, συμβουλευόνται οι καταναλωτές να εξετάσουν τόσο τα τεχνικά όσο και τα ουσιαστικά χαρακτηριστικά της σύμβασης με την τράπεζα δίνοντας έμφαση στο κόστος, στις πρόσθετες χρεώσεις και τις προϋποθέσεις ακύρωσης ή υπαναχώρησης της σύμβασης. Οι καταναλωτές πρέπει να είναι σίγουροι ότι έχουν κατανοήσει τις χρηματοοικονομικές τους υποχρεώσεις οι οποίες απορρέουν από αυτή τη σύμβαση και να ζητήσουν διευκρινίσεις και περαιτέρω πληροφόρηση από την τράπεζα αν δεν είναι σίγουροι για κάτι.
- Απόδοση προσοχής σε τέλη και χρεώσεις: Απαιτείται διαφορετικός χρόνος κατανόησης και αφομοίωσης των πληροφοριών της σύμβασης για κάθε καταναλωτή και πρέπει όλοι οι καταναλωτές να έχουν επαρκή χρόνο ώστε να κατανοήσουν τους όρους της σύμβασης. Πρέπει να εστιάσουν όχι μόνο σε χρεώσεις της βασικής υπηρεσίας που έχουν ζητήσει αλλά και τυχόν χρεώσεις άλλες για επιπρόσθετες υπηρεσίες. Καλό είναι να χρησιμοποιήσουν δείκτες ποσοστών (π.χ. το ετήσιο επιτόκιο) ώστε να είναι σε θέση να συγκρίνουν τις διαφορές των ποσών.
- Σκέψεις σχετικά με την ασφάλεια: Οι καταναλωτές πρέπει να κατανοήσουν τα δικαιώματά τους όσον αφορά τις πληροφορίες που υπάρχουν στην σύμβαση για

τους ίδιους. Οφείλουν να ελέγξουν ότι τα στοιχεία τους έχουν καταχωρηθεί σωστά και ότι δεν πέφτουν θύματα εξαπάτησης. Οφείλουν δε να προστατέψουν τις προσωπικές πληροφορίες που τους αφορούν ώστε να εμποδίσουν τυχόν εγκληματίες από την πρόσβαση σε αυτές. Αυτό μπορούν να το επιτύχουν επιλέγοντας τράπεζες οι οποίες χρησιμοποιούν σύγχρονες και εξελιγμένες μεθόδους ταυτοποίησης των καταναλωτών, με τη χρήση ασφαλών συνδέσεων wifi και με τη χρήση antivirus λογισμικών στα μέσα που χρησιμοποιούν. Ακόμη, απαιτείται να παρακολουθούν τυχόν ύποπτη δραστηριότητα στο λογαριασμό τους ή μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση άμεσα μόλις το αντιληφθούν ώστε να επιτρέψουν στην τράπεζα να λάβει άμεσα τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία τους.

- Υποβολή καταγγελίας σε περίπτωση που θεωρούν ότι έχουν απορριφθεί τα δικαιώματά τους: Οι καταναλωτές μπορούν αρχικά να απευθυνθούν απευθείας στην τράπεζα ώστε να λύσουν το πρόβλημα. Η επίλυση της ευρωπαϊκής διαδικτυακής διαφοράς (ODR) μπορεί να χρησιμοποιηθεί ώστε να στείλει ο καταναλωτής απευθείας στην τράπεζα το παράπονό του για οποιαδήποτε υπηρεσία αγοράστηκε διαδικτυακά. Σε περίπτωση που η τράπεζα δεν ανταποκριθεί μπορεί να λάβει υπόψη του την προσέγγιση ενός εναλλακτικού συστήματος επίλυσης διαφορών όπως τον οικονομικό διαμεσολαβητή ή να χρησιμοποιήσει το δίκτυο FIN -NET στην χώρα του ή στην χώρα της τράπεζας για να υποβάλει την καταγγελία του.

4.1.3. Σημαντικά Ζητήματα Προστασίας έναντι των Τραπεζών

Στην Ε.Ε. ρυθμίζονται για όλες τις χώρες ζητήματα σχετικά με την προστασία των καταναλωτών μέσα από Κανονισμούς και Οδηγίες που ενσωματώνονται στις εκάστοτε εθνικές νομοθεσίες. Τα ζητήματα αυτά αφορούν τους τραπεζικούς λογαριασμούς στην Ε.Ε., τις πληρωμές, τις μεταφορές και επιταγές, τη στεγαστική πίστη, τα ασφαλιστικά προϊόντα, τα δάνεια και τις κάρτες και επενδυτικά προϊόντα.

Τραπεζικοί λογαριασμοί²

² https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/financial-products-and-services/bank-accounts-eu/index_en.htm

Όλοι οι καταναλωτές της Ε.Ε. έχουν το δικαίωμα να ανοίξουν τραπεζικό λογαριασμό στη χώρα τους ή σε άλλη χώρα της Ε.Ε.. Πρόκειται για το βασικό τραπεζικό λογαριασμό πληρωμών τη δημιουργία του οποίου δεν μπορούν να αρνηθούν οι τράπεζες με την πρόφαση της διαφορετικής χώρας κατοικίας. Οι τράπεζες μπορεί να αρνηθούν τη δημιουργία λογαριασμού αν δε συμμορφώνεται ο καταναλωτής με τους κανόνες της Ε.Ε. σχετικά με τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας.

Ένας βασικός λογαριασμός πληρωμών είναι ένας λογαριασμός ο οποίος καλύπτει τυποποιημένες συναλλαγές που χρησιμοποιούνται στην καθημερινότητα, όπως καταθέσεις, αναλήψεις μετρητών, λήψη και εκτέλεση πληρωμών. Σε ορισμένες χώρες της Ε.Ε. η τράπεζα ενδέχεται να χρεώσει ένα ποσό ετησίως για τη δημιουργία του βασικού λογαριασμού πληρωμών. Ωστόσο, το τέλος αυτό πρέπει να είναι λογικό.

Πριν ανοίξει κανείς ένα τραπεζικό λογαριασμό η τράπεζα πρέπει να του παράσχει ένα έγγραφο το οποίο να δείχνει τις πιο σημαντικές υπηρεσίες που προσφέρονται στο λογαριασμό και τις σχετικές αμοιβές που ενδέχεται να πληρώσει. Πρόκειται για ένα έντυπο πληροφοριών αμοιβών το οποίο ο καταναλωτής μπορεί να χρησιμοποιήσει για να συγκρίνει τις υπηρεσίες μεταξύ τραπεζών. Η τράπεζα πρέπει επίσης να δώσει μια δήλωση στην οποία εξηγούνται τα τέλη που πραγματοποιούνται στο λογαριασμό τουλάχιστον μια φορά το χρόνο. Αυτό το έγγραφο δήλωσης τελών πρέπει να παρέχει πληροφορίες σχετικά με τα επιτόκια που ισχύουν για το λογαριασμό.

Οι καταναλωτές έχουν το δικαίωμα να αλλάξουν τον τραπεζικό τους λογαριασμό σε άλλον στην ίδια χώρα της Ε.Ε. Η νέα τράπεζα μπορεί να τους καθοδηγήσει αρκεί οι καταναλωτές να την ενημερώσουν σχετικά και να μεταφέρουν τις επαναλαμβανόμενες πληρωμές στο νέο λογαριασμό. Έπειτα, η νέα τράπεζα θα διασφαλίσει ότι η παλιά μεταφέρει δεδομένα και ακυρώνει τυχόν πάγιες εντολές. Η νέα τράπεζα πρέπει επίσης να ενημερώσει τρίτους ότι αλλάζει ο λογαριασμός, να ρυθμίσει τις πάγιες εντολές και να δεχτεί άμεσες χρεώσεις στον νέο λογαριασμό.

Οι κανόνες της Ε.Ε. διασφαλίζουν ότι τα χρήματα στον τραπεζικό λογαριασμό των καταναλωτών προστατεύονται αν η τράπεζα που διατηρεί το λογαριασμό χρεοκοπήσει. Τα χρήματα που προστατεύονται ανέρχονται σε ποσά έως €100.000 ή αντίστοιχο ποσό σε άλλο νόμισμα. Το όριο αυτό ισχύει ανά άτομο ανά τράπεζα. Υπάρχουν βέβαια και εξαιρέσεις σε αυτόν τον κανόνα όπως στην περίπτωση που διατηρεί κανείς κοινό λογαριασμό με συνεργάτη οπότε το όριο μετατρέπεται σε €200.000. Άλλες περιπτώσεις που προστατεύονται ποσά μεγαλύτερα των €100.000 είναι χρήματα που λαμβάνει κανείς

από πώληση κατοικίας, χρήματα που συνδέονται με συγκεκριμένο γεγονός της ζωής των καταναλωτών όπως γάμος, απόλυση ή αναπηρία, χρήματα που λαμβάνονται από την πληρωμή ασφαλιστικών παροχών ή την αποζημίωση για ποινικές βλάβες ή παράνομη καταδίκη. Σε αυτές τις περιπτώσεις τα ποσά προστατεύονται για τουλάχιστον τρεις μήνες και όχι περισσότερο από δώδεκα μήνες μετά την πίστωση των χρημάτων ή από τη στιγμή που τα χρήματα κατέστησαν νόμιμα μεταβιβάσιμα ανάλογα με τους όρους και τα κατώτατα όρια που έχουν καθοριστεί από κάθε χώρα της Ε.Ε. Παρακάτω αναλύονται οι πληρωμές καθώς και τα στεγαστικά και καταναλωτικά δάνεια ως κύριες δραστηριότητες των τραπεζών.

Πληρωμές, μεταφορές και επιταγές

Η τράπεζα κάθε καταναλωτή πρέπει να χρεώνει ίδιο επιτόκιο για τις πληρωμές σε ευρώ σε όλη την Ε.Ε., όπως συμβαίνει και για τις ισοδύναμες εθνικές συναλλαγές. Αυτή η υποχρέωση περιλαμβάνει μεταφορές μεταξύ τραπεζικών λογαριασμών σε διάφορες χώρες της Ε.Ε., αναλήψεις από ταμειακά μηχανήματα (ΑΤΜ) στις χώρες της Ε.Ε., πληρωμές μέσω χρεωστικής ή πιστωτικής κάρτας σε όλη την Ε.Ε. και συναλλαγές άμεσης χρέωσης. Οι τράπεζες, οι οποίες εδρεύουν σε χώρες της Ε.Ε. αλλά εκτός της ευρωζώνης, πρέπει να εφαρμόζουν επίσης τον ίδιο κανόνα για πληρωμή σε ευρώ.

Αν ο καταναλωτής επιθυμεί να κάνει μια διαδικτυακή πληρωμή για περισσότερα από €30 θα χρειαστεί να χρησιμοποιήσει τουλάχιστον δύο στοιχεία ελέγχου ταυτότητας για τη δική του προστασία και ασφάλεια. Αυτά είναι ένα κινητό τηλέφωνο ή ένα μηχανήμα αναγνώρισης και ανάγνωσης καρτών και κάτι που ξέρει μόνο ο καταναλωτής, όπως ένα PIN ή κάτι που αναγνωρίζει απευθείας τον ίδιο όπως το δακτυλικό αποτύπωμα. Ακόμη, μπορεί να είναι ένας συνδυασμός κωδικού ή PIN και ενός αποτυπώματος. Με αυτόν τον τρόπο οι πληρωμές καθίστανται πιο ασφαλείς.

Όσον αφορά τις χρεώσεις χρήσης καρτών, όταν οι καταναλωτές πληρώνουν για κάτι στην Ε.Ε. χρησιμοποιώντας είτε την χρεωστική είτε την πιστωτική τους κάρτα, οι έμποροι και οι τράπεζες δεν μπορούν να τους χρεώσουν επιπλέον χρέωση (ή αλλιώς «επιβάρυνση») απλά και μόνο επειδή χρησιμοποιούν αυτή την κάρτα. Ο κανόνας αυτός ισχύει για όλες τις αγορές καρτών που γίνονται είτε στην Ελλάδα είτε σε άλλη χώρα της Ε.Ε.

Οι πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες οι οποίες εκδίδονται από τρία συμβαλλόμενα μέρη (όπως για παράδειγμα η American Express ή το Diners Club) και οι εταιρικές πιστωτικές κάρτες με τις οποίες χρεώνεται η εταιρία αντί για το άτομο δεν καλύπτονται από τους κανόνες της Ε.Ε. για τις υπηρεσίες πληρωμών και ενδεχομένως να υφίστανται επιπλέον

χρεώσεις με τη χρήση αυτών των καρτών. Ακόμη, οι καταναλωτές πρέπει να γνωρίζουν ότι αν πληρώνουν σε νομίσματα της Ε.Ε. εκτός του ευρώ, ενδέχεται να χρεωθούν και ένα τέλος μετατροπής από τον πάροχο της κάρτας για χρήση της κάρτας σε άλλη χώρα.

Όσον αφορά το ενδεχόμενο εξαπάτησης για τη χρήση καρτών, οι κανόνες της Ε.Ε. περιορίζουν το ποσό που μπορεί να ζητηθεί να πληρώσουν οι καταναλωτές αν καταστούν θύματα εξαπάτησης με κάρτα ή πληρωμή δηλαδή αν χρησιμοποιηθεί η κάρτα ή ο τραπεζικός τους λογαριασμός χωρίς την άδειά τους. Σε όλες τις περιπτώσεις μπορεί να ζητηθεί ένα μέγιστο ποσό €50 για το κόστος των δόλιων πληρωμών. Ωστόσο, σε περίπτωση που οι καταναλωτές δεν γνώριζαν την απώλεια, κλοπή ή υπεξαίρεση κεφαλαίων τότε δεν χρειάζεται να πληρώσουν τίποτα. Ο πάροχος της τράπεζας ή της κάρτας αναλαμβάνει την πληρωμή των εξόδων. Ο κανόνας αυτός ισχύει και στην περίπτωση που η ζημία προκλήθηκε από υπάλληλο της τράπεζας.

Κάποιες φορές όταν πραγματοποιείται μια κράτηση ξενοδοχείου ή ενοικίασης αυτοκινήτου είθισται να τηρούνται στοιχεία της κάρτας των καταναλωτών ως εγγύηση της κράτησης. Ο έμπορος μπορεί να ζητήσει να αποκλείσει ένα συγκεκριμένο ποσό της κάρτας των καταναλωτών μειώνοντας ουσιαστικά το διαθέσιμο ταμειακό υπόλοιπο ή το πιστωτικό όριό τους. Σε αυτή την περίπτωση οι καταναλωτές πρέπει να ενημερωθούν από τον έμπορο αν προτίθενται να μπλοκάρει ένα ποσό και οι ίδιοι να δώσουν έγκριση για το ακριβές αυτό ποσό. Μόλις οι καταναλωτές προχωρήσουν στην πληρωμή και χρησιμοποιήσουν τον τελικό λογαριασμό για τις υπηρεσίες που έλαβαν, η τράπεζα πρέπει να αποδεσμεύσει το μπλοκαρισμένο ποσό από την κάρτα.

Όσον αφορά τις άμεσες χρεώσεις των τραπεζών, αν οι καταναλωτές έχουν κάνει ρύθμιση τέτοια μπορεί να συνεχίσει μια προγραμματισμένη πληρωμή η οποία όμως στην ουσία δεν ισχύει πια. Σε αυτές τις περιπτώσεις οι καταναλωτές έχουν το δικαίωμα να ζητήσουν επιστροφή του ποσού πληρωμής εντός 8 εβδομάδων. Αυτό ισχύει για όλες τις άμεσες χρεώσεις τόσο εντός της χώρας όσο και για τις διασυνοριακές άμεσες χρεώσεις στην Ε.Ε..

Σε περίπτωση που κάποιος καταναλωτής αντιμετωπίσει πρόβλημα στην πραγματοποίηση πληρωμών εντός της Ε.Ε. πρέπει να επικοινωνήσει με την τράπεζά του η οποία οφείλει να δώσει γραπτή απάντηση στην καταγγελία του καταναλωτή εντός 15 ημερών (ή εντός 35 ημερών σε εξαιρετικές περιπτώσεις). Ακόμη, οι τράπεζες πρέπει να διαθέτουν επίσημη διαδικασία καταγγελίας για τους καταναλωτές.

Οι κανόνες της Ε.Ε. σχετικά με τις τραπεζικές χρεώσεις για διεθνείς και εθνικές πληρωμές δεν ισχύουν για τους ελέγχους. Υπάρχουν κάποιες φορές πολύ υψηλά τέλη

συναλλαγών για την εξαργύρωση μιας επιταγής από άλλη χώρα της Ε.Ε. ενώ σε κάποιες χώρες οι επιταγές δεν αποτελούν πια αποδεκτό μέσο πληρωμής.

Στεγαστικά δάνεια

Ένα στεγαστικό δάνειο βοηθά τους καταναλωτές να αγοράσουν ένα σπίτι. Οι υποθήκες προσφέρονται από τράπεζες, κατασκευαστικές εταιρίες ή άλλους δανειστές. Ένα τέτοιο δάνειο συνήθως είναι χαμηλού επιτοκίου και με μεγάλη προθεσμία εξόφλησης σε σύγκριση με ένα καταναλωτικό δάνειο. Αν αποτύχει ο καταναλωτής να αντεπεξέλθει στις υποχρεώσεις αποπληρωμής του στεγαστικού δανείου και η υποθήκη έχει ασφαλιστεί έναντι της περιουσίας του, οι δανειστές μπορούν να εκμεταλλευτούν και να μεταπωλήσουν το σπίτι για να πληρωθεί το δάνειο.

Οι τράπεζες είναι ελεύθερες να αποδεχτούν ή όχι την υποθήκη. Πριν προσφέρουν στους καταναλωτές αυτή τη δυνατότητα, οι τράπεζες αξιολογούν την πιστοληπτική ικανότητα του καταναλωτή. Οι καταναλωτές από την άλλη μπορούν να λάβουν τέτοιου είδους δάνειο από δανειστές εγκατεστημένους και σε άλλες χώρες της Ε.Ε.. Ωστόσο, σε αυτή την περίπτωση η χώρα διαμονής τους ενδέχεται να επηρεάσει τον τρόπο με τον οποίο ο δανειστής θα αξιολογήσει την αίτηση δανείου.

Η διαδικασία αξιολόγησης της πιστοληπτικής ικανότητας αφορά την εκτίμηση ορισμένων κριτηρίων όπως την οικονομική κατάσταση του καταναλωτή και την αξία του ακινήτου που εξασφαλίζει το δάνειο. Η τράπεζα ζητάει από τους καταναλωτές εισοδηματικά στοιχεία ώστε να ελέγξει αν ο καταναλωτής είναι σε θέση να εξοφλήσει το δάνειο. Η τράπεζα μπορεί να προσφέρει πίστωση ενυπόθηκου δανείου μόνο αν η αξιολόγηση δείχνει ότι ο καταναλωτής διαθέτει τα κριτήρια αποπληρωμής του.

Οι τράπεζες συχνά αρνιούνται να χορηγήσουν ενυπόθηκα δάνεια για ακίνητα τα οποία βρίσκονται σε άλλες χώρες ή για ανθρώπους των οποίων η πηγή εισοδήματος ή η κατοικία τους δε βρίσκεται στη χώρα της τράπεζας. Ωστόσο, δεν επιτρέπεται να κάνουν διακρίσεις μεταξύ πολιτών της Ε.Ε. αποκλειστικά με βάση τη χώρα του καταναλωτή. Σε περίπτωση που κάποιος καταναλωτής κρίνει ότι μια τράπεζα έχει κάνει διάκριση εναντίον του λόγω της ιθαγένειάς του μπορεί να επικοινωνήσει με το γραφείο καταγγελιών της τράπεζας για να λάβει επίσημη δήλωση γραπτώς με αναφορά στους λόγους απόρριψης χορήγησης δανείου ή να ζητήσει τη συμβουλή από το FIN – NET (δίκτυο επίλυσης οικονομικών διαφορών) το οποίο διαμεσολαβεί σε διασυνοριακές συγκρούσεις μεταξύ καταναλωτών και παρόχων χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών όπως οι τράπεζες.

Οι καταναλωτές είναι καλό πριν λάβουν μια απόφαση σχετικά με ένα ενυπόθηκο δάνειο να συγκρίνουν τις προσφορές από διαφορετικές τράπεζες. Όταν η τράπεζα κάνει μια δεσμευτική προσφορά πρέπει να δώσει στον καταναλωτή το Ευρωπαϊκό Τυποποιημένο Δελτίο (ESIS). Αυτό το έγγραφο έχει σχεδιαστεί ώστε να παρέχει την καλύτερη δυνατή επισκόπηση των όρων και των προϋποθέσεων της προσφερόμενης πίστωσης ενυπόθηκων δανείων. Το Δελτίο αυτό παρέχει τις εξής πληροφορίες: ποσό δανείου, διάρκεια δανείου, είδος επιτοκίου, ποσό που πρέπει να επιστραφεί συνολικά, το ετήσιο πραγματικό επιτόκιο, όλα τα τυχόν έξοδα που πρέπει να καταβληθούν σε τακτό χρονικό διάστημα ή εφάπαξ, αριθμός, συχνότητα και μέγεθος πληρωμών, πληροφορίες σχετικά με τους όρους πρόωρης εξόφλησης και χρεώσεων που απορρέουν αυτής. Το Δελτίο επιτρέπει ακόμη τη σύγκριση των προσφορών από διαφορετικές τράπεζες.

Σύμφωνα με τους ευρωπαϊκούς κανόνες, οι τράπεζες πρέπει να δώσουν τουλάχιστον 7 ημέρες περιθώριο αξιολόγησης της προσφοράς που έχουν κάνει σε καταναλωτές. Ανάλογα με τη χώρα στην οποία υποβάλλει ο καταναλωτής την αίτηση για δάνειο κάποιες τράπεζες δίνουν επιπλέον χρόνο είτε για να εξετάσει ο καταναλωτής περαιτέρω την προσφορά είτε μια περίοδο κατά την οποία ο καταναλωτής μπορεί να υπαναχωρήσει της σύμβασης με τη τράπεζα είτε και για τις δύο περιπτώσεις.

Συνήθως οι καταναλωτές μπορούν να εξοφλήσουν μέρος ή όλο το χρέος τους νωρίτερα. Αυτό τους επιτρέπει να σταματήσουν να πληρώνουν τόκους για το οφειλόμενο χρέος ή να προχωρήσουν σε πιο ευνοϊκή προσφορά υποθήκης από άλλη τράπεζα. Οι εθνικές νομοθεσίες καθορίζουν αν οι τράπεζες μπορούν να ζητήσουν αποζημίωση σε περίπτωση πρόωρης εξόφλησης. Κατά περίπτωση η αποζημίωση αυτή δεν μπορεί να υπερβαίνει την οικονομική ζημία του δανειστή.

Η ασφάλιση των ενυπόθηκων δανείων τίθεται σε λειτουργία αν υπάρχουν περιστάσεις που εμποδίζουν τον καταναλωτή να εξοφλήσει το χρέος (π.χ. θάνατος, ασθένεια, απώλεια θέσης εργασίας). Οι τράπεζες μπορούν να απαιτήσουν να αγοράσει ο καταναλωτής μια πολιτική ενυπόθηκης πίστης. Οι καταναλωτές είναι ελεύθεροι να αναζητήσουν καλύτερες συνθήκες από άλλους ασφαλιστές εφόσον το επίπεδο εγγύησης το οποίο προσφέρεται είναι ισοδύναμο με αυτό που προσφέρει η τράπεζες. Οι τράπεζες ωστόσο μπορούν να υποχρεώσουν τους καταναλωτές να ανοίξουν έναν λογαριασμό πληρωμών ή αποταμίευσης από τον οποίο θα επιστρέψουν οι καταναλωτές το δάνειο.

Δάνεια και κάρτες ³

³ https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/financial-products-and-services/index_en.htm

Πριν τη σύναψη καταναλωτικού δανείου οι καταναλωτές πρέπει να γνωρίζουν ότι ισχύουν ευρωπαϊκοί κανόνες που τους προστατεύουν και τους δίνουν διέξοδο. Αν ένας καταναλωτής αποφασίσει να δανειστεί είναι καλύτερο να συγκρίνει πρώτα προσφορές πριν λάβει κάποια απόφαση. Οι τράπεζες πρέπει να του δώσουν ένα έντυπο αναφοράς για την ευρωπαϊκή καταναλωτική πίστη που έχει σχεδιαστεί για να παράσχει την καλύτερη δυνατή επισκόπηση των όρων και προϋποθέσεων κάθε σύμβασης πίστωσης. Το έγγραφο αυτό περιλαμβάνει τα κύρια χαρακτηριστικά της σύμβασης, το ποσό της πίστωσης και το κόστος της, το ετήσιο ποσοστό επιτοκίου, τον αριθμό, συχνότητα και μέγεθος όλων των πληρωμών, σημείωμα σχετικά με τις πιο σημαντικές νομικές πτυχές της σύμβασης. Αυτό το έγγραφο είναι συγκρίσιμο με άλλες προσφορές από άλλες τράπεζες και δίνει τη δυνατότητα στον καταναλωτή να λάβει την ορθή απόφαση.

Σε περίπτωση που ο καταναλωτής έχει υπογράψει αλλά έχει δευτερες σκέψεις μπορεί να αποχωρήσει από τη συμφωνία εντός 14 ημερολογιακών ημερών από την υπογραφή χωρίς εξηγήσεις αλλά επιστρέφοντας τα χρήματα που έχει δανειστεί καθώς και τους τόκους και μη επιστρεφόμενες χρεώσεις που του αναλογούν.

Αν ο καταναλωτής επιθυμεί να εξοφλήσει το δάνειο νωρίτερα από το καθορισμένο στη σύμβαση, έχει το δικαίωμα να το κάνει. Ωστόσο, ενδέχεται να χρειαστεί να αποζημιώσει την τράπεζα για το εισόδημα που έχει καταπέσει. Η αντισταθμιστική αυτή πληρωμή δεν πρέπει να υπερβαίνει το συνολικό ποσό τόκων που χάνονται. Οι κανόνες αυτοί ισχύουν για τα καταναλωτικά δάνεια μεταξύ €200 – 75.000 εξαιρουμένων δανείων με εξασφαλισμένη υποθήκη, που αφορούν αγορά γης ή ακίνητης περιουσίας, για συμβάσεις μίσθωσης, δάνεια χωρίς τόκους ή με τη μορφή διευκόλυνσης υπερανάληψης που πρέπει να επιστραφούν εντός ενός μήνα και δάνεια που συνδέονται με άλλα δάνεια σε περιορισμένη ομάδα του ευρύ κοινού.

Σε περίπτωση που ένας καταναλωτής επιθυμεί να μεταφέρει ένα δάνειο σε άλλη χώρα της Ε.Ε. πρέπει να γνωρίζει ότι οι τράπεζες μπορεί να διστάζουν. Συγκεκριμένα, οι τράπεζες είναι ελεύθερες να θέτουν όρια στο δανεισμό του. Ωστόσο, σύμφωνα με την αρχή μη διάκρισης λόγω ιθαγένειας, δεν επιτρέπεται να κάνουν διακρίσεις μεταξύ πολιτών της Ε.Ε. με βάση την εθνικότητα.

4.1.4. Έρευνες Προστασίας των Καταναλωτών

Ενώ μέρος της υπάρχουσας νομοθεσίας εξακολουθεί να χρειάζεται να εφαρμοστεί και το ευνοϊκότερο οικονομικό πλαίσιο μπορεί επίσης να διαδραματίσει σημαντικό ρόλο στην κρίση των καταναλωτών, τα πορίσματα της έκθεσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (European Commission, 2018) υποδεικνύουν ότι οι αγορές έχουν καλύτερες επιδόσεις σύμφωνα με τους καταναλωτές. Σύμφωνα με την έρευνα αυτή, η εμπιστοσύνη των καταναλωτών προς τις επιχειρήσεις (και τις τράπεζες) συνεχώς αυξάνεται από το 2013, αλλά το 2017 βελτιώθηκε οριακά σε σχέση με το 2015. Μόνο το 10,1% των συμμετεχόντων εξέφρασαν χαμηλά επίπεδα εμπιστοσύνης προς τους προμηθευτές και πωλητές σε σχέση με την τήρηση των κανόνων προστασίας των καταναλωτών.

Τα δύο τρίτα των καταναλωτών παραμένουν ικανοποιημένοι από την επιλογή των προϊόντων και των υπηρεσιών που προσφέρονται ενώ όλο και λιγότεροι καταναλωτές αντιμετωπίζουν προβλήματα με προϊόντα και υπηρεσίες συγκριτικά με το προηγούμενο έτος. Ακόμη, είναι πιο σύνηθες οι καταναλωτές να αντιμετωπίσουν προβλήματα στις υπηρεσίες σε σχέση με τα προϊόντα. Λιγότεροι καταναλωτές αλλάζουν τις προτιμήσεις τους σε προϊόντα και υπηρεσίες αλλά αυτό κυρίως οφείλεται στην έλλειψη ενδιαφέροντος για αναζήτηση κάτι διαφορετικού. Πολλοί καταναλωτές προτιμούν άλλα πακέτα υπηρεσιών από τον ίδιο όμως πάροχο (European Commission, 2018).

Το 2015 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή και οι Αρχές προστασίας των καταναλωτών διεξήγαγαν έναν έλεγχο 743 ιστοσελίδων στην Ε.Ε. σχετικά με την ποιότητα της πληροφόρησης που έχουν στη διάθεσή τους οι καταναλωτές πριν πραγματοποιήσουν μια αγορά (European Commission, 2018). Συνολικά, επιβεβαιώθηκαν παρατυπίες σε 436 περιπτώσεις. Οι παραβάσεις που εντοπίστηκαν παρακολούθηθηκαν από τις εθνικές αρχές για την επίτευξη της συμμόρφωσης των ιστότοπων.

Το 2016 το Δίκτυο Συνεργασίας για την Προστασία των Καταναλωτών εξέτασε πάνω από 300 ιστοσελίδες σύγκρισης τιμών και ταξιδιωτικών ιστότοπων για να ελέγξει τη συμμόρφωσή τους με τη νομοθεσία για την προστασία των καταναλωτών (European Commission, 2018). Προέκυψαν παρατυπίες στο 67% του δείγματος οι οποίες στη συνέχεια παρακολούθηθηκαν για συμμόρφωση. Τα περισσότερα προβλήματα που διαπιστώθηκαν αφορούσαν τη διαφοροποίηση της τιμής που παρουσιάστηκε αρχικά στον καταναλωτή σε σχέση με την τιμή που διαμορφώθηκε στο τέλος, η μη ξεκάθαρη τιμή, προωθητικές ενέργειες οι οποίες όμως δεν ίσχυαν τελικά και αξιολογήσεις χρηστών οι οποίες δεν παρουσιάζονταν με σαφή και διαφανή τρόπο.

4.2. Υπηρεσίες Προστασίας Καταναλωτών στην Ελλάδα

4.2.1. Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή

Στην Ελλάδα λειτουργεί η Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή η οποία ανήκει στο Υπουργείο Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας. Βασικός στόχος της είναι η επαρκής προστασία των καταναλωτών και η προώθηση της ανάπτυξης ενός νομοθετικού πλαισίου διασφάλισης συνθηκών υγιούς ανταγωνισμού στην αγορά. Τα κύρια τραπεζικά ζητήματα που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές και κατά συνέπεια η Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή σε σχέση με την προστασία των καταναλωτών έναντι των τραπεζών αφορούν (Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή⁴):

- τα καταναλωτικά δάνεια, τους τρεχούμενους λογαριασμούς και τις πιστωτικές κάρτες: Η καταναλωτική πίστη αποτελεί είδος πίστωσης που χρησιμοποιείται για την αγορά προϊόντων και υπηρεσιών χωρίς να απαιτείται η πλήρης εξόφληση του απαιτούμενου ποσού. Η νομοθεσία για την καταναλωτική πίστη καλύπτει πιστώσεις από €200 μέχρι €75.000 με ορισμένες εξαιρέσεις όπως δάνεια που διασφαλίζονται με υποθήκες ή συνάπτονται για αγορά γης ή ακινήτων, αφορούν συμφωνία χρηματοδοτικής μίσθωσης ή συμβόλαια μίσθωσης, είναι άτοκα δάνεια ή σχετίζονται με δάνεια που χορηγούνται σε περιορισμένο αριθμό ατόμων από το ευρύ κοινό ή προκύπτουν με δικαστική απόφαση. Πριν την υπογραφή μιας σύμβασης πίστωσης ο πιστωτής οφείλει να δώσει το έγγραφο «Τυποποιημένες Ευρωπαϊκές Πληροφορίες Καταναλωτικής Πίστης» το οποίο προσφέρει την καλύτερη δυνατή γενική ενημέρωση τους όρους και τις προϋποθέσεις της σύμβασης πίστωσης και επιτρέπει τη σύγκριση προσφορών από διαφορετικούς παρόχους πιστώσεων ώστε ο καταναλωτής να λάβει την καλύτερη για τον ίδιο απόφαση. Το έγγραφο αυτό περιλαμβάνει τα κύρια χαρακτηριστικά της σύμβασης, το ποσό της πίστωσης και το κόστος της, το συνολικό ετήσιο πραγματικό επιτόκιο, τον αριθμό, τη συχνότητα και το μέγεθος όλων των πληρωμών, ένα σημείωμα με σημαντικές νομικές πτυχές. Ο καταναλωτής έχει δικαίωμα υπαναχώρησης από τη σύμβαση εντός 14 ημερολογιακών ημερών από την υπογραφή της. Σε αυτή την περίπτωση απαιτείται η επιστροφή των χρημάτων που δανείστηκε με τον αντίστοιχο τόκο και τις μη επιστρεπτές δαπάνες που έχουν ήδη καταβληθεί από τον πάροχο της πίστωσης. Σε περίπτωση που ο

4

<http://www.mcit.gov.cy/mcit/cyco/cyconsumer.nsf/All/C8F44B826A1065B4C2257F180038CE44?OpenDocument>

καταναλωτής θέλει να αποπληρώσει την πίστωση νωρίτερα από την αναγραφόμενη ημερομηνία στη σύμβαση έχει το δικαίωμα. Ωστόσο, μπορεί να απαιτείται να καταβάλει στον πάροχο της πίστωσης αποζημίωση για το εισόδημα που θα στερηθεί. Η αποζημίωση αυτή δεν μπορεί να υπερβαίνει το σύνολο των τόκων που χάνονται. Όσον αφορά τους λογαριασμούς όψεως ή τους τρεχούμενους, οι τράπεζες απαγορεύεται να προχωρήσουν σε κατάσχεση σε λογαριασμό για ποσά που αφορούν σε μισθούς ή συντάξεις ή ασφαλιστικές παροχές (άρθρο 982 παρ. 2 περ. δ Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας). Ακόμη, η τράπεζα δεν μπορεί να κατασχέσει ποσά μέχρι 1.500€ ή 2.000€ σε περίπτωση κοινού λογαριασμού. Βασική προϋπόθεση ώστε οι καταναλωτές να προστατέψουν τα χρήματά τους είναι να προσδιορίσουν σύμφωνα με το άρθρο 20 του Ν. 4161/2013 το λογαριασμό για τον οποίο θα ισχύει το ακατάσχετο με δήλωσή σας προς ένα από τα πιστωτικά ιδρύματα. Όσον αφορά τους λογαριασμούς με δικαιούχους περισσότερα του ενός άτομα, το καταναλωτικό κοινό πρέπει να γνωρίζει ότι σύμφωνα με το άρθρο 1 παρ.1 και 2 του Ν. 5638/932, ο καθένας από τους δικαιούχους χρηματικής κατάθεσης σε κοινό τραπεζικό λογαριασμό είναι δικαιούχος του συνόλου των χρημάτων που κατατέθηκαν στο λογαριασμό αυτό και μπορεί να τα χρησιμοποιεί χωρίς τη σύμπραξη των λοιπών συνδικαιούχων. Αντίστοιχα, η Τράπεζα δικαιούται να δεσμεύσει ποσά από έναν τέτοιο λογαριασμό έναντι απαίτησης που τυχόν έχει κατά ενός εκ των συνδικαιούχων.

- τα στεγαστικά δάνεια: Η νομοθεσία ορίζει τους όρους με τους οποίους οι πιστωτές συνάπτουν συμφωνίες για την παροχή χρηματοδοτικής διευκόλυνσης με προθεσμιακές πληρωμές, δάνεια ή άλλους τρόπους πίστωσης σε καταναλωτές. Η νομοθεσία καλύπτει συμβάσεις πίστωσης που αφορούν στεγαστικά δάνεια μέχρι €200.000. Οι καταναλωτές έχουν δικαίωμα να λαμβάνουν αντίγραφο της πιστωτικής συμφωνίας και να εξοφλούν πρόωρα το σύνολο ή μέρος της πίστωσης με μείωση του συνολικού κόστους πίστωσης που αποτελείται από τους τόκους και τις χρεώσεις για το εναπομένον διάστημα της σύμβασης. Σε κάποιες περιπτώσεις η τράπεζα δικαιούται αποζημίωση για διοικητικά έξοδα που σχετίζονται με την πρόωρη εξόφληση. Τα έξοδα αυτά δεν υπερβαίνουν το 2,5%. Ακόμη, οι καταναλωτές έχουν δικαίωμα να συνομολογούν ασφαλιστική συμφωνία με οποιονδήποτε ασφαλιστή για σκοπούς ασφαλιστικής κάλυψης σε σχέση με την ακίνητη ιδιοκτησία που υποθηκεύεται στον ενυπόθηκο πιστωτή. Σύμφωνα με απόφαση του Αρείου Πάγου (αρ.430/2005) δεν είναι

επιτρεπτή η καταβολή ποινής πρόωρης εξόφλησης σε δάνειο με κυμαινόμενο επιτόκιο. Το ίδιο προβλέπεται και από την ΥΑ Ζ1 – 798/2008 (ΦΕΚ Β' 1353) η οποία απαγορεύει την αναγραφή όρου στη σύμβαση του δανείου που προβλέπει ότι σε περίπτωση πρόωρης εξόφλησης μερικώς ή ολικώς του κεφαλαίου του δανείου με κυμαινόμενο επιτόκιο, η οποία πραγματοποιείται μετά τον πρώτο χρόνο σύναψης της σύμβασης και εφόσον δεν υπάρχει καθυστέρηση οφειλής, ο καταναλωτής θα καταβάλλει ως αποζημίωση στο πιστωτικό ίδρυμα ποσό ίσο με ποσοστό επί του κεφαλαίου που καταβάλλεται πρόωρα, ή τόκους ορισμένων μηνών επί του κεφαλαίου αυτού. Ακόμη, απαγορεύει την αναγραφή κάθε όρου που εξαρτά την άσκηση του προαναφερόμενου δικαιώματος πρόωρης εξόφλησης από οποιοδήποτε αντάλλαγμα.

- τις ενοικιαγορές: Η νομοθεσία ορίζει τους όρους με τους οποίους οι πιστωτές συνάπτουν συμφωνίες για την παροχή χρηματοδοτικής διευκόλυνσης με προθεσμιακές πληρωμές, δάνεια ή άλλες μορφές πίστωσης σε καταναλωτές για σκοπούς άλλους από εμπόριο, επιχείρηση ή επαγγελματική δραστηριότητα. Η νομοθεσία καλύπτει συμφωνίες ενοικιαγοράς μέχρι €35.000 για μίσθωση αγαθών με δικαίωμα αγοράς αγαθού από τον καταναλωτή ή δυνατότητα μεταβίβασης του αγαθού στον καταναλωτή με την καταβολή περιοδικών πληρωμών. Σε περίπτωση που υπάρχει υποχρέωση αγοράς του αγαθού μετά από μονομερή απόφαση του πιστωτικού φορέα, η προηγούμενη νομοθεσία δεν ισχύει αλλά εφαρμόζεται η νομοθεσία για την καταναλωτική πίστη. Οι καταναλωτές έχουν δικαίωμα να λαμβάνουν πρωτότυπο ή αντίγραφο της πιστωτικής συμφωνίας εντός 15 ημερών. Ακόμη, μπορούν να ακυρώσουν την πιστωτική συμφωνία εντός 14 ημερών με έγγραφη ειδοποίηση του πιστωτή εκτός αν έχουν ήδη παραιτηθεί του δικαιώματος αυτού υπογράφοντας οποιαδήποτε τέτοιο δήλωση προς τον πιστωτή. Το δικαίωμα αυτό δεν εφαρμόζεται στην περίπτωση των στεγαστικών δανείων. Επίσης, έχουν το δικαίωμα να λύσουν την συμφωνία ενοικιαγοράς μέσω πρόωρης εξόφλησης με μείωση στο συνολικό κόστος της πίστωσης με βάση συγκεκριμένο μαθηματικό τύπο και αφαίρεση των τυχόν διοικητικών εξόδων της τράπεζας τα οποία δεν μπορούν να υπερβαίνουν το 4% της μείωσης. Σε περίπτωση που τα δικαιώματα του πιστωτή εκχωρούνται σε τρίτο πρόσωπο, ο καταναλωτής δικαιούται να επικαλεστεί σε δικαστική διαδικασία έναντι του τρίτου αυτού προσώπου οποιαδήποτε υπεράσπιση που ήταν στη διάθεσή του έναντι του αρχικού πιστωτή. Τέλος, όταν ο καταναλωτής διατηρεί δύο ή περισσότερες πιστωτικές συμφωνίες με την τράπεζά του και

προβαίνει σε πληρωμή η οποία δεν επαρκεί για την εξόφληση του οφειλόμενου ποσού δυνάμει όλων των πιστωτικών συμφωνιών, δικαιούται να διαθέσει την πληρωμή για τις πιστωτικές συμφωνίες όπως ο ίδιος θεωρεί.

- Τις διαδικτυακές υπηρεσίες: Ο Ν. 4537/2018 ενσωματώνει στην εθνική έννομη τάξη την Οδηγία 2015/2366 για τις υπηρεσίες πληρωμών. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών οφείλουν να αναρτήσουν στους διαδικτυακούς τους τόπους και να διαθέτουν σε έντυπη μορφή στα υποκαταστήματά τους, στους αντιπροσώπους τους, καθώς και στους τρίτους προς τους οποίους έχουν αναθέσει δραστηριότητες, ενημερωτικό σχετικό φυλλάδιο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Φυσικά, για αυτή την πληροφόρηση δεν υπάρχει κάποια χρέωση στους πελάτες τους. Επιπλέον, για τα άτομα με αναπηρίες απαιτείται ενημέρωση με άλλα κατάλληλα μέσα. Η σωστή ενημέρωση των καταναλωτών αποτελεί βασικό στόχος της Ε.Ε.

4.2.2. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαμεσολαβεί μεταξύ δανειστών και οφειλετών κατ' εφαρμογή του Ν. 4224/2013 και της απόφασης της Τράπεζας της Ελλάδος για τον Κώδικα Δεοντολογίας του αυτού νόμου. Οι όροι και προϋποθέσεις της διαμεσολάβησης του Συνηγόρου του Καταναλωτή καθορίστηκαν με την Κ.Υ.Α. 5921/2015 (Β'92). Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν μπορεί να διαμεσολαβεί για οφειλές, η τύχη των οποία εκκρεμεί δικαστικά ή αφορούν σε επιχειρηματικά δάνεια ούτε σε αναφορές – αιτήσεις που έχουν υποβληθεί εκτός της προβλεπόμενης προθεσμίας.

Σύμφωνα με τα στοιχεία του 2018 σε σχέση με τον Κώδικα Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013, εξακολουθούν να υφίστανται προβλήματα σε σχέση με την προσήκουσα επίδοση των ταχυδρομικών ειδοποιήσεων για τη ρύθμιση των οφειλών καθώς και με τον χαρακτηρισμό των δανειοληπτών ως «μη συνεργάσιμων» χωρίς να έχει τηρηθεί η προβλεπόμενη από τον Κώδικα διαδικασία. Η αύξηση του επιτοκίου προϊόντων ρύθμισης από 5,6% σε 6,6% που επιχείρησε ένα τραπεζικό ίδρυμα στην χώρα εκτιμάται από τον Συνήγορο του Καταναλωτή (2019) ότι θα επηρεάσει αρνητικά τις προσπάθειες εξεύρεσης κοινά αποδεκτά λύσεων για τη ρύθμιση των οφειλών. Από την άλλη, ο εμπλουτισμός προγραμμάτων ρύθμισης χρηματοδοτήσεων με πιο ευέλικτα προϊόντα που πραγματοποιήθηκε από άλλο τραπεζικό ίδρυμα αναμένεται να βελτιώσει τις πιθανότητες επίτευξης επιτυχών ρυθμίσεων.

Δυσκολία φαίνεται να υπάρχει στη ρύθμιση δανείων, για τα οποία υπάρχει εγγύηση του Ελληνικού Δημοσίου. Το Γενικό Λογιστήριο του κράτους υποστηρίζει ότι η όποια ρύθμιση και επαναδιαπραγμάτευση δανειακών όρων είναι εφικτή, αλλά χωρίς την εγγύηση του Ελληνικού Δημοσίου. Για αυτό τα τραπεζικά ιδρύματα δεν προχωρούν σε ρυθμίσεις τέτοιων δανειοδοτήσεων καθώς δεν θέλουν να απολέσουν αυτή την εγγύηση (Συνήγορος του Καταναλωτή, 2019).

Με το Ν. 4354/2015 ρυθμίστηκε η μεταβίβαση οφειλών και η ανάθεση της διαχείρισής τους σε εταιρίες απόκτησης και διαχείρισης απαιτήσεων από δάνεια και πιστώσεις. Έτσι, δημιουργήθηκαν δύο νέες κατηγορίες εταιριών οι «εταιρίες διαχείρισης απαιτήσεων από δάνεια και πιστώσεις» και οι «εταιρίες απόκτησης απαιτήσεων από δάνεια και πιστώσεις».

Για την προστασία των καταναλωτών θεσπίστηκε καθεστώς αυστηρής εποπτείας των εταιριών αυτών σε συνδυασμό με την υποχρέωση να τηρούν τον Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών (Συνήγορος του Καταναλωτή, 2019). Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της για τη συμβιβαστική ρύθμιση μη εξυπηρετούμενων δανείων στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχτηκε αναφορές δανειοληπτών που είχαν χαρακτηριστεί από τις τράπεζες ως «μη συνεργάσιμοι», ενώ δεν είχαν λάβει ποτέ γραπτή ειδοποίηση από αυτές σχετικά με την ανάγκη ρύθμισης των οφειλών τους. Τελικά οι τράπεζες δέχτηκαν τον αποχαρακτηρισμό των δανειοληπτών ως «μη συνεργάσιμων» και προχώρησαν στην επιτυχή ρύθμιση των οφειλών τους εξωδικαστικά.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή (2019) έλαβε αρκετές αναφορές καταναλωτών – δικαιούχων λογαριασμών υπερανάληψης κατά διαφόρων τραπεζών με αίτημα την απαλλαγή τους από χρεώσεις τόκων στους λογαριασμούς τους λόγω οφειλής που έμεινε ανεξόφλητη πάνω από 10 έτη και για την οποία δεν είχαν λάβει νωρίτερα γνώση από τις τράπεζες. Προέκυψε πράγματι ελλιπής περιοδική ενημέρωση των καταναλωτών εξαιτίας απουσίας έγγραφης συμφωνίας για τον τρόπο ενημέρωσής τους. Στο τέλος έγινε διαγραφή του συνόλου των τόκων που επιβάρυναν τις επίμαχες οφειλές.

Μια άλλη περίπτωση που διαχειρίστηκε η αρχή αφορούσε μια κατάθεση χρημάτων μέσω ATM τράπεζας στη διάρκεια της οποίας υπήρξε εμπλοκή και εμφανίστηκε μήνυμα περί αμφιβόλου γνησιότητας ενός εκ των 30 χαρτονομισμάτων των €50 με αποτέλεσμα να μην καταμετρηθεί από το μηχάνημα. Η καταγγέλουσα ισχυρίστηκε ότι είχε προβεί σε ανάληψη των συγκεκριμένων χαρτονομισμάτων από ATM έτερου πιστωτικού ιδρύματος και δεν είχε αμφιβολία γνησιότητας. Και σε άλλη περίπτωση δεν μεταφέρθηκε ποσό ύψους €600 από ATM τράπεζας ενώ στην εκτυπωμένη κίνηση του λογαριασμού του

καταναλωτή εμφανίστηκε ολοκληρωμένη η συγκεκριμένη συναλλαγή και μειωμένο το υπόλοιπό του κατά το αντίστοιχο ποσό (Συνήγορος του Καταναλωτή, 2019).

4.2.3 Τράπεζα της Ελλάδος

Η Τράπεζα της Ελλάδος παρακολουθεί την απάτη στις συναλλαγές με κάρτες πληρωμών βάσει της αρμοδιότητάς της για την επίβλεψη των μέσων πληρωμής, όπως ορίζεται στην Πράξη Συμβουλίου Νομισματικής Πολιτικής 50/31-7-2002. Στο πλαίσιο αυτό οι φορείς παροχής υπηρεσιών πληρωμών υποβάλλουν αναλυτικά στοιχεία που αφορούν την κίνηση και απάτη στις συναλλαγές με κάρτες πληρωμών ανά εξάμηνο και εντός ενός μήνα μετά τη λήξη της περιόδου αναφοράς.

Η ανάθεση στην Τράπεζα της Ελλάδος της αρμοδιότητας εποπτείας της διαφάνειας των συναλλαγών αποσκοπεί στην προστασία των καταναλωτών τραπεζικών υπηρεσιών που δεν έχουν τη δυνατότητα να αξιολογήσουν τη φύση των τραπεζικών υπηρεσιών που τους παρέχονται, αλλά κυρίως δεν είναι σε θέση να εκτιμήσουν τους κινδύνους που τις συνοδεύουν.

Κεφάλαιο 5 Συμπεράσματα, Περιορισμοί και Προτάσεις για Μελλοντική Έρευνα

Η Ε.Ε. έχει κάνει σημαντικά βήματα όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών σε σχέση με τραπεζικά ζητήματα. Η πρόσφατη χρηματοοικονομική κρίση ανέδειξε πολλά θέματα τα οποία δεν αντιμετωπίζονταν προς όφελος των καταναλωτών και για αυτό οι Οδηγίες που έχουν εκδοθεί από το 2008 μέχρι και σήμερα στοχεύουν στην καλύτερη αντιμετώπιση των καταναλωτών τραπεζών. Ειδικά, στο θέμα των ενυπόθηκων δανείων η κρίση συνέδραμε στην καλύτερη θέσπιση κανόνων που προστατεύουν τους καταναλωτές που επιλέγουν να δανειστούν χρήματα.

Επιπρόσθετα, στην Ελλάδα λειτουργούν πολλοί φορείς και οργανισμοί οι οποίοι προστατεύουν τα δικαιώματα των τραπεζικών καταναλωτών. Η διασφάλιση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στο τραπεζικό σύστημα είναι ιδιαίτερα σημαντική ώστε να μην προκύπτει πανικός και η αποτελεσματική εφαρμογή των κανόνων προστασίας των καταναλωτών συμβάλει προς τη σωστή κατεύθυνση. Οι καταναλωτές σήμερα γνωρίζουν σε μεγαλύτερο βαθμό σε σχέση με το παρελθόν ότι θα επιβληθούν στις τράπεζες κυρώσεις όταν δεν τηρούν τους κανόνες προστασίας των καταναλωτών ενώ σήμερα και το θεσμικό πλαίσιο προστασίας των καταναλωτών στην Ε.Ε. είναι πιο αυστηρό.

Αυτό όμως που προκύπτει από την παρούσα έρευνα είναι ότι υπάρχει μεγάλο κενό στην εκπαίδευση των καταναλωτών σε σχέση με τα δικαιώματά τους και την κατανόηση της πλειοψηφίας των τραπεζικών συμβάσεων. Απαιτείται μεγαλύτερη ευαισθητοποίηση και ενημέρωση σχετικά με τα δικαιώματα και τους τρόπους προστασίας των καταναλωτών απέναντι στις τράπεζες. Οι ενέργειες της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών (ΕΒΑ) προς αυτή την κατεύθυνση έχουν συμβάλει στην ενημέρωση των καταναλωτών ωστόσο απαιτούνται και εθνικές ενέργειες σε επίπεδο των κρατών μελών της Ε.Ε.

Το θετικό είναι ότι η οικονομική κρίση οδήγησε στη θέσπιση κανόνων στα κράτη μέλη της Ε.Ε. για ζητήματα όπως οι τραπεζικοί λογαριασμοί, οι πληρωμές, μεταφορές και επιταγές, τα στεγαστικά δάνεια, τα καταναλωτικά δάνεια και οι κάρτες. Όλα αυτά έχουν συμβάλει στην αύξηση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στα εθνικά τραπεζικά συστήματα, ενώ παράλληλα και οι τράπεζες προσπαθούν να συμμορφωθούν στο νέο θεσμικό πλαίσιο. Με την αύξηση της χρήσης του διαδικτύου και η ποιότητα της ψηφιακής πληροφόρησης έχει αυξηθεί στο ίδιο πλαίσιο.

Στην Ελλάδα σημαντικό έργο στην προώθηση της προστασίας των καταναλωτών απέναντι στις τράπεζες έχουν διατελέσει φορείς όπως η Υπηρεσία Προστασίας του Καταναλωτή, ο Συνήγορος του Καταναλωτή και η Τράπεζα της Ελλάδος. Στόχος αυτών των φορέων όπως και πολλών άλλων που λειτουργούν με τον ίδιο στόχο στη χώρα είναι η προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών και η μείωση των παραβάσεων των τραπεζών με στόχο την πιο δίκαιη αντιμετώπιση των καταναλωτών. Οι τράπεζες βρίσκονται σε πλεονεκτικότερη θέση σε σχέση με τους καταναλωτές ατομικά. Πολλές φορές τα είδη των συμβάσεων που υπογράφουν οι καταναλωτές με τις τράπεζες περιλαμβάνουν καταχρηστικές ρήτρες εις βάρος των καταναλωτών και οι ίδιοι δεν γνωρίζουν τα δικαιώματά τους. Τέτοιου είδους φορείς συμβάλλουν στη μείωση τέτοιων περιστατικών και στην επιτυχή αντιμετώπισή τους.

Η παρούσα έρευνα χαρακτηρίζεται από ορισμένους περιορισμούς. Αρχικά, πρόκειται για θεωρητική και όχι εμπειρική προσέγγιση του ζητήματος της προστασίας των καταναλωτών έναντι των τραπεζών. Η παρούσα έρευνα είναι ένα πρώτο βήμα στην εξέταση της προστασίας των καταναλωτών. Το θεσμικό πλαίσιο της Ε.Ε. που έχει επιβληθεί μετά το ξέσπασμα της οικονομικής κρίσης το 2008 έχει συμβάλει στη μείωση φαινομένων εξαπάτησης των καταναλωτών. Δεν πρόκειται για πρωτογενή έρευνα καθώς δεν χρησιμοποιείται η αντίστοιχη μεθοδολογία. Ένας άλλος περιορισμός έγκειται στην απουσία πρόσφατων εμπειρικών μελετών πάνω στο εξεταζόμενο θέμα στην Ελλάδα.

Μια πρόταση για μελλοντική έρευνα είναι η διεξαγωγή πρωτογενούς έρευνας με τη χρήση ερωτηματολογίου σε καταναλωτές οι οποίοι έχουν χρησιμοποιήσει την τελευταία δεκαετία τραπεζικές υπηρεσίες όπως στεγαστικά ή καταναλωτικά δάνεια ώστε να καταγραφούν περιστατικά παραβίασης των δικαιωμάτων των καταναλωτών από τράπεζες. Ενδιαφέρον επίσης θα είχε η διεξαγωγή συνεντεύξεων με εργαζόμενους των φορέων προστασίας των καταναλωτών τραπεζών για την αποτύπωση των προσωπικών εμπειριών που είχαν με περιστατικά παραβιάσεων των τραπεζών και του τρόπου με τον οποίο εξελίχθηκαν. Μια άλλη πρόταση για μελλοντική έρευνα θα ήταν η σύγκριση μεταξύ της αποτελεσματικότητας του νομικού πλαισίου της Ε.Ε. και των Η.Π.Α. μετά το ξέσπασμα της οικονομικής κρίσης.

Βιβλιογραφία

Ξένη βιβλιογραφία

Ardic, O.P., Heimann, M., Mylenko, N. (2011a). Access to Financial Services and the Financial Inclusion Agenda around the World: A Cross – Country Analysis with a New Data Set. World Bank Policy Research Working Paper 5537. Διαθέσιμο από: <http://documents.worldbank.org/curated/en/519351468137108112/pdf/WPS5537.pdf>

Ardic, O.P., Ibrahim, J.A., Mylenko, N. (2011b). 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.

Armstrong, M. (2008). Interactions between Competition and Consumer Policy. *Competition Policy International*, 4 (1), 96 – 147.

Atkinson, A., Messy, F.A. (2012). Measuring Financial Literacy: Results of the OECD/ International Network on Financial Education (INFE) Pilot Study. *Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions*, No. 1.5. Paris: OECD. Διαθέσιμο από: www.oecd-library.org/docserver/download/5k9cfs90fr4.

Barr, M.S., Mullainathan, S., Shafir, E. (2008). Behaviorally Informed Financial Services Regulation. Asset Building Program Policy Paper. New America Foundation.

Bryant, J. (1980). A model of reserves, bank runs, and deposit insurance. *Journal of Banking and Finance*, 4, 335 – 344.

Campbell, J.Y. (2006). Household Finance. *Journal of Finance*, 61 (4), 1553 – 1604.

Clarke, R.L., Zywicki, T.J. (2013). Payday lending, bank overdraft protection, and fair competition at the consumer financial protection bureau. *Review of Banking and Financial Law*, 33 (1), 235 – 281.

Deutsche Bank Research (2011). Consumer protection in financial services. Διαθέσιμο από: https://www.dbresearch.de/PROD/RPS_DE/HIDDEN_GLOBAL_SEARCH.alias.

Dinu, V. (2011). *Consumer's protection*. Bucuresti: Editura ASE.

Dodd – Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act, Pub. L. No. 111 – 203, 124 Stat. 1376, 1376 (2010).

Dzomira, S. (2016). Financial consumer protection: internet banking fraud awareness by the banking sector. *Banks and Bank Systems*, 11 (4), 126 – 133.

European Banking Authority (EBA) (2012). Financial Innovation and Consumer Protection: An overview of the objectives and work of the EBA's Standing Committee

on Financial Innovation (SCFI) in 2011 – 2012. Διαθέσιμο από:
<file:///C:/Users/fenio/Downloads/EBA-BS-2012-003-Financial-Innovation-and-Consumer-Protection--Overview-of-EBA-work-in-2011-2012.pdf>.

EBA (2019a). EBA raises awareness on key steps consumers should consider when choosing online or mobile banking services. Διαθέσιμο από: <https://eba.europa.eu/eba-raises-awareness-key-steps-consumers-should-consider-when-choosing-online-or-mobile-banking>

European Bank Authority (EBA) (2019b). EBA consumer trends report 2018/2019.

Elliehausen, G. (2010). Implications of Behavioral Research for the Use and Regulation of Consumer credit Products. *Finance and Economics Discussion Series*, No. 2010 – 25, Federal Reserve Board.

European Banking Federation (EBF) (2014). Retail Banking Starts With Consumer Needs. EBF. Διαθέσιμο από: <http://www.zyzyne.com/zh5/148283#p=0>

European Banking Federation (EBF) (2015). Financial Education – National Strategies in Europe – Good Practices Report. EBF. Διαθέσιμο από: https://www.ebf.eu/wp-content/uploads/2017/01/GoodPracticesReport_EuropeanMoneyWeek-FINAL.pdf.

European Commission (2006). Special Eurobarometer 252: Consumer Protection in the Internal Market. Διαθέσιμο από: https://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/archives/ebs/ebs252_en.pdf.

European Commission (2008). Special Eurobarometer 298: Consumer Protection in the Internal Market. Διαθέσιμο από: https://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/archives/ebs/ebs_298_en.pdf.

European Commission (2018). Consumer Markets Scoreboard: Making markets work for consumers. Justice and Consumers. Luxembourg: Publications Office of the E.U.

European Parliament (EP) (2014). Consumer Protection Aspects of Financial Services. Διαθέσιμο από: [http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/507463/IPOL-IMCO_ET\(2014\)507463_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/507463/IPOL-IMCO_ET(2014)507463_EN.pdf).

Gatherwood, J. (2012). Self – control, financial literacy and consumer over- indebtedness. *Journal of Economic Psychology*, 33 (3), 590 – 602.

Grazioli, S., Jarvenpaa, S.L. (2000). Perils of Internet fraud: An empirical investigation of deception and trust with experienced Internet consumers. *IEEE Transactions on Systems, Man, and Cybernetics Part A: Systems and Humans*, 30 (4), 395 – 410.

Hazrin N., Yulfasni, Y., Delfianti, D. (2019). Juridical Analysis of Protection of Bank Customers from Skimming Action Reviewed from Consumer Protection Law.

International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding, 6 (4), 545 – 552.

Howell, N.J. (2015). Revisiting the Australian code of banking practice: Is self – regulation still relevant for improving consumer protection standards? *The University of New South Wales Law Journal*, 38 (2), 544 – 586.

Iacovoiu, V., Stancu, A. (2017). Competition and Consumer Protection in the Romanian Banking Sector. *Amfiteatru Economic*, 19 (45), 381 – 396.

Lumpkin, S. (2010). *Consumer Protection and Financial Innovation: A Few Basic Propositions*. OECD: Financial market trends.

Madura, J. (2010). *Financial Institutions and Markets*. 9th Edition. Cengage.

Mahdi, M.D.H., Rezaul, K.M., Rahman, M.A. (2010). Credit fraud detection in the banking sector in UK: A focus on e-business. 4th International Conference on Digital Society, ICDS 2010. In *Cyberlaws 2010: The 1st International Conference on Technical and Legal Aspects of the e- Society*, pp. 232 – 237.

Mandell, L., Klein, S.L. (2009). The Impact of Financial Literacy Education on Subsequent Financial Behavior. *Journal of Financial Counseling and Planning*, 20 (1), 15- 24.

Messy, F.-A. (2012) The latest development of globally recognized instruments on financial education and consumer protection In 12th Tokyo Roundtable on Capital Market Reform in Asia. Tokyo, p.12.

Nagy, A., Benyovszki, A. (2013). Provocarile crizei asupra sistemului bancar. *Economie teoretica si aplicata*, XX (2(581)), 4 – 25.

Neascu, N.A. (2018). Consumer protection on the banking services market. *Bulletin of Transilvania University of Brasov, Series V: Economic Sciences*, 11 (60), 21-28.

OECD (2011). G20 High – Level Principles on Financial Consumer Protection. Organization for Economic Co-operation and Development. Paris.

OECD (2015). National Strategies for Financial Education. Διαθέσιμο από: <https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/nationalstrategiesforfinancialeducation.htm>.

Ozuru, H.N., Chikwe, J.E. (2014). Information systems and electronic consumer protection in Nigerian banking industry. *Technoscience Review*, 5 (1), 27 - 40.

Pasiouras, F. (2018). Financial Consumer Protection and the Cost of Financial Intermediation: Evidence from Advanced and Developing Economies. *Management Science, Articles in Advance*. SSRN. Διαθέσιμο από: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2795752.

Pasiouras, F., Gaganis, C., Galariotis, E., Staikouras, C. (2018). Bank Profit Efficiency and Financial Consumer Protection Policies. SSRN Διαθέσιμο από: <https://ssrn.com/abstract=3116258>.

Pausch, M. (2004). Risikobertrachtung des elektronischen Zahlungsverkehrs mit ec-Karten und Kreditkarten, pp. 308.

Polat, A., Alsaif, A.A. (2014). Consumer Protection in Banking: Investigating the 10 High Level Principles of G20 in Saudi Arabia. *Journal of Applied Finance & Banking*, 4 (3), 195 – 215.

Rubin, E. (1991). Legislative Methodology: Some Lessons from the Truth – in – Lending Act. *The Georgetown Law Journal*, 80, 233 – 307.

Rutledge, S.L. (2010). Consumer Protection and Financial Literacy – Lessons from Nine Country Studies. *World Bank Policy Research Working Paper* 5326.

Singhon, K. (2014). Development of Universal Banking and Legal Mechanisms for Financial Consumer Protection: A Lesson on Financial Consumer Protection Failure During us Subprime Financial Crisis 2008. *The International Journal of East Asian Studies*, 56 (3), 27 – 59.

UK HM Treasury (2010). *A new approach to financial regulation: judgement, focus and stability* Presented to Parliament by Command of Her Majesty. The Stationery Office Limited.

Valant, J. (2015). *Improving the financial literacy of European consumers*. Brussels: EPRS.

World Bank (WB) (2012). *Good Practices for Financial Consumer Protection*. Washington: WB.

Zywicki, T. (2013). The Consumer Financial Protection Bureau: Savior or Menace. *George Washington Law Review*, 81, 856 – 929.

Ελληνική βιβλιογραφία και νομοθεσία

Αλεξανδρίδου, Ε. (Επιμ.) (2008). Δίκαιο προστασίας καταναλωτή Ελληνικό – Κοινοτικό. Κατ' άρθρο ερμηνεία του Ν. 2251/1994 όπως ισχύει μετά το Ν. 3587/2007. Αθήνα: Νομική Βιβλιοθήκη.

Απόφαση Αρείου Πάγου 430/2005 Προστασία καταναλωτών – Ένωση καταναλωτών – Συλλογική αγωγή – Αρχή διαφάνειας – Γενικοί Όροι Συναλλαγών – Καταχρηστικότητα Γ.Ο.Σ.- Τράπεζες – Σύμβαση δανείου – Τόκοι – Υπολογισμός τόκων με έτος 365 ημερών – Ειδική εισφορά – Αποδεικτική δύναμη βιβλίων Τράπεζας – Ποινή προεξόφλησης δανείου – Χρηματική ικανοποίηση λόγω ηθικής βλάβης.

Δωρής, Φ. (2004). Ο χαρακτηρισμός αντισυμβαλλομένων τραπεζών ως καταναλωτών ως προϋπόθεση για την προστασία τους από καταχρηστικούς ΓΟΣ. Αθήνα: Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη.

Θωμαδάκης, Σ., Ξανθάκης, Μ. (2011). Αγορές Χρήματος και Κεφαλαίου: Τραπεζική Επιστήμη, Θεωρία και Πράξη. Β΄ Έκδοση. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλης.

ΚΥΑ 5921/2-15 (ΦΕΚ 92 Β΄) Καθορισμός των όρων και της διαδικασίας της μεσολάβησης του Συνηγόρου του Καταναλωτή στο πλαίσιο του Ν. 4224/2013 (Α΄288). Ν. 5638/1932 Περί καταθέσεως εις κοινόν λογαριασμόν

Ν. 1969/1991 Εταιρίες επενδύσεων χαρτοφυλακίου, αμοιβαία κεφάλαια, διατάξεις εκσυγχρονισμού και εξυγιάνσεως της κεφαλαιαγοράς και άλλες διατάξεις.

Ν. 2251/1994 (ΦΕΚ 191 Α΄) Προστασία των καταναλωτών.

Ν. 4161/2013 (ΦΕΚ 143 Α΄) Πρόγραμμα διευκόλυνσης για ενήμερους δανειολήπτες, τροποποιήσεις στο Ν. 3869/2010 και άλλες διατάξεις.

Ν. 4224/2013 Κώδικας Δεοντολογίας

Ν. 4537/2018 Ενσωμάτωση στην ελληνική νομοθεσία της Οδηγίας 2015/2366/ΕΕ για τις υπηρεσίες πληρωμών και άλλες διατάξεις.

Ν. Δ. 118/1973 Περί Κωδικός φορολογίας κληρονομιών, δωρεών, προικών και κερδών εκ λαχείων.

Π.Δ. 147/2017 Α΄ 192/13.12.2017 Οργανισμός του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης.

Πράξη Συμβουλίου Νομισματικής Πολιτικής αριθ. 50/31-07-2002 Καθορισμός πλαισίου επίβλεψης συστημάτων πληρωμών.

Συνήγορος του Καταναλωτή (2019). 2018 Ετήσια Έκθεση: 83% επίλυση καταναλωτικών διαφορών. Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδος.

Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων

<http://www.mindev.gov.gr/%CF%80%CF%81%CE%BF%CF%83%CF%84%CE%B1%CF%83%CE%AF%CE%B1-%CF%84%CE%BF%CF%85-%CE%BA%CE%B1%CF%84%CE%B1%CE%BD%CE%B1%CE%BB%CF%89%CF%84%CE%B7/#1557913979823-6da879d0-03c2>

Υπουργική Απόφαση Ζ1-798/2008 (ΦΕΚ 1353/Β΄/11.7.2008) Απαγόρευση αναγραφής Γενικών Όρων Συναλλαγών που έχουν κριθεί καταχρηστικοί με αμετάκλητες δικαστικές αποφάσεις.

Ευρωπαϊκές Οδηγίες και Κανονισμοί

Ε.Ε. Επίσημη ιστοσελίδα Τραπεζική Λογαριασμοί στην Ε.Ε. Διαθέσιμο από:
https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/financial-products-and-services/bank-accounts-eu/index_en.htm

Ε.Ε. Επίσημη ιστοσελίδα Χρηματοοικονομικά προϊόντα και υπηρεσίες. Διαθέσιμο από:
https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/financial-products-and-services/index_en.htm

Ευρωπαϊκό Συμβούλιο (2017). Δελτίο Τύπου Συμβουλίου της Ε.Ε. στις 30/11/2017 «Προστασία των καταναλωτών στην ψηφιακή εποχή: Το Συμβούλιο εκδίδει κανονισμό για την ενίσχυση της συνεργασίας σε ολόκληρη την Ε.Ε. Διαθέσιμο από:
<https://www.consilium.europa.eu/el/press/press-releases/2017/11/30/consumer-protection-in-the-digital-age/>

Κανονισμός (ΕΕ) 2017/2394 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 12^{ης} Δεκεμβρίου 2017 σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών και με την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004.

Οδηγία 2002/65/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23^{ης} Σεπτεμβρίου 2002 σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές και την τροποποίηση των οδηγιών 90/619/ΕΟΚ του Συμβουλίου, 97/7/ΕΚ και 98/27/ΕΚ.

Οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25^{ης} Οκτωβρίου 2011 σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 1999/44/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και την κατάργηση της Οδηγίας 85/577/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 97/7/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου