

Νομοθετική Καινοτομία: Μυστικοί Πελάτες για την Προστασία του Καταναλωτή στον Χρηματοπιστωτικό Τομέα

Με πρόσφατη νομοθετική ρύθμιση (άρθ. 77 Ν. 5193/2025) προβλέφθηκε η δυνατότητα της ΤτΕ, ως εποπτικής Αρχής των επιχειρήσεων του χρηματοπιστωτικού τομέα (πιστωτικά ιδρύματα, ασφαλιστικές επιχειρήσεις), να χρησιμοποιεί μυστικούς πελάτες (mystery shopping) ώστε να ελέγξει την ποιότητα των προϊόντων και υπηρεσιών που παρέχουν τα πιστωτικά ιδρύματα και οι διανομείς ασφαλιστικών προϊόντων, δηλαδή οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις και οι ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές. Το mystery shopping διενεργείται τόσο από υπαλλήλους της ΤτΕ όσο και από εξωτερικούς συνεργάτες της, που εμφανίζονται στις εποπτευόμενες επιχειρήσεις ως πραγματικοί πελάτες, χωρίς να αποκαλύπτουν την ταυτότητά της, συλλέγοντας πληροφορίες για τις συνθήκες της συναλλαγής, το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών και τη συμμόρφωση των εποπτευόμενων επιχειρήσεων με τις διατάξεις του νόμου και τους κανόνες δεοντολογίας που διέπουν τις συναλλαγές του με το καταναλωτικό κοινό. Οι συλλεγόμενες από τους μυστικούς πελάτες πληροφορίες θα παρέχονται σε πραγματικό χρόνο στην ΤτΕ, η οποία, σε περίπτωση διαπίστωσης παραβάσεων της νομοθεσίας που διέπει την δραστηριότητα των εποπτευόμενων επιχειρήσεων, μπορεί να λαμβάνει όλα τα κατάλληλα κατασταλτικά μέτρα, συμπεριλαμβανομένης της επιβολής κυρώσεων.

Regulatory Innovation: Mystery Shoppers to Safeguard Consumers in the Financial Sector

By virtue of a recently introduced provision (art. 77 of Law no. 5193/2025), the Bank of Greece (BoG), in its capacity as the supervisory authority of enterprises of the financial sector (credit institutions, insurance companies) was empowered to use the technique of “**mystery shopping**” to effectively assess the quality of products and services provided by credit institutions and distributors of insurance products, i.e., insurance companies and insurance intermediaries. Mystery shopping shall be carried out by either BoG’s employees or by external partners who shall impersonate real customers without revealing their identity, thus collecting information on the conditions of the transaction, the level of the services provided as well as the compliance of the supervised enterprises with both the legislative provisions and the rules of conduct pertaining to their activities. The information collected by the mystery shoppers will be provided in real time to the BoG, which, in case of detection of infringements of the legislation governing the activity of the supervised entities, may take all appropriate repressive measures, including the imposition of sanctions.

Kosmas Karanikolas / Senior Associate

April 29, 2025

