



EURÓPAI  
BIZOTTSÁG

Brüsszel, 2015.12.10.  
COM(2015) 630 final

## **ZÖLD KÖNYV**

### **a lakossági pénzügyi szolgáltatásokról**

**Jobb termékek, bővebb választék és több lehetőség a fogyasztók és a vállalkozások számára**

## **Zöld könyv a lakossági pénzügyi szolgáltatásokról**

*Jobb termékek, bővebb választék és több lehetőség a fogyasztók és a vállalkozások számára*

### **1. szakasz Valódi európai piac létrehozása a lakossági pénzügyi szolgáltatások területén**

Az Európai Unió egységes piaca és a négy szabadság<sup>1</sup> kiváló lehetőségeket kínálnak az uniós polgárok számára. Azokon a területeken, ahol az egységes piac jól fejlett, például a légi közlekedés területén, 500 millió fogyasztó részesül a széles körű verseny előnyeiből, ami mindannyiunk számára bővebb választékot, jobb szolgáltatásokat és alacsonyabb árakat jelent. A Jean-Claude Juncker vezette Bizottság egyik prioritása az egységes piac elmélyítése és méltányosabbá tétele.

A lakossági pénzügyi szolgáltatások közé számos, a polgárok számára elengedhetetlen szolgáltatás tartozik: hol tartsuk a pénzünket, hogyan takarékoskodjunk idős korunkra, hogyan fizessük ki a házunkat vagy egyéb vásárlásunkat, hogyan biztosítsuk magunkat vagy tulajdonunkat betegségekkel vagy balesetekkel szemben. E szolgáltatások jól működő európai piacának kialakítása révén bővül a választék a fogyasztók számára, lehetővé válik, hogy a sikeres szolgáltatók az egész Unióban kínálják szolgáltatásaikat, és támogatást kapnak az új belépők és az innováció. A lakossági pénzügyi szolgáltatások európai piaca jelenleg azonban nem igazán létezik. A lakossági pénzügyi szolgáltatásoknak csak egy kis hányadát nyújtják határokon átnyúlóan. Számos jó termék érhető el a nemzeti piacokon, nehéz azonban az egyik uniós tagállamban lévő fogyasztóknak egy másik tagállamban kínált terméket vásárolni. Ez nem csak a választékot szűkíti. A tapasztalat azt mutatja, hogy az árak igen eltérőek az Unióban: például ugyanazon fogyasztó részére a gépjármű-felelősségbiztosítás kétszer annyiba kerülhet egyes tagállamokban, mint másokban.

A digitalizáció – a technológia révén új üzleti modellek és szolgáltatások kialakítása – megkönnyíti az információkhoz való hozzáférést a potenciális fogyasztók számára. Emiatt az ügyletben részt vevő felek fizikai elhelyezkedése egyre kevésbé fontos. A digitalizáció segít csökkenteni az árakat, javítja a termékek összehasonlíthatóságát, ezáltal növeli a fogyasztók tudatosságát a pénzügyi döntések terén. Hosszú távon a digitalizációnak biztosítania kell, hogy a vállalkozások termékei bárhol elérhetőek legyenek az Unióban, ami hozzájárul az egységes európai piac megvalósításához.

Az egységes piac e területre való kiterjesztéséhez alapvető fontosságú lesz a bizalom kiépítése egyrészt a vállalkozások körében a határokon átnyúló üzleti tevékenység folytatása iránt, másrészt a fogyasztók körében az iránt, hogy határokon átnyúló szolgáltatás igénybevétele esetén érdekeik megfelelő védelemben részesülnek. E célok elérése érdekében a szolgáltatásoknak és termékeknek érthetőnek kell lenniük: másképpen fogalmazva, a funkcióikra, az árukra, valamint a más termékekkel való összehasonlíthatóságukra vonatkozó adatoknak érthető módon kell a fogyasztók rendelkezésére állnia.

---

<sup>1</sup> Az Európai Unió működéséről szóló Szerződés (EUMSZ) biztosítja az áruk, a tőke, a szolgáltatások és a személyek szabad mozgását az Unióban.

Ez a Zöld könyv – az erre a területre vonatkozó korábbi uniós fellépés alapulvételével – arra keresi a választ, hogy miként segíthető elő az, hogy a pénzügyi szolgáltatások területén az egységes piac kézzelfogható javulást hozzon az emberek életében az Unióban. A lakossági pénzügyi szolgáltatások fejlettebb piaca továbbá új piaci lehetőségeket teremthet a szolgáltatók részére, előmozdítva az európai gazdaság növekedését és a munkahelyteremtést.

### **1.1. Célkitűzés**

A jelen Zöld könyv lehetőséget nyújt az azzal kapcsolatos véleménynyilvánításra, hogy a lakossági pénzügyi szolgáltatások – vagyis a biztosítások, hitelek, kifizetések, folyószámlák és megtakarítási számlák, valamint más lakossági befektetések – uniós piaca hogyan fejleszthető tovább, jobb eredményeket kínálva ezzel a fogyasztók és a vállalkozások számára, miközben fennmarad a fogyasztók és befektetők megfelelő szintű védelme. A Zöld könyv arra törekszik, hogy megállapítsa, milyen konkrét akadályok nehezítik a fogyasztók és a vállalkozások számára az egységes piac teljes körű kihasználását és azonosítsa azokat a módszereket, amelyekkel ezek az akadályok lebonthatók, többek között megfelelő biztosítékok mellett az új technológia lehető legjobb módon történő kihasználása révén. A cél az alábbiak megkönnyítése:

- valamely uniós tagállamban letelepedett vállalkozás lakossági pénzügyi szolgáltatásokat nyújthasson más uniós tagállamokban;
- a fogyasztók más uniós tagállamokban kínált lakossági pénzügyi szolgáltatásokat is igénybe vehessenek; és
- a polgárok magukkal vihessék az általuk igénybe vett pénzügyi szolgáltatási termékeket, ha egyik tagállamból a másikba költöznek, akár tanulmányok folytatása, akár munkavégzés vagy nyugdíjba vonulás miatt (úgynevezett „hordozhatóság”).

A Zöld könyv célja, hogy vitát kezdeményezzen uniós és nemzeti szinten. A dokumentum felkéri az Európai Parlamentet és a Tanácsot, a többi uniós intézményt, a nemzeti parlamenteket és minden érdekelt felet, hogy terjesszenek elő javaslatokat azon lehetséges rövid és hosszú távú szakpolitikai intézkedésekre, amelyekre ezen a területen szükség lehet egy jól működő és versenyképes uniós piac létrehozásához. A dokumentum ezért a következőket elemzi:

- (1) az egységes piac jelenlegi helyzete a lakossági pénzügyi szolgáltatások terén, valamint a digitalizáció legújabb iránya (2. szakasz); és
- (2) uniós vagy nemzeti szintű fellépés szükségessége azon akadályok lebontása érdekében, amelyek jelenleg megakadályozzák a fogyasztók és a vállalkozások számára a határokon átnyúló szolgáltatások igénybevételét, illetve nyújtását (3. szakasz).

### **1.2. Korábbi uniós fellépés a lakossági pénzügyi szolgáltatások területén**

A pénzügyi ágazat és a lakossági pénzügyi szolgáltatások iránti fogyasztói bizalom a pénzügyi válság és a pénzügyi ágazat tekintélyét ért veszteség miatt megingott. A fogyasztói bizalom helyreállítása és az egységes piac bővítése érdekében az Unió a közelmúltban számos jogszabályt alkotott a lakossági pénzügyi szolgáltatások területén. A kezdeményezések közül

néhányuknak még zajlik a nemzeti végrehajtása. Ezek közé tartoznak az alábbiak, amelyeket a Zöld könyv a későbbiekben ismertet:

- annak lehetővé tétele a fogyasztók számára, hogy a szigorúbb átláthatósági követelményeknek köszönhetően megalapozott döntéseket hozhassanak, valamint egyes területeken jobb tanácsadás biztosítása bizonyos pénzügyi termékek, például fizetési számlák, fogyasztói és jelzáloghitelek, befektetési termékek és biztosítások értékesítése előtt;
- versenyképes piacok létrehozásának elősegítése a fizetési számlák területén a következők révén: az alapszintű fizetési számlákhoz való uniós szintű hozzáférési jog biztosítása, a fizetési számlák tekintetében a lakóhelyen alapuló hátrányos megkülönböztetés tilalma, valamint a fizetésiszámla-váltási szolgáltatásokhoz való nemzeti szintű hozzáférés biztosítása;
- a befektetések, jelzáloghitelek és biztosítások esetében a fogyasztóvédelmi szabályok javítása annak érdekében, hogy a fogyasztók bizalommal vásárolhassanak nemzeti piacukon és határokon átnyúlóan;
- a biztosítások és a jelzáloghitelek határokon átnyúló forgalmazásának megkönnyítése a verseny erősítése érdekében.

A lakossági pénzügyi szolgáltatásokra sokféle követelmény és szabály vonatkozik uniós és nemzeti szinten, amelyek célja a fogyasztók védelme és e szolgáltatások uniós belső piacának ösztönzése. Ezek közé tartoznak az ágazatközi szabályok, például azok, amelyek a fogyasztókkal kötött szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekkel és az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlataival kapcsolatosak,<sup>2</sup> valamint számos pénzügyi termékre és fizetési szolgáltatásra vonatkozó ágazatspecifikus jogszabály. A Bizottság szorosan nyomon követi a hatályos jogszabályok tagállamok általi végrehajtását és érvényesítését, és továbbra is támogatja az illetékes nemzeti hatóságok közötti együttműködést, hogy biztosítsa annak hatékony uniós működését.<sup>3</sup> Ezzel összefüggésben az európai felügyeleti hatóságok (ESA-k) munkája is fontos.<sup>4</sup> Emellett a Bizottság rendszeresen áttekinti a lakossági pénzügyi szolgáltatások ágazatának szabályozási keretét azzal a céllal, hogy integráltabb, versenyképesebb és tisztességesebb piac jöjjön létre a pénzügyi szolgáltatások terén.<sup>5</sup>

<sup>2</sup> Lásd például a fogyasztókkal kötött szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről szóló, 1993. április 5-i 93/13/EGK tanácsi irányelvet (a tisztességtelen szerződési feltételekről szóló irányelv) (HL L 95., 1993.4.21., 29. o.); a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól, valamint a 84/450/EGK tanácsi irányelv, a 97/7/EK, a 98/27/EK és a 2002/65/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvek, valamint a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet módosításáról szóló, 2005. május 11-i 2005/29/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvet (a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv) (HL L 149., 2005.6.11., 22. o.).

<sup>3</sup> A jelentősebb eszközök közé tartozik a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet által létrehozott fogyasztóvédelmi együttműködési hálózat – a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló, 2004. október 27-i 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet (HL L 364., 2004.12.9., 1. o.).

<sup>4</sup> A három ESA a következő: Európai Értékpapír-piaci Hatóság (ESMA), Európai Bankhatóság (EBH) és Európai Biztosítás- és Foglalkoztatóinyugdíj-hatóság (EIOPA).

<sup>5</sup> Például a Bizottság pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos cselekvési terve (1999); a Bizottság közleménye: az 1/2003 rendelet 17. cikke szerinti ágazati vizsgálat a lakossági banki szolgáltatásokról (COM(2007) 33 végleges); Zöld könyv az egységes piaci lakossági pénzügyi szolgáltatásokról (COM/2007/0226 végleges); valamint Zöld könyv a kártyás, internetes és mobiltelefonos fizetések integrált európai piacának megteremtéséről (COM/2011/0941 végleges).

### 1.3. Hogyan illeszkedik ez a Zöld könyv a Bizottság általános prioritásaihoz?

Ez a konzultáció kiegészíti a Bizottság más kulcsfontosságú dokumentumait:

- *A digitális egységes piac.* A digitális egységes piaci stratégia<sup>6</sup> célja többek között az internetes termékek és szolgáltatások elérhetőbbé tétele az európai fogyasztók és vállalkozók számára az indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozás megakadályozása által (a szolgáltatók által a vásárlások során alkalmazott korlátozások). A különböző szolgáltatók közötti egyenlő versenyfeltételek kérdéskörével is foglalkozik, és az internetes platformok átfogó értékelését tervezi, különös tekintettel az adatkezelésre. A digitális egységes piaci stratégia további célja a technológiai interoperabilitás erősítése a szabványosítás támogatásán keresztül. Ezek mind fontosak a pénzügyi ágazat digitalizációja szempontjából, de nem annak sajátjai.
- *A tőkepiaci unió.* A tőkepiaci unió<sup>7</sup> célja erősebb egységes tőkepiac megteremtésével a vállalkozások számára több finanszírozási lehetőség biztosítása a fejlődésük különböző szakaszaiban, valamint több lehetőség és jobb megtérülés biztosítása a betétesek és a lakossági befektetők számára.
- *Az egységes piaci stratégia.* Az egységes piaci stratégia<sup>8</sup> három kulcsfontosságú területen irányoz elő célzott fellépéseket: új lehetőségek teremtése a fogyasztók, a szakmai szereplők és a vállalkozások számára, a korszerűsítés és innováció ösztönzése, valamint a fogyasztók és a vállalkozások mindennapi életét megkönnyítő gyakorlati megoldások megvalósítása. Célja a határokon átnyúló szolgáltatásnyújtás elősegítése, valamint az üzleti és építőipari szolgáltatások előtt álló legfontosabb akadályok lebontása. A Bizottság nyomon követi a piac alakulását, és – szükség esetén – fellépést kezdeményez az üzleti és építőipari szolgáltatókra vonatkozó biztosítási előírásokkal kapcsolatban.

A jelen Zöld könyv figyelembe veszi és kiegészíti az egyéb konkrétabb bizottsági kezdeményezéseket is, például a pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozó uniós szabályozási keretrendszerrel kapcsolatos konzultációs felhívást,<sup>9</sup> a biztosítási szerződések jogára vonatkozó akadályok megszüntetésével kapcsolatban folyamatban lévő munkát,<sup>10</sup> a pénzügyi

---

<sup>6</sup> A Bizottság közleménye: Európai digitális egységes piaci stratégia ([http://ec.europa.eu/priorities/digital-single-market/docs/dsm-communication\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/priorities/digital-single-market/docs/dsm-communication_en.pdf)).

<sup>7</sup> A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának – Cselekvési terv a tőkepiaci unió megteremtésére, COM (2015) 468 final, 2015.9.30.

<sup>8</sup> A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának – Az egységes piac továbbfejlesztése: a polgárok és vállalkozások lehetőségeinek bővítése, COM (2015) 550 final, 2015.10.28.

<sup>9</sup> Európai Bizottság, Konzultációs felhívás a pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozó uniós szabályozási keretrendszerre vonatkozóan ([http://ec.europa.eu/finance/consultations/2015/financial-regulatory-framework-review/docs/consultation-document\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/finance/consultations/2015/financial-regulatory-framework-review/docs/consultation-document_en.pdf)).

<sup>10</sup> További információért lásd: [http://ec.europa.eu/justice/contract/insurance/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/justice/contract/insurance/index_en.htm).

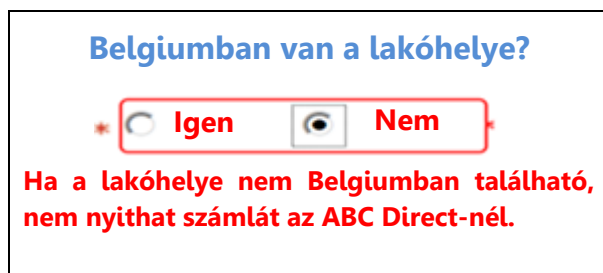
szolgáltatások távértékesítéssel történő forgalmazásáról szóló irányelvben<sup>11</sup> rejlő lehetőségek vizsgálatát és az e-kereskedelemmel kapcsolatos jelenlegi ágazati vizsgálatot.<sup>12</sup>

## 2. szakasz A lakossági pénzügyi szolgáltatások piacának jelenlegi helyzete

### 2.1. Széttagolt piacok és nem megfelelően működő verseny

Az uniós tagállamok között az ár és a kínálat tekintetében nagy eltérések mutatkoznak. Egyes piacokon kevés fogyasztó vált terméket, ami kevésbé ösztönzi a vállalatokat a versenyre. Továbbá, néhány tagállam piacán nagy a szolgáltatók koncentrációja. Az Unióban a lakossági pénzügyi szolgáltatások piacán a határokon átnyúló tevékenység alacsony szintű. Bizonyos mértékig ez a kulturális és nemzeti preferenciákat, valamint a fogyasztói döntéseket tükrözi. Nem minden fogyasztó szeretne külföldről vásárolni pénzügyi szolgáltatási terméket. Érdemes azonban megfontolni, hogyan csökkenthető a piac széttagoltságát.

Az internetes vásárlás növekedése komoly lehetőségeket kínál a vállalatok számára, hogy a más tagállamokban élő fogyasztók részére távértékesítéssel forgalmazzanak. Nagy potenciális piacot képeznek az Unión belül a mobilitás lehetőségével élő fogyasztók is: 13,6 millió uniós polgár él az állampolgársága szerinti államtól eltérő uniós tagállamban, és sokan dönthetnek majd így valamikor az életük folyamán.<sup>13</sup> Ezen túlmenően, az uniós polgárok 35%-a él más tagállammal határos régióban,<sup>14</sup> és sokan vásárolnak már a „helyi” határ menti területeken.<sup>15</sup> Ezt a lakossági pénzügyi szolgáltatások esetében is lehetővé kell tenni, de gyakran nem ez a helyzet. A piacok valamennyi vállalkozás számára történő elérhetővé tétele érdekében csökkenteni kell a piacra újonnan belépők előtt álló felesleges és indokolatlan akadályokat, különösen azon vállalkozások esetében, amelyek képesek lehetnek az Unióban a termékeiket határokon átnyúlóan forgalmazni.



<sup>11</sup> A fogyasztói pénzügyi szolgáltatások távértékesítéssel történő forgalmazásáról, valamint a 90/619/EGK tanácsi irányelv, a 97/7/EK irányelv és a 98/27/EK irányelv módosításáról szóló, 2002. szeptember 23-i 2002/65/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (HL L 271., 2002.10.9., 16. o.).

<sup>12</sup> További információért lásd: [http://ec.europa.eu/competition/antitrust/sector\\_inquiries\\_e\\_commerce.html](http://ec.europa.eu/competition/antitrust/sector_inquiries_e_commerce.html).

<sup>13</sup> Eurostat, EU citizenship - statistics on cross-border activities (Unió polgárság - statisztika a határokon átnyúló tevékenységekről), 2013. április, ([http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/EU\\_citizenship\\_-\\_statistics\\_on\\_cross-border\\_activities](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/EU_citizenship_-_statistics_on_cross-border_activities)) (2015. március).

<sup>14</sup> Territories with specific geographical features, Working paper, European Union Regional Policy (Sajátos földrajzi adottságú területek, Munkadokumentum, Az Európai Unió regionális politikája), 02/2009. sz., 4-5. o.

<sup>15</sup> Európai Parlament, EU contract law as a tool for facilitating cross-border transactions: a point of view from consumers (Unió szerződési jog mint a határokon átnyúló ügyleteket elősegítő eszköz: a fogyasztók szempontja), 2010. (<http://www.europarl.europa.eu/webnp/cms/pid/1483>), 9. o.

### *Korlátozott határokon átnyúló tevékenység*

A lakossági pénzügyi szolgáltatások esetében korlátozott a közvetlen határon átnyúló ügyletek jelenlegi szintje, a fogyasztók nagyrészt a nemzeti piacon vásárolják meg ezeket a termékeket, a vállalkozások pedig túlnyomórészt azokat a piacokat szolgálják ki, ahol fizikailag letelepedtek.<sup>16</sup> A legújabb vizsgálatok azt mutatják, hogy azon fogyasztók részaránya, akik már vásároltak banki termékeket másik tagállamban, a hitelkártyák, folyószámlák és jelzáloghitelek tekintetében kevesebb mint 3% volt.<sup>17</sup> A fogyasztói hitelek esetében csak a hitelszerződések 5%-át kötötték határokon átnyúlóan.<sup>18</sup> Az euróövezetben a határokon átnyúló hitelek kevesebb mint 1%-át képezték az övezeten belüli összes lakossági hitelnek.<sup>19</sup> A biztosítások tekintetében a határokon átnyúló szolgáltatásnyújtás 2011-ben és 2012-ben a teljes bruttó díjbevétel csak mintegy 3%-át tette ki.<sup>20</sup>

### *Különbségek az ár és a kínálat tekintetében*

A piac széttagoltságát bizonyítja, hogy akár az ugyanazon szolgáltató által kínált azonos vagy hasonló termékeknek is eltérő lehet az ára a különböző nemzeti piacokon. Ha például a vállalkozások más piacokon hoznak létre fióktelepet, áraikat általában a helyi viszonyokhoz igazítják, és általában nem alkalmaznak versenyképesebb árakat más piacokon. A piac széttagoltságát mutatja az is, hogy a fogyasztók számára egyes tagállamokban korlátozott a kínálat; például a fogyasztók egyes piacokon csak rögzített, míg más piacokon csak változó kamatozású jelzáloghitelekhez juthatnak.<sup>21</sup>

A pénzügyi szolgáltatások felhasználói csoportjának adatgyűjtése azt jelzi, hogy a bankszektorban számos termék esetében jelentősek lehetnek a tagállamok közötti különbségek, amelyeket nem indokolnak a vásárlóerő és a nemzeti árszintek tekintetében fennálló objektív különbségek.<sup>22</sup> A hitelkártya éves díja az Unión belül Romániában volt a legalacsonyabb (9,10 euró), míg Szlovákiában volt a legmagasabb (csaknem 114 euró). Az offline átutalások egyes tagállamokban ingyenesek, Franciaországban azonban átlagosan 3,58 euróba kerülnek. Jelentősen eltérő az egyes országokban a háztartások által a jelzáloghitelek után fizetett kamat is (lásd az 1. ábrát).<sup>23</sup> Nagyobb eltérések figyelhetők meg a fogyasztói hiteleknél, mint a jelzáloghitelek esetében.

<sup>16</sup> Az Eurobarometer lakossági pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozó 373. tematikus felmérése, 28. és azt követő oldalak ([http://ec.europa.eu/internal\\_market/finservices-retail/docs/policy/eb\\_special\\_373-report\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/policy/eb_special_373-report_en.pdf)).

<sup>17</sup> Az Eurobarometer lakossági pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozó 373. tematikus felmérése, 32. o.

<sup>18</sup> Study on the functioning of the consumer credit market in Europe (Tanulmány az európai fogyasztói hitelpiac működéséről), 2013. július, ([http://ec.europa.eu/consumers/archive/rights/docs/consumer\\_credit\\_market\\_study\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/archive/rights/docs/consumer_credit_market_study_en.pdf)), x-xi. o.

<sup>19</sup> Forrás: EKB Statistical Data Warehouse (Statistikai adattárház).

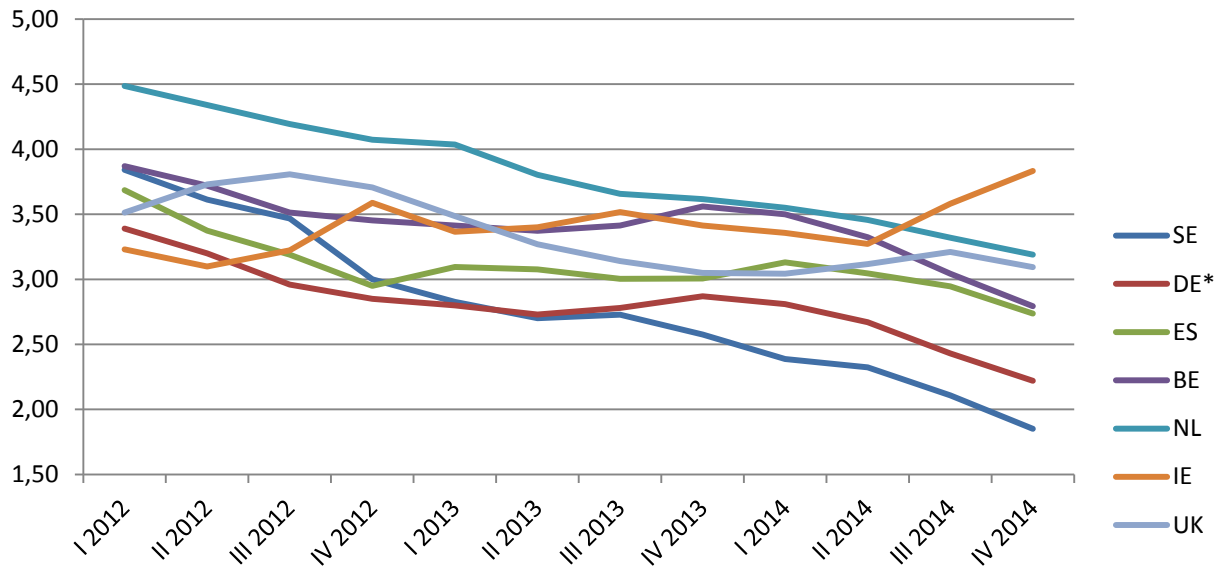
<sup>20</sup> Dirk Schoenmaker és Jan Sass: „Cross-border insurance in Europe”, DSF Policy Paper, 2014. november, 45. sz., 12. o.

<sup>21</sup> European Mortgage Federation (Európai Jelzálogszövetség), Hypostat 2015., 15. o.

<sup>22</sup> Pénzügyi szolgáltatások felhasználói csoportja: „Retail Financial Market Integration” („A lakossági pénzügyi piaci integrációja”) ([http://ec.europa.eu/finance/finservices-retail/fsug/papers/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/finance/finservices-retail/fsug/papers/index_en.htm)).

<sup>23</sup> Forrás: European Mortgage Federation.

1. ábra: A European Mortgage Federation adatai az új lakossági jelzáloghitelek kamatlábairól negyedévenkénti lebontásban (2012–2014)

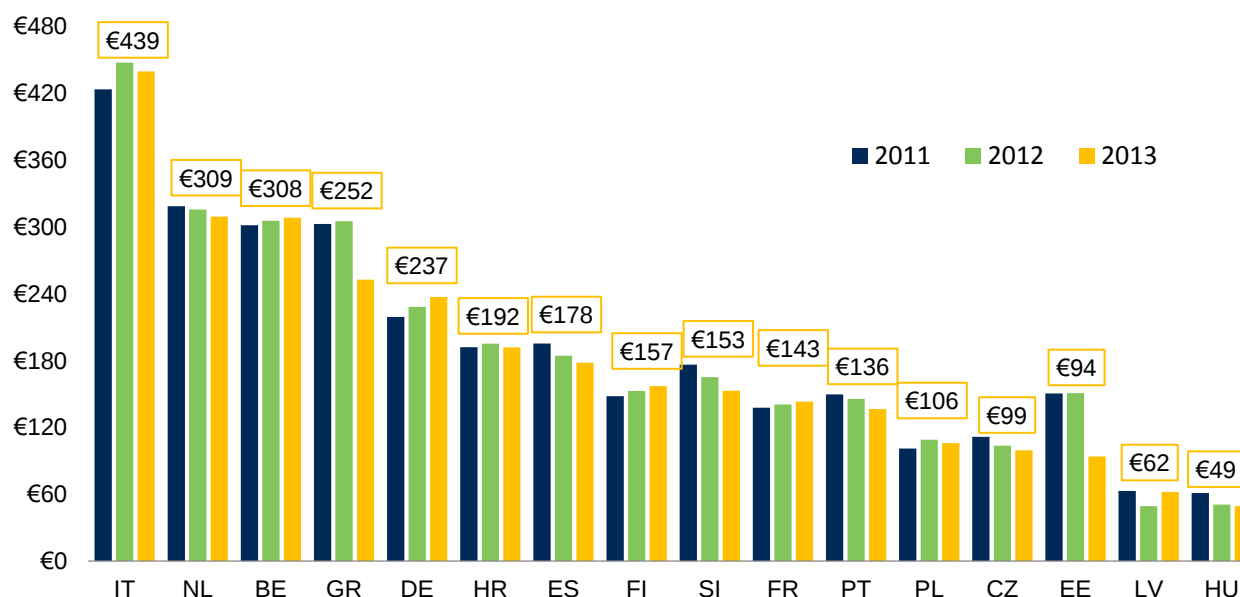


\*Felhívjuk figyelmét, hogy a teljes piacra vonatkozó súlyozott átlag valószínűleg a rövid lejáratú hitelek felé tolódik el. Ez a rendelkezésre álló súlyozási rendszernek köszönhető: a hitelállományok tartalmazzák a hitelek meghosszabbítását, de a meghosszabbítások többnyire rövidebb kamatidőszakokra vonatkoznak.

A biztosítási ágazatban ugyanaz a biztosított hasonló kockázati profillal lakóhelyétől függően kétszer annyit fizethet egy hasonló biztosításért. A pénzügyi szolgáltatások felhasználói csoportjának adatgyűjtése alapján hasonló, nem befektetéshez kötött, 25 éves lejáratú életbiztosítási termék havi díja Szlovákiában (10 euró) és Spanyolországban (12,40 euró) a legalacsonyabb, míg az Egyesült Királyságban a legmagasabb (65 font). A gépjármű-felelősségbiztosítás esetében például még ugyanazon autótípus esetén is eltérhetnek a biztosítási ajánlatok (2. ábra).<sup>24</sup>

<sup>24</sup> Az Insurance Europe jelentése: European Motor Insurance Markets (Európai gépjármű-felelősségbiztosítási piacok), 40. o. (48. ábra), 2015. november ([www.insuranceeurope.eu](http://www.insuranceeurope.eu)). Meg kell jegyezni, hogy az ábrából kikerültek az EU-n kívüli országok. Lásd továbbá: Europe Economics: Retail Insurance Market Study (A lakossági biztosítási piac vizsgálata) (2009.11.26.), 301. és 315. o. ([http://ec.europa.eu/finance/insurance/docs/motor/20100302rim\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/finance/insurance/docs/motor/20100302rim_en.pdf)).

2. ábra: Átlagos kötelező felelősségbiztosítási díjak országonként



Az árkülönbségek olyan tényezőknek is tulajdoníthatók, mint a nemzeti gazdaságok változó feltételei, a vásárlóerő és a pénzügyi vagy intézményi struktúrák (például adózás, szabályozás vagy felügyelet) különbözőségei vagy az eltérő finanszírozási költségek, értékajánlatok (néha termékkapcsoláshoz vagy csomagoláshoz kapcsolódóan) és árképzési struktúrák a helyi piacokon. A biztosítások (különösen a gépjármű-felelősségbiztosítás) esetében a biztosítási fedezet nyújtásának költségei és kockázatai közötti eltérések jelentősek lehetnek az egyes tagállamok között, ami indokolhat bizonyos árkülönbséget. Objektív módon azonban nem tűnik indokolhatónak az árkülönbség szintje az olyan termékek, például az életbiztosítás, esetében, amelyek kevésbé kötődnek a földrajzi helyzethez és a helyi kockázati jellemzőkhöz (még ha a várható élettartam esetlegesen nem is azonos minden tagállamban). Ezek a tényezők nem minden esetben indokolják megfelelően az ártöredezetségek mértékét az Unióban.

*Nem megfelelően működő verseny és a fogyasztók termék- és szolgáltatóváltásának alacsony szintje*

A tagállamok többségében a lakossági banki és biztosítási piac erősen koncentrált, és úgy tűnik, hogy nem teljes körűen versenyképes, és korlátozza a fogyasztók választását, valamint az általuk vásárolt termékek értékét és minőségét. 2013 végén például a bankszektor öt legnagyobb szolgáltatójának piaci részesedése Görögországban volt a legnagyobb (majdnem 95%), míg Németországban és Luxemburgban volt a legkisebb (több mint 30%).<sup>25</sup> A biztosítási csoportmentességi rendelet felülvizsgálatával kapcsolatos nyilvános konzultáció során adott válaszokban a legtöbb biztosító és ágazati szövetség azt állította, hogy a biztosítási

<sup>25</sup> Lásd: Banking Structures Report (Jelentés a banki struktúrákról), EKB, 2014. október, 15. o. (<https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/bankingstructuresreport201410.en.pdf>).

piacok versenyképesek.<sup>26</sup> Ennek ellenére az élet- és nem-életbiztosítások terén nagy koncentráció figyelhető meg; az öt legnagyobb életbiztosítási társaság 2013. évi piaci részesedése alapján például az életbiztosítási ágazatban mért koncentrációrány legnagyobb mértéke 100% (Észtországban és Máltán), legkisebb mértéke pedig kevesebb mint 40% (Németországban és Horvátországban).<sup>27</sup> Úgy tűnik, ezek a nagy eltérések nem magyarázhatók a szóban forgó piacok méretbeli különbségeivel.

A szolgáltatóváltás alacsony szintű az Unióban.<sup>28</sup> Az Eurobarometer adatai szerint 2012-ben a személyi kölcsönrel vagy hitelkártyával rendelkezők több mint 85%-a nem váltott vagy nem próbált szolgáltatót váltani.<sup>29</sup> Ezenkívül, tagállami szinten a készpénz-megtakarítási piacok nem működnek jól, a fogyasztók ugyanakkor a szolgáltatónál és termékénél maradnak, még ha elérhetőek is jobb hozammal rendelkező hasonló termékek.<sup>30</sup> A fogyasztói eredménytáblák alapján azonban a lakossági pénzügyi szolgáltatások azon területek egyikét jelentik, ahol a fogyasztók leginkább elégedetlenek a kapott szolgáltatásokkal.<sup>31</sup> A nagyfokú elégedetlenség, az eltérő árak és a termék- és szolgáltatóváltás alacsony szintje együtt vagy azt jelenthetik, hogy a verseny nem működik elég jól ezeken a piacokon a fogyasztók szempontjából, vagy azt, hogy a termékválasztás és -megszüntetés korlátai fokozzák a fogyasztói tehetetlenséget, és megakadályozzák a fogyasztókat abban, hogy megtalálják a legjobb ajánlatokat.

A fogyasztók részéről a termék- és szolgáltatóváltás ösztönözheti a vállalatok versenyképességét és új szereplők megjelenését a fejlett piacokon. Ha nem lennének akadályok a határokon átnyúló ügyletek előtt, a termék- és szolgáltatóváltás ösztönözhetné a vállalatok más tagállamokban történő szolgáltatásnyújtását is. A fizetési számlák és a jelzáloghitelek piacán, ahol a termék- és szolgáltatóváltás a legnehezebb lehet, a következő uniós kezdeményezésekre került sor az elmúlt években, amelyek nemzeti jogba történő átültetése még folyamatban van: a jelzáloghitelekéről szóló irányelv<sup>32</sup> a termékmegszüntetés korlátait bontja le, a fizetési számlákról szóló irányelv<sup>33</sup> pedig külön nemzeti fizetésiszámla-

<sup>26</sup> Summary Report of the Replies to the Public Consultation on the Review of the Insurance Block Exemption Regulation (IBER) (Összefoglaló jelentés a biztosítási csoportmentességi rendelet felülvizsgálatával kapcsolatos nyilvános konzultáció során adott válaszokról) ([http://ec.europa.eu/competition/consultations/2014\\_iber\\_review/summary\\_report\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/competition/consultations/2014_iber_review/summary_report_en.pdf)).

<sup>27</sup> Lásd az EU/EGT területre vonatkozó (viszont)biztosítási statisztikát (10. táblázat) (<https://eiopa.europa.eu/financial-stability-crisis-prevention/financial-stability>).

<sup>28</sup> Monitoring consumer markets in the European Union (A fogyasztói piacok monitoringja az Európai Unióban), 2013., 43-44. o. ([http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_evidence/consumer\\_scoreboards/market\\_monitoring/docs/consumer\\_market\\_monitoring\\_2013\\_part\\_1.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/market_monitoring/docs/consumer_market_monitoring_2013_part_1.pdf)).

<sup>29</sup> Az Eurobarometer lakossági pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozó 373. felmérése, 85. o.

<sup>30</sup> Financial Conduct Authority: Cash Savings Market Study Report (a készpénz-megtakarítási piacra vonatkozó vizsgálati jelentés) (<http://www.fca.org.uk/static/documents/market-studies/cash-savings-market-study-final-findings.pdf>); Autoriteit Consument & Market, Barriers to entry in the Dutch retail banking sector, 69. o.

<sup>31</sup> Lásd a fogyasztói piacok legújabb eredménytábláját az alábbi címen: [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_evidence/consumer\\_scoreboards/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/index_en.htm).

<sup>32</sup> A lakóingatlanokhoz kapcsolódó fogyasztói hitelmegállapodásokról, valamint a 2008/48/EK és a 2013/36/EU irányelv és az 1093/2010/EU rendelet módosításáról szóló, 2014. február 4-i 2014/17/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv (HL L 60., 2014.2.28., 34. o.). A 25. cikk rendelkezik az előtörlesztésről.

<sup>33</sup> A fizetési számlákhoz kapcsolódó díjak összehasonlíthatóságáról, a fizetésiszámla-váltásról és az alapszintű fizetési számla nyitásáról, illetve használatáról szóló, 2014. július 23-i 2014/92/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv (HL L 257., 2014.8.28., 214. o.).

váltási szolgáltatásokat hozott létre. Léteznek azonban még további módszerek, amelyek uniós szinten ösztönözhetik a termék- és szolgáltatóváltást – például a bankszámlaszámok teljes körű hordozhatóságát már vizsgálják egyes tagállamokban.

Az árukapcsolás és a csomagban történő értékesítés is akadályozhatja a fogyasztók választását. A lakossági pénzügyi termékek esetében a versenyjogi szabályok mellett már az árukapcsolásra vagy a csomagban történő értékesítésre is vonatkoznak a jelzáloghitelekéről szóló irányelvben (amely biztosítja, hogy a hitelfelvevők más szolgáltatótól is választhatnak biztosítást),<sup>34</sup> a fizetési számlákról szóló irányelvben és a hamarosan elfogadásra kerülő biztosításforgalmazási irányelvben<sup>35</sup> foglalt ágazatspecifikus szabályok. A pénzügyi eszközök piacairól szóló felülvizsgált irányelv<sup>36</sup> (MiFID II) felhatalmazza az ESMA-t, hogy az EBH-val és az EIOPA-val együttműködésben dolgozzon ki iránymutatásokat a kereszttértékesítéssel kapcsolatban. A fogyasztókat tájékoztatni kell arról, hogy a csomagban lévő egyes termékeket külön (például a biztosítást egy másik szolgáltatótól) is megvásárolhatják-e, és egyértelmű tájékoztatást kell kapniuk a költségekről. A Bizottság továbbra is figyelemmel kíséri a fentiek megvalósulását, és hogy szükség van-e további intézkedésekre ezen a területen.

## **2.2. A lakossági pénzügyi szolgáltatások ágazatának változása a digitalizációra tekintettel**

A digitalizáció és az innováció gyorsan megváltoztatta a lakossági pénzügyi szolgáltatások formáit az elmúlt években, és feltételezhető, hogy ez a jövőben is folytatódni fog. A pénzügyi vállalkozások egyre több terméket kínálnak az interneten vagy alkalmazások révén, és napjainkban a fogyasztók túlnyomó többsége rendszeresen igénybe vesz online banki szolgáltatást a számláik kezelésére és tranzakciók végrehajtására.<sup>37</sup> Ez a technológiai fejlődés elvileg lehetőséget kínál bizonyos határokon átnyúló tranzakciók gördülékeny lebonyolítására, a hatékonyabb adatokhoz és a fogyasztói tanácsadáshoz való szélesebb körű hozzáférésre, a termékek összehasonlíthatóságának javítására és a termék- és szolgáltatóváltások számának növekedésére.<sup>38</sup>

<sup>34</sup> A jelzáloghitelekéről szóló irányelv 12. cikkének (4) bekezdése: „A tagállamok lehetővé tehetik a hitelezők számára, hogy a fogyasztótól megköveteljék a hitelmegállapodáshoz kapcsolódóan egy arra vonatkozó biztosítási szerződés megkötését. Ilyen esetekben a tagállamoknak kötelezniük kell a hitelezőt, hogy az általa előnyben részesített szolgáltatótól eltérő szolgáltató biztosítási termékét is elfogadja, amennyiben az a hitelező által javasolt biztosításával egyenértékű garanciát jelent.”

<sup>35</sup> Az irányelv közzététele 2016 elején várható, lásd továbbá: <http://www.consilium.europa.eu/en/press/press-releases/2015/07/22-insurance-mediation/>.

<sup>36</sup> A pénzügyi eszközök piacairól, valamint a 2002/92/EK irányelv és a 2011/61/EU irányelv módosításáról szóló, 2014. május 15-i 2014/65/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv (HL L 173., 2014.6.12., 349. o.).

<sup>37</sup> Statista: Online banking penetration in selected European markets in 2014 (az online banki szolgáltatások térhódítása a kiválasztott európai piacokon 2014-ben), (<http://www.statista.com/statistics/222286/online-banking-penetration-in-leading-european-countries/>).

<sup>38</sup> KPMG, *Mobile Banking 2015: Global trends and their impact on banks* (Mobil bankolás 2015.: Globális trendek és azok hatása a bankokra), 21-22. o. A KPMG azt állítja, hogy az online banki szolgáltatásokból származó pénzügyi termékek megnövekedett alkalmazása a fogyasztók lehetőségeinek aktívabb felülvizsgálatát ösztönzi.

## *Új szereplők és új eljárások a digitális piacon*

A lakossági pénzügyi szolgáltatások ágazatában a digitalizációnak köszönhetően jelentős változás tapasztalható. Új üzleti modellek jelennek meg: kizárólag online módon működő szolgáltatók és technológiai vállalatok lépnek be a piacra, amelyek (a tagállamokon belül és néha határokon átnyúlóan) olyan szolgáltatásokat kínálnak, mint például az elektronikus átutalások, online fizetések közvetítése, pénzügyi adatok összesítése, peer-to-peer finanszírozás és ár-összehasonlítás. Olyan új szereplők is belépnek a piacra, amelyek nem minősülnek hagyományos pénzügyi szolgáltatóknak, és nem minden esetben pénzügyi szolgáltatás nyújtása a főtevékenységük. A közösségi médiával foglalkozó vállalatok például már pénzügyi termékeket értékesítenek. Ezek az új technológiák előnyösek lehetnek a fogyasztók számára, feltéve, hogy betartják a megfelelő biztonsági előírásokat.

A régi vállalatok és az új pénzügyi technológiai (fintech) vállalatok is keresik a fogyasztóikkal való kapcsolatfelvétel, valamint a termékértékesítési és szolgáltatásnyújtási csatornák integrálásának olyan módszereit, amelyek gyorsabbak, rugalmasabbak és személyre szabottabbak. A régi piaci szereplők számára a digitális technológiák, például a megosztott könyvelés (mint például a Bitcoin által alkalmazott blokklánc módszer), lehetőséget kínálnak a belső folyamatoknak a jobb szabványosítás, automatizálás és méretgazdaságosság bevezetésével történő átalakítására. A régi szereplők is partneri megállapodást kötnek a pénzügyi technológiai vállalatokkal vagy támogatják azokat, és együtt dolgoznak a nagy digitális szolgáltatókkal, e tendenciát alakítva és élén maradva. Ezenkívül egyre több vállalat használ például a közösségi médiából előállított „big data”-t, hogy információkat gyűjtsön a potenciális fogyasztóiról. A vállalatoknak ez segít jobban megérteni a fogyasztóikat, de kérdéseket is felvet az adatok megfelelő felhasználását illetően.

Ezek a változások különösen nagy hatással lehetnek a jelenlegi szolgáltatókra, például a már piacon lévő bankokra, mert azok a jelentős – és költséges – ágazatokra és a fizetési számlák szerepére mint a fogyasztókhoz vezető hagyományos útra támaszkodnak, amelyekre nézve a pénzügyi technológiai vállalatok és a digitális pénztárca megjelenése kihívást fog jelenteni. Az új belépők is a nyereséges kiegészítő tevékenységekre, például a devizaügyletekre helyezik a hangsúlyt.<sup>39</sup> A bankok és a biztosítók jelentős összegeket fektetnek az értékesítés és az ügyfélszolgálat digitalizálásába a költségtakarékosság és a meglévő ügyfelekkel való szorosabb kapcsolat kialakításának reményében.<sup>40</sup> Az új belépőknek (akik még nem rendelkeznek stabil ügyfélkörrel) lehetőségük van határokon átnyúló megoldásokat bevezetni és új piacokat szerezni a jelenlegi szolgáltatóktól.

Az online értékesítési csatornák fejlődése különösen fontos az Unió számára. Azáltal, hogy a szolgáltatók és a fogyasztók könnyebben és alacsonyabb költséggel köthetnek és támogathatnak távértékesítést, a digitalizáció egy nagy fogyasztói körhöz kínál hozzáférést az egységes piacon, amely az elérhető legjobb ajánlatok közül válogathat. A digitalizáció elvileg

<sup>39</sup> KPMG, *Mobile Banking 2015: Global trends and their impact on banks*, 27. o.

<sup>40</sup> KPMG, *Mobile Banking 2015: Global trends and their impact on banks*, 21. o.

anélkül erősíti a határokon átnyúló tevékenységet, hogy a vállalatoknak le kellene telepedniük más tagállamokban.

Bár az innovatív technológiák lehetőséget kínálnak az ügyfélszolgálat fejlesztésére és az árcsökkentésre, szabályozási kihívásokat is teremtenek, különös tekintettel a kiberbiztonságra és az adatvédelemre. A számítógépes fenyegetés komoly problémát jelent a fogyasztók és a vállalkozások számára, és a digitalizáció térnyerésével jelentősége valószínűleg egyre nő, és megfelelő kezelést igényel. Az új szereplőket a jelenlegi szabályozási és felügyeleti rendszerek útján, beleértve a fogyasztóvédelmi rendszereket is, adott esetben nem mindig lehet ugyanolyan mértékben szabályozni, mint a már működő szolgáltatókat. A technológiai fejlődés és az új értékesítési csatornák bővülése megnehezítheti a fogyasztók szerződéskötést megelőző megfelelő tájékoztatását – például a kis képernyőjű mobil eszközökön a kötelező tájékoztatást. Az ezekre a kihívásokra (ideértve a megfelelő biztonságot és fogyasztóvédelmet is) és lehetőségekre adandó megfelelő választ gondosan mérlegelni kell majd.

### *Új pénzügyi és fizetési termékek*

A Bizottság támogatja az innovatív, felhasználóbarát technológiák fejlődését, és azt szeretné, hogy azok rendelkezésre álljanak a fogyasztók széles köre számára Európában, és ahol csak lehet, határokon átnyúlóan. A pénzügyi szolgáltatások digitalizációja vezetett az új termékek, például az sms-ben igényelhető kölcsönök vagy a peer-to-peer hitelezés kialakulásához, amelyek közül néhány szabályozási és fogyasztóvédelmi kihívásokat teremt.

Különösen a fizetések területén jelennek meg új lehetőségek a hazai piacokon a mobil-, az internetes és az azonnali fizetések fejlődésével. A mobilfizetések gyorsan fejlődnek Európában, sokféle megoldásokat kínálnak a piaci szereplők, például a bankok, a kártyás fizetési rendszerek, a mobil- és internetszolgáltatók által jelenleg biztosított távoli vagy közeli kifizetésekre. E szolgáltatások közé tartozik a peer-to-peer fizetés, a mobiltárca, a banki alkalmazások és kártyaal alkalmazások, amelyek számos technológiát használnak (az NFC és a QR-kód a legfejlettebb az értékesítési ponton történő fizetésekre). A fogyasztó számára ez azt jelenti, hogy a megvásárolt terméket telefonon keresztül tudja kifizetni, az étkezés árát meg tudja osztani, vagy pénzt tud küldeni a barátoknak egy alkalmazással. A megoldások azonban gyakran csak belföldön működnek, és általában nem átjárhatók, a vállalatok vagy vállalatcsoportok saját szabványaik bevezetéséért versenyeznek. A korlátozott földrajzi lefedettségük és a minimális interoperabilitás korlátozza azok elfogadását a kereskedők részéről, ami mérsékli határokon átnyúló hatékony alkalmazásukat.

A valós idejű (vagy azonnali) fizetések jelenleg is léteznek néhány országban, és jelentős érdeklődést mutatnak irántuk más országok, mivel a sebességük miatt fennáll annak a lehetősége, hogy ösztönözzék az innovációt, és új fizetési alkalmazások megjelenéséhez járuljanak hozzá. Ezek az egységes piacon a kiskereskedelmi fizetések következő logikus fejlődési fokát jelentik az egységes euró fizetési övezetre (SEPA) történő átállás után:<sup>41</sup> az uniós pénzforgalmi szolgáltatók elkezdtek kidolgozni egy azonnali átutalási SEPA modellt. A Euro Retail Payments Board (Európai Kereskedelmi Fizetési Tanács) és a European Payments

---

<sup>41</sup> A SEPA-val kapcsolatos további információért lásd: [http://ec.europa.eu/finance/payments/sepa/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/finance/payments/sepa/index_en.htm).

Council (Európai Fizetési Tanács)<sup>42</sup> az azonnali fizetésekre és a peer-to-peer mobilfizetésekre vonatkozó olyan páneurópai szabvány kidolgozásával foglalkozik, amely képes lehet interoperábilis rendszerek létrehozására. A Bizottság támogatja mindkét testületet e tevékenységében.

### **3. szakasz      Jobb termékek, bővebb választék és több lehetőség a fogyasztók és a vállalkozások számára**

Még nem aknáztunk ki minden, az egységes európai piacon a lakossági pénzügyi szolgáltatások terén elérhető előnyt. A verseny fokozásának és a fogyasztói jólét növelésének egyik legközvetlenebb formája az lenne, ha – ahol csak lehet – csökkentenék az e szolgáltatások határokon átnyúló nyújtásával kapcsolatos korlátokat. E korlátok két fő forrásból származnak, amelyek egyaránt érintik a szolgáltatókat és a fogyasztókat, és együttes hatásuk, hogy csökkentik a választás szabadságát és a versenyt, valamint fenntartják az uniós piac széttagoltságát:

- a fogyasztók nem ismerik a más tagállamokból érkező ajánlatokat, vagy nem bíznak meg eléggé azokban, ha azonban mégis, nehézségekbe ütközik a szolgáltatás igénybevétele (lásd a 3.1. pontot); és
- a szolgáltatók nem kínálnak termékeket más tagállambeli fogyasztóknak, mivel a széttagolt piacok – még a digitális korban is – túlzott működési és megfelelési költségeket jelentenek (lásd a 3.2. pontot).

A Bizottságot különösen az érdekli, hogy az innovatív digitális technológia alkalmazása hozzájárulhat-e bármely említett korlát lebontásához. A határokon átnyúló ügyletek tekintetében a fogyasztói bizalom hiánya, illetve a kereskedők esetében a jogbiztonság hiánya abból is fakadhat, hogy az egész Unióban következetlen az uniós jogszabályok végrehajtása. A fogyasztóvédelmi együttműködési hálózat kiterjed néhány kulcsfontosságú fogyasztóvédelmi jogszabályra a pénzügyi szolgáltatások területén. Ha az uniós jogszabályok végrehajtása problémát jelent, az ilyen hálózatok segítségével lehet többet tenni.

#### Általános kérdések

1. *Mely pénzügyi termékek esetében tudná a határokon átnyúló jobb kínálat erősíteni a nemzeti piacokon a versenyt a nagyobb választék és árak tekintetében?*
2. *Melyek azok a korlátok, amelyek megakadályozzák a vállalatokat abban, hogy közvetlenül nyújtsanak határokon átnyúlóan pénzügyi szolgáltatásokat, valamint a fogyasztókat abban, hogy határokon átnyúlóan, közvetlenül vásároljanak termékeket?*
3. *E korlátok közül megszüntethető -e bármelyik a pénzügyi technológiai ágazatban a jövőben bekövetkező digitalizáció és innováció útján?*
4. *Mit lehet tenni annak biztosítása érdekében, hogy a pénzügyi szolgáltatások digitalizációja ne vezessen egyes csoportok – főleg a digitális műveltséggel nem rendelkezők – pénzügyi szolgáltatásokból történő kizárásához?*
5. *Hogyan kezeljük azt az esetet, ha a digitális technológia fejlődése és elterjedése kapcsán keletkező lehetőségek újabb fogyasztóvédelmi kockázatokkal járnak?*
6. *Elérhetőek-e a fogyasztók számára biztonságos, egyszerű és érthető pénzügyi termékek*

<sup>42</sup> További információért lásd: <http://www.ecb.europa.eu/paym/retpaym/governance/eu/html/index.en.html> és <http://www.europeanpaymentscouncil.eu/>.

*az Európai Unió egészében? Ha nem, akkor mit lehet tenni annak érdekében, hogy ezek elérhetőek legyenek?*

- 7. Problémát jelent-e az Unióban a lakossági pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozó uniós jogszabályok végrehajtásának minősége a fogyasztói bizalom és a piac integrációja szempontjából?*
- 8. Figyelembe kell-e venni más tényezőt vagy egyéb fejleményt a lakossági pénzügyi szolgáltatások területén a határokon átnyúló versennyel és választékkal kapcsolatban?*

### **3.1. A fogyasztók támogatása a pénzügyi termékek határokon átnyúló megvásárlásban**

A fogyasztóknak az életük folyamán többször kell komoly, hosszú távú hatásokkal járó pénzügyi döntéseket hozniuk. Egy életbiztosítás megkötése, egy ingatlan jelzáloghitelből történő megvásárlása, a külföldre költözés vagy a megtakarításokról való döntés esetén a fogyasztóknak i. tudniuk kell, hogy milyen termék érhető el máshol is az Unióban, ii. szükségük van versenyképes árú termékekre, amelyek az ő igényeikhez igazodnak, és iii. meg kell tudniuk bízni abban, hogy a termék biztonságos, megfelelő, és a szándékaiknak megfelelően alakul a jövőben.

#### **3.1.1. A kínálat ismerete<sup>43</sup>**

A lehető legjobb megoldást keresem a tagállamomban. Nem tudom, hogy más tagállamban vannak-e olyan termékek, amelyek olcsóbbak vagy jobbak.

A fogyasztók gyakran nem jutnak a pénzügyi termékekkel kapcsolatban a határokon átnyúló ajánlatokra vonatkozó információhoz; ezért nehéz számukra külföldön vásárolni. A lakossági pénzügyi szolgáltatást nyújtók közül néhány olyan tagállamban céloz meg fogyasztókat, ahol fizikailag nem telepedett le. Továbbá, a fogyasztók számos akadállyal szembesülnek, beleértve a nyelvet is, amikor más tagállamokban található termékekről szeretnének érdeklődni.

#### **A fogyasztók jobb tájékoztatása és segítségnyújtás számukra a termék- és szolgáltatóváltáshoz**

A fogyasztói tudatosság kialakításának és a megfelelőbb termékre történő váltásra való ösztönzés egyik módja az lenne, ha hozzáférést biztosítanának a fogyasztók számára azokhoz a csatornákhöz, amelyeken keresztül megtalálhatják a más tagállamokban elérhető termékeket, és megérthetik azok jellemzőit. Ilyen csatornák például a pénzügyi közvetítők, a független összehasonlító honlapok vagy az internetalapú független pénzügyi tanácsadó szolgáltatások.

A független összehasonlító oldalak hasznosak lehetnek annak biztosításában, hogy a fogyasztók tudomást szerezzenek a termékek létezéséről, de legnagyobb előnyük a fogyasztók részére a termék- és szolgáltatóváltás során nyújtott azon támogatás, amely révén értékelhetik és kiválaszthatják az igényeiknek legmegfelelőbb termékeket. Az EIOPA megállapította,

<sup>43</sup> A jelen dokumentumban használt példákat számos olyan valós eset ihlette, amelyre felhívták a Bizottság figyelmét.

hogy az összehasonlító honlapok serkentik a biztosítók és a biztosítási közvetítők közötti versenyt, és elősegítik a fogyasztók rendelkezésére álló információk jobb átláthatóságát és összehasonlíthatóságát.<sup>44</sup> Ez a koncepció egyéb termékek szegmensében, valamint olyan tagállamokban is alkalmazható, amelyekben jelenleg hiányoznak ezek az eszközök, ugyanakkor minden intézkedésnek figyelembe kell vennie, hogy sok összehasonlító honlap némely esetben nem ismerteti megfelelően az összehasonlítás alapját képező mutatókat és szempontokat, és gyakran túlzott hangsúlyt fektet az árakra.<sup>45</sup> A biztosítási ágazatban nagyon gyakoriak az összehasonlító honlapok, és a fizetési számlákról szóló irányelv vezette be nemzeti szinten legalább egy összehasonlító honlap (meghatározott minőségi kritériumok szerint) történő kialakításának kötelezettségét, amely bemutatja a különböző pénzügyi intézetek bankszámla-szolgáltatásokkal kapcsolatos ajánlatait, beleértve a díjakat is.

A termék- és szolgáltatásváltási arány növelésének további módszere egyrészt az, ha a fogyasztók súlyosabb szankció nélkül szüntethetik meg a szerződést, amint azt a jelzőlogóhitelekéről szóló irányelv és a fogyasztói hitelről szóló irányelv<sup>46</sup> előírja, másrészt a fogyasztói tehetetlenség felszámolására irányuló erőfeszítések a termékváltás körüli akadályok és zűrzavar csökkentése révén.<sup>47</sup> A célzott tájékoztatás alkalmazása azokban a kulcsfontosságú pillanatokban, amikor a fogyasztó számára előnyös lehet a termékváltás, elkötelezettebbé teheti a fogyasztókat a pénzügyi döntéseik iránt és kevésbé kötötté az általuk vásárolt termékhez.<sup>48</sup>

#### Kérdések

9. *Mi lenne a fogyasztói tudatosság növelésének legmegfelelőbb módja az Unióban elérhető különféle lakossági pénzügyi szolgáltatások és biztosítási termékek tekintetében?*
10. *Hogyan segíthető elő jobban a pénzügyi termékek közvetítőkön keresztül történő határokon átnyúló forgalmazása?*
11. *Szükséges-e további intézkedés az összehasonlíthatóság ösztönzéséhez és / vagy az akár ugyanazon, akár másik tagállamban lévő szolgáltatók által nyújtott lakossági pénzügyi szolgáltatások esetében a váltás megkönnyítéséhez? Ha igen, milyen intézkedés és mely termékek szegmensében?*

<sup>44</sup> EIOPA jelentés: Good Practices on Comparison Websites (Az összehasonlító honlapokra vonatkozó jó gyakorlatok) (2014. január).

<sup>45</sup> Európai Bizottság: „Comparison Tools and Third-Party Verification Schemes” („Az összehasonlítás eszközei és a harmadik fél általi ellenőrzési rendszerek”), ([http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_evidence/market\\_studies/comparison\\_tools/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/market_studies/comparison_tools/index_en.htm)).

<sup>46</sup> A fogyasztói hitelmegállapodásokról és a 87/102/EGK tanácsi irányelv hatályaon kívül helyezéséről szóló, 2008. április 23-i 2008/48/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (HL L 133., 2008.5.22., 66. o.).

<sup>47</sup> Avállalkozásokra jelenleg a tisztességtelen szerződési feltételekről és a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló uniós jogszabályok vonatkoznak (lásd a 3. lábjegyzetet), amelyek korlátoznak bizonyos, a fogyasztók termék- és szolgáltatásváltása előtt álló szerződéses és szerződésen kívüli akadályokat.

<sup>48</sup> Lásd például a Financial Conduct Authority készpénz-megtakarítási piacra vonatkozó vizsgálati jelentését, amely röviddel a bónusz időszak lejártát megelőzően írásbeli figyelmeztetés használatát javasolja (<https://www.fca.org.uk/static/documents/market-studies/cash-savings-market-study-final-findings.pdf>).

### A külföldi tranzakciókra vonatkozó összetett és megfizethetetlenül magas díjak megszüntetése

Az euróövezetben élek. A bankom minden egyes alkalommal magas díjat számít fel, amikor pénzt utalok egy nem euróövezeti tagállamba. Amikor külföldön használtam a bankkártyámat, hazatérve magas összeget számláztak ki, mert a bank által alkalmazott átváltási árfolyam kedvezőtlenebb volt a piaci árfolyamnál, és előzetesen nem tájékoztattak megfelelően az alkalmazott árfolyamról.

A tranzakciós díjak tekintetében a határokon átnyúló fizetésekről szóló 924/2009 rendelet<sup>49</sup> megszünteti az euróban történő határokon átnyúló és belföldi fizetések közötti díjkülönbségeket, ami óriási előnyökkel jár az euróban fizetéseket teljesítő fogyasztók számára. Ugyanakkor a más uniós tagállamba az eurótól eltérő pénznemben utalni kívánó polgárok gyakran szembesülnek a belföldi átutalások díjaihoz képest nagyon magas díjakkal. Ezek a díjak magukban foglalják a tranzakciós díjat és a pénzváltás díját is, és a tranzakció értékének jelentős részét teszik ki. A szokványos fogyasztók számára az eurótól eltérő pénznemben történő határokon átnyúló fizetések és átutalások tranzakciós díjai általában nagyon magasak valamennyi tagállamban, és azokról nem mindig tájékoztatják egyértelműen a fogyasztókat. Egyre több weboldal kínál peer-to-peer pénzváltást, amely sokkal jobb árfolyamot jelent a fogyasztók számára, és kezdenek valódi hatást gyakorolni a piacokra. Bár a vállalkozások által a pénzváltás esetén alkalmazott díjaknak és árfolyamoknak átláthatónak kell lenniük, kifejezetten ezekre a díjak és árfolyamokra semmilyen európai szabály nem vonatkozik.

Az eltérő pénznemmel rendelkező tagállamokban történő bankkártyás fizetések, például készpénzfelvétel vagy bankkártyával történő vásárlás esetén a fogyasztók nem mindig vannak tisztában a külföldön végrehajtott tranzakcióra érvényes valutaátváltási árfolyammal. A valutaátváltási lehetőséget általában a kártyát kibocsátó bank kínálja. Az elmúlt években a kereskedők egyre inkább a saját bankjuk által alkalmazott árfolyam lehetőségét ajánlották fel (úgynevezett dinamikus valutaváltás), ami legalább némi átláthatóságot és jobb ár-érték arányt nyújt a fogyasztók számára. A kereskedői árfolyamok ugyanakkor nem minden esetben jobbak a fogyasztók számára, és eseti alapon gyakran nehéz összehasonlítani azokat a fogyasztó bankja által alkalmazott árfolyammal, mivel a bankok által kínált árfolyam pontos mértéke nem áll a fogyasztók rendelkezésére a tranzakció időpontjában. Ez azt jelenti, hogy a fogyasztók mindezedáig nem tudták kihasználni a dinamikus valutaváltási lehetőségekben rejlő versenyt.

Tekintettel az Unión belül használt különböző pénznemekre és a lakossági pénzügyi szolgáltatások piacának folyamatos integrációjára, ez a kérdés az e-kereskedelemnek a digitális egységes piacon való terjedésével valószínűleg egyre fontosabbá válik, és további vizsgálatot igényel.

<sup>49</sup> A Közösségben történő határokon átnyúló fizetésekről és a 2560/2001/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló, 2009. szeptember 16-i 924/2009/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet (HL L 266., 2009.10.9., 11. o.).

### Kérdések

12. Mit lehetne még tenni uniós szinten, hogy megszűnjön a különböző pénznemekben történő határokon átnyúló fizetések (például átutalások) esetén felszámított magas díjak problémája az Unióban?
13. A jelenlegi tájékoztatási követelményeken<sup>50</sup> túlmenően szükség van-e további intézkedésekre annak biztosítása érdekében, hogy a fogyasztók megtudhassák, hogy határokon átnyúló tranzakciók esetén milyen valutaátváltási díjat számítanak fel velük szemben?

### 3.1.2. Hozzáférés a pénzügyi szolgáltatásokhoz bárhol Európában

Nyugdíjba vonulásunk után Franciaországba költöztünk, és meg akartuk tartani a bankszámlánkat az Egyesült Királyságban ahhoz, hogy arra érkezzen a havi nyugdíjunk. De a bank nem hajlandó megújítani a bankkártyát, mert nincs állandó lakcímünk az Egyesült Királyságban. A bank csak nagy betét ellenében vállalja a számlavezetést.

Megnéztünk egy jól ismert ár-összehasonlító honlapot is a megtakarításaink után elérhető legjobb kamatok megismerése érdekében, és a következőket olvastuk: „Az igénylés benyújtása előtt győződjön meg róla, hogy elolvasta és megértette a számlára vonatkozó általános szerződési feltételeket. További feltétel, hogy 18. életévet betöltött személynek kell lennie, és állandó lakóhellyel kell rendelkeznie az Egyesült Királyságban.”

Mivel a pénzügyi szolgáltatók jelenleg nem teszik elérhetővé a termékeiket határokon átnyúlóan, kivéve, ha letelepednek a célpiacon, az uniós fogyasztók (néhány befektetési termék kivételével) ritkán tudnak hozzáférni más tagállamban nyújtott pénzügyi szolgáltatásokhoz.<sup>51</sup> Bár a fizetési számlákról szóló irányelv elő fogja mozdítani a belső piacot a fizetési számlák igénylése vagy az azokhoz való hozzáférés során a fogyasztókkal szemben a lakóhely alapján alkalmazott megkülönböztetés tilalma révén, a fogyasztók a legtöbb esetben még mindig nem jogosultak a szolgáltatás igénybevételére, ha nem rendelkeznek lakóhellyel a szolgáltató országában.<sup>52</sup> A biztosítások esetében inkább a fogyasztók lakóhelye, mint egyéni kockázati profilja határozza meg a rendelkezésre álló lehetőségeket, mivel a biztosítók a helyi kereslet által meghatározott kockázatközösség alapján dolgozzák ki biztosítási termékeiket. Az online szolgáltatók alkalmazhatnak területi alapú tartalomkorlátozást oly módon, hogy letiltják a weboldalakhoz való hozzáférést, átirányítanak más weboldalakra, illetve az adott országra jellemző sajátos adatformátumok (például postai irányítószám vagy fizetési információk) megadásának előírásával megakadályozzák a tranzakció létrejöttét. Ezek a gyakorlatok gátolják a fogyasztókat a választott termékek igénylésében.

<sup>50</sup> Az Európai Parlament 2015. október 8-i jogalkotási állásfoglalása a belső piaci pénzforgalmi szolgáltatásokról és a 2002/65/EK, a 2013/36/EU és a 2009/110/EK irányelv módosításáról, valamint a 2007/64/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló európai parlamenti és tanácsi irányelvre vonatkozó javaslatról (COM(2013)0547 – C7-0230/2013 – 2013/0264(COD)). Lásd az 59. cikket és a 60. cikk (3) bekezdését.

<sup>51</sup> BEUC (Európai Fogyasztói Szövetség): Protecting consumer interests in the retail financial services area, 2011., 3. o. (<http://www.beuc.org/publications/2011-09879-01-e.pdf>).

<sup>52</sup> Lásd például a 2.1. pontban ismertetett esetet.

A fogyasztók állampolgárság vagy lakóhely alapján nem kezelhetők eltérően, ha a vásárlásra az Európai Unióban kerül sor, kivéve, ha azt objektív kritériumok indokolják. 2015 májusában az egységes digitális piaci stratégia, 2015 novemberében pedig az egységes piaci stratégia is fellépést hirdetett a területi alapú tartalomkorlátozással és egyéb, területi alapú megkülönböztetéssel szemben.<sup>53</sup> A Bizottság 2016 közepéig beterjeszti a jogszabályjavaslatokat az indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozás megszüntetése, valamint, általánosabban, a fogyasztók lakóhely vagy állampolgárság alapján történő megkülönböztetésének megakadályozása érdekében.

#### Kérdések

*14. Mit lehet tenni a lakóhely alapján történő indokolatlan megkülönböztetés korlátozása érdekében a lakossági pénzügyi szolgáltatások ágazatában, beleértve a biztosításokat is?*

#### A termékek növekvő hordozhatósága

Munkavállalás céljából egy másik tagállamba akarok költözni. Régóta rendelkezem magán-egészségbiztosítással a saját tagállamomban, de nem tudom átvinni azt az új lakóhelyem szerinti tagállamba, és új magán-egészségbiztosítást kellene kötnöm. Azt tapasztaltam, hogy a díjak jóval magasabb lennének ebben a tagállamban, mivel a biztosítás a kórtörténetem helyett a legutóbbi egészségügyi adataimon alapul.

Az egyik tagállamból a másikba költöző polgárok adott esetben már nem tudják kihasználni a saját tagállamukban megszerzett pénzügyi termékeket, és az új lakóhelyük szerinti tagállamban a pénzügyi ágazat még kirekeszti őket. Ez a helyzet különösen azon fogyasztók számára jelenthet nagy terhet, akik kevésbé felkészültek az új lakóhely szerinti tagállamban lévő szolgáltatókkal való tárgyalásra, vagy azon polgárok számára, akiknek gyakran hozzá kell férniük ahhoz a pénzügyi termékhez, amelyet adott esetben egy életen át építettek fel, mint például a magán-egészségbiztosítást.

A magán-egészségbiztosítások esetében alkalmaznak olyan szerződéses feltételeket, amelyek arra a tagállamra korlátozzák az ellátásra való jogosultságot, amelyben a biztosított a biztosítási szerződés megkötésekor szokásos tartózkodási hellyel rendelkezik. A szokásos tartózkodási hely a jellegénél fogva idővel változhat. Ennek következtében a biztosítottak adott esetben nem számíthatnak a meglévő biztosításukra, amikor egy másik tagállamba költöznek, a külföldi kórházi kezelés költségeinek visszatérítését kérik, vagy ha a magánnyugdíjukat külföldön kívánják felvenni. Ez különösen az idős embereket érinti, akik gyakran magasabb egészségbiztosítási vagy tartós ápolás-gondozási biztosítási díjat fizetnek.

A fogyasztók konkrét problémákkal szembesülnek, ha biztosítási alapú időskori megtakarítást szeretnének kötni. Amellett, hogy a biztosítottak jelentős nehézségekkel szembesülhetnek a párhuzamos és egymásnak ellentmondó adózási szabályoknak való megfelelés során, sok életbiztosítás úgy korlátozza a biztosítást, hogy az csak abban a tagállamban érvényes, ahol a

<sup>53</sup> A területi alapú tartalomkorlátozással kapcsolatos konzultáció 2015. december 28-ig tart (lásd: <https://ec.europa.eu/eusurvey/runner/geoblocksurvey2015/>).

biztosított szokásos tartózkodási helye van.<sup>54</sup> Ezek a korlátozások csökkentik a fogyasztók választási lehetőségeit és a határokon átnyúló versenyt, és jelentős akadályt jelentenek azon fogyasztók számára, akik más tagállamba költöznek. Ezek az akadályok leginkább azokat az uniós polgárokat érintik, akik egy másik tagállamban kívánják eltölteni nyugdíjas éveiket.

#### Kérdések

*15. Mit lehet tenni uniós szinten, hogy megkönnyítsük a lakossági pénzügyi termékek, például az életbiztosítás és a magán-egészségbiztosítás hordozhatóságát?*

#### A szakmai felelősségbiztosításhoz való határokon átnyúló hozzáférés és e biztosítás határokon átnyúló elismerésének megkönnyítése

Azokban az ágazatokban, ahol a szakmai felelősségbiztosítás kötelező,<sup>55</sup> a szolgáltatók gyakran nehezen vásárolnak a szolgáltatásnyújtásukra vonatkozóan több mint egy tagállam területére kiterjedő terméket. Az egységes piaci stratégia tartalmazza, hogy a Bizottság felülvizsgálja a kötelező szakmai felelősségbiztosítás rendelkezésre állásával és kölcsönös elismerésével kapcsolatban a piac alakulását, és, ha szükséges, megteszi a szükséges intézkedéseket az üzleti és építőipari szolgáltatókra vonatkozó biztosítási követelményekkel kapcsolatban.

#### Kérdések

*16. Mit lehet tenni uniós szinten, hogy megkönnyítsük a szolgáltatók kötelező szakmai felelősségbiztosításhoz való hozzáférését és annak határokon átnyúló elismerését?*

#### *3.1.3. Bizalom kiépítése más európai országokban felmerülő lehetőségek igénybevételehez*

Találtam egy nagyon jó hitelajánlatot egy másik tagállamban, a helyi ajánlatoknál sokkal olcsóbban. Kísértésbe estem, de tartottam attól, hogy mi történik, ha valami probléma merül fel a termékkel kapcsolatban. Úgyhogy inkább a helyi piacon elérhető, drágább termék mellett döntöttem.

A fogyasztóknak tisztában kell lenniük azzal, hogy megfelelő védelemre számíthatnak egy lakossági pénzügyi termék megvásárlását megelőzően és azt követően is, függetlenül attól, hogy az Unión belül hol szerzik be a terméket.<sup>56</sup>

#### Az összehasonlíthatóság és a fogyasztói tudatosság javítása a jobb tájékoztatáson keresztül

A fogyasztóknak könnyen érthető információkra van szükségük. Az információknak világosnak kell lenniük, és olyan elemekre kell koncentrálniuk, amelyek lehetővé teszik a fogyasztó számára a termék teljes körű megértését; valamint figyelembe kell venniük a

<sup>54</sup> A magánnyugdíjak esetében a Bizottság a tőkepiaci unióval kapcsolatos tevékenységének részeként foglalkozik a kérdéssel.

<sup>55</sup> A szolgáltatási irányelv 23. cikke alapján a tagállamok előírhatják, hogy a szolgáltatók kössenek szakmai felelősségbiztosítást, vagy nyújtsanak egyéb pénzügyi garanciát (a belső piaci szolgáltatásokról szóló, 2006. december 12-i 2006/123/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv, HL L 376., 2006.12.27., 36. o.).

<sup>56</sup> Az Eurobarometer lakossági pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozó 373. felmérése, 42. o., amely szerint: a másik tagállamban történő vásárlást illetően a válaszadók 29%-ának nincs pontos információja, 28%-uk nem ismeri a probléma esetén őket megillető jogokat, és a fogyasztóvédelem más uniós tagállamokban alacsonyabb szintű.

fogyasztói szokásokat. A pénzügyi oktatás segíthet, ugyanakkor a fogyasztóknak az adott termék megvásárlásakor tudniuk kell, hogy mennyit kell fizetniük, kinek, és hogyan lehet hasznukra a termék. A hatékony választáshoz össze kell tudniuk hasonlítani a költségeket és az előnyöket. Többek között a fogyasztói érdekvédelmi szervezeteknek is fontos szerepük van a pénzügyi termékek pártatlan vizsgálatainak megosztásában és közzétételében.

E területen a fellépések az elmúlt évek erőfeszítéseire támaszkodhatnak annak biztosítása érdekében, hogy a tájékoztatás hatékony, átlátható és összehasonlítható legyen. Az utóbbi években több uniós intézkedés foglalkozott ezzel a területtel, például a jelzáloghitelekéről szóló irányelv, a fogyasztói hitelről szóló irányelv, a fizetési számlákról szóló irányelv, az átruházható értékpapírokkal foglalkozó kollektív befektetési vállalkozásokról szóló (ÁÉKBV) irányelv,<sup>57</sup> a pénzügyi eszközök piacairól szóló irányelv, a lakossági befektetési csomagtermékekről, illetve biztosítási alapú befektetési termékekről szóló rendelet,<sup>58</sup> valamint a nem-életbiztosítási termékek tekintetében a biztosításforgalmazási irányelv. A lakossági pénzügyi szolgáltatások (például interneten történő) távértékesítése tekintetében a pénzügyi szolgáltatások távértékesítéssel történő forgalmazásáról szóló irányelv tájékoztatási követelményeket ír elő. A tőkepiaci unióról szóló cselekvési terv alapján a Bizottság felkéri majd az ESA-kat, hogy segítsék elő a hosszú távú lakossági befektetési és nyugdíj-biztosítási termékek átláthatóságát, beleértve a tényleges nettó teljesítményt és a díjakat is. Továbbá, a digitalizáció, valamint az új termékek és az új digitális csatornák elterjedése lehetőséget teremt a vállalatok fogyasztókkal való kommunikációjának további vizsgálatára, ideértve az uniós jog és a nemzeti szabályozás által megkövetelt tájékoztatást, a legjobban szolgálhatja a fogyasztók érdekeit, és segíthet nekik a termékek megértésében és a vásárolt termékekbe vetett bizalom kiépítésében.

#### Kérdések

*17. Szükség van-e a pénzügyi termékek átláthatóságának és összehasonlíthatóságának erősítésére irányuló további uniós szintű intézkedésre (különösen digitális megoldásokon keresztül) a fogyasztói bizalom növelése érdekében?*

#### A jogorvoslat fejlesztése a lakossági pénzügyi szolgáltatások területén

A fogyasztók számára gyakran nehézséget jelent megfelelő jogorvoslati utat találni a határokon átnyúló helyzetekben, és ez elrettentheti őket attól, hogy egy másik tagállamból vásároljanak pénzügyi terméket.

A fogyasztók ilyen helyzetekben történő támogatására a Bizottság 2001-ben létrehozta a Pénzügyi Vitarendezési Hálózatot (FIN-NET) annak érdekében, hogy segítse a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos határokon átnyúló vitarendezést.<sup>59</sup> Ezen önkéntes és informális

<sup>57</sup> 2009/65/EK irányelv, amelyet legutóbb az átruházható értékpapírokkal foglalkozó kollektív befektetési vállalkozásokra (ÁÉKBV) vonatkozó törvényi, rendeleti és közigazgatási rendelkezések összehangolásáról szóló 2009/65/EK irányelvnek a letétkezelői funkciók, a javadalmazási politikák és a szankciók tekintetében történő módosításáról szóló, 2014. július 23-i 2014/91/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv (HL L 257., 2014.8.28., 186. o.) módosított.

<sup>58</sup> A lakossági befektetési csomagtermékekkel, illetve biztosítási alapú befektetési termékekkel kapcsolatos kiemelt információkat tartalmazó dokumentumokról szóló, 2014. november 26-i 1286/2014/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (HL L 352., 2014.12.9., 1. o.).

<sup>59</sup> További információért lásd: [http://ec.europa.eu/finance/fin-net/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/finance/fin-net/index_en.htm).

hálózat tagjai ombudsmanok, választottbírók, bírók és más európai intézmények. A FIN-NET tagjai különböző hatáskörökkel és módszerekkel rendelkeznek a kötelező részvételtől és a felekre kötelező erejű döntésektől kezdve az önkéntes részvételű választottbíróági eljárásokig. Ez a hálózat azonban jelenleg nem fed le minden tagállamot, valamint nem terjed ki az országok pénzügyi ágazatainak minden területére.<sup>60</sup>

Annak érdekében, hogy a fogyasztók nagyobb bizalommal vásároljanak termékeket a határokon átnyúlóan, a FIN-NET működése fejleszthető úgy, hogy minden tagja megfeleljen a fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv<sup>61</sup> szerinti alternatív vitarendezési fórumok kötelező minőségi követelményeinek. A FIN-NET megerősödésével járó előnyök kihasználásához több fogyasztónak kellene tudomást szereznie a hálózat létezéséről. Bár a FIN-NET több mint 3500 határokon átnyúló üggyel foglalkozott 2014-ben, a FIN-NET általános ismertsége alacsony. A Bizottság meg fogja vizsgálni, hogy a FIN-NET-re való figyelemfelhívás kiemelt prioritás legyen-e. Hosszú távon, és ha a határokon átnyúló integráció jelentősen megnő, szükségessé válhat a lakossági pénzügyi szolgáltatások területén a fogyasztói alternatív vitarendezési rendszer további javítását célzó intézkedések megfontolása a fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv végrehajtásából nyert tapasztalatok alapján.

2013-ban a Bizottság elfogadott egy ajánlást a kollektív jogorvoslatról.<sup>62</sup> Ez az ajánlás felkéri a tagállamokat, hogy az uniós jog által biztosított jogok megsértése tekintetében, többek között a pénzügyi szolgáltatások területén is, vezessenek be kollektív jogorvoslati mechanizmusokat. A kollektív jogorvoslati keresetek hatékony eszköznek bizonyultak a pénzügyi szolgáltatások esetében a fogyasztók érdekeinek védelme tekintetében.<sup>63</sup> A Bizottságnak a gyakorlati tapasztalatok alapján az ajánlás végrehajtását 2017 júliusáig kell értékelnie.

#### Kérdések

- 18. Szükséges-e intézkedéssel felhívni a fogyasztók figyelmét a FIN-NET-re és annak hatékonyságára az alternatív vitarendezési irányelv végrehajtásával összefüggésben?*
- 19. Megfelelő kártérítést kapnak-e a fogyasztók a lakossági pénzügyi termékek és a biztosítások megtévesztéssel történő értékesítése esetén? Ha nem, mit lehetne tenni ennek érdekében?*

#### A károsultak védelme a gépjárműfelelősség-biztosítók fizetéseképtelensége esetén

<sup>60</sup> A FIN-NET-nek jelenleg 57 tagja van 22 tagállamból és 3 EGT-államból (Norvégia, Izland és Liechtenstein).

<sup>61</sup> A fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 2013/11/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv (HL L 165., 2013.6.18., 63. o.).

<sup>62</sup> Az uniós jog által biztosított jogok megsértése tekintetében a jogsértés megszüntetésére és kártérítésre irányuló tagállami kollektív jogorvoslati mechanizmusok közös elveiről szóló, 2013. június 11-i bizottsági ajánlás (HL L 201., 2013.7.26., 60. o.).

<sup>63</sup> Lásd például Franciaországban az életbiztosítási termékekkel kapcsolatban, valamint Spanyolországban az elsőbbségi részvényekkel és pénzügyi piramisjátékokkal kapcsolatban benyújtott kollektív jogorvoslati kereseteket.

Valamely másik tagállamban autóbalesetet szenvedett fogyasztók azzal a kockázattal néznek szembe, hogy a felelős biztosító fizetéseképtelensége esetén nem kapnak kártérítést. Jelenleg nem minden tagállam vesz részt abban az önkéntes megállapodásban, amely alapján kártérítést nyújtanak a károsultaknak, ha valamely tagállamban egy másik tagállamban székhellyel rendelkező, fizetéseképtelenné vált biztosító által biztosított jármű okoz balesetet. A közelmúltban egy határokon átnyúló gépjármű-felelősségbiztosítást nyújtó biztosító fizetéseképtelensége miatt mintegy 1750 jogosultnak kellett kártérítést fizetnie egy másik tagállamban létrehozott garanciaalapnak.

#### Kérdések

*20. Kell-e intézkedést hozni annak érdekében, hogy az autóbalesetek károsultjainak a másik tagállamban létrehozott garencialap nyújtson kártérítést a biztosító fizetéseképtelensége esetén?*

#### A kiegészítő biztosítások átláthatóságának és összehasonlíthatóságának javítása

Amikor felvettem a bérautómat, megkérdeztek, hogy a bérleti alapidíjon és a jelenlegi biztosításomon felül szeretnék-e fizetni egy jelentős összeget kiegészítő biztosításra.

A fogyasztók gyakran nem ismerik a kiegészítő biztosítási termékek költségét vagy értékét, és a verseny és a tájékoztatás hiánya miatt magas díjakkal szembesülnek. Egy példa az autókölcsönző ágazatból: 2014-ben az 1758 megkérdezett fogyasztó 44,7%-a kifogásolta az autókölcsönzések során a kiegészítő díjakat (például a károkhoz és olyan többletszolgáltatásokhoz kapcsolódóan, mint például a foglalás szakaszában nem jelzett biztosítási termékek).<sup>64</sup> A biztosítási termékek esetében, beleértve egy másik termékhez kapcsolódó termékeket is, a biztosításforgalmazási irányelv szigorítani fogja a tájékoztatási követelményeket (bár a díjakra vonatkozóan nem), hogy a fogyasztók ne szenvedjenek hátrányt. Továbbá, 2015. július 4-én öt nagy autókölcsönző vállalat megállapodott abban, hogy felülvizsgálják a fogyasztókkal való bánásmódot, és jobb tájékoztatást fognak nyújtani a foglalás szakaszában az elállás lehetőségéről és a biztosítási termékekről.<sup>65</sup>

#### Kérdések

*21. Milyen további intézkedéseket lehet tenni a kiegészítő biztosítási termékek jobb átláthatósága és annak biztosítása érdekében, hogy a fogyasztók megalapozott döntéseket tudjanak hozni e termékek megvásárlásakor? Szükség van-e konkrét intézkedésekre az autókölcsönző ágazatban a kiegészítő termékek tekintetében?*

### **3.2. Új piaci lehetőségek megteremtése a szolgáltatók számára**

<sup>64</sup> Car rentals: Key data from the European Consumer Centres case handling database (Autókölcsönzés: Az európai fogyasztói központok ügykezelési adatbázisának főbb adatai)

([http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/cross-border\\_enforcement\\_cooperation/docs/car\\_rental\\_version2\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/cross-border_enforcement_cooperation/docs/car_rental_version2_en.pdf)).

<sup>65</sup> Európai Bizottság: Better protection for consumers when renting cars (A fogyasztók jobb védelme autókölcsönzés esetén), ([http://ec.europa.eu/justice/newsroom/consumer-marketing/news/150713\\_en.htm](http://ec.europa.eu/justice/newsroom/consumer-marketing/news/150713_en.htm)).

A szolgáltatók nehézségekkel szembesülnek, amikor fióktelep vagy leányvállalat létrehozása nélkül határokon átnyúlóan kívánnak szolgáltatást nyújtani egy másik tagállamban. Ennek eredményeként gyakran nem kínálják termékeiket a többi tagállamban, és nem teszik lehetővé a termékek hordozhatóságát. Ez a rész azt ismerteti, hogyan segítheti elő a Bizottság a pénzügyi szolgáltatások határokon átnyúlóan történő nyújtásával felmerülő költségek és kockázatok csökkentését, a szolgáltatásnyújtás lehetővé tételét a vállalatok számára, a verseny erősítését és a fogyasztók választási lehetőségeinek növelését az Unióban.

### *3.2.1. A digitalizáció jelentette kihívások leküzdése és lehetőségek kihasználása*

A digitalizáció révén a vállalatoknak új lehetőségeik vannak a fogyasztóikkal való kapcsolatfelvételre. De számos kihívással is szembe kell nézniük. A múltban személyesen nyújtott szolgáltatások távolból vagy határokon átnyúló – digitalizáció révén – történő nyújtása nehéznek bizonyulhat. Ez a rész megvizsgálja ezeket a nehézségeket és az uniós fellépés szükségességét annak érdekében, hogy a Bizottság egységes digitális piacra vonatkozó kezdeményezése alapján indult tevékenységgel együttesen csökkentsék a nehézségeket. Ez szintén különösen fontos terület az ágazati szereplők számára.<sup>66</sup>

#### Segítségnyújtás a vállalatok számára, hogy jobban ki tudják használni a digitalizációt

A digitalizáció sebessége azt jelenti, hogy jogszabályok vagy egyéb intézkedések adott esetben nem teszik lehetővé vagy megakadályoznak bizonyos versenyképes, fogyasztóbarát fejlesztéseket, amelyeket az intézkedések meghozatalakor még nem vettek figyelembe. A Bizottság elkötelezett az innovatív, felhasználóbarát szolgáltatások európai szintű ösztönzése és a belföldi piacok széttagoltságának megakadályozása iránt.

#### Kérdések

*22. Hogyan lehet uniós szinten támogatni a vállalkozásokat innovatív digitális pénzügyi szolgáltatások létrehozása és nyújtása terén Európában, a biztonság és a fogyasztóvédelem megfelelő szintjének biztosítása mellett?*

#### Az elektronikus aláírás és személyazonosság-ellenőrzés lehetővé tétele

Egy bank viszonylag magas kamatot kínál, és már más tagállamokból származó fogyasztók is ott szeretnék elhelyezni a pénzüket. A banknak azonban a pénzmosás elleni előírások alapján azonosítani kell az ügyfeleit – ezt nehéz a távolból, ezért a bankfiókban kell ellenőrizni a személyazonosságukat. Az ügyfelek nem kívánnak a bankfiókba utazni, mert az költség- és időigényes, így úgy döntenek, hogy nem ott helyezik el pénzeszközeiket.

A vállalatoktól érkező visszajelzések alapján a pénzmosás elleni jogszabályok által felállított „Ismerd az ügyfeledet” (Know Your Customer, KYC) elv korlátozza, hogy a távolból hozzanak létre és tartsanak fenn üzleti kapcsolatot a fogyasztókkal. Ezt a korlátot a pénzügyi szolgáltatások távértékesítéssel történő forgalmazásáról szóló irányelvről készült bizottsági

<sup>66</sup> Lásd például a European Banking Federation (Európai Bankszövetség) jelentését: Driving the Digital Transformation (A digitális átalakulás vezetése), (<http://www.ebfdigitalbanking.eu/>).

tanulmány is feltárta.<sup>67</sup> Ez hatással lehet sok pénzügyi szolgáltatásra, de különösen a megtakarítási és befektetési termékekre.<sup>68</sup>

A KYC-elv általában előírja az ügyfél személyazonosságának többféle forrásból származó dokumentum benyújtásával történő, valamint személyes ellenőrzését is. A pontos követelmények tagállamonként eltérőek, néhány tagállam lehetővé teszi az információ távolból történő ellenőrzését (bizonyos előírások betartásával), például webkamera és dokumentumok beszkennelése útján, vagy az eredeti dokumentumok harmadik fél általi ellenőrzését olyan intézményeken keresztül, mint például a posta. Nem minden tagállamban van erre lehetőség, és ennek eredményeként adott esetben a harmadik felekkel való együttműködésre vonatkozó szabályok nem teszik ezt lehetővé a határokon átnyúló szolgáltatást nyújtó vállalkozások számára.

Néhány tagállam korlátozza a távollévők között kötött szerződés aláírását, tovább gátolva a határokon átnyúló szolgáltatók azon lehetőségét, hogy új fogyasztókkal hozzanak létre üzleti kapcsolatot. Ez súlyosan korlátozza a termékek távértékesítését, és aránytalan hatással járhat a határokon átnyúló üzleti tevékenységre nézve. Az elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról szóló rendelet<sup>69</sup> ígéretesnek tűnik ezen a területen; lehetővé teszi az elektronikus azonosítás és az elektronikus bizalmi szolgáltatások – elektronikus aláírások, bélyegzők, időbélyegzők, ajánlott kézbesítési szolgáltatások és weboldal-hitelesítési szolgáltatások – határokon átnyúló alkalmazását. Lehetővé teszi majd a vállalatok számára, hogy könnyebben azonosíthassák az ügyfeleket a távolból, vagy jobban hitelesíthessék a feleket a fizetési szolgáltatásokról szóló felülvizsgált irányelv szerinti fizetési műveletek során. Ebben az összefüggésben a pénzügyi ágazat az egyik olyan terület, ahol az elektronikus azonosítási megoldások a legtöbb előnnyel járnak.

Ez egy olyan terület, ahol a fejlődés lehetősége jelentős lehet. A távolból történő ellenőrzés kiterjesztése jelenleg néhány tagállamban biztosított, és az elektronikus azonosítás és elektronikus bizalmi szolgáltatások sikeres átvétele segíthet eltávolítani a határokon átnyúló szolgáltatásnyújtás egyik legfőbb akadályát. Az egyéb megoldások közé tartozik a távértékesítési szerződések megkötésére vonatkozó adminisztratív korlátok megszüntetése, újabb elektronikus személyazonosító rendszerek kifejlesztése, a harmadik felekre vonatkozó intézkedések kibővítése a személyazonosság igazolása tekintetében vagy annak lehetővé

---

<sup>67</sup> A fogyasztói pénzügyi szolgáltatások távértékesítéssel történő forgalmazásáról szóló 2002/65/EK irányelv gazdasági hatásainak elemzése a szolgáltatók és a fogyasztók között, a belső piacon a határokon átnyúló pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozóan kötött szerződések tekintetében, végleges jelentés ([http://ec.europa.eu/consumers/archive/rights/docs/final\\_rep\\_financial\\_services\\_2009.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/archive/rights/docs/final_rep_financial_services_2009.pdf)).

<sup>68</sup> Meg kell jegyezni, hogy az év elején elfogadásra került a pénzmosás elleni küzdelemmel foglalkozó negyedik irányelv. Az irányelv kockázatalapú megközelítést alkalmaz, amely lehetővé teszi a nagyobb rugalmasságot annak érdekében, hogy figyelembe lehessen venni a nemzeti sajátosságokat és az egyedi üzleti kapcsolatok vagy ügyletek körülményeit. Lásd a pénzügyi rendszerek pénzmosás vagy terrorizmusfinanszírozás céljára való felhasználásának megelőzéséről, a 648/2012/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet módosításáról, valamint a 2005/60/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv és a 2006/70/EK bizottsági irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2015. május 20-i 2015/849/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvet (HL L 141., 2015.6.5., 73. o.).

<sup>69</sup> A belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról, valamint az 1999/93/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2014. július 23-i 910/2014/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (HL L 257., 2014.8.28., 73. o.).

tétele, hogy a fogyasztók szolgáltatóváltáskor magukkal vihessék ellenőrzöttségüket. Ugyanakkor, ezek a megoldások természetesen nem gyengíthetik a pénzmossastra vagy a jogellenes tevékenységek finanszírozására vonatkozó uniós intézkedések hatékonyságát.

#### Kérdések

23. Szükség van-e a jelenlegi keretszabályozás előírásainak megtartása mellett az uniós szintű pénzmossastra elleni jogszabályok alkalmazását javító további intézkedésekre különösen annak biztosítása érdekében, hogy a szolgáltatók a távolból is azonosíthassák a fogyasztókat?
24. Kell-e további lépéseket tenni az elektronikus személyi igazolvány és az elektronikus aláírás átvételének és használatának előmozdítása iránt a lakossági pénzügyi szolgáltatások területén, beleértve a biztonsági előírásokat is?

#### A pénzügyi adatokhoz való hozzáférés és azok felhasználhatóságának erősítése

Más tagállamból származó fogyasztók kölcsönt szeretnének felvenni a hitelezőtől. Amikor azonban a hitelező megpróbálja felmérni a hitelképességüket, kiderül, hogy kevés információ áll rendelkezésre róluk, mivel más tagállamból származnak. A hitelező nem tudja megerősíteni az általuk szolgáltatott adatokat, így úgy dönt, hogy nem kölcsönöz nekik.

A fogyasztók adataihoz való hozzáférés nélkül nehéz a vállalkozások számára más piacokon pénzügyi termékeket (főleg hitelt vagy biztosítást) kínálni, mivel nem képesek felmérni azokat a kockázatokat, amelyeknek ki lennének téve. Nem tudják azon mobil fogyasztók kockázatait sem értékelni, akiknek az adatait másik tagállamban gyűjtötték össze. A digitalizáció növekedésével a vállalatok adatok iránti étvágya is úgy növekszik, ahogy egyre kifinomultabb módszereket alkalmaznak termékeik árazására. Ugyanakkor, bizonyos esetekben a fogyasztók adatai a digitális szolgáltatók látszólag ingyenes kínálatának ellenértékét képezik, mivel ezek a vállalatok vagy maguk dolgozzák fel és használják fel ezeket a fogyasztói adatokat marketing célokra, vagy eladják azokat más vállalatoknak.

A jelzáloghitelekéről szóló irányelv és a fogyasztói hitelről szóló irányelv alapján a hitelezők megkülönböztetéstől mentesen jogosultak hozzáférni a más tagállamokban lévő hiteladatbázisokhoz a potenciális fogyasztók hitelképességének értékelése céljából. A vállalatoknak azonban problémát okoz, amikor megpróbálják felhasználni ezeket az adatokat, mivel az összegyűjtésük, terjesztésük és felhasználásuk módszere továbbra is igen eltérő az Unióban, és megoszlanak a vélemények arról, hogy mely adatok relevánsak a hitelképesség értékelésekor. Bizonyos hitelnyilvántartások például csak „negatív” adatszolgáltatást teljesítenek,<sup>70</sup> míg más nyilvántartások „pozitív” adatokat is tartalmaznak.<sup>71</sup> Ez azt jelenti, hogy az ezen adatokhoz való hozzáférés és az adatok felhasználása is kihívást jelenthet, és hogy sok vállalkozás számára gazdasági szempontból nehéz a határokon átnyúló szolgáltatásnyújtás. Az Association of Consumer Credit Information Suppliers

<sup>70</sup> A hitelt csak akkor jelentik be, ha a fogyasztó nem teljesíti a fizetési kötelezettségét.

<sup>71</sup> Minden hitelt nyilvántartanak. A más típusú kötelezettségvállalásokra vonatkozó adatokat is be lehet jelenteni.

(fogyasztóihitel-információs szolgáltatók szövetsége, ACCIS)<sup>72</sup> a határokon átnyúló hitelekre vonatkozó adatok megosztása tekintetében létrehozott egy nem állami rendszert, de ez jelenleg csak néhány tagállam hitelnyilvántartását kapcsolja össze. Ugyanakkor, a nem állami hitelnyilvántartások gyakran a hitelképesség vizsgálatához szükséges adatokon túlmenően további adatokat, vagy olyan adatokat gyűjtenek, amelyeknek megkérdőjelezhető a relevanciája a hitelképesség értékelése szempontjából.

Mivel a digitalizáció a pénzügyi szolgáltatási ágazat részévé vált, a biztosítók és az egyéb pénzügyi szolgáltató vállalatok az általuk használt korszerű információs technológiának és „big data” elemzésnek köszönhetően a részletes, nagy adatmennyiségeket használó ellenőrzési módszerek, mint például a telematikai eszközök alkalmazásával személyre szabott kockázati árazás révén egyre egyedibb biztosítási termékeket kínálnak. Az adatok szélesebb körű felhasználása kitűnő lehetőségeket kínál az árak csökkentésére sok fogyasztó esetében, de ezek a gyakorlatok aggályokat is felvetnek a magánélet és az adatvédelem szempontjából, amelyeket figyelembe kell venni.

A fogyasztók is szeretnék kihasználni a rendelkezésre álló több adatot, amikor a bónusz / malusz besorolásukról kapott pozitív igazolásra hivatkoznak. A gépjármű-felelősségbiztosításról szóló irányelv<sup>73</sup> alapján a biztosítottak jogosultak bármikor igazolást kérni a biztosítójuktól az utolsó öt évben támasztott kártérítési igényekről, de a gyakorlatban ez sokszor nem jár alacsonyabb díjjal egy új biztosítási szerződés megkötésekor. A kedvezmények különböző módszerekkel történő kiszámításának oka, ideértve azt is, hogy a biztosítók különböző hosszúságú időszakokra adják ki az igazolást, hogy nem bíznak a nem harmonizált igazolásokban, és a díjak meghatározásakor különböző kockázati tényezőket vesznek figyelembe.

#### Kérdések

25. Véleménye szerint milyen adatok szükségesek a hitelképesség értékeléséhez?
26. A pénzügyi és nem pénzügyi személyes adatoknak a vállalkozások (beleértve a hagyományosan nem pénzügyi vállalkozásokat is) általi szélesebb körű felhasználása miatt szükség van-e további intézkedésekre a szolgáltatásnyújtás elősegítése, illetve a fogyasztóvédelem biztosítása érdekében?
27. Szükség van-e a formai, tartalmi, valamint a biztosítási kártörténet hozzáférhetőségére vonatkozó követelmények szigorítására (például a lefedett időszakkal vagy tartalommal kapcsolatban) annak érdekében, hogy a vállalkozások képesek legyenek határokon átnyúló szolgáltatást nyújtani?

Az értékesítés utáni szolgáltatások nyújtásának megkönnyítése

<sup>72</sup> További információ az ACCIS-ről az alábbi címen található: <http://www.accis.eu/>.

<sup>73</sup> A gépjármű-felelősségbiztosításról és a biztosítási kötelezettség ellenőrzéséről szóló, 2009. szeptember 16-i 2009/103/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (HL L 263., 2009.10.7., 11. o.).

A biztosító valamely másik tagállamban online akar nyújtani háztartási biztosítást, de ennek érdekében ügyfélszolgálati központot kellene létrehoznia a helyi nyelven. Úgy véli, hogy a megkötött biztosítások nem fogják fedezni a kapcsolódó költségeket.

Az értékesítést követően a vállalkozásnak vannak kötelezettségei a fogyasztókkal szemben, amelyeket nehéz lehet a távolból teljesíteni. A kérdések megválaszolása, a biztosítási kárigények értékelése és teljesítése, a fogyasztói aggályok megbeszélése és a panaszok kezelése általában a vállalkozások alkalmazottainak vagy a biztosítóknál a kárrendezési ügyintézőknek a személyes beavatkozását igényli. Bár ez távolból is elvégezhető, de jelentős beruházást igényel a vállalkozás részéről, különösen ott, ahol a szolgáltatás más nyelveken történő nyújtását is előírják. Ez a probléma különösen a biztosítókat érinti, mivel a kárrendezési kötelezettségek esetében a vállalkozás képviselőjének (például a fióktelepnek vagy a leányvállalatnak) a fogyasztóval azonos tagállamban történő működése alapvető fontosságúnak tűnik. Bár léteznek ezt a problémát orvosló eszközök, például a harmadik féllel való szerződéskötés vagy kiszervezés, ezek a lehetőségek nem minden esetben érhetőek el vagy vonzóak, különösen tekintettel arra, hogy a vállalkozás nevében eljáró minden képviselőt felügyelni kell.

#### Kérdések

*28. Szükség van-e további intézkedésre a vállalkozások támogatása érdekében a szerződéskötés utáni szolgáltatásoknak egy másik tagállamban leányvállalat vagy fióktelep létrehozása nélkül történő nyújtása tekintetében?*

A magánszemélyek fizetéseképtelenségre, az ingatlanok értébecslésére és a biztosítékok érvényesítésére vonatkozó eljárások összehangolása

A hitelezőnél más tagállamból származó fogyasztók érdeklődnek az általa kínált alacsony fix kamatozású lakossági jelzáloghitelek iránt. Kétségei vannak azonban azzal kapcsolatban, hogy hogyan végzik az ingatlanok értébecslését a másik tagállamban, és hogy szükség esetén tudja-e érvényesíteni a biztosítékot. A hitelező nem tud hitelt nyújtani ezeknek a fogyasztóknak.

A hitelezők adott esetben azért nem mernek több határokon átnyúló hitelt nyújtani, mert nem rendelkeznek megfelelő ismeretekkel más tagállamoknak a természetes személyek fizetéseképtelenségére vonatkozó rendszereiről (már ha létezik egyáltalán ilyen rendszer). Miközben a tőkepiaci unióra vonatkozó cselekvési terv bizonyos lépéseket tesz mind a 28 tagállamban a vállalkozások fizetéseképtelenségi rendszere bizonyos területeinek jobb összehangolása érdekében, például a korai szerkezetátalakítással és a vállalkozásokra vonatkozó határokon átnyúló fizetéseképtelenségi eljárások végrehajtásának eredményesebbé tételével kapcsolatban, addig Európában még mindig jelentős eltérések vannak a természetes személyek fizetéseképtelenségi rendszerei között. Ez pedig további kockázatot jelent azon vállalkozások számára, amelyek határokon átnyúló üzleti kapcsolatot akarnak létrehozni a fogyasztókkal, különös tekintettel a hitelnyújtásra – ha a hitelezők nem tudják felmérni és számszerűsíteni a fizetéseképtelenségi eljárásokra és a tulajdonjog visszavételére vonatkozó jogszabályok következményeit, akkor nem mernek hitelezni a természetes személyeknek. A

vállalkozások csődjére és fizetéseképtelenségére, valamint a természetes személyek túlzott eladósodottságára vonatkozó tagállami jogszabályokkal és gyakorlatokkal jelenleg két 2016-ban záruló vizsgálat foglalkozik.

Hasonlóképpen, a hitelezők számára elengedhetetlen, hogy pontosan tudják az ingatlan értékét, mivel a nemteljesítés esetére tisztában kell lenniük a biztosíték értékével. Bár a jelzáloghitelekéről szóló irányelv megköveteli, hogy az ingatlanok értékbecslésére vonatkozóan megbízható előírásokat kell alkalmazni minden tagállamban, de uniós szinten nem teljes körűen hangolja össze az előírásokat. A teljes harmonizáció hiányában egyes hitelezőknek adott esetben még mindig kétségeik lehetnek a másik tagállamban található biztosíték értékével kapcsolatban.

#### Kérdések

*29. Kell-e további intézkedésekkel ösztönözni, hogy a hitelezők határokon átnyúló jelzáloghitelt vagy kölcsönt nyújtsanak?*

#### *3.2.2. A fogadó tagállamok különböző szabályainak való megfelelés*

A tagállamok szabályozási rendszerei közötti különbségek jelentős hatással vannak a határokon átnyúló lakossági pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos költségekre és kockázatokra. Bár létezik bizonyos fokú harmonizáció az Unióban az uniós szintű szabályozásnak köszönhetően, ugyanakkor léteznek jogi különbségek olyan területeken, mint például a szerződési jog, valamint a vállalatoknak számos helyi szabályozási követelménynek kell megfelelniük minden tagállamban.

A különböző előírások eredhetnek a tagállam pénzügyi ágazatának sajátos helyzetéből vagy a jogi hagyományokból. A nemzeti szabályozási keretek jelentősen eltérnek az olyan területeken, mint például a szerződések, az adatvédelem, a fogyasztóvédelem, a tájékoztatás, a pénzmosás elleni szabályok vagy az adózás. Ami a szerződések polgári jogi vonatkozásait illeti, el kell különíteni egymástól a biztosítási szerződéseket és az egyéb szerződéseket. A biztosítási szerződések esetében például főszabály szerint azon ország joga alkalmazandó, ahol a fedezett kockázat felmerülésének helye van, gyakran ez az az ország, ahol a biztosított szokásos tartózkodási helye található.<sup>74</sup> A feleknek egy másik ország jogának választására vonatkozó lehetősége rendkívül korlátozott. Más fogyasztói szerződések esetében a felek választhatják az eladó tagállamának jogát a határon átnyúló tranzakciókra, ami egyes esetekben csökkentheti a vállalatok jogszabályoknak való megfelelésének költségeit; ugyanakkor abban az esetben, ha az eladó tevékenységet fejt ki abban a tagállamban, vagy tevékenysége abba a tagállamba irányul, amelyben a fogyasztó szokásos tartózkodási helye található, ez a választás a fogyasztó törvényben biztosított védelmének sérelme nélkül gyakorolható.<sup>75</sup>

<sup>74</sup> Lásd a szerződéses kötelezettségekre alkalmazandó jogról szóló, 2008. június 17-i 593/2008/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet (Róma I.) (HL L 177., 2008.7.4., 6. o.) 7. cikkét.

<sup>75</sup> Lásd a Róma I. rendelet 3. cikkét, 4. cikkének b) pontját és 6. cikkét; A Bizottság közleménye: Európai digitális egységes piaci stratégia, 11. o. ([http://ec.europa.eu/priorities/digital-single-market/docs/dsm-communication\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/priorities/digital-single-market/docs/dsm-communication_en.pdf)).

Ezek a különbségek jelentős költségeket és kockázatot jelenthetnek az olyan vállalatok számára, amelyek másik tagállambeli fogyasztónak kívánnak szolgáltatást nyújtani. A nem a pénzügyi ágazatban működő vállalatok szerződési joggal kapcsolatos átlagos költsége 10 000 euróra tehető tagállamonként.<sup>76</sup> A pénzügyi szolgáltatóknak e költségeken felül jelentős többletköltséggel kell számolniuk még minden tagállamban az ágazatra vonatkozó speciális szabályozás miatt.<sup>77</sup> A követelmények és költségek különbözősége attól is függhet, hogy a vállalat a letelepedés szabadsága alapján nyújt-e szolgáltatást (fizikai jelenlétén keresztül) vagy a szolgáltatásnyújtás szabadsága alapján (ideértve az online szolgáltatásnyújtást is). Egy olyan vállalatnak, mely szolgáltatásokat nyújt, jellemzően csak a fogadó tagállam egyes szabályainak kell megfelelnie, például a magatartási és fogyasztóvédelmi szabályoknak.

Az Unióban az engedélyek hordozhatósága számos tevékenység kapcsán elérhető,<sup>78</sup> és az adminisztratív terheket csökkentve, kevés papírmunkával lehetővé teszi ez egyik tagállamban engedélyezett vállalatnak, hogy egy másik tagállamban nyújtson szolgáltatást. Ugyanakkor az engedélyek hordozhatósága nem váltja ki a jogszabályoknak való megfelelés költségeit, és nem terjed ki minden termékre. A különböző jogi előírásokhoz kapcsolódó költségek és kockázatok fokozatos csökkentésének egyéb lehetséges módjait az alábbiakban foglaljuk össze.

#### A más tagállamok jogi követelményeinek való megfelelés megkönnyítése a vállalatok számára

Egy internetes pénzügyi honlapnak nehézségei támadtak akkor, amikor különböző tagállamokban próbált megtakarítási termékeket kínálni. A megfelelő információkhoz nehéz volt hozzájutni, és a tagállami hatóságok kevés konstruktív segítséget nyújtottak annak ellenére, hogy ezek a termékek előnyösek lettek volna a fogyasztók számára. A megfelelési és jogi költségek magasak, ami az ajánlott terméket kevésbé vonzóvá tette.

A tagállamok több támogatást is nyújthatnának a jelenlegi jogszabályi környezetben működő vállalatoknak, és segíthetnék a más tagállamokba irányuló szolgáltatásnyújtással kapcsolatos követelményeknek való megfelelést. Jelenleg az Unióban működő SOLVIT-hálózat<sup>79</sup> segítséget nyújt az olyan vállalkozásoknak, amelyeknek az uniós jogot nem megfelelően alkalmazó hatóságokkal szemben merül fel problémájuk, és egyablakos ügyintézési pontok segítik e vállalkozásokat abban, hogy a határokon átnyúló szolgáltatásnyújtással kapcsolatos kötelezettségeiknek eleget tegyenek.<sup>80</sup> Az ilyen kezdeményezéseket még szélesebb körben

<sup>76</sup> Az Európai Bizottság sajtóközleménye: A közös európai adásvételi jog, 2. o.

([http://ec.europa.eu/justice/contract/files/common\\_sales\\_law/i11\\_1175\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/justice/contract/files/common_sales_law/i11_1175_en.pdf)).

<sup>77</sup> Az európai biztosítási szerződési joggal foglalkozó bizottsági szakértői csoport nemrég megállapította, hogy a biztosítási szerződések formájára vonatkozó egyes nemzeti előírások egyértelműen költségekkel járnak a vállalkozások számára. Lásd az európai biztosítási szerződési joggal foglalkozó bizottsági szakértői csoport végleges jelentését ([http://ec.europa.eu/justice/contract/files/expert\\_groups/insurance/final\\_report\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/justice/contract/files/expert_groups/insurance/final_report_en.pdf)), 90. o.

<sup>78</sup> Ide tartoznak például a hitelintézetek, a biztosítók, a biztosításközvetítők és a jelzáloghitel-közvetítők.

<sup>79</sup> A SOLVIT-hálózatról további információ az alábbi honlapon található: <http://ec.europa.eu/solvit/>.

<sup>80</sup> Az egyablakos ügyintézési pontokról további információ a honlapokon található ([http://ec.europa.eu/internal\\_market/eu-go/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/eu-go/index_en.htm)). Ezeket a szervezeteket a szolgáltatási irányelv alapján hozták létre.

lehetne alkalmazni a pénzügyi és biztosítási ágazatban annak érdekében, hogy csökkenthetőek legyenek a más tagállamok piacain kereskedni kívánó vállalatok költségei és kockázatai.

A tagállami kormányok valamint az illetékes nemzeti hatóságok további gyakorlati támogatást nyújthatnának (például egyablakos ügyintézés útján) a határokon átnyúló megfelelési eljárásokban. Ez segítséget nyújtana az olyan vállalatok támogatásához, amelyek nehézségekbe ütköznek a határokon átnyúló szolgáltatásaik során, ösztönözné az uniós piacok jövőbeni integrációját, és támogatná a versennyel kapcsolatos problémák tekintetében az új technológiák, innovatív és piacvezető megoldások kifejlesztését és elterjedését.

#### Kérdések

30. Szükség van-e uniós szintű intézkedésre, hogy a tagállami kormányok vagy az illetékes nemzeti hatóságok gyakorlati támogatást nyújthassanak (például egyablakos ügyintézés útján) annak érdekében, hogy elősegítsék a pénzügyi szolgáltatások határokon átnyúló értékesítését, különösen az innovatív vállalatok vagy termékek esetében?

31. Milyen lépések jelentenék a legnagyobb segítséget ahhoz, hogy a vállalkozások kihasználhassák az innovatív termékek kapcsán a letelepedés szabadsága és a szolgáltatásnyújtás szabadsága által biztosított előnyöket (mint például a hazai és fogadó államok felügyeleti hatóságainak gördülékeny együttműködése)?

#### Önálló vagy jobban harmonizált uniós szabályozás kialakítása

Egy biztosító egyszerű életbiztosítási terméket kínál versenyképes áron a saját tagállamának piacán, ami megfelel minden jogi és szabályozási követelménynek. Látja, hogy a díjak más tagállamokban sokkal magasabbak és ebben üzleti lehetőséget lát. Ugyanakkor nem tudja a termékét más piacon értékesíteni, mert a terméket úgy alakították ki, hogy a hazai jogi és szabályozási környezetnek feleljen meg.

Bizonyos esetekben külön jogi keretszabályozás tudja a legjobban elősegíteni a szabad termékválasztást úgy, hogy közben csökkenti a vállalkozások költségeit, de megfelelően biztosítja a fogyasztók védelmét. Egy választható rendszer keretet jelenthetne az azonos tulajdonságokkal rendelkező termékek számára, amelyet önkéntes alapon lehetne használni. Ennek az lenne az előnye, hogy biztosítaná a tagállamok közötti szabványosítást, valamint bizonyos területeken túllépne a nemzeti szabályozások számos különbözőségén. Továbbá, ez hasznos eszközül szolgálhatna arra, hogy a kínált pénzügyi termékek összehasonlíthatóak és könnyen érthetőek legyenek, ezzel erősítve a fogyasztókban a bizalmat és biztonságérzetet a határokon átnyúló szolgáltatások igénybevételére. A tőkepiaci unióra vonatkozó cselekvési terv tartalmazza a Bizottság azon törekvését, hogy meg kell vizsgálni egy olyan szakpolitikai keret felállításának lehetőségét, amelyben kialakítható a magánnyugdíjak tekintetében egy egyszerű, hatékony és versenyképes európai piac.

2015-ben az EIOPA tárgyalta egy egységes páneurópai magánnyugdíj létrehozásáról. Hasonló jellemzőikre tekintettel, az EIOPA által létrehozott termék mintaként szolgálhat egy

választható szabályozási rendszer kialakításához egy páneurópai életbiztosítási termék vonatkozásában. Ez értékes lehet más termékekkel kapcsolatban is.

Hasonló eredmények érhetők el a nemzeti rendszerek és jogok egymáshoz közelítésével, amely elősegítené a harmonizációt az iránymutatások, az összehasonlíthatóság javítása vagy a gyakorlatok szabványosítása útján, lehetőség szerint az engedélyek hordozhatóságára vonatkozó jelenlegi vagy új rendszerek fejlesztésével, valamint (az ESA-k vezetésével) a felügyeleti szabványok összehangolásán keresztül annak érdekében, hogy csökkenteni lehessen a fogadó államban felmerülő problémákat. Hasznos lenne, ha tovább egyértelműsítsék a „közérdek” fogalmát<sup>81</sup> a biztosítások területén, amely kivételt képez a Szerződés által biztosított szabad mozgás joga alól. Ötletet lehet meríteni a ÁÉKBV-irányelvől, amely egy sikeres közelmúltbeli példa egy uniós szintű szabályrendszerre.

#### Kérdések

32. *A lakossági pénzügyi szolgáltatások területén mely termékek esetében lenne leghatékonyabb a szabványosítás vagy a választható szabályozási rendszer alkalmazása annak érdekében, hogy túl lehessen lépni a tagállamok szabályozásai közötti különbségeken?*

33. *Szükség van-e további uniós szintű intézkedésre a „kockázat felmerülésének helye” alapelvvel kapcsolatban a biztosítási jog terén, valamint a biztosítási ágazatban a „közérdekkel” kapcsolatos szabályozás egyértelművé tétele érdekében?*

#### **4. szakasz    A következő lépések**

Az érdekelt felek 2016. március 18-ig küldhetik meg válaszaikat a jelen Zöld könyvben szereplő kérdésekre **online kérdőív** formájában: [Link].

A konzultáció lefolytatása az Európai Bizottság nyilvános konzultációkra vonatkozó szabályai szerint történik. A válaszokat nyilvánosságra hozzuk, kivéve, ha az online kérdőívben ennek mellőzését kéri a válaszadó. A konzultációs folyamat tisztességességének és átláthatóságának biztosítása érdekében csak az online kérdőívben keresztül kapott válaszokat vesszük figyelembe, és a válaszokat összefoglaló jelentés csak azokat tartalmazza. Amennyiben problémája merülne fel a kérdőív kitöltésével kapcsolatban, vagy segítségre lenne szüksége, kérem, írjon erre az e-mail címre: [e-mail cím].

A személyes adatok védelmével kapcsolatos általános szabályok megtalálhatók az EUROPA oldalon: [http://ec.europa.eu/geninfo/legal\\_notices\\_en.htm#personaldata](http://ec.europa.eu/geninfo/legal_notices_en.htm#personaldata). Az adatvédelmi nyilatkozat ezen a címen található: [Link].

Kérjük, azt is jelezze, ha vannak olyan akadályok, amelyeket a jelen dokumentum nem tartalmaz, és azt is, hogy az itt ismertetett akadályok érintik-e a kis- és középvállalkozásokat.

<sup>81</sup> A tagállamok a közérdek fogalmához folyamodhatnak annak érdekében, hogy betartassák saját jogszabályaikat azzal a biztosítóval, amely a letelepedés joga vagy a szolgáltatásnyújtás szabadsága alapján vállalkozási tevékenységet kíván folytatni a területén. A biztosítási irányelvek azonban nem határozzák meg a közérdek fogalmát, hanem azt a Bíróság követelményei alapján a Bizottságnak a biztosítási ágazatban a szolgáltatásnyújtás szabadságáról és a közérdekről szóló értelmező közleménye (HL C 43., 2000.2.16.) határozza meg azt.

A konzultációs folyamat során az Európai Bizottság:

- együttműködik az Európai Parlamenttel annak érdekében, hogy a képviselők részéről közvetlen visszajelzéseket kapjon;
- felkéri a tagállamokat, hogy szervezzenek nyilvános, valamint a nemzeti parlamenti képviselőkkel folytatott konzultációkat és eseményeket az e kérdésekre vonatkozó tagállami eszmecsere ösztönzése érdekében; valamint
- átlátható és kiegyensúlyozott módon műhelytalálkozókat szervez a speciális szakértelemmel rendelkező szereplőkkel (tudományos kutatókkal, piaci résztvevőkkel stb.) való konzultáció érdekében, hogy ilyen módon konkrét kérdésekben megalapozott véleményt alkothasson.

A Bizottság célja, hogy a piacok megnyitásával és működésük javításával biztosítsa, hogy a pénzügyi termékek nagyobb és jobb választéka álljon a fogyasztók rendelkezésére, és így a lehető legtöbb európai fogyasztó tudja kihasználni a lakossági pénzügyi szolgáltatások területén az egységes piacon elérhető gyakorlati előnyöket. Fellépésünk célja továbbá néhány olyan gyakorlati akadály lebontása, amely megakadályozza a vállalkozásokat a határokon átnyúló szolgáltatásnyújtásban. A Bizottság továbbra is figyelemmel van átfogóbb céljainak elérésére, úgymint az indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozás és egyéb, állampolgárság vagy lakóhely alapján történő megkülönböztetés megszüntetése, a megfelelő jogorvoslat iránti fogyasztói bizalom megerősítése és a lakossági pénzügyi szolgáltatási termékekre vonatkozó érthető, összehasonlítható és arányos tájékoztatás javítása.

A Bizottság 2016 elején konferenciát szervez, hogy értékelje a konzultáció során kapott információkat, és megvitassa a Zöld könyvben ismertetett kiemelt területeket. A Bizottság tervei szerint a konzultációt követően várhatóan 2016 nyarán közzéteszi a lakossági pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos cselekvési tervet.