



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ  
ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Βρυξέλλες, 10.12.2015  
COM(2015) 630 final

## **ΠΡΑΣΙΝΗ ΒΙΒΛΟΣ**

**για τις λιανικές χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες**

**Καλύτερα προϊόντα, περισσότερες δυνατότητες επιλογής και περισσότερες ευκαιρίες για  
τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις**

## **Πράσινη Βίβλος για τις λιανικές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες**

*Καλύτερα προϊόντα, περισσότερες επιλογές και ευκαιρίες για καταναλωτές και επιχειρήσεις*

### **Τμήμα 1 Η δημιουργία μιας πραγματικά ευρωπαϊκής αγοράς λιανικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών**

Η ενιαία αγορά της Ευρωπαϊκής Ένωσης και οι τέσσερις ελευθερίες της<sup>1</sup> παρέχουν σημαντικές ευκαιρίες στους πολίτες της ΕΕ. Σε τομείς στους οποίους η ενιαία αγορά έχει αναπτυχθεί επαρκώς, όπως στις αεροπορικές μεταφορές, 500 εκατομμύρια καταναλωτές ωφελούνται από την κλίμακα του ανταγωνισμού, ο οποίος προσφέρει σε όλους και όλες μας περισσότερες επιλογές, καλύτερες υπηρεσίες και χαμηλότερες τιμές. Μία από τις προτεραιότητες της Επιτροπής του Προέδρου Γιούνκερ είναι η επίτευξη μιας βαθύτερης και δικαιότερης ενιαίας αγοράς.

Στις λιανικές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες περιλαμβάνονται ορισμένες που είναι απολύτως αναγκαίες για τους πολίτες: πού φυλάσσουμε τα χρήματά μας, πώς αποταμιεύουμε για τα γεράματά μας, πώς θα πληρώσουμε ένα σπίτι ή άλλες αγορές, πώς ασφαλίζουμε τον εαυτό μας ή την περιουσία μας έναντι προβλημάτων υγείας ή ατυχημάτων. Η ανάπτυξη αποτελεσματικών πανευρωπαϊκών αγορών για τις υπηρεσίες αυτές θα αυξήσει τις δυνατότητες επιλογής των καταναλωτών, θα επιτρέψει στους αποτελεσματικούς παρόχους να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους σε όλη την ΕΕ και θα στηρίξει τις νεοεισερχόμενες επιχειρήσεις και την καινοτομία. Επί του παρόντος όμως δεν υφίστανται πραγματικά πανευρωπαϊκές αγορές στον τομέα των λιανικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Οι καταναλωτές αγοράζουν διασυννοριακά ένα μικρό μόνο ποσοστό των λιανικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Στις εγχώριες αγορές υπάρχουν πολλά καλά προϊόντα, αλλά οι καταναλωτές σε ένα κράτος μέλος της ΕΕ αντιμετωπίζουν δυσκολίες όταν επιθυμούν να αγοράσουν προϊόντα που πωλούνται σε άλλο κράτος μέλος. Η κατάσταση αυτή δεν περιορίζει απλώς τις δυνατότητες επιλογής. Τα στοιχεία δείχνουν ότι οι τιμές ποικίλλουν σε μεγάλο βαθμό στην ΕΕ: για παράδειγμα, η ασφάλιση αυτοκινήτου μπορεί να έχει διπλάσιο κόστος για τον ίδιο πελάτη σε ορισμένα κράτη μέλη σε σχέση με άλλα.

Η ψηφιοποίηση – η ανάπτυξη νέων επιχειρηματικών μοντέλων και υπηρεσιών μέσω της τεχνολογίας – καθιστά τις πληροφορίες εύκολα διαθέσιμες στους δυνητικούς καταναλωτές. Ως εκ τούτου, ο τόπος στον οποίο βρίσκονται τα μέρη μιας συναλλαγής έχει καταστεί λιγότερο σημαντικός. Η ψηφιοποίηση μπορεί να συμβάλει στη μείωση των τιμών και τη βελτίωση της συγκρισιμότητας των προϊόντων, ενισχύοντας τη θέση των καταναλωτών όταν πραγματοποιούν τις οικονομικές τους επιλογές. Μακροπρόθεσμα, η ψηφιοποίηση αναμένεται να επιτρέψει στις επιχειρήσεις να διαθέτουν τα προϊόντα τους σε ολόκληρη την Ένωση, προωθώντας περαιτέρω την υλοποίηση της ενιαίας ευρωπαϊκής αγοράς.

Η οικοδόμηση εμπιστοσύνης θα είναι καίριας σημασίας για την επέκταση της ενιαίας αγοράς στον τομέα αυτόν: εμπιστοσύνη των επιχειρήσεων στη δυνατότητά τους να ασκούν επιχειρηματική δραστηριότητα πέραν των συνόρων και εμπιστοσύνη των καταναλωτών

---

<sup>1</sup> Η Συνθήκη για τη λειτουργία της ΕΕ («ΣΛΕΕ») εγγυάται την ελεύθερη κυκλοφορία των αγαθών, των κεφαλαίων, των υπηρεσιών και των προσώπων στο εσωτερικό της ΕΕ.

καθώς θα γνωρίζουν ότι τα συμφέροντά τους θα προστατευθούν εάν χρησιμοποιήσουν μια υπηρεσία διασυνοριακά. Για την επίτευξη αυτών των στόχων, οι υπηρεσίες και τα προϊόντα πρέπει να είναι κατανοητά: με άλλα λόγια, θα πρέπει να παρέχονται κατά τρόπο κατανοητό για τους καταναλωτές πληροφορίες σχετικά με τη λειτουργία τους, την τιμή τους και τη σύγκρισή τους με άλλα προϊόντα.

Με βάση την προηγούμενη δράση της ΕΕ στον τομέα αυτόν, η παρούσα Πράσινη Βίβλος εξετάζει τι μπορεί να γίνει προκειμένου η ενιαία αγορά χρηματοοικονομικών υπηρεσιών να μπορέσει να επιφέρει συγκεκριμένες βελτιώσεις στη ζωή των πολιτών της ΕΕ. Η βελτίωση της αγοράς λιανικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών θα προσφέρει επίσης νέες ευκαιρίες στους παρόχους υπηρεσιών, στηρίζοντας την ανάπτυξη της ευρωπαϊκής οικονομίας και δημιουργώντας θέσεις εργασίας.

## **1.1 Στόχος**

Η παρούσα Πράσινη Βίβλος αποτελεί ευκαιρία για υποβολή παρατηρήσεων σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο η ευρωπαϊκή αγορά λιανικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών – δηλαδή ασφαλίσεων, δανείων, πληρωμών, τρεχούμενων λογαριασμών και λογαριασμών ταμειευτηρίου, καθώς και άλλων λιανικών επενδύσεων – μπορεί να καταστεί περισσότερο ανοιχτή, προσφέροντας καλύτερα αποτελέσματα στους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις και διατηρώντας παράλληλα επαρκές επίπεδο προστασίας των καταναλωτών και των επενδυτών. Επιδιώκει να εντοπίσει τα συγκεκριμένα εμπόδια που δεν επιτρέπουν στους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις την πλήρη αξιοποίηση της ενιαίας αγοράς και τρόπους με τους οποίους θα μπορούσαν να ξεπεραστούν τα εμπόδια αυτά, μεταξύ άλλων με τη βέλτιστη χρήση των νέων τεχνολογιών, με την επιφύλαξη των κατάλληλων διασφαλίσεων. Ο στόχος είναι να διευκολυνθούν:

- οι εταιρείες που έχουν την έδρα τους σε ένα κράτος μέλος της ΕΕ να προσφέρουν λιανικές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες σε άλλα κράτη μέλη της ΕΕ·
- οι καταναλωτές να αγοράζουν λιανικές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που διατίθενται σε άλλα κράτη μέλη της ΕΕ· και
- οι πολίτες να μεταφέρουν τα χρηματοοικονομικά προϊόντα που διαθέτουν όταν μετακινούνται από ένα κράτος μέλος σε άλλο για να σπουδάσουν, να εργαστούν ή να συνταξιοδοτηθούν — πρόκειται για τη λεγόμενη «φορητότητα».

Σκοπός της Πράσινης Βίβλου είναι να προσφέρει ερεθίσματα για συζήτηση σε επίπεδο ΕΕ και κρατών μελών. Αποτελεί πρόσκληση προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο, τα άλλα θεσμικά όργανα της ΕΕ, τα εθνικά κοινοβούλια και όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς να υποβάλουν προτάσεις σχετικά με τις πιθανές βραχυπρόθεσμες και πιο μακροπρόθεσμες δράσεις πολιτικής που ενδέχεται να χρειαστούν για την επίτευξη μιας εύρυθμα λειτουργούσας και ανταγωνιστικής ευρωπαϊκής αγοράς στον τομέα αυτόν. Ως εκ τούτου, εξετάζει:

- (1) την τρέχουσα κατάσταση της ενιαίας αγοράς λιανικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και την πρόσφατη τάση της ψηφιοποίησης (τμήμα 2)· και
- (2) την ανάγκη για ανάληψη δράσης σε επίπεδο ΕΕ ή κρατών μελών με σκοπό την αντιμετώπιση των εμποδίων που δεν επιτρέπουν σήμερα στους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις να δραστηριοποιούνται σε διασυνοριακό επίπεδο (τμήμα 3).

## 1.2 Προηγούμενη δράση της ΕΕ στον τομέα των λιανικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών

Η εμπιστοσύνη των καταναλωτών στον χρηματοοικονομικό τομέα και στον τομέα των λιανικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών έχει μειωθεί λόγω της χρηματοπιστωτικής κρίσης και του πλήγματος που υπέστη η φήμη του χρηματοπιστωτικού κλάδου. Για να αποκαταστήσει την εμπιστοσύνη των καταναλωτών και να συμβάλει στην επέκταση της ενιαίας αγοράς, η ΕΕ έλαβε πρόσφατα σειρά νομοθετικών μέτρων στον τομέα των λιανικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Η υλοποίηση ορισμένων από τις πρωτοβουλίες αυτές συνεχίζεται σε εθνικό επίπεδο. Οι προκλήσεις αυτές εξετάζονται περαιτέρω στην παρούσα Πράσινη Βίβλο, αλλά περιλαμβάνουν:

- ενίσχυση της θέσης των καταναλωτών να κάνουν τις επιλογές τους όντας ενημερωμένοι χάρη σε αυξημένες απαιτήσεις διαφάνειας και στην παροχή καλύτερων συμβουλών σε ορισμένους τομείς, πριν από την πώληση ορισμένων χρηματοοικονομικών προϊόντων, όπως οι λογαριασμοί πληρωμών, τα προϊόντα καταναλωτικής πίστης και οι ενυπόθηκες πιστώσεις, τα επενδυτικά προϊόντα και οι ασφαλίσσεις·
- ενθάρρυνση της ανάπτυξης ανταγωνιστικών αγορών για λογαριασμούς πληρωμών παρέχοντας δικαίωμα πρόσβασης σε βασικούς λογαριασμούς πληρωμών παντού στην ΕΕ, απαγορεύοντας τις διακρίσεις με βάση τον τόπο διαμονής σε σχέση με λογαριασμούς πληρωμών και διασφαλίζοντας την πρόσβαση σε υπηρεσίες αλλαγής λογαριασμού πληρωμών σε εθνικό επίπεδο·
- βελτίωση των κανόνων προστασίας των καταναλωτών για επενδύσεις, ενυπόθηκες πιστώσεις και ασφαλίσσεις, ώστε οι καταναλωτές να αισθάνονται εμπιστοσύνη όταν πραγματοποιούν τις αγορές τους στην εγχώρια αγορά και σε διασυνοριακό επίπεδο·
- διευκόλυνση της διασυνοριακής διανομής ασφαλίσεων και ενυπόθηκων πιστώσεων με σκοπό τη βελτίωση του ανταγωνισμού.

Οι λιανικές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες υπόκεινται επίσης σε ευρύ φάσμα απαιτήσεων και κανονισμών σε ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο με σκοπό την προστασία των καταναλωτών και την προώθηση της εσωτερικής αγοράς της ΕΕ για τις υπηρεσίες αυτές. Πρόκειται μεταξύ άλλων για διατομεακές απαιτήσεις, όπως αυτές που αφορούν τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές και τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές<sup>2</sup>, καθώς και τομεακή νομοθεσία για πολλά χρηματοοικονομικά προϊόντα και υπηρεσίες πληρωμών. Η Επιτροπή παρακολουθεί εκ του σύνεγγυς την εφαρμογή και επιβολή της ισχύουσας νομοθεσίας από τα κράτη μέλη και συνεχίζει να προωθεί τη συνεργασία μεταξύ εθνικών αρμόδιων αρχών, ώστε να διασφαλιστεί ότι είναι

---

<sup>2</sup> Βλ., για παράδειγμα, την οδηγία για τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων, οδηγία 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 5ης Απριλίου 1993, σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές (ΕΕ L 95 της 21.4.1993, σ. 29)· την οδηγία για τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων, οδηγία 2005/29/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Μαΐου 2005, για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά και για την τροποποίηση της οδηγίας 84/450/ΕΟΚ του Συμβουλίου, των οδηγιών 97/7/ΕΚ, 98/27/ΕΚ, 2002/65/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ L 149 της 11.6.2005, σ. 22).

αποτελεσματική σε ολόκληρη την ΕΕ<sup>3</sup>. Στο πλαίσιο αυτό, είναι επίσης σημαντικό το έργο των Ευρωπαϊκών Εποπτικών Αρχών (ΕΕΑ)<sup>4</sup>. Παράλληλα με το έργο αυτό, η Επιτροπή προβαίνει τακτικά σε επανεξέταση του κανονιστικού πλαισίου για τον τομέα των λιανικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών με στόχο τη δημιουργία πιο ολοκληρωμένων, ανταγωνιστικών και δίκαιων αγορών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών<sup>5</sup>.

### **1.3 Πώς συνάδει η παρούσα Πράσινη Βίβλος με τις συνολικές προτεραιότητες της Επιτροπής**

Η διαβούλευση αυτή συμπληρώνει άλλα βασικά στοιχεία του έργου της Επιτροπής:

- *Ψηφιακή Ενιαία Αγορά*: η στρατηγική για την Ψηφιακή Ενιαία Αγορά<sup>6</sup> σκοπό έχει να εξασφαλίσει, μεταξύ άλλων, καλύτερη πρόσβαση για τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις σε επιγραμμικές συναλλαγές αγαθών και υπηρεσιών ανά την Ευρώπη, με την αντιμετώπιση του προβλήματος του «γεωγραφικού αποκλεισμού» (περιορισμοί στις αγορές οι οποίοι επιβάλλονται από τους παρόχους). Εξετάζει επίσης το ζήτημα των «ίσων όρων ανταγωνισμού» μεταξύ των διαφόρων παρόχων υπηρεσιών και προβλέπει συνολική αξιολόγηση των επιγραμμικών πλατφορμών, με ιδιαίτερη έμφαση στη διαχείριση των δεδομένων. Επιπλέον, η στρατηγική για την Ψηφιακή Ενιαία Αγορά αποσκοπεί στη βελτίωση της διαλειτουργικότητας των τεχνολογιών με στήριξη της τυποποίησης. Όλα αυτά είναι σχετικά με την ψηφιοποίηση του χρηματοοικονομικού τομέα, αν και δεν αφορούν ειδικά αυτόν.
- *Ένωση Κεφαλαιαγορών*: με την οικοδόμηση μιας ισχυρότερης ενιαίας αγοράς κεφαλαίων, η Ένωση Κεφαλαιαγορών<sup>7</sup> σκοπό έχει να προσφέρει περισσότερες εναλλακτικές δυνατότητες χρηματοδότησης των επιχειρήσεων σε διάφορα στάδια της ανάπτυξής τους και να παράσχει περισσότερες επιλογές και καλύτερες αποδόσεις για τους αποταμιευτές και τους ιδιώτες επενδυτές.

---

<sup>3</sup> Μεταξύ των σημαντικών εργαλείων συγκαταλέγεται το δίκτυο συνεργασίας για την προστασία των καταναλωτών που θεσπίστηκε στο πλαίσιο του κανονισμού για τη συνεργασία όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών – κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Οκτωβρίου 2004, σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών (ΕΕ L 364 της 9.12.2004, σ. 1).

<sup>4</sup> Οι τρεις ευρωπαϊκές εποπτικές αρχές είναι η Ευρωπαϊκή Αρχή Κινητών Αξιών και Αγορών (ΕΑΚΑΑ), η Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών (ΕΑΤ) και η Ευρωπαϊκή Αρχή Ασφαλίσεων και Επαγγελματικών Συντάξεων (ΕΑΑΕΣ).

<sup>5</sup> Για παράδειγμα, το σχέδιο δράσης της Επιτροπής για τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (1999): Ανακοίνωση της Επιτροπής: Τομεακή έρευνα, σύμφωνα με το άρθρο 17 του κανονισμού 1/2003, σχετικά με τις λιανικές τραπεζικές υπηρεσίες (COM(2007)33 τελικό): Πράσινη Βίβλος για τις λιανικές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες στην ενιαία αγορά (COM/2007/0226 τελικό)· και Πράσινη Βίβλος «Προς ενοποιημένη ευρωπαϊκή αγορά πληρωμών με κάρτα, μέσω του Διαδικτύου και μέσω κινητών τηλεφώνων» (COM/2011/0941 τελικό).

<sup>6</sup> Ανακοίνωση της Επιτροπής: Στρατηγική για την ψηφιακή ενιαία αγορά της Ευρώπης ([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> Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών – Σχέδιο Δράσης για την Οικοδόμηση Ένωσης Κεφαλαιαγορών, COM(2015) 468 τελικό, 30.9.2015.

- *Στρατηγική για την ενιαία αγορά*: η στρατηγική για την ενιαία αγορά<sup>8</sup> αποτελείται από στοχοθετημένες δράσεις που διαρθρώνονται σε τρεις βασικούς τομείς: δημιουργία ευκαιριών για τους καταναλωτές, τους επαγγελματίες και τις επιχειρήσεις, ενθάρρυνση του εκσυγχρονισμού και της καινοτομίας, και εξασφάλιση της υλοποίησής τους στην πράξη προς όφελος των καταναλωτών και των επιχειρήσεων στην καθημερινή τους ζωή. Έχει ως σκοπό να διευκολύνει τη διασυνοριακή παροχή υπηρεσιών και να αντιμετωπίσει σημαντικούς φραγμούς για τις υπηρεσίες προς επιχειρήσεις και τις κατασκευές. Η Επιτροπή θα εξετάζει τις εξελίξεις στην αγορά και, αν είναι αναγκαίο, θα λαμβάνει μέτρα σε σχέση με τις απαιτήσεις ασφάλισης για τους παρόχους υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις και τους παρόχους κατασκευαστικών υπηρεσιών.

Η παρούσα Πράσινη Βίβλος λαμβάνει υπόψη και συμπληρώνει άλλες πιο συγκεκριμένες πρωτοβουλίες της Επιτροπής, όπως την «Πρόσκληση για υποβολή στοιχείων σχετικά με το κανονιστικό πλαίσιο της ΕΕ για τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες»<sup>9</sup>, τις υπό εξέλιξη εργασίες για την άρση των εμποδίων στον τομέα των ασφαλίσεων που σχετίζονται με το δίκαιο των συμβάσεων<sup>10</sup>, την αξιολόγηση του δυναμικού της οδηγίας για την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές (DMFSD)<sup>11</sup> και την τρέχουσα έρευνα στον τομέα του ηλεκτρονικού εμπορίου<sup>12</sup>.

## **Τμήμα 2      Η τρέχουσα κατάσταση των αγορών λιανικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών**

### **2.1      Κατακερματισμός των αγορών και ανεπαρκής ανταγωνισμός**

Υπάρχουν μεγάλες διαφορές ως προς τις τιμές και τις δυνατότητες επιλογής μεταξύ κρατών μελών της ΕΕ. Σε ορισμένες αγορές, λίγοι καταναλωτές μεταστρέφονται προς άλλα προϊόντα, γεγονός το οποίο θα μπορούσε να μειώσει τα κίνητρα για τον ανταγωνισμό μεταξύ των επιχειρήσεων. Επιπλέον, οι αγορές ορισμένων κρατών μελών εμφανίζουν υψηλή συγκέντρωση παρόχων υπηρεσιών. Οι αγορές λιανικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών της ΕΕ εμφανίζουν μικρή διασυνοριακή δραστηριότητα. Σε κάποιον βαθμό, τούτο οφείλεται σε πολιτιστικές και εθνικές διαφορές και στις επιλογές των καταναλωτών. Δεν θέλουν όλοι οι καταναλωτές να κάνουν διασυνοριακές αγορές προϊόντων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Αξίζει, ωστόσο, να εξεταστεί εάν μπορούν να γίνουν περισσότερα για τη μείωση του κατακερματισμού της αγοράς.

<sup>8</sup> Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών – Βελτίωση της ενιαίας αγοράς: νέες ευκαιρίες για τις επιχειρήσεις και τους πολίτες, COM (2015) 550 final τελικό της 28.10.2015.

<sup>9</sup> Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Πρόσκληση για υποβολή στοιχείων: σχετικά με το κανονιστικό πλαίσιο της ΕΕ για τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες ([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))

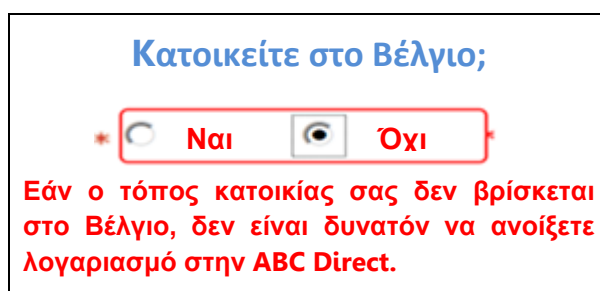
<sup>10</sup> Για περισσότερες πληροφορίες, βλ. [http://ec.europa.eu/justice/contract/insurance/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/justice/contract/insurance/index_en.htm)

<sup>11</sup> Οδηγία 2002/65/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Σεπτεμβρίου 2002, σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές και την τροποποίηση των οδηγιών 90/619/ΕΟΚ του Συμβουλίου, 97/7/ΕΚ και 98/27/ΕΚ (ΕΕ L 271 της 9.10.2002, σ. 16).

<sup>12</sup> Για περισσότερες πληροφορίες, βλ.

[http://ec.europa.eu/competition/antitrust/sector\\_inquiries\\_e\\_commerce.html](http://ec.europa.eu/competition/antitrust/sector_inquiries_e_commerce.html)

Η ανάπτυξη των διαδικτυακών αγορών προσφέρει σημαντικές δυνατότητες στις επιχειρήσεις προκειμένου να εξυπηρετούν εξ αποστάσεως πελάτες σε άλλα κράτη μέλη. Υπάρχει επίσης μεγάλη δυνητική αγορά μεταξύ των καταναλωτών που μετακινούνται εντός της Ένωσης: 13,6 εκατομμύρια πολίτες της ΕΕ κατοικούν σε κράτος μέλος διαφορετικό από το δικό τους και πολλοί περισσότεροι μπορεί να κάνουν το ίδιο σε κάποια φάση της ζωής τους<sup>13</sup>. Επιπλέον, το 35% των ευρωπαίων πολιτών κατοικεί σε περιοχές που συνορεύουν με άλλα κράτη μέλη<sup>14</sup>, και πολλοί πραγματοποιούν ήδη μέρος των αγορών τους στις «τοπικές» τους διασυνοριακές περιοχές<sup>15</sup>. Η δυνατότητα αυτή θα έπρεπε να υπάρχει επίσης και για τις λιανικές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, αλλά συχνά αυτό δεν συμβαίνει. Προκειμένου οι αγορές να είναι προσιτές σε όλες τις επιχειρήσεις, θα πρέπει να περιοριστούν οι περιττοί και αδικαιολόγητοι φραγμοί για τους νεοεισερχόμενους στην αγορά, ιδίως για τις επιχειρήσεις που είναι σε θέση να διαθέτουν τα προϊόντα τους διασυνοριακά εντός της ΕΕ.



#### *Περιορισμένη διασυνοριακή δραστηριότητα*

Το επίπεδο των άμεσων διασυνοριακών συναλλαγών στον τομέα των λιανικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών είναι σήμερα περιορισμένο καθώς οι καταναλωτές αγοράζουν συνήθως τα προϊόντα αυτά στην εγχώρια αγορά τους και οι επιχειρήσεις εξυπηρετούν κατά κύριο λόγο τις αγορές στις οποίες βρίσκονται εγκατεστημένες<sup>16</sup>. Από πρόσφατες μελέτες προκύπτει ότι το ποσοστό των καταναλωτών που έχουν ήδη αγοράσει τραπεζικά προϊόντα από άλλο κράτος μέλος είναι κάτω του 3% όσον αφορά τις πιστωτικές κάρτες, τους τρεχούμενους τραπεζικούς λογαριασμούς και τα ενυπόθηκα δάνεια<sup>17</sup>. Στον τομέα της καταναλωτικής πίστης, μόνο το 5% των δανείων είχε χορηγηθεί διασυνοριακά<sup>18</sup>. Τα διασυνοριακά δάνεια εντός της ζώνης του ευρώ αντιπροσωπεύουν λιγότερο από το 1%

<sup>13</sup> Eurostat, ιθαγένεια της ΕΕ - Στατιστικές σχετικά με τις διασυνοριακές δραστηριότητες, Απρίλιος 2013, ([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)) (πρόσβαση Μαρτίου 2015)

<sup>14</sup> Εδάφη με ιδιαίτερα γεωγραφικά χαρακτηριστικά, έγγραφο εργασίας, «European Union Regional Policy», τεύχος. 02/2009, σ. 4-5.

<sup>15</sup> Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, Το ευρωπαϊκό δίκαιο των συμβάσεων ως εργαλείο για τη διευκόλυνση των διασυνοριακών συναλλαγών: από την άποψη των καταναλωτών, 2010 (<http://www.europarl.europa.eu/webnp/cms/pid/1483>), σ. 9.

<sup>16</sup> Ειδική έρευνα του Ευρωβαρομέτρου επί 373 λιανικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, σ. 28 και εξής ([http://ec.europa.eu/internal\\_market/finances-retail/docs/policy/eb\\_special\\_373-report\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/finances-retail/docs/policy/eb_special_373-report_en.pdf))

<sup>17</sup> Ειδική έρευνα του Ευρωβαρομέτρου επί 373 λιανικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, σ. 32.

<sup>18</sup> Study on the functioning of the consumer credit market in Europe [Μελέτη σχετικά με τη λειτουργία της αγοράς καταναλωτικής πίστης στην Ευρώπη], Ιούλιος 2013 ([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)), σσ. x-xi

του συνόλου των δανείων των νοικοκυριών στην περιοχή<sup>19</sup>. Στον τομέα των ασφαλίσεων, η διασυνοριακή παροχή υπηρεσιών αντιπροσώπευε μόνο το 3% των συνολικών μεικτών εγγεγραμμένων ασφαλιστρών το 2011 και το 2012<sup>20</sup>.

#### *Διαφορές τιμών και επιλογών*

Υπάρχουν ενδείξεις για κατακερματισμό της αγοράς με την εφαρμογή πολιτικής διαφορετικών τιμών για πανομοιότυπα ή παρεμφερή προϊόντα που διατίθενται σε διαφορετικές εθνικές αγορές, ακόμη και από τον ίδιο πάροχο. Για παράδειγμα, όταν ιδρύουν υποκαταστήματα σε άλλες αγορές, οι επιχειρήσεις τείνουν να προσαρμόζουν τις τιμές τους στις τοπικές συνθήκες και γενικά δεν προσφέρουν περισσότερο ανταγωνιστική τιμολόγηση σε άλλες αγορές. Απόδειξη του κατακερματισμού της αγοράς είναι επίσης οι περιορισμένες επιλογές που διαθέτουν οι καταναλωτές σε ορισμένα κράτη μέλη: για παράδειγμα, οι καταναλωτές σε ορισμένες αγορές μπορούν να έχουν πρόσβαση μόνο σε ενυπόθηκα δάνεια σταθερού επιτοκίου, ενώ σε άλλες μπορούν να έχουν πρόσβαση μόνο σε ενυπόθηκα δάνεια κυμαινόμενου επιτοκίου<sup>21</sup>.

Στον τραπεζικό τομέα, σύμφωνα με πληροφορίες που έχει συλλέξει η ομάδα χρηστών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών (FSUG), μπορεί να υπάρχουν ουσιαστικές διαφορές μεταξύ κρατών μελών σε μια σειρά προϊόντων, πράγμα που δεν μπορεί να εξηγηθεί απλώς μέσω των αντικειμενικών διαφορών ως προς την αγοραστική δύναμη και τα εθνικά επίπεδα τιμών<sup>22</sup>. Τα ετήσια τέλη που χρεώνονται για μια πιστωτική κάρτα μπορεί να κυμαίνονται από 9,10 ευρώ στη Ρουμανία έως σχεδόν 114 ευρώ στη Σλοβακία. Οι μη επιγραμμικές μεταφορές πιστώσεων είναι δωρεάν σε ορισμένα κράτη μέλη, αλλά στη Γαλλία μπορεί να κοστίζουν 3,58 ευρώ κατά μέσο όρο. Παρατηρούνται επίσης σημαντικές διαφορές στα επιτόκια που χρεώνονται στα νοικοκυριά για ενυπόθηκα δάνεια σε διάφορες χώρες (βλ. διάγραμμα 1)<sup>23</sup>. Μεγαλύτερη διασπορά παρατηρείται όσον αφορά την καταναλωτική πίστη από ό,τι στις ενυπόθηκες πιστώσεις.

---

<sup>19</sup> Πηγή: Δικτυακός τόπος Statistical Data Warehouse της ΕΚΤ

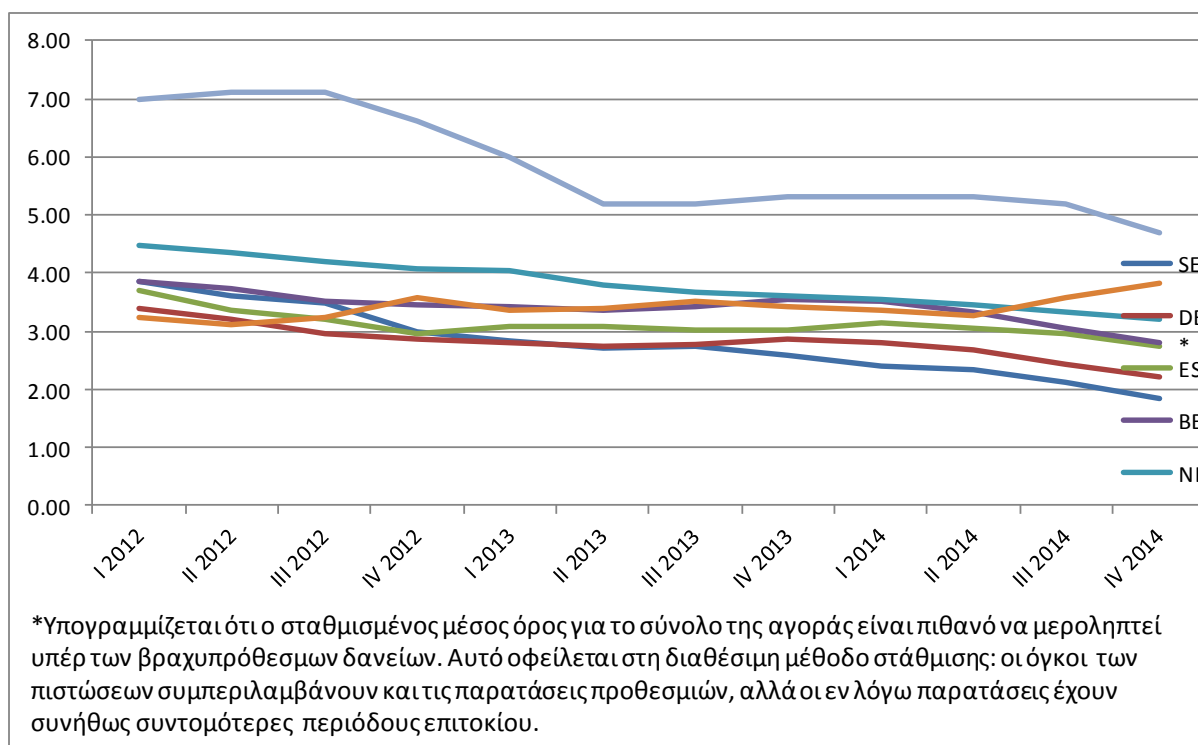
<sup>20</sup> Έγγραφο πολιτικής της DSF αριθ. 45 «Cross-border insurance in Europe» [Διασυνοριακή ασφάλιση στην Ευρώπη], Dirk Schoenmaker και Jan Sass, Νοέμβριος 2014, σ. 12.

<sup>21</sup> European Mortgage Federation [Ευρωπαϊκή Ομοσπονδία Κτηματικών Τραπεζών], Hypostat 2015, σ. 15.

<sup>22</sup> Ομάδα χρηστών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών (FSUG), «Retail Financial Market Integration» [Ολοκλήρωση της λιανικής χρηματοπιστωτικής αγοράς] ([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> Πηγή: European Mortgage Federation [Ευρωπαϊκή Ομοσπονδία Κτηματικών Τραπεζών].

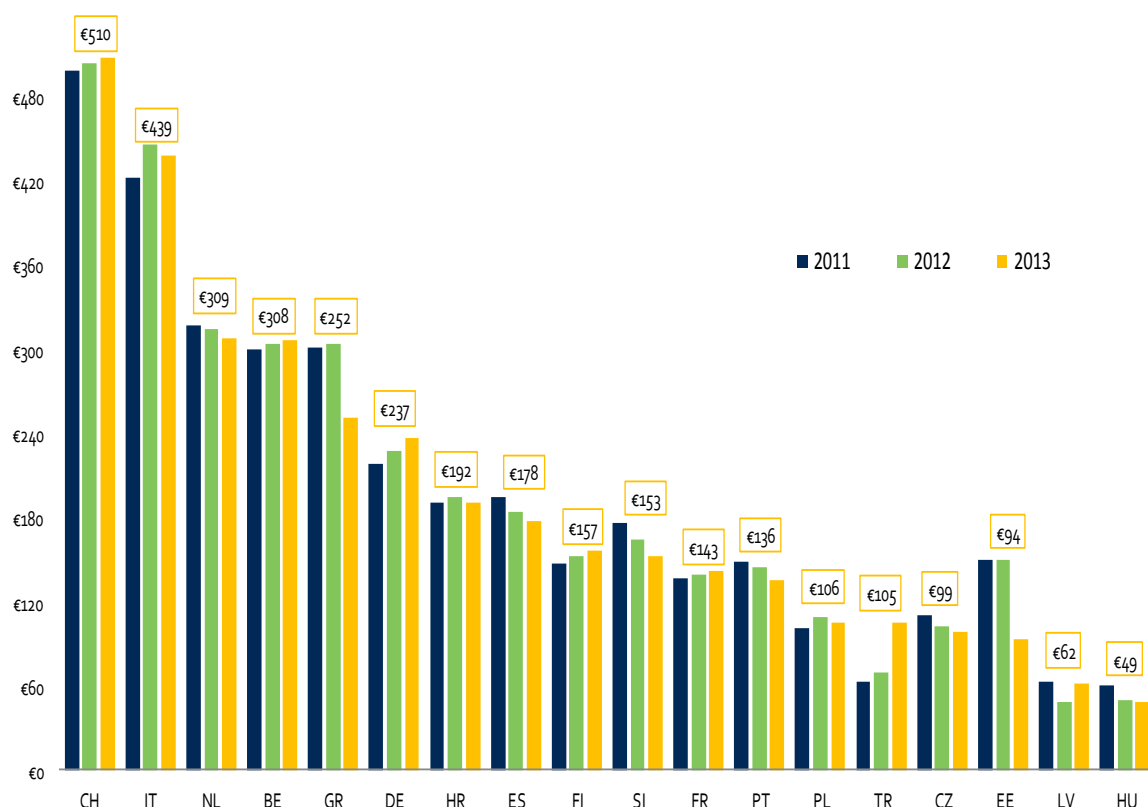
Διάγραμμα 1: Δεδομένα της Ευρωπαϊκής Ομοσπονδίας Κτηματικών Τραπεζών σχετικά με τα επιτόκια για νέα ενυπόθηκα στεγαστικά δάνεια ανά τρίμηνο (2012-2014)



Στον τομέα των ασφαλίσεων, ο ίδιος αντισυμβαλλόμενος με παρόμοιο προφίλ κινδύνου μπορεί να πληρώνει ακόμη και το διπλάσιο για παρόμοιο ασφαλιστήριο συμβόλαιο ανάλογα με τον τόπο κατοικίας του. Σύμφωνα με πληροφορίες που συνέλεξε η FSUG, τα μηνιαία ασφάλιστρα για συγκρίσιμο μη επενδυτικό 25ετές ασφαλιστικό προϊόν ασφάλειας ζωής κυμαίνονταν από 10 ευρώ μηνιαίως στη Σλοβακία και 12,40 ευρώ μηνιαίως στην Ισπανία έως 65 λίρες Αγγλίας μηνιαίως στο Ηνωμένο Βασίλειο. Στην περίπτωση της ασφάλισης οχημάτων, για παράδειγμα, οι τιμές ποικίλλουν ακόμη και για το ίδιο μοντέλο αυτοκινήτου (βλ. διάγραμμα 2)<sup>24</sup>.

<sup>24</sup> Έκθεση της Insurance Europe για τις ευρωπαϊκές αγορές ασφάλισης οχημάτων, σελίδα 40 (διάγραμμα 48), Νοέμβριος 2015 ([www.insuranceeurope.eu](http://www.insuranceeurope.eu)). Σημειώτεον ότι το διάγραμμα αυτό τροποποιήθηκε για να αφαιρεθούν οι χώρες εκτός ΕΕ. Βλ. επίσης μελέτη της Europe Economics για τις αγορές λιανικής ασφάλισης (26.11.2009), σ. 301 και 315 ([http://ec.europa.eu/finance/insurance/docs/motor/20100302rim\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/finance/insurance/docs/motor/20100302rim_en.pdf)).

Διάγραμμα 2: μέσος όρος ασφαλιστών για υποχρεωτική ασφάλεια αστικής ευθύνης ανά χώρα



Οι διαφορές στις τιμές μπορούν να αποδοθούν σε παράγοντες όπως οι διαφορετικές συνθήκες που επικρατούν στις εθνικές οικονομίες, τα άνισα επίπεδα αγοραστικής δύναμης, οι οικονομικές ή θεσμικές δομές (π.χ. φορολογία, κανονιστικές ρυθμίσεις ή εποπτεία) ή το διαφορετικό κόστος χρηματοδότησης, οι ειδικές προσφορές (ενίοτε αφορούν την εξαρτημένη πώληση προϊόντων ή τη διάθεσή τους σε δέσμες) και η διάρθρωση της τιμολόγησης σε τοπικές αγορές. Στον ασφαλιστικό τομέα (και συγκεκριμένα στην ασφάλιση οχημάτων), το κόστος και οι κίνδυνοι που ενέχει η παροχή κάλυψης μπορεί να διαφέρουν σημαντικά μεταξύ των διαφόρων κρατών μελών, γεγονός που μπορεί να δικαιολογήσει ορισμένες διαφορές στις τιμές. Ωστόσο, το μέγεθος της διαφοράς των τιμών σε προϊόντα που είναι λιγότερο συνδεδεμένα με τη γεωγραφική θέση ή με τοπικά χαρακτηριστικά κινδύνου, όπως η ασφάλιση ζωής (παρόλο που η προσδόκιμη διάρκεια ζωής μπορεί να μην είναι η ίδια σε κάθε κράτος μέλος), δεν μπορεί να δικαιολογηθεί αντικειμενικά. Οι παράγοντες αυτοί δεν εξηγούν πάντοτε επαρκώς τον βαθμό κατακερματισμού των τιμών ανά την ΕΕ.

#### *Ανεπαρκής ανταγωνισμός και ελάχιστη μεταστροφή των καταναλωτών προς άλλους παρόχους*

Η πλειονότητα των αγορών λιανικής τραπεζικής και ασφαλειών των κρατών μελών χαρακτηρίζεται από υψηλό βαθμό συγκέντρωσης και εμφανίζει ενδείξεις ότι δεν είναι πλήρως ανταγωνιστική, πράγμα που περιορίζει τις επιλογές των καταναλωτών και την αξία και την ποιότητα των προϊόντων τα οποία τους παρέχονται. Για παράδειγμα, στο τέλος του 2013 το μερίδιο της αγοράς που κατέχουν οι πέντε μεγαλύτεροι πάροχοι στον τραπεζικό τομέα κυμαινόταν από σχεδόν 95% στην Ελλάδα έως περισσότερο από 30% στη Γερμανία και το

Λουξεμβούργο<sup>25</sup>. Στο πλαίσιο της δημόσιας διαβούλευσης για την αναθεώρηση του κανονισμού απαλλαγής κατά κατηγορία, η πλειονότητα των ασφαλιστών και των ενώσεων του κλάδου τους υποστήριξε ότι οι ασφαλιστικές αγορές είναι ανταγωνιστικές<sup>26</sup>. Εντούτοις, παρατηρείται μεγάλη συγκέντρωση στις ασφαλίσεις ζωής και ζημιών. Για παράδειγμα, τα ποσοστά συγκέντρωσης στον τομέα ασφάλισης ζωής, όπως μετρώνται βάσει του μεριδίου της αγοράς που κατέχουν οι πέντε μεγαλύτερες εταιρείες ασφάλειας ζωής το 2013, κυμαίνονται από 100% στην Εσθονία και τη Μάλτα έως λιγότερο από 40% στη Γερμανία και την Κροατία<sup>27</sup>. Αυτές οι σημαντικές διακυμάνσεις δεν φαίνεται να δικαιολογούνται από τα διαφορετικά μεγέθη των εν λόγω αγορών.

Η αλλαγή παρόχου προϊόντων βρίσκεται σε χαμηλά επίπεδα στην ΕΕ<sup>28</sup>. Από τα δεδομένα του Ευρωβαρομέτρου προκύπτει ότι το 2012 πάνω από το 85% των ερωτηθέντων με προσωπικό δάνειο ή πιστωτική κάρτα δεν είχε αλλάξει ούτε προσπάθησε να αλλάξει πάροχο<sup>29</sup>. Επιπλέον, σε επίπεδο κρατών μελών, οι αγορές για αποταμιεύσεις σε μετρητά έχει αποδειχθεί ότι δεν λειτουργούν ικανοποιητικά, καθώς οι καταναλωτές παραμένουν «εγκλωβισμένοι» με τον ίδιο πάροχο και το ίδιο προϊόν ακόμη και αν υπάρχουν διαθέσιμα παρόμοια προϊόντα με καλύτερες αποδόσεις<sup>30</sup>. Πράγματι, σύμφωνα με τους πίνακες αποτελεσμάτων για τους καταναλωτές, οι λιανικές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες περιλαμβάνονται στους τομείς στους οποίους οι καταναλωτές είναι δυσαρεστημένοι με τις παρεχόμενες υπηρεσίες<sup>31</sup>. Αυτός ο συνδυασμός υψηλών επιπέδων δυσαρέσκειας, διαφορών στις τιμές και χαμηλών επιπέδων μεταστροφής των καταναλωτών προς άλλους παρόχους υποδηλώνει ενδεχομένως ότι ο ανταγωνισμός δεν λειτουργεί ικανοποιητικά για τους καταναλωτές στις αγορές αυτές ή ότι τα εμπόδια στην είσοδο και έξοδο από προϊόντα παραμένουν χάρη στην αδράνεια των καταναλωτών και δεν τους επιτρέπουν να βρουν τις καλύτερες προσφορές.

Η νοοτροπία μεταστροφής των καταναλωτών προς άλλους παρόχους μπορεί να ενθαρρύνει την ανταγωνιστικότητα μεταξύ των εταιρειών και να δημιουργήσει κίνητρα για την είσοδο νέων φορέων στις ώριμες αγορές. Χωρίς τα εμπόδια που δεν επιτρέπουν την πραγματοποίηση διασυνοριακών συναλλαγών, η νοοτροπία μεταστροφής θα μπορούσε επίσης να ενθαρρύνει τις επιχειρήσεις να παρέχουν υπηρεσίες από άλλα κράτη μέλη. Για δύο από τις αγορές στις

---

<sup>25</sup> Βλ. έκθεση της ΕΚΤ για τις τραπεζικές δομές, Οκτώβριος 2014, σ. 15 (<https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/bankingstructuresreport201410.en.pdf>).

<sup>26</sup> Συνοπτική έκθεση σχετικά με τις απαντήσεις στη δημόσια διαβούλευση σχετικά με την αναθεώρηση του κανονισμού απαλλαγής κατά κατηγορία στον τομέα των ασφαλίσεων ([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> Βλ. στατιστικές ΕΕ/ΕΟΧ για τις (αντ)ασφαλίσεις (πίνακας 10). (<https://eiopa.europa.eu/financial-stability-crisis-prevention/financial-stability>)

<sup>28</sup> Παρακολούθηση των αγορών των καταναλωτών στην Ευρωπαϊκή Ένωση 2013, σ. 43-44. ([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> Έρευνα του Ευρωβαρομέτρου επί 373 λιανικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, σ. 85.

<sup>30</sup> Cash Savings Market Study Report [Έκθεση της FCA για τη μελέτη σχετικά με τις αγορές για αποταμιεύσεις σε μετρητά] <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 (Φραγμοί εισόδου στην ολλανδική αγορά λιανικής τραπεζικής), σ. 69.

<sup>31</sup> Βλ. την πιο πρόσφατη έκδοση του πίνακα αποτελεσμάτων για τους καταναλωτές, [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_evidence/consumer\\_scoreboards/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/index_en.htm)

οποίες η αλλαγή παρόχου ενδέχεται να είναι ιδιαίτερα δύσκολη – λογαριασμοί πληρωμών και ενυπόθηκα δάνεια – η ΕΕ ανέλαβε τα τελευταία έτη πρωτοβουλίες οι οποίες βρίσκονται ακόμη στο στάδιο της μεταφοράς τους στο δίκαιο των κρατών μελών. Στο πλαίσιο αυτό, με την οδηγία για την ενυπόθηκη πίστη<sup>32</sup> αίρονται οι φραγμοί για την έξοδο από προϊόντα, ενώ με την οδηγία για τους λογαριασμούς πληρωμών<sup>33</sup> δημιουργούνται ειδικές εθνικές υπηρεσίες αλλαγής λογαριασμού πληρωμών. Ωστόσο, υπάρχουν και άλλοι τρόποι με τους οποίους μπορεί να ενθαρρυνθεί σε επίπεδο ΕΕ η νοοτροπία μεταστροφής – για παράδειγμα, σε ορισμένα κράτη μέλη εξετάζεται ήδη η πλήρης φορητότητα των αριθμών τραπεζικού λογαριασμού.

Η εξαρτημένη πώληση προϊόντων ή η διάθεσή τους σε δέσμες μπορεί επίσης να συνιστά φραγμό για τη δυνατότητα επιλογής των καταναλωτών. Παράλληλα με τους κανόνες ανταγωνισμού, η εξαρτημένη πώληση των λιανικών χρηματοοικονομικών προϊόντων ή η διάθεσή τους σε δέσμες, υπόκειται επί του παρόντος στους ειδικούς τομεακούς κανόνες που ορίζονται στην οδηγία για την ενυπόθηκη πίστη (οι οποίοι διασφαλίζουν ότι οι δανειολήπτες θα είναι σε θέση να επιλέγουν την ασφάλισή τους από άλλον πάροχο)<sup>34</sup>, στην οδηγία για τους λογαριασμούς πληρωμών και στην επικείμενη οδηγία για την ασφαλιστική διανομή<sup>35</sup>. Η αναθεωρημένη οδηγία για τις αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων (MiFID II)<sup>36</sup> περιλαμβάνει επίσης εξουσιοδότηση προς την ΕΑΚΑΑ (σε συνεργασία με την ΕΑΤ και την ΕΑΑΕΣ) να αναπτύξει κατευθυντήριες γραμμές για τις διασταυρούμενες πωλήσεις. Οι πελάτες θα πρέπει να πληροφορούνται εάν έχουν τη δυνατότητα να αγοράζουν χωριστά κάθε προϊόν στη δέσμη (π.χ. ασφάλιση από άλλο πάροχο) και να λαμβάνουν σαφείς πληροφορίες σχετικά με το κόστος. Η Επιτροπή θα συνεχίσει να παρακολουθεί κατά πόσον παρέχεται αυτή η δυνατότητα και κατά πόσον χρειάζεται να αναληφθεί περαιτέρω δράση στον τομέα αυτόν.

## **2.2 Το μεταβαλλόμενο τοπίο στον τομέα των λιανικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών ενόψει της ψηφιοποίησης**

Η ψηφιοποίηση και η καινοτομία έχουν μεταβάλει ραγδαία τη μορφή των λιανικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών τα τελευταία χρόνια, και υπόσχονται να συνεχίσουν να το μεταβάλλουν. Οι χρηματοπιστωτικές επιχειρήσεις προσφέρουν όλο και περισσότερο

<sup>32</sup> Οδηγία 2014/17/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 4ης Φεβρουαρίου 2014, σχετικά με τις συμβάσεις πίστωσης για καταναλωτές για ακίνητα που προορίζονται για κατοικία και την τροποποίηση των οδηγιών 2008/48/ΕΚ και 2013/36/ΕΕ και του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1093/2010 (ΕΕ L 60 της 28.2.2014, σ. 34). Το άρθρο 25 αφορά ζητήματα σχετικά με την πρόωρη εξόφληση.

<sup>33</sup> Οδηγία 2014/92/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Ιουλίου 2014, για τη συγκρισιμότητα των τελών που συνδέονται με λογαριασμούς πληρωμών, την αλλαγή λογαριασμού πληρωμών και την πρόσβαση σε λογαριασμούς πληρωμών με βασικά χαρακτηριστικά (ΕΕ L 257 της 28.8.2014, σ. 214).

<sup>34</sup> Οδηγία για την ενυπόθηκη πίστη, άρθρο 12 παράγραφος 4: «Τα κράτη μέλη μπορούν να επιτρέπουν στους πιστωτικούς φορείς να ζητούν από τον καταναλωτή να διαθέτει σχετικό ασφαλιστήριο όσον αφορά τη σύμβαση πίστωσης. Στις περιπτώσεις αυτές τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι ο πιστωτικός φορέας κάνει δεκτό ασφαλιστήριο από φορέα παροχής διαφορετικό εκείνου που προτιμά, όταν το επίπεδο εγγύησης του εν λόγω ασφαλιστηρίου είναι αντίστοιχο εκείνου που πρότεινε ο πιστωτικός φορέας.»

<sup>35</sup> Αναμένεται να δημοσιευτεί στις αρχές του 2016, βλ. επίσης <http://www.consilium.europa.eu/en/press/press-releases/2015/07/22-insurance-mediation/>.

<sup>36</sup> Οδηγία 2014/65/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 15ης Μαΐου 2014, για τις αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων και την τροποποίηση της οδηγίας 2002/92/ΕΚ και της οδηγίας 2011/61/ΕΕ (ΕΕ L 173 της 12.6.2014, σ. 349).

προϊόντα επιγραμμικά ή μέσω εφαρμογών και σήμερα η μεγάλη πλειονότητα των καταναλωτών κάνει τακτικά χρήση της διαδικτυακής τραπεζικής για τον χειρισμό των λογαριασμών τους και την πραγματοποίηση συναλλαγών<sup>37</sup>. Καταρχήν, οι εν λόγω τεχνολογικές εξελίξεις προσφέρουν μια ευκαιρία για την ομαλή ροή της διαδικασίας πραγματοποίησης ορισμένων διασυνοριακών συναλλαγών, την επέκταση της πρόσβασης σε αποτελεσματικότερη πληροφόρηση και παροχή συμβουλών στους καταναλωτές, τη βελτίωση τη συγκρισιμότητας των προϊόντων και την προώθηση της νοοτροπίας μεταστροφής<sup>38</sup>.

#### *Νέοι φορείς και νέες τεχνικές σε μια ψηφιακή αγορά*

Στον τομέα των λιανικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών συντελείται μια σημαντική αλλαγή ως συνέπεια της ψηφιοποίησης. Αναδύονται νέα επιχειρηματικά μοντέλα: πάροχοι προϊόντων αποκλειστικά μέσω Διαδικτύου και εταιρείες τεχνολογίας εισέρχονται στην αγορά προσφέροντας υπηρεσίες (εντός των κρατών μελών και ορισμένες φορές διασυνοριακά) όπως ηλεκτρονικές μεταφορές χρημάτων, διαμεσολάβηση σε επιγραμμικές πληρωμές, συγκέντρωση χρηματοοικονομικών δεδομένων, χρηματοδότηση μεταξύ ομοτίμων και σύγκριση τιμών. Νέοι φορείς που δεν είναι παραδοσιακοί πάροχοι χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και των οποίων το πρωταρχικό επιχειρηματικό μοντέλο δεν είναι πάντοτε οι χρηματοοικονομικές υπηρεσίες εισέρχονται επίσης στην αγορά. Οι εταιρείες κοινωνικής δικτύωσης, για παράδειγμα, πωλούν σήμερα χρηματοοικονομικά προϊόντα. Αυτές οι νέες τεχνολογίες μπορεί να είναι επωφελείς για τους καταναλωτές, εφόσον τηρηθούν τα κατάλληλα πρότυπα ασφάλειας.

Τόσο οι κατεστημένες επιχειρήσεις όσο και οι νέες εταιρείες χρηματοπιστωτικής τεχνολογίας («fintechs») εξετάζουν τρόπους για να αλληλεπιδρούν με τους πελάτες τους, να ενοποιήσουν τους διαύλους διανομής των προϊόντων τους και να παρέχουν ταχύτερες, πιο ευέλικτες και περισσότερο εξατομικευμένες υπηρεσίες. Για τους κατεστημένους φορείς, οι ψηφιακές τεχνολογίες, συμπεριλαμβανομένων των «distributed ledgers» (όπως η μέθοδος «blockchain» που χρησιμοποιείται από την Bitcoin) προσφέρουν την ευκαιρία αναδιαμόρφωσης των εσωτερικών διαδικασιών με βελτιωμένη τυποποίηση, αυτοματοποίηση και οικονομίες κλίμακας. Επίσης οι κατεστημένοι φορείς προωθούν και αναπτύσσουν συμπράξεις με εταιρείες χρηματοπιστωτικής τεχνολογίας και συνεργάζονται με τους κυριότερους ψηφιακούς παρόχους προκειμένου να διαμορφώνουν και να συμβαδίζουν με την τάση αυτή. Επιπλέον, οι εταιρείες χρησιμοποιούν όλο και περισσότερο «μαζικά δεδομένα» (big data), τα οποία αντλούνται από πηγές όπως τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, με σκοπό τη συλλογή πληροφοριών σχετικά με τους δυνητικούς πελάτες στους οποίους απευθύνονται. Η μέθοδος αυτή τους επιτρέπει την καλύτερη κατανόηση των πελατών, αλλά εγείρει συγχρόνως ερωτηματικά όσον αφορά την ορθή χρήση των δεδομένων αυτών.

<sup>37</sup> Statista, Επιγραμμική τραπεζική διείσδυση σε επιλεγμένες ευρωπαϊκές αγορές το 2014, δικτυακός τόπος (<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* [Τραπεζικές συναλλαγές μέσω κινητού τηλεφώνου 2015: Παγκόσμιες τάσεις και ο αντίκτυπός τους στις τράπεζες], σσ. 21-22. Η εταιρεία KPMG θεωρεί ότι η αύξηση της χρήσης χρηματοοικονομικών προϊόντων χάρη στις ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες ενθαρρύνει μια πιο ενεργό επανεξέταση των δυνητικών επιλογών των καταναλωτών.

Οι αλλαγές αυτές θα έχουν ιδιαίτερο αντίκτυπο στους υφιστάμενους παρόχους, όπως οι ήδη εγκατεστημένες τράπεζες, λόγω της εξάρτησής τους από σημαντικά – και δαπανηρά – υποκαταστήματα και του ρόλου των λογαριασμών πληρωμών ως παραδοσιακής πύλης πρόσβασης στους καταναλωτές, πράγμα που θα αντιμετωπίσει την πρόκληση της ανάδυσης των εταιρειών χρηματοπιστωτικής τεχνολογίας και των ψηφιακών πορτοφολιών. Οι νεοεισερχόμενοι φορείς έχουν εξάλλου εστιάσει σε κερδοφόρες βοηθητικές δραστηριότητες, όπως οι αγοραπωλησίες ξένου συναλλάγματος<sup>39</sup>. Οι τράπεζες και οι ασφαλιστικές εταιρείες πραγματοποιούν σημαντικές επενδύσεις στην ψηφιοποίηση των πωλήσεών τους και στην εξυπηρέτηση πελατών με την ελπίδα ότι θα επιτύχουν εξοικονόμηση κόστους και θα συνεργάζονται πιο στενά με τους υφιστάμενους πελάτες τους<sup>40</sup>. Οι νεοεισερχόμενοι φορείς (που δεν επωφελούνται ακόμα από μια σταθερή βάση πελατών) έχουν τη δυνατότητα να προωθούν διασυννοριακές λύσεις και να αποσπούν νέες αγορές από κατεστημένους φορείς.

Η ανάπτυξη επιγραμμικών διαύλων διανομής παρουσιάζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον σε επίπεδο ΕΕ. Χάρη στη δυνατότητα που παρέχει στους παρόχους και τους καταναλωτές να πραγματοποιούν και να υποστηρίζουν εξ αποστάσεως πωλήσεις ευκολότερα και με χαμηλότερο κόστος, η ψηφιοποίηση προσφέρει πρόσβαση στην ενιαία αγορά σε μια μεγάλη βάση καταναλωτών οι οποίοι μπορούν να ωφελούνται από τις καλύτερες διαθέσιμες προσφορές. Η ψηφιοποίηση αναμένεται καταρχήν να ενθαρρύνει τη διασυννοριακή δραστηριότητα, χωρίς να απαιτείται από τις επιχειρήσεις να εγκαθίστανται σε άλλα κράτη μέλη.

Μολονότι οι καινοτόμες τεχνολογίες παρέχουν ευκαιρίες για βελτίωση της εξυπηρέτησης πελατών και μείωση των τιμών, ενδέχεται επίσης να προκαλούν προβλήματα στον τομέα των ρυθμίσεων, ιδίως όσον αφορά την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο και την προστασία των δεδομένων. Οι απειλές στον κυβερνοχώρο αποτελούν σημαντική πηγή ανησυχίας για τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις. Το ζήτημα αυτό είναι πιθανόν να καταστεί ακόμη πιο σημαντικό καθώς η ψηφιοποίηση προχωρά και χρειάζεται μια κατάλληλη απόκριση. Οι νεοεισερχόμενοι φορείς ενδέχεται να μην ρυθμίζονται πάντα στην ίδια έκταση όπως οι κατεστημένοι φορείς από το ισχύον κανονιστικό και εποπτικό πλαίσιο, μεταξύ άλλων και από την άποψη της προστασίας των καταναλωτών. Οι τεχνολογικές εξελίξεις και η επέκταση νέων διαύλων διανομής ενδέχεται να δυσχεράνουν την παροχή κατάλληλων προσυμβατικών πληροφοριών στους πελάτες — για παράδειγμα, με την παροχή υποχρεωτικής γνωστοποίησης μέσω φορητών συσκευών με μικρές οθόνες. Η κατάλληλη απόκριση σε αυτές τις προκλήσεις (συμπεριλαμβανομένων της επαρκούς ασφάλειας και της προστασίας των καταναλωτών) και οι ευκαιρίες θα πρέπει να εξεταστούν προσεκτικά.

#### *Νέα χρηματοοικονομικά προϊόντα και προϊόντα πληρωμών*

Η Επιτροπή υποστηρίζει την ανάπτυξη καινοτόμων, φιλικών προς τον καταναλωτή, τεχνολογιών και επιθυμεί να διασφαλίσει ότι θα είναι διαθέσιμες σε ευρύ φάσμα

<sup>39</sup> KPMG, *Mobile Banking 2015: Global trends and their impact on banks* [Τραπεζικές συναλλαγές μέσω κινητού τηλεφώνου 2015: Παγκόσμιες τάσεις και ο αντίκτυπός τους στις τράπεζες], σ. 27.

<sup>40</sup> KPMG, *Mobile Banking 2015: Global trends and their impact on banks* [Τραπεζικές συναλλαγές μέσω κινητού τηλεφώνου 2015: Παγκόσμιες τάσεις και ο αντίκτυπός τους στις τράπεζες], σ. 21.

καταναλωτών σε ολόκληρη την Ευρώπη, καθώς και διασυνοριακά, όπου αυτό είναι δυνατόν. Η ψηφιοποίηση των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών έχει οδηγήσει στην εμφάνιση νέων προϊόντων, όπως τα δάνεια μέσω γραπτού μηνύματος («text loans») ή ο δανεισμός μεταξύ ομοτίμων, ορισμένα από τα οποία δημιουργούν προκλήσεις όσον αφορά τις κανονιστικές ρυθμίσεις και την προστασία των καταναλωτών.

Στον τομέα των πληρωμών ιδίως, ανακύπτουν νέες ευκαιρίες με την ανάπτυξη της κινητής τηλεφωνίας, του Διαδικτύου και των άμεσων πληρωμών στις εγχώριες αγορές. Οι πληρωμές μέσω κινητού τηλεφώνου αναπτύσσονται με ταχείς ρυθμούς στην Ευρώπη, όπου διατίθεται σήμερα ευρύ φάσμα λύσεων για τις εξ αποστάσεως πληρωμές ή τις πληρωμές προσέγγισης από φορείς της αγοράς, συμπεριλαμβανομένων τραπεζών, συστημάτων καρτών, φορέων εκμετάλλευσης κινητής τηλεφωνίας και διαδικτυακών φορέων. Οι εν λόγω υπηρεσίες περιλαμβάνουν τις πληρωμές μεταξύ ομοτίμων, κινητά πορτοφόλια, τραπεζικές εφαρμογές και εφαρμογές καρτών, και χρησιμοποιούν διάφορες τεχνολογίες (από τις οποίες οι επικοινωνίες κοντινού πεδίου και οι κωδικοί ταχείας απόκρισης [quick-response, QR] είναι οι πλέον ανεπτυγμένες για πληρωμές στο σημείο πώλησης). Για τους καταναλωτές, αυτό σημαίνει ότι μπορούν να πληρώνουν για τις αγορές τους μέσω του τηλεφώνου τους, να μοιράζονται το κόστος ενός γεύματος ή να στέλνουν χρήματα σε φίλους μέσω μιας εφαρμογής. Ωστόσο, οι λύσεις αυτές ισχύουν συχνά μόνο σε εθνικό επίπεδο και κατά κανόνα δεν είναι διαλειτουργικές, ενώ επιχειρήσεις ή όμιλοι επιχειρήσεων ανταγωνίζονται για να επιβάλουν τα δικά τους πρότυπα. Η περιορισμένη γεωγραφική τους κάλυψη και η ελάχιστη διαλειτουργικότητά τους περιορίζουν την αποδοχή τους από τους εμπόρους, γεγονός που μειώνει την αποτελεσματική διασυνοριακή χρήση τους.

Πληρωμές σε πραγματικό χρόνο (ή στιγμιαίες πληρωμές) πραγματοποιούνται σε ορισμένες χώρες, και έχουν προσελκύσει σημαντικό ενδιαφέρον σε άλλες, δεδομένου ότι η ταχύτητά τους έχει τη δυνατότητα να προωθή την καινοτομία και να οδηγήσει στην εμφάνιση νέων εφαρμογών πληρωμών. Αποτελούν τη λογικώς αναμενόμενη επόμενη εξέλιξη εντός της ενιαίας αγοράς για τις λιανικές πληρωμές μετά την μετάβαση στον ενιαίο χώρο πληρωμών σε ευρώ (SEPA)<sup>41</sup>. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών της ΕΕ έχουν αρχίσει να αναπτύσσουν ένα σύστημα άμεσης μεταφοράς πιστώσεων εντός του SEPA. Το Συμβούλιο Πληρωμών Μικρής Αξίας σε ευρώ και το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Πληρωμών<sup>42</sup> καταβάλλουν προσπάθειες για την ανάπτυξη ενός πανευρωπαϊκού προτύπου για τις στιγμιαίες πληρωμές και για τις πληρωμές μεταξύ ομοτίμων μέσω κινητού τηλεφώνου. Το πρότυπο αυτό έχει τη δυνατότητα να οδηγήσει σε διαλειτουργικά συστήματα. Η Επιτροπή υποστηρίζει τους εν λόγω δύο φορείς στο έργο αυτό.

---

<sup>41</sup> Περισσότερες πληροφορίες για τον SEPA παρέχονται στη διεύθυνση:

[http://ec.europa.eu/finance/payments/sepa/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/finance/payments/sepa/index_en.htm)

<sup>42</sup> Για περισσότερες πληροφορίες βλ.

<http://www.ecb.europa.eu/paym/retpaym/governance/eu/html/index.en.html> και

<http://www.europeanpaymentscouncil.eu/>

### Τμήμα 3 Καλύτερα προϊόντα, περισσότερες επιλογές και ευκαιρίες για καταναλωτές και επιχειρήσεις

Το όφελος που μπορεί να προκύψει από την ενιαία ευρωπαϊκή αγορά λιανικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών δεν έχει ακόμη αξιοποιηθεί πλήρως. Ένας από τους πιο άμεσους τρόπους για τη βελτίωση του ανταγωνισμού και την προώθηση της ευημερίας των καταναλωτών θα ήταν ο περιορισμός, κατά το δυνατόν, των εμποδίων για τις διασυνοριακές συναλλαγές στον τομέα των υπηρεσιών αυτών. Τα εμπόδια αυτά προέρχονται από δύο κύριες ομάδες γενεσιουργών αιτίων που επηρεάζουν τόσο τους παρόχους όσο και τους καταναλωτές και δρουν από κοινού για να περιορίσουν τις δυνατότητες επιλογής και τον ανταγωνισμό και να διατηρούν την ευρωπαϊκή αγορά κατακερματισμένη:

- οι καταναλωτές δεν γνωρίζουν ή δεν έχουν αρκετή εμπιστοσύνη στις προσφορές που προέρχονται από άλλα κράτη μέλη αλλά ακόμη και αν τις γνωρίζουν και τις εμπιστεύονται αντιμετωπίζουν προβλήματα στην πρόσβαση αυτών των υπηρεσιών (τμήμα 3.1)· και
- οι πάροχοι δεν προσφέρουν προϊόντα σε καταναλωτές σε άλλα κράτη μέλη, επειδή, ακόμη και στην εποχή της ψηφιοποίησης, ο κατακερματισμός των αγορών προκαλεί υπερβολικό λειτουργικό κόστος και κόστος συμμόρφωσης (τμήμα 3.2).

Η Επιτροπή ενδιαφέρεται ιδιαίτερα για το κατά πόσον η χρήση καινοτόμων ψηφιακών τεχνολογιών μπορεί να συμβάλει στην άρση αυτών των εμποδίων. Έλλειψη εμπιστοσύνης των καταναλωτών και απουσία ασφάλειας δικαίου για τους εμπόρους όσον αφορά τις διασυνοριακές συναλλαγές ενδέχεται επίσης να προκύψουν από τη μη συνεπή εφαρμογή της νομοθεσίας της ΕΕ σε όλη την ΕΕ. Το δίκτυο συνεργασίας για την προστασία των καταναλωτών καλύπτει κάποιες βασικές νομοθετικές πράξεις για την προστασία των καταναλωτών στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Εάν η εφαρμογή της νομοθεσίας της ΕΕ αναδειχθεί ως πρόβλημα, θα μπορούσαν να γίνουν περισσότερα μέσω τέτοιων δικτύων.

#### Γενικές ερωτήσεις

1. Για ποια χρηματοοικονομικά προϊόντα η βελτίωση της διασυνοριακής προσφοράς προϊόντων θα μπορούσε να αυξήσει τον ανταγωνισμό στις εθνικές αγορές εξασφαλίζοντας περισσότερες επιλογές και καλύτερες τιμές;
2. Ποια είναι τα εμπόδια που δεν επιτρέπουν στις επιχειρήσεις να παρέχουν άμεσα διασυνοριακές χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες και στους καταναλωτές να αγοράζουν προϊόντα απευθείας διασυνοριακά;
3. Μπορεί κάποια από αυτά τα εμπόδια να υπερνικηθεί στο μέλλον με την ψηφιοποίηση και την καινοτομία στον τομέα των χρηματοοικονομικών εταιρειών τεχνολογίας;
4. Τι πρέπει να γίνει ώστε η ψηφιοποίηση των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών να μην προκαλέσει αύξηση του οικονομικού αποκλεισμού, ιδίως των ψηφιακά αναλφάβητων;
5. Ποια θα πρέπει να είναι η στάση μας εάν οι ευκαιρίες που προσφέρουν η ανάπτυξη και η εξάπλωση των ψηφιακών τεχνολογιών συνεπιφέρουν νέους κινδύνους για την προστασία των καταναλωτών;
6. Έχουν οι πελάτες πρόσβαση σε ασφαλή, απλά και κατανοητά χρηματοοικονομικά προϊόντα σε όλη την Ευρωπαϊκή Ένωση; Εάν όχι, τι θα μπορούσε να γίνει για να

καταστεί δυνατή η εν λόγω πρόσβαση;

7. Αποτελεί η ποιότητα της επιβολής της νομοθεσίας της ΕΕ για τις λιανικές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες σε όλη την ΕΕ πρόβλημα όσον αφορά την εμπιστοσύνη των καταναλωτών και την ολοκλήρωση της αγοράς;
8. Θα πρέπει να ληφθούν υπόψη και άλλα στοιχεία ή άλλες εξελίξεις σε σχέση με τον διασυνοριακό ανταγωνισμό και τις δυνατότητες επιλογής στις λιανικές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες;

### **3.1 Βοήθεια στους καταναλωτές ώστε να αγοράζουν χρηματοοικονομικά προϊόντα διασυνοριακά**

Σε πολλά σημεία της ζωής τους, οι καταναλωτές χρειάζεται να λάβουν σημαντικές αποφάσεις για χρηματοοικονομικά θέματα οι οποίες έχουν μακροπρόθεσμες επιπτώσεις. Είτε αγοράζουν ασφάλιση ζωής, είτε προβαίνουν σε εγγραφή υποθήκης για την αγορά κατοικίας, είτε μετακομίζουν στο εξωτερικό ή αποταμιεύουν για το μέλλον, οι καταναλωτές θα πρέπει να είναι σε θέση i) να γνωρίζουν τι δυνατότητες είναι διαθέσιμες αλλού στην ΕΕ, ii) να βρίσκουν προϊόντα σε ανταγωνιστικές τιμές τα οποία να ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους και iii) να είναι βέβαιοι ότι τα προϊόντα τους είναι ασφαλή και κατάλληλα και ότι θα ενεργήσουν όπως επιθυμούν.

#### **3.1.1 Γνώση των διαθέσιμων δυνατοτήτων<sup>43</sup>**

Αναζητώ την πλέον συμφέρουσα προσφορά στη χώρα μου. Δεν γνωρίζω ότι υπάρχουν προϊόντα σε άλλα κράτη μέλη που ενδέχεται να είναι φθηνότερα ή καλύτερα.

Οι καταναλωτές συχνά δεν έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με διασυνοριακές προσφορές χρηματοοικονομικών προϊόντων. Τους είναι, επομένως, δύσκολο να πραγματοποιούν αγορές πέρα από τα σύνορα της χώρας τους. Λίγοι πάροχοι λιανικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών έχουν ως στόχο καταναλωτές σε κράτη μέλη στα οποία δεν έχουν φυσική παρουσία. Επιπλέον, οι καταναλωτές αντιμετωπίζουν σειρά εμποδίων, συμπεριλαμβανομένης γλωσσικής φύσεως, σε περίπτωση που αποφασίσουν να αναζητήσουν προϊόντα σε άλλα κράτη μέλη.

#### **Καλύτερη πληροφόρηση για τους πελάτες και προσφορά βοήθειας σε αυτούς ώστε να μεταστραφούν προς καταλληλότερα προϊόντα**

Ένας τρόπος για να αυξηθεί η ευαισθητοποίηση των καταναλωτών, και να ενθαρρυνθούν να μεταστραφούν προς καταλληλότερα προϊόντα, θα ήταν να διασφαλιστεί η πρόσβασή τους σε διαύλους που τους επιτρέπουν να ενημερώνονται για τα προϊόντα από άλλα κράτη μέλη που είναι διαθέσιμα και να κατανοούν τα χαρακτηριστικά τους. Οι εν λόγω δίαυλοι θα μπορούσαν, για παράδειγμα, να περιλαμβάνουν χρηματοπιστωτικούς διαμεσολαβητές, ανεξάρτητους δικτυακούς τόπους σύγκρισης τιμών ή προϊόντων ή ανεξάρτητες διαδικτυακές υπηρεσίες παροχής χρηματοοικονομικών συμβουλών.

<sup>43</sup> Τα παραδείγματα που παρατίθενται στο παρόν έγγραφο είναι εμπνευσμένα από συγκεκριμένες περιπτώσεις που περιήλθαν σε γνώση της Επιτροπής.

Οι ανεξάρτητοι δικτυακοί τόποι σύγκρισης τιμών ή προϊόντων μπορεί να βοηθούν τους καταναλωτές να πληροφορούνται την ύπαρξη των προϊόντων, όμως το μεγαλύτερο όφελός τους συνίσταται στη στήριξη που παρέχουν στους καταναλωτές κατά τη διαδικασία μεταστροφής, παρέχοντάς τους τη δυνατότητα να αξιολογούν και να επιλέγουν μεταξύ των πλέον κατάλληλων προϊόντων που ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους. Η ΕΑΚΑΑ διαπίστωσε ότι οι δικτυακοί τόποι σύγκρισης τιμών ή προϊόντων τονώνουν τον ανταγωνισμό μεταξύ των ασφαλιστών και των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών και συμβάλλουν στην αύξηση της διαφάνειας και της συγκρισιμότητας των πληροφοριών που παρέχονται στους καταναλωτές<sup>44</sup>. Η ιδέα αυτή θα μπορούσε να εφαρμοστεί και σε άλλες κατηγορίες προϊόντων, καθώς και σε κράτη μέλη που επί του παρόντος δεν διαθέτουν τέτοιες εφαρμογές, μολονότι κάθε δράση πρέπει να λαμβάνει υπόψη το γεγονός ότι, μερικές φορές, πολλοί δικτυακοί τόποι σύγκρισης τιμών ή προϊόντων δεν περιγράφουν ικανοποιητικά τις συγκρινόμενες παραμέτρους και πτυχές, και συχνά επικεντρώνονται υπερβολικά στην τιμή<sup>45</sup>. Υπάρχουν πολλοί δικτυακοί τόποι σύγκρισης στον ασφαλιστικό τομέα, και η οδηγία για τους λογαριασμούς πληρωμών έχει θεσπίσει την υποχρέωση δημιουργίας σε εθνικό επίπεδο ενός τουλάχιστον δικτυακού τόπου σύγκρισης (με καθορισμένα ποιοτικά κριτήρια) ο οποίος θα παρουσιάζει τις προσφορές υπηρεσιών τραπεζικού λογαριασμού, συμπεριλαμβανομένων των αμοιβών που χρεώνονται, από διάφορα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.

Άλλες μέθοδοι αύξησης των ποσοστών μεταστροφής μπορεί να περιλαμβάνουν μέτρα που επιτρέπουν στους καταναλωτές να εξέρχονται από τα προϊόντα τους χωρίς να υπόκεινται σε επαχθείς κυρώσεις, όπως προβλέπεται στην την οδηγία για την ενυπόθηκη πίστη και στην οδηγία για την καταναλωτική πίστη<sup>46</sup>, ή προσπάθειες αντιμετώπισης της αδράνειας των καταναλωτών μειώνοντας τα εμπόδια και τις δυσκολίες που ενέχει η αλλαγή προϊόντων<sup>47</sup>. Η χρήση στοχοθετημένης γνωστοποίησης σε καίριες στιγμές, όταν ένας καταναλωτής ενδέχεται να επωφεληθεί αλλάζοντας προϊόν, θα μπορούσε επίσης να συμβάλει ώστε οι καταναλωτές να δίνουν περισσότερη προσοχή στις χρηματοοικονομικές τους αποφάσεις και να είναι λιγότερο εγκλωβισμένοι στα προϊόντα που αγόρασαν<sup>48</sup>.

#### Ερωτήσεις

9. Ποιο θα ήταν το πλέον ενδεδειγμένο μέσο για να αυξηθεί η ευαισθητοποίηση των καταναλωτών σχετικά με τις διάφορες λιανικές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες και ασφαλιστικά προϊόντα που διατίθενται παντού στην Ένωση;

<sup>44</sup> Έκθεση της ΕΑΑΕΣ σχετικά με τις ορθές πρακτικές για τους δικτυακούς τόπους σύγκρισης (Ιανουάριος 2014).

<sup>45</sup> Ευρωπαϊκή Επιτροπή, «Εργαλεία σύγκρισης και συστήματα επαλήθευσης τρίτων μερών», δικτυακός τόπος ([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> Οδηγία 2008/48/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Απριλίου 2008, για τις συμβάσεις καταναλωτικής πίστης και την κατάργηση της οδηγίας 87/102/ΕΟΚ του Συμβουλίου, ΕΕ L 133 της 22.5.2008, σ. 66).

<sup>47</sup> Οι επιχειρήσεις υπόκεινται σήμερα στη νομοθεσία της ΕΕ σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων και με τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές (βλ. υποσημείωση 3), η οποία περιορίζει ορισμένα συμβατικά και εξωσυμβατικά εμπόδια για τη μεταστροφή των καταναλωτών.

<sup>48</sup> Βλ., για παράδειγμα, την FCA Cash Savings Market Study Report [έκθεση της FCA για τη μελέτη σχετικά με τις αγορές για αποταμιεύσεις σε μετρητά], στην οποία προτείνεται η αποστολή προειδοποιητικών μηνυμάτων κειμένου (sms) λίγο πριν την λήξη της περιόδου ισχύος μιας προσφοράς σε προνομιακή τιμή (<https://www.fca.org.uk/static/documents/market-studies/cash-savings-market-study-final-findings.pdf>)

10. Τι άλλο μπορεί να γίνει για να διευκολυνθεί η διασυνοριακή διανομή χρηματοοικονομικών προϊόντων μέσω μεσαζόντων;
11. Χρειάζεται να αναληφθεί περαιτέρω δράση για να ενθαρρυνθεί η συγκρισιμότητα και/ή να διευκολυνθεί η μεταστροφή προς λιανικές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες από παρόχους που είναι εγκατεστημένοι στο ίδιο ή σε άλλο κράτος μέλος; Αν ναι, τι είδους δράση και για ποια τμήματα προϊόντων;

Αντιμετώπιση των περίπλοκων και απαγορευτικά υψηλών τελών στις συναλλαγές εξωτερικού

Κατοικώ στη ζώνη του ευρώ. Χρεώνομαι υψηλά τέλη από την τράπεζά μου κάθε φορά που εμβάζω χρήματα προς κράτος μέλος εκτός της ζώνης του ευρώ. Όταν χρησιμοποίησα την πιστωτική μου κάρτα στο εξωτερικό, μου ήρθε ένας φουσκωμένος λογαριασμός διότι η συναλλαγματική ισοτιμία που εφάρμοσε η τράπεζα ήταν χειρότερη από τις ισοτιμίες της αγοράς και δεν είχα προηγουμένως ενημερωθεί δεόντως σχετικά με τη συναλλαγματική ισοτιμία που θα εφαρμοζόταν.

Όσον αφορά τις τραπεζικές επιβαρύνσεις, ο κανονισμός αριθ. 924/2009 για τις διασυνοριακές πληρωμές<sup>49</sup> καταργεί τις διαφορές στις επιβαρύνσεις για τις διασυνοριακές και εγχώριες πληρωμές σε ευρώ, γεγονός που ωφελεί σημαντικά τους καταναλωτές όταν πραγματοποιούν πληρωμές σε ευρώ. Ωστόσο, οι πολίτες που επιθυμούν να μεταφέρουν χρήματα σε άλλες χώρες της ΕΕ σε νομίσματα πλην του ευρώ επιβαρύνονται συχνά με τέλη πολύ υψηλότερα από αυτά που καταβάλλουν για τις εγχώριες μεταφορές. Τα τέλη αυτά καλύπτουν τόσο τις τραπεζικές επιβαρύνσεις όσο και τα τέλη συναλλάγματος και μπορεί να αντιπροσωπεύουν σημαντικό μέρος του κόστους της συναλλαγής. Οι τραπεζικές επιβαρύνσεις για τους απλούς καταναλωτές για διασυνοριακές πληρωμές και μεταφορές σε άλλα νομίσματα εκτός από το ευρώ, είναι συχνά πολύ υψηλές σε όλα τα κράτη μέλη και δεν γνωστοποιούνται πάντοτε με σαφήνεια στους πελάτες. Όλο και περισσότεροι δικτυακοί τόποι είναι διαθέσιμοι για τη μετατροπή νομισμάτων μεταξύ ομοτίμων οι οποίοι προσφέρουν πολύ καλύτερες τιμές στους καταναλωτές και αρχίζουν να έχουν πραγματικό αντίκτυπο στις αγορές. Μολονότι οι επιχειρήσεις οφείλουν να χαρακτηρίζονται από διαφάνεια όσον αφορά τα τέλη και τις χρεώσεις που επιβάλλουν για τη μετατροπή νομισμάτων, τα εν λόγω τέλη και οι χρεώσεις δεν υπόκεινται σε συγκεκριμένους ευρωπαϊκούς κανόνες.

Για τις πληρωμές με κάρτα, οι καταναλωτές δεν έχουν πάντοτε επίγνωση της συναλλαγματικής ισοτιμίας που θα ισχύσει για μια συναλλαγή που πραγματοποιούν στο εξωτερικό, για παράδειγμα για τις αναλήψεις μετρητών ή για αγορές με κάρτες πληρωμών σε κράτη μέλη με διαφορετικό νόμισμα. Η μετατροπή νομισμάτων προσφέρεται συνήθως από την τράπεζα που εξέδωσε την κάρτα. Τα τελευταία έτη, οι έμποροι προσφέρουν όλο και συχνότερα τη δυνατότητα χρήσης της συναλλαγματικής ισοτιμίας της δικής τους τράπεζας (η λεγόμενη «δυναμική μετατροπή νομισμάτων»), πράγμα που παρέχει τουλάχιστον κάποια διαφάνεια στους καταναλωτές και θα μπορούσε να προσφέρει καλύτερη σχέση ποιότητας/τιμής. Ωστόσο, οι ισοτιμίες που προσφέρουν οι έμποροι δεν είναι συστηματικά καλύτερες για τους καταναλωτές και συχνά είναι δύσκολο να συγκριθούν μία προς μία με τις

<sup>49</sup> Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 924/2009 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 16ης Σεπτεμβρίου 2009, για τις διασυνοριακές πληρωμές στην Κοινότητα και την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2560/2001 (ΕΕ L 266 της 9.10.2009, σ. 11).

ισοτιμίες που εφαρμόστηκαν από την τράπεζα του καταναλωτή δεδομένου ότι οι ακριβείς ισοτιμίες που προσφέρονται από τις τράπεζες δεν είναι διαθέσιμες στους καταναλωτές κατά τη χρονική στιγμή της συναλλαγής. Ως εκ τούτου, μέχρι σήμερα, οι καταναλωτές δεν είχαν τη δυνατότητα να επωφεληθούν από τον ανταγωνισμό μέσω ευκαιριών για δυναμική μετατροπή νομίσματος.

Δεδομένης της ύπαρξης διαφορετικών νομισμάτων εντός της ΕΕ καθώς και της συνεχιζόμενης ολοκλήρωσης των αγορών λιανικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, το ζήτημα αυτό είναι πιθανόν να καταστεί ακόμη πιο σημαντικό καθώς το ηλεκτρονικό εμπόριο επεκτείνεται στην ενιαία ψηφιακή αγορά και θα καταστεί αναγκαία η περαιτέρω εξέτασή του.

#### Ερωτήσεις

12. Τι άλλο μπορεί να γίνει σε επίπεδο ΕΕ για να αντιμετωπιστεί το πρόβλημα της χρέωσης υπερβολικών τελών για διασυνοριακές πληρωμές (π.χ. μεταφορές πιστώσεων) που αφορούν διαφορετικά νομίσματα στην ΕΕ;
13. Επιπλέον των υφιστάμενων απαιτήσεων δημοσιοποίησης<sup>50</sup>, υπάρχουν περαιτέρω δράσεις για να εξασφαλισθεί ότι οι καταναλωτές γνωρίζουν τι τέλη χρεώνονται για τη μετατροπή νομισμάτων όταν κάνουν διασυνοριακές συναλλαγές;

#### 3.1.2 Πρόσβαση σε χρηματοοικονομικές υπηρεσίες από οπουδήποτε στην Ευρώπη

Μετακομίσαμε στη Γαλλία μετά τη συνταξιοδότησή μας, και επιθυμούμε να διατηρήσουμε τον τραπεζικό μας λογαριασμό στο Ηνωμένο Βασίλειο για να καταβάλλεται εκεί κάθε μήνα η σύνταξή μας. Όμως η τράπεζα αρνείται να ανανεώσει τη χρεωστική κάρτα, επειδή δεν έχουμε μόνιμη διεύθυνση στο Ηνωμένο Βασίλειο. Το μόνο που δέχεται η τράπεζα είναι να κρατήσουμε έναν λογαριασμό αν αφήσουμε ένα μεγάλο ποσό.

Επίσης, συμβουλευτήκαμε ένα γνωστό δικτυακό τόπο σύγκρισης τιμών για να μάθουμε ποια είναι τα καλύτερα επιτόκια για τις καταθέσεις μας και διαπιστώσαμε τα εξής: «Πριν υποβάλετε αίτηση, θα πρέπει να βεβαιωθείτε ότι έχετε διαβάσει και κατανοήσει τους όρους και τις προϋποθέσεις του λογαριασμού. Θα πρέπει επίσης να είστε άνω των 18 ετών και να διαμένετε μόνιμα στο ΗΒ».

Δεδομένου ότι οι πάροχοι χρηματοοικονομικών υπηρεσιών δεν διαθέτουν επί του παρόντος τα προϊόντα τους διασυνοριακά, εκτός εάν είναι εγκατεστημένοι στην αγορά-στόχο, οι καταναλωτές της ΕΕ σπάνια μπορούν να έχουν πρόσβαση σε χρηματοοικονομικές υπηρεσίες από άλλα κράτη μέλη (με εξαίρεση ορισμένα περιορισμένα επενδυτικά προϊόντα)<sup>51</sup>. Μολονότι η οδηγία για τους λογαριασμούς πληρωμών θα ενισχύσει την εσωτερική αγορά, απαγορεύοντας τις διακρίσεις λόγω τρόπου διαμονής σε βάρος των καταναλωτών που ζητούν να ανοίξουν ή να έχουν πρόσβαση σε λογαριασμό πληρωμών, στις περισσότερες περιπτώσεις οι καταναλωτές θα εξακολουθούν να μην

<sup>50</sup> Νομοθετικό ψήφισμα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, της 8ης Οκτωβρίου 2015, σχετικά με την πρόταση οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά και την τροποποίηση των οδηγιών 2002/65/EK, 2013/36/ΕΕ και 2009/110 ΕΚ και την κατάργηση της οδηγίας 2007/64/EK (COM(2013)0547 – C7-0230/2013 – 2013/0264(COD)). Βλ. άρθρο 59 και άρθρο 60 παράγραφος 3.

<sup>51</sup> Ευρωπαϊκό Γραφείο Ενώσεων Καταναλωτών (BEUC), Προστασία των συμφερόντων των καταναλωτών στον τομέα των λιανικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, 2011, σ. 3 (<http://www.beuc.org/publications/2011-09879-01-e.pdf>)

θεωρούνται επιλέξιμοι για παροχή υπηρεσιών αν δεν διαμένουν στη χώρα του παρόχου<sup>52</sup>. Στον τομέα των ασφαλίσεων οι διαθέσιμες επιλογές που έχουν στη διάθεσή τους οι καταναλωτές εξαρτώνται από τον τόπο διαμονής τους και όχι από το ατομικό τους προφίλ κινδύνου, δεδομένου ότι οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις καταρτίζουν πολιτικές βάσει των ομάδων κινδύνων όπως καθορίζονται από την τοπική ζήτηση. Οι διαδικτυακοί προμηθευτές μπορούν να εφαρμόζουν τεχνικές φραγής στην πρόσβαση σε δικτυακούς τόπους μέσω γεωγραφικού αποκλεισμού, ανακατεύθυνσης προς άλλους ή μη επιτρέποντας την ολοκλήρωση της συναλλαγής απαιτώντας ειδικούς μορφότυπους δεδομένων που περιορίζονται σε συγκεκριμένες χώρες (π.χ. ταχυδρομικούς κωδικούς ή πληροφορίες πληρωμής). Οι πρακτικές αυτές δεν επιτρέπουν τους καταναλωτές να αγοράζουν τα προϊόντα της επιλογής τους.

Οι καταναλωτές δεν θα πρέπει να αντιμετωπίζονται με διαφορετικό τρόπο ανάλογα με την εθνικότητα ή τον τόπο διαμονής τους όταν κάνουν τις αγορές τους στην ΕΕ, εκτός εάν αυτό δικαιολογείται από αντικειμενικά κριτήρια. Δράσεις για την αντιμετώπιση του γεωγραφικού αποκλεισμού και άλλων μορφών διακρίσεων με βάση γεωγραφικά κριτήρια έχουν ανακοινωθεί στη στρατηγική για την ψηφιακή ενιαία αγορά του Μαΐου 2015 και στη στρατηγική για την ενιαία αγορά του Νοεμβρίου 2015<sup>53</sup>. Η Επιτροπή θα υποβάλει νομοθετικές προτάσεις στα μέσα του 2016 για να σταματήσει ο αδικαιολόγητος γεωγραφικός αποκλεισμός και, γενικότερα, για να προλαμβάνονται οι δυσμενείς διακρίσεις σε βάρος των καταναλωτών με βάση τον τόπο διαμονής ή την ιθαγένεια.

#### Ερωτήσεις

14. Τι μπορεί να γίνει για να περιοριστούν οι αδικαιολόγητες διακρίσεις λόγω του τόπου διαμονής στον χρηματοοικονομικό τομέα περιλαμβανομένων των ασφαλίσεων;

#### Αύξηση της φορητότητας των προϊόντων

Θέλω να μετακομίσω σε άλλο κράτος μέλος για να αναλάβω μια νέα θέση εργασίας. Είχα από καιρό ιδιωτική ασφάλιση υγείας στο κράτος μέλος καταγωγής μου, αλλά δεν μπορώ να τη μεταφέρω στον νέο τόπο κατοικίας μου και θα υποχρεωθώ να κάνω νέα ιδιωτική ασφάλιση υγείας. Διαπίστωσα ότι τα ασφάλιστρα ήταν σημαντικά υψηλότερα στον νέο κράτος μέλος όπου θα κατοικώ, καθώς η ασφάλιση βασίζεται στις πλέον πρόσφατες πληροφορίες για την υγεία μου και όχι στο προηγούμενο ιστορικό μου.

Οι πολίτες που μετακινούνται από ένα κράτος μέλος σε άλλο είναι πιθανό να μην είναι πλέον σε θέση να επωφελούνται από χρηματοοικονομικά προϊόντα που είχαν αποκτήσει στο κράτος μέλος καταγωγής τους και μπορεί να βρεθούν αποκλεισμένοι από τον χρηματοοικονομικό τομέα στο νέο κράτος μέλος διαμονής τους. Η κατάσταση αυτή μπορεί να είναι ιδιαίτερα επαχθής για τους καταναλωτές που δεν είναι σε θέση να διαπραγματευτούν με τους παρόχους υπηρεσιών στο νέο κράτος μέλος διαμονής ή για τους πολίτες που είναι υποχρεωμένοι να έχουν συχνή πρόσβαση σε χρηματοοικονομικά προϊόντα που έχουν ενδεχομένως αποκτηθεί στη διάρκεια της ζωής τους, όπως η ιδιωτική ιατρική κάλυψη.

<sup>52</sup> Βλ., π.χ., το παράδειγμα που αναφέρεται στο τμήμα 2.1.

<sup>53</sup> Η διαβούλευση για τον γεωγραφικό αποκλεισμό θα είναι ανοικτή μέχρι τις 28 Δεκεμβρίου 2015 (βλ. <https://ec.europa.eu/eusurvey/runner/geoblocksurvey2015/>)

Για την ιδιωτική ασφάλιση υγείας φαίνεται να χρησιμοποιούνται συμβατικοί όροι και προϋποθέσεις που περιορίζουν το δικαίωμα σε παροχές μόνο στο κράτος μέλος όπου ο ασφαλισμένος έχει τη συνήθη διαμονή του κατά τη στιγμή σύναψης της ασφαλιστικής σύμβασης. Η συνήθης διαμονή είναι εκ φύσεως κάτι που μπορεί να μεταβληθεί με το πέρασμα του χρόνου. Ως εκ τούτου, οι κάτοχοι ασφαλιστήριων συμβολαίων μπορεί να μην έχουν τη δυνατότητα να βασίζονται στα υφιστάμενα ασφαλιστήρια συμβόλαιά τους όταν μετακομίζουν σε άλλο κράτος μέλος για να ζητήσουν την επιστροφή των εξόδων νοσοκομειακής περίθαλψης ή τις ιδιωτικές συντάξεις τους στο εξωτερικό. Αυτό θίγει ιδιαίτερα τους ηλικιωμένους, οι οποίοι συχνά επιβαρύνονται με υψηλότερα ασφάλιστρα για την ασφάλιση υγείας ή μακροχρόνιας φροντίδας.

Οι καταναλωτές αντιμετωπίζουν ιδιαίτερα προβλήματα όταν προσπαθούν να κάνουν χρήση αποταμιευτικών συστημάτων για σύνταξη γήρατος. Εκτός από τις σημαντικές δυσκολίες που ενδέχεται να αντιμετωπίσουν οι ασφαλισμένοι όταν προσπαθούν να συμβιβάσουν αλληλεπικαλυπτόμενες και αντικρουόμενες φορολογικές ρυθμίσεις, πολλά ασφαλιστήρια συμβόλαια ζωής περιορίζουν την ασφάλιση ώστε να ισχύει μόνο στο κράτος μέλος όπου ο ασφαλισμένος έχει τη συνήθη διαμονή του<sup>54</sup>. Οι περιορισμοί αυτού του είδους επηρεάζουν αρνητικά τις επιλογές των καταναλωτών και τον διασυνοριακό ανταγωνισμό και αποτελούν επίσης σοβαρό εμπόδιο για τους καταναλωτές που μετακομίζουν σε άλλα κράτη μέλη. Τα εμπόδια αυτά επηρεάζουν περισσότερο στους πολίτες της ΕΕ που επιθυμούν να εγκατασταθούν σε άλλο κράτος μέλος μετά τη συνταξιοδότησή τους.

#### Ερωτήσεις

*15. Τι μπορεί να γίνει σε επίπεδο ΕΕ για να διευκολυνθεί η φορητότητα των λιανικών χρηματοοικονομικών προϊόντων, όπως είναι η ασφάλεια ζωής και η ιδιωτική ασφάλιση υγείας;*

#### Διευκόλυνση της πρόσβασης και αναγνώρισης της ασφάλισης επαγγελματικής ευθύνης σε διασυνοριακό επίπεδο

Σε τομείς στους οποίους είναι υποχρεωτική η ασφάλιση επαγγελματικής ευθύνης<sup>55</sup>, οι πάροχοι υπηρεσιών συχνά δυσκολεύονται να αγοράσουν προϊόντα που καλύπτουν το έδαφος περισσότερων του ενός κράτους μέλους για την παροχή υπηρεσιών. Στη στρατηγική για την ενιαία αγορά, η Επιτροπή είχε εξαγγείλει ότι θα επανεξέταζε τις εξελίξεις της αγοράς όσον αφορά τη διαθεσιμότητα και την αμοιβαία αναγνώριση της υποχρεωτικής ασφάλισης επαγγελματικής ευθύνης και, εφόσον είναι αναγκαίο, θα αναλάμβανε δράση σε σχέση με τις απαιτήσεις ασφάλισης για τις επιχειρήσεις και τους παρόχους υπηρεσιών του κατασκευαστικού τομέα.

<sup>54</sup> Για τις ιδιωτικές συντάξεις, το ζήτημα αντιμετωπίζεται στο πλαίσιο των εργασιών της Επιτροπής σχετικά για την Ένωση Κεφαλαιαγορών.

<sup>55</sup> Το άρθρο 23 της οδηγίας για τις υπηρεσίες επιτρέπει στα κράτη μέλη να απαιτούν από τους παρόχους υπηρεσιών να συνάπτουν ασφάλιση επαγγελματικής ευθύνης ή να παρέχουν κάποια άλλη μορφή χρηματοοικονομικής εγγύησης (οδηγία 2006/123/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12ης Δεκεμβρίου 2006, σχετικά με τις υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά, ΕΕ L 376 της 27.12.2006, σ. 36).

## Ερωτήσεις

16. Τι μπορεί να γίνει σε επίπεδο ΕΕ για να διευκολυνθεί η πρόσβαση για τους παρόχους υπηρεσιών σε υποχρεωτική ασφάλιση επαγγελματικής ευθύνης και η διασυννοριακή αναγνώρισή της;

3.1.3 Οικοδόμηση κλίματος εμπιστοσύνης και ασφάλειας ώστε οι πολίτες να μπορούν να επωφελούνται από ευκαιρίες σε άλλα σημεία της Ευρώπης

Βρήκα μια ιδιαίτερα συμφέρουσα προσφορά για δάνειο σε άλλο κράτος μέλος, με πολύ χαμηλότερο επιτόκιο σε σχέση με τις επιλογές που είχα σε τοπικό επίπεδο. Ήθελα να επωφεληθώ από αυτήν την προσφορά, αλλά ανησυχούσα για τις συνέπειες εάν κάτι δεν πήγαινε καλά με το προϊόν. Έτσι, προτίμησα τελικά να αγοράσω ένα ακριβότερο προϊόν στην τοπική αγορά.

Οι καταναλωτές πρέπει να γνωρίζουν ότι θα προστατεύονται επαρκώς πριν και μετά την αγορά λιανικών χρηματοοικονομικών προϊόντων, και αυτό σε όποιο σημείο και αν πραγματοποιούν τις αγορές τους εντός της Ένωσης<sup>56</sup>.

### Ενθάρρυνση της συγκρισιμότητας και της καλύτερης ενημέρωσης των καταναλωτών μέσω βελτιωμένων πληροφοριών

Οι καταναλωτές χρειάζονται πληροφορίες που να είναι εύκολα κατανοητές. Οι πληροφορίες πρέπει να είναι σαφείς και να επικεντρώνονται στα στοιχεία που επιτρέπουν στον καταναλωτή να έχει πλήρη εικόνα του προϊόντος· θα πρέπει επίσης να λαμβάνουν υπόψη τη συμπεριφορά των καταναλωτών. Η εκπαίδευση σε χρηματοοικονομικά θέματα μπορεί να βοηθήσει, αλλά όταν ο καταναλωτής αγοράζει ένα προϊόν πρέπει να γνωρίζει πόσο χρεώνεται, από ποιον το αγοράζει και πώς μπορεί να επωφεληθεί από αυτό. Πρέπει να είναι σε θέση να συγκρίνει το κόστος και τα οφέλη ώστε η επιλογή του να είναι αποτελεσματική. Οι οργανώσεις των καταναλωτών, μεταξύ άλλων, μπορούν να διαδραματίσουν σημαντικό ρόλο στην ανταλλαγή και διάδοση αμερόληπτων αξιολογήσεων των χρηματοοικονομικών προϊόντων.

Κάθε δράση στον τομέα αυτό θα μπορούσε να στηρίζεται στις προσπάθειες που έγιναν τα τελευταία έτη, για να εξασφαλιστεί ότι η δημοσιοποίηση των πληροφοριών θα χαρακτηρίζεται από αποτελεσματικότητα, διαφάνεια και συγκρισιμότητα. Τα τελευταία χρόνια, το θέμα αυτό αντιμετωπίστηκε με μια σειρά μέτρων της ΕΕ όπως η οδηγία για την ενυπόθηκη πίστη (MCD), η οδηγία για την καταναλωτική πίστη (CCD), η οδηγία για τους λογαριασμούς πληρωμών (PAD), η οδηγία για τους οργανισμούς συλλογικών επενδύσεων σε κινητές αξίες (ΟΣΕΚΑ)<sup>57</sup>, η οδηγία για τις αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων (MIFID II), ο

<sup>56</sup> Στην έρευνα του Ευρωβαρόμετρου 373 «Λιανικές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες», σ. 42, όσον αφορά την πραγματοποίηση αγορών σε άλλο κράτος μέλος, οι καταναλωτές διατυπώνουν μεταξύ άλλων ανησυχίες για «έλλειψη σαφών πληροφοριών» (29%), «άγνοια των δικαιωμάτων τους σε περίπτωση που παρουσιαστούν προβλήματα» (28 %) και «μικρότερη προστασία των καταναλωτών σε άλλα κράτη μέλη της ΕΕ».

<sup>57</sup> Οδηγία 2009/65/EK, όπως τροποποιήθηκε τελευταία με την οδηγία 2014/91/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Ιουλίου 2014, για την τροποποίηση της οδηγίας 2009/65/EK για τον συντονισμό των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων σχετικά με ορισμένους οργανισμούς συλλογικών επενδύσεων σε κινητές αξίες (ΟΣΕΚΑ) όσον αφορά τις λειτουργίες θεματοφύλακα, τις πολιτικές αποδοχών και τις κυρώσεις (ΕΕ L 257 της 28.8.2014, σ. 186).

κανονισμός σχετικά με τα έγγραφα βασικών πληροφοριών που αφορούν συσκευασμένα επενδυτικά προϊόντα για ιδιώτες επενδυτές και επενδυτικά προϊόντα βασιζόμενα σε ασφάλιση (PRIIP)<sup>58</sup> και, για προϊόντα ασφάλισης ζημιών, η οδηγία για την ασφαλιστική διανομή (IDD). Για την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές (π.χ. διαδικτυακά), οι απαιτήσεις πληροφόρησης υπάρχουν στην οδηγία για την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές (DMFSD). Σύμφωνα με το σχέδιο δράσης για την Ένωση Κεφαλαιαγορών, η Επιτροπή θα ζητήσει από τις ευρωπαϊκές εποπτικές αρχές να εξετάσουν το ζήτημα της διαφάνειας των μακροπρόθεσμων προϊόντων λιανικής και συνταξιοδοτικών προϊόντων, συμπεριλαμβανομένων των πραγματικών καθαρών επιδόσεων και των τελών τους. Επιπλέον, η ψηφιοποίηση και η εμφάνιση νέων προϊόντων και νέων ψηφιακών μέσων, παρέχει την ευκαιρία περαιτέρω εξέτασης του τρόπου με τον οποίο μπορεί να λειτουργήσει καλύτερα, και προς το συμφέρον των καταναλωτών, η επικοινωνία των επιχειρήσεων με τους πελάτες τους, περιλαμβανομένης της δημοσιοποίησης που απαιτείται από τη νομοθεσία της ΕΕ και την εθνική νομοθεσία, και να βελτιωθεί η κατανόηση και η εμπιστοσύνη στα προϊόντα που αγοράζουν οι καταναλωτές.

#### Ερωτήσεις

*17. Είναι αναγκαία περαιτέρω δράση σε επίπεδο ΕΕ για τη βελτίωση της διαφάνειας και της συγκρισιμότητας των χρηματοοικονομικών προϊόντων (ιδίως μέσω ψηφιακών λύσεων) για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών;*

#### Βελτίωση της έννομης προστασίας στον τομέα των λιανικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών

Συχνά οι καταναλωτές δυσκολεύονται να βρουν ένα κατάλληλο μηχανισμό έννομης προστασίας σε διασυνοριακό πλαίσιο, γεγονός που μπορεί να τους αποτρέπει από την αγορά χρηματοοικονομικών προϊόντων σε άλλα κράτη μέλη.

Για να βοηθήσει τους καταναλωτές σε τέτοιες περιπτώσεις, η Επιτροπή δημιούργησε το δίκτυο επίλυσης χρηματοοικονομικών διαφορών («FIN-NET») το 2001, με στόχο να διευκολύνει την επίλυση των διασυνοριακών διαφορών στον τομέα των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών<sup>59</sup>. Σε αυτό το εθελοντικό και άτυπο δίκτυο συμμετέχουν διαμεσολαβητές, διαιτητές, φορείς επίλυσης διαφορών και άλλα σχήματα από ολόκληρη την ΕΕ. Τα μέλη του FIN-NET έχουν διάφορες αρμοδιότητες και προσεγγίσεις, οι οποίες ποικίλλουν από την υποχρεωτική συμμετοχή και υποχρεωτική συμμόρφωση με τις αποφάσεις έως την εθελοντική συμμετοχή σε διαδικασία επίλυσης διαφορών. Επιπλέον, το δίκτυο αυτό δεν καλύπτει επί του παρόντος όλα τα κράτη μέλη, ούτε όλους τους τομείς του χρηματοοικονομικού τομέα κάθε χώρας<sup>60</sup>.

Για να αποκτήσουν οι καταναλωτές μεγαλύτερη εμπιστοσύνη κατά τη διασυνοριακή αγορά προϊόντων, το FIN-NET θα μπορούσε να αναβαθμιστεί, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι όλα

<sup>58</sup> Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1286/2014 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 26ης Νοεμβρίου 2014, σχετικά με τα έγγραφα βασικών πληροφοριών που αφορούν συσκευασμένα επενδυτικά προϊόντα για ιδιώτες επενδυτές και επενδυτικά προϊόντα βασιζόμενα σε ασφάλιση (ΕΕ L 352 της 9.12.2014, σ. 1).

<sup>59</sup> Για περισσότερες πληροφορίες βλ. [http://ec.europa.eu/finance/fin-net/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/finance/fin-net/index_en.htm)

<sup>60</sup> Το FIN-NET έχει σήμερα 57 τακτικά μέλη από 22 κράτη μέλη και 3 χώρες του ΕΟΧ (Νορβηγία, Ισλανδία και Λιχτενστάιν).

τα μέλη θα πληρούν τις απαιτήσεις για τα «όργανα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών» βάσει της οδηγίας για την εναλλακτική επίλυση διαφορών (ΕΕΔ).<sup>61</sup> Για να μπορέσουν να επωφεληθούν από την ενίσχυση του FIN-NET, οι καταναλωτές θα πρέπει να ενημερωθούν σχετικά με την ύπαρξη του δικτύου. Αν και το FIN-NET εξέτασε πάνω από 3500 διασυννοριακές υποθέσεις το 2014, δεν είναι πολύ γνωστό στο ευρύ κοινό. Η Επιτροπή θα εξετάσει κατά πόσον η ενημέρωση των καταναλωτών για το FIN-NET θα πρέπει να αποτελέσει άμεση προτεραιότητα. Μακροπρόθεσμα και σε περίπτωση που αυξηθεί σημαντικά η διασυννοριακή ολοκλήρωση, ενδέχεται να καταστεί αναγκαίο να μελετηθούν πρόσθετα μέτρα για την περαιτέρω βελτίωση του συστήματος ΕΕΔ στις λιανικές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες με βάση την πείρα που έχει αποκτηθεί από την εφαρμογή της οδηγίας ΕΕΔ.

Το 2013, η Επιτροπή εξέδωσε σύσταση για έναν μηχανισμό συλλογικών αγωγών αποζημίωσης<sup>62</sup>. Η σύσταση καλεί τα κράτη μέλη να θεσπίσουν μηχανισμούς συλλογικής αποζημίωσης για παραβιάσεις των αναγνωριζόμενων από το ενωσιακό δίκαιο δικαιωμάτων, συμπεριλαμβανομένου του τομέα των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Οι συλλογικές αγωγές αποζημίωσης έχουν αποδειχθεί αποτελεσματικό μέσο για την υπεράσπιση των συμφερόντων των καταναλωτών στον τομέα των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών<sup>63</sup>. Η Επιτροπή θα αξιολογήσει την εφαρμογή της σύστασης βάσει της εμπειρίας που θα αποκτηθεί στην πράξη το αργότερο έως τα τέλη Ιουλίου του 2017.

#### Ερωτήσεις

18. *Θα πρέπει να ληφθούν μέτρα για να αυξηθεί η ενημέρωση των καταναλωτών όσον αφορά το FIN-NET και την αποτελεσματικότητά του στο πλαίσιο της εφαρμογής της οδηγίας για την εναλλακτική επίλυση διαφορών;*
19. *Οι καταναλωτές έχουν επαρκή πρόσβαση σε οικονομική αποζημίωση σε περίπτωση καταχρηστικής πώλησης χρηματοπιστωτικών και ασφαλιστικών προϊόντων; Εάν όχι, τι μπορεί να γίνει για να διορθωθεί η κατάσταση;*

#### Προστασία των θυμάτων σε περίπτωση αφερεγγυότητας εταιρειών ασφάλισης αυτοκινήτων

Τα θύματα αυτοκινητιστικού ατυχήματος σε άλλο κράτος μέλος αντιμετωπίζουν τον κίνδυνο να μην αποζημιωθούν σε περίπτωση αφερεγγυότητας της υπεύθυνης ασφαλιστικής εταιρείας. Επί του παρόντος δεν συμμετέχουν όλα τα κράτη μέλη στην εθελοντική συμφωνία για την αποζημίωση των θυμάτων σε περίπτωση ατυχήματος σε ένα κράτος μέλος που προκαλείται από όχημα το οποίο καλύπτεται από ένα αφερέγγυο ασφαλιστή εγκατεστημένο σε άλλο κράτος μέλος. Σε μια πρόσφατη περίπτωση αφερεγγυότητας ενός ασφαλιστή που παρείχε

<sup>61</sup> Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (ΕΕ L 165 της 18.6.2013, σ. 63).

<sup>62</sup> Σύσταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, της 11ης Ιουνίου 2013, σχετικά με κοινές αρχές εφαρμοστέες στους μηχανισμούς συλλογικών αγωγών παράλειψης και αποζημίωσης στα κράτη μέλη όσον αφορά παραβιάσεις αναγνωριζόμενων από το ενωσιακό δίκαιο δικαιωμάτων (ΕΕ L 201 της 26.7.2013, σ. 60).

<sup>63</sup> Βλ., για παράδειγμα, τις συλλογικές αγωγές αποζημίωσης που ασκήθηκαν στη Γαλλία σε σχέση με προϊόντα ασφάλειας ζωής, και σε σχέση με τις προνομιούχες μετοχές και χρηματοδοτικά σχήματα τύπου πυραμίδας στην Ισπανία.

διασυνοριακές υπηρεσίες ασφάλισης αυτοκινήτων, ένα ταμείο εγγυήσεων σε άλλο κράτος μέλος χρειάστηκε να αποζημιώσει περίπου 1.750 ασφαλισμένους.

#### Ερωτήσεις

20. Είναι απαραίτητο να ληφθούν μέτρα για να διασφαλιστεί ότι τα θύματα τροχαίων ατυχημάτων καλύπτονται από ταμεία εγγυήσεων από άλλα κράτη μέλη σε περίπτωση αφερεγγυότητας της ασφαλιστικής εταιρείας;

#### Αύξηση της διαφάνειας και της συγκρισιμότητας της επικουρικής ασφάλισης

Όταν πήγα να παραλάβω το αυτοκίνητο που είχα ενοικιάσει, ερωτήθηκα αν επιθυμούσα να καταβάλω ένα σημαντικό ποσό για συμπληρωματική ασφάλιση πέρα από τη βασική τιμή της ενοικίασης και την τρέχουσα ασφάλισή μου.

Οι καταναλωτές συχνά δεν είναι ενήμεροι για το κόστος ή την αξία επικουρικών ασφαλιστικών προϊόντων και μπορεί να τους επιβληθούν υψηλές τιμές λόγω της έλλειψης ανταγωνισμού και πληροφόρησης. Παράδειγμα αποτελεί ο τομέας της ενοικίασης αυτοκινήτων: το 2014, το 44,7% των 1758 καταγγελιών των καταναλωτών που καταγράφηκαν όσον αφορά την ενοικίαση αυτοκινήτων, αφορούσε τις πρόσθετες χρεώσεις (π.χ. λόγω ζημιών και πρόσθετων υπηρεσιών όπως ασφαλιστικά προϊόντα που δεν εμφανίζονται κατά το στάδιο της κράτησης).<sup>64</sup> Για ασφαλιστικά προϊόντα, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που έχουν επικουρικό χαρακτήρα σε σχέση με άλλο προϊόν, η οδηγία για την ασφαλιστική διανομή (IDD) θα ενισχύσει τις απαιτήσεις πληροφόρησης (αν και όχι για την τιμολόγηση), ώστε να μη ζημιώνεται ο καταναλωτής. Επιπλέον, στις 4 Ιουλίου 2015, πέντε μεγάλες εταιρείες ενοικίασης αυτοκινήτων συμφώνησαν να επανεξετάσουν τον τρόπο με τον οποίο αντιμετωπίζουν τους καταναλωτές και να παρέχουν καλύτερη πληροφόρηση κατά το στάδιο της κράτησης για προαιρετικές παρεκκλίσεις και ασφαλιστικά προϊόντα.<sup>65</sup>

#### Ερωτήσεις

21. Ποια περαιτέρω μέτρα θα πρέπει να ληφθούν για την ενίσχυση της διαφάνειας σχετικά με επικουρικά ασφαλιστικά προϊόντα και να διασφαλιστεί ότι κατά την αγορά των εν λόγω προϊόντων οι καταναλωτές θα λαμβάνουν αποφάσεις όντας ενημερωμένοι; Όσον αφορά τον τομέα της ενοικίασης αυτοκινήτων, χρειάζονται ειδικά μέτρα όσον αφορά πρόσθετα προϊόντα;

### **3.2 Δημιουργία νέων ευκαιριών στην αγορά για τους προμηθευτές**

Οι πάροχοι υπηρεσιών αντιμετωπίζουν δυσκολίες όταν εισέρχονται σε διασυνοριακές αγορές χωρίς να εγκαθίστανται, δηλαδή χωρίς να ανοίγουν υποκατάστημα ή θυγατρική σε άλλο κράτος μέλος. Ως εκ τούτου, συχνά δεν διαθέτουν τα προϊόντα τους σε άλλα κράτη μέλη ούτε διασφαλίζουν τη φορητότητά τους. Το παρόν τμήμα επικεντρώνεται στον τρόπο με τον οποίο η Επιτροπή θα μπορούσε να συμβάλει στη μείωση του κόστους και των κινδύνων που

<sup>64</sup> Ενοικιάσεις αυτοκινήτων: Βασικά στοιχεία από τα ευρωπαϊκά κέντρα καταναλωτών όσον αφορά την αντιμετώπιση υποθέσεων ([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> Δικτυακός τόπος της Ευρωπαϊκής Επιτροπής «Καλύτερη προστασία των καταναλωτών κατά την ενοικίαση αυτοκινήτων», [http://ec.europa.eu/justice/newsroom/consumer-marketing/news/150713\\_en.htm](http://ec.europa.eu/justice/newsroom/consumer-marketing/news/150713_en.htm)

χαρακτηρίζουν την παροχή διασυννοριακών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, ώστε να παρέχεται αυτή η δυνατότητα στις επιχειρήσεις, να προωθείται ο ανταγωνισμός και να αυξάνονται οι επιλογές των καταναλωτών σε ολόκληρη την ΕΕ.

### *3.2.1 Αντιμετώπιση των προκλήσεων και των ευκαιριών που προσφέρει η ψηφιοποίηση*

Η ψηφιοποίηση προσφέρει στις εταιρείες νέες ευκαιρίες και δυνατότητες επαφής με τους πελάτες τους. Ωστόσο, υπάρχουν πολλές προκλήσεις. Για τις υπηρεσίες που παρέχονταν στο παρελθόν με απευθείας επαφή με τον πελάτη, η παροχή αυτών των υπηρεσιών εξ αποστάσεως ή σε διασυννοριακή βάση – μέσω της ψηφιοποίησης – μπορεί να αποδειχθεί δυσχερής. Η παρούσα ενότητα εξετάζει αυτές τις δυσκολίες και την ανάγκη να αναληφθεί δράση από την ΕΕ με σκοπό τη μείωσή τους, παράλληλα με εργασίες που απορρέουν από την πρωτοβουλία της Επιτροπής για την ψηφιακή ενιαία αγορά. Αποτελεί επίσης τομέα ιδιαίτερου ενδιαφέροντος για τους συμμετέχοντες του κλάδου<sup>66</sup>.

#### Βοηθώντας τις επιχειρήσεις να κάνουν καλύτερη χρήση της ψηφιοποίησης

Λόγω της ταχύτητας της ψηφιοποίησης, ορισμένες ανταγωνιστικές εξελίξεις, φιλικές προς τον καταναλωτή, μπορεί να μην είναι πλέον δυνατές ή να εμποδίζονται από νομοθετικές ή άλλες ρυθμίσεις που δεν θεσπίστηκαν λαμβάνοντας υπόψη τους καταναλωτές. Η Επιτροπή ενδιαφέρεται για τον τρόπο με τον οποίο οι καινοτόμες, φιλικές προς τους καταναλωτές υπηρεσίες μπορεί να ενθαρρυνθούν σε ευρωπαϊκό επίπεδο και για τον τρόπο με τον οποίο μπορεί να προληφθεί ο κατακερματισμός μεταξύ των εγχώριων αγορών.

#### Ερωτήσεις

22. Τι μπορεί να γίνει σε επίπεδο ΕΕ για τη στήριξη των επιχειρήσεων όσον αφορά τη δημιουργία και την παροχή καινοτόμων ψηφιακών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών σε όλη την Ευρώπη, με κατάλληλα επίπεδα ασφάλειας και προστασίας του καταναλωτή;

#### Δυνατότητα ηλεκτρονικής υπογραφής και επαλήθευσης ταυτότητας

Μια τράπεζα που προσφέρει συγκριτικά υψηλά επιτόκια προσέλκυσε το ενδιαφέρον καταναλωτών από άλλα κράτη μέλη που επιθυμούν να καταθέσουν τα χρήματά τους σε αυτήν. Ωστόσο, η τράπεζα πρέπει να ταυτοποιεί τους πελάτες της σύμφωνα με τις υποχρεώσεις που υπέχει στο πλαίσιο της καταπολέμησης της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, και επειδή αυτό είναι δύσκολο να γίνει εξ αποστάσεως, η τράπεζα είναι υποχρεωμένη να επαληθεύει την ταυτότητά τους σε υποκατάστημα. Όμως οι καταναλωτές δεν είναι πρόθυμοι να ταξιδέψουν μέχρι τα υποκαταστήματά της, για λόγους κόστους και χρόνου και, ως εκ τούτου, προτιμούν να μην καταθέσουν τα χρήματά τους σε αυτήν την τράπεζα.

Στα σχόλια που λήφθηκαν από εταιρείες αναφερόταν ότι οι απαιτήσεις «Γνωρίστε τον πελάτη σας» (Know your customer - KYC) της νομοθεσίας για την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες περιορίζουν τη δυνατότητά τους για σύναψη και διατήρηση εμπορικών σχέσεων με πελάτες εξ αποστάσεως. Πρόκειται για εμπόδιο

<sup>66</sup> Βλ., για παράδειγμα, την έκθεση της Ομοσπονδίας Ευρωπαϊκών Τραπεζών «Driving the Digital Transformation» (Πρώθηση της ψηφιακής μετατροπής), (<http://www.ebfdigitalbanking.eu/>)

που έχει επιβεβαιωθεί και στη μελέτη της Επιτροπής στο πλαίσιο της οδηγίας για την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές (DMFSD)<sup>67</sup>. Αυτό μπορεί να επηρεάσει πολλές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, αλλά έχει ιδιαίτερο αντίκτυπο στα αποταμιευτικά και επενδυτικά προϊόντα<sup>68</sup>.

Οι εν λόγω απαιτήσεις «KYC» για γνώση των πελατών σε γενικές γραμμές περιλαμβάνουν την υποβολή εγγράφων από πολλαπλές πηγές που επαληθεύουν την ταυτότητα του πελάτη, καθώς και επιβεβαίωση πρόσωπο με πρόσωπο. Οι ακριβείς απαιτήσεις διαφέρουν μεταξύ των κρατών μελών, καθώς κάποια επιτρέπουν την εξ αποστάσεως επαλήθευση των πληροφοριών (υπό ορισμένες προϋποθέσεις), για παράδειγμα με τη χρήση ιστοκάμερας και σαρωμένων εγγράφων, ή με την επαλήθευση των πρωτότυπων εγγράφων μέσω τρίτων όπως τα ταχυδρομικά γραφεία. Οι εναλλακτικές λύσεις αυτού του είδους δεν υπάρχουν σε όλα τα κράτη μέλη και, ως εκ τούτου, οι επιχειρήσεις που προσφέρουν προϊόντα σε διασυνοριακό επίπεδο μπορεί να μην έχουν τη δυνατότητα να κάνουν χρήση τέτοιων συμφωνιών συνεργασίας με τρίτους.

Οι απαιτήσεις που ισχύουν σε ορισμένα κράτη μέλη περιορίζουν επίσης τη χρήση της εξ αποστάσεως υπογραφής σύμβασης, με αποτέλεσμα τον περαιτέρω περιορισμό της ικανότητας των διασυνοριακών παρόχων να ξεκινήσουν εμπορικές σχέσεις με νέους πελάτες. Αυτό περιορίζει σημαντικά τις εξ αποστάσεως πωλήσεις προϊόντων σε πελάτες, και μπορεί να έχει δυσανάλογες επιπτώσεις για τις διασυνοριακές επιχειρηματικές δραστηριότητες. Ο κανονισμός σχετικά με την ηλεκτρονική ταυτοποίηση και τις υπηρεσίες εμπιστοσύνης για ηλεκτρονικές συναλλαγές στην εσωτερική αγορά (κανονισμός eIDAS)<sup>69</sup> φαίνεται να επιτρέπει την αντιμετώπιση ορισμένων ζητημάτων· θα προφέρει λύση για τη διασυνοριακή χρήση της ηλεκτρονικής ταυτοποίησης και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών εμπιστοσύνης, όπως ηλεκτρονικές υπογραφές, σφραγίδες, χρονοσφραγίδες, υπηρεσίες συστημένης παράδοσης και πιστοποίηση δικτυακών τόπων. Αναμένεται ότι θα επιτρέπει στις επιχειρήσεις να αναγνωρίζουν ευκολότερα τους πελάτες εξ αποστάσεως, να πιστοποιούν με βεβαιότητα τη γνησιότητα των μερών που συμμετέχουν σε πράξεις πληρωμών σύμφωνα με την αναθεωρημένη οδηγία για τις υπηρεσίες πληρωμών. Στο πλαίσιο αυτό, ο χρηματοοικονομικός

---

<sup>67</sup> Ανάλυση των οικονομικών επιπτώσεων της οδηγίας 2002/65/EK σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές για τη σύναψη διασυνοριακών συμβάσεων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών εντός της εσωτερικής αγοράς, τελική έκθεση ([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> Θα πρέπει να σημειωθεί ότι πριν από λίγους μήνες εκδόθηκε η τέταρτη οδηγία κατά της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες. Στηρίζεται σε προσέγγιση βάσει κινδύνων που επιτρέπει μεγαλύτερη ευελιξία ώστε να λαμβάνονται υπόψη οι εθνικές ιδιαιτερότητες και οι συνθήκες των επιμέρους επιχειρηματικών σχέσεων ή συναλλαγών. Βλ. οδηγία (ΕΕ) 2015/849 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20ής Μαΐου 2015, σχετικά με την πρόληψη της χρησιμοποίησης του χρηματοοικονομικού συστήματος για τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή για τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 648/2012 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, και την κατάργηση της οδηγίας 2005/60/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και της οδηγίας 2006/70/EK της Επιτροπής (ΕΕ L 141 της 5.6.2015, σ. 73).

<sup>69</sup> Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 910/2014 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Ιουλίου 2014, σχετικά με την ηλεκτρονική ταυτοποίηση και τις υπηρεσίες εμπιστοσύνης για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές στην εσωτερική αγορά και την κατάργηση της οδηγίας 1999/93/EK (ΕΕ L 257 της 28.8.2014, σ. 73).

τομέας θεωρείται ότι αποτελεί έναν από τους τομείς που μπορεί να επωφεληθεί ιδιαίτερα από τις λύσεις ηλεκτρονικής ταυτοποίησης.

Πρόκειται για έναν τομέα όπου οι δυνατότητες βελτίωσης θα μπορούσαν να είναι σημαντικές. Η επέκταση των μέτρων για την εξ αποστάσεως επαλήθευση που είναι σήμερα διαθέσιμα σε ορισμένα κράτη μέλη και η επιτυχής εφαρμογή του κανονισμού eIDAS μπορεί να βοηθήσουν στην άρση ενός σημαντικού εμποδίου για τη διασυνοριακή παροχή υπηρεσιών. Άλλες λύσεις θα μπορούσαν να περιλαμβάνουν την άρση των διοικητικών ορίων για την εξ αποστάσεως σύναψη συμβάσεων, την περαιτέρω ανάπτυξη των συστημάτων ηλεκτρονικής ταυτότητας ή την επέκταση των μέτρων για την επαλήθευση της ταυτότητας από τρίτους ή την παροχή στους καταναλωτές της δυνατότητας να πραγματοποιούν επαληθεύσεις μεταξύ των παρόχων. Οι λύσεις αυτές δεν πρέπει βεβαίως να αποδυναμώνουν την αποτελεσματικότητα των μέτρων της ΕΕ για τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή τη χρηματοδότηση παράνομων δραστηριοτήτων.

#### Ερωτήσεις

23. Απαιτούνται περαιτέρω ενέργειες για τη βελτίωση της εφαρμογής σε επίπεδο ΕΕ της νομοθεσίας για την καταπολέμηση νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, ιδίως για να διασφαλιστεί ότι οι πάροχοι υπηρεσιών μπορούν να ταυτοποιούν πελάτες εξ αποστάσεως, διατηρώντας τους κανόνες του σημερινού πλαισίου;
24. Απαιτούνται περαιτέρω ενέργειες για την προώθηση της αποδοχής και χρήσης της ηλεκτρονικής ταυτοποίησης και των ηλεκτρονικών υπογραφών στις λιανικές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, περιλαμβανομένων των κανόνων ασφάλειας;

#### Βελτίωση της πρόσβασης και της χρηστικότητας των χρηματοοικονομικών στοιχείων

Ένας πιστωτικός φορέας έρχεται σε επαφή με πελάτες από άλλα κράτη μέλη οι οποίοι ζητούν δάνεια. Ωστόσο, όταν επιχειρήσει να αξιολογήσει την πιστοληπτική τους ικανότητα, διαπιστώνει ότι υπάρχουν λίγες διαθέσιμες πληροφορίες σχετικά με αυτούς, λόγω του ότι προέρχονται από άλλα κράτη μέλη. Ο πιστωτικός φορέας δεν μπορεί να επαληθεύσει τις πληροφορίες που παρέχουν και, ως εκ τούτου, αποφασίζει να μην προβεί σε δανειοδότηση.

Αν οι επιχειρήσεις δεν έχουν πρόσβαση σε δεδομένα για πελάτες, είναι δύσκολο να προσφέρουν χρηματοοικονομικά προϊόντα (ιδιαίτερα πιστώσεις ή ασφαλίσεις) σε άλλες αγορές, δεδομένου ότι δεν μπορούν να αξιολογούν τους κινδύνους στους οποίους ενδέχεται να εκτεθούν. Επίσης, δεν είναι σε θέση να αξιολογούν τους κινδύνους των μετακινούμενων πελατών των οποίων τα δεδομένα αποκτήθηκαν σε άλλο κράτος μέλος. Με την ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας, το ενδιαφέρον των επιχειρήσεων για στοιχεία αυξάνεται καθώς χρησιμοποιούν πιο πολύπλοκες διαδικασίες για την τιμολόγηση των προϊόντων τους. Ταυτόχρονα, σε ορισμένες περιπτώσεις, τα δεδομένα των πελατών έχουν καταστεί το τίμημα για φαινομενικά δωρεάν προσφορές από φορείς παροχής ψηφιακών υπηρεσιών, δεδομένου ότι οι εν λόγω επιχειρήσεις επεξεργάζονται και χρησιμοποιούν οι ίδιες αυτά τα δεδομένα των πελατών για σκοπούς εμπορικής προώθησης ή τα πωλούν σε άλλες εταιρείες.

Σύμφωνα με την οδηγία για την καταναλωτική πίστη και την οδηγία για την ενυπόθηκη πίστη, οι πιστωτικοί φορείς έχουν το δικαίωμα να συμβουλευούνται τις βάσεις πιστωτικών δεδομένων σε άλλα κράτη μέλη σε ισότιμη βάση για την αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας δυνητικών πελατών. Ωστόσο, οι εταιρείες θα συνεχίσουν να αντιμετωπίζουν προβλήματα όταν προσπαθούν να χρησιμοποιήσουν αυτά τα δεδομένα καθώς οι τεχνικές για τη συλλογή, τη διανομή και τη χρήση τους εξακολουθούν να διαφέρουν κατά πολύ σε όλη την ΕΕ, και οι γνώμες διαφέρουν σχετικά με το ποια δεδομένα είναι όντως χρήσιμα για τις αξιολογήσεις πιστοληπτικής ικανότητας. Για παράδειγμα, ορισμένα μητρώα δανειοληπτών καταχωρούν μόνο «αρνητικά» δεδομένα<sup>70</sup>, ενώ άλλες βάσεις δεδομένων περιλαμβάνουν και «θετικά» δεδομένα.<sup>71</sup> Αυτό σημαίνει ότι η πρόσβαση σε αυτά τα δεδομένα και η χρήση τους μπορεί να αποδειχθεί δυσχερής και ότι πολλές εταιρείες μπορεί να αντιμετωπίσουν προβλήματα στη διασυννοριακή παροχή υπηρεσιών με οικονομικά συμφέροντα τρόπο. Συμφωνίες για την ιδιωτική διασυννοριακή ανταλλαγή πιστωτικών δεδομένων έχουν ξεκινήσει από την Ένωση Παροχής Πληροφοριών Καταναλωτικής Πίστης (ACCIS)<sup>72</sup>, αλλά επί του παρόντος συνδέονται τα πιστωτικά μητρώα περιορισμένου μόνο αριθμού κρατών μελών. Ταυτόχρονα, τα ιδιωτικά πιστωτικά μητρώα συχνά συλλέγουν περισσότερα δεδομένα από ό,τι είναι αναγκαίο για αξιολογήσεις της πιστοληπτικής ικανότητας ή δεδομένα τα οποία θα μπορούσαν να είναι αμφιβόλου συνάφειας για τέτοιες αξιολογήσεις.

Καθώς αυξάνεται η ψηφιοποίηση του κλάδου των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, ασφαλιστικές εταιρείες και άλλες επιχειρήσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών χρησιμοποιούν σύγχρονες ΤΠ και προβαίνουν σε ανάλυση μαζικών δεδομένων για να προσφέρουν ολοένα και πιο εξειδικευμένα ασφαλιστικά προϊόντα με εξατομικευμένη τιμολόγηση κινδύνου που περιλαμβάνουν μεθόδους επισταμένης παρακολούθησης εντάσεως δεδομένων, όπως συστήματα τηλεματικής. Η αυξημένη χρήση δεδομένων προσφέρει μεγάλες δυνατότητες για μείωση των τιμών για πολλούς πελάτες, αλλά οι πρακτικές αυτές προκαλούν συχνά ανησυχίες σχετικά με την ιδιωτική ζωή και την προστασία των δεδομένων, οι οποίες θα πρέπει να ληφθούν υπόψη.

Οι καταναλωτές επιθυμούν επίσης να επωφεληθούν από την αυξημένη διαθεσιμότητα δεδομένων όταν αυτά στηρίζονται σε θετικό ιστορικό ασφαλιστικών απαιτήσεων ή αξιολόγησης βάσει του συστήματος bonus/malus. Η οδηγία για την ασφάλιση των αυτοκινήτων οχημάτων<sup>73</sup> θεμελιώνει σήμερα το δικαίωμα των ασφαλισμένων να απαιτούν ανά πάσα στιγμή βεβαίωση από την ασφαλιστική τους εταιρεία σχετικά με το ιστορικό των απαιτήσεων αποζημίωσης κατά τα πέντε τελευταία έτη, αλλά, στην πράξη, αυτό συχνά δεν μεταφράζεται σε μείωση των ασφαλιστρών κατά τη σύναψη νέας ασφαλιστικής σύμβασης. Ανάμεσα στους λόγους για τους οποίους υπάρχουν διαφορές στις μεθοδολογίες υπολογισμού

<sup>70</sup> Τα δεδομένα για πιστώσεις θα αναφέρονται μόνο στην περίπτωση που ο καταναλωτής αθετήσει υποχρεώσεις πληρωμών.

<sup>71</sup> Κάθε πίστωση καταχωρείται σε μητρώο. Μπορεί επίσης να καταγράφονται και δεδομένα για άλλα είδη δεσμεύσεων.

<sup>72</sup> Περαιτέρω πληροφορίες σχετικά με την ACCIS είναι διαθέσιμες στη διεύθυνση: <http://www.accis.eu/>

<sup>73</sup> Οδηγία 2009/103/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 16ης Σεπτεμβρίου 2009, σχετικά με την ασφάλιση της αστικής ευθύνης που προκύπτει από την κυκλοφορία αυτοκινήτων οχημάτων και τον έλεγχο της υποχρεώσεως προς ασφάλιση της ευθύνης αυτής (ΕΕ L 263 της 7.10.2009, σ. 11).

των εκπτώσεων, καθώς και διαφορές στη διάρκεια των περιόδων που καλύπτονται από αυτές τις βεβαιώσεις, είναι η έλλειψη εμπιστοσύνης στις μη εναρμονισμένες βεβαιώσεις που παρέχονται από τους ασφαλιστές και οι διαφορετικοί παράγοντες κινδύνου που λαμβάνονται υπόψη κατά τον καθορισμό των ασφαλιστρών.

#### Ερωτήσεις

25. Κατά τη γνώμη σας, τι είδους δεδομένα είναι αναγκαία για τις αξιολογήσεις πιστοληπτικής ικανότητας;
26. Απαιτεί η αυξημένη χρήση των οικονομικών και μη οικονομικών δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από επιχειρήσεις (μεταξύ άλλων από παραδοσιακά μη χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις) την ανάληψη περαιτέρω δράσης για να διευκολυνθεί η παροχή υπηρεσιών ή να εξασφαλιστεί η προστασία των καταναλωτών;
27. Θα ήταν σκόπιμο να ενισχυθούν οι απαιτήσεις σχετικά με τη μορφή, το περιεχόμενο ή την προσβασιμότητα ιστορικών δεδομένων ασφαλιστικών απαιτήσεων (π.χ. όσον αφορά τη διάρκεια ή το περιεχόμενο) για να διασφαλιστεί ότι οι επιχειρήσεις είναι σε θέση να παρέχουν διασυννοριακές υπηρεσίες;

#### Διευκόλυνση της παροχής υπηρεσιών μετά την πώληση

Ένας ασφαλιστής επιθυμεί να προσφέρει διαδικτυακές υπηρεσίες ασφάλισης οικοσκευής σε άλλο κράτος μέλος, αλλά αυτό θα απαιτούσε τη δημιουργία κέντρου εξυπηρέτησης πελατών στην τοπική γλώσσα. Δεν θεωρεί ότι θα έχει αρκετές παραγγελίες για να δικαιολογήσει τις σχετικές δαπάνες.

Μετά την πώληση, οι εταιρείες έχουν υποχρεώσεις έναντι των πελατών η εκπλήρωση των οποίων εξ αποστάσεως μπορεί να αποδειχθεί δυσχερές. Η απάντηση σε ερωτήσεις, η αξιολόγηση και η ικανοποίηση ασφαλιστικών απαιτήσεων, η συζήτηση των ανησυχιών των καταναλωτών και η αντιμετώπιση παραπόνων γενικά απαιτούν ανθρώπινη παρέμβαση από τους υπαλλήλους μιας επιχείρησης ή τους διεκπεραιωτές απαιτήσεων σε ασφαλιστικές επιχειρήσεις. Αν και αυτό μπορεί να γίνει εξ αποστάσεως, απαιτείται εντούτοις σημαντική επένδυση από μέρους των επιχειρήσεων, ιδίως όταν υπάρχουν απαιτήσεις για την παροχή υπηρεσιών σε άλλες γλώσσες. Το θέμα αυτό αφορά ιδιαίτερα τους ασφαλιστές λόγω των υποχρεώσεών τους για τη διεκπεραίωση απαιτήσεων, γεγονός που καθιστά απαραίτητη την παρουσία εκπροσώπου της επιχείρησης (όπως υποκαταστήματος ή θυγατρικής) στο ίδιο κράτος μέλος με τους πελάτες της. Παρόλο που υπάρχουν τρόποι αντιμετώπισης αυτού του προβλήματος μέσω συμβάσεων που συνάπτονται με τρίτους ή εξωτερικής ανάθεσης, οι επιλογές αυτές δεν είναι πάντα διαθέσιμες ή ελκυστικές, ιδίως λόγω της ανάγκης επίβλεψης των αναδόχων που ενεργούν για λογαριασμό μιας επιχείρησης.

#### Ερωτήσεις

28. Απαιτείται περαιτέρω δράση για τη στήριξη των επιχειρήσεων που παρέχουν υπηρεσίες μετά τη σύναψη της σύμβασης σε άλλο κράτος μέλος χωρίς θυγατρική ή υποκατάστημα;

Σύγκλιση των διαδικασιών αφερεγγυότητας φυσικών προσώπων, αποτίμησης ακίνητης περιουσίας και αναγκαστικής εκτέλεσης εμπράγματων ασφαλειών

Πιστωτής ήρθε σε επαφή με καταναλωτές από άλλα κράτη μέλη που ενδιαφέρονται για τα χαμηλά σταθερά επιτόκια που προσφέρει για ενυπόθηκα δάνεια επί κατοικιών. Ωστόσο, είναι επιφυλακτικός σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο αποτιμάται η αξία των ακινήτων σε άλλα κράτη μέλη και κατά πόσο θα ήταν δυνατή η κατάπτωση της εγγύησης, εφόσον ήταν αναγκαίο. Δεν είναι διατεθειμένος να χορηγήσει δάνεια σε αυτούς τους καταναλωτές.

Οι πιστωτικοί φορείς πιθανόν να διστάζουν να προσφέρουν διασυννοριακές πιστώσεις διότι δεν έχουν επαρκή γνώση των καθεστώτων αφερεγγυότητας φυσικών προσώπων που ισχύουν σε άλλα κράτη μέλη (εφόσον υφίστανται τέτοια καθεστάτα). Ενώ το σχέδιο δράσης για την Ένωση Κεφαλαιαγορών προβλέπει ορισμένα μέτρα για τη μεγαλύτερη σύγκλιση ορισμένων πτυχών των καθεστώτων αφερεγγυότητας των επιχειρήσεων στο σύνολο των 28 κρατών μελών, όπως για την έγκαιρη αναδιάρθρωση και τη μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα των διασυννοριακών διαδικασιών αφερεγγυότητας των επιχειρήσεων, εξακολουθούν να υπάρχουν σημαντικές αποκλίσεις όσον αφορά τα καθεστάτα αφερεγγυότητας φυσικών προσώπων σε ολόκληρη την ΕΕ. Αυτό δημιουργεί πρόσθετους κινδύνους για τις επιχειρήσεις που επιθυμούν να συνάψουν διασυννοριακές επιχειρηματικές σχέσεις με πελάτες, ιδίως για χορήγηση πιστώσεων – και εάν οι πιστωτικοί φορείς δεν είναι σε θέση να εκτιμούν και να προσδιορίζουν ποσοτικά τα αποτελέσματα των διαδικασιών αφερεγγυότητας και των νόμων αναγκαστικής εκποίησης, δεν αισθάνονται αρκετή εμπιστοσύνη ώστε να χορηγούν δάνεια σε ιδιώτες. Οι νομοθεσίες και οι πρακτικές των κρατών μελών όσον αφορά τη χρεωκοπία και την αφερεγγυότητα των επιχειρήσεων και την υπερχρέωση φυσικών προσώπων αποτελούν επί του παρόντος αντικείμενο δύο μελετών που πρόκειται να ολοκληρωθούν το 2016.

Ομοίως, η επακριβής κατανόηση της αξίας των ακινήτων έχει ουσιώδη σημασία για τους πιστωτικούς φορείς προκειμένου να είναι βέβαιοι για την αξία της εμπράγματης εξασφάλισης σε περίπτωση αθέτησης των υποχρεώσεων. Μολονότι οι διατάξεις της οδηγίας για την ενυπόθηκη πίστη προβλέπουν τη θέσπιση αξιόπιστων προτύπων για την αποτίμηση της αξίας των ακινήτων σε όλα τα κράτη μέλη, δεν εξασφαλίζεται πλήρως η σύγκλιση των προτύπων σε επίπεδο ΕΕ. Ελλείπει πλήρους σύγκλισης, ορισμένοι πιστωτές μπορεί να εξακολουθούν να έχουν αμφιβολίες σχετικά με την αξία των εμπράγματων εξασφαλίσεων που βρίσκονται σε άλλα κράτη μέλη.

Ερωτήσεις

29. Είναι αναγκαία η ανάληψη περαιτέρω δράσης για να ενθαρρυνθούν οι δανειστές να παρέχουν διασυννοριακά ενυπόθηκα ή μη ενυπόθηκα δάνεια;

*3.2.2 Συμμόρφωση με αποκλίνουσες κανονιστικές απαιτήσεις στα κράτη μέλη υποδοχής*

Οι διαφορές μεταξύ των κανονιστικών καθεστώτων των κρατών μελών έχουν σημαντικές επιπτώσεις ως προς το κόστος και τον κίνδυνο παροχής λιανικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών σε διασυννοριακό επίπεδο. Παρόλο που έχει επιτευχθεί κάποια νομική εναρμόνιση σε ολόκληρη την ΕΕ ως αποτέλεσμα της ενωσιακής νομοθεσίας, υπάρχουν διαφορές στις επιμέρους νομοθεσίες σε τομείς όπως το δίκαιο των συμβάσεων, και οι επιχειρήσεις πρέπει

να συμμορφώνονται με έναν σημαντικό όγκο κανονιστικών απαιτήσεων σε κάθε κράτος μέλος.

Οι διαφορετικές απαιτήσεις μπορεί να προέρχονται από συγκεκριμένες ιδιαιτερότητες των οικονομικών τομέων ή των νομικών παραδόσεων του κράτους μέλους. Τα εθνικά ρυθμιστικά πλαίσια διαφέρουν σημαντικά σε τομείς όπως οι συμβάσεις, η προστασία των δεδομένων, η προστασία των καταναλωτών, η δημοσιοποίηση, η καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή η φορολογία. Όσον αφορά το δίκαιο που εφαρμόζεται στις μη στρατιωτικές πτυχές των συμβάσεων, πρέπει να γίνεται διάκριση μεταξύ των ασφαλιστικών συμβάσεων και των λοιπών συμβάσεων. Στον τομέα των ασφαλίσεων, το εφαρμοστέο δίκαιο είναι κατά κανόνα εκείνο της χώρας όπου βρίσκεται ο ασφαλιζόμενος κίνδυνος, συχνά εκεί όπου ο ασφαλισμένος έχει τη συνήθη διαμονή του<sup>74</sup>. Η δυνατότητα των μερών να επιλέξουν άλλο δίκαιο είναι πολύ περιορισμένη. Για άλλες συμβάσεις που συνάπτονται με καταναλωτές, τα μέρη μπορούν να επιλέξουν να ισχύει στις διασυνοριακές συναλλαγές το συμβατικό δίκαιο του κράτους μέλους του πωλητή, πράγμα που σε ορισμένες περιπτώσεις μπορεί να μειώσει τις δαπάνες συμμόρφωσης των επιχειρήσεων προς τη νομοθεσία· ωστόσο, όταν ο πωλητής ασκεί δραστηριότητες ή κατευθύνει τη δραστηριότητά του προς το κράτος μέλος στο οποίο ο καταναλωτής έχει τη συνήθη διαμονή του, μια τέτοια επιλογή δεν θίγει την προστασία που παρέχεται στον καταναλωτή από το εν λόγω δίκαιο.<sup>75</sup>

Οι διαφορές αυτές μπορούν να προκαλέσουν σημαντικές δαπάνες και κινδύνους για τις επιχειρήσεις που επιθυμούν να συναλλάσσονται με καταναλωτές οι οποίοι βρίσκονται σε άλλο κράτος μέλος. Οι μέσες δαπάνες που συνδέονται με το συμβατικό δίκαιο για μη χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις εκτιμώνται σε περίπου 10.000 ευρώ για κάθε κράτος μέλος.<sup>76</sup> Οι χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις αντιμετωπίζουν σημαντικές πρόσθετες δαπάνες πέραν του ποσού αυτού σε κάθε κράτος μέλος λόγω των ειδικών νόμων και κανονιστικών διατάξεων που εφαρμόζονται στον τομέα<sup>77</sup>. Οι απαιτήσεις και τα έξοδα μπορεί επίσης να διαφέρουν ανάλογα με το κατά πόσον η επιχείρηση λειτουργεί με βάση την ελεύθερη εγκατάσταση (με φυσική παρουσία) ή την ελεύθερη παροχή υπηρεσιών (συμπεριλαμβανομένων των διαδικτυακών υπηρεσιών). Μια εταιρεία που παρέχει υπηρεσίες πρέπει κατά κανόνα να συμμορφώνεται με ένα μόνο μέρος των κανόνων του κράτους μέλους υποδοχής, για παράδειγμα σχετικά με τη συμπεριφορά ή την προστασία των καταναλωτών.

<sup>74</sup> Βλ. άρθρο 7 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 593/2008 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 17ης Ιουνίου 2008, για το εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβατικές ενοχές (Ρώμη I), ΕΕ L 177 της 4.7.2008, σ. 6.

<sup>75</sup> Βλ. άρθρο 3, άρθρο 4 στοιχείο β) και άρθρο 6 του κανονισμού Ρώμη I· Ανακοίνωση της Επιτροπής: Μια στρατηγική για την ψηφιακή ενιαία αγορά για την Ευρώπη, σ. 11 ([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>76</sup> Δελτίο τύπου της Ευρωπαϊκής Επιτροπής: Κοινό ευρωπαϊκό δίκαιο των πωλήσεων, σ. 2 ([http://ec.europa.eu/justice/contract/files/common\\_sales\\_law/i11\\_1175\\_el.pdf](http://ec.europa.eu/justice/contract/files/common_sales_law/i11_1175_el.pdf))

<sup>77</sup> Η ομάδα εμπειρογνομόνων της Επιτροπής για το ευρωπαϊκό δίκαιο των ασφαλιστικών συμβάσεων επεσήμανε πρόσφατα ότι ορισμένες εθνικές απαιτήσεις όσον αφορά τη μορφή των ασφαλιστικών συμβάσεων συνεπάγεται αναμφίβολα κόστος για τις επιχειρήσεις. Βλ. τελική έκθεση της ομάδας εμπειρογνομόνων της Επιτροπής για το ευρωπαϊκό δίκαιο των ασφαλιστικών συμβάσεων

([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)), σ. 90

Επί του παρόντος διατίθενται για έναν αριθμό δραστηριοτήτων<sup>78</sup> ενωσιακά δικαιώματα διαβατηρίου τα οποία επιτρέπουν σε επιχειρήσεις που έχουν άδεια λειτουργίας σε ένα κράτος μέλος να παρέχουν τις υπηρεσίες τους σε άλλο κράτος μέλος με μειωμένες διοικητικές επιβαρύνσεις και ελάχιστες διατυπώσεις. Ωστόσο, τα δικαιώματα διαβατηρίου δεν καταργούν τις δαπάνες συμμόρφωσης προς τη νομοθεσία και τα δικαιώματα αυτά δεν καλύπτουν όλα τα προϊόντα. Στη συνέχεια περιγράφονται άλλες πιθανές μέθοδοι σταδιακής μείωσης του κόστους και των κινδύνων που συνδέονται με αποκλίνουσες νομικές απαιτήσεις.

Διευκολύνσεις στις επιχειρήσεις ώστε να συμμορφωθούν με τις νομικές απαιτήσεις που ισχύουν σε άλλα κράτη μέλη

Μια διαδικτυακή οικονομική πλατφόρμα ήρθε αντιμέτωπη με σειρά προβλημάτων όταν επιχείρησε να προσφέρει αποταμιευτικά προϊόντα σε μια σειρά κρατών μελών. Η πρόσβαση σε πληροφορίες ήταν δύσκολη και δεν είχε ουσιαστική στήριξη από τις αρχές των κρατών μελών, παρά τα οφέλη που θα αποκόμιζαν οι καταναλωτές από τα προϊόντα της. Το κόστος της συμμόρφωσής με τις νομοθετικές απαιτήσεις ήταν υψηλό, με αποτέλεσμα η προσφορά της να καταστεί λιγότερο ελκυστική.

Τα κράτη μέλη θα μπορούσαν να βοηθήσουν περισσότερο τις επιχειρήσεις στην άσκηση των δραστηριοτήτων τους εντός του ισχύοντος νομικού πλαισίου και να διευκολύνουν τη συμμόρφωσή τους με τις ισχύουσες απαιτήσεις όταν παρέχουν υπηρεσίες σε άλλα κράτη μέλη. Επί του παρόντος, το πανευρωπαϊκό δίκτυο SOLVIT<sup>79</sup> παρέχει βοήθεια στις επιχειρήσεις όταν αντιμετωπίζουν προβλήματα με τις δημόσιες αρχές που δεν εφαρμόζουν ορθά το δίκαιο της ΕΕ, και τα «Κέντρα Ενιαίας Εξυπηρέτησης» συνδράμουν τις επιχειρήσεις όσον αφορά τις υποχρεώσεις τους κατά την παροχή διασυνοριακών υπηρεσιών<sup>80</sup>. Πρωτοβουλίες όπως αυτές θα μπορούσαν ενδεχομένως να επεκταθούν περαιτέρω στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες και στον ασφαλιστικό τομέα, ώστε να μειωθεί το κόστος και να περιοριστούν οι κίνδυνοι για τις επιχειρήσεις που επιθυμούν να ασκήσουν εμπορικές δραστηριότητες σε αγορές άλλων κρατών μελών.

Οι κυβερνήσεις των κρατών μελών ή οι αρμόδιες εθνικές αρχές θα μπορούσαν να προσφέρουν περαιτέρω πρακτική βοήθεια (π.χ. μέσω «υπηρεσιών μίας στάσης») όσον αφορά τις διασυνοριακές διαδικασίες συμμόρφωσης. Αυτό θα μπορούσε να συμβάλει στην στήριξη των επιχειρήσεων που αντιμετωπίζουν δυσκολίες όταν δραστηριοποιούνται σε διασυνοριακό επίπεδο, ενθαρρύνοντας την μελλοντική πρόοδο στην ολοκλήρωση των αγορών της ΕΕ και διευκολύνοντας την ανάπτυξη και την εξάπλωση νέων τεχνολογιών και καινοτόμων λύσεων βασισμένων στην αγορά σε θέματα ανταγωνισμού.

#### Ερωτήσεις

*30. Είναι αναγκαία η ανάληψη δράσης σε επίπεδο ΕΕ για την παροχή πρακτικής βοήθειας*

<sup>78</sup> Οι επιχειρήσεις που καλύπτονται περιλαμβάνουν, για παράδειγμα, τα πιστωτικά ιδρύματα, τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις, τους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές και τους μεσίτες ενυπόθηκων δανείων.

<sup>79</sup> Περαιτέρω πληροφορίες σχετικά με το δίκτυο SOLVIT παρέχονται στον δικτυακό τόπο του (<http://ec.europa.eu/solvit/>)

<sup>80</sup> Περαιτέρω πληροφορίες σχετικά με τα «Κέντρα Ενιαίας Εξυπηρέτησης» παρέχονται στον δικτυακό τόπο τους ([http://ec.europa.eu/internal\\_market/eu-go/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/eu-go/index_en.htm)) Οι εν λόγω οντότητες δημιουργήθηκαν σύμφωνα με την οδηγία για τις υπηρεσίες.

από τις κυβερνήσεις των κρατών μελών ή από τις αρμόδιες εθνικές αρχές (π.χ. μέσω «υπηρεσιών μίας στάσης») προκειμένου να διευκολυνθούν οι διασυνοριακές πωλήσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, ειδικότερα για καινοτόμες εταιρείες ή προϊόντα;

31. Ποια μέτρα θα ήταν πιο χρήσιμα ώστε οι επιχειρήσεις να μπορούν να επωφελούνται εύκολα από την ελευθερία εγκατάστασης ή την ελευθερία παροχής υπηρεσιών για καινοτόμα προϊόντα (όπως μια εξορθολογισμένη συνεργασία μεταξύ των εποπτικών αρχών καταγωγής και υποδοχής);

#### Δημιουργία αυτόνομων ή περισσότερο εναρμονισμένων καθεστώτων σε επίπεδο ΕΕ

Μια ασφαλιστική εταιρεία παρέχει μια απλή ασφάλεια ζωής σε ανταγωνιστική τιμή στην εγχώρια αγορά της και συμμορφώνεται με όλες τις νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις. Έχει διαπιστώσει ότι τα ασφάλιστρα είναι πολύ υψηλότερα σε άλλα κράτη μέλη και διακρίνει μια επιχειρηματική ευκαιρία. Ωστόσο, δεν μπορεί να πωλήσει το προϊόν της σε άλλες αγορές διότι ότι είναι σχεδιασμένο να πληροί τις νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις του κράτους εγκατάστασης.

Σε ορισμένες περιπτώσεις, ένα χωριστό νομικό πλαίσιο θα μπορούσε να είναι ο καλύτερος τρόπος για να υπάρχει μεγαλύτερη επιλογή προϊόντων με παράλληλη μείωση του κόστους για τις επιχειρήσεις και επαρκή προστασία των καταναλωτών. Ένα προαιρετικό καθεστώς θα μπορούσε να αποτελέσει πλαίσιο για πανομοιότυπα χαρακτηριστικά προϊόντων, το οποίο μπορεί να χρησιμοποιείται σε εθελοντική βάση. Το πλεονέκτημά του θα συνίσταται στην παροχή τυποποίησης μεταξύ των κρατών μελών και στην αντιμετώπιση πολλών εθνικών κανονιστικών αποκλίσεων σε ορισμένους τομείς. Επιπλέον, θα μπορούσε να αποτελέσει ένα χρήσιμο μέσο για την παροχή συγκρίσιμων και εύληπτων χρηματοοικονομικών προϊόντων, αυξάνοντας έτσι την εμπιστοσύνη των καταναλωτών για την πραγματοποίηση αγορών διασυνοριακά. Στο σχέδιο δράσης για την Ένωση των Κεφαλαιαγορών ανακοινώνεται η πρόθεση της Επιτροπής να αξιολογήσει τη σκοπιμότητα ενός πλαισίου πολιτικής για τη δημιουργία μιας ευρωπαϊκής αγοράς για απλές, αποτελεσματικές και ανταγωνιστικές ατομικές συντάξεις.

Το 2015 ζητήθηκε η γνώμη της Ευρωπαϊκής Αρχής Ασφαλίσεων και Επαγγελματικών Συντάξεων (ΕΑΑΕΣ) για τη δημιουργία ενός τυποποιημένου πανευρωπαϊκού ατομικού συνταξιοδοτικού προϊόντος (PEPP). Λαμβάνοντας υπόψη τα παρεμφερή χαρακτηριστικά τους, οι εργασίες που εκτελούνται από την ΕΑΑΕΣ θα μπορούσαν να χρησιμεύσουν ως βάση για την ανάπτυξη ενός καθεστώτος προαιρετικής συμμετοχής για ένα πανευρωπαϊκό προϊόν ασφάλειας ζωής. Αυτό θα μπορούσε επίσης να αποδειχθεί ιδιαίτερα χρήσιμο για άλλα προϊόντα.

Ο ίδιος στόχος θα μπορούσε επίσης να επιτευχθεί με τη μεγαλύτερη ευθυγράμμιση των εθνικών καθεστώτων και δικαιωμάτων για την προώθηση της σύγκλισης μέσω καθοδήγησης, βελτίωσης της συγκρισιμότητας ή τυποποίησης πρακτικών, ενδεχομένως μέσω της περαιτέρω ανάπτυξης των υφιστάμενων ή νέων καθεστώτων διαβατηρίου, της σύγκλισης των εποπτικών προτύπων (μέσω των ευρωπαϊκών εποπτικών αρχών) για τον περιορισμό των προβλημάτων που αντιμετωπίζονται με τις ρυθμιστικές αρχές του κράτους υποδοχής. Η έννοια των

κανόνων «γενικού συμφέροντος»<sup>81</sup> στον τομέα των ασφαλίσεων, οι οποίοι αποτελούν εξαίρεση από τις θεμελιώδεις αρχές της Συνθήκης όσον αφορά την ελεύθερη κυκλοφορία, θα ήταν καλό να αποκτήσει μεγαλύτερη σαφήνεια. Οι ΟΣΕΚΑ θα μπορούσαν να αποτελέσουν πηγή έμπνευσης δεδομένου ότι αποτελούν επιτυχημένο παράδειγμα ενός πανευρωπαϊκού καθεστώτος.

#### Ερωτήσεις

32. Για ποια προϊόντα λιανικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών η τυποποίηση ή τα συστήματα προαιρετικής συμμετοχής θα μπορούσαν να αποδειχτούν ιδιαίτερα αποτελεσματικά για την αντιμετώπιση των διαφορών στη νομοθεσία των κρατών μελών;
33. Είναι αναγκαία η ανάληψη περαιτέρω δράσης σε επίπεδο ΕΕ σε σχέση με την αρχή της «τοποθεσίας του κινδύνου» στην ασφαλιστική νομοθεσία και απαιτείται αποσαφήνιση των κανόνων σχετικά με «γενικό συμφέρον» στον τομέα των ασφαλίσεων;

#### **Τμήμα 4 Τα επόμενα βήματα**

Τα ενδιαφερόμενα μέρη καλούνται να αποστείλουν τις απαντήσεις τους στις ερωτήσεις που περιέχονται στην παρούσα Πράσινη Βίβλο έως τις 18 Μαρτίου 2016 μέσω του **διαδικτυακού ερωτηματολογίου**: [Σύνδεσμος]

Η διαβούλευση αυτή πραγματοποιείται σύμφωνα με τους συνήθεις κανόνες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τις διαβουλεύσεις με το κοινό. Οι απαντήσεις θα δημοσιευθούν, εκτός αν οι απαντώντες δηλώσουν ότι δεν τον επιθυμούν. Για να είναι δίκαιη και διαφανής η διαδικασία διαβούλευσης, θα ληφθούν υπόψη και θα συμπεριληφθούν σε συνοπτική έκθεση μόνο οι απαντήσεις που θα δοθούν στο πλαίσιο του διαδικτυακού μας ερωτηματολογίου. Εάν παρουσιαστεί κάποιο πρόβλημα στη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου ή αν χρειάζεστε ειδική συνδρομή, μπορείτε να απευθυνθείτε στη διεύθυνση: [διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου]

Οι γενικοί κανόνες για την προστασία των προσωπικών δεδομένων δημοσιεύονται στον δικτυακό τόπο Europa στη διεύθυνση: [http://ec.europa.eu/geninfo/legal\\_notices\\_en.htm#personaldata](http://ec.europa.eu/geninfo/legal_notices_en.htm#personaldata). Η ειδική δήλωση περί απορρήτου για τη συγκεκριμένη διαβούλευση δημοσιεύεται εδώ: [Σύνδεσμος]

Παρακαλείσθε επίσης να αναφέρετε αν έχετε υπόψη σας τυχόν άλλα εμπόδια που δεν εξετάζονται στο παρόν έγγραφο, και εάν κάποιο από τα εμπόδια που περιγράφονται επηρεάζει ιδιαίτερα τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις.

Κατά τη διάρκεια της διαδικασίας διαβούλευσης, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή:

<sup>81</sup> Ένα κράτος μέλος μπορεί να εφαρμόσει την έννοια του γενικού συμφέροντος προκειμένου να διασφαλίσει τη συμμόρφωση με τους δικούς του νόμους σχετικά με ασφαλιστική εταιρεία που επιθυμεί να ασκήσει τις δραστηριότητές της στην επικράτειά του, υπό το καθεστώς είτε της ελεύθερης εγκατάστασης είτε της ελεύθερης παροχής υπηρεσιών. Ωστόσο, οι ασφαλιστικές οδηγίες δεν ορίζουν την έννοια του γενικού συμφέροντος, αλλά αυτή περιγράφεται στην *Ερμηνευτική ανακοίνωση της Επιτροπής σχετικά με την ελεύθερη παροχή υπηρεσιών και γενικό συμφέρον στον ασφαλιστικό τομέα* (ΕΕ C 43 της 16.2.2000) με βάση τις απαιτήσεις που καθορίζονται από το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

- θα συνεργαστεί με το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο για να λάβει απευθείας τα σχόλια των μελών του·
- καλεί τα κράτη μέλη να διοργανώσουν διαβουλεύσεις και εκδηλώσεις με το κοινό και τους βουλευτές των εθνικών κοινοβουλίων για την προώθηση της συζήτησης επί των θεμάτων αυτών σε εθνικό επίπεδο· και
- θα διοργανώσει με διαφανή και ισορροπημένο τρόπο εργαστήρια για να ζητήσει τη γνώμη προσώπων ή φορέων με ειδική τεχνική εμπειρογνωσία (όπως πανεπιστημιακούς και φορείς της αγοράς) για να καταλήξει σε τεκμηριωμένη άποψη σχετικά με συγκεκριμένα θέματα.

Στόχος της Επιτροπής είναι να μεγιστοποιηθούν τα πρακτικά οφέλη της ενιαίας αγοράς στον τομέα των λιανικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών για όσο το δυνατόν περισσότερους ευρωπαίους καταναλωτές με το άνοιγμα της αγοράς και τη βελτίωσή της λειτουργίας της, ώστε να έχουν στη διάθεσή τους μεγαλύτερο και καλύτερο φάσμα επιλογών χρηματοοικονομικών προϊόντων. Η δράση μας θα έχει επίσης ως στόχο την εξάλειψη ορισμένων πρακτικών φραγμών που εμποδίζουν τις επιχειρήσεις να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους σε διασυνοριακό επίπεδο. Η Επιτροπή θα παραμείνει επίσης επικεντρωμένη στους ευρύτερους στόχους της για την κατάργηση του γεωγραφικού αποκλεισμού και άλλων μορφών διακρίσεων με βάση την εθνικότητα ή τον τόπο διαμονής, ενισχύοντας την εμπιστοσύνη των καταναλωτών στην ύπαρξη κατάλληλων μηχανισμών έννομης προστασίας, και βελτιώνοντας την πρόσβαση σε κατανοητές, συγκρίσιμες και αναλογικές πληροφορίες για λιανικές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες.

Η Επιτροπή θα διοργανώσει διάσκεψη στις αρχές του 2016 για να εξετάσει τα στοιχεία που θα προκύψουν από τη διαβούλευση και να συζητήσει τους τομείς προτεραιότητας που περιλαμβάνονται στην παρούσα Πράσινη Βίβλο. Η Επιτροπή προτίθεται να δημοσιεύσει σχέδιο δράσης για τις λιανικές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες λαμβάνοντας υπόψη τα αποτελέσματα που θα προκύψουν από την παρούσα διαβούλευση γύρω στο καλοκαίρι του 2016.