



Bruxelles, 10.12.2015
COM(2015) 630 final

CARTE VERDE

privind serviciile financiare cu amănuntul

**Produse mai bune, mai multe opțiuni și mai multe oportunități pentru consumatori și
întreprinderi**

Carte verde privind serviciile financiare cu amănuntul

Produse mai bune, mai multe opțiuni și mai multe oportunități pentru consumatori și întreprinderi

Secțiunea 1 Crearea unei piețe europene veritabile a serviciilor financiare cu amănuntul

Piața unică a Uniunii Europene și cele patru libertăți ale sale¹ oferă multe oportunități cetățenilor UE. În domeniile în care piața unică este bine dezvoltată, cum e cazul transportului aerian, 500 de milioane de consumatori beneficiază de amploarea concurenței, care ne oferă tuturor o gamă mai largă de opțiuni, servicii de mai bună calitate și prețuri mai scăzute. Una dintre prioritățile Comisiei, în cursul mandatului președintelui Juncker, este realizarea unei piețe unice mai bine integrate și mai echitabile.

Sectorul financiar cu amănuntul oferă o serie de servicii care sunt esențiale pentru cetățeni: unde ne păstrăm banii, cum economisim pentru bătrânețe, cum cumpărăm o casă sau alte bunuri, cum ne asigurăm pe noi sau cum ne asigurăm proprietatea în caz de probleme de sănătate sau de accidente. Dezvoltarea unor piețe europene eficace pentru aceste servicii va spori opțiunile consumatorilor, va permite furnizorilor de succes să își ofere serviciile pe întreg teritoriul UE și va sprijini actorii noi de pe piață și inovarea. Deocamdată însă, la nivel european nu există cu adevărat piețe ale serviciilor financiare cu amănuntul. La nivel transfrontalier se realizează doar o mică parte din achizițiile de servicii financiare cu amănuntul. Există numeroase produse disponibile pe piețele naționale, dar accesul consumatorilor dintr-un stat membru al UE la produsele furnizate într-un alt stat membru este dificil. Acest lucru nu afectează doar opțiunile consumatorilor. Există dovezi care arată că și prețurile variază foarte mult la nivelul UE: de exemplu, o asigurare auto pentru același client poate fi de două ori mai scumpă în unele state membre decât în altele.

Digitizarea – dezvoltarea de noi modele de afaceri și servicii prin tehnologie – facilitează accesul la informații al potențialilor consumatori. Ca urmare, amplasarea fizică a părților la o tranzacție a devenit mai puțin importantă. Digitizarea poate contribui la reducerea prețurilor și la îmbunătățirea comparabilității produselor, oferind consumatorilor mai multă putere în ceea ce privește deciziile lor financiare. Pe termen lung, digitizarea ar trebui să permită societăților să își ofere produsele oriunde în Uniune, aducând astfel piața unică europeană mai aproape de realitate.

Consolidarea încrederii va fi esențială pentru extinderea pieței unice în acest domeniu: întreprinderile vor avea încredere în posibilitatea de a face afaceri dincolo de granițe și consumatorii vor avea încredere în faptul că interesele lor vor fi protejate în cazul în care utilizează un serviciu transfrontalier. Pentru a se atinge aceste obiective, serviciile și produsele trebuie să fie ușor de înțeles: cu alte cuvinte, informațiile privind rolul acestor produse, prețul lor și modul în care ele se pot compara cu alte produse ar trebui să fie disponibile într-o manieră pe care consumatorii să o poată înțelege.

¹ Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene (TFUE) garantează libera circulație a bunurilor, a capitalurilor, a serviciilor și a persoanelor din UE.

Pornind de la acțiunile întreprinse deja de UE în acest domeniu, prezenta carte verde analizează ce se poate face pentru a sprijini piața unică a serviciilor financiare astfel încât aceasta să aducă îmbunătățiri concrete în viața cetățenilor din UE. O piață îmbunătățită în sectorul serviciilor financiare cu amănuntul ar crea, de asemenea, noi oportunități de piață pentru furnizori, sprijinind creșterea la nivelul economiei europene și a creând locuri de muncă.

1.1 Obiectiv

Prezenta carte verde constituie o ocazie de a dezbate în ce mod s-ar putea deschide și mai mult piața europeană a serviciilor financiare cu amănuntul – și anume asigurările, împrumuturile, plățile, conturile curente și conturile de economii, precum și alte investiții cu amănuntul – astfel încât să se obțină rezultate mai bune pentru consumatori și firme, menținându-se în același timp un nivel adecvat de protecție a consumatorilor și a investitorilor. Cartea verde caută să identifice obstacolele specifice cu care se confruntă consumatorii și firmele în ceea ce privește exploatarea pe deplin a pieței unice și modalitățile în care obstacolele respective ar putea fi depășite, inclusiv printr-o mai bună utilizare a noilor tehnologii, cu condiția existenței unei protecții corespunzătoare. Obiectivul este de a spori:

- capacitatea societăților stabilite într-un stat membru al UE de a oferi servicii financiare cu amănuntul în alte state membre ale UE;
- capacitatea consumatorilor de a cumpăra serviciile financiare cu amănuntul oferite în alte state membre ale UE; precum și
- capacitatea cetățenilor de a-și lua cu ei produsele de servicii financiare, în cazul în care se mută dintr-un stat membru în altul, fie pentru a studia, fie pentru a munci, fie pentru a se pensiona – este vorba de așa-numita „portabilitate”.

Cartea verde vizează stimularea dezbaterilor la nivelul UE și la nivel național și constituie o invitație adresată Parlamentului European și Consiliului, altor instituții ale UE, parlamentelor naționale și tuturor părților interesate de a formula sugestii privind posibilele acțiuni de politică pe termen scurt și mai lung care ar putea fi necesare pentru a realiza o piață europeană operațională și competitivă în acest domeniu. Prin urmare, cartea verde analizează:

- (1) starea actuală a pieței unice pentru serviciile financiare cu amănuntul și tendința recentă de digitizare (secțiunea 2); precum și
- (2) necesitatea de a acționa la nivelul UE sau la nivel național în vederea eliminării barierelor care împiedică în prezent tranzacțiile transfrontaliere între consumatori și firme (secțiunea 3).

1.2 Acțiuni anterioare întreprinse de UE în domeniul serviciilor financiare cu amănuntul

Încrederea consumatorilor în sectorul financiar și în serviciile financiare cu amănuntul s-a diminuat din cauza crizei financiare și a știrbirii reputației industriei financiare. Pentru a restabili încrederea consumatorilor și pentru a contribui la extinderea pieței unice, UE a adoptat recent o serie de măsuri legislative în domeniul serviciilor financiare cu amănuntul. Unele dintre aceste inițiative sunt încă în curs de implementare la nivel național. Inițiativele sunt discutate mai în detaliu în prezenta carte verde și includ:

- creșterea capacității consumatorilor de a alege în cunoștință de cauză, prin sporirea cerințelor privind transparența și îmbunătățirea consilierii în unele domenii, înainte de vânzarea anumitor produse financiare precum conturile de plăți, creditele de consum și creditele ipotecare, produsele de investiții și asigurările;
- încurajarea dezvoltării de piețe competitive ale conturilor de plăți, prin furnizarea unui drept de acces, la nivel european, la conturi de plăți de bază, interzicându-se discriminarea pe criteriul reședinței în ceea ce privește conturile de plăți și asigurându-se accesul la serviciile de schimbare a conturilor de plăți la nivel național;
- îmbunătățirea normelor de protecție a consumatorilor în materie de investiții, credite ipotecare și asigurări, pentru a oferi consumatorilor încredere în ceea ce privește achizițiile efectuate pe piețele lor interne și la nivel transfrontalier;
- facilitarea ofertei transfrontaliere de produse de asigurare și de credite ipotecare, în vederea îmbunătățirii concurenței.

Serviciile financiare cu amănuntul sunt supuse, de asemenea, unei game largi de cerințe și reglementări la nivelul UE și la nivel național, menite să protejeze consumatorii și să încurajeze piața internă a UE pentru aceste servicii. Printre acestea se numără cerințele transsectoriale precum cele legate de clauzele abuzive din contractele încheiate cu consumatorii și de practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor față de consumatori², precum și legislația sectorială privind numeroase produse financiare și servicii de plăți. Comisia monitorizează îndeaproape punerea în aplicare și asigurarea aplicării legislației în vigoare de către statele membre și continuă să promoveze cooperarea între autoritățile naționale competente, pentru a se asigura că aceasta este eficientă la nivelul întregii UE³. Activitatea autorităților europene de supraveghere este, de asemenea, relevantă în acest context⁴. Pe lângă aceste acțiuni, Comisia a revizuit în mod regulat cadrul de reglementare pentru sectorul serviciilor financiare cu amănuntul, în scopul creării unor piețe mai integrate, mai competitive și mai echitabile pentru serviciile financiare⁵.

² A se vedea, de exemplu, Directiva privind clauzele contractuale abuzive - Directiva 93/13/CEE a Consiliului din 5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii (JO L 95, 21.4.1993, p. 29); Directiva privind practicile comerciale neloiale - Directiva 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 11 mai 2005 privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă față de consumatori și de modificare a Directivei 84/450/CEE a Consiliului, a Directivelor 97/7/CE, 98/27/CE și 2002/65/CE ale Parlamentului European și ale Consiliului și a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului (JO L 149, 11.6.2005, p. 22).

³ Un instrument notabil îl constituie rețeaua de cooperare pentru protecția consumatorilor instituită în cadrul Regulamentului privind cooperarea în materie de protecție a consumatorului – Regulamentul (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 octombrie 2004 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorului (JO L 364, 9.12.2004, p. 1).

⁴ Cele trei autorități europene de supraveghere sunt Autoritatea Europeană pentru Valori Mobiliare și Piețe (ESMA), Autoritatea Bancară Europeană (EBA) și Autoritatea Europeană de Asigurări și Pensii Ocupaționale (EIOPA).

⁵ De exemplu, Planul de acțiune privind serviciile financiare al Comisiei (1999); *Comunicarea Comisiei: Investigație sectorială efectuată în conformitate cu articolul 17 din Regulamentul nr. 1/2003 privind serviciile bancare cu amănuntul* [COM(2007) 33 final]; *Cartea verde privind serviciile financiare cu amănuntul pe piața unică* [COM(2007) 0226 final] și *Cartea verde intitulată Către o piață europeană integrată a plăților efectuate cu cardul, pe internet și de pe telefonul mobil* [COM(2011) 0941 final].

1.3 Compatibilitatea prezentei cărți verzi cu prioritățile globale ale Comisiei

Prezenta consultare completează alte elemente-cheie ale activității Comisiei:

- *Piața unică digitală*. Strategia privind piața unică digitală⁶ este menită să garanteze, printre altele, un acces mai bun al consumatorilor și al întreprinderilor la bunuri și servicii online în întreaga Europă, prin soluționarea problemei „geoblocării” nejustificate (restricțiile privind achizițiile impuse de furnizori). Aceasta abordează, de asemenea, problema condițiilor de concurență echitabile între diferiții furnizori de servicii și prevede o evaluare cuprinzătoare a platformelor online, acordând o importanță specială prelucrării datelor. În plus, strategia privind piața unică digitală vizează îmbunătățirea interoperabilității tehnologice prin sprijinirea standardizării. Toate aceste elemente, deși nu sunt specifice procesului de digitizare a sectorului financiar, sunt relevante pentru acesta.
- *Uniunea piețelor de capital*. Prin consolidarea pieței unice a capitalurilor, obiectivul uniunii piețelor de capital⁷ este de a oferi întreprinderilor mai multe opțiuni de finanțare în diferitele stadii de dezvoltare a activității lor și de a oferi mai multe opțiuni și randamente mai bune pentru titularii conturilor de economii și investitorii de retail.
- *Strategia pentru piața unică*. Strategia pentru piața unică⁸ constă în acțiuni specifice în trei domenii-cheie: crearea de oportunități pentru consumatori, profesioniști și întreprinderi, încurajarea modernizării și a inovării și asigurarea unor rezultate practice care să aducă beneficii consumatorilor și întreprinderilor în viața de zi cu zi. Scopul strategiei este de a facilita furnizarea transfrontalieră de servicii și de a elimina principalele bariere din sectorul serviciilor pentru întreprinderi și al construcțiilor. Comisia va examina evoluția pieței și, dacă este necesar, va lua măsuri privind cerințele în materie de asigurare pentru furnizorii de servicii pentru întreprinderi și de servicii de construcții.

Prezenta carte verde ține seama de alte inițiative mai specifice ale Comisiei și le completează; printre aceste inițiative se numără cererea de contribuții privind cadrul de reglementare al UE pentru serviciile financiare⁹, activitățile în curs legate de îndepărtarea obstacolelor din sectorul asigurărilor în ceea ce privește dreptul contractual¹⁰, evaluarea potențialului

⁶ Comunicarea Comisiei: *O strategie privind piața unică digitală pentru Europa* (http://ec.europa.eu/priorities/digital-single-market/docs/dsm-communication_en.pdf)

⁷ Comunicare a Comisiei către Parlamentul European, Consiliu, Comitetul Economic și Social European și Comitetul Regiunilor – *Plan de acțiune privind edificarea unei Uniuni a piețelor de capital*, COM(2015) 468 final, 30.9.2015.

⁸ Comunicare a Comisiei către Parlamentul European, Consiliu, Comitetul Economic și Social European și Comitetul Regiunilor – *Ameliorarea pieței unice: mai multe oportunități pentru cetățeni și pentru întreprinderi*, COM(2015) 550 final, 28.10.2015.

⁹ Comisia Europeană, cererea de contribuții: *Cadrul de reglementare al UE pentru serviciile financiare* (http://ec.europa.eu/finance/consultations/2015/financial-regulatory-framework-review/docs/consultation-document_en.pdf)

¹⁰ Pentru mai multe informații, a se consulta site-ul http://ec.europa.eu/justice/contract/insurance/index_en.htm

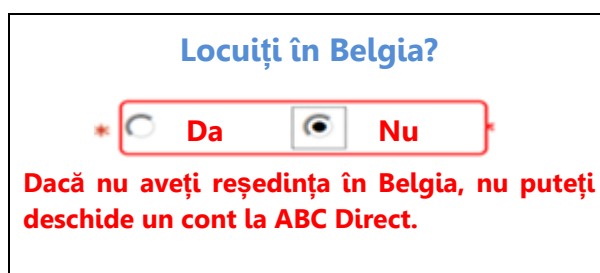
Directivei privind comercializarea la distanță a serviciilor financiare¹¹, precum și actuala anchetă sectorială privind comerțul electronic¹².

Secțiunea 2 Stadiul actual al piețelor serviciilor financiare cu amănuntul

2.1 Piețe fragmentate și concurență insuficientă

Între statele membre ale UE există diferențe importante în ceea ce privește prețurile și opțiunile. Unele piețe înregistrează un număr redus de consumatori care trec de la un produs la altul, ceea ce ar putea diminua stimulentele pentru concurența între firme. În plus, unele piețe din statele membre prezintă o concentrație ridicată de furnizori de servicii. Piețele de servicii financiare cu amănuntul din UE înregistrează, de asemenea, o activitate transfrontalieră redusă. Într-o oarecare măsură, acest fapt reflectă preferințele culturale și naționale și alegerile clienților. Nu toți consumatorii doresc să cumpere produse financiare dincolo de granițele naționale. Însă ar fi interesant să se analizeze dacă se poate face mai mult pentru a se reduce fragmentarea.

Creșterea tendinței de cumpărare online oferă un potențial semnificativ în ceea ce privește posibilitatea firmelor de a servi de la distanță clienți din alte state membre. Există, de asemenea, o piață potențială importantă în rândul consumatorilor care sunt mobili în cadrul Uniunii: 13,6 milioane de cetățeni ai UE trăiesc într-un alt stat membru al UE decât cel propriu și este posibil ca și mai mulți să facă acest lucru la un moment dat în timpul vieții lor¹³. În plus, 35 % dintre cetățenii europeni trăiesc în regiuni învecinate cu alte state membre¹⁴, mulți efectuând deja o parte din cumpărături în zonele transfrontaliere „locale”¹⁵. Acest lucru ar trebui să fie posibil și pentru serviciile financiare cu amănuntul, însă adesea nu e cazul. Pentru ca piețele să fie accesibile tuturor firmelor, obstacolele inutile și nejustificate pentru întreprinderile nou intrate pe piață ar trebui să fie reduse, în special în cazul firmelor care ar putea să își furnizeze produsele la nivel transfrontalier, în cadrul UE.



¹¹ Directiva 2002/65/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 septembrie 2002 privind comercializarea la distanță a serviciilor financiare de consum și de modificare a Directivei 90/619/CEE a Consiliului și a Directivelor 97/7/CE și 98/27/CE (JO L 271, 9.10.2002, p. 16).

¹² Pentru mai multe informații, a se consulta site-ul

http://ec.europa.eu/competition/antitrust/sector_inquiries_e_commerce.html

¹³ Eurostat, *Statistici privind cetățenia UE, activitățile transfrontaliere*, aprilie 2013, (http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/EU_citizenship_statistics_on_cross-border_activities) (site consultat în martie 2015)

¹⁴ *Teritoriile cu caracteristici geografice specifice*, document de lucru, Politica regională a Uniunii Europene, nr. 02/2009, p. 4-5.

¹⁵ Parlamentul European, *Dreptul contractual al UE ca instrument de facilitare a tranzacțiilor transfrontaliere: un punct de vedere din partea consumatorilor*, 2010 (<http://www.europarl.europa.eu/webnp/cms/pid/1483>), p. 9.

Activitate transfrontalieră scăzută

Nivelul actual al tranzacțiilor transfrontaliere directe în sectorul serviciilor financiare cu amănuntul este limitat, consumatorii achiziționând în mare măsură aceste produse pe piața lor internă, iar firmele oferindu-și produsele în mod preponderent pe piețele în care sunt stabilite fizic¹⁶. Studii recente indică faptul că procentul de consumatori care au achiziționat deja produse bancare dintr-un alt stat membru este mai mic de 3 % pentru cardurile de credit, conturile curente și ipotecile¹⁷. În ceea ce privește creditele de consum, doar 5 % din împrumuturi au fost obținute la nivel transfrontalier¹⁸. Împrumuturile transfrontaliere din interiorul zonei euro reprezintă mai puțin de 1 % din totalul creditelor acordate gospodăriilor din zonă¹⁹. În domeniul asigurărilor, furnizarea transfrontalieră de servicii a reprezentat doar aproximativ 3 % din totalul primelor brute subscrise în 2011 și 2012²⁰.

Diferențe de preț și de opțiuni

Există dovezi privind fragmentarea pieței în ceea ce privește diferențele de prețuri pentru produsele identice sau similare care sunt disponibile pe diferite piețe naționale, inclusiv de la același furnizor. De pildă, în cazul în care își înființează sucursale pe alte piețe, firmele au tendința de a-și adapta prețurile în funcție de condițiile locale și, în general, nu exportă prețuri mai competitive către alte piețe. Fragmentarea pieței este, de asemenea, demonstrată de opțiunile limitate aflate la dispoziția consumatorilor din unele state membre; de exemplu, consumatorii de pe unele piețe pot avea acces doar la creditele ipotecare cu rată fixă, iar pe alte piețe doar la cele cu rate variabile²¹.

În sectorul bancar, informațiile colectate de Grupul de utilizatori de servicii financiare indică faptul că diferențele dintre statele membre – care depășesc elementele explicabile prin diferențele obiective în ceea ce privește puterea de cumpărare și nivelurile naționale ale prețurilor – pot fi substanțiale pentru o serie de produse²². Tarifele anuale percepute pentru un card de credit pot varia de la 9,10 EUR în România la aproape 114 EUR în Slovacia. Transferurile de credit offline sunt gratuite în unele state membre, dar pot costa o sumă medie 3,58 EUR în Franța. Există, de asemenea, diferențe semnificative între diverse țări în ceea ce privește ratele dobânzii pe care gospodăriile le plătesc pentru creditele ipotecare (a se vedea graficul 1)²³. Diferențele observate sunt mai mari în cazul creditelor de consum decât în cazul creditelor ipotecare.

¹⁶ Sondajul Eurobarometru special 373, *Serviciile financiare cu amănuntul*, p. 28 și următoarele (http://ec.europa.eu/internal_market/financeservices-retail/docs/policy/eb_special_373-report_en.pdf)

¹⁷ Sondajul Eurobarometru special 373, *Serviciile financiare cu amănuntul*, p. 32.

¹⁸ *Studiu privind funcționarea pieței creditelor de consum din Europa*, iulie 2013

(http://ec.europa.eu/consumers/archive/rights/docs/consumer_credit_market_study_en.pdf), p. x-xi.

¹⁹ Sursă: BCE, *Statistical Data Warehouse*

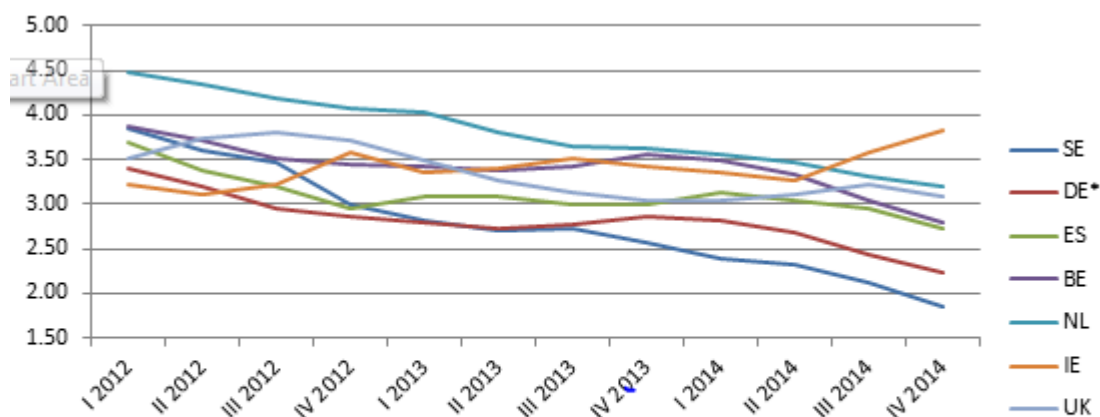
²⁰ *DSF Policy Paper*, nr. 45, *Asigurări transfrontaliere în Europa*, Dirk Schoenmaker și Jan Sass, noiembrie 2014, p. 12.

²¹ Federația Europeană a Creditelor Ipotecare, *Hypostat 2015*, p. 15.

²² Grupul de utilizatori de servicii financiare, *Integrarea pieței de servicii financiare cu amănuntul* (http://ec.europa.eu/finance/financeservices-retail/fsug/papers/index_en.htm).

²³ Sursă: Federația Europeană a Creditelor Ipotecare.

Graficul 1: Datele Federației Europene a Creditelor Ipotecare privind ratele dobânzilor aferente noilor credite ipotecare rezidențiale, pe trimestre (2012-2014)

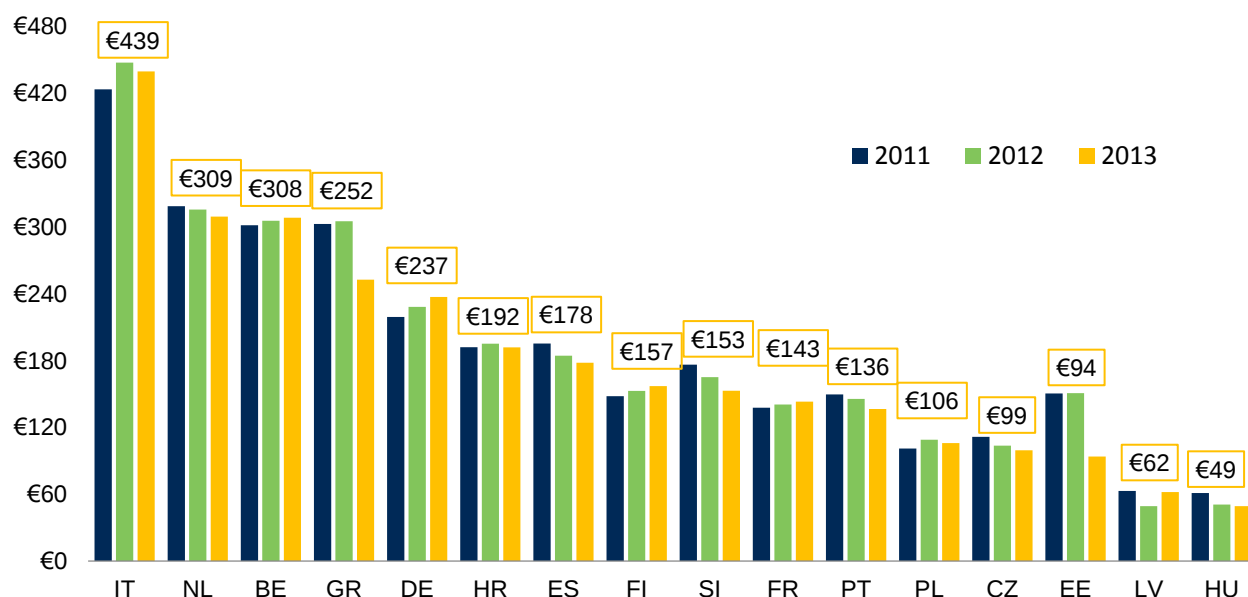


*A se nota că media ponderată pentru întreaga piață pare să privilegieze împrumuturile pe termen scurt. Aceasta se datorează schemei de ponderare disponibile: volumele împrumuturilor includ prelungirile, însă prelungirile au în general perioade mai scurte ale ratelor dobânzilor.

În sectorul asigurărilor, un titular al unei polițe de asigurare poate plăti de două ori mai mult pentru o poliță similară, cu un profil de risc similar, în funcție de locul său de reședință. Informațiile colectate de Grupul de utilizatori de servicii financiare indică faptul că primele lunare pentru produse de asigurare de viață comparabile, fără componentă investițională, cu o scadență de 25 de ani, variază de la 10 EUR pe lună în Slovacia și 12,40 EUR pe lună în Spania la 65 GBP pe lună în Regatul Unit. În cazul asigurării auto, de exemplu, ratele variază chiar și pentru același model de autoturism (graficul 2)²⁴.

²⁴ Insurance Europe, Raport privind piețele europene de asigurări auto, pagina 40 (graficul 48), noiembrie 2015 (www.insuranceeurope.eu). Graficul a fost editat eliminându-se țările din afara UE. A se vedea, de asemenea, Studiul de piață în domeniul asigurărilor cu amănuntul, Europe Economics (26.11.2009), p. 301 și 315 (http://ec.europa.eu/finance/insurance/docs/motor/20100302rim_en.pdf)

Graficul 2: Primele medii aferente asigurării obligatorii de răspundere civilă, pe țări



Diferențele de prețuri pot fi atribuite unor factori cum ar fi condițiile variabile din economiile naționale, nivelurile inegale ale puterii de cumpărare, structurile financiare sau instituționale (de exemplu fiscale, de reglementare sau de supraveghere) sau costurile de finanțare diferite, propunerile diferite privind valoarea (uneori referitoare la vânzări legate sau la pachete de produse) și structurile prețurilor de pe piețele locale. În ceea ce privește asigurările (în special asigurările auto), pot exista diferențe substanțiale între diferitele state membre în ceea ce privește costurile și riscurile de asigurare, care pot justifica anumite diferențe de preț. Cu toate acestea, nu există aparent nicio justificare obiectivă pentru scara diferențelor de prețuri la produsele care sunt mai puțin legate de localizarea geografică sau de caracteristicile de risc locale, cum este cazul asigurărilor de viață (chiar dacă speranța de viață nu este neapărat identică în toate statele membre). Acești factori nu explică întotdeauna în mod suficient gradul de fragmentare a prețurilor pe teritoriul UE.

Concurența insuficientă și utilizarea minimă de către consumatori a posibilității de a trece la alte produse

Majoritatea piețelor serviciilor bancare pentru persoane fizice și ale asigurărilor de retail din statele membre sunt foarte concentrate și nu par a fi pe deplin competitive, limitând opțiunile consumatorilor și valoarea și calitatea produselor aflate la dispoziția acestora. De exemplu, la sfârșitul anului 2013, cota de piață a celor mai importanți cinci furnizori din sectorul bancar varia de la aproape 95 % în Grecia la peste 30 % în Germania și în Luxemburg²⁵. Ca răspuns la consultarea publică privind revizuirea Regulamentului de exceptare pe categorii în sectorul asigurărilor, majoritatea asigurătorilor și a asociațiilor profesionale ale acestora au afirmat că

²⁵ A se vedea *Raportul privind structurile bancare*, BCE, octombrie 2014, p.15

(<https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/bankingstructuresreport201410.en.pdf>)

piețele de asigurare sunt competitive.²⁶ Cu toate acestea, un grad ridicat de concentrare poate fi observat în domeniul asigurărilor de viață și generale; de exemplu, ratele de concentrare din 2013 în sectorul asigurărilor de viață, măsurate în funcție de cota de piață a primelor cinci societăți de asigurare de viață, variază între 100 % în Estonia și Malta și sub 40 % în Germania și Croația²⁷. Aceste diferențe importante nu par a fi justificate de dimensiunile diferite ale piețelor respective.

Trecerea de la un furnizor de produse la altul este o practică rară în UE²⁸. Din datele extrase din Eurobarometru reiese că, în 2012, mai mult de 85 % dintre respondenții cu un împrumut personal sau cu un card de credit nu trecuseră sau nu încercaseră să treacă la un alt furnizor²⁹. În plus, la nivel de stat membru, s-a constatat că piețele pentru economiile în numerar nu funcționează bine, consumatorii rămânând „blocați” la același furnizor și produs, chiar dacă sunt disponibile produse similare cu randamente mai bune.³⁰ De fapt, potrivit tablourilor de bord privind consumatorii, serviciile financiare cu amănuntul sunt printre domeniile în care gradul de satisfacție al consumatorilor în legătură cu serviciile pe care le primesc este cel mai redus.³¹ Gradul ridicat de nemulțumire, prețurile variabile și cazurile rare de trecere de la un furnizor la altul ar putea indica, împreună, faptul că, pe aceste piețe de consum, concurența nu funcționează suficient de bine sau că obstacolele în calea accesului și a renunțării la produse influențează inerția consumatorilor și îi împiedică să găsească cele mai bune oferte.

Comportamentul consumatorilor care constă în schimbarea furnizorului poate încuraja competitivitatea în rândul firmelor și poate stimula intrarea de noi actori pe piețele mature. Dacă nu ar exista obstacole în calea tranzacțiilor transfrontaliere, tendința trecerii la un alt furnizor ar putea, de asemenea, încuraja firmele să furnizeze servicii în alte state membre. Două dintre piețele în care trecerea la noi furnizori poate fi extrem de dificilă – conturile de plăți și ipotecile – au făcut obiectul unor inițiative la nivelul UE în ultimii ani, inițiative care se află încă în procesul de transpunere la nivel național; este vorba de Directiva privind creditele ipotecare³², pentru eliminarea barierelor din calea renunțării la produse, și Directiva

²⁶ Rezumat al răspunsurilor la consultarea publică privind revizuirea Regulamentului de exceptare pe categorii în sectorul asigurărilor

(http://ec.europa.eu/competition/consultations/2014_iber_review/summary_report_en.pdf)

²⁷ A se vedea statisticile UE/SEE privind (re)asigurările (tabelul 10). (<https://eiopa.europa.eu/financial-stability-crisis-prevention/financial-stability>)

²⁸ Monitorizarea piețelor de consum în Uniunea Europeană, 2013, pp. 43-44.

(http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/market_monitoring/docs/consumer_market_monitoring_2013_part_1.pdf.)

²⁹ Sondajul Eurobarometru 373, Serviciile financiare cu amănuntul, p. 85.

³⁰ FCA, Raportul studiului de piață privind economiile în numerar

(<http://www.fca.org.uk/static/documents/market-studies/cash-savings-market-study-final-findings.pdf>);

Autoriteit Consument & Market, Barierele la intrarea pe piață în sectorul serviciilor bancare pentru persoane fizice din Țările de Jos, p. 69.

³¹ A se vedea cel mai recent tablou de bord al piețelor de consum, la adresa

http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/index_en.htm

³² Directiva 2014/17/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 4 februarie 2014 privind contractele de credit oferite consumatorilor pentru bunuri imobile rezidențiale și de modificare a Directivelor 2008/48/CE și 2013/36/UE și a Regulamentului (UE) nr. 1093/2010 (JO L 60, 28.2.2014, p. 34). Articolul 25 abordează aspecte legate de rambursarea anticipată.

privind conturile de plăți³³, pentru crearea unor servicii naționale specifice de schimbare a conturilor de plăți. Există însă și alte moduri în care se poate încuraja, la nivelul UE, tendința de trecere la alți furnizori; de exemplu, în unele state membre se examinează chestiunea portabilității depline a numerelor de cont bancar.

Vânzările legate și pachetele de produse pot fi, de asemenea, o barieră în calea alegerii consumatorilor. Pe lângă normele privind concurența, vânzările legate sau pachetele de produse financiare cu amănuntul fac în prezent obiectul unor norme specifice sectorului, stabilite în Directiva privind creditele ipotecare (care va garanta faptul că persoanele care contractă un împrumut își vor putea alege asigurarea de la un furnizor diferit)³⁴, Directiva privind conturile de plăți și viitoarea Directivă privind distribuția asigurărilor³⁵. Directiva revizuită privind piețele instrumentelor financiare (MiFID II)³⁶ include, de asemenea, dispoziții prin care se conferă Autorității Europene pentru Valori Mobiliare și Piețe (în cooperare cu EBA și cu EIOPA) competența de a elabora orientări privind vânzările la nivel transfrontalier. Clienții ar trebui să fie informați dacă dispun de opțiunea de a cumpăra separat fiecare produs dintr-un pachet (de exemplu, dacă pot cumpăra asigurarea de la un alt furnizor) și să dispună de informații clare cu privire la costuri. Comisia va continua să monitorizeze respectarea acestor norme și să analizeze necesitatea unor măsuri suplimentare în acest domeniu.

2.2 Schimbarea cadrului sectorului serviciilor financiare cu amănuntul pe fondul digitizării

Digitizarea și inovarea au modificat rapid forma serviciilor financiare cu amănuntul în ultimii ani și este probabil că această tendință va continua. Firmele financiare oferă din ce în ce mai multe produse online sau prin intermediul aplicațiilor, marea majoritate a consumatorilor utilizând în prezent facilitățile bancare online pentru a-și verifica conturile și a efectua tranzacții.³⁷ În principiu, aceste progrese tehnologice oferă posibilitatea de a facilita procesul de efectuare a unor operațiuni transfrontaliere, extind accesul la informații și la o consiliere

³³ Directiva 2014/92/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 iulie 2014 privind comparabilitatea comisioanelor aferente conturilor de plăți, schimbarea conturilor de plăți și accesul la conturile de plăți cu servicii de bază (JO L 257, 28.8.2014, p. 214).

³⁴ Directiva privind creditele ipotecare, articolul 12 alineatul (4): *Statele membre pot permite creditorilor să solicite consumatorului să dețină o poliță de asigurare relevantă în legătură cu contractul de credit. În astfel de cazuri, statele membre se asigură că creditorul acceptă polița de asigurare de la un furnizor diferit de furnizorul preferat de acesta, în cazul în care respectiva poliță are un nivel de garantare echivalent cu cel propus de creditor.*

³⁵ Publicarea este prevăzută pentru începutul anului 2016; a se vedea, de asemenea:

<http://www.consilium.europa.eu/en/press/press-releases/2015/07/22-insurance-mediation/>.

³⁶ Directiva 2014/65/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 15 mai 2014 privind piețele instrumentelor financiare și de modificare a Directivei 2002/92/CE și a Directivei 2011/61/UE (JO L 173, 12.6.2014, p. 349).

³⁷ Statista, *Utilizarea serviciilor bancare online pe anumite piețe europene selectate în 2014*, site web (<http://www.statista.com/statistics/222286/online-banking-penetration-in-leading-european-countries/>)

mai eficace pentru consumatori, îmbunătățesc comparabilitatea produselor și sporesc tendința trecerii la noi produse³⁸.

Noi actori și noi tehnici într-o piață digitală

Sectorul serviciilor financiare cu amănuntul se confruntă cu schimbări semnificative, sub influența digitizării. Apar noi modele de afaceri: intră pe piață furnizori exclusiv online și firme de tehnologie, oferind servicii (în interiorul statelor membre și uneori la nivel transfrontalier) cum ar fi transferuri electronice de bani, intermediere pentru plățile online, agregare de date financiare, finanțare de la persoană la persoană (P2P) și comparări de prețuri. Intră, de asemenea, pe piață, noi actori care nu sunt furnizori tradiționali de servicii financiare și al căror model de afaceri principal nu îl constituie întotdeauna serviciile financiare. De exemplu, companiile de mass-media sociale vând în prezent produse financiare. Aceste noi tehnologii pot fi benefice pentru consumatori, cu condiția menținerii unor standarde corespunzătoare de securitate.

Atât firmele tradiționale, cât și noile companii de tehnologie financiară explorează modalitățile de interacțiune cu clienții lor, de integrare a canalelor de distribuție a produselor și de furnizare de servicii mai rapide, mai prompte și mai personalizate. Pentru actorii tradiționali, tehnologiile digitale, inclusiv registrele distribuite (cum ar fi tehnologia blockchain utilizată de Bitcoin), oferă posibilitatea de a remodela procesele interne cu o mai bună standardizare și automatizare și cu economii de scară. Actorii tradiționali intră, de asemenea, în parteneriate cu companii de tehnologie financiară sau le sprijină pe acestea și colaborează cu furnizorii digitali majori în vederea configurării și dominării acestei tendințe. În plus, firmele utilizează din ce în ce mai mult „volume mari de date”, extrase din surse care includ platformele de socializare, pentru a colecta informații privind clienții lor țintă potențiali. Această practică le oferă o mai bună înțelegere a clienților, dar ridică și semne de întrebare cu privire la utilizarea adecvată a acestor date.

Aceste schimbări vor avea un impact deosebit asupra furnizorilor existenți, cum ar fi băncile tradiționale, din cauza dependenței lor de sucursalele semnificative – și costisitoare – și asupra rolului conturilor de plăți ca poartă tradițională de acces către consumatori, care va fi amenințat de apariția companiilor de tehnologie financiară și a portofelelor electronice. Noii actori de pe piață se concentrează, de asemenea, asupra unor activități auxiliare profitabile, precum schimbul valutar³⁹. Băncile și societățile de asigurare investesc masiv în digitizarea vânzărilor și a relațiilor cu clienții, în speranța realizării de economii de costuri și a consolidării relației cu clienții existenți⁴⁰. Actorii nou intrați (care nu beneficiază încă de o bază stabilă de clienți) au potențialul de a propune soluții transfrontaliere și de a câștiga noi piețe care le-ar reveni actorilor tradiționali.

³⁸ KPMG, *Servicii bancare mobile, 2015: Tendințe globale și impactul lor asupra băncilor*, p. 21-22. KPMG a afirmat că utilizarea sporită a produselor financiare antrenată de facilitățile bancare online încurajează o analiză mai activă a potențialelor opțiuni ale consumatorilor.

³⁹ KPMG, *Servicii bancare mobile, 2015: Tendințe globale și impactul lor asupra băncilor*, p. 27.

⁴⁰ KPMG, *Servicii bancare mobile, 2015: Tendințe globale și impactul lor asupra băncilor*, p. 21.

Dezvoltarea de canale de distribuție online prezintă un interes deosebit la nivelul UE. Deoarece permite furnizorilor și consumatorilor să încheie și să sprijine vânzările la distanță mai ușor și cu costuri mai mici, digitizarea oferă acces unui număr important de consumatori din cadrul pieței unice, care pot beneficia de cele mai bune oferte disponibile. Digitizarea ar trebui, în principiu, să promoveze activitatea transfrontalieră fără ca firmele să fie nevoite să se stabilească în alte state membre.

Deși oferă oportunități în direcția îmbunătățirii serviciului pentru clienți și a reducerii prețurilor, tehnologiile inovatoare pot prezenta, în același timp, provocări în materie de reglementare, în special în ceea ce privește securitatea cibernetică și protecția datelor. Amenințările din domeniul cibernetic reprezintă o preocupare majoră pentru consumatori și întreprinderi și este probabil că această problemă va deveni și mai importantă pe măsură ce procesul de digitizare va avansa, fiind nevoie de un răspuns adecvat. Este posibil ca noii actori de pe piață să nu fie supuși în aceeași măsură ca și cei tradiționali cadrelor de reglementare și de supraveghere în vigoare, inclusiv în ceea ce privește protecția consumatorilor. Evoluțiile tehnologice și proliferarea unor noi canale de distribuție pot îngreuna procesul de furnizare a informațiilor precontractuale corespunzătoare pentru clienți; este cazul, de exemplu, furnizării de informații obligatorii prin intermediul dispozitivelor mobile cu ecrane de dimensiuni mici. Răspunsul corespunzător la aceste provocări (inclusiv în ceea ce privește nivelul adecvat de securitate și de protecție a consumatorilor) și la aceste oportunități va trebui să fie analizat cu atenție.

Noi produse financiare și de plată

Comisia sprijină dezvoltarea tehnologiilor inovatoare și accesibile consumatorilor și dorește să se asigure că acestea sunt disponibile pentru o gamă largă de consumatori din întreaga Europă, precum și la nivel transfrontalier, pe cât posibil. Digitizarea serviciilor financiare a dus la apariția unor produse noi, cum ar fi creditele prin SMS sau creditarea de la persoană la persoană (P2P), unele dintre aceste produse punând probleme de reglementare și de protecție a consumatorilor.

Mai ales în ceea ce privește plățile, odată cu dezvoltarea plăților pe dispozitive mobile, a plăților pe internet și a plăților „instant”, apar noi oportunități pe piețele naționale. Plățile pe dispozitive mobile se dezvoltă într-un ritm rapid în Europa, operatorii de pe piață, inclusiv băncile, sistemele de carduri, operatorii de telefonie mobilă și actorii din domeniul internetului oferind în prezent o gamă largă de soluții pentru plățile la distanță sau plățile de proximitate. Aceste servicii includ plățile de la persoană la persoană (P2P), portofelele mobile, aplicațiile bancare și cele pentru cardurile virtuale și utilizează diverse tehnologii, cele mai dezvoltate pentru plățile prin POS (*point-of-sale*) fiind codurile NFC (*Near-Field Communications*) și QR (*Quick-Response*). Pentru consumatori, aceasta înseamnă că își pot plăti cumpărăturile prin intermediul telefonului, pot împărți prețul unei mese sau pot trimite fonduri prietenilor prin intermediul unei aplicații. Cu toate acestea, soluțiile sunt adesea valabile numai la nivel național și nu sunt în general interoperabile, iar firmele sau grupurile de firme concurează pentru a-și impune propriile standarde. Acoperirea geografică restrânsă a

acestora și nivelul minim de interoperabilitate limitează acceptarea lor de către comercianți, fapt care duce la o utilizare transfrontalieră efectivă redusă a acestora.

Plățile în timp real (sau „instant”) există în prezent în unele țări și au atras un interes semnificativ în altele, dat fiind că viteza lor are potențialul de a stimula inovarea și de a duce la apariția unor noi aplicații pentru plăți. Ele reprezintă următoarea etapă firească de dezvoltare în cadrul pieței unice pentru plățile cu amănuntul, în urma trecerii la zona unică de plăți în euro (SEPA)⁴¹: Furnizorii de servicii de plată din UE au început să elaboreze o schemă de transfer credit SEPA în timp real. Consiliul privind plățile de mică valoare în euro și Consiliul European al Plăților⁴² lucrează la un standard paneuropean pentru plățile instant și pentru plățile P2P efectuate de pe dispozitive mobile, standard care are potențialul de a crea sisteme interoperabile. Comisia sprijină ambele organisme în această activitate.

Secțiunea 3 Produse mai bune, mai multe opțiuni și mai multe oportunități pentru consumatori și întreprinderi

Încă nu au fost valorificate toate avantajele care ar putea decurge din piața unică europeană pentru serviciile financiare cu amănuntul. Una dintre modalitățile cele mai directe de îmbunătățire a concurenței și de promovare a bunăstării consumatorilor ar fi reducerea, pe cât posibil, a obstacolelor din calea comercializării transfrontaliere a acestor servicii. Aceste obstacole provin din două grupe principale de cauze profunde care afectează atât furnizorii, cât și consumatorii, și care acționează împreună pentru a reduce opțiunile și concurența și a menține fragmentarea pieței europene:

- consumatorii fie nu sunt informați cu privire la ofertele din alte state membre sau nu au suficientă încredere în acestea, fie, dacă sunt informați și au și încredere, nu au un acces ușor la acestea (secțiunea 3.1); și
- furnizorii nu oferă produse consumatorilor din alte state membre, deoarece, chiar și în contextul digitizării, fragmentarea piețelor generează costuri operaționale și de asigurare a conformității excesive (secțiunea 3.2).

Comisia dorește în special să afle dacă utilizarea tehnologiei digitale inovatoare poate contribui la soluționarea oricăruia dintre aceste obstacole. Lipsa încrederii consumatorilor și lipsa securității juridice pentru comercianți în ceea ce privește tranzacțiile transfrontaliere ar putea fi și rezultatul unei aplicări inconsecvente a legislației UE pe teritoriul UE. Rețeaua de cooperare pentru protecția consumatorilor acoperă o parte din legislația-cheie privind protecția consumatorilor în domeniul serviciilor financiare. În cazul în care aplicarea legislației UE se dovedește a fi o problemă, prin astfel de rețele s-ar putea găsi mai multe soluții.

⁴¹ Informații suplimentare privind SEPA pot fi găsite la adresa http://ec.europa.eu/finance/payments/sepa/index_en.htm

⁴² Pentru mai multe informații, a se vedea <http://www.ecb.europa.eu/paym/retpaym/governance/eu/html/index.en.html> și <http://www.europeanpaymentscouncil.eu/>

Întrebări generale

1. *Pentru care produse financiare ar fi posibil ca o ofertă transfrontalieră îmbunătățită să ducă la creșterea concurenței pe piețele naționale prin sporirea opțiunilor și reducerea prețurilor?*
2. *Care sunt obstacolele care împiedică firmele să furnizeze direct servicii financiare transfrontaliere și consumatorii să achiziționeze direct produse transfrontaliere?*
3. *Ar putea fi depășit, în viitor, vreunul dintre aceste obstacole cu ajutorul digitizării și inovării în sectorul tehnologiei financiare?*
4. *Ce se poate face pentru a se asigura faptul că digitizarea serviciilor financiare nu duce la o excludere financiară sporită, în special în cazul consumatorilor care nu recurg la soluții digitale?*
5. *Care ar trebui să fie abordarea noastră în cazul în care oportunitățile oferite de creșterea și răspândirea tehnologiilor digitale ar genera noi riscuri în materie de protecție a consumatorilor?*
6. *Consumatorii au acces la produse financiare sigure, simple și ușor de înțeles în întreaga Uniune Europeană? Dacă nu, ce s-ar putea face pentru a oferi acest acces?*
7. *Este calitatea aplicării legislației UE în materie de servicii financiare o problemă care amenință încrederea consumatorilor și integrarea pieței?*
8. *Există alte elemente sau alte tendințe care trebuie luate în considerare în ceea ce privește concurența și opțiunile din domeniul serviciilor financiare cu amănuntul la nivel transfrontalier?*

3.1 Sprijinirea consumatorilor în demersul de a cumpăra produse financiare la nivel transfrontalier

În mai multe rânduri pe parcursul vieții, consumatorii trebuie să ia decizii financiare importante, cu implicații pe termen lung. Fie că achiziționează asigurări de viață, utilizează un credit ipotecar pentru a cumpăra o locuință, se mută în străinătate sau economisesc bani pentru viitor, consumatorii ar trebui să poată i) să știe ce produse sunt disponibile în alte țări din UE, ii) să beneficieze de produse la prețuri competitive adaptate nevoilor lor și iii) să aibă încredere că produsele pe care le achiziționează sunt sigure și adecvate și că vor răspunde așteptărilor lor.

3.1.1 A ști ce este disponibil⁴³

Caut cea mai bună ofertă în statul membru în care locuiesc. Nu știu că există produse în alte state membre care ar putea fi mai ieftine sau mai bune.

Adesea, consumatorii nu au acces la informații privind ofertele transfrontaliere de produse financiare; prin urmare, le este greu să le achiziționeze în afara țării lor de origine. Puțini furnizori de servicii financiare cu amănuntul vizează consumatorii din statele membre în care nu sunt stabiliți fizic. În plus, consumatorii se confruntă cu o serie de obstacole, inclusiv lingvistice, în cazul în care doresc informații cu privire la produsele din alte state membre.

⁴³ Exemplele utilizate în prezentul document sunt inspirate de o serie de cazuri reale aduse în atenția Comisiei.

O mai bună informare a consumatorilor și sprijin acordat acestora pentru trecerea la alte produse

O modalitate prin care consumatorii ar fi sensibilizați și încurajați să treacă la produse mai adecvate ar consta în garantarea accesului acestora la canalele care le permit să afle mai multe despre produsele disponibile în alte state membre și să înțeleagă caracteristicile acestor produse. Astfel de canale ar putea include, de exemplu, intermediarii financiari, site-urile de comparare independente sau serviciile independente de consultanță financiară online.

Site-urile de comparare independente pot fi utile prin aceea că garantează informarea clienților cu privire la existența produselor, însă avantajul major al acestora constă în sprijinul pe care îl acordă consumatorilor în vederea trecerii la alte produse, permițându-le să evalueze și să aleagă printre produsele cele mai adecvate pentru nevoile lor. EIOPA a ajuns la concluzia că site-urile de comparare stimulează concurența între asigurători și intermediarii din domeniul asigurărilor și contribuie la creșterea transparenței și comparabilității informațiilor puse la dispoziția consumatorilor⁴⁴. Acest lucru ar putea fi valabil și pentru alte categorii de produse, precum și pentru statele membre în care în prezent nu există astfel de facilități, deși orice acțiune trebuie să ia în considerare faptul că numeroase site-uri de comparare subliniază uneori prea puțin indicatorii și aspectele comparate, concentrându-se adesea prea mult asupra prețurilor⁴⁵. Site-urile de comparare sunt foarte răspândite în sectorul asigurărilor, iar Directiva privind conturile de plăți a introdus obligația de a crea cel puțin un site web la nivel național (cu criterii de calitate bine stabilite), care să prezinte ofertele serviciilor de conturi bancare, inclusiv comisioanele percepute, ale diferitelor instituții financiare.

Printre metodele de îmbunătățire a ratelor de trecere la alte produse se numără măsurile prin care se asigură că un consumator poate renunța la un produs fără a fi supus unor sancțiuni oneroase, cum e cazul măsurilor din Directiva privind creditele ipotecare și din Directiva privind creditele de consum⁴⁶, sau eforturile depuse pentru a depăși inerția consumatorilor, prin reducerea obstacolelor și a neplăcerilor pe care le presupune trecerea la noi produse⁴⁷. Utilizarea de informații specifice în momente-cheie, atunci când un consumator ar avea de câștigat dacă ar trece la un alt produs, ar putea, de asemenea, să asigure o mai mare implicare a consumatorilor în deciziile financiare pe care le iau și o reticență redusă de a renunța la produsele deja cumpărate.⁴⁸

⁴⁴ Raportul EIOPA privind bunele practici pentru site-urile web de comparare (ianuarie 2014).

⁴⁵ Comisia Europeană, *Instrumente de comparare și sisteme de verificare de către părți terțe*, site-ul web (http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/market_studies/comparison_tools/index_en.htm)

⁴⁶ Directiva 2008/48/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 aprilie 2008 privind contractele de credit pentru consumatori și de abrogare a Directivei 87/102/CEE a Consiliului (JO L 133, 22.5.2008, p. 66).

⁴⁷ Întreprinderile sunt în prezent reglementate de legislația UE privind clauzele contractuale abuzive și practicile comerciale neloiale (a se vedea nota de subsol 3), care limitează unele obstacole contractuale și necontractuale ce îi împiedică pe consumatori să treacă la alte produse.

⁴⁸ A se vedea, de exemplu, *Studiul de piață al FCA privind economiile în numerar*, care propune utilizarea alertelor prin SMS atunci când o perioadă cu oferte promoționale urmează să se încheie (<https://www.fca.org.uk/static/documents/market-studies/cash-savings-market-study-final-findings.pdf>)

Întrebări

9. *Care ar fi cea mai adecvată cale de a sensibiliza consumatorii cu privire la diferitele servicii financiare cu amănuntul și produse de asigurare disponibile pe teritoriul Uniunii?*
10. *Ce se mai poate face pentru a facilita distribuția transfrontalieră de produse financiare prin intermediari?*
11. *Sunt necesare măsuri suplimentare pentru a încuraja comparabilitatea și/sau a facilita trecerea la servicii financiare cu amănuntul oferite de furnizori situați în același stat membru sau în alt stat membru? Dacă da, despre ce măsuri ar fi vorba și pentru care segmente de produse?*

Abordarea taxelor complexe și exorbitante pentru tranzacțiile străine

Locuiesc în zona euro. Banca îmi impune comisioane ridicate de fiecare dată când transfer bani într-un stat membru din afara zonei euro. Când am utilizat cardul de credit în străinătate am plătit scump, deoarece rata de schimb aplicată de bancă era mai puțin avantajoasă decât ratele pieței, iar eu nu am fost corect informat în prealabil cu privire la cursul de schimb care urma să fie aplicat.

În ceea ce privește taxele de tranzacție, Regulamentul 924/2009 privind plățile transfrontaliere⁴⁹ elimină diferențele dintre taxele pentru plățile transfrontaliere și cele pentru plățile interne efectuate în euro, lucru foarte avantajos pentru consumatorii care efectuează plăți în euro. Însă cetățenii care doresc să transfere bani către țări din UE în alte valute decât euro se confruntă adesea cu comisioane foarte ridicate în comparație cu cele pe care le plătesc pentru transferurile interne. Aceste comisioane acoperă atât taxele de tranzacție, cât și comisioanele de schimb valutar și pot reprezenta o parte semnificativă din valoarea tranzacției. Taxele de tranzacție pentru consumatorii obișnuiți pentru plățile transfrontaliere și pentru transferurile în alte valute decât euro tind să fie foarte ridicate în toate statele membre și nu sunt întotdeauna comunicate în mod clar clienților. Din ce în ce mai des sunt disponibile site-uri web pentru schimbul valutar de la persoană la persoană (P2P), care oferă rate mult mai bune pentru consumatori și încep să aibă un impact real asupra piețelor. Deși firmele trebuie să fie transparente în ceea ce privește comisioanele percepute și ratele aplicate pentru schimbul valutar, aceste comisioane și rate nu sunt supuse în mod specific niciunei reglementări europene.

Pentru plățile cu cardul, consumatorii nu sunt întotdeauna la curent cu rata de schimb valutar care va fi aplicată unei tranzacții executate în străinătate, de exemplu pentru retragerile de numerar sau achizițiile cu cardurile de plată în statele membre care au o monedă diferită. Cursul valutar este, de obicei, oferit de banca ce a emis cardul. În ultimii ani, comercianții au oferit din ce în ce mai des opțiunea de a recurge la cursul de schimb valutar al propriei bănci (așa-numita conversie valutară dinamică), ceea ce oferă cel puțin o oarecare transparență consumatorilor și ar putea oferi un mai bun raport calitate-preț. Cu toate acestea, ratele comercianților nu sunt în mod sistematic mai avantajoase pentru consumatori și sunt adesea

⁴⁹ Regulamentul (CE) nr. 924/2009 al Parlamentului European și al Consiliului din 16 septembrie 2009 privind plățile transfrontaliere în Comunitate și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 2560/2001 (JO L 266, 9.10.2009, p. 11).

dificil de comparat, de la caz la caz, cu ratele oferite de banca consumatorului, întrucât ratele exacte propuse de bănci nu sunt puse la dispoziția consumatorilor în momentul tranzacției. Aceasta înseamnă că, până în prezent, consumatorii nu au putut profita de concurența generată de oportunitățile aferente conversiei valutare dinamice.

Având în vedere existența unor monede diferite în cadrul UE și continua integrare a piețelor serviciilor financiare cu amănuntul, este foarte probabil că această chestiune va crește în importanță pe măsură ce comerțul electronic se va extinde pe piața unică digitală, ceea ce va atrage necesitatea unei examinări ulterioare.

Întrebări

12. *Ce măsuri ar mai putea fi luate la nivelul UE pentru a aborda problema comisioanelor excesive percepute pentru plățile transfrontaliere (de exemplu, transferurile de credit) care implică diferite valute din UE?*
13. *În plus față de cerințele existente privind comunicarea informațiilor⁵⁰, există și alte acțiuni necesare pentru a se asigura informarea consumatorilor cu privire la comisioanele de conversie valutară care sunt percepute atunci când aceștia efectuează tranzacții transfrontaliere?*

3.1.2 Accesul la servicii financiare din orice parte a Europei

Odată cu pensionarea, ne-am mutat în Franța și am dori să ne păstrăm contul bancar din Regatul Unit pentru plata lunară a pensiei. Banca noastră refuză însă să reînnoiască cardul de debit, deoarece nu dispunem de o adresă permanentă în Regatul Unit. Banca este de acord să ne păstrăm contul doar dacă îl alimentăm cu o sumă mare de bani.

Am consultat un site web bine cunoscut de comparare a prețurilor, pentru a afla cele mai bune rate ale dobânzilor disponibile pe piață pentru economiile noastre și am citit următoarele: „Înainte de a depune cererea, vă rugăm să vă asigurați că ați citit și ați înțeles clauzele și condițiile legate de cont. De asemenea, trebuie să aveți peste 18 ani și o adresă permanentă în Regatul Unit.”

Dat fiind că furnizorii de servicii financiare nu își oferă în prezent produsele la nivel transfrontalier dacă nu sunt stabiliți în respectiva piață-țintă, consumatorii UE au rareori acces la orice tip de servicii financiare din alte state membre (cu excepția unor produse de investiții limitate)⁵¹. Deși Directiva privind conturile de plăți va sprijini piața internă prin interzicerea discriminării, pe motiv de reședință, a consumatorilor care solicită sau accesează conturi de plăți, în cele mai multe cazuri consumatorii consideră în continuare că nu sunt eligibili pentru servicii dacă nu își au reședința în țara furnizorului⁵². În domeniul asigurărilor, opțiunile disponibile sunt definite mai degrabă de domiciliul consumatorilor decât de profilurile lor

⁵⁰ Rezoluția legislativă a Parlamentului European din 8 octombrie 2015 referitoare la propunerea de Directivă a Parlamentului European și a Consiliului privind serviciile de plată în cadrul pieței interne, de modificare a Directivelor 2002/65/CE, 2013/36/UE și 2009/110/CE și de abrogare a Directivei 2007/64/CE [COM(2013)0547 – C7-0230/2013 – 2013/0264(COD)]. A se vedea articolul 59 și articolul 60 alineatul (3).

⁵¹ Organizația Europeană a Consumatorilor (BEUC), *Protejarea intereselor consumatorilor în domeniul serviciilor financiare cu amănuntul*, 2011, p. 3 (<http://www.beuc.org/publications/2011-09879-01-e.pdf>)

⁵² A se vedea, de pildă, exemplul dat în secțiunea 2.1.

individuale de risc, deoarece asigurătorii își stabilesc polițele pe baza grupelor de risc determinate de cererea locală. Furnizorii online pot aplica tehnici de „geoblocare”, blocând accesul la site-uri, redirecționând utilizatorul către alte site-uri sau interzicând încheierea tranzacției prin impunerea anumitor formate de date specifice, limitate la anumite țări (de exemplu coduri poștale sau informații cu privire la plată). Aceste practici împiedică consumatorii să solicite produsele alese.

Consumatorii nu ar trebui să fie tratați în mod diferit în funcție de naționalitate sau de locul de reședință atunci când fac cumpărături în UE, cu excepția cazurilor justificate de criterii obiective. În *Strategia privind piața unică digitală* din mai 2015 și în *Strategia privind piața unică* din noiembrie 2015 au fost anunțate unele măsuri legate de geoblocare și de alte forme de discriminare bazate pe criterii geografice⁵³. Comisia va prezenta propuneri legislative până la jumătatea anului 2016 pentru a pune capăt geoblocării nejustificate și, la un nivel mai general, pentru a preveni discriminarea consumatorilor pe baza reședinței sau a naționalității.

Întrebări

14. Ce se poate face pentru a se limita discriminarea nejustificată pe motive de reședință în sectorul serviciilor financiare cu amănuntul, inclusiv în domeniul asigurărilor?

Creșterea portabilității produselor

Doresc să mă mut într-un alt stat membru pentru un nou loc de muncă. Am de multă vreme o asigurare privată de sănătate în statul membru în care locuiesc, însă nu o pot transfera în noul meu loc de reședință și ar trebui să închei un nou contract de asigurare privată de sănătate. Am descoperit că primele mele ar fi cu mult mai ridicate în statul membru unde am noua reședință, deoarece asigurarea mea se bazează mai degrabă pe cele mai recente informații privind starea mea de sănătate decât pe dosarul meu anterior.

Este posibil ca cetățenii care se deplasează dintr-un stat membru în altul să nu mai poată beneficia de produsele financiare dobândite în statul membru de origine, putându-se regăsi în situația de a fi excluși din sectorul financiar în noul stat membru de reședință. Această situație poate fi deosebit de dificilă pentru consumatorii care sunt mai puțin echipați cu competențele necesare pentru a negocia cu furnizorii de servicii din noul stat membru de reședință sau pentru cetățenii care au nevoie de accesul frecvent la produsele financiare pe care este posibil să le fi acumulat de-a lungul întregii vieți, cum este cazul asigurărilor private de sănătate.

Pentru asigurările private de sănătate, se pare că există termeni și condiții contractuale care oferă dreptul la beneficii doar în statul membru în care titularul poliței de asigurare își are reședința obișnuită la momentul încheierii contractului de asigurare. Reședința obișnuită este, prin natura sa, un factor care se poate modifica în timp. Prin urmare, e posibil ca deținătorii de polițe să nu fie în măsură să conteze pe polițele lor existente atunci când se mută într-un alt stat membru, când solicită rambursarea costurilor tratamentului spitalicesc în străinătate sau când doresc să beneficieze de pensiile lor private într-o altă țară. Acest lucru afectează în

⁵³ Consultarea privind geoblocarea va fi deschisă până la 28 decembrie 2015 (a se vedea <https://ec.europa.eu/eusurvey/runner/geoblocksurvey2015/>)

special persoanele mai în vârstă, care trebuie adesea să plătească prime mai ridicate pentru asigurările de sănătate sau de îngrijire pe termen lung.

Consumatorii se confruntă cu probleme importante atunci când încearcă să beneficieze de economiile pentru bătrânețe bazate pe asigurări. Pe lângă dificultățile semnificative cu care deținătorii de polițe se pot confrunta atunci când încearcă să reconcilieze dispoziții contradictorii sau care se suprapun în materie de taxe, numeroase polițe de asigurare de viață limitează asigurarea, astfel încât aceasta să fie valabilă doar în statul membru în care titularul poliței de asigurare își are reședința obișnuită⁵⁴. Astfel de restricții reduc opțiunile consumatorului și concurența transfrontalieră și reprezintă, de asemenea, un obstacol serios pentru consumatorii care se deplasează în alte state membre. Aceste obstacole afectează cel mai grav cetățenii UE care doresc să se stabilească într-un alt stat membru la pensie.

Întrebări

15. Ce măsuri pot fi luate la nivelul UE pentru a facilita portabilitatea produselor financiare cu amănuntul (de exemplu, asigurarea de viață și asigurarea privată de sănătate)?

Facilitarea accesului la asigurarea de răspundere civilă profesională și recunoașterea acesteia la nivel transfrontalier

În sectoarele în care o asigurare de răspundere civilă profesională este obligatorie⁵⁵, furnizorii de servicii întâmpină adesea dificultăți în achiziționarea de produse care acoperă teritoriul a două sau mai multe state membre pentru furnizarea de servicii. Strategia privind piața unică a anunțat intenția Comisiei de a evalua evoluțiile pieței în ceea ce privește disponibilitatea și recunoașterea reciprocă a asigurării obligatorii de răspundere civilă profesională și, dacă este necesar, de a lua măsuri cu privire la cerințele de asigurare pentru furnizorii de servicii în domeniul afacerilor și al construcțiilor.

Întrebări

16. Ce măsuri pot fi luate la nivelul UE pentru a facilita accesul furnizorilor de servicii la asigurarea obligatorie de răspundere civilă profesională și recunoașterea acesteia la nivel transfrontalier?

3.1.3 Consolidarea încrederii pentru a putea beneficia de oportunități în alte țări din Europa

Am găsit o ofertă foarte avantajoasă pentru un credit într-un alt stat membru, la o rată mult mai mică decât alternativele de care dispun la nivel local. Oferta era tentantă, însă eram îngrijorat cu privire la implicațiile unor eventuale probleme legate de produs. Astfel, am ales să cumpăr un produs mai scump de pe piața locală.

⁵⁴ Pentru pensiile private, această chestiune este abordată ca parte a activității Comisiei în ceea ce privește uniunea piețelor de capital.

⁵⁵ Articolul 23 din Directiva privind serviciile prevede dreptul statelor membre de a solicita furnizorilor de servicii să încheie o asigurare de răspundere civilă profesională sau să ofere o altă formă de garanție financiară. Directiva 2006/123/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 12 decembrie 2006 privind serviciile în cadrul pieței interne (JO L 376, 27.12.2006, p. 36).

Consumatorii trebuie să aibă siguranța că vor fi protejați în mod corespunzător înainte și după achiziționarea unui produs financiar cu amănuntul, indiferent în ce loc din Uniune se realizează tranzacția⁵⁶.

Încurajarea comparabilității și a înțelegerii consumatorilor printr-o mai bună comunicare a informațiilor

Consumatorii au nevoie de informații care să fie ușor de înțeles. Informațiile trebuie să fie clare și să se concentreze pe elementele care îi permit consumatorului să înțeleagă pe deplin un produs; acestea trebuie, de asemenea, să țină seama de comportamentul consumatorilor. Educația financiară poate fi utilă, dar atunci când consumatorii achiziționează un produs, aceștia trebuie să știe cât plătesc, cui plătesc și de ce avantaje vor beneficia. Pentru a putea face o alegere reală, aceștia trebuie să fie în măsură să compare costurile și beneficiile. Organizațiile de consumatori, printre altele, au un rol important de jucat în schimbul și diseminarea de evaluări imparțiale privind produsele financiare.

Măsurile în acest domeniu ar putea să se bazeze pe eforturile întreprinse în ultimii ani pentru a asigura utilitatea, transparența și comparabilitatea informațiilor. În ultimii ani, numeroase măsuri ale UE au abordat acest domeniu; este cazul Directivei privind creditele ipotecare, al Directivei privind creditele de consum, al Directivei privind conturile de plăți, al Directivei privind organismele de plasament colectiv în valori mobiliare (OPCVM)⁵⁷, al Directivei MiFID II, al Regulamentului PRIIP⁵⁸ și, în ceea ce privește produsele de asigurare generală, al Directivei privind distribuția asigurărilor. În ceea ce privește comercializarea la distanță (de exemplu, online) a serviciilor financiare de consum, Directiva privind comercializarea la distanță a serviciilor financiare prevede cerințe privind informațiile. În cadrul planului de acțiune privind uniunea piețelor de capital, Comisia va solicita autorităților europene de supraveghere să analizeze transparența produselor de pensii și a produselor cu amănuntul pe termen lung, inclusiv din punctul de vedere al performanței nete reale și al comisioanelor. În plus, digitizarea și apariția unor noi produse și a unor noi canale digitale oferă ocazia de a analiza mai în detaliu modalitățile prin care informarea clienților de către firme, inclusiv comunicarea informațiilor impuse de legislația UE și de reglementările naționale, poate servi cel mai bine interesul consumatorilor și îi poate ajuta pe aceștia să înțeleagă și să aibă încredere în produsele pe care le cumpără.

⁵⁶ Sondajul Eurobarometru 373, *Serviciile financiare cu amănuntul*, p. 42, care înregistrează următoarele motive de îngrijorare în ceea ce privește cumpărarea unui produs într-un alt stat membru: „Nu dispun de informații clare” (29 %), „Nu știu care sunt drepturile de care beneficiaz în caz de probleme” (28 %) și „Protecția consumatorilor este mai mică în alte state membre ale UE”.

⁵⁷ Directiva 2009/65/CE, astfel cum a fost modificată, cel mai recent, de Directiva 2014/91/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 iulie 2014 de modificare a Directivei 2009/65/CE de coordonare a actelor cu putere de lege și a actelor administrative privind organismele de plasament colectiv în valori mobiliare (OPCVM), în ceea ce privește funcțiile de depozitar, politicile de remunerare și sancțiunile (JO L 257, 28.8.2014, p. 186).

⁵⁸ Regulamentul (UE) nr. 1286/2014 al Parlamentului European și al Consiliului din 26 noiembrie 2014 privind documentele cu informații esențiale referitoare la produsele de investiții individuale structurate și bazate pe asigurări (PRIIP) (JO L 352, 9.12.2014, p. 1).

Întrebări

17. *Sunt necesare acțiuni suplimentare la nivelul UE de îmbunătățire a transparenței și comparabilității produselor financiare (în special prin intermediul soluțiilor digitale) pentru a consolida încrederea consumatorilor?*

Îmbunătățirea căilor de atac în ceea ce privește serviciile financiare cu amănuntul

Este adesea dificil pentru consumatori să găsească o cale de atac adecvată în situații transfrontaliere, iar acest lucru îi poate descuraja să cumpere produse financiare din alte state membre.

Pentru a ajuta consumatorii în astfel de situații, Comisia a înființat în 2001 o rețea de soluționare a litigiilor din domeniul financiar (FIN-NET, *Financial Dispute Resolution Network*), cu scopul de a facilita soluționarea litigiilor transfrontaliere în domeniul serviciilor financiare⁵⁹. Această rețea informală, bazată pe voluntariat, reunește ombudsmani, arbitri și alte sisteme de mediere de pe întreg teritoriul UE. Membrii FIN-NET au o serie de competențe și abordări diferite, care variază de la participarea obligatorie a părților la procedurile de mediere și respectarea obligatorie a deciziilor, până la participarea voluntară la aceste proceduri. În plus, această rețea nu acoperă în prezent toate statele membre și nici toate domeniile din sectorul financiar al fiecărei țări⁶⁰.

În vederea creșterii gradului de încredere a consumatorilor în momentul achiziționării de produse transfrontaliere, rețeaua FIN-NET ar putea fi îmbunătățită pentru a se asigura faptul că toți membrii sunt considerați ca îndeplinind cerințele obligatorii de calitate impuse „entităților de soluționare alternativă a litigiilor” în temeiul Directivei privind soluționarea alternativă a litigiilor⁶¹. Pentru a beneficia de pe urma unei rețele FIN-NET consolidate, mai mulți consumatori ar trebui să fie informați despre existența rețelei. Deși FIN-NET a tratat peste 3 500 de cazuri transfrontaliere în 2014, rețeaua este în general puțin cunoscută. Comisia va analiza necesitatea ca sensibilizarea publicului cu privire la FIN-NET să fie una dintre primele priorități. Pe termen lung și în cazul în care integrarea transfrontalieră crește în mod semnificativ, ar putea să fie necesar să se aibă în vedere măsuri suplimentare pentru îmbunătățirea în continuare a sistemului de soluționare alternativă a litigiilor în sectorul serviciilor financiare cu amănuntul, pe baza experienței dobândite în urma punerii în aplicare a Directivei privind soluționarea alternativă a litigiilor.

În 2013, Comisia a adoptat o recomandare privind acțiunile colective în încetare și în despăgubire⁶². Recomandarea invită statele membre să instituie mecanisme de acțiuni colective în încetare și în despăgubire pentru încălcarea drepturilor acordate în temeiul legislației Uniunii, inclusiv în domeniul serviciilor financiare. Acțiunile colective în încetare

⁵⁹ Pentru mai multe informații, a se consulta site-ul http://ec.europa.eu/finance/fin-net/index_en.htm

⁶⁰ FIN-NET are în prezent 57 de membri din 22 de state membre și 3 țări din SEE (Norvegia, Islanda și Liechtenstein).

⁶¹ Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (JO L 165, 18.6.2013, p. 63).

⁶² Recomandarea Comisiei din 11 iunie 2013 privind principii comune aplicabile acțiunilor colective în încetare și în despăgubire introduse în statele membre în cazul încălcării drepturilor conferite de legislația Uniunii (JO L 201, 26.7.2013, p. 60).

și în despăgubire s-au dovedit a fi un instrument eficient pentru apărarea intereselor consumatorilor în domeniul serviciilor financiare⁶³. Comisia va evalua punerea în aplicare a recomandării pe baza experienței practice dobândite până în iulie 2017.

Întrebări

18. *Ar trebui să se ia măsuri pentru a crește gradul de sensibilizare a consumatorilor cu privire la FIN-NET și eficacitatea acestei rețele în contextul punerii în aplicare a Directivei privind soluționarea alternativă a litigiilor?*
19. *Consumatorii dispun de un acces corespunzător la despăgubiri financiare în cazul vânzării inadecvate de asigurări și de produse financiare cu amănuntul? Dacă nu, ce s-ar putea face pentru a oferi acest acces?*

Protecția victimelor în cazul în care asiguratorii auto sunt insolvăbili

Consumatorii care devin victime ale unui accident auto produs într-un alt stat membru se confruntă cu riscul de a nu primi despăgubiri în cazul în care asiguratorul obligat la plată devine insolubil. Nu toate statele membre participă în prezent la acordul voluntar vizând asigurarea despăgubirii victimelor în cazul în care un accident survenit într-un stat membru este cauzat de un vehicul acoperit de un asigurator insolubil situat într-un alt stat membru. Într-un recent caz de insolabilitate a unui asigurator care furniza asigurări auto transfrontaliere, un fond de garantare dintr-un alt stat membru a trebuit să compenseze aproximativ 1 750 de beneficiari.

Întrebări

20. *Sunt necesare măsuri pentru a se asigura că victimele accidentelor de circulație sunt acoperite de fonduri de garantare din alte state membre în cazul în care asiguratorul lor devine insolubil?*

Creșterea transparenței și a comparabilității asigurărilor auxiliare

Când am închiriat o mașină, am fost întrebat dacă aș dori să plătesc o sumă substanțială pentru o asigurare suplimentară, pe lângă prețul de închiriere de bază și asigurarea mea actuală.

Adesea, consumatorii nu sunt informați cu privire la costul sau valoarea produselor de asigurare auxiliare și pot fi expuși unor prețuri ridicate din cauza lipsei de concurență și informare. Un exemplu în acest sens poate fi observat în sectorul închirierii de autoturisme: în 2014, 44,7 % dintre cele 1 758 de plângeri ale consumatorilor înregistrate în ceea ce privește societățile de închirieri auto se refereau la cheltuielile suplimentare (de exemplu, cele legate de daune și servicii speciale, cum ar fi produsele de asigurare care nu sunt prezentate în etapa de rezervare)⁶⁴. Pentru produsele de asigurare, inclusiv cele care sunt auxiliare unui alt produs, Directiva privind distribuția asigurărilor va consolida cerințele privind furnizarea de informații (deși nu în ceea ce privește prețurile), pentru a evita prejudiciile aduse

⁶³ A se vedea, de exemplu, acțiunile colective lansate în ceea ce privește produsele de asigurare de viață din Franța, precum și în ceea ce privește acțiunile preferențiale și sistemele piramidale financiare din Spania.

⁶⁴ Închirieri auto: Date-cheie din baza de date privind dosarele Centrelor Europene ale Consumatorilor (http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/cross-border_enforcement_cooperation/docs/car_rental_version2_en.pdf)

consumatorilor. În plus, la 4 iulie 2015, cinci mari societăți de închirieri auto au convenit să examineze modul în care servesc consumatorii și să ofere o mai bună informare în etapa de rezervare cu privire la scutirile facultative și produsele de asigurare⁶⁵.

Întrebări

21. *Ce măsuri suplimentare ar putea fi adoptate pentru a spori gradul de transparență cu privire la produsele de asigurare auxiliare și pentru a garanta capacitatea consumatorilor de a lua decizii în cunoștință de cauză atunci când achiziționează aceste produse? În ceea ce privește sectorul închirierilor auto, sunt necesare măsuri specifice pentru produsele suplimentare?*

3.2 Crearea de noi oportunități de piață pentru furnizori

Furnizorii de servicii se confruntă cu dificultăți atunci când efectuează tranzacții transfrontaliere fără a fi stabiliți în țările respective (de exemplu, dacă nu au deschis o sucursală sau o filială într-un alt stat membru). Ca urmare, aceștia evită adesea să își ofere produsele în alte state membre sau să asigure portabilitatea lor. Această secțiune se concentrează asupra modului în care Comisia ar putea contribui la reducerea costurilor și a riscurilor inerente furnizării transfrontaliere de servicii financiare, facilitând acest demers pentru întreprinderi și sporind concurența și opțiunile consumatorilor în întreaga UE.

3.2.1 Răspunsuri la provocările și oportunitățile aferente digitizării

Pe măsură ce utilizează tehnicile de digitizare, firmele au noi ocazii de a interacționa cu clienții lor. Ele se confruntă însă și cu numeroase provocări. Furnizarea la distanță sau la nivel transfrontalier – prin intermediul digitizării – a serviciilor care în trecut erau furnizate prin contact direct se poate dovedi dificilă. Prezenta secțiune examinează aceste dificultăți și necesitatea unor măsuri la nivelul UE pentru reducerea lor, alături de activitatea aferentă inițiativei Comisiei privind piața unică digitală. Acest aspect este un domeniu de interes deosebit și pentru participanții din acest sector⁶⁶.

Sprijinirea firmelor să exploateze mai bine digitizarea

Având în vedere viteza procesului de digitizare, este posibil ca unele evoluții competitive și accesibile consumatorilor să nu fie posibile sau să fie îngreunate de dispoziții legislative sau de alt tip, care nu au ținut cont de digitizare în momentul în care au fost elaborate. Comisia ar dori să afle în ce mod ar putea fi încurajate la nivel european serviciile inovatoare și accesibile consumatorilor și în ce mod ar putea fi împiedicată fragmentarea între piețele interne.

Întrebări

22. *Ce se poate face la nivel european pentru a se sprijini firmele care doresc să creeze și să ofere servicii financiare digitale inovatoare pe teritoriul Europei, cu niveluri adecvate de securitate și protecție a consumatorilor?*

⁶⁵ Comisia Europeană, *O mai bună protecție pentru consumatorii care închiriază autoturisme*, site web (http://ec.europa.eu/justice/newsroom/consumer-marketing/news/150713_en.htm)

⁶⁶ A se vedea, de exemplu, raportul Federației Bancare Europene, *Stimularea transformării digitale*, (<http://www.ebfdigitalbanking.eu/>)

Promovarea semnăturii electronice și a verificării identității

O bancă oferă rate ale dobânzii ridicate în comparație cu concurența și este contactată de către consumatori din alte state membre care doresc să își depună banii acolo. Banca trebuie însă să își identifice clienții în conformitate cu cerințele privind combaterea spălării banilor, iar acest lucru este dificil de la distanță, prin urmare verificarea identității acestora va trebui efectuată printr-o sucursală. Consumatorii nu doresc să se deplaseze până la sucursală, din cauza costurilor și timpului, astfel că decid să nu își depună fondurile la banca respectivă.

Feedback-ul din partea firmelor a indicat faptul că cerințele legate de cunoașterea clientelei (*Know Your Customer*) din cadrul legislației privind combaterea spălării banilor le limitează capacitatea de a iniția și a menține relații de afaceri la distanță cu consumatorii. Acest obstacol a fost, de asemenea, confirmat în studiul Comisiei referitor la Directiva privind comercializarea la distanță a serviciilor financiare⁶⁷ și poate afecta multe servicii financiare, având însă un impact deosebit asupra produselor de economisire și de investiții⁶⁸.

Aceste cerințe privind cunoașterea clientelei includ în general prezentarea de documente de la mai multe surse care verifică identitatea clientului, precum și o confirmare față în față. Cerințele exacte variază între statele membre, unele permițând verificarea la distanță a informațiilor (sub rezerva anumitor condiții), de exemplu prin utilizarea camerelor video și a documentelor scanate sau prin verificarea de către terți a documentelor originale prin intermediul unor instituții precum oficiile poștale. Nu toate statele membre dispun de astfel de opțiuni și, prin urmare, este posibil ca modalitățile de colaborare cu părți terțe să fie inaccesibile pentru firmele care oferă produse la nivel transfrontalier.

Cerințele din unele state membre limitează, de asemenea, utilizarea semnării contractului la distanță, reducând și mai mult capacitatea furnizorilor transfrontalieri de a iniția relații de afaceri cu clienți noi. Acest aspect limitează extrem de mult vânzările de produse clienților aflați la distanță și ar putea avea un efect disproporționat asupra activităților comerciale transfrontaliere. Regulamentul eIDAS⁶⁹ este promițător în acest sens; el va oferi o soluție pentru utilizarea transfrontalieră a identificării electronice și a serviciilor electronice de asigurare a încrederii, și anume semnături electronice, sigilii electronice, mărci temporale electronice, servicii de distribuție electronică înregistrată și autentificare de site-uri internet. Reglementările ar trebui să permită întreprinderilor să identifice mai ușor clienții la distanță

⁶⁷ *Raportul final al Analizei impactului economic pe care Directiva 2002/65/CE privind comercializarea la distanță a serviciilor financiare de consum îl are asupra încheierii contractelor transfrontaliere de servicii financiare între furnizori și consumatori în cadrul pieței interne* (http://ec.europa.eu/consumers/archive/rights/docs/final_rep_financial_services_2009.pdf)

⁶⁸ Precizăm că la începutul acestui an a fost adoptată a patra directivă privind combaterea spălării banilor. Aceasta propune o abordare bazată pe riscuri care permite mai multă flexibilitate pentru a ține seama de specificitățile naționale și de circumstanțele relațiilor de afaceri sau tranzacțiilor individuale. A se vedea Directiva (UE) 2015/849 a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 2015 privind prevenirea utilizării sistemului financiar în scopul spălării banilor sau finanțării terorismului, de modificare a Regulamentului (UE) nr. 648/2012 al Parlamentului European și al Consiliului și de abrogare a Directivei 2005/60/CE a Parlamentului European și a Consiliului și a Directivei 2006/70/CE a Comisiei (JO L 141, 5.6.2015, p. 73).

⁶⁹ Regulamentul (UE) nr. 910/2014 al Parlamentului European și al Consiliului din 23 iulie 2014 privind identificarea electronică și serviciile de încredere pentru tranzacțiile electronice pe piața internă și de abrogare a Directivei 1999/93/CE (JO L 257, 28.8.2014, p. 73).

sau să autentifice în mod ferm părțile la tranzacțiile de plată în temeiul Directivei revizuite privind serviciile de plată. În acest context, sectorul financiar a fost identificat drept unul dintre domeniile care pot beneficia cel mai mult de pe urma soluțiilor de identificare electronică.

Acesta este un domeniu în care marja de îmbunătățire ar putea fi considerabilă. Extinderea măsurilor de verificare la distanță disponibile în prezent în unele state membre și utilizarea cu succes a eIDAS ar putea contribui la eliminarea unui obstacol major în calea furnizării de servicii transfrontaliere. Alte soluții ar putea include eliminarea limitelor administrative din calea încheierii de contracte la distanță, dezvoltarea de noi sisteme de identitate electronică, extinderea măsurilor privind verificarea identității de către terți sau introducerea posibilității ca un consumator să își poată transfera verificările de la un furnizor la altul. Aceste soluții nu trebuie, bineînțeles, să afecteze eficacitatea măsurilor UE privind spălarea banilor sau finanțarea activităților ilegale.

Întrebări

23. *Sunt necesare mai multe acțiuni pentru a se îmbunătăți aplicarea legislației privind combaterea spălării banilor la nivelul UE, în special pentru a se garanta capacitatea furnizorilor de servicii de a identifica clienții la distanță, menținându-se în același timp standardele cadrului actual?*
24. *Sunt necesare mai multe acțiuni de promovare a adoptării și utilizării identificării electronice și semnăturilor electronice în serviciile financiare cu amănuntul, inclusiv în ceea ce privește standardele de securitate?*

Îmbunătățirea accesului la datele financiare și a posibilităților de utilizare a acestora

Un creditor este contactat de consumatori din alte state membre care solicită împrumuturi. Când acesta încearcă însă să evalueze bonitatea respectivelor consumatori, constată că există puține informații disponibile cu privire la aceștia, dat fiind că provin din alte state membre. Creditorul nu poate valida informațiile primite și, prin urmare, decide să nu le acorde creditele.

Fără a avea acces la datele privind consumatorii, firmelor le este greu să furnizeze produse financiare (în special credite sau asigurări) pe alte piețe, deoarece nu pot evalua riscurile la care ar fi expuse. De asemenea, acestea nu sunt în măsură să evalueze riscurile consumatorilor mobili, ale căror date au fost obținute într-un alt stat membru. Odată cu dezvoltarea digitizării, interesul firmelor pentru date este în creștere, acestea utilizând procese din ce în ce mai sofisticate pentru a stabili prețul produselor lor. În același timp, în unele cazuri, datele privind clienții devin ele însele prețul plătit pentru unele oferte aparent gratuite din partea furnizorilor de servicii digitale, întrucât aceste firme prelucrează și utilizează chiar ele aceste date privind clienții în scopuri comerciale sau le vând altor întreprinderi.

În conformitate cu Directiva privind creditele de consum și cu Directiva privind creditele ipotecare, creditorii au dreptul să consulte bazele de date de credit în alte state membre, pe o bază nediscriminatorie, pentru a evalua bonitatea clienților potențiali. Cu toate acestea, firmele se confruntă în continuare cu probleme atunci când încearcă să utilizeze aceste date, deoarece tehnicile de colectare, distribuție și utilizare sunt încă foarte diferite pe teritoriul UE, la fel ca și criteriile privind relevanța datelor pentru evaluarea bonității. Anumite registre de

credit, de exemplu, raportează numai date „negative”⁷⁰, în timp ce alte baze de date conțin și date „pozitive”⁷¹. Aceasta înseamnă că accesarea și utilizarea acestor date se poate dovedi dificilă și că multe întreprinderi ar putea considera că nu e rentabil să furnizeze servicii la nivel transfrontalier. Asociația Furnizorilor de Informații privind Creditele de Consum⁷² a inițiat acorduri private privind schimbul transfrontalier de date referitoare la credite, însă deocamdată aceasta face legătura doar între registrele de credit ale unui număr limitat de state membre. În același timp, registrele de credit private colectează adesea mai multe date decât este necesar pentru evaluarea bonității sau colectează date a căror relevanță în cadrul unei evaluări a bonității ar putea fi pusă la îndoială.

Pe măsură ce sectorul serviciilor financiare recurge tot mai mult la resurse digitale, societățile de asigurare și alte firme de servicii financiare utilizează instrumente informatice moderne și de analiză a volumelor mari de date pentru a oferi produse de asigurare din ce în ce mai personalizate, cu o evaluare personalizată a riscurilor, care implică metode de monitorizare minuțioasă, bazate pe resurse importante de date, precum dispozitivele telematice. Utilizarea crescută a datelor oferă oportunități importante în direcția reducerii prețurilor pentru numeroși consumatori, însă aceste practici generează și preocupări cu privire la protecția vieții private și a datelor, de care trebuie să se țină seama.

Consumatorii doresc, de asemenea, să beneficieze de o mai mare disponibilitate a datelor atunci când se bazează pe un dosar pozitiv în ceea ce privește daunele sau clasa bonus/malus. Directiva privind asigurările auto⁷³ include în prezent dreptul titularilor de polițe de a solicita asigurătorului, în orice moment, un certificat privind daunele din ultimii cinci ani, însă în practică acest lucru adesea nu se traduce prin prime mai mici în momentul încheierii unui nou contract de asigurare. Acest lucru se explică și prin diferitele metodologii de calculare a reducerilor primelor, inclusiv perioadele diferite care trebuie să fie acoperite de astfel de certificate, printr-o lipsă de încredere în certificatele nearmonizate furnizate de asigurători și prin factorii de risc diferiți pe care asigurătorii îi iau în considerare atunci când stabilesc primele de asigurare.

Întrebări

25. *În opinia dumneavoastră, ce tip de date sunt necesare pentru evaluarea bonității?*
26. *Utilizarea sporită a datelor cu caracter personal financiare și nefinanciare de către firme (inclusiv de către societăți în mod tradițional nefinanciare) necesită măsuri suplimentare care să faciliteze furnizarea de servicii sau să asigure protecția consumatorilor?*
27. *Ar trebui consolidate cerințele privind forma, conținutul sau accesibilitatea dosarelor de daune din domeniul asigurărilor (de exemplu, în ceea ce privește perioada acoperită sau conținutul) pentru a se asigura faptul că firmele sunt în măsură să furnizeze servicii transfrontaliere?*

⁷⁰ Creditele se raportează numai în cazul în care consumatorul nu a reușit să își îndeplinească obligațiile de plată.

⁷¹ Fiecare credit este înregistrat. Datele privind alte tipuri de angajamente pot fi, de asemenea, raportate.

⁷² Informații suplimentare despre Asociația Furnizorilor de Informații privind Creditele de Consum pot fi găsite la adresa <http://www.accis.eu/>

⁷³ Directiva 2009/103/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 16 septembrie 2009 privind asigurarea de răspundere civilă auto și controlul obligației de asigurare a acestei răspunderi (JO L 263, 7.10.2009, p. 11).

Facilitarea furnizării de servicii post-vânzare

Un asigurător dorește să ofere asigurări online pentru bunurile din gospodării într-un alt stat membru, dar acest lucru ar presupune să investească într-un centru de servicii pentru clienți în limba locală. Asigurătorul nu consideră că cifra de afaceri va fi suficient de mare încât să justifice cheltuielile implicate în acest demers.

După o vânzare, firmele au obligații față de clienții lor; tratarea acestor obligații la distanță poate fi dificilă. Răspunsurile la întrebări, evaluarea și satisfacerea cererilor de despăgubiri, discutarea preocupărilor clienților și soluționarea plângerilor necesită în general o intervenție în persoană a angajaților firmei sau, în cazul societăților de asigurare, a gestionarilor de daune. Deși aceste activități pot fi realizate la distanță, investițiile firmei pot fi totuși substanțiale, în special atunci când există cerințe de furnizare a serviciilor în alte limbi. Această problemă afectează în special asigurătorii, având în vedere obligațiile de prelucrare a cererilor de despăgubire, pentru care prezența unui element care să reprezinte întreprinderea (cum ar fi o sucursală sau o filială) în același stat membru ca și clienții săi pare esențială. Deși există mijloace de soluționare a acestei probleme prin încheierea de contracte cu terți sau prin externalizare, aceste opțiuni nu sunt întotdeauna disponibile sau atractive, în special având în vedere necesitatea de a supraveghea orice contractant care acționează în numele firmei.

Întrebări

28. Sunt necesare acțiuni suplimentare pentru a ajuta firmele să furnizeze servicii post-contractuale într-un alt stat membru, dacă nu dispun de filiale sau sucursale?

Proceduri convergente pentru insolvența persoanelor fizice, evaluarea proprietăților și executarea garanțiilor reale

Un creditor este contactat de consumatori din alte state membre care sunt interesați de nivelul redus al ratelor fixe pe care le oferă pentru ipotecile rezidențiale. Acesta este însă sceptic cu privire la modul în care se evaluează valoarea proprietăților în alte state membre și se întreabă dacă ar putea executa garanția la nevoie. Astfel, creditorul nu le poate oferi împrumuturi acestor consumatori.

Creditorii pot ezita să ofere mai multe credite transfrontaliere, deoarece nu dispun de suficiente cunoștințe cu privire la regimurile privind insolvența persoanelor fizice aplicabile în alte state membre (în cazul în care aceste regimuri există). Deși planul de acțiune privind uniunea piețelor de capital prevede unele măsuri în direcția creșterii convergenței între cele 28 de state membre în ceea ce privește anumite aspecte ale regimurilor de insolvență a întreprinderilor, cum ar fi restructurarea timpurie și creșterea eficacității gestionării procedurilor de insolvență în cazul întreprinderilor transfrontaliere, există în continuare diferențe substanțiale la nivelul UE în legătură cu regimurile privind insolvența persoanelor fizice. Acest lucru creează riscuri suplimentare pentru firmele care doresc să intre într-o relație de afaceri transfrontalieră cu clienții, în special în ceea ce privește acordarea de credite: în cazul în care nu sunt în măsură să evalueze și să cuantifice rezultatul procedurii de insolvență și al prevederilor privind depozitarea, creditorii nu vor avea suficientă încredere pentru a oferi credite persoanelor fizice. Legislațiile și practicile statelor membre privind falimentul și insolvența, precum și supraîndatorarea persoanelor fizice fac în prezent obiectul a două studii care urmează să fie finalizate în 2016.

În mod similar, o înțelegere exactă a conceptului de „valoare a bunului” este esențială pentru siguranța creditorilor cu privire la valoarea garanțiilor reale în caz de neplată. Deși prevede obligația ca toate statele membre să instituie standarde fiabile de evaluare a bunurilor, Directiva privind creditele ipotecare nu garantează pe deplin convergența standardelor la nivelul UE. În lipsa unei convergențe depline, unii creditori ar putea avea totuși îndoieli cu privire la valoarea garanțiilor reale situate în alte state membre.

Întrebări

29. *Sunt necesare măsuri suplimentare pentru a încuraja creditorii să ofere credite ipotecare sau împrumuturi la nivel transfrontalier?*

3.2.2 Conformitatea cu cerințe de reglementare divergente în statele membre gazdă

Diferențele dintre regimurile de reglementare din statele membre au un impact semnificativ asupra costurilor și a riscurilor aferente furnizării transfrontaliere de servicii financiare cu amănuntul. Deși există, ca rezultat al legislației adoptate la nivelul Uniunii, un anumit grad de armonizare juridică între statele membre ale UE, în domenii precum dreptul contractual există diferențe juridice, întreprinderile trebuind să respecte un număr important de cerințe de reglementare în fiecare stat membru.

Cerințele diferite pot fi rezultatul unor aspecte specifice ale sectoarelor financiare sau ale tradițiilor juridice ale statelor membre. Cadrele de reglementare naționale diferă în mod substanțial în ceea ce privește o serie de aspecte, cum ar fi contractele, protecția datelor, protecția consumatorilor, comunicarea de informații, combaterea spălării banilor sau impozitarea. În ceea ce privește legea aplicabilă aspectelor civile ale contractelor, trebuie să se facă o distincție între contractele de asigurare și alte contracte. Pentru asigurări, legea aplicabilă este, în principiu, cea a țării în care este situat riscul asigurat; este adesea locul în care titularul poliței de asigurare își are reședința obișnuită⁷⁴. Capacitatea părților de a alege o altă legislație este foarte limitată. Pentru alte contracte încheiate cu consumatorii, părțile pot alege ca dreptul aplicabil tranzacțiilor transfrontaliere să fie dreptul contractual din statul membru al vânzătorului, ceea ce poate reduce în unele cazuri costurile de conformitate pentru firme; cu toate acestea, în cazul în care vânzătorul desfășoară activități în sau către statul membru în care se află reședința obișnuită a consumatorului, alegerea menționată mai sus nu aduce atingere protecției oferite consumatorului în temeiul dreptului din propria țară⁷⁵.

Aceste diferențe pot genera costuri și riscuri semnificative pentru firmele care doresc să desfășoare activități comerciale cu consumatori stabiliți într-un alt stat membru. Costurile medii aferente dreptului contractual pentru activitatea nefinanciară sunt estimate la aproximativ 10 000 EUR pentru fiecare stat membru⁷⁶. Pe lângă această cifră, societățile

⁷⁴ A se vedea articolul 7 din Regulamentul (CE) nr. 593/2008 al Parlamentului European și al Consiliului din 17 iunie 2008 privind legea aplicabilă obligațiilor contractuale (Roma I), JO L 177, 4.7.2008, p. 6.

⁷⁵ A se vedea articolul 3, articolul 4 litera (b) și articolul 6 din Regulamentul Roma I; *Comunicarea Comisiei: O strategie privind piața unică digitală pentru Europa*, p. 11 (http://ec.europa.eu/priorities/digital-single-market/docs/dsm-communication_en.pdf)

⁷⁶ Comunicat de presă al Comisiei Europene: *Legislația europeană comună în materie de vânzare*, p. 2 (http://ec.europa.eu/justice/contract/files/common_sales_law/i11_1175_en.pdf)

financiare se confruntă cu costuri suplimentare semnificative în fiecare stat membru, ca rezultat al legilor și reglementărilor specifice care se aplică sectorului⁷⁷. Cerințele și costurile pot varia în funcție de temeiul juridic pe care firma se bazează pentru a-și desfășura activitatea, care poate fi cel al libertății de stabilire (cu prezență fizică) sau cel al libertății de a presta servicii (inclusiv online). O întreprindere care furnizează servicii trebuie să respecte, în general, doar o parte din normele statului membru gazdă, de exemplu cele cu privire la conduita profesională sau la protecția consumatorilor.

Dreptul de desfășurare a activității într-o altă țară UE este disponibil în prezent pentru o serie de activități⁷⁸ și permite firmelor autorizate într-un stat membru să ofere servicii într-un alt stat membru cu sarcini administrative reduse și cu un minimum de formalități. Acest drept nu elimină însă costurile de conformitate cu legislația și nici nu se extinde la toate produsele. Alte posibile metode de reducere progresivă a costurilor și a riscurilor asociate cu diferitele cerințe legale sunt prezentate mai jos.

Facilitarea demersului firmelor de a respecta cerințele legale aplicabile în alte state membre

O platformă financiară online se confruntă cu dificultăți atunci când încearcă să ofere produse de economisire în mai multe state membre. Informațiile nu sunt ușor de accesat, iar platforma a beneficiat de puțin sprijin constructiv din partea autorităților statelor membre, în ciuda beneficiilor pe care produsele sale le pot aduce consumatorilor. Costurile de conformitate și cheltuielile juridice sunt ridicate, oferta fiind astfel mai puțin atractivă.

Statele membre ar putea ajuta mai mult firmele să își desfășoare activitatea în actualul cadru juridic și să se conformeze cerințelor aplicabile atunci când furnizează servicii în alte state membre. În prezent, la nivelul UE, rețeaua SOLVIT⁷⁹ le oferă sprijin întreprinderilor care se confruntă cu probleme atunci când autoritățile publice nu aplică în mod corect legislația UE, iar „ghișeele unice” acordă asistență întreprinderilor cu privire la obligațiile care le revin atunci când furnizează servicii transfrontaliere⁸⁰. Astfel de inițiative ar putea fi extinse și mai mult în domeniul serviciilor financiare și al asigurărilor, cu scopul de a reduce costurile și riscurile pentru firmele care doresc să desfășoare activități comerciale pe piețele altor state membre.

Guvernele statelor membre sau autoritățile naționale competente ar putea oferi mai multă asistență practică (de exemplu, prin intermediul „ghișeelelor unice”) pentru procedurile transfrontaliere de asigurare a conformității. Acest lucru ar putea contribui la sprijinirea

⁷⁷ Grupul de experți al Comisiei privind dreptul european al contractelor de asigurare a constatat recent că unele cerințe naționale în ceea ce privește forma contractelor de asigurare implică în mod clar costuri pentru întreprinderi. A se vedea *Raportul final al Grupului de experți al Comisiei privind dreptul european al contractelor de asigurare* (http://ec.europa.eu/justice/contract/files/expert_groups/insurance/final_report_en.pdf), p. 90.

⁷⁸ Printre firmele vizate se numără, de exemplu, instituțiile de credit, societățile de asigurări, intermediarii de asigurări și intermediarii de credite ipotecare.

⁷⁹ Informații suplimentare cu privire la rețeaua SOLVIT pot fi găsite pe site-ul web al acesteia (<http://ec.europa.eu/solvit/>)

⁸⁰ Informații suplimentare cu privire la ghișeele unice pot fi găsite pe site-ul web al acestora (http://ec.europa.eu/internal_market/eu-go/index_ro.htm). Aceste entități au fost create în conformitate cu Directiva privind serviciile.

întreprinderilor care se confruntă cu dificultăți atunci când oferă produse transfrontaliere, încurajând progresele viitoare în ceea ce privește integrarea piețelor UE și facilitând dezvoltarea și răspândirea noilor tehnologii și a soluțiilor inovatoare, dictate de piață, la problemele din domeniul concurenței.

Întrebări

30. *Sunt necesare acțiuni la nivelul UE pentru ca guvernele statelor membre sau autoritățile naționale competente să ofere asistență practică (de exemplu, prin intermediul „ghișeeleor unice”), în vederea facilitării vânzărilor transfrontaliere de servicii financiare, în special pentru firmele sau produsele inovatoare?*
31. *Ce măsuri ar fi cele mai utile pentru a le permite întreprinderilor să profite de libertatea de stabilire sau de libertatea de a presta servicii pentru produsele inovatoare (cum ar fi raționalizarea cooperării dintre autoritățile de supraveghere din țara de origine și cele din țara gazdă)?*

Crearea de regimuri autonome sau mai armonizate la nivelul UE

Un asigurător oferă o poliță simplă de asigurare de viață la un preț competitiv pe propria piață și respectă toate cerințele legale și de reglementare. Acesta a constatat că primele sunt mult mai mari în alte state membre, ceea ce îi oferă o oportunitate de afaceri. Cu toate acestea, asigurătorul nu poate să își vândă produsul pe alte piețe, deoarece acesta este conceput astfel încât să răspundă cerințelor juridice și de reglementare din propriul stat.

În unele cazuri, un cadru juridic distinct ar putea fi cea mai bună modalitate de a spori opțiunile privind produsele, acesta reducând în același timp costurile pentru întreprinderi și garantând o protecție adecvată pentru toți consumatorii. Un regim de tipul „opt-in”, la care să se adere în mod voluntar, ar putea fi cadrul adecvat pentru produse cu caracteristici identice. Avantajul acestui regim ar consta în asigurarea armonizării între statele membre și în eliminarea multor diferențe naționale de reglementare în anumite domenii. În plus, acesta ar putea reprezenta un mijloc util de a oferi produse financiare comparabile și ușor de înțeles, sporind astfel încrederea consumatorilor în realizarea de achiziții transfrontaliere. Planul de acțiune privind uniunea piețelor de capital anunță intenția Comisiei de a evalua necesitatea introducerii unui cadru politic care să instituie o piață europeană pentru pensii personale simple, eficiente și competitive.

În 2015, EIOPA a lansat o consultare cu privire la crearea unui produs paneuropean standardizat de pensii personale. Având în vedere caracteristicile similare, lucrările realizate de EIOPA ar putea servi drept bază pentru elaborarea unui regim de tipul „opt-in” pentru un produs paneuropean de asigurare de viață. Acest demers ar putea fi util și pentru alte produse.

Rezultate similare ar putea fi realizate, de asemenea, prin apropierea regimurilor și drepturilor prevăzute la nivel național, în vederea încurajării convergenței cu ajutorul orientărilor, al unei comparabilități mai bune a prețurilor sau al practicilor standardizate, eventual prin dezvoltarea în continuare a regimurilor actuale de desfășurare a activității într-o altă țară UE sau prin crearea de noi regimuri în acest domeniu și prin convergența standardelor de supraveghere (sub auspiciile autorităților europene de supraveghere), pentru a limita problemele cu

autoritățile de reglementare din statul gazdă. În sectorul asigurărilor, ar putea fi utilă o mai mare claritate a conceptului de „norme privind interesul general”⁸¹, care constituie o excepție de la principiile fundamentale ale tratatului în ceea ce privește libera circulație. O sursă de inspirație o pot constitui OPCVM-urile, care sunt un exemplu actual de succes al unui regim funcționând la nivelul UE.

Întrebări

32. *Pentru care servicii financiare cu amănuntul ar putea standardizarea sau regimurile de tipul „opt-in” să acționeze cu cea mai mare eficacitate pentru a elimina diferențele dintre legislațiile statelor membre?*
33. *Sunt necesare acțiuni suplimentare la nivelul UE în ceea ce privește principiul „locului riscului” în legislația privind asigurările și pentru a clarifica normele privind „interesul general” în sectorul asigurărilor?*

Secțiunea 4 Etapele următoare

Părțile interesate sunt invitate să își trimită răspunsurile la întrebările din prezenta carte verde până la data de 18 martie 2016 prin intermediul **chestionarului online**: [Link].

Prezenta consultare respectă normele obișnuite ale Comisiei Europene pentru consultările publice. Răspunsurile vor fi publicate, cu excepția cazului în care respondenții își indică preferința contrară în acest sens în chestionarul online. Pentru a garanta un proces de consultare echitabil și transparent, doar răspunsurile primite prin intermediul chestionarului online vor fi luate în considerare și incluse în raportul care va sintetiza răspunsurile. Dacă întâmpinați probleme în completarea acestui chestionar sau dacă aveți nevoie de asistență specială, vă rugăm să ne contactați la următoarea adresă: [adresa de e-mail].

Normele generale privind protecția datelor cu caracter personal sunt disponibile pe site-ul EUROPA la adresa: http://ec.europa.eu/geninfo/legal_notices_ro.htm. Declarația specifică de confidențialitate pentru această consultare poate fi consultată la adresa: [Link].

Vă rugăm, de asemenea, să vă gândiți dacă există orice obstacole care nu sunt discutate în prezentul document și dacă oricare dintre obstacolele descrise afectează în mod deosebit întreprinderile mici și mijlocii.

Pe parcursul procesului de consultare, Comisia Europeană:

- va colabora cu Parlamentul European pentru a obține feedback direct de la membrii săi;
- va invita statele membre să organizeze consultări și evenimente cu publicul și cu parlamentari naționali, pentru a promova discuțiile pe aceste teme la nivel național și

⁸¹ Un stat membru poate recurge la conceptul interesului general în vederea asigurării conformității cu propria legislație de către un asigurător care dorește să își desfășoare activitatea pe teritoriul respectivului stat în temeiul dreptului de stabilire sau al libertății de a presta servicii. Cu toate acestea, directivele privind activitatea de asigurare nu definesc conceptul de interes general; acesta este însă descris în *Comunicarea interpretativă a Comisiei privind libertatea de a presta servicii și interesul general în sectorul asigurărilor* (JO C 43, 16.2.2000), pe baza cerințelor stabilite de Curtea de Justiție.

- va organiza în mod transparent și echilibrat ateliere pentru a-i consulta pe cei cu cunoștințe tehnice specifice (cum ar fi mediul academic și participanții pe piață), astfel încât să se obțină un punct de vedere informat cu privire la chestiuni specifice.

Obiectivul Comisiei este de a maximiza avantajele practice ale unei piețe unice în domeniul serviciilor financiare cu amănuntul pentru cât mai mulți consumatori europeni, prin deschiderea pieței și îmbunătățirea funcționării acesteia pentru a servi cât mai bine interesele consumatorilor, astfel încât aceștia să dispună de produse financiare mai variate și mai performante. Acțiunile noastre vor urmări și eliminarea unor obstacole practice care împiedică întreprinderile să își ofere serviciile la nivel transfrontalier. De asemenea, Comisia se va concentra și pe obiectivele sale mai generale de suprimare a geoblocării nejustificate și a altor forme de discriminare pe criterii de naționalitate sau loc de reședință, sprijinind încrederea consumatorilor în existența unor căi de atac corespunzătoare și ameliorând accesul la informații inteligibile, comparabile și proporționale cu privire la produsele financiare cu amănuntul.

Comisia va organiza o conferință la începutul anului 2016 cu scopul de a examina rezultatele consultării și de a discuta domeniile prioritare menționate în prezenta carte verde. După consultare, în vara anului 2016, Comisia are în vedere publicarea unui plan de acțiune privind serviciile financiare cu amănuntul.