KOMISE EVROPSKÝCH SPOLEČENSTVÍ

V Bruselu dne 30.4.2007
KOM(2007) 226 v konečném znění

ZELENÁ KNIHA

o maloobchodních finančních službách na jednotném trhu

(předložená Komisí)

ZELENÁ KNIHA

o maloobchodních finančních službách na jednotném trhu

(Text s významem pro EHP)

SHRNUTÍ

Komise v současnosti přezkoumává jednotný trh, aby zajistila, že její politiky odpovídají potřebám 21. století. Průběžná zpráva pro jarní zasedání Evropské rady nastiňuje nový přístup k používání nástrojů jednotného trhu a zaměřuje se na zvýšení blahobytu spotřebitelů[1]. Na podzim 2007 Komise předloží závěrečnou zprávu, která bude obsahovat konkrétní opatření ve prospěch občanů. Důležitou součást tohoto přezkumu představují maloobchodní finanční služby.

Maloobchodní finanční služby jsou nezbytnou součástí každodenního života občanů EU. Navzdory značnému pokroku, jehož bylo v minulých letech dosaženo při vytváření jednotného trhu s finančními službami, studie prokazují, že integrace maloobchodních finančních služeb zjevně ještě nedosáhla svého potenciálu a že se hospodářská soutěž v některých oblastech jeví jako nedostatečná.

V návaznosti na bílou knihu Komise o politice finančních služeb 2005–2010[2], výsledky odvětvového šetření Komise v oblasti retailového bankovnictví[3] a průběžnou zprávu o pojištění podniků[4] tato zelená kniha má zlepšit a prohloubit pochopení problémů, s nimiž se potýkají spotřebitelé a celý sektor v oblasti maloobchodních finančních služeb Rovněž má vytvořit prostor pro další iniciativy v této oblasti a odstranění překážek takovýchto iniciativ. Výsledky konzultací budou zahrnuty do závěrečné zprávy o přezkumu jednotného trhu, který bude zveřejněn na podzim. Zpráva bude obsahovat i možná opatření zaměřená na zdokonalené fungování trhů maloobchodních finančních služeb.

Zelená kniha vysvětluje celkové cíle politiky Komise v oblasti maloobchodních finančních služeb, představuje podrobněji opatření, jež jsou nezbytná pro zajištění přínosů integrovaného finančního trhu EU pro uživatele, a žádá zainteresované strany o jejich názory na přijatý směr.

Komise zastává názor, že integraci na trzích s maloobchodními finančními službami v EU lze dále rozvíjet:

- dosažením konkrétních přínosů pro spotřebitele tím, že bude zajištěno, aby patřičně regulované otevřené trhy a silná hospodářská soutěž poskytovaly produkty, které odpovídají potřebám spotřebitelů a zajišťují výběr, hodnotu a kvalitu;

- zvýšením důvěry spotřebitelů tím, že bude zajištěno, aby spotřebitelé byli odpovídajícím způsobem chráněni a aby poskytovatelé služeb byli finančně zdraví a důvěryhodní;

---

1 KOM(2007) 60, 22.2.2007.
2 KOM(2005) 629, 1.12.2005.
3 KOM(2007) 33, 31.1.2007 a SEK(2007) 106, 31.1.2007.
4 „Průběžná zpráva o odvětvovém šetření v oblasti pojištění podniků“, 24.1.12007.

- posílením postavení spotřebitelů, aby mohli přijímat správná rozhodnutí s ohledem na svou finanční situaci. To je založeno na několika prvcích, včetně finanční gramotnosti, poskytování jednoznačných, potřebných a včasných informací, vysoce kvalitního poradenství a rovných podmínek u produktů, které jsou vnímány jako produkty s obdobnými vlastnostmi. Sebevědomější spotřebitelé se silným postavením si mohou být jistější při vyhledávání nejlepších produktů odpovídajících jejich potřebám bez ohledu na sídlo poskytovatele finančních služeb.

V některých oblastech, jako jsou investiční fondy, platby, pojištění, hypoteční úvěry, bankovní účty a zprostředkovatelé úvěru, již probíhají nebo se chystají iniciativy na úrovni EU. V jiných oblastech, např. spoření na důchod a finanční gramotnost, se práce nachází teprve v počáteční fázi.

Komise se domnívá, že je nutné věnovat trvalou pozornost zajištění toho, aby občané využívali výhod jednotného trhu. Při provádění této strategie Komise zaujme otevřený a široký přístup k zjišťování a řešení problémů, zváží celou škálu nástrojů politiky a popřípadě přijme cílená opatření.

Komise uvítá všeobecné připomínky a reakce zúčastněných stran ohledně obsahu tohoto dokumentu a odpovědi na otázky v něm uvedené. Odpovědi je nutno zaslat do 16. července 2007 na adresu markt-retail-consultation@ec.europa.eu. Odpovědi budou zveřejněny na internetových stránkách Komise, není-li výslovně uvedeno jinak.

1. ÚVOD

(1) Komise v současnosti přezkoumává jednotný trh, aby zajistila, že její politiky odpovídají potřebám 21. století. Průběžná zpráva pro jarní zasedání Evropské rady nastiňuje nový přístup k používání nástrojů jednotného trhu a zaměřuje se na zvýšení blahobytu spotřebitelů[5]. Na podzim 2007 Komise předloží závěrečnou zprávu, která bude obsahovat konkrétní opatření ve prospěch občanů. Důležitou součást tohoto přezkumu představují maloobchodní finanční služby.

(2) V návaznosti na bílou knihu Komise o politice finančních služeb 2005–2010[6], výsledky odvětvového šetření Komise v oblasti retailového bankovnictví[7] a průběžnou zprávu o pojištění podniků[8] tato zelená kniha má zlepšit a prohloubit pochopení problémů, s nimiž se potýkají spotřebitelé a celý sektor v oblasti maloobchodních finančních služeb Rovněž má vytvořit prostor pro další iniciativy v této oblasti a odstranění překážek takovýchto iniciativ. Výsledky konzultací budou zahrnuty do přezkumu jednotného trhu, který bude zveřejněn na podzim.

(3) Zelená kniha vysvětluje celkové cíle politiky Komise v oblasti maloobchodních finančních služeb, představuje podrobněji opatření, jež jsou nezbytná pro zajištění přínosů integrovaného finančního trhu EU pro uživatele, a žádá zúčastněné strany o jejich názory na přijatý směr.

---

5 Srov. poznámka po čarou 1.
6 Srov. poznámka po čarou 2.
7 KOM(2007) 33, 31.1.2007 a SEK(2007) 106, 31.1.2007.
8 Srov. poznámka po čarou 4.

2. SOUVISLOSTI

(4) V tomto dokumentu jsou maloobchodní finanční služby chápány jako služby, např. běžné účty, platby, osobní půjčky, hypotéky, úspory, penzijní připojištění, investiční a pojistné produkty, jsou-li poskytovány jednotlivým spotřebitelům, včetně investorů z řad soukromých osob. Jsou nezbytné pro každodenní život občanů EU, jelikož usnadňují jejich plnou účast na hospodářství, umožňují jim dlouhodobě plánovat a chrání je před nepředvídanými okolnostmi. Zahrnují významné finanční závazky. Úvěry na bydlení jsou pro většinu občanů EU největším finančním rizikem, jemuž jsou v životě vystaveni, přičemž nesplacené hypoteční úvěry dosahují téměř 50% HDP EU[9]. Na investiční fondy v jednotlivých členských státech připadá od 4% do 23% finančních aktiv domácností v EU[10].

(5) Maloobchodní finanční služby jsou důležité z hlediska makroekonomie. Retailové bankovnictví (více než polovina veškeré činnosti v bankovnictví) vytváří každoročně 2 % HDP EU v hrubém příjmu[11]. Stárnutí obyvatelstva vyvíjí větší tlak na veřejné finance, což zvyšuje možnou potřebu soukromého a zaměstnaneckého penzijního připojištění a zdravotního pojištění. To vysvětluje rostoucí hospodářský význam odvětví penzijního připojištění, pojištění a investičních fondů. Koncem roku 2004 dosáhly investice primárních pojistitelů 6 bilionů EUR a soukromé penzijní fondy v EU spravovaly v aktivech více než 2,5 bilionu EUR[12]. Kapitalizace fondů SKIPCP představuje více než 5,7 bilionu EUR, což je více než 50% HDP EU[13]. Samotné pojistné na životní pojištění představuje 5% HDP EU[14].

(6) Při vytváření jednotného trhu s maloobchodními finančními službami bylo dosaženo významného pokroku. Je zaveden rámec, který má zajistit dobrou finanční situaci a integritu poskytovatelů maloobchodních finančních služeb v Evropě v oblasti bankovnictví, pojišťovnictví a cenných papírů[15]. Tento rámec má zajistit splnění celé řady cílů politiky, včetně stability dohledu, hospodářské soutěže a vysoké úrovně ochrany spotřebitelů a investorů. V některých oblastech, např. investičních službách a životním pojištění, byly zavedeny komplexně pojaté předpisy na ochranu zájmů spotřebitelů a investorů z řad soukromých osob[16]. Zavedení eura spolu s účinky akčního plánu pro finanční služby vyvolalo větší hospodářskou soutěž na evropských trzích pro finanční služby, zejména velkoobchodních.

(7) Zdá se, že integrace maloobchodních finančních služeb dosud nedosáhla svého potenciálu a hospodářská soutěž na některých trzích se jeví jako nedostatečná, zejména v oblastech, jako jsou platby a retailové bankovnictví[17], což může vést k tomu, že spotřebitelé v EU nejsou schopni plně využít výhod jednotného trhu. Toto dokládají níže uvedené ukazatele:

---

9 Hypostat 2005, European Mortgage Federation.
10 SEK(2006) 1057, 26.7.2006.
11 SEK(2007) 106, 31.1.2007, s. 7.
12 Srov. poznámka po čarou 10.
13 EFAMA Quarterly Statistical Release Q3 2006.
14 Zdroj: Evropský pojišťovací výbor (CEA).
15 Např. směrnice 2004/39/ES, 2006/48/ES a 2006/49/ES.
16 Např. směrnice 2002/83/ES a 2004/39/ES.
17 KOM(2007) 33, 31.1.2007, s. 2 a 3.

- **Malá přeshraniční aktivita**. S výjimkou SKIPCP je přeshraniční obchod omezený a činnost prostřednictvím přeshraničního zřizování nebo spojování podniků je nižší než ve většině ostatních odvětví[18]. Průzkumy Komise dokládají, že v současnosti pořizuje finanční služby přes hranice na dálku pouze 1% spotřebitelů v EU, zatímco na domácí půdě tak činí 26% spotřebitelů, např. prostřednictvím telefonu nebo internetu[19]. Pokud jde o pojištění, ke konsolidaci odvětví došlo spíše spojováním a zřizováním podniků než otevíráním poboček a poskytováním přeshraničních služeb. Objem přeshraničního obchodu je mimořádně nízký[20] a na většině trhů připadá na tuzemské pojišťovny více než 90% celkového přijatého pojistného. 50% obchodu připadá na 20 největších evropských pojišťovacích skupin, které jsou v mnoha případech přítomny v celé Evropě a dokonce na celém světě[21].

- **Velké kolísání cen**. Ačkoliv se výše úrokových sazeb v některých oblastech do jisté míry sblížily, např. v případě úvěrů na bydlení, a to převážně v důsledku obecné makroekonomické konvergence a zavedení eura[22], významné rozdíly přetrvávají u platebních služeb a produktů jako spotřebitelské úvěry a běžné účty[23]. Převody v eurech jsou např. v některých členských státech zdarma, zatímco v jiných stojí více než 10 EUR[24]. V jiných odvětvích, např. pojištění motorových vozidel nebo pojištění domácností, je porovnání základní ceny pojistného produktu obtížnější, jelikož pojistné krytí a místní podmínky rizika se velmi liší[25]. Komise v roce 2008 přezkoumá kolísání cen v hlavních maloobchodních finančních službách.

- **Omezená rozmanitost produktů a výběr**. V některých členských státech může být obtížné získat hypotéku s dlouhodobou fixací a některé novější produkty, např. úvěry jištěné nemovitostí, což může omezit spotřebitelskou poptávku a růst trhu. Ve čtyřech členských státech má více než čtvrtina všech spořících účtů daňové pobídky, zatímco jinde v EU jsou takovéto produkty vzácné[26]. V oblasti životního pojištění a penzijního připojištění se problémy spojené s daňovou odpočitatelností ukázaly být překážkou pro přeshraniční prodej některých produktů.

- **Velké rozdíly ve výkonnosti trhu**. Ziskovost poskytovatelů maloobchodních finančních služeb značně kolísá. Např. ziskovost retailového bankovnictví se ve skandinávských zemích, Španělsku a Irsku zdá být vyšší než průměr EU, zatímco v Německu, Rakousku, Nizozemsku a Belgii je mnohem nižší[27].

---

18 SEK(2005) 927, 1.7.2005 a SEK(2006) 1057, 26.7.2006.
19 „Eurobarometer 230: Public Opinion in Europe on Financial Services“, srpen 2005.
20 Podle údajů Eurostatu poklesl obchod s pojistnými službami v rámci EU-25 mezi rokem 2003 a 2005 o 14,6%.
21 Srov. poznámka pod čarou 14.
22 SEK(2005) 927, 1.7.2005.
23 KOM(2007) 33, 31.1.2007, s. 3.
24 SEK(2007) 106, 31.1.2007, s. 63.
25 Rizikové profily se liší navzájem mezi členskými státy, a dokonce i mezi regionálními trhy.
26 SEK(2007) 106, 31.1.2007, s. 40.
27 SEK(2007) 106, 31.1.2007, s. 22.

(8) Bez dalšího úsilí zůstanou evropské maloobchodní finanční trhy pravděpodobně i nadále roztříštěné. Rozdílné právní rámce a rámce ochrany spotřebitele, daňové politiky a roztříštěné infrastruktury[28] vytvářejí právní a hospodářské překážky vstupu na trh[29]. Právní překážky mohou bránit nabízení některých produktů nebo dostupnosti tržních infrastruktur či je ztěžovat, a tím omezovat hospodářskou soutěž a potlačovat inovace. Hospodářské překážky, např. nutnost přizpůsobovat produkty, obchodní modely a cenové strategie, zvyšují náklady na podnikání v jiném členském státě. Tyto překážky odrazují nové účastníky trhu, omezují výběr spotřebitelů a zvyšují spotřebitelské ceny. Vysoké náklady na změnu poskytovatele mohou omezit možnosti spotřebitelů, např. v případě bankovních účtů nebo investičních fondů. Nedostupnost informací či neúplné informace mohou vést k tomu, že si spotřebitelé nemohou vybrat nejlepší produkt.

(9) Integraci trhu může omezovat rovněž chování a preference spotřebitelů. Navzdory vyšší mobilitě obyvatel a růstu přeshraničního poskytování maloobchodních finančních služeb (včetně prostřednictvím přímých kanálů např. internetu)[30] většina spotřebitelů dosud volí produkty distribuované v místě prostřednictvím poboček, dceřiných společností a zprostředkovatelů[31].

(10) Bez ohledu na to, že většina spotřebitelů maloobchodních finančních služeb zůstane pravděpodobně zaměřena na tuzemské služby a že spotřebitelé musí mít možnost vybrat si místní produkt nebo službu, pokud je upřednostňují, Komise má za to, že mohou být nutné další reformy, aby trhy fungovaly lépe ve prospěch spotřebitelů.

3. ZLEPŠENÍ PRÁVNÍ ÚPRAVY V OBLASTI MALOOBCHODNÍCH FINANČNÍCH SLUŽEB

(11) Lepší fungování evropských trhů s maloobchodními finančními službami může vyžadovat cílená a uvážená opatření navazující na to, čeho již bylo dosaženo. Některé zúčastněné strany, které byly konzultovány v minulých letech, uvedly, že větší regulace v této oblasti pravděpodobně nepřinese významné přínosy pro spotřebitele. Podle jiných zdrojů však může být v některých případech nutný regulační přístup. Je třeba, aby problémy a příležitosti politiky byly stejně chápány, aby tak bylo možno navrhnout takové postupy, které přinášejí spotřebitelům konkrétní výhody.

(12) Opatření by měla být zaváděna pouze tehdy, existují-li důkazy jednoznačných a konkrétních přínosů pro občany a jasné hospodářské odůvodnění. Politiky musí být založeny na přesvědčivých ekonomických důkazech a jejich dopady musí být podrobeny důkladnému zkoumání. Vhodná řešení musí být posuzována individuálně, a to v závislosti na zvláštnostech trhu a zjištěných problémech. Komise přijde s návrhy v oblasti regulace maloobchodních finančních služeb pouze tehdy, existují-li pro takový postup hospodářské argumenty a pokud lze zlepšit některé parametry, jako např. důvěru spotřebitelů a přeshraniční aktivitu. Jakmile měly politiky dost času na to, aby prokázaly svou účinnost, Komise vyhodnotí jejich dopad, zejména zda mají

---

28 Např. platební systémy, systémy zúčtování a vypořádání plateb a úvěrové registry.

29 Např. v pojišťovnictví ztěžuje požadavek některých členských států jmenovat daňového zástupce za účelem výběru daní z pojistného v rizikové zemi vybudování ziskového podniku z nízkého základu.

30 Z nedávného šetření Spojeného království vyplynulo, že internetové bankovnictví využívá více než 50% uživatelů internetu (16,9 milionu osob).

31 Srov. poznámka pod čarou 19.

skutečné a konkrétní přínosy pro spotřebitele. Jestliže opatření nefungují, Komise nebude váhat a navrhne jejich stažení.

(13) Při sledování své strategie pro maloobchodní finanční služby Komise zaujme otevřený a široký přístup ke zjišťování a řešení problémů, uváží celou škálu nástrojů politiky, závazných i nezávazných (se snahou nechat působit trh tam, kde je to vhodné), resp. dobrovolný právní rámec, jako např. tzv. „režimy 28“[32]. V případě potřeby přijme cílená opatření.

4. CÍLE A OPATŘENÍ

(14) Tato část popisuje cíle Komise v oblasti maloobchodních finančních služeb: zajištění konkrétních přínosů pro spotřebitele, zejména pokud jde o ceny a výběr, zvýšení důvěry spotřebitelů a posílení jejich postavení, a vysvětluje, jak jich Komise hodlá dosáhnout.

4.1. Nižší ceny a větší výběr spotřebitelů

(15) Komise je odhodlána odstranit překážky maloobchodních finančních služeb, pokud to povede ke konkrétním přínosům pro spotřebitele v podobě většího výběru produktů, které odpovídají jejich potřebám, a za výhodnější ceny.

Snížení cen prostřednictvím větší hospodářské soutěže

(16) Právní rámec EU usiluje o vytvoření podmínek, za nichž se může rozvíjet hospodářská soutěž a tržní síly mohou tlačit ceny dolů při zachování kvality nabízených produktů. Tam, kde se zjistí, že není běžně uplatňována nebo respektována legislativa Společenství přijme Komise vhodná opatření, ať již ve formě prosazování soutěžního práva nebo důsledné politiky postihující porušování předpisů. Může použít i jiná opatření (včetně legislativních bude-li to zdůvodnitelné po zpracování komplexní analýzy dopadů). Cílem je zajištění spravedlivých trhů a poskytnutí lepších podmínek spotřebitelům. Vymáhání dodržování soutěžního práva ES je nezbytné pro zajištění spravedlivých trhů, které spotřebitelům zajistí lepší postavení. Budou odstraněny překážky základních svobod zajištěných Smlouvou o ES, aby bylo zajištěno, že trhy jsou otevřené a konkurenční. Z odvětvového šetření Komise v oblasti retailového bankovnictví vyplynulo, že lepší přístup finančních institucí usazených v jiných členských státech na trh snižuje spotřebitelské ceny[33].

(17) Spotřebitelé, kteří chtějí změnit poskytovatele, nesmí být od toho odrazováni a nesmí jim v tom být jakýmkoli způsobem bráněno. Trh s dobře informovanými a mobilními spotřebiteli nutí finanční instituce vzájemně soutěžit, aby přilákaly spotřebitele a udržely si je.

(18) Je nutno zabývat se překážkami mobility spotřebitelů, např. poplatky za zrušení účtu nebo pojistky, nedostatečnými nebo složitými informacemi, vázáním produktů a složitou administrativou spojenou se změnou poskytovatelů služeb.

---

[32] Režimy 28 jsou právní rámce pravidel EU, jež nenahrazují vnitrostátní předpisy, ale jsou jejich možnou alternativou (např. statut evropské společnosti).

[33] SEK(2007) 106, 31.1.2007, s. 32–33.

(19) Věřitelé, kteří nemají přístup k přesným informacím o úvěrech, mohou účtovat vyšší ceny či dokonce odmítnout poskytnout spotřebitelům úvěr. To spotřebitelům ztěžuje hledání lepší nabídky, a to v daném členském státě i na přeshraničním základě.

Probíhající a plánované iniciativy

Komise se bude zabývat překážkami hospodářské soutěže, které byly zjištěny při odvětvovém šetření v oblasti **retailového bankovnictví**[34]. V souvislosti s platebními kartami bude Komise uplatňovat soutěžní právo ES, pokud systémy uměle zvyšují náklady spotřebitelů. Jednou z oblastí, na nichž se pracuje, jsou vícestranné mezibankovní poplatky, které obvykle hradí banka obchodníka bance držitele karty[35]. Kontrole hospodářské soutěže budou pravděpodobně podrobeny postupy, které oslabují hospodářskou soutěž mezi sítěmi[36]. Kromě platebních karet se činnost Komise zaměří na zajištění toho, aby nebyl nepatřičně odpírán přístup k úvěrovým registrům a systémům zúčtování a vypořádání plateb.

Při rozhodování, jak se co nejlépe vypořádat s praktikami, které omezují hospodářskou soutěž a snižují blahobyt spotřebitelů, bude Komise spolupracovat s orgány členských států pro hospodářskou soutěž v rámci Evropské sítě pro hospodářskou soutěž.

V roce 2006 Komise zřídila **skupinu odborníků v oblasti mobility klientů** v souvislosti s bankovními účty. V květnu 2007 budou zveřejněna její doporučení. K možnostem, které tato skupina zvažuje, patří vypracování ujednání o změně bankovních účtů (na úrovni členského státu nebo na úrovni EU) a různá opatření ke zvýšení průhlednosti a srovnatelnosti informací. Komise tyto možnosti před přijetím konečných rozhodnutí pečlivě uváží a posoudí jejich dopad.

S ohledem na rostoucí možnosti zaměstnanců pracovat v jiných členských státech EU a význam zajištění přiměřeného zabezpečení v důchodu, např. prostřednictvím systémů zaměstnaneckého penzijního připojištění, Komise nedávno navrhla směrnici o zlepšení **přenositelnosti nároků na penzijní připojištění**[37].

Připravovaná bílá kniha o hypotečních úvěrech nastíní iniciativy, jež mají usnadnit přenositelnost úvěrové historie spotřebitelů a zlepšit přístup věřitelů k **informacím o úvěrech**. Komise se domnívá, že vzhledem k tomu, že tato otázka přesahuje rámec hypotečních úvěrů, mohly by se za účelem zlepšení přístupu k údajům o úvěrech a jejich přenositelnosti naplánovat iniciativy s obecnou platností.

---

34 KOM(2007) 33, 31.1.2007, s. 4–9.

35 Srov. COMP/34.579 ve věci MasterCard.

36 Např. tzv. jednotné poplatky (blending) (praxe zúčtovacích bank účtovat podnikům jednotnou cenu za přijímání různých druhů karet a/nebo karet vydaných různými sítěmi) nebo zákaz dodatečných poplatků, který brání obchodníkům požadovat další poplatky za využívání dražších platebních nástrojů.

37 KOM(2005) 507, 20.10.2005.

Zlepšení výběru, kvality a inovací

(20) Inovace přinášejí nové problémy, např. potřebu zajistit, aby regulace nových produktů, poskytovatelů služeb nebo finančních poradců byla přiměřená, aby spotřebitelé byli schopni porozumět novým produktům a porovnávat je a aby byly zaručeny rovné podmínky pro jednotlivé produkty. Komise chce zlepšit výběr spotřebitelů, pokud jim to přinese prospěch. Spotřebitelé totiž často vyjadřují obavy, že příliš široký výběr produktů je může odrazovat nebo mást, a tak komplikovat výběr produktu, který je nejvhodnější vzhledem k jejich potřebám.

(21) Komise chce zajistit, aby odstranění překážek jednotného trhu s maloobchodními finančními službami zlepšilo nebo přinejmenším zachovalo kvalitu poskytovaných produktů a aby zákazníci měli možnost informovaného výběru. Směrnice o platebních službách např. usiluje o zlepšení kvality služeb poskytovaných spotřebitelům rychlejším prováděním plateb[38] a usnadněním přeshraniční dostupnosti a používání některých platebních produktů, např. přímého inkasa (direct debit). Jiným způsobem, jak zajistit vysokou kvalitu služeb poskytovaných spotřebitelům, může být akreditované osvědčení prostřednictvím mezinárodních standardů[39]. Akreditované osvědčení by mohlo zajistit důkladné a transparentní posuzování různých aspektů výkonnosti a sloužit spotřebitelům jako ukazatel kvality, zejména v případě přeshraničních aktivit.

(22) V EU je k dispozici široká škála bankovních, pojistných a spořících produktů. Avšak produkt nabízený spotřebiteli na jednom trhu nelze v mnoha případech nabízet na jiném trhu bez nákladného přizpůsobení místním požadavkům. Některé produkty, např. možnost provádět přímý debet na přeshraničním základě, nemusí být k dispozici kvůli odlišným právním režimům. Tyto požadavky mohou odrážet zvyky a potřeby místních spotřebitelů a mohou spočívat v předpisech o ochraně spotřebitele, smluvním právu, odlišných daňových a právních systémech. Výběr mohou zbytečně omezovat rovněž omezení na straně poskytovatelů a kanálů, prostřednictvím nichž získávají spotřebitelé přístup k maloobchodním finančním službám[40]. Tato omezení by měla být zachována pouze tehdy, jsou-li objektivně odůvodněná.

---

38 V některých členských státech mají spotřebitelé prospěch z platby „týž den“, zatímco v jiných mohou platby trvat dva nebo tři dny a v přeshraničních případech dokonce i déle.

39 Bližší informace o osvědčení viz: http://ec.europa.eu/enterprise/regulation/index_en.htm.

40 Noví poskytovatelé platebních služeb, např. supermarkety, subjekty zabývající se převody peněz nebo provozovatelé mobilních telefonních sítí, nemohou v současnosti nabízet své služby na celém jednotném trhu.

(23) Směrnice o pojištění pojistitelům umožňují v celé EU propagovat a prodávat širokou škálu pojistných produktů a zrušily předchozí schvalování sazeb a pojistných podmínek. Pojistné produkty však musí dodržovat vnitrostátní předpisy odůvodněné potřebou chránit „obecný zájem“[41]. To může omezovat výběr produktů, které jsou spotřebitelům k dispozici, a pojistitelům přinášet další náklady[42]. Představitelé pojišťovnictví vyjádřili názor, že maloobchodní podnikání je místní a vyžaduje silnou místní přítomnost. Komise se domnívá, že by se opatření měla soustředit na odstranění ochranářství na trhu a snížení zbytečných regulativních nákladů, např. zrušením neodůvodněných předpisů o obecném zájmu a byrokratických překážek, např. nadměrných požadavků na výkaznictví. Při správné právní úpravě, která zajišťuje vysoký standard ochrany spotřebitele, budou příležitosti k přímému přeshraničnímu obchodu využívány přirozeně, bude-li to mít pro společnosti a spotřebitele smysl.

Probíhající a plánované iniciativy

V oblasti **pojišťovnictví** Komise v roce 2007 spolu s Výborem evropských orgánů dohledu nad pojišťovnami a zaměstnaneckými penzijními fondy (CEIOPS) přezkoumá vnitrostátní předpisy o „obecném zájmu“ s přihlédnutím k příslušným zásadám judikatury.

Podniky a organizace zabývající se platebním stykem vypracovávají na základě samoregulace požadované technické a obchodní předpisy, aby se **jednotná platební oblast eurozóny (SEPA)** stala skutečností nejpozději do roku 2010. Komise tento proces podrobně sleduje. Ve sdělení, které má být zveřejněno do konce roku 2007, Komise posoudí pokrok a uváží další opatření, aby byl zajištěn úspěch SEPA ve prospěch spotřebitelů.

Komise během tohoto roku zveřejní **bílou knihu o hypotečních úvěrech**, která bude obsahovat návrhy, jež mají usnadnit vytváření integrovaného trhu s hypotečními úvěry. K otázkám, jimiž se bude zabývat, patří předčasné splacení, požadavky na informace, roční procentní sazba poplatku, poradenství, oceňování nemovitostí, zápis do katastru nemovitostí a postupy propadnutí hypotéky. V roce 2008 Komise přezkoumá vnitrostátní právní rámce, za nichž jsou uváděny na trh produkty **financování založeného na jištění nemovitostí,** a úlohu **nebankovních subjektů** na hypotečních trzích s cílem posoudit, zda je nutný odpovídající zásah EU.

V zájmu **rozvíjení vhodné znalostní základny** pro budoucí iniciativy politiky Komise přezkoumá, proč spotřebitelé obecně nepořizují finanční služby přes hranice a jak by je bylo možno pobídnout, aby vyhledávali nejvhodnější produkty odpovídající jejich potřebám bez ohledu na sídlo poskytovatele finančních služeb.

---

41 Koncepce obecného zájmu je založena na rozsáhlé a jednotné judikatuře Soudního dvora. Viz např. interpretační sdělení Komise o svobodě poskytování služeb a obecném zájmu v pojišťovnictví, (Úř. věst. C 43 ze dne 6.2.2000).

42 Požadavky stanovené pro maloobchodní pojistné produkty v obecném zájmu mohou být odůvodněné pouze tehdy, jsou-li nezbytné k ochraně spotřebitele, jsou-li přiměřené a pokud neznamenají duplicitu požadavků domovského státu.

Stárnutí obyvatelstva a rostoucí tlak na veřejné finance jsou pro spotřebitele a investory novou problematikou a pro finanční odvětví novým trhem. Rámec EU musí položit pevné základy, jež umožní vytvořit konkurenční, otevřený a fungující trh pro **dlouhodobé úspory a systémy důchodového připojištění,** které odpovídají potřebám spotřebitelů. Komise zadala externí výzkum, jehož výsledkem bude koncem roku 2007 zpráva o současném stavu a o vývoji trhu s prostředky dlouhodobých úspor soukromých osob s cílem určit produkty, které jsou v současnosti k dispozici, hlavní distribuční kanály a vliv na výběr spotřebitelů. V návaznosti na to Komise přezkoumá vývoj ovlivňující uvádění spořících a penzijních produktů na trh spolu s ustanoveními, jimiž se řídí prodej a doporučování. Vzhledem k povaze dlouhodobých úspor a penzijních plánů je nutno věnovat zvláštní pozornost zajištění toho, aby spotřebitelům byly nabízeny produkty, které jsou opravdu přizpůsobeny jejich potřebám a které jsou patřičně uváděny na trh. Jedná se o významná finanční rozhodnutí spotřebitelů, která činí pouze jednou za život. Spotřebitelé musejí být proto schopni provést výběr na základě úplné znalosti produktu a správného posouzení své situace a potřeb.

Komise má za to, že pro spotřebitele i poskytovatele finančních služeb by mohla být prospěšná i případná nabídka zjednodušených, standardizovaných finančních služeb, např. **základních bankovních účtů**. Takové produkty by byly jednodušší a z pohledu ochrany spotřebitele by splňovaly standardy EU o požadavcích na zveřejňování informací. Mohly by tak být nabízeny i mimo domovský stát bez nutnosti splňovat místní požadavky. Banky by neměly povinnost takové produkty nabízet, ale činily by tak výhradně na komerčním základě Spotřebitelé by měli širší možnosti výběru z produktů, kterým rozumějí. Bylo by možno dále pracovat na posouzení potřeby takovýchto volitelných standardizovaných produktů, jejich proveditelnosti a vhodnosti.

4.2. Zvýšení důvěry spotřebitelů

(24) Evropští spotřebitelé potřebují důvěru, aby si vybrali správně. Šetření však ukazují, že se evropští spotřebitelé nadále obávají rizik spojených s přeshraniční aktivitou a postrádají důvěru v dostupnou právní ochranu[43]. Může být proto nutné další úsilí, aby byla zajištěna důvěra spotřebitelů, že budou mít stejná práva bez ohledu na sídlo finanční instituce a zvolený způsob prodeje. V této souvislosti se objevují čtyři hlavní otázky: ochrana zájmů spotřebitelů, poskytnutí právní jistoty, zajištění přístupu k přiměřené nápravě a podpora zdravých a bezpečných maloobchodních finančních institucí.

Ochrana zájmů spotřebitelů

(25) Rovnocenná úroveň ochrany v celé EU poskytuje spotřebitelům důvěru při výběru z celé škály poskytovatelů kdekoli v Evropě. Tato ochrana zajišťuje rovné podmínky pro spotřebitele i poskytovatele služeb.

---

[43] Srov. poznámka pod čarou 19.

(26) Právní předpisy EU v oblasti maloobchodních finančních služeb tradičně usilují o stanovení minimálních pravidel ochrany spotřebitelů ve všech členských státech. Směrnice o životním pojištění např. vyžaduje minimální lhůtu pro zrušení v délce 14 dnů[44]. Tento přístup není bez potíží: v mnoha případech členské státy překročily minimální požadavky, a omezily tak rozsah rovných podmínek a vytvořily rozdílné úrovně ochrany evropských spotřebitelů.

(27) Pozměněný návrh revidované směrnice o spotřebitelském úvěru[45] je oproti původnímu návrhu z roku 2002 užší a má podpořit vznik skutečného jednotného trhu spotřebitelských úvěrů a současně zajistit vysokou úroveň ochrany spotřebitelů. Spotřebitelé by měli mít přístup k širší paletě spotřebitelských úvěrů za výhodnější ceny. Poskytovatelé služeb by měli mít možnost uvádět své spotřebitelské úvěry na trh ve všech členských státech, aniž by museli přizpůsobit jejich základní charakteristiky různým vnitrostátním právním předpisům. Dosud se jevilo jako velmi obtížné zajistit mezi členskými státy shodu, pokud jde o obsah a úroveň harmonizace.

(28) Finanční služby jsou stále více prodávány nebo uváděny na trh prostřednictvím internetu nebo po telefonu. V roce 2002 byla přijata směrnice o uvádění finančních služeb na trh na dálku[46] s cílem posílit důvěru spotřebitelů, pokud jde o používání těchto technologií v oblasti přeshraničních finančních služeb, a zajistit bezproblémové fungování jednotného trhu. Hlavními prvky směrnice jsou požadavky na předběžné informace a právo na odstoupení.

(29) Směrnice o trzích finančních nástrojů[47] zavádí harmonizovaný ucelený soubor podmínek vykonávání činnosti, které platí pro investiční společnosti a úvěrové instituce a které upravují vztah mezi nimi a jejich klienty při nabízení investičních služeb. Tento rámec spočívá v souboru pravidel týkajících se chování, nejlepšího způsobu provedení a zpracování příkazů klientů, jakož i ustanovení o pobídkách a střetu zájmu. Zvláštní pozornost je věnována klientům z řad soukromých osob, s ohledem na něž byl zaveden zvláštní režim, který pro firmy znamená vyšší povinnosti při správě svěřeného majetku. Účelem tohoto přístupu je chránit spotřebitele zlepšením odpovědného chování společností[48].

(30) Spotřebitelé jsou chráněni rovněž nepřímo prostřednictvím pojištění odpovědnosti za škody při výkonu povolání, které zajišťuje, že v případě finanční újmy v důsledku nesprávné rady nebo jiného typu profesního pochybení pojišťovacích a investičních zprostředkovatelů je možno požadovat náhradu škody nebo vypořádání[49]. Nedávná zpráva dospěla k závěru, že požadavky vztahující se na pojištění odpovědnosti za škody při výkonu povolání zůstávají v platnosti, je však nutné je dále sledovat, jelikož právní předpisy nejsou dosud v členských státech plně provedeny[50].

---

44 Viz článek 35 směrnice 2002/83/ES.

45 KOM(2005) 483, 7.10.2005.

46 Směrnice 2002/65/ES.

47 Směrnice 2004/39/ES a její prováděcí opatření, nařízení (ES) č. 1287/2006 a směrnice 2006/73/ES.

48 Aby se zamezilo tomu, že dodatečná pravidla ovlivňují vytváření rovných podmínek a zároveň zavádějí překážky pro vstup na trh bez zvýšení ochrany investorů, směrnice o trzích finančních nástrojů zavádí doložku flexibility, která členským státům umožňuje přidat pravidla na vnitrostátní úrovni s cílem zlepšit ochranu investorů – ovšem pouze ve výjimečných případech –.

49 Viz ustanovení uvedená ve směrnici 2002/92/ES a směrnici 2006/49/ES.

50 KOM(2007) 178, 11.4.2007.

Zajištění právní jistoty pro spotřebitele

(31) Právo platné pro smluvní závazkové vztahy je v současnosti upraveno Římskou úmluvou z roku 1980. Na základě této úmluvy se spotřebitel, který uzavře smlouvu o dodání zboží nebo poskytnutí služby, potýká se složitou situací: rozhodným právem pro takovouto smlouvu je v zásadě právo zvolené stranami smlouvy, což v praxi často znamená, že právo volí poskytovatel ve standardních podmínkách. Spotřebitelé však budou mít za určitých podmínek prospěch z ochrany zajištěné závaznými ustanoveními práva země, v níž mají trvalé bydliště[51]. Návrh nařízení o právu rozhodném pro smluvní závazkové vztahy[52] poněkud pozmění pravidla o právu rozhodném pro smluvní závazkové vztahy ve smlouvách se spotřebiteli. Jednou z nejdůležitějších změn je zavedení zásady, že se na smlouvu vztahuje právo země, v niž má spotřebitel obvyklé bydliště, pokud poskytovatel vykonává obchodní činnosti v zemi, v níž má spotřebitel obvyklé bydliště[53]. To poskytne větší právní jistotu (a tudíž důvěru) spotřebiteli, který bude vědět, že se na smlouvu budou vztahovat předpisy, které zná nejlépe. Návrh nařízení je v současnosti projednáván v Radě a v Evropském parlamentu, především s cílem vhodně skloubit oprávněné zájmy spotřebitelů a podnikatelského sektoru.

Zajištění přístupu k přiměřené nápravě

(32) Aby měli spotřebitelé důvěru v pořizování finančních služeb přes hranice, musejí vědět, že v případě sporu budou mít snadný přístup k nápravě. Spotřebitelé mají dvě hlavní možnosti: předložit spor soudu, nebo využít mimosoudní systém alternativního řešení sporů (ADR), např. veřejného ochránce práv nebo radu pro stížnosti spotřebitelů. ADR nenahrazuje možnost podat žalobu u soudu, nabízí však snazší, levnější a rychlejší alternativu. Systémy ADR mohou být buď veřejnými, nebo soukromými iniciativami. Proto může být právní síla rozhodnutí ADR různá.

(33) Obvykle je pro řešení stížností spotřebitelů příslušný systém ADR v zemi poskytovatele finančních služeb. To může být složité pro spotřebitele, kteří jsou účastníky přeshraničních sporů, jelikož musí být informováni o existenci a podrobnostech zahraničních systémů ADR. V roce 2001 Komise zavedla síť systémů ADR v EU, FIN-NET[54], v jejímž rámci členové spolupracují podle společných pravidel, čímž je usnadněno mimosoudní urovnání přeshraničních spotřebitelských sporů týkajících se finančních služeb. Spolupráce mezi členy sítě FIN-NET znamená, že se spotřebitelé obracejí pouze na systém ADR ve své zemi. Systémy členských států jsou spotřebitelům nápomocny při předávání stížnosti příslušnému systému ADR v zemi poskytovatele finančních služeb.

(34) Navzdory tomuto úsilí může být dosud vyřizování stížností spotřebitelů v přeshraničním rámci zvlášť problematické.

---

51 Článek 5 Úmluvy.

52 KOM(2005) 650, 15.12.2005.

53 Z uplatňování navrhovaného pravidla jsou nadále vyňaty některé oblasti: směrnice o životním a neživotním pojištění stanoví zvláštní ustanovení o kolizi norem, a proto tato zvláštní pravidla mají přednost před všeobecným režimem. DK, IE a UK nejsou účastníky Úmluvy a nařízení se na ně nebude vztahovat (ačkoliv UK a IE mají doložku o možnosti připojit se k této iniciativě).

54 FIN-NET má v současnosti 48 členů z 21 států EHP.

Podpora zdravých a bezpečných maloobchodních finančních institucí

(35) Nanejvýš důležitý je důkladný obezřetnostní rámec. Spotřebitelé musejí mít důvěru, pokud jde o dobrou finanční situaci finančních institucí kdekoli v Unii. Stávající obezřetnostní rámec EU by se měl neustále přezkoumávat a přizpůsobovat trhu a vývoji v oblasti financí. Dalším krokem v tomto ohledu bude modernizace obezřetnostního rámce v pojišťovnictví v souvislosti s nadcházejícím návrhem „Solvency II".

(36) Zvláštní směrnice v oblasti investičních služeb[55] a bankovnictví[56] zajišťují, že spotřebitelé v celé EU požívají vysokého standardu ochrany v případě úpadku společnosti, u níž mají uloženy peníze nebo do níž investovali. Na základě přezkumu rámce pro systémy pojištění vkladů se Komise bude snažit zajistit, aby spotřebitelé byli dobře informováni o krytí svých vkladů; aby i v případě novějších finančních produktů byly kryty všechny vklady a aby se zkrátila doba, které je zapotřebí k vyplacení spotřebitelů[57].

Probíhající a plánované iniciativy

V Radě probíhá jednání ohledně pozměněného návrhu nové **směrnice o spotřebitelském úvěru** za účelem jejího rychlého přijetí.

Dosud nebylo dosaženo větší přeshraniční aktivity spotřebitelů v oblasti finančních služeb na dálku[58]. Komise zahájila přezkum **směrnice o uvádění finančních služeb na trh na dálku**[59] a dvě studie s cílem posoudit právní a hospodářské dopady směrnice. Zpráva Komise je naplánována na rok 2008. Komise ověří, zda směrnice dosáhla svých cílů, a pokud nikoliv, příslušné důvody. V případě potřeby Komise navrhne změny směrnice.

Komise bude podrobně sledovat práci, kterou CEIOPS oznámil na rok 2007, s cílem ověřit **spolupráci mezi dohlížiteli** v případě otázek, jež mají přímý vliv na ochranu pojistníka, např. vyřizování přeshraničních stížností.

Komise bude sledovat stávající doporučení[60], která zavádějí řadu minimálních záruk pro **systémy ADR.** Návrh směrnice o některých aspektech zprostředkování v občanských a obchodních záležitostech[61] (jakmile bude přijat) doplní tato doporučení tím, že zajistí řádný vztah mezi procesem zprostředkování a soudním řízením.

---

55 Směrnice 97/9/ES.
56 Směrnice 94/19/ES.
57 KOM(2006) 729, 27.11.2006.
58 Srov. poznámka pod čarou 19.
59 Směrnice 2002/65/ES.
60 Doporučení ze dne 30. března 1998 o zásadách pro orgány příslušné pro mimosoudní urovnávání spotřebitelských sporů a doporučení ze dne 4. dubna 2001 o zásadách, jež se týkají mimosoudních orgánů při řešení spotřebitelských sporů na základě dohody.
61 KOM(2004) 718, 22.10.2004.

Komise si je vědoma toho, že ne všechny vnitrostátní systémy ADR jsou členy sítě FIN-NET a že ne všechny členské státy EU mají systémy ADR pro finanční služby. Komise se v průběhu roku obrátí na příslušné vnitrostátní orgány, aby shromáždila informace o stávajících vnitrostátních systémech ADR, které nejsou členy sítě FIN-NET, a aby zjistila nedostatky. Poté posoudí, jak by bylo možno odstranit nedostatky, pokud jde o členství v síti FIN-NET, jakož i nedostatky na vnitrostátní úrovni.

4.3. Posílení postavení spotřebitelů

(37) Spotřebitelé jsou schopni využít jednotného trhu co nejvíce, jsou-li finančně gramotní, aby sami přijímali rozhodnutí, jsou-li dobře informováni, dostává-li se jim nezávislého, vysoce kvalitního poradenství a mohou-li volně měnit poskytovatele. Tím, že se takto posílí postavení spotřebitelů, mohou tito více důvěřovat tomu, že naleznou nejlepší produkty odpovídající jejich potřebám bez ohledu na sídlo poskytovatele finančních služeb. To může podpořit hospodářskou soutěž a zajistit lepší fungování trhů s finančními službami.

Rozvíjení finanční gramotnosti spotřebitelů

(38) Rozvíjení gramotnosti spotřebitelů ve finančních záležitostech je stále důležitější, zejména proto, že jednotlivci hrají stále větší roli při přijímání rozhodnutí, která mají vliv na jejich finanční zabezpečení, a jelikož kapitálové trhy jsou pro spotřebitele stále dostupnější. Z četných mezinárodních šetření vyplývá nízká úroveň porozumění finančním záležitostem ze strany spotřebitelů[62]. Existuje rovněž silný vzájemný vztah mezi nízkou úrovní finanční gramotnosti a schopnosti přijímat odpovídající finanční rozhodnutí. Spotřebitelé s nedostatečnou finanční gramotností považují za obtížné porozumět informacím, které dostávají při pořizování finančních služeb, a využít je, jelikož informace jsou obecně připravovány s ohledem spíše na průměrné spotřebitele než na spotřebitele s nižší úrovní finanční gramotnosti.

---

[62] Viz např. „Financial Capability in the UK: Establishing a Baseline“, Úřad Spojeného království pro finanční služby (UK Financial Services Autority), březen 2006; výzkum irského úřadu National Adult Literacy Agency, srpen 2006 (viz http://www.nala.ie/press/pressreleases/20060914161103.html); výsledky výzkumu zveřejněného pracovní skupinou Autorité des Marchés Financiers (Francie), červen 2005 (viz http://www.amf-france.org/documents/general/6080_1.pdf).

Probíhající a plánované iniciativy

Ačkoliv finanční vzdělávání je v prvé řadě záležitostí jednotlivých členských států, Komise již financovala některé iniciativy v oblasti **finanční gramotnosti** v rámci své práce na ochraně spotřebitele a boji proti sociálnímu vyloučení[63] a domnívá se, že na podporu poskytování vysoce kvalitního finančního vzdělávání by bylo možno učinit více. Úloha Komise by mohla spočívat např. ve vypracovávání pokynů, shromažďování a prosazování osvědčených postupů nebo stanovování nových inovativních koncepcí. Při vypracovávání svých politik v oblasti finanční gramotnosti Komise využije reakcí účastníků konference o finanční zdatnosti, která se konala dne 28. března 2007, a zjištění studie o systémech finanční gramotnosti v EU, kterou zadala a která bude k dispozici koncem roku 2007.

Poskytování správných informací ve správný čas

(39) Výběr nevhodného produktu může mít nepříznivé důsledky pro spotřebitele a investory z řad soukromých osob a nejlepší zárukou proti tomu je řádné zveřejňování údajů a odpovídající informace. Ty pomáhají spotřebitelům pochopit hlavní vlastnosti finančního produktu, včetně rizik, možných výnosů a nákladů. Je však prokázáno[64], že poskytované informace jsou často nevhodné nebo příliš složité, což ztěžuje porovnání cen, produktů a poskytovatelů služeb a přijetí kvalifikovaného finančního rozhodnutí. Na finanční produkty se vztahují různé požadavky na informace, a proto nabízejí různý stupeň ochrany. Komise se domnívá, že informace musí být úplné, správné, jednoznačné, přiměřené, srozumitelné a musí být předloženy včas. Požadavky na informace musejí být rovněž jednotné.

---

63 V období 2005–2006 Evropská komise financovala např. vypracování programu DOLCETA, on-line nástroje odborné přípravy, který mají používat poskytovatelé vzdělávání dospělých. V roce 2006 Evropská komise financovala studii o iniciativách v oblasti finančního vzdělávání v EU za účelem vypracování a výměny modelů osvědčených postupů a nových strategií ke zlepšení přístupu k finančním službám ze strany osob postižených chudobou a sociálním vyloučením, zejména nadměrně zadlužených osob, kterou provedlo konsorcium agentur pro řízení dluhů. Tato práce usnadnila výměnu informací mezi příslušnými organizacemi.

64 SEK(2007) 106, 31.1.2007, s. 67 a „Eurobarometer 230: Public Opinion in Europe on Financial Services“, srpen 2005.

Probíhající a plánované iniciativy

Komise **pracuje na zvýšení kvality informací poskytovaných** spotřebitelům v oblastech jako spotřebitelský úvěr, hypoteční úvěr, investiční fondy (SKIPCP) a platební služby.

Bude rovněž provedeno **ověření u spotřebitelů** s cílem vyhodnotit důležitost a užitečnost **předběžných informací** v některých oblastech, např. u úvěrů.

V oblasti **dlouhodobých úspor a investic** (popřípadě rovněž v jiných oblastech) vedl odvětvový přístup k právním předpisům k situaci, kdy se na některé produkty, jež jsou investory vnímány jako produkty s obdobnými vlastnostmi, vztahují různé požadavky, zejména co se týká zveřejňování informací (jak v okamžiku prodeje, tak i průběžně). Komise zahájí v roce 2008 **průřezovou studii** s cílem zajistit, aby požadavky na informace v právních předpisech EU týkajících se finančních služeb byly přiměřené a jednotné. Ta naváže na práci tří výborů na 3. úrovni ohledně pravidel obchodního chování (včetně zveřejňování informací) u srovnatelných investičních produktů.

Poradenství pro spotřebitele

(40) Poskytování poradenství se liší od poskytování informací. Zatímco informace určitý produkt nebo službu pouze popisují, poradenství zahrnuje doporučení pro daného spotřebitele, aby si vybral konkrétní produkt. Poskytování poradenství by mělo být objektivní, být založeno na profilu daného spotřebitele a být úměrné složitosti produktů a souvisejících rizik. To již vyžaduje směrnice o trzích finančních nástrojů v případě poskytování investičních rad (tj. doporučení klientům musí odpovídat jejich osobní situaci). U produktů jako úvěry na bydlení a penzijní úspory, které mají značný dopad na finanční situaci spotřebitele, se spotřebitelé v některých zemích při přijímání patřičných rozhodnutí spoléhají na nezávislé vysoce kvalitní poradenství.

(41) Komise věnuje zvýšenou pozornost úloze finančních zprostředkovatelů. Tržní infrastruktura pro prodej a distribuci není vždy optimální, aby spotřebitelům pomohla při výběru přiměřených a vhodných finančních produktů. Např. zprostředkování v případě penzijního připojištění se nyní liší v závislosti na jednotlivých produktech a podle klasifikace „důchodového pilíře“[65], ačkoliv některé z poskytovaných služeb mají obdobné rysy.

[65] Penzijní rámec EU je obecně charakterizován strukturou tvořenou třemi pilíři, která se často používá rovněž v diskusích na úrovni EU: 1. pilíř: zákonem stanovené systémy sociálního zabezpečení; 2. pilíř: zaměstnanecké důchodové systémy; 3. pilíř: dobrovolné individuální penzijní spoření. Tato typologie v podobě tří pilířů obecně odráží různé právní charakteristiky jednotlivých pilířů, ačkoliv dokumenty Společenství týkající se důchodů se na pilíře formálně neodvolávají.

Probíhající a plánované iniciativy

Komise brzy zahájí studii o **zprostředkovatelích úvěrů** s cílem analyzovat trh EU v oblasti zprostředkování úvěru, přezkoumat rámec, v němž zprostředkovatelé působí, a ověřit možné nevýhody pro spotřebitele. Na základě této studie Komise prověří, zda je nutné navrhnout odpovídající evropský právní rámec.

Bude přezkoumána **směrnice o zprostředkování pojištění**[66] s cílem zjistit, zda dosáhla cílů v oblasti ochrany spotřebitele při současné podpoře jednotného pojistného trhu. Jako první krok Komise požádala CEIOPS, aby přezkoumal způsob, jakým byla směrnice provedena. Tato zpráva se použije jako základ pro případnou revizi směrnice v letech 2008-2009.

Bílá kniha o hypotečních úvěrech se bude zabývat otázkou zajištění vysoce kvalitního nezávislého poradenství pro spotřebitele.

5. ZÁVĚR

(42) Cílem této zelené knihy je zlepšit a prohloubit pochopení problémů, s nimiž se potýkají spotřebitelé a odvětví v oblasti maloobchodních finančních služeb, jakož i vytvořit prostor pro další iniciativy v této oblasti a odstranění překážek takovýchto iniciativ. Konzultace budou probíhat do 16. července 2007. Není-li uvedeno jinak, veškeré reakce na konzultace budou zveřejněny na internetových stránkách Komise na adrese http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/policy_en.htm.

(43) Komise uspořádá dne 19. září 2007 slyšení s cílem vyvodit závěry z konzultací zahájených touto zelenou knihou a projednat se všemi zúčastněnými stranami, které iniciativy jsou zapotřebí k zajištění účinnějšího vnitřního trhu s maloobchodními finančními službami.

(44) Výsledky tohoto rozsáhlého konzultačního procesu budou zahrnuty do zprávy o přezkumu jednotného trhu, která bude zveřejněna na podzim.

(1) Souhlasíte s cíli a prioritami stanovenými v tomto dokumentu?

(2) Existují problémy, jež jsou důležité pro integraci maloobchodních finančních služeb, nejsou zahrnuty v této zelené knize a Komise by o nich měla vědět? Setkávají se například spotřebitelé ve svém běžném životě ze strany poskytovatelů finančních služeb nebo dalších zainteresovaných subjektů (zaměstnavatelů, orgánů sociálního zabezpečení, správních úřadů, podnikatelské sféry) s požadavky nebo omezeními, které snižují možnosti spotřebitelů využívat přeshraniční finanční služby (např. povinnost mít bankovní účet nebo pojistku v jednom konkrétním státě apod.)?

(3) Komise provedla řadu iniciativ ke zlepšení konzultací se spotřebiteli a k zajištění jejich využití při tvorbě politiky. Měly by se podniknout další kroky, a pokud ano, jaké?

[66] Směrnice 2002/92/ES.

(4) Není možnost výběru spotřebitelů zbytečně omezována ze strany poskytovatelů a distributorů finančních služeb? O jaká omezení se podle vašich zkušeností jedná?

(45) Tento dokument uvádí opatření, která již jsou realizována s cílem zajistit pro uživatele výhody integrovaného finančního trhu EU a vyžádat si názory zúčastněných stran ohledně přijatého směru. V návaznosti na dosavadní práci se však Komise domnívá, že existuje prostor pro další opatření, aby bylo zajištěno, že evropské trhy s maloobchodními službami dosáhnou svého potenciálu a občané požívají výhod jednotného trhu. Komise si chce zejména vyžádat názory na níže uvedené konkrétní záležitosti.

(5) Navzdory úsilí (zejména vytvoření sítě FIN-NET) je vyřizování **přeshraničních stížností spotřebitelů** v oblasti finančních služeb nadále problematické. Komise by uvítala návrhy na to, jak zlepšit současnou situaci. Měly by mít např. členské státy povinnost zajistit zavedení systémů alternativního řešení sporů (ADR)? Měli by být poskytovatelé služeb povinni dodržovat systém ADR? Měli by mít smluvní povinnost nabízet mechanismy ADR svým klientům?

(6) Vytvoření **jednotné platební oblasti eurozóny** (SEPA) přináší nové problémy a příležitosti podnikům i pro spotřebitelům. Co si zainteresované strany myslí o dopadu SEPA na spotřebitele? Měli by se spotřebitelé více zapojit do správy a přípravy SEPA?

(7) S ohledem na zahájení studie o **zprostředkovatelích úvěru** v průběhu roku by Komise chtěla vědět, zda zainteresované strany považují stávající legislativní rámec za dostatečný a zda se spotřebitelé potýkají s konkrétními problémy při jednání se zprostředkovateli úvěru, zejména na přeshraničním základě.

(8) Komise se domnívá, že by měla hrát důležitou roli při rozvoji konkurenčního, otevřeného a fungujícího trhu pro **dlouhodobé úspory a systémy penzijního připojištění**, které odpovídají potřebám spotřebitelů. Souhlasí s tím zainteresované strany a v čem vidí možný přínos Komise? Bylo by možno naplánovat nepovinný právní režim platný v celé EU („28. režim“) pro úspory nebo penzijní produkty 3. pilíře?

(9) Budou-li mít banky možnost **volitelně nabízet zjednodušené produkty, jež budou standardizovány**, budou splňovat náročné požadavky na ochranu spotřebitele a bude je možno nabízet přes hranice bez nutnosti jejich přizpůsobování místním pravidlům, bude to pro banky a spotřebitele přínosné?

(10) Komise se domnívá, že ke zlepšení **finanční gramotnosti a zdatnosti spotřebitelů** by bylo možno učinit více. Možná opatření zahrnují vypracování pokynů nebo prosazování osvědčených postupů. Komise uvítá jakýkoliv příspěvek, jak v této oblasti dále postupovat na úrovni EU.

(11) Jsou stávající ustanovení o **informovanosti spotřebitele** ve směrnicích o finančních službách dostatečná a jsou navzájem slučitelná? Není-li tomu tak, jak by mohla Komise zajistit, že požadavky na informovanost budou adekvátní a umožní poskytovat odpovídající informace bez toho, aby se zvyšovala zátěž v podobě administrativních požadavků? Je poskytování informací spotřebitelům na odpovídající úrovni a mělo by být rovněž poskytováno **poradenství**? Pokud by mělo být poskytováno, mělo by být poskytováno povinně nebo pouze na vyžádání?

(12) Opatření ke zlepšení přístupu věřitelů k **údajům o úvěrech** budou projednána v rámci nadcházející bílé knihy o hypotečních úvěrech. Komise se domnívá, že by bylo možno učinit více na podporu dostupnosti údajů o úvěrech, zejména na přeshraničním základě. Kdo by měl mít přístup k údajům o spotřebitelských úvěrech? Jak by bylo možno zlepšit přeshraniční přenositelnost údajů o spotřebitelských úvěrech a zejména zajistit, aby mobilní údaje o úvěrech sledovaly stále mobilnější spotřebitele? Mohlo by být přijatelným řešením memorandum o porozumění zajišťující bezproblémový oběh dat mezi úvěrovými institucemi?

(13) Roztříštěnost **maloobchodních pojistných trhů** (např. v oblasti pojišťování motorových vozidel) spotřebitelům neumožňuje využít plně výhod integrace EU v této oblasti. Domníváte se, že by se na úrovni EU mělo učinit více k odstranění této roztříštěnosti?

(14) **Mobilita spotřebitelů** a hospodářská soutěž spolu úzce souvisejí. Komise by uvítala návrhy, jak by bylo možno zvýšit mobilitu spotřebitelů. Považují zainteresované strany za přínosné např. to, že by v celé EU platila ujednání o změně účtu, zejména v oblasti bankovních účtů a v návaznosti na práci skupiny odborníků? Bude mít SEPA vliv na mobilitu spotřebitelů?