



V Bruselu dne 23.3.2017
COM(2017) 139 final

**SDĚLENÍ KOMISE EVROPSKÉMU PARLAMENTU, RADĚ, EVROPSKÉ
CENTRÁLNÍ BANCE, EVROPSKÉMU HOSPODÁŘSKÉMU A SOCIÁLNÍMU
VÝBORU A VÝBORU REGIONŮ**

Akční plán finančních služeb pro spotřebitele: lepší produkty a širší výběr

OBSAH

1	ÚVOD	3
2	DŮVĚRA SPOTŘEBITELŮ A POSÍLENÍ JEJICH POSTAVENÍ.....	4
2.1	Územní omezení.....	5
2.2	Transparentnost a poplatky v přeshraničních transakcích.....	5
2.2.1	Transakční poplatky	5
2.2.2	Kurzy pro přepočet měn	6
2.3	Zvýšení transparentnosti a zjednodušení změny poskytovatelů či produktů finančních služeb.....	6
2.4	Kvalitnější pojištění motorových vozidel.....	7
2.5	Transparentní cenotvorba pojištění v případě autopůjčoven.....	8
2.6	Prohloubení a zvýšení bezpečnosti jednotného trhu spotřebitelských úvěrů	9
3	PRÁVNÍ A REGULATORNÍ PŘEKÁŽKY PRO PODNIKY	10
3.1	Regulatorní omezení v členských státech.....	10
3.2	Jednodušší přeshraniční poskytování úvěrů	11
4	NA CESTĚ K INOVATIVNÍMU DIGITÁLNÍMU SVĚTU	12
4.1	Technologiemi tažený jednotný trh retailových finančních služeb	12
4.2	Vztahy se zákazníky na digitální bázi	14
4.2.1	Identifikace na dálku	14
4.2.2	Digitální prodej na dálku	15
5	ZÁVĚR.....	16

1 ÚVOD

V ekonomice EU, jejíž výkon dosahuje hodnoty zhruba 15 bilionů EUR ročně, funguje díky jednotnému trhu volný pohyb osob, služeb, zboží a kapitálu. Tento trh nabízí evropským podnikům nové příležitosti, posiluje konkurenci a více než 500 milionům spotřebitelů rozšiřuje výběr, zlepšuje služby a snižuje ceny. Významnou prioritou Komise pod vedením J.-C. Junckera je vytvořit jednotný trh hlubší a spravedlivější, a to mj. pomocí digitálních prostředků.

Nedílnou součástí našeho každodenního života jsou retailové finanční služby. Jejich předmětem jsou bankovní účty, platební karty, spotřebitelské a hypoteční úvěry, pojistné a dlouhodobé spořicí produkty, zejména jako příprava na důchod. Navzdory vysokému stupni harmonizace, již se podařilo v posledních letech dosáhnout, však zůstávají trhy těchto služeb roztržité. Z jiného členského státu EU si finanční službu dosud pořídilo pouze 7 % spotřebitelů¹. Výběr těchto služeb by se rozšířil, pokud by se rozšířil i přístup k nim v jiných členských státech. Spotřebitelé by rychleji profitovali z inovací, ceny by klesaly a služby by nabývaly na kvalitě. Prospěch z integrovanějšího trhu spotřebitelských financí nabízejícího širší výběr by měli dokonce i ti, kdo finanční služby v zahraničí nenakupují. Způsob, jakým lidé finančních služeb využívají, se mění vlivem inovativních online služeb. Tyto služby představují i významnou příležitost k tomu, jak všem Evropanům přinést výhody, jež z hlouběji integrovaného jednotného trhu retailových finančních služeb plynou.

Komise, jež tuto příležitost ke změně rozpoznala, předložila v prosinci 2015 zelenou knihu o retailových finančních službách. Jejím záměrem bylo provést konzultaci o potenciálu, jež integrovanější trh s těmito službami nabízí, a o opatřeních, jež jsou k dosažení tohoto cíle zapotřebí². Tento předkládaný akční plán vyvozuje z uvedené konzultace závěry. K jeho vypracování se Komise zavázala v akčním plánu pro vytváření unie kapitálových trhů³. Zaměřuje se na mnohá z témat, jež Evropský parlament předestřel ve své zprávě o zelené knize o maloobchodních finančních službách⁴.

Tento akční plán stanoví další kroky na cestě k vybudování skutečného, technologiemi taženého jednotného trhu retailových finančních služeb, na němž mohou spotřebitelé získat nejvýhodnější podmínky a současně se těšit náležité ochraně. V dlouhodobém horizontu by již nemělo hrát roli, zda poskytovatel finanční služby pochází z vlastního, nebo jiného členského státu. Tato skutečnost má důsledky i pro poskytovatele, kteří budou moci potenciál rozsáhlého jednotného trhu využít naplno.

Mnoho inovativních podniků již „myslí evropsky“, a pokud by používaly digitální technologie, snáze by oslovovaly zákazníky ve všech členských státech. K odstranění všech překážek, které jednotnému trhu finančních služeb v cestě stojí, však samotná technologie nepostačí.

¹ Zvláštní průzkum Eurobarometru 446, červenec 2016:
<http://ec.europa.eu/COMMFrontOffice/PublicOpinion/index.cfm/Survey/getSurveyDetail/instruments/SPECIAL/surveyKy/2108>. Další poznatky k aktuálnímu stavu evropského jednotného trhu retailových finančních služeb uvádí zelená kniha o retailových finančních službách:
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=COM:2015:630:FIN>

² Viz <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=COM:2015:630:FIN>

³ Viz <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX%3A52015DC0468>

⁴ Dokument 2016/2056(INI) přijatý dne 17. 10. 2016.

Komise vytipovala tři hlavní oblasti činnosti, na něž zejména by se měla soustředit její pozornost během zbývajících let jejího funkčního období, pokud chce při naplňování výše uvedené vize dosáhnout posunu:

- **zvýšit důvěru spotřebitelů a posílit jejich postavení**, pokud jde o pořizování služeb doma či z jiných členských států,
- **odbourat právní a regulatorní překážky, jimž čelí podniky** poskytující finanční služby v zahraničí, a
- **podpořit rozvoj inovativního digitálního světa**, který může některé ze stávajících překážek jednotného trhu překonat.

Při přípravě jednotlivých opatření uvedených v tomto akčním plánu budou dodrženy postupy zlepšování právní úpravy, k nimž patří i veřejné konzultace a posouzení dopadů. Komise upustí od přijímání regulatorních opatření, pokud by integrovanější a více konkurenční trhy finančních služeb mohly vzejít z tržní dynamiky. Bude-li však třeba, je připravena uplatnit pravidla hospodářské soutěže a přijmout nápravná opatření. Tento akční plán je proto rovněž výzvou účastníkům trhu, poskytovatelům a spotřebitelům, aby k prohloubení jednotného trhu retailových finančních služeb přispěli svým dílem.

2 DŮVĚRA SPOTŘEBITELŮ A POSÍLENÍ JEJICH POSTAVENÍ

Příčiny nízké ochoty nakupovat finanční služby z jiných členských států mohou spočívat jak na straně poptávky, tak na straně nabídky. Mnoho spotřebitelů je se svými domácími poskytovateli služeb spokojeno. Na straně druhé těm, kteří by měli o služby z jiných členských států zájem, však stále chybí důvěra a mají obavy z:

- potenciálně přemrštěných poplatků,
- povahy produktů, jež jsou v jiných zemích k mání,
- postupů při řešení sporů v zahraničí,
- neprůhledných smluvních podmínek (zejména jsou-li vypracovány v cizím jazyce).

EU již učinila významné kroky k vytvoření celounijnímu trhu retailových finančních služeb, který bude konkurenční i bezpečný. V této souvislosti mimo jiné zavedla právo na přístup k základním bankovním účtům v rámci celé EU, zjednodušila distribuci pojištění a poskytování hypotečních úvěrů do jiných členských států, chrání práva spotřebitelů ve smlouvách o spotřebitelském úvěru a zkvalitnila pravidla, jimiž se řídí ochrana spotřebitelů v případě investic do cenných papírů, hypotečních úvěrů a pojištění. Řada z těchto právních opatření však pochází teprve z nedávné doby, takže se jejich účinek dosud neprojevil naplno. Sektor finančních služeb rovněž podléhá obecným pravidlům EU o ochraně spotřebitele, která zajišťují trvale vysokou úroveň této ochrany ve všech odvětvích zejména v případě neexistence předpisů specifických pro konkrétní sektor. Řada z těchto pravidel je v současnosti vyhodnocována v rámci Programu pro účelnost a účinnost právních předpisů (REFIT)⁵.

Komplexní právní rámec však sám o sobě nestačí, a navíc musí být účinně prosazován. Komise úzce spolupracuje s evropskými orgány dohledu při mapování způsobů, jak v EU vymáhání právní úpravy a dohled uplatňovat důsledněji a efektivněji. Komise rovněž koordinuje činnost sítě pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele, jež podniká zejména společná opatření k vymáhání právní úpravy (např. v případě půjčoven automobilů, viz

⁵ Viz http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/review

níže). Komise dále ustavila síť FIN-NET, jež spotřebitelům pomáhá prosazovat jejich práva, aniž by se museli obracet na soud, za pomoci příslušného subjektu alternativního řešení sporů⁶. Za účelem zvýšení povědomí o síti FIN-NET připravuje Komise zvláštní kampaň.

2.1 Územní omezení

Komise dostává četné stížnosti od spotřebitelů, jimž je v nákupu finančních služeb ze zahraničí bráněno v důsledku územních omezení („zeměpisné blokování“, požadavky na místo pobytu). Tato omezení, jež brání nakupování produktů z jiných členských států, zdůraznilo v reakcích na zelenou knihu mnoho spotřebitelů. Zeměpisné blokování je překážkou integrace trhu. Podle návrhu o zeměpisném blokování, jež Komise přijala dne 25. května 2016, mohou obchodníci i nadále rozhodovat, kde a kdy budou spotřebitelům své zboží či služby nabízet. Návrh jim však ukládá cílenou povinnost, aby za specifických okolností nediskriminovali spotřebitele podle místa pobytu. Tento návrh se nezabývá tvorbou cen jako takovou, s tím, že obchodníci mohou ceny nadále určovat volně za předpokladu, že se nedopouštějí diskriminace.

Nemělo by tudíž docházet k bezdůvodné diskriminaci zákazníků na základě jejich místa pobytu, zejména pokud to znamená, že by spotřebitelé museli ve vlastní zemi kupovat od téhož poskytovatele méně atraktivní službu. Problém zeměpisného blokování v případě platebních účtů již řeší samostatná směrnice. Její dopad i postupy při zeměpisném blokování v případě jiných finančních služeb bude Komise monitorovat. Bude-li prokázáno, že dochází k bezdůvodné diskriminaci, zváží Komise vhodná opatření, jež by měla svých cílů dosáhnout bez toho, aby podnikům ukládala nadměrnou regulační zátěž.

2.2 Transparentnost a poplatky v přeshraničních transakcích

Ze zpětné vazby k zelené knize vyplynulo, že neprůhledné a potenciálně přemrštěné poplatky odrážejí spotřebitele od přeshraničních transakcí v EU zejména v případech, jsou-li v nich zakomponovány jiné měny než euro.

2.2.1 Transakční poplatky

Poplatky za přeshraniční a vnitrostátní eurové platby v rámci EU narovnálo nařízení o přeshraničních platbách⁷. Platby v jiných měnách EU než v euru předmětem tohoto nařízení nejsou. Poplatky za takovéto přeshraniční transakce zůstávají obvykle značné a výrazně převyšují objem poplatků za čistě vnitrostátní transakce v jiných měnách, než je euro. Minimální poplatky za přeshraniční transakce jsou vysoké, čímž se značně prodražují transakce nevelkého rozsahu. Náklady na přeshraniční transakce ve všech členských státech by klesly, pokud by byla působnost uvedeného nařízení rozšířena na všechny měny v EU.

Opatření č. 1

Jak již bylo ohlášeno, Komise v návaznosti na přezkum v programu REFIT navrhne změnu nařízení o přeshraničních platbách s cílem snížit poplatky za přeshraniční transakce ve všech členských státech.

⁶ Viz https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin_net_cs

⁷ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 924/2009 ze dne 16. září 2009 o přeshraničních platbách ve Společenství a zrušení nařízení (ES) č. 2560/2001 (Úř. věst. L 266, 9.10.2009, s. 11).

2.2.2 Kurzy pro přepočet měn

Pro spotřebitele, kteří platí v obchodě kartou či prostřednictvím mobilního přístroje anebo vybírají peníze z bankomatu, zpravidla nebývají kurzy pro přepočet měn právě transparentní. Tyto kurzy kolísají v souladu se směnnými kurzy a interní marže, kterou banky na kurzy pro přepočty měn uplatňují, se mezi bankami liší.

Situaci dále zneprůhledňuje fakt, že obchodníci spotřebitelům stále častěji nabízejí možnost platit ve své domácí měně v rámci tzv. „dynamického přepočtu měny“. Tím, že spotřebitelé dostávají na výběr, by mohla být v oblasti přepočtů měn podnícena hospodářská soutěž. V praxi je však pro spotřebitele jen velmi obtížně zjistitelné, která z nabídek na přepočet měny je pro ně nejvýhodnější.

Informované rozhodnutí by mohli učinit a náklady si snížit v případě, že by do obou možností přepočtu měny (možnosti nabízené jednak obchodníkem, jednak poskytovatelem platební služby na straně spotřebitele) bylo vneseno více transparentnosti. Směrnice o platebních službách (směrnice o platebních službách⁸, již má nahradit směrnice o platebních službách⁹) obsahují požadavky na sdělování údajů v případě cizoměnových transakcí. Tyto poplatky by mohla dále zprůhlednit doplňující doporučení k tomu, jak by měly vnitrostátní orgány tyto požadavky na transparentnost řádně vymáhat.

Komise si předtím, než rozhodne o dalších krocích, opatří pomocí zvláštní studie další poznatky, s jejichž pomocí bude s to lépe porozumět postupům při dynamickém přepočtu měn a používaným kurzům.

Opatření č. 2

Komise přezkoumá správné i méně vhodné postupy, jež se při dynamickém přepočtu měn používají. Následně zváží nejvhodnější prostředky (vymáhání stávajících právních předpisů, dobrovolné přístupy, zpřísnění právních předpisů), které spotřebitelům umožní zvolit si nejvýhodnější kurz.

2.3 Zvýšení transparentnosti a zjednodušení změny poskytovatelů či produktů finančních služeb

Spotřebitelé zřídka kdy mění své poskytovatele finančních služeb, ať už je to z praktických důvodů (administrativní náročnost) či z nedostatku důvěry anebo informací o lepších nabídkách¹⁰. Tato situace brání vstupu nových subjektů na trh a rozvoji přeshraničních trhů¹¹ a ve svém důsledku tak omezuje výběr a zhoršuje podmínky pro spotřebitele.

⁸ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2007/64/ES ze dne 13. listopadu 2007 o platebních službách na vnitřním trhu, kterou se mění směrnice 97/7/ES, 2002/65/ES, 2005/60/ES a 2006/48/ES a zrušuje směrnice 97/5/ES (Úř. věst. L 319, 5.12.2007, s. 1).

⁹ Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2366 ze dne 25. listopadu 2015 o platebních službách na vnitřním trhu, kterou se mění směrnice 2002/65/ES, 2009/110/ES a 2013/36/EU a nařízení (EU) č. 1093/2010 a zrušuje směrnice 2007/64/ES (Úř. věst. L 337, 23.12.2015, s. 35).

¹⁰ Eurobarometr č. 446, shrnutí, s. 12 a násl.

¹¹ Evropská komise, Study on the role of digitalisation and innovation in creating a true Single Market for retail financial services and insurance (Studie o roli digitalizace a inovací při tvorbě pravého jednotného trhu retailových finančních služeb a pojištění), shrnutí, červenec 2016, k dispozici na adrese: https://ec.europa.eu/info/publications/study-impact-digitalisation-eu-single-market-consumer-financial-services_cs, (Studie o digitalizaci), s. 5.

K tomu, aby bylo možno platební účty měnit snáze, zavedla EU ve směrnici o platebních účtech¹² právo spotřebitele změnit účet do čtrnácti dnů, s tím, že o praktické aspekty se musí postarat poskytovatelé. Dále musejí mít spotřebitelé přístup alespoň k jedné internetové stránce, která porovnává poplatky za platební účty v daném členském státě.

V případě ostatních finančních služeb předpisy EU podobná práva nezavádějí, a změna jejich poskytovatele může být tudíž obtížná. Nezřídka tomu tak je v důsledku složitých smluvních podmínek, jež za změnu poskytovatele či vypovězení služby ukládají vysoké poplatky anebo omezují možnosti spotřebitelů, jak svého poskytovatele o ukončení smlouvy vyrozumět. Nezřídka si spotřebitelé nemohou u svého poskytovatele vybrat ani odlišný produkt.

Dokonce ani v případech, kdy jsou spotřebitelé ke změně poskytovatele oprávněni, se pro výhodnější produkt nerozhodují. Tento stav nemusí mít jen behaviorální příčiny, nýbrž může být dán i neexistencí objektivních a věrohodných informací o finančních produktech, jež se nabízejí. Při získávání nestranných informací a porovnávání nákladů by spotřebitelům mohly pomoci srovnávací internetové stránky, které upravuje například právě směrnice o platebních účtech. V zájmu zkvalitnění takových stránek vypracovala mnohostranná skupina pro nástroje na porovnávání cen vedená Komisí hlavní zásady vztahující se na nástroje pro porovnání („*Key Principles for Comparison Tools*“¹³). Z těchto zásad budou vycházet další kroky.

V souvislosti s přezkumem směrnice o platebních účtech plánovaným na rok 2019 navíc Komise zanalyzuje behaviorální, právní a obchodní překážky, jež spotřebitelům ve změně poskytovatele brání¹⁴. Předmětem analýzy budou kromě platebních účtů i další finanční služby.

Opatření č. 3

Komise prozkoumá další kroky, které by spotřebitelům zjednodušily přechod na výhodnější retailové finanční služby. Vyjde přitom z toho, čeho již bylo dosaženo díky směrnici o platebních účtech.

Opatření č. 4

Komise bude spolupracovat se zúčastněnými stranami na tom, aby byly internetové stránky srovnávající finanční služby kvalitnější a spolehlivější. Za tímto účelem bude propagováno zavádění stávajících zásad a dobrovolných systémů certifikace.

2.4 Kvalitnější pojištění motorových vozidel

Oběti dopravních nehod mají v současné době nárok na odškodnění za úraz či hmotnou škodu dokonce i v případě, kdy vozidlo, jež nehodu způsobilo, není pojištěno, a v případě nedovoleného vzdálení se z místa dopravní nehody. Toto právo mají bez ohledu na to, na kterém místě v EU k nehodě dojde. V situacích týkajících se více členských států však chybí harmonizovaný mechanismus odškodnění v případě, dostane-li se pojistitel do insolvence. V rámci programu REFIT bude vyhodnocena směrnice o pojištění

¹² Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/92/EU ze dne 23. července 2014 o porovnatelnosti poplatků souvisejících s platebními účty, změně platebního účtu a přístupu k platebním účtům se základními prvky (Úř. věst. L 257, 28.8.2014, s. 214).

¹³ Viz http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/comparison-tools/index_en.htm

¹⁴ Tato studie vyjde z výsledků probíhající behaviorální studie o pojistných službách, jež má mimo jiné přinést solidní kvantitativní poznatky o zkušenostech spotřebitelů na trhu pojištění, o dopadu různých smluvních parametrů, o dopadu způsobu, jakým jsou prezentovány informace, a o překážkách, jež brání nákupu pojištění z jiných členských států.

motorových vozidel¹⁵. Komise v návaznosti na to prostuduje způsob, jak nejlépe zajistit, aby se obětí nehod dostalo náhrady škody právě i v případě insolvence pojistitele.

S pojištěním motorových vozidel souvisí i otázka přenositelnosti bonusů při bezeškodním průběhu. Držitelé pojištění mají nárok na to, aby jim jejich pojišťovna vystavila potvrzení o nárocích třetích osob z titulu pojištění odpovědnosti, resp. o neexistenci takových nároků, za období předchozích pěti let. Dobří řidiči mohou tato potvrzení předložit svému novému pojistiteli za účelem získání slevy z pojistného, jež může dosáhnout až 50–60 % („systém bonus-malus“ nebo „bonus/sleva za bezeškodní průběh“). V některých případech však pojistitelé k takovým potvrzením nepřihlížejí, zejména tehdy, přechází-li k nim držitel pojištění z jiného členského státu. Z tohoto důvodu bude po vyhodnocení směrnice o pojištění motorových vozidel v rámci programu REFIT přezkoumáno i uznávání potvrzení o škodním průběhu předchozích pojištění.

Opatření č. 5

V rámci programu REFIT dokončí Komise přezkum směrnice o pojištění motorových vozidel. Následně rozhodne o případných změnách, které by posílily ochranu obětí dopravních nehod a zlepšily uznávání potvrzení o škodním průběhu předchozích pojištění, která jsou předkládána v jiných členských státech (za účelem výpočtu bonusů za bezeškodní průběh).

2.5 Transparentní cenotvorba pojištění v případě autopůjčoven

Mnoho spotřebitelů si stěžuje, že je obtížné si zjistit úplnou cenu za půjčení auta předtím, než se dostaví do autopůjčovny, a to i v případech, kdy si vozidlo rezervují online. K příplatkům, které si autopůjčovny nezdědka účtují, patří doplňkový produkt plného pojištění všech rizik vozidla, která nejsou kryta základním pojištěním zahrnutým ve zveřejněné ceně za půjčení vozidla. Tyto příplatky se značně liší (mezi autopůjčovnami, makléři i pojišťovnami), takže by spotřebitelé, pokud by se jim dostalo srozumitelnějších informací, mohli ušetřit. Směrnice o distribuci pojištění¹⁶ vylučuje ze své oblasti působnosti a z informačních požadavků „zprostředkovatele doplňkového pojištění“, tedy například právě půjčovny automobilů, jež prodávají doplňkové pojištění.

Pět největších půjčoven automobilů (s celkovým tržním podílem 65 %) se vůči síti pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele pod vedením britského úřadu pro ochranu spotřebitele a za podpory Komise zavázalo, že své prodejní postupy zlepší¹⁷. Tyto společnosti by tak měly nyní zveřejňovat k jednotlivým možnostem úplné informace v členění podle místa, včetně informací o produktech plného pojištění všech rizik či o produktech doplňkového pojištění.

Opatření č. 6

Komise bude pozorně sledovat, jak je dohoda s významnými půjčovnami automobilů naplňována, zejména pokud jde o transparentní cenotvorbu v oblasti pojištění, a zváží, zda bude zapotřebí dalších legislativních či nelegislativních kroků, aby byly transparentní postupy rozšířeny na celý trh.

¹⁵ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/103/ES ze dne 16. září 2009 o pojištění občanskoprávní odpovědnosti z provozu motorových vozidel a kontrole povinnosti uzavřít pro případ takové odpovědnosti pojištění (Úř. věst. L 263, 7.10.2009, s. 11).

¹⁶ Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/97 ze dne 20. ledna 2016 o distribuci pojištění (přepracované znění) (Úř. věst. L 26, 2.2.2016, s. 19).

¹⁷ Viz http://europa.eu/rapid/press-release_IP-17-86_cs.htm

2.6 Prohloubení a zvýšení bezpečnosti jednotného trhu spotřebitelských úvěrů

V posledních letech se rychle rozvíjí trh spotřebitelských úvěrů poskytovaných mj. z jiných členských států. Zásahu na tom mají zejména platformy přímého úvěrování a poskytování úvěrů online. Právní předpisy EU (zejména směrnice o spotřebitelském úvěru¹⁸) byly koncipovány pro více tradiční formy úvěrování, a tedy nemusejí tyto nové formy úvěrování, zejména úvěrování online do jiných členských států, upravovat do náležité hloubky. Rozvoji trhu se spotřebitelskými úvěry by mohla bránit i skutečnost, že na úrovni EU nejsou harmonizovány požadavky na povolování a dohled (které platí pro mnoho dalších finančních služeb). Spotřebitelé a poskytovatelé úvěrů si totiž nejsou jisti tím, které požadavky se použijí a který orgán na spotřebitelské úvěry, ať již poskytované jen v daném státě či v rámci EU, případně dohlíží.

Rozšířená nabídka a lepší dostupnost spotřebitelských úvěrů vytvářejí podnikatelské příležitosti a snižují náklady pro příjemce úvěrů. Roste však i riziko neodpovědného poskytování a přijímání úvěrů, jež pak vede k nadměrnému zadlužení. Toto riziko je nutno zmírnit.

Smyslem posouzení úvěruschopnosti, jež upravují směrnice o spotřebitelském i o hypotečním úvěru¹⁹, je takovému nezodpovědnému přístupu předcházet. Nadměrné zadlužení nicméně představuje v EU i nadále závažný problém. Podle údajů Eurostatu (statistika v oblasti příjmů a životních podmínek, SILC) je nadměrně zadluženo v průměru zhruba 10 % evropských domácností, s tím, že tento stav je do značné míry dán úvěrovými činnostmi. V situaci zadlužení jsou vůči hospodářským otřesům zranitelné zejména nízkopříjmové domácnosti, neboť pokles výdělků či nárůst úrokových sazeb by mohly rychle vést k tomu, že se jejich zadlužení stane neudržitelným a že sklouznou do obtížné hospodářské situace²⁰.

Studie, kterou Komise nechala vypracovat v roce 2013, potvrdila, že při zmírňování zadlužení a řešení nadměrného zadlužení efektivně pomáhá dluhové poradenství spolu s finančním vzděláváním²¹. Způsoby, jakými je dluhové poradenství v EU aktuálně poskytováno, se však značně různí. V některých zemích a regionech je znatelně poddimenzováno. V některých případech může být neefektivní v důsledku neúplné znalosti o způsobu, jakým by mělo být poskytováno, či v důsledku neúplného povědomí o něm mezi spotřebiteli.

Opatření č. 7

Komise prozkoumá možnosti, jak rozšířit přístup k úvěrům z jiných členských států a současně zajistit vysokou úroveň ochrany spotřebitelů. V této souvislosti též zváží způsoby, jak efektivněji řešit nadměrné zadlužení spotřebitelů, jež souvisí s úvěrovými činnostmi.

¹⁸ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES ze dne 23. dubna 2008 o smlouvách o spotřebitelském úvěru a o zrušení směrnice Rady 87/102/EHS (Úř. věst. L 133, 22.5.2008, s. 66).

¹⁹ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/17/EU ze dne 4. února 2014 o smlouvách o spotřebitelském úvěru na nemovitosti určené k bydlení a o změně směrnic 2008/48/ES a 2013/36/EU a nařízení (EU) č. 1093/2010.

²⁰ Eurosystem Household Finance and Consumption Survey (*Průzkum financí a spotřeby domácností provedený Eurosystemem*), program Eurosystemu s názvem Finance a spotřeba domácností v eurozóně, 2013, k dispozici na adrese <https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/ecbsp2en.pdf?2180f869d12ccc366869c9419b3da32e>, s. 71.

²¹ K dispozici na adrese: http://ec.europa.eu/consumers/financial_services/reference_studies_documents/docs/part_1_synthesis_of_findings_en.pdf

3 PRÁVNÍ A REGULATORNÍ PŘEKÁŽKY PRO PODNIKY

Podniky, které se vyjadřovaly k zelené knize, opakovaně uváděly, že nejsou s to sestavit schůdný podnikatelský záměr na poskytování služeb v zahraničí v důsledku nedostatečné poptávky, k níž přistupuje regulatorní nejistota. Jí se rozumí rizika (a náklady) plynoucí z povinnosti dodržovat legislativu jiného členského státu, která může jít nad rámec právních požadavků EU. Je tedy zapotřebí přijmout opatření na straně nabídky, zjistit regulatorní omezení, jež členské státy poskytovatelům ukládají, a některými z nich se zabývat.

Jednou z možností ke snížení nejistoty, jež z rozdílných vnitrostátních režimů plyne, je vypracovat pro vybrané produkty samostatný evropský režim nad rámec stávajícího režimu vnitrostátního. Relevantní je v této souvislosti například úsilí, jež Komise věnuje tvorbě jednoduchého, efektivního a konkurenceschopného celoevropského osobního penzijního produktu – přenosného finančního produktu, který si mohou lidé s sebou přenášet do jiných členských států EU. Smyslem tohoto produktu bude vytvořit skutečně jednotný trh osobních penzijních produktů a zjednodušit jejich prodej (poskytovateli pojištění či správci aktiv) do jiných členských států i přenositelnost do jiných členských států z pohledu střadatelů. Tento produkt by současně představoval vzor pro penzijní produkty třetího pilíře v členských státech, kde je tento typ produktů nedostatečně rozvinut. Měl by tedy pomoci překlenout nerovnost mezi důchody a uvolnit nové úspory pro investování.

3.1 Regulatorní omezení v členských státech

Diference mezi vnitrostátními právními systémy a tendence vytvářet při provádění práva EU vnitrostátní regulatorní nadstavbu mohou narušit hospodářskou soutěž na úkor subjektů nově vstupujících na trh, které jsou konfrontovány s vysokými náklady na dodržování předpisů. Právo EU si klade za cíl vyvážit svobodu poskytovat finanční služby na straně jedné s dostatečnými zárukami pro spotřebitele a stabilitou trhu na straně druhé. Ve spojení s pravidly o odpovědnosti orgánů dohledu z domovského a hostitelského státu a o rozhodném právu tak lze provádět pasportizaci, tj. udělovat právo poskytovat vybrané finanční služby v jiných členských státech. Právní předpisy EU ponechávají členským státům určitý prostor k tomu, aby tento rámec přizpůsobily specifikům svých trhů. Do jurisdikce členských států tak například spadají některá pravidla o ochraně spotřebitele. Z odpovědí na konzultaci k zelené knize však vyplývá, že rozdíly mezi členskými státy jsou takové povahy, že brání řádnému fungování jednotného trhu.

Je nicméně zapotřebí shromáždit podrobnější poznatky o konkrétních pravidlech a postupech, jež by mohly představovat bezdůvodné překážky, které nemusí být odůvodněny ochranou spotřebitele v daném členském státě, avšak brání podnikům, aby své služby nabízely v jiných členských státech. Kroky k odbourání překážek volného pohybu kapitálu již podniká skupina expertů z členských států, kteří tyto překážky mapují a vyměňují si osvědčené postupy. Výsledky této práce budou zveřejněny ve zprávě, která rovněž nastíní první plán opatření, k jejichž přijetí nejpozději do roku 2019 by členské státy byly vyzvány. Přeshraniční překážky ve specifické oblasti distribuce fondů byly předmětem nedávné konzultace, na niž Komise připraví svou odpověď v roce 2017. Neznámou však do značné míry zůstávají vnitrostátní pravidla, jimiž se řídí ochrana spotřebitele a chování poskytovatelů.

Opatření č. 8

Komise prostuduje vnitrostátní pravidla, jimiž se řídí ochrana spotřebitele a chování poskytovatelů. Následně posoudí, zda tato pravidla nevytvářejí bezdůvodné překážky podnikání v jiných členských státech.

3.2 Jednodušší přeshraniční poskytování úvěrů

Důležitým požadavkem na poskytování spotřebitelských úvěrů je podle práva EU posouzení úvěruschopnosti. Toto posouzení nejenže poskytuje poskytovateli i příjemci úvěru ochranu, ale je i účinnou prevencí proti nadměrnému zadlužení. Při posuzování úvěruschopnosti však poskytovatelé úvěrů narážejí na obtíže v případech, kdy žadatelé o úvěr pocházejí z jiných členských států. Důvodem je skutečnost, že jsou relevantní údaje z jiných zemí hůře dostupné a srovnatelné.

Zpětná vazba, kterou poskytly úřady pro ochranu spotřebitele z členských států a kterou zprostředkovaly stížnosti, poukázala na značné rozdíly, s jakými jsou v různých členských státech takováto posouzení prováděna v oblasti spotřebitelských úvěrů. Pokud by bylo posuzování úvěruschopnosti standardizováno a harmonizováno, poskytování úvěrů do jiných členských států by se zjednodušilo, což by zase mohlo snížit ceny a rozšířit výběr pro spotřebitele. Předělo by i tomu, aby zranitelní spotřebitelé upadali do „dluhové pasti“, a zajistilo by, aby spotřebitelé, kteří si berou úvěr z jiných členských států, byli chráněni stejně, jako kdyby ho sjednávali doma.

Při posuzování žádosti o úvěr vycházejí věřitelé zpravidla z různých interních a externích zdrojů dat, mj. z úvěrových registrů. Poskytovatelé úvěrů ve svých odpovědích na konzultaci k zelené knize opakovaně uváděli, že služby nemohou do jiných členských států nabízet proto, že nemají k relevantním údajům z těchto jiných států přístup. Posuzování úvěruschopnosti žadatelů o úvěr se tím ztěžuje. Pokud by byly údaje k úvěrům standardizovány, poskytování úvěrů online v rámci celé Evropy by se tím zjednodušilo. Vlivem rozvoje finančních technologií²² a dat velkého objemu jsou dnes používány alternativní datové prvky a zdroje. Tyto prvky a zdroje by měly být pečlivě posouzeny z hlediska souladu s předpisy EU o ochraně osobních údajů²³ a s ohledem na jejich význam pro určení ratingu dlužníka anebo pro nastavení cen za finanční služby.

Efektivnější systémy úvěrových zpráv mohou věřitelům zpřístupnit doplňující údaje k informacím, jež poskytují sami žadatelé o úvěr. Umožňují tak přijímat řádně podložená úvěrová rozhodnutí (zejména v případech, kdy se opírají o výše uvedená standardizovaná posouzení úvěruschopnosti). V důsledku tak mají úvěruschopní žadatelé k úvěrům lepší přístup. Směrnice o hypotečním i o spotřebitelském úvěru již nyní poskytují věřitelům rovný přístup k úvěrovým registrům v jiných členských státech. Poskytované informace se však liší: v některých členských státech obsahují úvěrové registry pouze údaje o neprovedených platbách (tj. negativní údaje), v jiných státech informují i o pravidelnosti plateb (tj. pozitivní údaje). Údaje k úvěrům jsou navíc sdíleny zpravidla pouze na reciproční bázi. Úvěrové registry tedy nejsou interoperabilní, relevance údajů, jež jsou k

²² Finančními technologiemi se rozumí poskytování finančních služeb podporované technologiemi, mj. ze strany alternativních poskytovatelů, kteří za účelem přímého poskytování finančních služeb anebo za účelem zefektivnění finančního systému nějakým způsobem používají systémy založené na technologiích.

²³ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 95/46/ES ze dne 24. října 1995 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a od 25. května 2018 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (text s významem pro EHP) (Úř. věst. L 119, 4.5.2016, s. 1).

dispozici pro posouzení úvěruschopnosti, není zřejmá, a informace nejsou široce používány v jiných členských státech.

Určité kroky k řešení těchto problémů jsou již podnikány. V členských státech, kde je tradice podávání úvěrových zpráv podobná, uzavřely úvěrové registry z podnětu soukromého sektoru dohody o vzájemné výměně informací. Přetrvává však řada nedostatků. Další standardizaci údajů o úvěrech by měla přinést práce Evropské centrální banky na novém datovém souboru AnaCredit s podrobnými údaji o individuálních bankovních úvěrech v eurozóně. V rámci akčního plánu pro vytváření unie kapitálových trhů Komise zkoumá způsoby, jak (alternativním) poskytovatelům úvěrů a investorům lépe zpřístupnit finanční a úvěrové informace o malých a středních podnicích. S jejich pomocí by bylo možné lépe porozumět rizikovému profilu malých a středních podniků, jež si obstarávají financování, a přijímat informovaná rozhodnutí.

Opatření č. 9

Komise bude usilovat o zavedení společných standardů pro posuzování úvěruschopnosti a zásad pro poskytování úvěrů spotřebitelům. Vypracuje minimální soubor údajů, jež si mají mezi sebou vyměňovat úvěrové registry pro účely posuzování úvěruschopnosti v jiném členském státě.

4 NA CESTĚ K INOVATIVNÍMU DIGITÁLNÍMU SVĚTU

V konzultaci k zelené knize spatřují respondenti velký potenciál finančních služeb v inovacích a technologiích (finančních technologiích), mj. při překonávání překážek pro nákup a prodej retailových finančních služeb mezi členskými státy. Třetím cílem tohoto akčního plánu je podpořit rozvoj inovativního digitálního světa, který by měl soukromému sektoru zjednodušit překonávání některých stávajících překážek na jednotném trhu a přitom zachovat vysokou míru bezpečnosti.

Úlohou Komise je vytvořit v celé EU takové prostředí regulace a dohledu, které je vůči digitálním inovacím příznivé. Významným krokem v tomto ohledu je nedávno přijaté nařízení o elektronické identifikaci (eIDAS)²⁴, které umožňuje uznávat v jiných členských státech elektronickou identifikaci pro účely veřejných služeb a služeb vytvářejících důvěru na jednotném trhu EU. Interoperabilní rámec elektronické identifikace by rovněž mohl pomoci podnikům, aby si se zákazníky budovaly vztahy na digitální bázi. V dlouhodobějším horizontu musí Komise vypracovat širší strategii k tomu, jak využít příležitostí technologických inovací v celém sektoru finančních služeb a současně zachovat nejen vysokou úroveň ochrany spotřebitelů a osobních údajů, ale i přísné bezpečnostní standardy a stabilitu trhu.

4.1 Technologiemi tažený jednotný trh retailových finančních služeb

Nemalou výzvou v nadcházejících letech bude vytvořit takové prostředí, v němž se bude s výhodou pro spotřebitele dařit finančním inovacím. Inovativní podniky pravidelně vyjadřují obavy v souvislosti s tím, že jejich schopnost inovovat a nabízet své služby v jiných členských státech omezují právní předpisy a postupy dohledu na úrovni EU i členských států. Nemají jistotu o způsobu, jakým jejich nové služby do stávajících předpisů zapadají. Potýkat se mohou i s nepřiměřeným, nedůsledným či přehnaně opatrným uplatňováním regulatorních požadavků, jež se pro tyto inovativní služby příliš nehodí. Mezi občany jsou zase rozšířeny obavy o bezpečnost plateb a strach z podvodů v

²⁴ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 ze dne 23. července 2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES (Úř. věst. L 257, 28.8.2014, s. 73).

digitálním prostředí. Při rozvíjení inovací ve finančních službách je tedy nutno se těmito obavami náležitým způsobem zabývat. V Evropském programu pro bezpečnost²⁵ Evropská komise uznala potřebu přezkoumat stávající právní rámec EU, aby mohly být potírány podvody a padělání bezhotovostních platebních prostředků²⁶, a v případě potřeby tento rámec aktualizovat. Příslušný legislativní návrh by měl být předložen na podzim 2017.

Inovace přinášejí regulátorům i orgánům dohledu nové výzvy. Tyto orgány totiž musejí zajistit, aby byli spotřebitelé chráněni a aby byla zachována stabilita trhu, avšak nemohou přitom spoléhat na předchozí praxi ani zkušenosti. Několik evropských regulátorů finančních služeb zaujalo aktivnější přístup, vyvinulo nové metody, jak podporovat rozvoj inovativních podniků, a současně se od těchto podniků začalo učit. K těmto iniciativám patří centra, jež poskytují poradenství na téma použitelných předpisů, a týmy, jež studují politické dopady technologií. Některé vnitrostátní orgány regulace a dohledu zvláště úzce spolupracují s inovativními podniky a testují jejich činnosti v rámci experimentálního regulačního prostředí („*regulatory sandboxes*“).

Má-li být vybudován skutečný jednotný trh tažený technologiemi, bude zapotřebí spolupráce všech zúčastněných stran (tj. spotřebitelů, zavedených společností i alternativních poskytovatelů finančních technologií). Pokud jde o inovativní podniky, Komise vybízí k zaujímání nových přístupů v regulaci a dohledu a k přeshraniční spolupráci, a to za podmínky, že spotřebitelé budou náležitě chráněni.

Komise dále ustavila interní pracovní tým FinTech, jehož členové zastupují všechny relevantní útvary zabývající se finanční regulací, technologiemi, daty a hospodářskou soutěží. Tím má být zajištěno, aby její hodnocení situace reflektovalo multidisciplinární přístup, jež si vývoj v oblasti finančních technologií žádá. Spolu s předložením tohoto akčního plánu Komise zahajuje veřejnou konzultaci, v níž hodlá od zúčastněných stran shromáždit podněty k rozpracování svého politického přístupu vůči technologickým inovacím ve finančních službách. Tato konzultace je koncipována na základě čtyř obecných politických cílů, jež jsou odrazem největších příležitostí a hrozeb, které jsou s finančními technologiemi spojeny:

- 1) rozšíření přístupu k finančním službám pro spotřebitele a podniky;
- 2) snížení provozních nákladů a zvýšení efektivity finančního sektoru;
- 3) snížení překážek vstupu na jednotný trh za účelem zvýšení jeho konkurenceschopnosti a
- 4) vyvážení většího sdílení údajů a transparentnosti na straně jedné s potřebou soukromí na straně druhé.

Přínosem pro tuto práci bude i účelové financování z prostředků Evropského parlamentu. Toto financování je určeno na pilotní projekt, který má zvýšit kapacitu vnitrostátních regulátorů a posílit jejich odborné znalosti, pokud jde o technologii distribuované účetní knihy.

Opatření č. 10

Na základě činnosti pracovního týmu FinTech a veřejné konzultace Komise určí, jakými opatřeními bude nutno podpořit rozvoj finančních technologií a jednotného, technologiemi taženého trhu finančních služeb.

²⁵ https://ec.europa.eu/home/sites/homeaffairs/files/e-library/documents/basic-documents/docs/eu_agenda_on_security_en.pdf

²⁶ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:32001F0413&from=EN>

4.2 Vztahy se zákazníky na digitální bázi

Jedním z hlavních krátkodobých přínosů finančních technologií je jejich potenciál zjednodušovat vztahy se zákazníky v online prostředí. Umožnit podnikům, aby se svými zákazníky budovaly vztahy na plně digitální bázi, je z hlediska vytváření jednotného trhu retailových finančních služeb velmi důležité. Tuto skutečnost potvrdili vedoucí představitelé významných evropských bank v diskusi u kulatého stolu, kterou Komise uspořádala v listopadu 2016²⁷. Přeshraniční poskytování finančních služeb se pořádně nerozběhne, dokud se zákazníci budou muset osobně dostavovat do prostor poskytovatelů za účelem identifikace, dokud budou dokumentaci s povinně sdělovanými údaji dostávat na papíře a dokud budou smlouvy muset podepisovat ručně.

4.2.1 Identifikace na dálku

Inovátoři vyvíjejí nové způsoby, jak identifikovat a autentizovat zákazníky. Regulační technologie („RegTech“)²⁸ by mohly změnit trhy tím, že by zautomatizovaly kontroly společností, osob a dokladů totožnosti. Za účelem splnění požadavků shrnutých pod heslem „znej svého klienta“ by tyto technologie používaly identifikaci na dálku a jejich dalším účelem by bylo řešit problematiku podvodů²⁹. Pokud by byly používány systémy elektronické identifikace, jež upravuje nařízení eIDAS, bylo by možné zřizovat bankovní účty online a současně plnit přísné nároky na prokazování a ověřování totožnosti klienta, a tím učinit zadost požadavku „znej svého klienta“ či požadavkům na hloubkovou kontrolu klientů. Právní jistota a platnost kvalifikovaných elektronických podpisů, které nařízení eIDAS upravuje, by mohly posílit i bezpečnost elektronických transakcí. Tyto postupy by měly fungovat napříč státy i odvětvími a mít tentýž právní účinek jako tradiční postupy dokumentované v papírové formě.

Čtvrtá směrnice o boji proti praní peněz³⁰, jež má být brzy provedena do vnitrostátních právních řádů, včetně navržených změn³¹, bere tento nový vývoj na vědomí a uznává prostředky pro elektronickou identifikaci podle nařízení eIDAS jakožto nástroje, jak splnit požadavky na hloubkovou kontrolu klientů. Očekává se, že systémy elektronické identifikace budou oznámeny v polovině roku 2017. Je důležité, aby členské státy u oznamovaných systémů zajistily jejich interoperabilitu a využitelnost i v soukromém sektoru. Komise se bude i nadále zasazovat za využívání systémů elektronické identifikace v členských státech a vybízet k jejich oznamování.

Zmíněná čtvrtá směrnice o boji proti praní peněz zavádí pouze minimální harmonizaci, a tedy ponechává prostor pro to, aby ji členské státy uplatňovaly odlišně. Rozhodnutí o způsobu, jakým mohou být inovativní digitální nástroje k identifikaci zákazníků

²⁷ K diskutovaným tématům patřily elektronická identifikace a digitální onboarding, kybernetická bezpečnost, data a cloud, platformy a platby a digitální dovednosti, jež s finančními technologiemi souvisejí.

²⁸ Zkratka „RegTech“ označuje „regulační technologii“ a podnikatelský model, v jehož rámci umožňují technologie podnikům lépe dodržovat regulaci. Rovněž vládním subjektům může tato technologie umožnit, aby prováděly, sledovaly či vymáhaly regulaci způsobem účinnějším a efektivnějším či uživatelsky přívětivějším.

²⁹ Imafidon, C., The spiralling costs of KYC for banks and how FinTech can help („Rostoucí náklady bank na požadavek „Znej svého klienta“ a jak mohou pomoci finanční technologie“), IPro Portal, červen 2016, k dispozici na adrese: <http://www.itproportal.com/2016/06/06/the-spiralling-costs-of-kyc-for-banks-and-how-fintech-can-help>

³⁰ Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/849 ze dne 20. května 2015 o předcházení využívání finančního systému k praní peněz nebo financování terorismu, o změně nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 648/2012 a o zrušení směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/60/ES a směrnice Komise 2006/70/ES (Úř. věst. L 141, 5.6.2015, s. 73).

³¹ Viz <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?qid=1490014579411&uri=CELEX:52016PC0450>

používány, zůstávají v působnosti členských států. Tyto státy se musí současně postarat o to, aby byly tyto nástroje bezpečné, aby spotřebitele ani systém nevystavovaly novým rizikům a aby plnily požadavky předpisů EU o ochraně údajů. Komise ustaví zvláštní expertní skupinu, jež bude tyto otázky dále zkoumat a vypracuje společné hlavní zásady. V této skupině budou zastoupeni regulátoři, orgány dohledu, finanční instituce a stávající skupina odborníků na otázky identity z členských států.

Komise v této souvislosti provádí studii, jež má posoudit stávající rámec regulace a dohledu, jakož i osvědčené postupy při identifikaci na dálku a při hloubkové kontrole klientů v celé EU. Souběžně s tím Komise zanedlouho v rámci Nástroje pro propojení Evropy umožní testovat, jak banky používají prostředky pro elektronickou identifikaci v přeshraničním měřítku. Předloží rovněž realizační plán a vymezí řešení pro architekturu informačních systémů, aby dosáhla posunu při vytváření specifického modulu elektronického bankovníctví, jenž bude plnit požadavky identifikace bankovních klientů na dálku.

Opatření č. 11:

Komise zjednoduší přeshraniční používání elektronické identifikace a přenositelnost dat získaných při procesu identifikace ke splnění požadavku „znej svého klienta“ na základě nařízení eIDAS. Cílem tohoto kroku je umožnit bankám, aby své zákazníky mohly identifikovat digitálně.

4.2.2 Digitální prodej na dálku

Měníci se chování spotřebitelů ve spojení s novými podnikatelskými modely poskytovatelů finančních služeb by mohlo vyvolávat nová rizika z hlediska ochrany spotřebitele (např. problémy s udělováním souhlasu online, finanční vyloučení, otázky dohledu/regulace na tomto trhu atd.). Tato rizika zřejmě dosud nejsou dostatečně ošetřena. Je tudíž nutno posoudit, zda stávající odvětvové a horizontální právní předpisy (např. směrnice o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku³²) i nadále plní svůj účel.

Spotřebiteli je například předtím, než si koupí určitý produkt finančních služeb, nutno poskytnout o tomto produktu informace, a to buď v papírové formě, nebo online, tak aby mohl učinit informované rozhodnutí. Ze zpětné vazby, kterou na toto téma poskytlo finanční odvětví, vyplývá, že stávající požadavky na poskytování informací před uzavřením smlouvy nemusejí vyhovovat nárokům digitálního světa. Respondenti, kteří se vyjádřili k zelené knize, navrhli používat za účelem lepšího porozumění finančním produktům na straně zákazníků platformy, které jsou více interaktivní a jsou vhodné pro chytré telefony a tablety.

Požadavky na poskytnutí informací jsou obsaženy v několika směrnicích a nařízeních, jež upravují mj. hypoteční a spotřebitelské úvěry, platební účty, trhy finančních nástrojů, strukturované retailové investiční produkty a pojistné produkty s investiční složkou, jakož i kolektivní investice do převoditelných cenných papírů. Komise bude sledovat způsob, jakým budou poskytovatelé digitálních služeb tyto požadavky uplatňovat, a následně navrhne v uvedených předpisech případné změny. Komise rovněž finanční sektor vyzývá, aby předložil vhodná nová řešení, jež by zákazníkům mohla pomoci lépe porozumět finančním produktům a službám a přijímat informovaná rozhodnutí.

Komise podrobuje komplexnímu posouzení evropské trhy retailových investičních produktů. Soustředí se přitom na distribuční kanály a investiční poradenství. Jejím cílem

³² Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/65/ES ze dne 23. září 2002 o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku a o změně směrnice Rady 90/619/EHS a směrnic 97/7/ES a 98/27/ES (Úř. věst. L 271, 9.10.2002, s. 16).

je zjistit způsoby, jak zefektivnit zprostředkovatelské kanály, tak aby měli retailoví investoři přístup ke vhodným investičním produktům za nákladově výhodných podmínek. Výsledky mají být prezentovány počátkem roku 2018.

Opatření č. 12:

Komise bude sledovat trh prodeje na dálku, aby zjistila potenciální rizika pro spotřebitele a podnikatelské příležitosti, jež tento trh přináší. Následně Komise rozhodne, je-li nutno požadavky na prodej na dálku (včetně požadavků na poskytování informací) měnit.

5 ZÁVĚR

Bez ohledu na své stávající nákupní zvyklosti mohou všichni zákazníci skutečným jednotným trhem finančních služeb hodně získat. Integraci tohoto trhu však nadále brání významné překážky. Tyto překážky je nutno odbourat, než bude možné roztržitost trhu snížit natolik, aby z širšího výběru, vyšší kvality a vysoké míry bezpečnosti mohli profitovat všichni zákazníci. Jakmile bude tohoto stavu dosaženo a nakupování finančních služeb z jiných členských států se pro stále více Evropanů stane skutečností, bude výsledný konkurenční tlak znamenat přínos pro všechny spotřebitele, včetně těch, kteří si budou finanční služby pořizovat i nadále doma.

Komise se zabývala již mnoha regulatorními překážkami ve všech právních předpisech EU. Tento akční plán vymezuje další cestu, která se vyznačuje konsolidací *acquis* a podporou inovací. V boji proti některým zbývajícím překážkám integrace přinesou finanční technologie nové příležitosti a více otevřou trhy v členských státech. Předpokladem je, že zavedeny budou i náležité záruky. Má-li však být tento potenciál skutečně využit, je nutno používat rámec a pracovní metody, jež jsou pro rychle se měnící sektor finančních služeb vhodné. Komise proto vyzývá členské státy, příslušné orgány členských států, poskytovatele finančních služeb a spotřebitelské organizace, aby při utváření skutečného, technologiemi taženého jednotného trhu retailových finančních služeb spojily své síly.