



Βρυξέλλες, 23.3.2017
COM(2017) 139 final

**ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ, ΤΟ
ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ, ΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ, ΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΩΝ**

**Σχέδιο Δράσης για τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες προς τους καταναλωτές:
Καλύτερα προϊόντα, περισσότερες δυνατότητες επιλογής**

**Σχέδιο Δράσης για τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες προς τους καταναλωτές:
Καλύτερα προϊόντα, περισσότερες δυνατότητες επιλογής**

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

1.	ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	3
2.	ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΚΑΙ ΕΝΔΥΝΑΜΩΣΗ ΤΟΥΣ.....	4
	2.1. Εδαφικοί περιορισμοί.....	5
	2.2. Διαφάνεια και τέλη στις διασυνοριακές συναλλαγές.....	6
	2.2.1. Τέλη συναλλαγών.....	6
	2.2.2. Συντελεστές μετατροπής νομισμάτων.....	6
	2.3. Βελτίωση της διαφάνειας και διευκόλυνση της αλλαγής παρόχων χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών ή χρηματοπιστωτικών προϊόντων.....	7
	2.4. Βελτίωση της ασφάλισης αυτοκινήτων.....	8
	2.5. Διαφανής τιμολόγηση της ασφάλισης στις ενοικιάσεις αυτοκινήτων.....	9
	2.6. Μια βαθύτερη και ασφαλέστερη ενιαία αγορά καταναλωτικής πίστης.....	10
3.	ΝΟΜΙΚΑ ΚΑΙ ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΑ ΕΜΠΟΔΙΑ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ.....	11
	3.1. Εθνικοί ρυθμιστικοί περιορισμοί.....	11
	3.2. Διευκόλυνση των διασυνοριακών πιστώσεων.....	12
4.	ΠΡΟΣ ΕΝΑ ΚΑΙΝΟΤΟΜΟ ΨΗΦΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ.....	14
	4.1. Ενιαία αγορά λιανικών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών με βάση την τεχνολογία.....	14
	4.2. Ψηφιακές σχέσεις με τους καταναλωτές.....	16
	4.2.1. Ταυτοποίηση εξ αποστάσεως.....	16
	4.2.2. Ψηφιακές πωλήσεις εξ αποστάσεως.....	17
5.	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ.....	18

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η ενιαία αγορά της ΕΕ επιτρέπει την ελεύθερη κυκλοφορία των προσώπων, των υπηρεσιών, των εμπορευμάτων και των κεφαλαίων σε μια οικονομία που παράγει περίπου 15 τρις EUR ετησίως. Παρέχει νέες ευκαιρίες στις ευρωπαϊκές επιχειρήσεις, ενισχύοντας τον ανταγωνισμό και οδηγώντας σε περισσότερες δυνατότητες επιλογής, καλύτερες υπηρεσίες και χαμηλότερες τιμές για πάνω από 500 εκατομμύρια καταναλωτές. Βασική προτεραιότητα της Επιτροπής Juncker είναι η επίτευξη μιας βαθύτερης και δικαιότερης ενιαίας αγοράς, μεταξύ άλλων μέσω των ψηφιακών τεχνολογιών.

Οι λιανικές χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα της καθημερινής ζωής των ανθρώπων. Στις εν λόγω υπηρεσίες περιλαμβάνονται οι τραπεζικοί λογαριασμοί, οι κάρτες πληρωμών, τα προϊόντα καταναλωτικής πίστης και οι ενυπόθηκες πιστώσεις, τα ασφαλιστικά προϊόντα και τα προϊόντα μακροπρόθεσμης αποταμίευσης, ιδίως με σκοπό την προετοιμασία για τη συνταξιοδότηση. Οι αγορές των εν λόγω υπηρεσιών παραμένουν κατακερματισμένες, παρά τον υψηλό βαθμό εναρμόνισης που έχει επιτευχθεί τα τελευταία χρόνια. Το ποσοστό των καταναλωτών που έχουν αγοράσει χρηματοπιστωτική υπηρεσία από άλλο κράτος μέλος ανέρχεται σε μόνο 7%¹. Η διευκόλυνση της πρόσβασης στις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες άλλων κρατών μελών θα διευρύνει τις διαθέσιμες δυνατότητες επιλογής. Οι πελάτες θα ωφεληθούν ταχύτερα από την καινοτομία· οι τιμές θα μειωθούν, και η ποιότητα των υπηρεσιών θα βελτιωθεί. Η διαμόρφωση μιας περισσότερο ενιαίας αγοράς για την καταναλωτική πίστη, με περισσότερες δυνατότητες επιλογής, θα ωφελήσει ακόμη και όσους δεν αγοράζουν χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες στο εξωτερικό. Οι καινοτόμες διαδικτυακές υπηρεσίες μεταμορφώνουν τον τρόπο με τον οποίο χρησιμοποιούν οι άνθρωποι τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες. Αντιπροσωπεύουν επίσης μια ιδιαίτερα σημαντική ευκαιρία να ωφεληθεί το σύνολο των Ευρωπαίων από την εμβάθυνση της ενιαίας αγοράς λιανικών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών.

Αναγνωρίζοντας τη δυναμική για αλλαγή, η Επιτροπή παρουσίασε, τον Δεκέμβριο του 2015, μια Πράσινη Βίβλο για τις λιανικές χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, με σκοπό τη διαβούλευση σχετικά με τη δυνατότητα μιας περισσότερο ενιαίας αγοράς για τις εν λόγω υπηρεσίες και τις δράσεις που απαιτούνται για την επίτευξη του εν λόγω στόχου². Στο παρόν Σχέδιο Δράσης παρουσιάζονται τα συμπεράσματα της Επιτροπής από τη διαβούλευση· αποτελεί μια από τις δεσμεύσεις του Σχεδίου Δράσης για την Οικοδόμηση Ένωσης Κεφαλαιαγορών³ και αντιμετωπίζει πολλά από τα ζητήματα που έθεσε το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο στην έκθεσή του σχετικά με την Πράσινη Βίβλο για τις λιανικές χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες⁴.

Στο Σχέδιο Δράσης καθορίζονται περαιτέρω βήματα προς μια πραγματικά ενιαία αγορά με βάση τις τεχνολογίες για τις λιανικές χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, η οποία να

¹ Ειδικό Ευρωβαρόμετρο 446, Ιούλιος 2016:
<http://ec.europa.eu/COMMFrontOffice/PublicOpinion/index.cfm/Survey/getSurveyDetail/instruments/SPECIAL/surveyKy/2108>. Περισσότερα στοιχεία για την τρέχουσα κατάσταση της ευρωπαϊκής ενιαίας αγοράς λιανικών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών παρέχονται στην Πράσινη Βίβλο για τις λιανικές χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες:
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM:2015:630:FIN>

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

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

⁴ 2016/2056(INI), που εγκρίθηκε στις 17/10/2016.

παρέχει τη δυνατότητα στους καταναλωτές να βρίσκουν τις καλύτερες ευκαιρίες, διασφαλίζοντας ταυτόχρονα την αποτελεσματική προστασία τους. Μακροπρόθεσμα, αναμένεται ότι η διάκριση μεταξύ εγχώριων και διασυνοριακών παρόχων χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών δεν θα έχει πλέον λόγο ύπαρξης. Αυτό αφορά επίσης τους παρόχους που θα μπορέσουν να αξιοποιήσουν πλήρως το δυναμικό μιας τεράστιας ενιαίας αγοράς.

Πολλές καινοτόμες επιχειρήσεις ήδη «σκέφτονται ευρωπαϊκά», και η από πλευράς τους χρήση των ψηφιακών τεχνολογιών θα τις διευκολύνει να προσεγγίσουν πελάτες σε όλα τα κράτη μέλη. Ωστόσο, η τεχνολογία δεν θα είναι επαρκής από μόνη της για την υπέρβαση όλων των εμποδίων προς τη διαμόρφωση μιας ενιαίας αγοράς χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών.

Η Επιτροπή έχει προσδιορίσει τρεις κύριους άξονες εργασίας στους οποίους θα πρέπει να δώσει έμφαση κατά τα υπόλοιπα έτη της τρέχουσας εντολής, προκειμένου να κάνει ένα ακόμη βήμα προς την κατεύθυνση της επίτευξης του οράματος που εκτέθηκε ανωτέρω:

- **Αύξηση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών και ενδυνάμωσή τους**, όταν αγοράζουν εγχώριες υπηρεσίες ή από άλλα κράτη μέλη·
- **Μείωση των νομικών και ρυθμιστικών εμποδίων που επηρεάζουν τις επιχειρήσεις**, όταν παρέχουν χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες στο εξωτερικό· και
- **Υποστήριξη της ανάπτυξης ενός καινοτόμου ψηφιακού περιβάλλοντος** το οποίο να μπορεί να υπερβεί ορισμένα από τα υφιστάμενα εμπόδια για τη διαμόρφωση της ενιαίας αγοράς.

Οι επιμέρους δράσεις που προσδιορίζονται στο παρόν Σχέδιο Δράσης θα προετοιμαστούν με βάση καλύτερες διαδικασίες ρύθμισης, συμπεριλαμβανομένων δημόσιων διαβουλεύσεων και εκτιμήσεων επιπτώσεων. Η Επιτροπή θα αποφεύγει να λαμβάνει ρυθμιστικά μέτρα, όταν η δυναμική των αγορών ενδέχεται να οδηγήσει στη διαμόρφωση περισσότερο ενιαίων και ανταγωνιστικών αγορών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, αλλά είναι έτοιμη να αξιοποιήσει τους κανόνες ανταγωνισμού για τη λήψη διορθωτικών μέτρων, όταν απαιτείται. Ως εκ τούτου, το παρόν Σχέδιο Δράσης αποτελεί επίσης μια πρόσκληση προς τους συμμετέχοντες στην αγορά, τους παρόχους και τους καταναλωτές, να συμβάλουν στη δημιουργία μιας βαθύτερης ενιαίας αγοράς λιανικών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών.

2. ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΚΑΙ ΕΝΔΥΝΑΜΩΣΗ ΤΟΥΣ

Το χαμηλό επίπεδο διασυνοριακών αγορών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών μπορεί να οφείλεται τόσο στη ζήτηση όσο και στην προσφορά των εν λόγω υπηρεσιών. Πολλοί καταναλωτές είναι ικανοποιημένοι με τους παρόχους υπηρεσιών της χώρας τους. Ακόμη και όσοι θα ενδιαφέρονταν για τις υπηρεσίες που διατίθενται σε άλλα κράτη μέλη εξακολουθούν να μην έχουν εμπιστοσύνη και ανησυχούν:

- για τα πιθανώς υπερβολικά τέλη·
- για τη φύση των προϊόντων που διατίθενται σε άλλες χώρες·
- για τις διαδικασίες έννομης προστασίας στο εξωτερικό·
- για ασαφείς όρους και προϋποθέσεις (ιδίως όταν έχουν συνταχθεί σε ξένη γλώσσα).

Η ΕΕ έχει ήδη προβεί σε σημαντικές ενέργειες με σκοπό τη διαμόρφωση μιας ανταγωνιστικής και ασφαλούς αγοράς λιανικών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών σε

ολόκληρη την ΕΕ. Στις εν λόγω υπηρεσίες περιλαμβάνεται η παροχή δικαιώματος πρόσβασης σε βασικούς τραπεζικούς λογαριασμούς σε επίπεδο ΕΕ, η διευκόλυνση της διασυνοριακής διανομής ασφαλίσεων και ενυπόθηκων πιστώσεων, η προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών στις συμβάσεις καταναλωτικής πίστης, και η βελτίωση των κανόνων προστασίας των καταναλωτών όσον αφορά τις επενδύσεις σε τίτλους, ενυπόθηκα δάνεια και ασφαλιστικά προϊόντα. Ωστόσο, δεδομένου ότι πολλά από τα εν λόγω νομικά μέτρα είναι ακόμη αρκετά πρόσφατα, τα αποτελέσματά τους δεν έχουν ακόμη διαφανεί πλήρως. Ο τομέας των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών υπόκειται επίσης στους γενικούς κανόνες της ΕΕ σχετικά με την προστασία του καταναλωτή, οι οποίοι διασφαλίζουν ένα ομοιόμορφο υψηλό επίπεδο καταναλωτικής προστασίας σε όλους τους τομείς, ιδίως σε περιπτώσεις έλλειψης νομοθετικών διατάξεων για συγκεκριμένους τομείς. Πολλοί από τους εν λόγω κανόνες αξιολογούνται επί του παρόντος στο πλαίσιο του προγράμματος ελέγχου της καταλληλότητας και της αποδοτικότητας του κανονιστικού πλαισίου (REFIT)⁵.

Εντούτοις, η ύπαρξη ενός ολοκληρωμένου νομικού πλαισίου δεν επαρκεί καθαυτή. Το νομικό πλαίσιο θα πρέπει επίσης να εφαρμόζεται αποτελεσματικά. Η Επιτροπή συνεργάζεται στενά με τις Ευρωπαϊκές Εποπτικές Αρχές (ΕΕΑ) για να διερευνήσει τρόπους ώστε να βελτιωθεί η συνοχή και η αποτελεσματικότητα των πρακτικών εφαρμογής και εποπτείας σε ολόκληρη την ΕΕ. Η Επιτροπή συντονίζει επίσης το έργο του δικτύου συνεργασίας για την προστασία των καταναλωτών (Δίκτυο CPC), το οποίο προβαίνει κυρίως σε κοινές δράσεις εφαρμογής της νομοθεσίας (π.χ. σχετικά με τις ενοικιάσεις αυτοκινήτων, βλ. κατωτέρω). Επιπλέον, η Επιτροπή έχει δημιουργήσει το FIN-NET (Δίκτυο επίλυσης χρηματοοικονομικών διαφορών), ένα δίκτυο που βοηθά τους καταναλωτές να διεκδικούν τα δικαιώματά τους, χωρίς να χρειάζεται να προσφεύγουν ενώπιον των δικαστηρίων, μέσω της εύρεσης ενός αρμόδιου φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (ΕΕΔ)⁶. Η Επιτροπή προετοιμάζει εκστρατεία ενημέρωσης σχετικά με το δίκτυο FIN-NET.

2.1. Εδαφικοί περιορισμοί

Η Επιτροπή λαμβάνει πολυάριθμες καταγγελίες από καταναλωτές οι οποίοι δεν μπορούν να αγοράσουν χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες στο εξωτερικό λόγω εδαφικών περιορισμών («γεωγραφικός αποκλεισμός», απαιτήσεις σχετικές με τον τόπο κατοικίας). Πολλές από τις παρατηρήσεις των καταναλωτών σχετικά με την Πράσινη Βίβλο επισήμαιναν τους εν λόγω περιορισμούς ως εμπόδια για την πραγματοποίηση διασυνοριακών αγορών. Ο γεωγραφικός αποκλεισμός αποτελεί εμπόδιο για την ενοποίηση των αγορών. Βάσει της πρότασης για τον γεωγραφικό αποκλεισμό, την οποία ενέκρινε η Επιτροπή στις 25 Μαΐου 2016, οι εμπορευόμενοι μπορούν να εξακολουθούν να αποφασίζουν πού και πότε θα προσφέρουν τα αγαθά ή τις υπηρεσίες τους στους πελάτες. Η πρόταση προβλέπει, ωστόσο, στοχευμένες υποχρεώσεις των εμπορευομένων να μην εφαρμόζουν διακριτική μεταχείριση στους πελάτες βάσει του τόπου κατοικίας τους σε συγκεκριμένες περιπτώσεις. Η πρόταση δεν αφορά την τιμολόγηση καθαυτή, και οι εμπορευόμενοι εξακολουθούν να είναι ελεύθεροι να καθορίζουν τις τιμές τους, υπό την προϋπόθεση ότι αυτό γίνεται κατά τρόπο που να μην δημιουργεί διακρίσεις.

Ως εκ τούτου, δεν θα πρέπει να υπάρχει αδικαιολόγητη διακριτική μεταχείριση των πελατών με βάση τον τόπο κατοικίας τους, ιδίως όταν αυτό υποχρεώνει τους καταναλωτές να αγοράζουν μια λιγότερο ελκυστική υπηρεσία από τον ίδιο πάροχο στη δική τους χώρα. Η οδηγία για τους λογαριασμούς πληρωμών αντιμετωπίζει ήδη το θέμα του γεωγραφικού αποκλεισμού όσον αφορά τους λογαριασμούς πληρωμών. Η Επιτροπή

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

⁶ See http://ec.europa.eu/finance/fin-net/index_en.htm

θα παρακολουθεί τον αντίκτυπο της εν λόγω οδηγίας, καθώς και τις πρακτικές γεωγραφικού αποκλεισμού στο πλαίσιο άλλων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Σε περίπτωση ύπαρξης αποδεικτικών στοιχείων για αδικαιολόγητη διακριτική μεταχείριση, η Επιτροπή θα εξετάζει το ενδεχόμενο λήψης κατάλληλων μέτρων, τα οποία θα πρέπει να επιτυγχάνουν τους στόχους τους χωρίς να επιβαρύνουν τις επιχειρήσεις με υπερβολικές κανονιστικές ρυθμίσεις.

2.2. Διαφάνεια και τέλη στις διασυνοριακές συναλλαγές

Οι παρατηρήσεις που υποβλήθηκαν σε σχέση με την Πράσινη Βίβλο υποδεικνύουν ότι τα ασαφή και δυνητικώς υπερβολικά τέλη αποτρέπουν την πραγματοποίηση διασυνοριακών συναλλαγών εντός της ΕΕ, ιδίως όταν αφορούν νομίσματα άλλα από το ευρώ.

2.2.1. Τέλη συναλλαγών

Ο κανονισμός σχετικά με τις διασυνοριακές πληρωμές⁷ εξίσωσε τα τέλη για τις διασυνοριακές και τις εθνικές πληρωμές σε ευρώ εντός της ΕΕ. Οι πληρωμές που πραγματοποιούνται σε νομίσματα της ΕΕ εκτός του ευρώ δεν καλύπτονται από τον κανονισμό. Τα τέλη για τις εν λόγω διασυνοριακές συναλλαγές παραμένουν συνήθως υπερβολικά υψηλά και υπερβαίνουν κατά πολύ το επίπεδο των τελών που καταβάλλονται για τις αποκλειστικά εγχώριες συναλλαγές σε νομίσματα άλλα από το ευρώ, ενώ τα ιδιαίτερα υψηλά ελάχιστα τέλη καθιστούν τις συναλλαγές μικρών ποσών υπερβολικά ακριβές. Η επέκταση του κανονισμού ώστε να καλύπτει το σύνολο των νομισμάτων της ΕΕ θα μειώσει το κόστος των διασυνοριακών συναλλαγών σε όλα τα κράτη μέλη.

Δράση 1

Όπως ήδη ανακοινώθηκε, η Επιτροπή, μετά από επανεξέταση στο πλαίσιο του προγράμματος REFIT, θα υποβάλει πρόταση τροποποίησης του κανονισμού σχετικά με τις διασυνοριακές πληρωμές, με σκοπό τη μείωση των επιβαρύνσεων για τις διασυνοριακές συναλλαγές σε όλα τα κράτη μέλη.

2.2.2. Συντελεστές μετατροπής νομισμάτων

Συνήθως, οι καταναλωτές δεν έχουν επίγνωση των συντελεστών μετατροπής νομισμάτων, όταν πραγματοποιούν πληρωμές με κάρτα ή μέσω φορητών συσκευών σε ένα κατάστημα, ή όταν πραγματοποιούν αναλήψεις μετρητών από μηχανήματα ανάληψης μετρητών. Οι συντελεστές μεταβάλλονται ανάλογα με τις ισοτιμίες ξένου συναλλάγματος, ενώ το εσωτερικό τραπεζικό περιθώριο που εφαρμόζεται στους συντελεστές μετατροπής νομισμάτων διαφέρει από τράπεζα σε τράπεζα.

Η κατάσταση καθίσταται ακόμη περισσότερο αδιαφανής καθώς οι έμποροι παρέχουν σε ολοένα και περισσότερους καταναλωτές τη δυνατότητα να πληρώνουν στο εθνικό τους νόμισμα. Η εν λόγω πρακτική αποκαλείται «δυναμική μετατροπή νομισμάτων». Η παροχή της δυνατότητας επιλογής στους καταναλωτές μπορεί να τονώσει τον ανταγωνισμό όσον αφορά τη μετατροπή νομισμάτων. Ωστόσο, στην πράξη, οι καταναλωτές είναι πολύ δύσκολο να γνωρίζουν ποια είναι η πιο επωφελής για τους ίδιους προσφορά μετατροπής νομισμάτων.

⁷ Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 924/2009 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 16ης Σεπτεμβρίου 2009, για τις διασυνοριακές πληρωμές στην Κοινότητα και την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2560/2001, ΕΕ L 266 της 9.10.2009, σ. 11 – 18.

Η ενίσχυση της διαφάνειας και στις δύο επιλογές μετατροπής νομισμάτων (της πρακτικής μετατροπής των εμπορών και της πρακτικής του παρόχου υπηρεσιών πληρωμής των καταναλωτών) θα επιτρέψει στους καταναλωτές να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις και θα μπορούσε να μειώσει το σχετικό κόστος. Οι οδηγίες για τις υπηρεσίες πληρωμών (PSD1⁸, η οποία θα αντικατασταθεί με την PSD2⁹) περιλαμβάνουν απαιτήσεις γνωστοποίησης για τις συναλλαγές σε ξένο νόμισμα. Η εκπόνηση πρόσθετων κατευθυντήριων γραμμών για την ορθή εφαρμογή των απαιτήσεων διαφάνειας από τις εθνικές αρχές μπορεί να βελτιώσει τη διαφάνεια όσον αφορά τα συγκεκριμένα τέλη.

Προτού αποφασίσει σχετικά με τις περαιτέρω ενέργειές της, η Επιτροπή θα εκπονήσει μελέτη με σκοπό τη διαμόρφωση μιας ευρύτερης βάσης στοιχείων και την καλύτερη κατανόηση των πρακτικών και των συντελεστών δυναμικής μετατροπής νομισμάτων.

Δράση 2

Η Επιτροπή θα επανεξετάσει τις ορθές και τις κακές πρακτικές στο πλαίσιο της δυναμικής μετατροπής νομισμάτων και, επ' αυτής της βάσεως, θα εξετάσει τα καταλληλότερα μέσα (εφαρμογή της ισχύουσας νομοθεσίας, εθελοντικές προσεγγίσεις, ενισχυμένη νομοθεσία) ώστε να επιτρέψει στους καταναλωτές να επιλέγουν τον καλύτερο συντελεστή.

2.3. Βελτίωση της διαφάνειας και διευκόλυνση της αλλαγής παρόχων χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών ή χρηματοπιστωτικών προϊόντων

Οι καταναλωτές σπάνια αλλάζουν πάροχο χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, είτε για λόγους ευκολίας (διοικητική γραφειοκρατική ταλαιπωρία), εμπιστοσύνης ή έλλειψης ενημέρωσης σχετικά με καλύτερες προσφορές¹⁰. Αυτό αποτελεί εμπόδιο για την είσοδο νέων παραγόντων στην αγορά και για την ανάπτυξη διασυννοριακών αγορών¹¹, με αποτέλεσμα τον περιορισμό των δυνατοτήτων επιλογής και των ευκαιριών για το σύνολο των καταναλωτών.

Για τη διευκόλυνση της αλλαγής λογαριασμού πληρωμών, η ΕΕ κατοχύρωσε, μέσω της οδηγίας για τους λογαριασμούς πληρωμών¹², το δικαίωμα των καταναλωτών να αλλάζουν λογαριασμό πληρωμών εντός 14 ημερών, οι δε πάροχοι να αναλαμβάνουν τις διαδικαστικές πτυχές της αλλαγής. Επιπλέον, οι καταναλωτές πρέπει να έχουν πρόσβαση σε τουλάχιστον έναν δικτυακό τόπο στον οποίο παρέχονται συγκρίσεις των τελών για τους λογαριασμούς πληρωμών σε εθνικό επίπεδο.

⁸ Οδηγία 2007/64/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 13ης Νοεμβρίου 2007, για τις υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά, την τροποποίηση των οδηγιών 97/7/EK, 2002/65/EK, 2005/60/EK και 2006/48/EK, και την κατάργηση της οδηγίας 97/5/EK, ΕΕ L 319 της 5.12.2007, σ. 1 – 36.

⁹ Οδηγία (ΕΕ) 2015/2366 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Νοεμβρίου 2015, σχετικά με υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά, την τροποποίηση των οδηγιών 2002/65/EK, 2009/110/EK και 2013/36/ΕΕ και του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1093/2010 και την κατάργηση της οδηγίας 2007/64/EK, ΕΕ L 337 της 23.12.2015, σ. 35 – 127.

¹⁰ Ευρωβαρόμετρο 446, Συνοπτική παρουσίαση, σελίδα 12 και επόμενες.

¹¹ Ευρωπαϊκή Επιτροπή, «Study on the role of digitalisation and innovation in creating a true Single Market for retail financial services and insurance» (Μελέτη σχετικά με τον ρόλο της ψηφιοποίησης και της καινοτομίας στη δημιουργία μιας πραγματικά ενιαίας αγοράς λιανικών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και ασφαλίσεων), Συνοπτική παρουσίαση, Ιούλιος 2016, διαθέσιμη στη διεύθυνση: https://ec.europa.eu/info/publications/study-impact-digitalisation-eu-single-market-consumer-financial-services_en. (Μελέτη ψηφιοποίησης), σελίδα 5.

¹² Οδηγία 2014/92/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Ιουλίου 2014, για τη συγκρισιμότητα των τελών που συνδέονται με λογαριασμούς πληρωμών, την αλλαγή λογαριασμού πληρωμών και την πρόσβαση σε λογαριασμούς πληρωμών με βασικά χαρακτηριστικά, ΕΕ L 257 της 28.8.2014, σ. 214 – 246.

Το ενωσιακό δίκαιο δεν προβλέπει παρόμοια δικαιώματα για άλλες χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες. Αναφορικά με τις εν λόγω υπηρεσίες, η αλλαγή παρόχων ενδέχεται να είναι δύσκολη, συχνά λόγω περίπλοκων συμβατικών όρων, βάσει των οποίων επιβάλλονται υψηλά τέλη αλλαγής και αποχώρησης ή περιορίζονται οι δυνατότητες επιλογής των καταναλωτών όσον αφορά τη γνωστοποίηση του τερματισμού της σύμβασης στον πάροχό τους. Ενίοτε, οι καταναλωτές δεν μπορούν καν να επιλέξουν διαφορετικό προϊόν του ίδιου παρόχου.

Ακόμη και όταν έχουν το δικαίωμα να αλλάξουν λογαριασμό πληρωμών, οι καταναλωτές συχνά δεν επιλέγουν πιο επωφεληή προϊόντα. Αυτό ενδέχεται να οφείλεται αποκλειστικά σε συμπεριφορικά αίτια, αλλά και σε έλλειψη αντικειμενικών και αξιόπιστων πληροφοριών σχετικά με τα διαθέσιμα χρηματοπιστωτικά προϊόντα. Οι δικτυακοί τόποι σύγκρισης, όπως αυτοί που προβλέπονται στην οδηγία για τους λογαριασμούς πληρωμών, μπορούν να βοηθήσουν ιδιαίτερα τους καταναλωτές να ενημερώνονται με αμερόληπτο τρόπο και να συγκρίνουν τα κόστη των διαφόρων προϊόντων. Με σκοπό τη βελτίωση της ποιότητας των δικτυακών τόπων σύγκρισης, μια καθοδηγούμενη από την Επιτροπή πολυμελής ομάδα ενδιαφερομένων για τα εργαλεία σύγκρισης ανέπτυξε τις «Βασικές αρχές για τα εργαλεία σύγκρισης»¹³. Οι εν λόγω αρχές θα αποτελέσουν τη βάση περαιτέρω εργασιών.

Επιπλέον, στο πλαίσιο της προβλεπόμενης αναθεώρησης της οδηγίας για τους λογαριασμούς πληρωμών, το 2019, η Επιτροπή θα αναλύσει τα συμπεριφορικά, νομικά και εμπορικά εμπόδια που δεν επιτρέπουν στους καταναλωτές να αλλάξουν παρόχους¹⁴. Εκτός από τους λογαριασμούς πληρωμών, η εν λόγω ανάλυση θα καλύπτει επίσης και άλλες χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες.

Δράση 3

Η Επιτροπή θα διερευνήσει περαιτέρω μέτρα με σκοπό να διευκολύνει τους καταναλωτές να επιλέγουν επωφελέστερες λιανικές χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, αλλάζοντας αυτές που χρησιμοποιούν ήδη, με βάση τα αποτελέσματα που έχουν ήδη επιτευχθεί μέσω της οδηγίας για τους λογαριασμούς πληρωμών.

Δράση 4

Η Επιτροπή θα συνεργαστεί με τα ενδιαφερόμενα μέρη με σκοπό να βελτιώσει την ποιότητα και την αξιοπιστία των δικτυακών τόπων σύγκρισης χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, μέσω της προώθησης της υιοθέτησης των υφιστάμενων αρχών και μέσω συστημάτων εθελοντικής πιστοποίησης.

2.4. Βελτίωση της ασφάλισης αυτοκινήτων

Τα θύματα τροχαίων ατυχημάτων δικαιούνται επί του παρόντος αποζημιώσεις για σωματικές βλάβες ή υλική ζημία, ακόμη και σε περίπτωση που το όχημα που προκάλεσε το ατύχημα δεν είναι ασφαλισμένο, ή σε περίπτωση φυγής του οδηγού που προκάλεσε το ατύχημα, ανεξαρτήτως της χώρας της ΕΕ όπου συμβαίνει το ατύχημα. Ωστόσο, δεν υφίσταται εναρμονισμένος μηχανισμός αποζημίωσης σε περίπτωση αφερεγγυότητας του ασφαλιστή, στο πλαίσιο ατυχήματος κατά το οποίο τα εμπλεκόμενα μέρη προέρχονται από διαφορετικές χώρες. Η Επιτροπή θα εξετάσει, κατόπιν αξιολόγησης της οδηγίας για

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

¹⁴ Η μελέτη θα βασιστεί στα αποτελέσματα μιας εν εξελίξει συμπεριφορικής μελέτης για τις ασφαλιστικές υπηρεσίες, η οποία αποσκοπεί, μεταξύ άλλων, να παράσχει αξιόπιστα ποσοτικά στοιχεία σχετικά με την εμπειρία των καταναλωτών από την ασφαλιστική αγορά, τις επιπτώσεις των διαφόρων χαρακτηριστικών των συμβάσεων, τις επιπτώσεις από τον τρόπο παρουσίασης των πληροφοριών, και τους φραγμούς για τη διασυνοριακή αγορά ασφαλιστικών προϊόντων.

την ασφάλιση αυτοκινήτων, στο πλαίσιο του προγράμματος REFIT¹⁵, τον τρόπο με τον οποίο μπορεί να διασφαλιστεί καλύτερα η αποζημίωση των θυμάτων ατυχήματος σε περίπτωση αφερεγγυότητας του ασφαλιστή.

Ένα άλλο θέμα που συνδέεται με την ασφάλιση αυτοκινήτων αφορά τη φορητότητα των εκπτώσεων λόγω καλής οδηγίσεως. Οι κάτοχοι ασφαλιστηρίων συμβολαίων δικαιούνται να ζητούν από την ασφαλιστική τους εταιρεία βεβαίωση σχετικά με τις αξιώσεις τους για αποζημίωση τρίτων, ή σχετικά με την απουσία αυτών, για την προηγούμενη πενταετία. Οι καλοί οδηγοί μπορούν να προσκομίζουν τις εν λόγω βεβαιώσεις σε νέο ασφαλιστή προκειμένου να λαμβάνουν έκπτωση, η οποία μπορεί να είναι έως και της τάξης του 50-60% επί των ασφαλιστρών τους («σύστημα bonus-malus» ή «έκπτωση λόγω καλής οδηγίσεως»). Παρά ταύτα, σε ορισμένες περιπτώσεις, οι εν λόγω βεβαιώσεις δεν λαμβάνονται υπόψη από άλλους ασφαλιστές, ιδίως όταν ο κάτοχος του ασφαλιστηρίου συμβολαίου επιλέγει νέο ασφαλιστή σε άλλο κράτος μέλος. Μετά την αξιολόγηση της οδηγίας για την ασφάλιση αυτοκινήτων στο πλαίσιο του προγράμματος REFIT, θα επανεξεταστεί επίσης το θέμα της αναγνώρισης των βεβαιώσεων ιστορικού αξιώσεων.

Δράση 5

Η Επιτροπή θα ολοκληρώσει, στο πλαίσιο του προγράμματος REFIT, την επανεξέταση της οδηγίας για την ασφάλιση αυτοκινήτων και θα αποφασίσει σχετικά με τυχόν τροποποιήσεις που απαιτούνται για να ενισχυθεί η προστασία των θυμάτων τροχαίων ατυχημάτων και να βελτιωθεί η διασυνοριακή αναγνώριση των βεβαιώσεων ιστορικού αξιώσεων (βάσει των οποίων υπολογίζονται οι εκπτώσεις λόγω καλής οδηγίσεως).

2.5. Διαφανής τιμολόγηση της ασφάλισης στις ενοικιάσεις αυτοκινήτων

Πολλοί καταναλωτές διαμαρτύρονται ότι δυσκολεύονται να ενημερωθούν για την πλήρη τιμή της ενοικίασης αυτοκινήτων πριν επισκεφτούν το γραφείο ενοικίασης, ακόμη και όταν πραγματοποιούν διαδικτυακή κράτηση. Μια επιπλέον επιβάρυνση που απαιτείται συνήθως είναι η αγορά πρόσθετου προϊόντος «απαλλαγής ευθύνης ζημιών» για τυχόν ζημιές που δεν καλύπτονται από τη βασική ασφάλιση που περιλαμβάνεται στην ανακοινωθείσα τιμή ενοικίασης. Οι εν λόγω πρόσθετες επιβαρύνσεις ποικίλλουν σε σημαντικό βαθμό (μεταξύ των εταιρειών ενοικίασης αυτοκινήτων, των μεσιτών και των παρόχων ασφαλίσεων), και οι καταναλωτές θα μπορούσαν να εξοικονομήσουν χρήματα, εάν ενημερώνονταν με σαφέστερο τρόπο. Η οδηγία σχετικά με τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων¹⁶ εξαιρεί από το πεδίο εφαρμογής της και από τις απαιτήσεις πληροφοριών τους «ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές που ασκούν ως δευτερεύουσα δραστηριότητα την ασφαλιστική διαμεσολάβηση», όπως τα γραφεία ενοικίασης αυτοκινήτων που πωλούν πρόσθετα ασφαλιστικά προϊόντα.

Το δίκτυο συνεργασίας για την προστασία των καταναλωτών (Δίκτυο CPC), υπό την καθοδήγηση της αρμόδιας για τους καταναλωτές αρχής του Ηνωμένου Βασιλείου και με την υποστήριξη της Επιτροπής, απέσπασε τη δέσμευση των πέντε μεγαλύτερων εταιρειών ενοικίασης αυτοκινήτων (που καλύπτουν το 65% της αγοράς) ότι θα βελτιώσουν τις πρακτικές πωλήσεών τους¹⁷. Κατόπιν τούτου, οι εν λόγω επιχειρήσεις θα πρέπει τώρα να παρέχουν πλήρη ενημέρωση σχετικά με τις διαφορές διαθέσιμες

¹⁵ Οδηγία 2009/103/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 16ης Σεπτεμβρίου 2009, σχετικά με την ασφάλιση της αστικής ευθύνης που προκύπτει από την κυκλοφορία αυτοκινήτων οχημάτων και τον έλεγχο της υποχρέωσης προς ασφάλιση της ευθύνης αυτής, ΕΕ L 263 της 7.10.2009, σ. 11 – 31.

¹⁶ Οδηγία (ΕΕ) 2016/97 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20ής Ιανουαρίου 2016, σχετικά με τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων (αναδιατύπωση), ΕΕ L 26 της 2.2.2016, σ. 19 – 59.

¹⁷ See http://europa.eu/rapid/press-release_IP-17-86_en.htm

επιλογές ανά τοποθεσία, συμπεριλαμβανομένων των προϊόντων απαλλαγής ευθύνης ζημιών και άλλων συμπληρωματικών ασφαλιστικών προϊόντων.

Δράση 6

Η Επιτροπή θα παρακολουθεί στενά την εφαρμογή της συμφωνίας με τις σημαντικότερες εταιρείες ενουκίασης αυτοκινήτων, ιδίως όσον αφορά τη διαφανή τιμολόγηση των στοιχείων που συνδέονται με την ασφάλιση, και θα εξετάσει την αναγκαιότητα λήψης περαιτέρω νομοθετικών και μη νομοθετικών μέτρων, με σκοπό την επέκταση των διαφανών πρακτικών σε ολόκληρη την αγορά.

2.6. Μια βαθύτερη και ασφαλέστερη ενιαία αγορά καταναλωτικής πίστης

Τα τελευταία χρόνια, η αγορά καταναλωτικής πίστης έχει σημειώσει ταχεία ανάπτυξη, και σε διασυνοριακό επίπεδο, κυρίως με διαδικτυακή δανειοδότηση και πλατφόρμες δανειοδότησης μεταξύ ομοτίμων. Η ενωσιακή νομοθεσία (ιδίως η οδηγία για την καταναλωτική πίστη¹⁸) σχεδιάστηκε για πιο παραδοσιακές μορφές δανεισμού και ενδέχεται να μην καλύπτει πάντοτε επαρκώς τις εν λόγω νέες μορφές δανεισμού, ιδίως τη διαδικτυακή διασυνοριακή δανειοδότηση. Η έλλειψη εναρμονισμένων απαιτήσεων αδειοδότησης και εποπτείας σε επίπεδο ΕΕ (που υπάρχουν για πολλές άλλες χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες) ενδέχεται επίσης να εμποδίζει την ανάπτυξη της αγοράς καταναλωτικής πίστης, καθώς οι καταναλωτές και οι δανειστές δεν είναι βέβαιοι ποιες απαιτήσεις ισχύουν και ποια εποπτική αρχή (εάν υπάρχει) είναι αρμόδια για την παρακολούθηση των δραστηριοτήτων καταναλωτικής πίστης, είτε λαμβάνουν χώρα σε εθνικό είτε σε διασυνοριακό επίπεδο.

Παρότι η αυξημένη διαθεσιμότητα και η ευκολότερη πρόσβαση σε καταναλωτικά δάνεια δημιουργούν ευκαιρίες για τις επιχειρήσεις και έχουν ως αποτέλεσμα τη μείωση του κόστους για τους δανειολήπτες, υπάρχει επίσης αυξημένος κίνδυνος ανεύθυνης δανειοδοσίας και δανειοληψίας, που αποτελούν αιτίες υπερχρέωσης. Ο κίνδυνος αυτός είναι ανάγκη να μετριαστεί.

Οι αξιολογήσεις πιστοληπτικής ικανότητας που προβλέπονται τόσο στην οδηγία για την καταναλωτική πίστη όσο και στην οδηγία για την ενυπόθηκη πίστη¹⁹ αποσκοπούν στην πρόληψη της ανεύθυνης χορήγησης και λήψης δανείων. Παρόλα ταύτα, η υπερχρέωση παραμένει ένα σοβαρό πρόβλημα στην ΕΕ. Κατά μέσο όρο, σύμφωνα με τη Eurostat (στατιστικές για το εισόδημα και τις συνθήκες διαβίωσης, SILC), το 10% περίπου των ευρωπαϊκών νοικοκυριών είναι υπερχρεωμένα, και αυτό οφείλεται σε μεγάλο βαθμό σε πιστωτικές δραστηριότητες. Τα νοικοκυριά χαμηλού εισοδήματος είναι ιδιαίτερα ευάλωτα στους οικονομικούς κλυδωνισμούς όταν είναι χρεωμένα, δεδομένου ότι η μείωση των εισοδημάτων ή η αύξηση των επιτοκίων μπορούν να οδηγήσουν στην ταχεία δημιουργία μη βιώσιμων χρεών και στην οικονομική δυσπραγία²⁰.

¹⁸ Οδηγία 2008/48/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Απριλίου 2008, για τις συμβάσεις καταναλωτικής πίστης και την κατάργηση της οδηγίας 87/102/ΕΟΚ του Συμβουλίου, ΕΕ L 133 της 22.5.2008, σ. 66 – 92.

¹⁹ Οδηγία 2014/17/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 4ης Φεβρουαρίου 2014, σχετικά με τις συμβάσεις πίστωσης για καταναλωτές για ακίνητα που προορίζονται για κατοικία και την τροποποίηση των οδηγιών 2008/48/ΕΚ και 2013/36/ΕΕ και του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1093/2010.

²⁰ «The Eurosystem Household Finance and Consumption Survey, Eurosystem Household Finance and Consumption Network» (Έρευνα του Ευρωσυστήματος σχετικά με την περιουσία και την κατανάλωση των νοικοκυριών, Δίκτυο του Ευρωσυστήματος σχετικά με την περιουσία και την κατανάλωση των νοικοκυριών), 2013, διαθέσιμη στη διεύθυνση: <https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/ecbsp2en.pdf?2180f869d12ccc366869c9419b3da32e>, σελίδα 71.

Μια μελέτη της Επιτροπής του 2013 επιβεβαίωσε την αποτελεσματικότητα της παροχής συμβουλών σε περιπτώσεις χρέους, σε συνδυασμό με τη χρηματοοικονομική εκπαίδευση, με σκοπό την ελάφρυνση του δανειακού βάρους και την αντιμετώπιση της υπερχρέωσης²¹. Ωστόσο, οι τρόποι με τους οποίους παρέχονται επί του παρόντος συμβουλές σε περιπτώσεις χρέους ποικίλλουν σε σημαντικό βαθμό στην ΕΕ. Η παροχή συμβουλών σε περιπτώσεις χρέους είναι σε σημαντικό βαθμό ανεπαρκώς αναπτυγμένη σε ορισμένες χώρες και περιφέρειες και, σε κάποιες περιπτώσεις, η αποτελεσματικότητά της ενδέχεται να είναι περιορισμένη, λόγω των ανεπαρκών γνώσεων σχετικά με τον ορθό τρόπο παροχής των εν λόγω συμβουλών, ή λόγω της περιορισμένης σχετικής ενημέρωσης των καταναλωτών.

Δράση 7

Η Επιτροπή θα διερευνήσει τρόπους για να διευκολυνθεί η πρόσβαση σε διασυννοριακό δανεισμό, εξασφαλίζοντας ταυτόχρονα την υψηλού επιπέδου προστασία των καταναλωτών. Σε αυτό το πλαίσιο, η Επιτροπή θα εξετάσει επίσης τρόπους για την αντιμετώπιση, με πιο αποτελεσματικό τρόπο, της υπερχρέωσης των καταναλωτών που συνδέεται με πιστωτικές δραστηριότητες.

3. ΝΟΜΙΚΑ ΚΑΙ ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΑ ΕΜΠΟΔΙΑ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Οι επιχειρήσεις που υπέβαλαν παρατηρήσεις σχετικά με την Πράσινη Βίβλο τόνισαν ότι δεν υπάρχουν οικονομικά κίνητρα για την παροχή υπηρεσιών στο εξωτερικό, λόγω έλλειψης ζήτησης σε συνδυασμό με τη ρυθμιστική αβεβαιότητα, δηλαδή τους κινδύνους (και το κόστος) που ενέχει η υποχρέωση συμμόρφωσης προς την εθνική νομοθεσία άλλου κράτους μέλους, η οποία ενδέχεται να υπερβαίνει τις ενωσιακές νομικές απαιτήσεις. Ως εκ τούτου, απαιτείται ανάληψη δράσης όσον αφορά την προσφορά, προκειμένου να προσδιοριστούν και να αντιμετωπιστούν ορισμένοι από τους ρυθμιστικούς περιορισμούς τους οποίους αντιμετωπίζουν οι πάροχοι.

Μια επιλογή για τη μείωση της αβεβαιότητας, που απορρέει από την ύπαρξη διαφορετικών εθνικών καθεστώτων, είναι η ανάπτυξη διακριτών ευρωπαϊκών καθεστώτων για ορισμένα προϊόντα, πέραν των υφιστάμενων εθνικών καθεστώτων. Για παράδειγμα, συναφές είναι το έργο της Επιτροπής για την ανάπτυξη ενός απλού, αποτελεσματικού και ανταγωνιστικού πανευρωπαϊκού ατομικού συνταξιοδοτικού προϊόντος (PEPP) – ενός φορητού χρηματοοικονομικού προϊόντος το οποίο μπορεί να συνοδεύει τα άτομα κατά τις μετακινήσεις τους εντός της ΕΕ. Το PEPP θα αποσκοπεί στη δημιουργία μια πραγματικά ενιαίας αγοράς για ατομικά συνταξιοδοτικά προϊόντα, διευκολύνοντας τις διασυννοριακές πωλήσεις (από παρόχους ασφαλίσεων ή διαχειριστές περιουσιακών στοιχείων) και τη διασυννοριακή φορητότητα για τους αποταμιευτές. Ταυτόχρονα, θα αποτελεί υπόδειγμα για τα εγχώρια συνταξιοδοτικά προϊόντα τρίτου πυλώνα στα κράτη μέλη όπου τα εν λόγω προϊόντα δεν έχουν αναπτυχθεί επαρκώς. Επομένως, θα συμβάλει στην κάλυψη του συνταξιοδοτικού κενού και στην απελευθέρωση νέων αποταμιεύσεων για επενδύσεις.

3.1. Εθνικοί ρυθμιστικοί περιορισμοί

Οι διαφορές μεταξύ των εθνικών νομικών συστημάτων, καθώς και η τάση προσθήκης εθνικών κανόνων επιπλέον των ενωσιακών νομοθετικών διατάξεων κατά την εφαρμογή του ενωσιακού δικαίου, μπορούν να στρεβλώσουν τον ανταγωνισμό εις βάρος των

²¹ Διαθέσιμη στη διεύθυνση:
http://ec.europa.eu/consumers/financial_services/reference_studies_documents/docs/part_1_synthesis_of_findings_en.pdf

νεοεισερχομένων, οι οποίοι έρχονται αντιμέτωποι με υψηλό κόστος συμμόρφωσης. Η ενωσιακή νομοθεσία αποσκοπεί στη διασφάλιση ισορροπίας μεταξύ της ελευθερίας παροχής χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και της ύπαρξης επαρκών δικλείδων ασφαλείας για τους καταναλωτές και τη σταθερότητα της αγοράς. Η εν λόγω ισορροπία, σε συνδυασμό με τη διαμόρφωση κανόνων σχετικά με τις αρμοδιότητες των εποπτικών αρχών του κράτους καταγωγής και του κράτους υποδοχής και την ισχύουσα νομοθεσία, επιτρέπει τη λειτουργία ενός μηχανισμού «διαβατηρίου», δηλαδή του δικαιώματος παροχής ορισμένων χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών σε άλλα κράτη μέλη. Η ενωσιακή νομοθεσία επιτρέπει στα κράτη μέλη να προσαρμόζουν σε κάποιο βαθμό το πλαίσιο στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των αγορών τους. Για παράδειγμα, ορισμένοι κανόνες προστασίας των καταναλωτών υπάγονται στη δικαιοδοσία των κρατών μελών. Ωστόσο, οι παρατηρήσεις σχετικά με την Πράσινη Βίβλο υποδεικνύουν ότι οι διαφορές μεταξύ των κρατών μελών είναι τέτοιες που παρεμποδίζουν την εύρυθμη λειτουργία της ενιαίας αγοράς.

Εντούτοις, είναι αναγκαία η συγκέντρωση αναλυτικότερων στοιχείων σχετικά με τους συγκεκριμένους κανόνες και τις πρακτικές που πιθανώς συνιστούν αδικαιολόγητους φραγμούς για τις επιχειρήσεις που επιδιώκουν να παρέχουν τις υπηρεσίες τους διασυνοριακά, και οι οποίοι ενδέχεται να μην δικαιολογούνται λόγω ύπαρξης ανησυχιών σχετικά με την προστασία των καταναλωτών σε εθνικό επίπεδο. Μια άσκηση άρσης των φραγμών για την ελεύθερη κυκλοφορία των κεφαλαίων έχει ήδη αναληφθεί από ομάδα εμπειρογνομόνων των κρατών μελών, η οποία χαρτογραφεί τους φραγμούς και ανταλλάσσει ορθές πρακτικές. Τα αποτελέσματα των εργασιών αυτών θα δημοσιευθούν σε έκθεση, στην οποία θα προσδιορίζεται επίσης ένας πρώτος χάρτης πορείας με τις δράσεις που ενθαρρύνονται να αναλάβουν τα κράτη μέλη, το αργότερο μέχρι το 2019. Οι διασυνοριακοί φραγμοί στον συγκεκριμένο τομέα της διανομής κεφαλαίων εξετάστηκαν σε πρόσφατη διαβούλευση, στην οποία η Επιτροπή θα δώσει απάντηση το 2017. Ωστόσο, εξακολουθεί να υφίσταται ένα σημαντικό κενό σε σχέση με τους εθνικούς κανόνες προστασίας των καταναλωτών και τους κανόνες δεοντολογίας.

Δράση 8

Η Επιτροπή θα εξετάσει τους εθνικούς κανόνες προστασίας των καταναλωτών και τους κανόνες δεοντολογίας, προκειμένου να αξιολογήσει κατά πόσον δημιουργούν αδικαιολόγητα εμπόδια για τις διασυνοριακές επιχειρηματικές δραστηριότητες.

3.2. Διευκόλυνση των διασυνοριακών πιστώσεων

Βασική απαίτηση της ενωσιακής νομοθεσίας όσον αφορά την καταναλωτική πίστη είναι η αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας, η οποία προστατεύει τόσο τον δανειστή όσο και τον οφειλέτη. Η αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας αποτελεί επίσης αποτελεσματικό προληπτικό μέτρο κατά της υπερχρέωσης. Εντούτοις, οι πάροχοι πιστώσεων αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας των δανειοληπτών από άλλα κράτη μέλη, λόγω της ανεπαρκούς διαθεσιμότητας και συγκρισιμότητας των σχετικών δεδομένων σε άλλες χώρες.

Οι παρατηρήσεις που έχουν ληφθεί από τις εθνικές αρχές που είναι αρμόδιες για την προστασία των καταναλωτών, καθώς και μέσω καταγγελιών, έχουν καταδείξει ότι οι εν λόγω αξιολογήσεις στον τομέα της καταναλωτικής πίστης διενεργούνται με τρόπους που διαφέρουν σημαντικά μεταξύ των κρατών μελών. Η τυποποίηση και η εναρμόνιση της αξιολόγησης της πιστοληπτικής ικανότητας θα διευκολύνει τη διασυνοριακή χορήγηση δανείων, η οποία μπορεί να οδηγήσει σε μείωση των τιμών και στην προσφορά περισσότερων δυνατοτήτων επιλογής για τους καταναλωτές. Επιπλέον, θα προστατεύει τους ευάλωτους καταναλωτές από τις «παγίδες χρέους» και θα διασφαλίζει ότι οι

καταναλωτές που αγοράζουν πιστώσεις από άλλα κράτη μέλη προστατεύονται ως εάν να τις αγόραζαν στην εγχώρια αγορά.

Για την αξιολόγηση μιας αίτησης πίστωσης, οι πιστωτές βασίζονται συνήθως σε διαφορετικές εσωτερικές και εξωτερικές πηγές δεδομένων, συμπεριλαμβανομένων των δεδομένων από μητρώα πιστώσεων. Οι πάροχοι πίστωσης που υπέβαλαν παρατηρήσεις σχετικά με την Πράσινη Βίβλο επιμένουν να ισχυρίζονται ότι αδυνατούν να προσφέρουν διασυννοριακές υπηρεσίες, διότι δεν έχουν πρόσβαση σε σχετικά δεδομένα σε άλλα κράτη μέλη. Το γεγονός αυτό καθιστά ακόμη δυσχερέστερη την αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας των δανειοληπτών. Η τυποποίηση των πιστωτικών δεδομένων μπορεί να διευκολύνει την παροχή πιστώσεων διαδικτυακά σε πανευρωπαϊκό επίπεδο. Οι εξελίξεις στις τεχνολογίες FinTech²² (χρηματοπιστωτική τεχνολογία) και μεγάλου όγκου δεδομένων έχουν οδηγήσει στη χρήση εναλλακτικών στοιχείων δεδομένων, τα οποία θα πρέπει να αξιολογηθούν προσεκτικά από την άποψη της συμμόρφωσής τους προς την ενωσιακή νομοθεσία περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα²³, καθώς και σε σχέση με τη συνάφειά τους για τον καθορισμό της πιστοληπτικής διαβάθμισης ενός δανειολήπτη ή την τιμολόγηση χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών.

Τα αποτελεσματικά συστήματα παροχής στοιχείων πιστοληπτικής ικανότητας μπορούν να παρέχουν στους πιστωτές πρόσβαση σε πληροφορίες που συμπληρώνουν τα στοιχεία που προέρχονται από τους ίδιους τους δανειολήπτες, επιτρέποντας τη λήψη τεκμηριωμένων αποφάσεων χορήγησης πιστώσεων (ιδίως εάν βασίζονται σε τυποποιημένες αξιολογήσεις πιστοληπτικής ικανότητας, όπως αναφέρεται ανωτέρω), με αποτέλεσμα τη βελτίωση της διαθεσιμότητας των πιστώσεων σε φερέγγυους δανειολήπτες. Τόσο η οδηγία για την ενυπόθηκη πίστη όσο και η οδηγία για την καταναλωτική πίστη παρέχουν ήδη στους πιστωτές ισότιμη πρόσβαση στα μητρώα πιστώσεων σε άλλα κράτη μέλη. Ωστόσο, οι παρεχόμενες πληροφορίες ποικίλλουν: σε ορισμένα κράτη μέλη, τα μητρώα πιστώσεων περιλαμβάνουν στοιχεία αποκλειστικά για τις μη πραγματοποιηθείσες καταβολές (δηλαδή, αρνητικά στοιχεία)· σε άλλα, τα μητρώα περιλαμβάνουν επίσης στοιχεία σχετικά με την κανονικότητα των πληρωμών (δηλαδή, θετικά στοιχεία). Επιπλέον, τα πιστωτικά δεδομένα συνήθως ανταλλάσσονται μόνον αμοιβαία. Ως εκ τούτου, τα μητρώα πιστώσεων δεν είναι διαλειτουργικά, η χρησιμότητα των διαθέσιμων δεδομένων για τις αξιολογήσεις της πιστοληπτικής ικανότητας δεν είναι σαφής, και οι πληροφορίες δεν χρησιμοποιούνται ευρέως διασυννοριακά.

Έχουν ήδη ξεκινήσει κάποιες εργασίες για την αντιμετώπιση των εν λόγω ζητημάτων. Έχουν συναφθεί αμοιβαίες συμφωνίες ανταλλαγής πληροφοριών, βασισμένες στην αγορά, μεταξύ μητρώων πιστώσεων σε διαφορετικά κράτη μέλη με παρόμοιες εθνικές πρακτικές παροχής στοιχείων. Ωστόσο, εξακολουθούν να υπάρχουν πολλά κενά. Οι εργασίες της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας σχετικά με τη βάση δεδομένων AnaCredit, ένα νέο σύνολο δεδομένων με αναλυτικές πληροφορίες για τα μεμονωμένα δάνεια στη ζώνη του ευρώ, αναμένεται να οδηγήσει σε περαιτέρω τυποποίηση των δεδομένων σχετικά με τα δάνεια. Στο πλαίσιο του Σχεδίου Δράσης για την Ένωση Κεφαλαιαγορών, η Επιτροπή διερευνά τρόπους βελτίωσης της διαθεσιμότητας των

²² Ο όρος «FinTech» αναφέρεται στην παροχή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών με βάση την τεχνολογία, μεταξύ άλλων από εναλλακτικούς παρόχους που χρησιμοποιούν συστήματα που βασίζονται στην τεχνολογία κατά τρόπο ώστε είτε να παρέχουν απευθείας χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες είτε να καθιστούν αποτελεσματικότερο το χρηματοπιστωτικό σύστημα.

²³ Οδηγία 95/46/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 24ης Οκτωβρίου 1995, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και, από τις 25 Μαΐου 2018, κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/EK (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων) (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ), ΕΕ L 119 της 4.5.2016, σ. 1 – 88.

χρηματοπιστωτικών και πιστωτικών πληροφοριών σχετικά με τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις για τους (εναλλακτικούς) δανειστές και επενδυτές. Κατ' αυτόν τον τρόπο, θα μπορούν να κατανοούν καλύτερα το προφίλ κινδύνου των ΜΜΕ που αναζητούν χρηματοδότηση, και να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις.

Δράση 9

Η Επιτροπή θα επιδιώξει να θεσπίσει κοινά πρότυπα και αρχές αξιολόγησης της πιστοληπτικής ικανότητας για τη δανειοδότηση των καταναλωτών και θα εργαστεί προς την κατεύθυνση της ανάπτυξης ενός ελάχιστου συνόλου δεδομένων, τα οποία θα ανταλλάσσονται μεταξύ των μητρώων πιστώσεων στο πλαίσιο διασυνοριακών αξιολογήσεων της πιστοληπτικής ικανότητας.

4. ΠΡΟΣ ΕΝΑ ΚΑΙΝΟΤΟΜΟ ΨΗΦΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Οι ερωτηθέντες για την Πράσινη Βίβλο ανέφεραν ότι η δυναμική της καινοτομίας και της τεχνολογίας είναι ιδιαίτερα μεγάλη σε σχέση με τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (FinTech), μεταξύ άλλων όσον αφορά την υπέρβαση των φραγμών για τις διασυνοριακές πωλήσεις και αγορές λιανικών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Ο τρίτος στόχος του παρόντος Σχεδίου Δράσης είναι η υποστήριξη της ανάπτυξης ενός καινοτόμου ψηφιακού περιβάλλοντος, το οποίο αναμένεται να διευκολύνει τον ιδιωτικό τομέα να υπερβεί ορισμένα από τα υφιστάμενα εμπόδια για την ενιαία αγορά, διατηρώντας ταυτόχρονα υψηλό επίπεδο ασφάλειας.

Ο ρόλος της Επιτροπής είναι να διαμορφώσει ένα ρυθμιστικό και εποπτικό περιβάλλον σε ολόκληρη την ΕΕ που να υποστηρίζει την ψηφιακή καινοτομία. Ένα σημαντικό βήμα προόδου είναι ο πρόσφατα εκδοθείς κανονισμός σχετικά με την ηλεκτρονική ταυτοποίηση (eIDAS)²⁴, ο οποίος επιτρέπει τη διασυνοριακή αναγνώριση της ηλεκτρονικής ταυτοποίησης για τις δημόσιες υπηρεσίες και τις υπηρεσίες εμπιστοσύνης στην ενιαία αγορά της ΕΕ. Ένα διαλειτουργικό πλαίσιο για την ηλεκτρονική ταυτοποίηση θα μπορούσε επίσης να βοηθήσει τις επιχειρήσεις να αναπτύξουν ψηφιακές πελατειακές σχέσεις. Πιο μακροπρόθεσμα, η Επιτροπή χρειάζεται να αναπτύξει μια ευρεία στρατηγική για την αξιοποίηση των ευκαιριών τεχνολογικής καινοτομίας σε ολόκληρο τον τομέα χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, διασφαλίζοντας ταυτόχρονα υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών και των προσωπικών δεδομένων και προτύπων ασφαλείας, καθώς και τη σταθερότητα της αγοράς.

4.1. Ενιαία αγορά λιανικών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών με βάση την τεχνολογία

Μια σημαντική πρόκληση κατά τα επόμενα έτη θα είναι η δημιουργία ενός περιβάλλοντος για την άνθιση της χρηματοπιστωτικής καινοτομίας προς όφελος των καταναλωτών. Οι καινοτόμες επιχειρήσεις εκφράζουν συχνά την ανησυχία τους ότι η νομοθεσία και οι εποπτικές πρακτικές της ΕΕ και των κρατών μελών περιορίζουν την ικανότητά τους να καινοτομούν και να παρέχουν υπηρεσίες διασυνοριακά. Δεν είναι βέβαιες για το κατά πόσον οι νέες υπηρεσίες τους συμμορφώνονται προς τους υφιστάμενους κανονισμούς, και ενδέχεται να υπόκεινται σε δυσανάλογη, μη συνεπή ή υπέρ του δέοντος επιφυλακτική εφαρμογή ρυθμιστικών απαιτήσεων οι οποίες δεν είναι σε πλήρη αντιστοιχία με τις εν λόγω καινοτόμες υπηρεσίες. Ταυτόχρονα, οι πολίτες ανησυχούν ευρέως για την ασφάλεια των πληρωμών και εκφράζουν τον φόβο τους για

²⁴ Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 910/2014 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Ιουλίου 2014, σχετικά με την ηλεκτρονική ταυτοποίηση και τις υπηρεσίες εμπιστοσύνης για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές στην εσωτερική αγορά και την κατάργηση της οδηγίας 1999/93/ΕΚ (ΕΕ L 257 της 28.8.2014, σ. 73 – 114).

το ενδεχόμενο να πέσουν θύματα ψηφιακής απάτης. Οι εν λόγω ανησυχίες χρειάζεται να αντιμετωπιστούν επαρκώς στο πλαίσιο της προώθησης της καινοτομίας στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Στο ευρωπαϊκό θεματολόγιο για την ασφάλεια²⁵, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αναγνώρισε την ανάγκη να επανεξεταστεί το υφιστάμενο νομικό πλαίσιο της ΕΕ για την καταπολέμηση της απάτης και της πλαστογραφίας που αφορούν τα μέσα πληρωμής πλην των μετρητών²⁶, και να επικαιροποιηθεί, εάν απαιτείται. Έχει προγραμματιστεί νομοθετική πρόταση για το φθινόπωρο του 2017.

Η καινοτομία παρουσιάζει νέες προκλήσεις για τις ρυθμιστικές και εποπτικές αρχές των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, οι οποίες οφείλουν να διασφαλίσουν την προστασία των καταναλωτών και τη διατήρηση της σταθερότητας της αγοράς, χωρίς να έχουν τη δυνατότητα να βασιστούν σε προηγούμενες πρακτικές και εμπειρία. Αρκετές ρυθμιστικές αρχές χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών στην ΕΕ έχουν αρχίσει να ενεργούν περισσότερο προδραστικά, αναπτύσσοντας νέες μεθόδους υποστήριξης της ανάπτυξης καινοτόμων επιχειρήσεων και αντλώντας μαθήματα από τις εν λόγω επιχειρήσεις. Οι εν λόγω πρωτοβουλίες περιλαμβάνουν τη δημιουργία κέντρων καθοδήγησης σχετικά με την ισχύουσα νομοθεσία και τη σύσταση ομάδων ανάλυσης των επιπτώσεων της τεχνολογίας στις συναφείς πολιτικές. Ορισμένες εθνικές ρυθμιστικές και εποπτικές αρχές συνεργάζονται ιδιαίτερα στενά με καινοτόμες επιχειρήσεις, καθοδηγώντας τις δραστηριότητές τους στο πλαίσιο των αποκαλούμενων προστατευμένων κανονιστικών περιβαλλόντων.

Για την οικοδόμηση μιας πραγματικά ενιαίας αγοράς χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών με βάση την τεχνολογία θα απαιτηθεί η συνεργασία όλων των ενδιαφερόμενων μερών (δηλαδή των καταναλωτών, των κατεστημένων επιχειρήσεων του κλάδου και των εναλλακτικών παρόχων FinTech). Η Επιτροπή ενθαρρύνει την υιοθέτηση νέων ρυθμιστικών και εποπτικών προσεγγίσεων, καθώς και τη διασυννοριακή συνεργασία, όταν πρόκειται για καινοτόμες επιχειρήσεις, υπό την προϋπόθεση ότι διασφαλίζεται η ικανοποιητική προστασία των καταναλωτών.

Η Επιτροπή συγκρότησε επίσης μια εσωτερική ειδική ομάδα FinTech, με συμμετοχή όλων των συναφών υπηρεσιών που εργάζονται σχετικά με τη ρύθμιση του χρηματοπιστωτικού τομέα, την τεχνολογία, τα δεδομένα και τον ανταγωνισμό, ώστε να διασφαλιστεί ότι η αξιολόγησή μας αντικατοπτρίζει την πολυτομεακή προσέγγιση που απαιτείται όσον αφορά τις εξελίξεις Fintech. Παράλληλα με το παρόν Σχέδιο Δράσης, η Επιτροπή ξεκινά δημόσια διαβούλευση με σκοπό να ενημερωθεί για τις απόψεις των ενδιαφερόμενων μερών, προκειμένου να αναπτύξει περαιτέρω την προσέγγιση πολιτικής της Επιτροπής προς την κατεύθυνση της τεχνολογικής καινοτομίας στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Η διαβούλευση διαρθρώνεται με βάση τέσσερις γενικούς στόχους πολιτικής που αντανακλούν τις σημαντικές ευκαιρίες και προκλήσεις που σχετίζονται με την τεχνολογία Fintech:

- (1) Ενίσχυση της πρόσβασης σε χρηματοοικονομικές υπηρεσίες για τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις·
- (2) Μείωση του λειτουργικού κόστους και αύξηση της αποδοτικότητας για τον κλάδο·
- (3) Βελτίωση της ανταγωνιστικότητας της ενιαίας αγοράς, με τον περιορισμό των φραγμών εισόδου· και
- (4) Εξισορρόπηση της μεγαλύτερης διάδοσης και διαφάνειας των δεδομένων με τις ανάγκες προστασίας της ιδιωτικής ζωής.

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

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

Στο πλαίσιο της συγκεκριμένης εργασίας, θα διατεθεί επίσης ειδική χρηματοδότηση από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο για την υλοποίηση πιλοτικού έργου με σκοπό την ενίσχυση της ικανότητας και της τεχνικής εμπειρογνομosύνης των εθνικών ρυθμιστικών αρχών όσον αφορά την τεχνολογία καταμεμημένου καθολικού.

Δράση 10

Με βάση τις εργασίες της ομάδας FinTech και τη δημόσια διαβούλευση, η Επιτροπή θα προσδιορίσει τις δράσεις που απαιτούνται για την υποστήριξη της ανάπτυξης της FinTech και μιας ενιαίας αγοράς χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών με βάση την τεχνολογία.

4.2. Ψηφιακές σχέσεις με τους καταναλωτές

Ένα από τα κύρια βραχυπρόθεσμα οφέλη της FinTech έγκειται στις δυνατότητες που παρέχει για διευκόλυνση των διαδικτυακών σχέσεων με τους πελάτες. Η παροχή στις επιχειρήσεις της δυνατότητας να διαμορφώνουν πλήρως ψηφιακές σχέσεις με τους πελάτες είναι βασικό στοιχείο για την οικοδόμηση μιας ενιαίας αγοράς λιανικών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, όπως επιβεβαίωσαν οι επικεφαλής των σημαντικότερων ευρωπαϊκών τραπεζών τον Νοέμβριο του 2016, στο πλαίσιο στρογγυλής τραπέζης που διοργανώθηκε από την Επιτροπή.²⁷ Η διασυννοριακή παροχή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών δεν πρόκειται να αναπτυχθεί πραγματικά όσο οι καταναλωτές είναι υποχρεωμένοι να εμφανίζονται στα γραφεία των παρόχων προκειμένου να ταυτοποιούνται, να λαμβάνουν έγγραφα γνωστοποιήσεων σε έντυπη μορφή, και να υπογράφουν ιδιοχειρώς συμβάσεις.

4.2.1. Ταυτοποίηση εξ αποστάσεως

Οι καινοτόμοι αναπτύσσουν νέους τρόπους ταυτοποίησης και εξακρίβωσης της ταυτότητας των πελατών. Η τεχνολογία «RegTech» (τεχνολογία ρύθμισης)²⁸ θα μπορούσε να αλλάξει τις αγορές μέσω της αυτοματοποίησης των ελέγχων των επιχειρήσεων, των ατόμων και των εγγράφων ταυτότητας, με σκοπό τη συμμόρφωση προς τις απαιτήσεις όσον αφορά τη γνώση της ταυτότητας των πελατών, με ταυτοποίηση εξ αποστάσεως, καθώς και την αντιμετώπιση ζητημάτων απάτης²⁹. Η χρήση συστημάτων ηλεκτρονικής ταυτοποίησης, όπως καθορίζονται στον κανονισμό eIDAS, θα καταστήσει εφικτό το άνοιγμα τραπεζικού λογαριασμού διαδικτυακά, ενώ πληροί ταυτόχρονα τις αυστηρές απαιτήσεις περί εξακρίβωσης και επαλήθευσης της ταυτότητας των πελατών για λόγους δέουσας επιμέλειας ως προς την εξακρίβωση της ταυτότητας του πελάτη ή ως προς τον πελάτη. Η ασφάλεια δικαίου και η εγκυρότητα των αναγνωρισμένων ηλεκτρονικών υπογραφών, όπως προβλέπεται στον κανονισμό eIDAS, μπορούν επίσης να ενισχύσουν την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Αυτό θα πρέπει να εφαρμόζεται διασυννοριακά και σε όλους τους τομείς, και θα πρέπει να έχει την ίδια νομική ισχύ με τις παραδοσιακές διαδικασίες που βασίζονται σε έντυπα.

²⁷ Τα ζητήματα που συζητήθηκαν ήταν η ηλεκτρονική ταυτοποίηση και η ψηφιακή εξοικείωση, η κυβερνοασφάλεια, τα δεδομένα και το υπολογιστικό νέφος, οι πλατφόρμες και οι πληρωμές, καθώς και οι ψηφιακές δεξιότητες που σχετίζονται με την τεχνολογία Fintech.

²⁸ Ο όρος «RegTech» σημαίνει «τεχνολογία ρύθμισης» και ένα επιχειρηματικό μοντέλο στο πλαίσιο του οποίου η τεχνολογία επιτρέπει στις επιχειρήσεις να βελτιώσουν τη συμμόρφωσή τους προς τη νομοθεσία. Η RegTech μπορεί επίσης να επιτρέψει σε κρατικούς φορείς να εφαρμόζουν, να παρακολουθούν ή να επιβάλλουν τη νομοθεσία κατά τρόπο πιο αποδοτικό, αποτελεσματικό, ή φιλικό προς τον χρήστη.

²⁹ Imafidon, C., The spiralling costs of KYC for banks and how FinTech can help, *ITPro Portal*, Ιούνιος 2016, διαθέσιμο στη διεύθυνση: <http://www.itproportal.com/2016/06/06/the-spiralling-costs-of-kyc-for-banks-and-how-fintech-can-help>

Η 4η οδηγία κατά της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες³⁰, μαζί με τις προτεινόμενες τροποποιήσεις της³¹, η οποία πρόκειται να μεταφερθεί σύντομα στο εθνικό δίκαιο, αναγνωρίζει τις εν λόγω νέες εξελίξεις και αποδέχεται τη χρήση των μέσων ηλεκτρονικής ταυτοποίησης βάσει του κανονισμού eIDAS ως εργαλείων για την εκπλήρωση των απαιτήσεων περί της δέουσας επιμέλειας ως προς τον πελάτη. Οι γνωστοποιήσεις των συστημάτων ηλεκτρονικής ταυτοποίησης αναμένεται να ξεκινήσουν από τα μέσα του 2017, και είναι σημαντικό να διασφαλίσουν τα κράτη μέλη ότι τα συστήματα που προετοιμάζουν προς γνωστοποίηση θα είναι διαλειτουργικά και θα διατίθενται προς χρήση και από τον ιδιωτικό τομέα. Η Επιτροπή θα συνεχίσει να προωθεί τη χρήση της ηλεκτρονικής ταυτοποίησης στα κράτη μέλη και να ενθαρρύνει τη γνωστοποίησή τους.

Η 4η οδηγία κατά της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες είναι οδηγία ελάχιστης εναρμόνισης και, ως εκ τούτου, αφήνει περιθώρια στα κράτη μέλη να προσαρμόσουν την εφαρμογή της. Οι αποφάσεις σχετικά με τον τρόπο αξιοποίησης των καινοτόμων ψηφιακών εργαλείων για την ταυτοποίηση πελατών εναπόκεινται στα κράτη μέλη, τα οποία οφείλουν επίσης να διασφαλίσουν ότι τα εν λόγω εργαλεία είναι ασφαλή και προστατευμένα, δεν εγκυμονούν νέους κινδύνους για τους καταναλωτές ή το σύστημα, και συμμορφώνονται προς την ενωσιακή νομοθεσία περί προστασίας των δεδομένων. Η Επιτροπή θα συγκροτήσει ειδική ομάδα εμπειρογνομόνων για να διερευνήσει περαιτέρω τα εν λόγω ζητήματα και να αναπτύξει κοινές κατευθυντήριες γραμμές. Η ομάδα θα απαρτίζεται από ρυθμιστικές αρχές, εποπτικές αρχές, χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και την υφιστάμενη ομάδα εμπειρογνομόνων ταυτοποίησης από τα κράτη μέλη.

Σε αυτό το πλαίσιο, η Επιτροπή εκπονεί μελέτη για την αξιολόγηση του ισχύοντος ρυθμιστικού και εποπτικού πλαισίου, των ορθών πρακτικών για την ταυτοποίηση εξ αποστάσεως και της δέουσας επιμέλειας ως προς τον πελάτη σε ολόκληρη την ΕΕ. Παράλληλα, η Επιτροπή θα παράσχει σύντομα τη δυνατότητα, στο πλαίσιο της διευκόλυνσης «Συνδέοντας την Ευρώπη», για δοκιμή της διασυνοριακής χρήσης των μέσων ηλεκτρονικής ταυτοποίησης από τις τράπεζες. Επίσης, θα υποβάλει σχέδιο υλοποίησης και θα προσδιορίσει λύσεις αρχιτεκτονικής συστημάτων πληροφορικής με στόχο την επίτευξη προόδου προς την κατεύθυνση της διαμόρφωσης ενός ειδικού δομοστοιχείου ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών, το οποίο θα ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις ταυτοποίησης εξ αποστάσεως των πελατών των τραπεζών.

Δράση 11

Η Επιτροπή θα διευκολύνει τη διασυνοριακή χρήση της ηλεκτρονικής ταυτοποίησης και τη φορητότητα της εξακρίβωσης της ταυτότητας του πελάτη, βάσει του κανονισμού eIDAS, για να έχουν τη δυνατότητα οι τράπεζες να ταυτοποιούν ψηφιακά τους πελάτες.

4.2.2. Ψηφιακές πωλήσεις εξ αποστάσεως

Η μεταβαλλόμενη συμπεριφορά των καταναλωτών, σε συνδυασμό με τα νέα επιχειρηματικά μοντέλα των παρόχων χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, μπορεί να έχει ως συνέπεια τη εμφάνιση νέων κινδύνων όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών (π.χ. ζητήματα διαδικτυακής συγκατάθεσης, οικονομικός αποκλεισμός, ζητήματα εποπτείας/ρύθμισης στην εν λόγω αγορά, κ.λπ.). Τα εν λόγω ζητήματα ενδέχεται να μην

³⁰ Οδηγία (ΕΕ) 2015/849 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20ής Μαΐου 2015, σχετικά με την πρόληψη της χρησιμοποίησης του χρηματοπιστωτικού συστήματος για τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή για τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 648/2012 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, και την κατάργηση της οδηγίας 2005/60/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και της οδηγίας 2006/70/ΕΚ της Επιτροπής, ΕΕ L 141 της 5.6.2015, σ. 73 – 117.

³¹ Βλέπε http://ec.europa.eu/justice/criminal/document/files/aml-directive_en.pdf

έχουν αντιμετωπιστεί δεόντως ακόμη. Επομένως, απαιτείται η διενέργεια αξιολόγησης προκειμένου να ελεγχθεί κατά πόσον η ισχύουσα για τον κλάδο και η οριζόντια νομοθεσία (π.χ. η οδηγία για την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών³²) είναι ακόμη κατάλληλη για τον συγκεκριμένο σκοπό.

Για παράδειγμα, προτού αγοράσουν ένα προϊόν χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, οι καταναλωτές πρέπει να ενημερώνονται σχετικά με το προϊόν είτε μέσω εντύπου είτε διαδικτυακά, προκειμένου να μπορούν να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις. Οι παρατηρήσεις που υποβλήθηκαν από τον κλάδο υποδεικνύουν ότι οι υφιστάμενες απαιτήσεις προσυμβατικής γνωστοποίησης ενδέχεται να μην είναι κατάλληλες για το ψηφιακό περιβάλλον. Οι ερωτηθέντες σχετικά με την Πράσινη Βίβλο πρότειναν τη χρήση περισσότερο διαδραστικών και ελκυστικών πλατφορμών, κατάλληλων για έξυπνα κινητά τηλέφωνα ή υπολογιστές ταμπλέτες, προκειμένου να κατανοούν καλύτερα οι καταναλωτές τα χρηματοπιστωτικά προϊόντα.

Οι απαιτήσεις γνωστοποίησης περιλαμβάνονται σε διάφορες οδηγίες και κανονισμούς, συμπεριλαμβανομένων όσων αφορούν τις ενυπόθηκες πιστώσεις και την καταναλωτική πίστη, τους λογαριασμούς πληρωμών, τις αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων, τα συσκευασμένα επενδυτικά προϊόντα για ιδιώτες επενδυτές και τα επενδυτικά προϊόντα βασιζόμενα σε ασφάλιση, καθώς και τις συλλογικές επενδύσεις σε κινητές αξίες. Η Επιτροπή θα παρακολουθήσει τον τρόπο εφαρμογής των εν λόγω απαιτήσεων γνωστοποίησης από τους ψηφιακούς παρόχους, προτού υποβάλει προτάσεις για τυχόν τροποποιήσεις της εν λόγω νομοθεσίας. Η Επιτροπή καλεί επίσης τον κλάδο να παρουσιάσει κατάλληλες νέες λύσεις που θα μπορούσαν να βοηθήσουν τους καταναλωτές να κατανοούν καλύτερα τα χρηματοπιστωτικά προϊόντα ή υπηρεσίες και να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις.

Επίσης, η Επιτροπή δρομολογεί επίσης τη διενέργεια ολοκληρωμένης αξιολόγησης των ευρωπαϊκών αγορών λιανικών επενδυτικών προϊόντων, με επίκεντρο τους διαύλους διανομής και την παροχή επενδυτικών συμβουλών. Ο στόχος είναι να προσδιοριστούν τρόποι βελτίωσης της αποτελεσματικότητας των διαύλων διαμεσολάβησης, ούτως ώστε οι επενδυτές λιανικής να μπορούν να αποκτούν πρόσβαση σε επενδυτικά προϊόντα με οικονομικούς αποδοτικούς όρους. Τα αποτελέσματα αναμένονται στις αρχές του 2018.

Δράση 12

Η Επιτροπή θα παρακολουθήσει την αγορά πωλήσεων εξ αποστάσεως για να προσδιορίσει τους δυνητικούς κινδύνους για τους καταναλωτές και τις επιχειρηματικές ευκαιρίες της συγκεκριμένης αγοράς και, με βάση αυτά, θα αποφασίσει κατά πόσον υφίσταται ανάγκη τροποποίησης των απαιτήσεων για τις πωλήσεις εξ αποστάσεως (συμπεριλαμβανομένης της γνωστοποίησης).

5. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Ανεξαρτήτως των τρόπων με τους οποίους πραγματοποιούν επί του παρόντος τις αγορές τους, όλοι οι καταναλωτές θα αποκομίσουν στο σύνολό τους πολλά οφέλη από μια πραγματικά ενιαία αγορά χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Ωστόσο, εξακολουθούν να υφίστανται σημαντικά εμπόδια για την ενοποίηση. Τα εν λόγω εμπόδια χρειάζεται να αρθούν προκειμένου να περιοριστεί η κατάτμηση της αγοράς σε βαθμό που να παρέχεται η δυνατότητα σε όλους τους καταναλωτές να ωφελούνται από τις αυξημένες δυνατότητες επιλογής και τη βελτιωμένη ποιότητα, σε συνδυασμό με υψηλό επίπεδο ασφάλειας. Μόλις επιτευχθεί ο εν λόγω στόχος και η διασυνοριακή αγορά

32 Οδηγία 2002/65/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Σεπτεμβρίου 2002, σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές και την τροποποίηση των οδηγιών 90/619/ΕΟΚ του Συμβουλίου, 97/7/ΕΚ και 98/27/ΕΚ, ΕΕ L 271 της 9.10.2002, σ. 16 – 24.

χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών γίνει πραγματικότητα για αυξανόμενο αριθμό Ευρωπαίων, η ανταγωνιστική πίεση που θα προκύψει θα είναι προς όφελος όλων των καταναλωτών, συμπεριλαμβανομένων όσων εξακολουθούν να αγοράζουν χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες στη χώρα τους.

Η Επιτροπή έχει ήδη αντιμετωπίσει πολλά από τα ρυθμιστικά εμπόδια μέσω της ενωσιακής νομοθεσίας, και στο παρόν Σχέδιο Δράσης καθορίζονται τα σχέδια για τη συνέχιση του έργου της, μέσω της εμπέδωσης του *κεκτημένου* και της προώθησης της καινοτομίας. Η τεχνολογία FinTech θα δημιουργήσει νέες ευκαιρίες για την άρση ορισμένων από τους εναπομείναντες φραγμούς για την ενοποίηση και την περαιτέρω διεύρυνση των εθνικών αγορών, υπό την προϋπόθεση της εφαρμογής και επαρκών δικλίδων ασφαλείας. Ωστόσο, για την πραγματική αξιοποίηση του δυναμικού της εν λόγω αγοράς απαιτείται η διαμόρφωση ενός πλαισίου και μεθόδων εργασίας που να είναι κατάλληλα για έναν ταχέως μεταβαλλόμενο τομέα χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Συνεπώς, η Επιτροπή καλεί τα κράτη μέλη, τις εθνικές αρμόδιες αρχές, τους παρόχους χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και τις οργανώσεις καταναλωτών να ενώσουν τις δυνάμεις τους για να οικοδομήσουν μια πραγματικά ενιαία αγορά λιανικών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών με βάση την τεχνολογία.