

III

(Forberedende retsakter)

DET EUROPÆISKE ØKONOMISKE OG SOCIALE UDVALG

EØSU'S 516. PLENARFORSAMLING DEN 27. OG 28. APRIL 2016

Det Europæiske Økonomiske og Sociale udvalgs udtalelse om grønbog om finansielle tjenesteydelser i detaileddet — Bedre produkter, større udvalg og flere muligheder for forbrugere og virksomheder**(COM(2015) 630 final)**

(2016/C 264/05)

Ordfører: Milena ANGELOVA

Kommissionen besluttede den 10. december 2015 under henvisning til artikel 304 i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde at anmode om Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalgs udtalelse om:

Grønbog om finansielle tjenesteydelser i detaileddet — Bedre produkter, større udvalg og flere muligheder for forbrugere og virksomheder

(COM(2015) 630 final).

Det forberedende arbejde henvistes til Sektionen for Det Indre Marked, Produktion og Forbrug, som vedtog sin udtalelse den 13. april 2016.

Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg vedtog på sin 516. plenarforsamling den 27.-28. april 2016, mødet den 27. april, følgende udtalelse med 191 stemmer for og 5 hverken for eller imod:

1. Konklusioner og anbefalinger

1.1. EØSU glæder sig over Kommissionens erklærede formål med at udgive denne grønbog og det faktum, at Kommissionen er på rette spor og har et ambitiøst program for gennemførelsen af handlingsplanen for etablering af en kapitalmarkedsunion ⁽¹⁾.

1.2. EØSU støtter Kommissionens idé om at bestræbe sig på at lette den grænseoverskridende udbredelse af finansielle tjenesteydelser i detaileddet og forbrugernes muligheder for at skifte udbydere. Sådanne foranstaltninger bør sikre en mere konkurrencepræget markedsstruktur og gøre de finansielle tjenester mere forbrugervenlige, herunder ved at fremme adgangen til udenretslige klagemuligheder i medlemsstaterne ⁽²⁾.

⁽¹⁾ EUT C 133 af 14.4.2016, s. 17.

⁽²⁾ EUT C 181 af 21.6.2012, s. 93, og EUT C 181 af 21.6.2012, s. 99. Situationen bør også forbedres nu, hvor direktivet om alternativ tvistbilæggelse bør være gennemført i medlemsstaterne — EUT L 165 af 18.6.2013, s. 63, og EUT L 165 af 18.6.2013, s. 1.

1.3. EØSU bifalder Kommissionens tilgang i grønbogen, der er møntet på at søge passende politikker til at stimulere begge sider af detailmarkedet for finansielle tjenesteydelser: udbud og efterspørgsel.

1.4. EØSU støtter tanken om, at forbrugerne så vidt muligt bør have mulighed for at sammenligne forskellige produkter, så de kan træffe et informeret valg. I den forbindelse støtter EØSU fuldt ud direktivet om markeder for finansielle instrumenter (MiFID II) — samtidig med at EØSU stadig forbereder sin udtalelse om de nyligt foreslåede revisioner ⁽³⁾ — og forordningen om sammensatte og forsikringsbaserede investeringsprodukter til detailinvestorer, som kræver bedre gennemsigtighed og videregivelse af oplysninger ⁽⁴⁾.

1.5. Et af målene i grønbogen er at reducere markedsfragmenteringen inden for de finansielle tjenesteydelser i detailledet. I den forbindelse ønsker EØSU at påpege, at der ikke findes nogen absolut pålidelig dokumentation for, at prisforskellene kun skyldes et markedssvigt i EU. Nationale og lokale faktorer påvirker også priserne på varer og tjenesteydelser, og gør dermed prisharmoniseringen mellem medlemsstaterne vanskeligere. For eksempel kan præmien for en bilforsikring i en medlemsstat og en tilsvarende præmie i en anden medlemsstat være helt forskellig på grund af skadesprocenten, som er baseret på antallet af trafikulykker eller antal tilfælde af bedrageri i hvert af disse lande. Tilsvarende kan renterne på forbrugerlån variere mellem medlemsstaterne alt afhængig af deres niveau for uerholdelige fordringer. Sådanne lokale faktorer henvises der med rette til i grønbogen, men de fortjener yderligere analyse. EØSU afventer derfor iverigt resultaterne fra høringerne og opfordrer Kommissionen til at søge yderligere dokumentation for den utilstrækkelige konkurrence og tydeligere årsager til forklaring af de påviste prisforskelle. Kommissionen bør også gå videre med denne undersøgelse i den konsekvensanalyse, der skal udføres forud for de forventede lovforslag.

1.6. Samtidig ønsker EØSU at understrege, at mange af de problemer, der er fremhævet i grønbogen fra 2007 om finansielle tjenesteydelser i detailledet ⁽⁵⁾, stadig er gyldige — otte år senere — i den nuværende grønbog. EØSU tilsluttede sig generelt den tidligere grønbog ⁽⁶⁾ og roste de tiltag, der var blevet iværksat for at finde nogle praktiske løsninger ⁽⁷⁾. På trods af enkelte positive resultater har fremskridtene været begrænsede, og problemerne vedrørende etableringen af et velfungerende indre marked for finansielle tjenesteydelser i detailledet består. Efter EØSU's opfattelse bør resultaterne fra høringerne om grønbogen denne gang omsættes til et mere ambitiøst program, der kan afhjælpe de langvarige problemer.

1.7. Grønbogen tager højde for en bred vifte af finansielle produkter, hvor større udvalg og flere muligheder ikke kan indføres på samme tid for alle produkters vedkommende. Der vil selvfølgelig være behov for forskellige prioriteringer og tidsrammer. EØSU foreslår, at resultaterne fra høringsprocessen fortrinsvist anvendes på enklere produkter, hvor de lokale faktorer har forholdsvis mindre betydning. På den måde vil processen med at skabe et indre marked for finansielle produkter vinde momentum og tillid. Eksempler på sådanne produkter kunne være betalingstjenester, fælleseuropæiske pensionsprodukter, opsparingskonti, bil- og livsforsikringer. Et af de første skridt kunne være anvendelsen af bonus malus-systemet for bilforsikringer på tværs af alle medlemsstater, hvilket vil mindske betydningen af lokale faktorer og skabe en nøje sammenhæng mellem forsikringspræmierne og den enkeltes profil. Produkter såsom realkreditlån, forbrugslån, erhvervsforsikring og kapitalforvaltning bør følge efter inden for tidsrammen.

1.8. Mens grønbogen hovedsageligt fokuserer på de digitale teknologier, ser EØSU to vigtige faktorer for en øget grænseoverskridende efterspørgsel af produkter, som også bør tages i betragtning:

- finansiell uddannelse er, når alt kommer til alt, et aspekt af afgørende betydning for at bevare tilliden til det finansielle system og sikre et ansvarligt forbrug af finansielle produkter. EØSU har allerede udarbejdet en udtalelse om dette spørgsmål ⁽⁸⁾
- den finansielle rådgivning skal være velreguleret på EU-plan, og sondringen mellem rådgivning og markedsføring skal være klar. I den henseende fortjener tjenester udbudt af uafhængige mæglere også opmærksomhed.

⁽³⁾ COM(2016) 56 final; COM(2016) 57 final; EUT L 173 af 12.6.2014, s. 1; EUT L 257 af 28.8.2014, s. 1.

⁽⁴⁾ EUT C 191 af 29.6.2012, s. 80.

⁽⁵⁾ COM(2007) 226 final.

⁽⁶⁾ EUT C 151 af 17.6.2008, s. 1.

⁽⁷⁾ EUT L 257 af 28.8.2014, s. 214; EUT L 60 af 28.2.2014, s. 34; EUT L 337 af 23.12.2015, s. 35; EUT L 26 af 2.2.2016, s. 19; EUT L 173 af 12.6.2014, s. 349.

⁽⁸⁾ EUT C 318 af 29.10.2011, s. 24.

1.9. EØSU mener, det er bydende nødvendigt at gøre alt for at undgå genåbning af de direktiver (f.eks. direktivet om betalingstjenester 2 og realkreditdirektivet⁽⁹⁾), som netop er vedtaget. Der skal afsættes tid til, at foranstaltningerne kan finde effektiv anvendelse, og nye regulerende foranstaltninger skal indføres med forsigtighed, så de finansielle markeder ikke overreguleres.

2. Formålet med grønbogen. Den forrige Kommissions og EØSU's arbejde med finansielle tjenesteydelser i detailledet

2.1. Kommissionen offentliggjorde grønbogen i forbindelse med handlingsplanen for etablering af en kapitalmarkedsunion⁽¹⁰⁾ for at undersøge, hvordan det europæiske marked for finansielle tjenesteydelser i detailledet — dvs. forsikring, lån, betalinger, anfordringskonti og opsparingskonti og andre investeringsprodukter i detailledet — kan blive yderligere åbnet op og give bedre resultater for forbrugerne og virksomhederne, samtidig med at der bibeholdes en passende grad af forbruger- og investorbeskyttelse på både europæisk og nationalt plan.

2.2. I grønbogen er man meget optaget af at reagere på udfordringerne ved digitaliseringen, som kan bidrage til at nedbringe priserne og forbedre produkternes sammenlignelighed, hvorved forbrugerne får bedre forudsætninger for at træffe finansielle valg. I det lange løb bør digitaliseringen give virksomhederne mulighed for at gøre deres produkter tilgængelige overalt i EU, hvorved EU's indre marked bringes tættere på virkeligheden.

2.3. Et andet vigtigt spørgsmål, som bliver rejst i grønbogen, er, hvordan man opbygger tillid, da det er afgørende for udbygningen af det indre marked for finansielle detailtjenester. For at nå disse mål fokuseres der i dokumentet på, hvordan man gør tjenesteydelser og varer mere forståelige.

2.4. Grønbogen udforsker også, hvordan det indre marked for finansielle tjenesteydelser kan støttes med henblik på at skabe håndgribelige forbedringer i EU-borgernes liv og nye markedsmuligheder for leverandørerne, således at væksten i den europæiske økonomi og jobskabelsen understøttes.

3. Bemærkninger vedrørende den aktuelle tilstand på markederne for finansielle tjenesteydelser i detailledet

3.1. EØSU mener, at den fragmentering af markederne for finansielle tjenesteydelser i detailledet, der understreges i grønbogen, skyldes de nationale og lokale faktors samlede påvirkning af priserne på varer og tjenesteydelser (juridiske og lovgivningsmæssige krav, kulturelle særpræg og arten af de offentlige sociale beskyttelsessystemer) samt de markedsmæssige udfordringer på både efterspørgsels- og udbudssiden. Sidstnævnte der skal løses i fremtiden.

3.2. De største udfordringer på udbudssiden er:

- ubegrundede og unødvendige forskelle i de nationale regler som følge af overregulering og nationale traditioner og særpræg samt andre nationale forskelle mht. faktorer, der påvirker omkostningerne ved at drive forretning
- vanskeligheder ved grænseoverskridende identifikation af kunder og kilden til deres midler
- vanskeligheder ved grænseoverskridende værdiansættelse af kundernes aktiver og håndhævelse af sikkerhedsstillelser
- forskellige juridiske mekanismer i medlemsstaterne og navnlig med hensyn til beslaglæggelse af sikkerhedsstillelser (dvs. længden af beslaglæggelsesprocedurer, obligatorisk anvendelse af notar, forskellige matrikelregisterregler).

3.3. De største udfordringer på efterspørgselssiden er:

- forbrugere, der er vant til en given beskyttelsesstandard i deres eget land, kan ikke forlade sig på den samme standard i en anden medlemsstat
- uensartet håndhævelse af overholdelsen af europæiske lovkrav

⁽⁹⁾ EUT L 337 af 23.12.2015, s. 35; EUT L 60 af 28.2.2014, s. 34.

⁽¹⁰⁾ COM(2015) 468 final.

- uensartet adgang til udenretslige klagemuligheder for forbrugere af finansielle tjenesteydelser i de forskellige medlemsstater ⁽¹¹⁾
- sproglige barrierer
- fastlæggelse af krav til finansielle rådgiveres kompetencer og kvalifikationer er forbeholdt de nationale tilsynsmyndigheder og er ikke ens i alle medlemsstater. Der er få kompetente finansielle rådgivere, der yder objektiv rådgivning, navnlig hvad angår køb på tværs af grænserne.

3.4. EØSU tager endvidere til efterretning, at udviklingen i digitaliseringen skaber nye rammevilkår og i betydelig grad udvider mulighederne for at levere nye tjenester og øgede grænseoverskridende aktiviteter. Det må imidlertid omhyggeligt sikres, at digitale fremskridt ikke bruges til at vildlede forbrugeren ved at give oplysninger om finansielle tjenesteydelser, der er for komplicerede, er irrelevante eller vanskelige at sammenligne

3.5. EØSU påpeger, at borgernes finansielle forståelse stadig varierer meget fra sted til sted og er relativt lav sammenlignet med andre udviklede lande som USA, Australien og Canada ⁽¹²⁾. Den finansielle rådgivning før salg er ikke ordentligt reguleret og garanterer ikke, at kunderne vælger de mest hensigtsmæssige produkter, og de professionelle finansielle rådgivningstjenester er utilstrækkeligt udviklede set i forhold til nogle tredjelande.

3.6. Nye teknologier og øget udbud — herunder grænseoverskridende udbud — skaber muligheder, men de frembyder også visse potentielle risici. De kan føre til høje gælds niveauer, misligholdelse af realkreditlån og flere tilfælde af insolvens, hvis forbrugerne mangler den nødvendige finansielle viden. Forbrugere, der køber forsikrings- og pensionsprodukter online, kan være i fare, fordi de ofte ikke undersøger nok og kan undertegne kontrakter uden at vide det ⁽¹³⁾. De nationale tilsynsmyndigheder bør derfor sikre, at virksomheder, der sælger produkter online, opfylder en »rådgivningspligt« for at beskytte forbrugerne. Der er rigeligt med argumenter, der påviser vigtigheden af finansiell uddannelse og ordentlig rådgivning.

3.7. Forbrugere, der ikke forstår begrebet renters rente, akkumulerer større gæld og betaler højere renter og transaktionsomkostninger ⁽¹⁴⁾, mens dem med økonomisk viden planlægger bedre, sparer mere op til pension ⁽¹⁵⁾ og diversificerer finansielle risici ⁽¹⁶⁾. Det samme gælder på makroøkonomisk niveau, hvor det kan konstateres, at finansiell forståelse har en stærk gavnlig virkning på den nationale opsparing og velstandsakkumulering ⁽¹⁷⁾. Med henblik herpå anbefales det kraftigt, at der kommer en klarere sondring mellem aktiviteter inden for markedsføring af produkter og aktiviteter vedrørende salg af produkter, især i tilfælde hvor der ydes rådgivning. Rådgivningen bør under ingen omstændigheder anvendes som et markedsføringsredskab og rådgivere bør være helt uafhængige. De oplysninger, der gives før kontraktunderskrivelse, bør forklares og præsenteres på en klar og omfattende måde. EØSU er overbevist om, at der for at genoprette tilliden til markederne for finansielle tjenesteydelser, øge de grænseoverskridende aktiviteter og forbedre de finansielle produkters portabilitet kræves målrettede foranstaltninger for at uddanne individuelle investorer og forbedre den økonomiske rådgivning.

⁽¹¹⁾ Se fodnote 2.

⁽¹²⁾ Graden af finansiell forståelse varierer meget inden for EU. I gennemsnit forstår 52 % af den voksne befolkning sig på økonomi, med de højeste tal (mindst 65 %) registreret i Danmark, Tyskland, Holland og Sverige. Sydeuropæiske lande scorer meget lavere: Grækenland (45 %), Spanien (49 %), Italien (37 %) og Portugal (26 %). Tilsvarende lav er indikatorerne for lande, der tiltrådte EU i 2004 eller senere: Bulgarien (35 %), Cypern (35 %) og Rumænien (22 %). Fra et globalt synspunkt halter Europa i gennemsnit bagefter USA (57 %), Canada (68 %) og Australien (64 %). *Datakilde:* Klapper, Leora, Annamaria Lusardi, Peter van Oudheusden, *Financial Literacy Around the World*, 2015.

⁽¹³⁾ Den Europæiske Tilsynsmyndighed for Forsikrings- og Arbejdsmarkedspensionsordninger (EIOPA) siger i en udtalelse om forbrugerbeskyttelse og salg af forsikrings- og pensionsordninger, at brugerne ikke undersøger nok, før de køber produkter online — EIOPA-BoS-14/198 28. januar 2015 EIOPA Udtalelse om salg via internettet af forsikrings- og pensionsprodukter.

⁽¹⁴⁾ Lusardi, Annamaria og Peter Tufano (2015). *Debt Literacy, Financial Experiences, and Overindebtedness*, Journal of Pension Economics and Finance, Vol. 14, Special Issue 4, s. 332-368, oktober 2015.

⁽¹⁵⁾ Behrman Jere R., Olivia S. Mitchell, Cindy K. Soo og David Bravo (2012). *The Effects of Financial Education and Financial Literacy: How Financial Literacy Affects Household Wealth Accumulation*, American Economic Review: Papers & Proceedings, Vol. 102(3), s. 300-304.

⁽¹⁶⁾ Abreu, Margarida og Victor Mendes (2010). *Financial Literacy and Portfolio Diversification*, Quantitative Finance, Vol. 10(5), s. 515-528.

⁽¹⁷⁾ Jappelli, Tullio og Mario Padula, *Investment in financial literacy and saving decisions*, CFS Working Paper, No 2011/07.

4. Svar på grønbogens spørgsmål

4.1. Generelle spørgsmål

1. For hvilke finansielle produkters vedkommende kunne et bedre grænseoverskridende udbud øge konkurrencen på de nationale markeder i form af større udvalg og lavere priser?

4.1.1. Grønbogen indeholder spørgsmål vedrørende forskellige bank- og ikke-bankprodukter og -tjenesteydelser, men der er betydelige forskelle mellem de vigtigste transaktionsprodukter (såsom anfordringskonti eller aftaleindskud) og kontraktlige produkter (såsom realkreditlån eller opsparings- og investeringsprodukter). Hvad angår opsparings- og investeringsprodukter, vil visse andre EU-retsakter (såsom MiFID og initiativet for etablering af en kapitalmarkedsunion) have en effekt på markedet, når de træder i kraft.

4.1.2. For alle de produkter, der diskuteres i grønbogen, har den grænseoverskridende levering potentiale til at øge konkurrencen på de nationale markeder. Men produkterne med det største potentiale i denne fase er uden tvivl pensions- og investeringsprodukter. Kommissionens resultattavlesystem rangerer markedet for disse produkter som det dårligste af 31 forbrugermarkeder⁽¹⁸⁾. De tilbudte pensionsprodukter er kendetegnet ved lokal tilknytning og høje gebyrer. Når inflation, administrationsgebyrer og supplerende betalinger tages med i beregningen, giver disse produkter ofte negative reelle afkast og dårligere resultater end de relevante markedsindekser⁽¹⁹⁾. Derfor støtter EØSU i høj grad et indre marked for pensionsprodukter og mere specifikt udvikling af et europæisk personligt pensionsprodukt⁽²⁰⁾, der vil føre til øgede stordriftsfordele, lavere priser og flere valgmuligheder for forbrugerne.

4.1.3. Med hensyn til forsikringsprodukter er nogle af disse meget portable, såsom livsforsikringsprodukter, hvor kunden er beskyttet, selv når vedkommende bevæger sig uden for de lokale grænser. Men andre indeholder elementer, der er lokalt reguleret og kræver tilpasninger, når virksomhederne forsøger at distribuere dem i forskellige lande. Artikel 11 i direktivet om forsikringsdistribution (omarbejdning)⁽²¹⁾ fastsætter, at medlemsstaterne skal etablere ét centralt kontaktpunkt, som er ansvarligt for at formidle oplysninger om reglerne vedrørende »almene hensyn« i deres respektive medlemsstat, og tildeler EIOPA ansvaret for på sin hjemmeside at inkludere hyperlinks til de kompetente myndigheders hjemmesider, hvor oplysninger om disse regler vedrørende »almene hensyn« offentliggøres. Endvidere vil fuld grænseoverskridende levering stadig ikke være mulig — eller ønskelig — på grund de faktiske behov hos kunden, som produkterne opfylder, og på grund af forskelle i adfærd og risikofaktorer, der påvirker produktforholdene. EØSU bifalder løsninger, der bidrager til at begrænse manglen på portabilitet for produkterne, og anbefaler, at man i nogle tilfælde i det mindste finder delvise løsninger, såsom muligheden for, at forsikringstagerne kun betaler for forskellene mellem højere og lavere dækninger i forskellige medlemsstater.

2. Hvilke hindringer er der for forbrugernes og virksomhedernes direkte køb og salg af finansielle tjenesteydelser på tværs af grænserne?

4.1.4. De største hindringer på udbudssiden er anført i punkt 3.2. For at overvinde disse er det nødvendigt:

- at forenkle de grænseoverskridende juridiske procedurer, der er forbundet med en effektiv fuldbyrdelse af retsafgørelser
- at have fælles regler/normer for:
 - identifikation af kunder i forbindelse med krav om at kende sin kunde og om bekæmpelse af hvidvaskning af penge
 - identifikation af virksomheder baseret på, hvordan de udøver deres virksomhed, eller — alternativt — passende identifikation af slutmodtagere

⁽¹⁸⁾ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/10_edition/docs/cms_10_factsheet_en.pdf.

⁽¹⁹⁾ The European Federation of Investors and Financial Services Users, *Pension Savings: The Real Return*, 2015 Edition, A Research Report by Better Finance.

⁽²⁰⁾ Den Europæiske Tilsynsmyndighed for Forsikrings- og Arbejdsmarkedspensionsordninger (EIOPA), »Consultation Paper on the creation of a standardised PanEuropean Personal Pension product (PEPP)«, 2015.

⁽²¹⁾ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2016/97 af 20. januar 2016 om forsikringsdistribution (EUT L 26 af 2.2.2016, s. 19).

- finansielle produkters onlinekontrakter (f.eks. fonde, kontante aktiekøb osv.)
- markedsføring af og reklame for finansielle produkter og tjenesteydelser (for eksempel i tilfælde af aggressive reklamekampagner)
- distributionsselskaber, der leverer produkter til kunder (forsikringsprodukter, for eksempel)
- standardiserede minimumsinformationskrav til bekræftelse af finansieringskilden
- gennemsigtighed/sammenlignelighed — standardiserede minimumsoplysninger om produkter og tjenester (levering af oplysninger ikke kun om de udgifter, forbrugerne vil pådrage sig, men også om de fordele, de vil opnå)
- at tage højde for de skattemæssige hindringer, især for opsparings- og investeringsprodukter, fordi de kan have en stor indvirkning på rentabiliteten. Mange produkter er for eksempel udviklet med henblik på at drage fordel af de muligheder, som de finanspolitiske myndigheder skaber for at tilskynde til at spare op på en bestemt måde (dvs. at der generelt foretrækkes langsigtet opsparing, men fribeløbene eller de instrumenter, der får denne fortrinsbehandling, varierer meget fra land til land)
- at være opmærksom på, at kommunikation fra tilsynsmyndigheden i oprindelseslandet til tilsynsmyndigheden i værtslandet anses for at være tilstrækkelig til at undgå at pålægge yderligere krav eller byrder, samtidig med at den etablerede grad af forbrugerbeskyttelse bevares (ved f.eks. forsikringsprodukter). Desuden bør der træffes foranstaltninger for at undgå situationer, hvor leverandørerne har meromkostninger ved at overholde lokale regler.

4.1.5. De største hindringer på efterspørgselssiden er anført i punkt 3.3.

3. Kan nogle af disse hindringer fjernes i fremtiden gennem digitalisering og innovation i sektoren for finansiell teknologi?

4.1.6. Takket være nye teknologier og i særdeleshed digitaliseringen er det muligt for første gang at skabe et reelt gennembrud inden for den grænseoverskridende levering af finansielle produkter. De kan spille en betydelig rolle i at skaffe flere og bedre oplysninger, øge produktgennemsigtigheden og -sammenligneligheden og identificere kunderne. De vil også kunne tilbyde omkostningsbesparende fordele ved at fjerne behovet for at opretholde fysiske kontaktpunkter. Men de kan ikke erstatte fjernelsen af andre vigtige hindringer, såsom den ulige grad af harmonisering af retlige ordninger og forbrugerbeskyttelse.

4. Hvad kan der gøres for at sikre, at digitaliseringen af de finansielle tjenesteydelser ikke medfører øget finansiell udelukkelse, især af digitale analfabeter?

4.1.7. Der kan ikke være tvivl om, at der fremover stadig vil være personer, der af den ene eller anden grund ikke er i stand til at bruge de digitale teknologier. Dette bør ikke modvirke bestræbelserne på at fremme brugen af sådanne teknologier i leveringen af finansielle produkter. Dette skyldes for det første, at de traditionelle midler til at levere sådanne produkter fortsat vil eksistere i lang tid, og for det andet, at sådanne personer kan få adgang til en bredere vifte af produkter på basis af velregulerede finansielle rådgivningstjenester.

5. Hvilken tilgang bør vi vælge, hvis de muligheder, som væksten frembyder, og udbredelsen af digitale teknologier indebærer nye forbrugerbeskyttelsesrisici?

4.1.8. Den udbredte anvendelse af de digitale teknologier vil utvivlsomt skabe visse udfordringer for informations-sikkerheden og data- og forbrugerbeskyttelsen. Sammen med de forskellige bestemmelser for levering af — og efterspørgsel efter — finansielle produkter ved hjælp af sådanne teknologier bør der derfor gennemføres en vurdering af risiciene forbundet med disse udfordringer, og der skal foreslås måder at reducere dem på.

6. *Har kunderne adgang til sikre, enkle og forståelige finansielle produkter i hele Den Europæiske Union? Hvis ikke, hvad kan der gøres for at sikre denne adgang?*

4.1.9. Der findes ikke nogen almindeligt accepteret definition på sikre, enkle og forståelige finansielle produkter. Den generelle opfattelse er, at sådanne produkter bør være kendetegnet ved prisgennemsigtighed, hensigtsmæssighed og forståelighed på brugerens sprog med henblik på effektiv kommunikation, muligheder for sammenligning med lignende produkter, klarhed og enkle resultater. Dette er ikke let at opnå i så kompleks en verden som de finansielle markeder.

4.1.10. Produkter med disse egenskaber er i snæver forstand sjældent tilgængelige på markederne, og som et resultat heraf har forbrugerne ikke let adgang til dem. Dette gælder både for lande med veludviklede finansielle markeder og for lande med mindre udviklede markeder. Den mangfoldighed af produkter, der findes i nogle medlemsstater, gør ikke nødvendigvis tingene lettere for forbrugerne, fordi den kan føre til forvirring, vanskeligheder ved at træffe en beslutning, og til at der træffes det forkerte valg.

4.1.11. Der kan gives adgang til sådanne produkter ved at etablere en grundlæggende klasse af finansielle produkter ⁽²²⁾ på europæisk plan, som opfylder specifikke standardiserede krav afhængigt af de behov, de er målrettet til at opfylde. De bør være certificerede og forsynet med et særligt navn for at være let genkendelige for forbrugerne. En sådan klasse kan omfatte almindelige produkter såsom forskellige opsparingskonti og tidsbegrænset livsforsikring. Den relativt store grænseoverskridende markedsføring af UCITS (kollektive investeringsenheder) giver grund til at forvente, at europæiske personlige pensionsprodukter kunne oprettes på grundlag af UCITS-succesfaktorerne og indgå i den samme klasse. Eksistensen af en sådan klasse af produkter vil øge tilliden til de finansielle markeder.

7. *Er kvaliteten af håndhævelsen af EU's lovgivning om finansielle tjenesteydelser i detaljedd på tværs af EU et problem for forbrugertilliden og markedsintegrationen?*

4.1.12. I mange lande er der blevet observeret »overregulering« ⁽²³⁾, forskellige fortolkninger af EU-lovgivningen, forsinkelser i harmoniseringen, forskelle i gennemførelsen af EU-lovgivningen i national lovgivning samt forskelle i den konkrete anvendelse, hvilket har ført til overdrevent høje administrative krav og barrierer. Alle disse forhold skaber hindringer for integrationen og har en negativ indvirkning på forbrugernes tillid.

4.1.13. De europæiske tilsynsmyndigheder er ansvarlige for forbrugerbeskyttelse. EØSU tilskynder til gennemførelse af denne opgave i overensstemmelse med følgende principper:

- forbrugernes mobilitet mellem forskellige udbydere bør ikke være et absolut mål: Det afhænger altid af den enkelte forbrugers valg, og dette valg træffes på baggrund af forskellige faktorer: kvaliteten og mangfoldigheden af de produkter og tjenester, der tilbydes, tilbuddenes potentielle komplementaritet, graden af tilfredshed og så videre
- praksissen vedrørende salg af finansielle produkter i pakker bør udøves med forsigtighed, og der bør i den forbindelse gives klare og gennemsigelige oplysninger til kunderne. Når sådanne produkter tilbydes, skal de kunne spores ⁽²⁴⁾.

4.1.14. Endelig bør de europæiske tilsynsmyndigheder altid favorisere de praksisser, der er til størst fordel for kunderne. Følgende bør prioriteres:

- reduktion af kompleksiteten af de nuværende lovgivningsmæssige rammer

⁽²²⁾ Som beskrevet i f.eks. bilag I til EØSU's initiativudtalelse »Formidling af finansiell viden og ansvarligt forbrug«, EUT C 318 af 29.10.2011, s. 24.

⁽²³⁾ I sin meddelelse »Bedre regulering for bedre resultater — En EU-dagsorden«, COM(2015) 215 final, s. 7, definerer Kommissionen »overregulering« som følger: »Medlemsstaterne er også ofte mere vidtgående, end hvad der kræves af EU-lovgivningen, når de implementerer på nationalt plan (»overregulering«). Kommissionen tilføjer i samme punkt, at »Det kan give fordele, men også unødvendige omkostninger for virksomheder og offentlige myndigheder, og det bliver fejlagtigt associeret med EU-lovgivningen.« INT-sektionen er ved at udarbejde en informationsrapport om »Gennemførelsespraksis«, der netop beskæftiger sig med tilføjeisen af nationale bestemmelser til EU's direktiver. Europa-Parlamentet udfører også en undersøgelse om »Overregulering i de europæiske struktur- og investeringsfonde«.

⁽²⁴⁾ EUT C 82 af 3.3.2016, s. 1.

- sikring af de nødvendige ressourcer til de europæiske tilsynsmyndigheders aktiviteter
- fremme af bedre finansiel forståelse blandt forbrugerne.

8. *Findes der anden dokumentation eller andre udviklinger at tage hensyn til i forbindelse med grænseoverskridende konkurrence og udvalg inden for finansielle tjenesteydelser i detaileddet?*

4.1.15. Grønbogen kommer godt i dybden med de nuværende fremherskende tendenser, nemlig svag grænseoverskridende konkurrence inden for de finansielle tjenesteydelser i detaileddet og begrænset udvalg af finansielle produkter til forbrugerne.

4.2. Hjælp til forbrugerne med at købe finansielle produkter på tværs af grænsen

4.2.1. Kendskab til udvalget

4.2.1.1. Bedre information til kunderne og hjælp til at skifte leverandør

9. *Hvad ville være den bedst egnede kanal til at højne bevidstheden hos forbrugerne om de forskellige finansielle tjenesteydelser og forsikringsprodukter i detaileddet, der er tilgængelige i hele Unionen?*

4.2.1.1.1. En styrket finansiel forståelse og adgang til finansiel rådgivning har uden tvivl afgørende betydning. Forbrugerne skal ikke blot have tilgængelige oplysninger, men også være i stand til at forstå dem eller have adgang til passende finansielle rådgivningstjenester af høj kvalitet.

4.2.1.2. På trods af den stigende tendens blandt forbrugerne til at bruge digitale tjenester til at indhente oplysninger foretrækker en betydelig del af dem stadig personlig kontakt, især når de forhandler om produkter. I betragtning af forbrugernes nuværende viden, adfærd og præferencer kan bankerne dog overveje mere egnede kanaler til at øge forbrugernes viden om finansielle tjenesteydelser — f.eks. en forbrugerhjemmeside, der dækker hele EU. Kilderne til finansiering af et sådant websted bør drøftes yderligere, men der kan være tale om en fælles indsats, der gøres af de nationale regeringer, lokale myndigheder og markedsaktører. Når der oprettes en sådan mulighed, bør der tages hensyn til, at redskaberne til forsikringssammenligning først og fremmest skal ses på baggrund af en national kulturel forståelse. Det vil derfor være vanskeligt for en paneuropæisk forsikringssammenligningstjeneste effektivt at tage hensyn til diversiteten af brugere/klienter i Europa, navnlig når det gælder sammenligning af den risiko, der skal dækkes, som forekommer i en kulturel, retlig, skattemæssig, social og anden sammenhæng på nationalt og lokalt plan.

10. *Hvad kan der gøres mere for at lette grænseoverskridende distribution af finansielle produkter gennem formidlere?*

4.2.1.2.1. EØSU støtter bestræbelserne på at gøre markedet mere effektivt, fleksibelt og gennemsigtigt og bakker op om de nuværende reguleringsmæssige initiativers fokus på bedre forbrugerbeskyttelse. Udvalget mener, at kvaliteten af de tjenester, der ledsager leveringen af de finansielle tjenesteydelser, endvidere kunne forbedres ved hjælp af en bedre udnyttelse af fordelene ved digitalisering og ved at udnytte potentialet hos de forskellige formidlere med veluddannet og kvalificeret personale og en passende metode til at levere komplette, objektive og sammenlignelige oplysninger til brug for forbrugernes valg.

11. *Er det nødvendigt med yderligere tiltag for at tilskynde til sammenlignelighed og/eller lette skift af leverandør af finansielle tjenesteydelser i detaileddet til en anden leverandør, der er etableret i samme eller en anden medlemsstat? Hvis ja, hvilke tiltag, og for hvilke produktsegmenter?*

4.2.1.2.2. De fremlagte oplysninger skal være præcise, forståelige og relevante for brugerne. At overdænge forbrugere med information bør undgås, det samme gælder oversimplificering af virkeligheden for at betone bedre afkast. Et godt eksempel her er den praksis for at skifte leverandør af finansielle tjenesteydelser, der findes i Det Forenede Kongerige, hvor korrektheden af skiftet mellem den afsendende og modtagende bank garanteres af en uafhængig tredjepart, som sikrer, at skiftet sker på en enkel og gennemsigtig måde og inden for syv arbejdsdage. En anden god praksis er portabiliteten af realkreditlån i Italien, der blev indført i 2006 ⁽²⁵⁾.

⁽²⁵⁾ Dette blev gjort uden omkostninger for forbrugerne og hundredtusindvis af husholdninger og SMV'er udnytter hvert år denne mulighed for at genforhandle deres realkreditlån og derved spare tusindvis af euro. Denne praksis gav desuden inspiration til vedtagelsen af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/17/EU af 4. februar 2014 om forbruger kredittaler i forbindelse med fast ejendom til beboelse og om ændring af direktiv 2008/48/EF og 2013/36/EU og forordning (EU) nr. 1093/2010, EUT L 60 af 28.2.2014, s. 34.

4.2.1.3. Bekæmpelse af komplekse og uoverkommeligt høje gebyrer for udenlandske transaktioner

12. *Hvad kan der gøres yderligere på EU-plan for at afhjælpe problemet med meget høje gebyrer, der opkræves for grænseoverskridende betalinger (f.eks. kreditoverførsler), hvori der indgår forskellige valutaer i EU?*

4.2.1.4. Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 924/2009 ⁽²⁶⁾ har allerede afskaffet forskellene i gebyrer for grænseoverskridende betalinger i euro set i forhold til tilsvarende betalinger i euro på nationalt plan. Der kan gennemføres en ad hoc-vurdering for at undersøge, hvorvidt anvendelsen af denne bestemmelse på alle valutaer i EU (dvs. harmonisering af grænseoverskridende og indenlandske gebyrer for en betaling, der foretages i en given valuta) vil give mening og være til gavn for forbrugerne. Hvad angår oplysningerne til betalingstjenestebrugere skal betalingstjenesteudbydere under den nye PSD2 ⁽²⁷⁾ informere kunden — betalingstjenestebrugeren — om alle gebyrer, der skal betales til betalingstjenesteudbyderen, samt den faktiske vekselkurs eller referencekursen, der vil gælde for betalingstransaktionen, hvis der foretages en valutaomregning, inden kunden bindes af en kontrakt eller et tilbud. Når transaktionen er gennemført indeholder PSD2 lignende bestemmelser vedrørende den information, som betalingstjenesteudbyderen skal give betaler og betalingsmodtager. EØSU mener ikke, at der er behov for yderligere foranstaltninger, idet PSD2 allerede indeholder klare gennemsigtighedskrav for udbydere af betalingstjenester. Desuden kan anvendelsen af forordning (EF) nr. 924/2009 om grænseoverskridende betalinger udvides til at omfatte andre valutaer i EU, der står uden for euroområdet.

13. *Ud over de eksisterende oplysningskrav ⁽²⁸⁾ er der da brug for yderligere tiltag for at sikre, at forbrugerne ved, hvilke valutaomregningsgebyrer de pålægges, når de foretager grænseoverskridende transaktioner?*

4.2.1.5. EØSU mener, at PSD2 fastsætter klare krav om gennemsigtighed, så både betalere og betalingsmodtagere holdes behørigt underrettet, om den vekselkurs der finder anvendelse forud for og efter, at der er foretaget en grænseoverskridende transaktion. Dette direktiv skal være gennemført i national lovgivning senest den 13. januar 2018, hvorfor der ikke er behov for yderligere foranstaltninger.

4.2.2. Adgang til finansielle tjenesteydelser hvor som helst i Europa

14. *Hvad kan der gøres for at begrænse uberettiget forskelsbehandling på grund af bopæl i detailfinanssektoren, herunder i forbindelse med forsikringer?*

Levering af finansielle tjenesteydelser i detailledet i udlandet er ikke let og kan vise sig at være økonomisk urentabel for de berørte aktører. De kulturelle forskelle mellem forbrugerne med hensyn til villighed til at tage risici, adfærd, erfaring og finansielle færdigheder kan vise sig at være for store. Bankerne er klar over, at tilliden er et centralt aspekt ved de finansielle forbindelser. Af denne grund foretrækker de måske at kontakte kunder, der har samme kendskabsniveau, og forventer, at disse kunder har et godt forståelsesniveau. Under alle omstændigheder vil en harmonisering af reglerne, som anført i svaret til spørgsmål 2, hjælpe væsentligt i den henseende.

4.2.2.1. For forsikringsselskaberne er bopælen af betydning, fordi:

Lokale faktorer såsom klima eller seismografi må tages i betragtning, når der skal træffes beslutning om for eksempel vilkårene for og prisfastsættelsen af indboforsikring. Uden en vis kritisk masse er det umuligt at levere tjenesteydelser på et fornuftigt grundlag. Aktuarmæssige modeller opererer med en høj fejlmargen, når antallet af hændelser, der anvendes til beregninger, ikke er højt nok. Når der endvidere afdækkes risici gennem genforsikring, prissætter genforsikringsmodellerne afdækningen forskelligt alt efter lokalitet.

— Disse elementer gør leveringen af forsikringsydelser og -produkter i udlandet vanskeligere end i de lande, hvor omfanget af operationer er tilstrækkeligt stort, og dette bør ikke betragtes som diskrimination på grundlag af kundens bopæl.

⁽²⁶⁾ EUT L 266 af 9.10.2009, s. 11.

⁽²⁷⁾ EUT L 319 af 5.12.2007, s. 1.

⁽²⁸⁾ EFT L 271 af 9.10.2002, s. 16; EUT L 176 af 27.6.2013, s. 338; EUT L 267 af 10.10.2009, s. 7; EUT L 319 af 5.12.2007, s. 1; (COM(2013) 547 final — C7-0230/2013 – 2013/0264 (COD)). Se artikel 59 og artikel 60, stk. 3.

- Det er en stor udfordring at levere visse forsikringsprodukter på tværs af grænserne og næsten umuligt i de tilfælde, hvor de reelle kundebehov, som opfyldes af produkterne, er stærkt prægede af kulturel mangfoldighed og rent nationalt betingede forskelle i adfærd og risikofaktorer.
- Der bør tages højde for de psykologiske aspekter ved tjenesteydelser. Forsikringstjenesten leveres, når kunden rent faktisk står i problemer. På dette tidspunkt kan vedkommende forventes at have brug for støtte og forståelse. Hvis han har købt sit forsikringsprodukt over internettet i en udenlandsk virksomhed og måske også på et sprog, som ikke er hans eget, vil han muligvis føle sig på usikker grund, når han har brug for hjælp.
- Kunder i nogle medlemsstater foretrækker erstatning i tilfælde af en skade, mens kunderne i andre medlemsstater foretrækker, at skaderne udbedres.

4.2.2.2. Stigende portabilitet for produkter

15. *Hvad kan der gøres på EU-plan for at fremme portabiliteten af de finansielle tjenesteydelser i detailleret, f.eks. livsforsikring og private sundhedsforsikringer?*

4.2.2.2.1. Generelt vil forsikringsprodukter, der betaler en godtgørelse eller foretager en simpel udbetaling, være mere portable end dem, der leverer en tjeneste eller håndterer skadesanmeldelser.

4.2.2.2.2. Livsforsikringsprodukter er allerede portable til en vis grad i den forstand, at kunden er omfattet, når han rejser i udlandet, undtagen i visse tilfælde, hvis han rejser til højrisikolande. Lokal livsforsikring giver ham også dækning, uanset hvor han befinder sig. Men tilbage står det tilfælde, hvor en forsikringstager flytter til et andet land, ikke som midlertidigt rejsende, men som borger med fast bopæl. I en sådan situation bør vedkommende fortsat kunne have sin forsikring, såfremt præmien eller dækningen af forsikringen tilpasses. Der er tale om tilfælde, hvor der som led i forsikringsprodukterne udbetales en bestemt pengesum.

4.2.2.2.3. Andre forsikringsprodukter er i sig selv ikke nemme at gøre portable, fordi deres vilkår er uløseligt knyttet til forhold i landet. Med hensyn til sundhedsforsikringer er produktudformningen og prisfastsættelsen temmelig afhængig af dækningen i det enkelte lands offentlige sundhedssystem.

4.2.2.2.4. I tilknytning hertil er der også et spørgsmål om skala: Det er teoretisk muligt at tilpasse produktet specifikt til kunden og de faktiske forhold, som han oplever, når han bor i udlandet, men det vil betyde, at der gives afkald på mulighederne for at opnå stordriftsfordele. Produktet vil blive alt for skræddersyet til hans sag og den virksomhed, der leverer produktet vil være mindre konkurrencedygtig end egentlige lokale udbydere. Den bedste løsning her ville være at fremme samarbejdet mellem forsikringsselskaber med en tilstedeværelse i forskellige europæiske lande.

4.2.2.3. Et andet eksempel på forsikringsprodukter, der leverer tjenester, er indbo- og bilforsikring. De produkter, som tilbyder reparation af skader eller som beskæftiger sig med bilulykker, kræver, at forsikringsselskabet har aftaler med serviceudbydere over hele landet, hvilket kræver et vist omfang, hvis det skal være kommercielt levedygtigt. En mulig løsning er imidlertid at fremme samarbejdet med lokale (forsikrings-) virksomheder om at tilbyde denne service i andre lande.

4.2.2.4. Fremme af adgangen til og anerkendelsen af erhvervsansvarsforsikringer på tværs af grænserne

16. *Hvad kan der gøres på EU-plan for at lette tjenesteydernes adgang til obligatorisk erhvervsansvarsforsikring og den grænseoverskridende anerkendelse heraf?*

4.2.3. En måde at give adgang til obligatorisk erhvervsansvarsforsikring på tværs af grænserne på ville være at harmonisere de obligatoriske erhvervsansvarsforsikringsbeløb og -betingelser.

4.2.3.1. Tilstrækkelig tiltro og tillid er en forudsætning for, at aktørerne kan nyde godt af mulighederne andre steder i Europa

4.2.3.2. Fremme af adgangen til og anerkendelsen af erhvervsansvarsforsikringer på tværs af grænserne

17. *Er der behov for yderligere tiltag på EU-plan for at øge gennemsigtigheden og sammenligneligheden af de finansielle produkter (især ved hjælp af digitale løsninger) med hensyn til at øge forbrugernes tillid?*

4.2.3.2.1. EØSU mener, at uafhængige websteder, der formidler oplysninger og giver mulighed for at sammenligne de specifikke varer og tjenester, der udbydes af forskellige tjenesteudbydere i de enkelte medlemsstater, kan udgøre en god mulighed for at øge bevidstheden. Udvalget støtter i høj grad idéen om en specialdesignet officiel hjemmeside, som kan støttes af enten en administrator tildelt på det lovgivningsmæssige plan, og hvor udbyderne har pligt til selv at opdatere oplysningerne inden for bestemte tidsintervaller, eller af et netværk, der oprettes af forbrugerorganisationer i medlemsstaterne. Forskellige websteder kan også forbindes i et decentralt, indbyrdes forbundet system.

Når digitale løsninger anvendes til sammenligning, skal platformene give klare oplysninger med henblik på sammenligningen af tilsvarende produkter og de risici, forbrugerne kan støde på, når de bruger dem. Når der er flere forskelle end platformen kan sammenligne (platformenes hovedfokus er normalt pris), bør de egenskaber, som ikke sammenlignes, være klart angivet. Alle væsentlige betingelser for produktdifferentiering bør også medtages. Forbrugerne bør klart advares om de potentielle risici ved at bruge sammenligningsplatforme (f.eks. indsamling af deres personoplysninger).

4.2.3.2.2. Sammenligningen bør omfatte de væsentligste parametre og bør ikke være vildledende. Anvendelse af personoplysninger bør begrænses til det absolutte minimum, der er nødvendigt, for at kunne tilbyde forbrugerne fordele, mens oplysninger bør gives på en måde, der er klar og let at forstå.

4.2.3.3. Forbedring af erstatning i finansielle tjenesteydelser i detaileddet

18. *Bør der træffes foranstaltninger til at øge forbrugernes bevidsthed om FIN-NET og dets effektivitet i forbindelse med gennemførelsen af direktivet om alternativ tvistbilæggelse?*

4.2.3.3.1. Udenretslig bilæggelse af tvister er en væsentligt mere fleksibel procedure end retssager: Billigere, hurtigere og med langt færre formaliteter. En sådan procedure er særlig nyttig internationalt og i betragtning af den ønskede stigning i grænseoverskridende levering af — og efterspørgsel efter — finansielle tjenesteydelser, bør FIN-NET få en større rolle. Forbrugernes bevidsthed om, hvad FIN-NET har at tilbyde, er desværre forholdsvis lav på dette tidspunkt, og der bør træffes foranstaltninger til at forbedre dette aspekt. Desuden er det ikke alle EU-medlemsstater — kun 22 ud af 28 — der er medlemmer af FIN-NET⁽²⁹⁾. Hvis denne situation fortsætter, vil det naturligvis ikke være muligt at bruge FIN-NET som en infrastruktur, der kan lette opbygningen af et indre marked for finansielle tjenesteydelser. Som sådan bør mulighederne for lovgivningsmæssige krav i den henseende overvejes nøje.

19. *Har forbrugerne tilstrækkelig adgang til finansiel kompensation i tilfælde af u hensigtsmæssigt salg af detailfinansprodukter og forsikringer? Hvis ikke, hvad kan der gøres for at sikre denne adgang?*

4.2.3.3.2. I de fleste tilfælde er der ikke en sådan adgang. Begrebet uhensigtsmæssigt salg er stadig i vid udstrækning ikke forstået, og det er ikke praktisk anvendt på grund af dets uklare formulering og den manglende erfaring hos tilsynsmyndighederne⁽³⁰⁾. Mange steder er de test, der anvendes til bestemmelse af, om de finansielle produkter er egnede til kunderne formelle og resulterer ikke i en udvælgelse af de mest egnede produkter.

⁽²⁹⁾ FIN-NET har for øjeblikket 56 medlemmer fra 22 medlemsstater, og der er konstant nye organisationer, der ansøger om medlemskab — en proces, der kan forventes at tage fart efter vedtagelsen af ADR-direktivet — Large Business and International Directive on Information Document Requests Enforcement Process, 28. februar 2014.

⁽³⁰⁾ Begrebet uhensigtsmæssigt salg er nærmere beskrevet i 3.7. Dette problem vil blive delvist afhjulpet med anvendelsen af MiFID-direktivet og den stabilitetstest, som direktivet foreskriver for visse typer produkter. Se fodnote 3.

4.2.3.3.3. Det er muligt at sikre adgang til finansiel kompensation, hvis der indføres en enkelt, præcis og praktisk definition af »uhensigtsmæssigt salg«, og en europæisk reguleringspraksis håndhæves for at sanktionere sådanne salg ⁽³¹⁾.

4.2.3.4. Beskyttelse af ofre for insolvente bilforsikringsselskaber

20. *Er der brug for en indsats for at sikre, at ofre for bilulykker er dækket af garantifonde i andre medlemsstater, hvis forsikringsselskabet bliver insolvent?*

4.2.3.5. Der er et eksempel på bedste praksis fra Spanien. Det spanske selskab »Consortio de Compensación de Seguros« optræder som forsikringsselskab i tilfælde af, at der ikke er noget forsikringsselskab, der påtager sig risikoen eller i mangel af et forsikringsselskab — i tilfælde af insolvens, for eksempel, og altid subsidiært. Dette selskabs garanti gælder kun for spanske selskaber. For at sikre, at ofre for bilulykker er dækket på samme niveau, vil Kommissionen være nødt til at kræve en tilsvarende garantiordning i alle medlemsstater. Det kan overvejes at udvide et lignende instrument på europæisk plan til lande, hvor det ikke eksisterer.

4.2.3.6. Stigende gennemsigtighed og sammenlignelighed i tillægfsforsikringer

21. *Hvilke yderligere foranstaltninger kunne der træffes for at øge gennemsigtigheden af tillægfsforsikringsprodukter og sikre, at forbrugerne kan træffe kvalificerede beslutninger om at købe disse produkter? Er der i biludlejningssektoren brug for specifikke foranstaltninger vedrørende tillægfsprodukter?*

4.2.3.6.1. Det nye forsikringsdistributionsdirektiv ⁽³²⁾ har styrket kravene om gennemsigtighed i oplysningerne for forsikringsdistributører, herunder — om end med visse begrænsninger (tærskel) — for tilknyttede forsikringsmæglere. Desuden forpligtede fem store biludlejningsfirmaer sig i 2015 til at forbedre deres hjemmesider for bedre at informere forbrugerne om fravalgsmuligheder og forsikringsprodukter. Det er gode fremskridt. Medlemsstaterne har indtil 23. februar 2018 til at gennemføre direktivet om forsikringsdistribution, og det er således for tidligt at sige, om der er behov for yderligere foranstaltninger. Samtidig forekommer det tilrådeligt for Kommissionen at overvåge, om biludlejningsfirmaernes forpligtelser er opfyldt, hvilket ikke kun handler om forsikringsprodukter, og at overveje yderligere foranstaltninger for at øge gennemsigtigheden og for at forhindre skade for forbrugerne.

4.2.3.6.2. I biludlejningssektoren er det vigtigt at tage hensyn til, at kravene i tillægfsforsikringsprodukter ofte er differentieret afhængig af risikoprofilen for lejeren (som regel knyttet til en kreditkortsgrænse) eller afhængig af antallet af anmeldte skader eller andre markeds karakteristika i medlemsstaten. Under alle omstændigheder er oplysninger før aftaleindgåelsen og bestræbelser på at gøre forskellige tilbud sammenlignelige vigtige for forbrugerne, og det vil derfor være tilrådeligt at vente, indtil kravene i dette direktiv er helt på plads for at analysere, om der er behov for yderligere foranstaltninger.

4.3. Nye markedsmuligheder for leverandørerne

4.3.1. Tage udfordringerne op og udnytte mulighederne ved digitalisering

4.3.1.1. Hjælp til virksomhederne med bedre udnyttelse af digitaliseringen

22. *Hvad kan der gøres på EU-plan for at støtte virksomhederne i at opfinde og levere innovative digitale finansielle tjenesteydelser på tværs af Europa med passende sikkerheds- og forbrugerbeskyttelsesniveauer?*

4.3.1.1.1. EØSU bifalder fremme af innovative digitale finansielle tjenesteydelser i hele Europa. Udvalget indrømmer dog, at bankerne er de største udbydere af finansielle tjenester, og de skal også tilskyndes til aktivt at udnytte de muligheder, som den digitale revolution tilbyder. Med henblik herpå skal de være underlagt de samme regler som deres konkurrenter, som leverer tilsvarende tjenesteydelser, hvilket nødvendiggør en gennemgang af de vigtigste lag af bankreguleringer på en lang række områder, så der skabes lige konkurrencevilkår vedrørende:

⁽³¹⁾ EUT C 271 af 19.9.2013, s. 61, og EUT C 18 af 19.1.2011, s. 24.

⁽³²⁾ EUT L 26 af 2.2.2016, s. 19.

- tilsyns krav
- udbud af betalingstjenester
- anvendelsen af kravene om kend-din-kunde og procedurerne for bekæmpelse af hvidvaskning af penge
- anbefalinger vedrørende sikkerhed under betalinger
- den nyeste elektroniske sikkerhed.

4.3.1.2. Fremme af elektronisk underskrift og identitetsverificering

23. *Er der brug for yderligere handling for at sikre en bedre anvendelse på EU-plan af lovgivningen om bekæmpelse af hvidvaskning af penge, især for at sikre, at tjenesteyderne kan fjernidentificere kunderne, og samtidig opretholde standarderne i den nugældende ramme?*

4.3.1.2.1. Der er stadig forskel på elektroniske identifikationsforskrifter og kravene vedrørende kend-din-kunde og bekæmpelse af hvidvaskning af penge. De gældende regler kræver personlig identifikation og personlige evalueringer, der skal foretages, før kunderne kan accepteres på permanent basis. Sådanne krav begrænser udviklingen af fuldt digitale finansielle tjenesteydelser, tilføjer væsentlige barrierer for tilkomsten af nye forbrugere og øger omkostningerne.

4.3.1.2.2. Der er behov for yderligere foranstaltninger for at afhjælpe manglen på en europæisk mekanisme for elektronisk identifikation og signaturer grundet forskelle i national praksis. Selv om reglerne fastsætter fælles standarder for digitale signaturer i medlemsstaterne, så hindrer den måde, hvorpå de anvendes på nationalt plan af de lokale aktører, den grænseoverskridende anerkendelse af digitale signaturer. Lokale digitale aktører er ikke indbyrdes forbundne, og det begrænser deres evne til at tilbyde EU's forbrugere fuldt digitaliserede finansielle tjenesteydelser.

24. *Er det nødvendigt med yderligere initiativer til at fremme udbredelse og anvendelse af e-identitet og e-underskrift inden for finansielle tjenesteydelser i detailledet, herunder hvad angår sikkerhedsstandarder?*

4.3.1.2.3. Ja, handling er nødvendig med hensyn til:

- at støtte oprettelsen af uafhængige certificeringsagenturer til at kontrollere identiteten af digitale kunder og gennemføre undersøgelser for personlig genkendelse af kunder
- at klarlægge modstridende aspekter af regler om digital identifikation og bekæmpelse af hvidvaskning af penge og kend din kunde-procedurer
- at etablere et samarbejde mellem finansielle virksomheder og de europæiske og nationale kontrolinstanser om at udvikle fælles standarder for digital identifikation af underskrifter, som også skal anvendes af offentlige myndigheder og finansielle virksomheder
- at overveje muligheden for at vedtage fælles europæiske digitale identifikationer og underskrifter, som i sidste ende også vil være grundlaget for forbrugernes identifikation i finansielle institutioner.

4.3.1.3. Forbedret adgang til og anvendelighed af finansielle data

25. *Hvilken type oplysninger er efter Deres mening nødvendig for vurderinger af kreditværdighed?*

4.3.1.3.1. Selv om der er generel enighed om aspekter af en kundes økonomiske forhold, der bør anvendes til at vurdere kreditværdighed, bruger långivere deres egne ekspertvurderinger og interne metoder til at vurdere og styre hvert enkelt tilfælde. Derfor bør initiativer undgås, der forpligter banker eller andre kreditinstitutter til at dele behandlede oplysninger, som de får om deres kunders kreditværdighed. Samtidig kunne rå (uforarbejdede) data blive delt — med tilladelse fra kunden og i overensstemmelse med EU-standarder for databeskyttelse. Dette ville forbedre sammenligneligheden af kreditværdighedsvurderingen.

26. Kræver virksomheders (herunder traditionelle ikkefinansielle virksomheder) øgede brug af finansielle og ikkefinansielle personoplysninger yderligere forholdsregler for at lette leveringen af tjenesteydelser eller beskytte forbrugerne?

4.3.1.3.2. Finansielle institutioner gør en indsats for at blive mere fortrolige med forbrugernes adfærd, så de kan diversificere og tilpasse deres produkter og tjenester mere succesfuldt. Der er ingen klare regler for, hvordan de indsamlede data bør bruges, selv når forbrugerne har givet deres samtykke. EØSU mener, at det ville være godt at skabe større klarhed om anvendelsen af reglerne på dette område for at sikre forbrugerbeskyttelsen og på samme tid sikre, at forbrugerne kan få gavn af finansielle innovationer.

27. Bør kravene til form, indhold eller tilgængelighed af forsikringstagerens skadeshistorie skærpes (f.eks. den periode, der dækkes, eller indholdet) for at sikre, at virksomhederne kan levere tjenesteydelser på tværs af grænserne?

4.3.1.3.3. Forsikringshistorier indeholder følsomme personoplysninger fra kunder. Indboforsikringsselskabet kan ikke overføre denne viden til andre interessenter, men kun til den faktiske kunde. Det er op til kunden at tilvejebringe denne historie i et nyt forsikringsselskab. Dette er ikke ensbetydende med, at det skaber en barriere for grænseoverskridende tjenesteydelser, da kunden kan tage sin historie til et land, som han måske foretrækker. Samtidig bør Kommissionen, bistøttet af EIOPA, undersøge metoder til at fremme standardisering af udvekslingen af skadeshistorier mellem forsikringsselskaber og accept af bonus-malus-systemer.

4.3.1.4. Befordring af leveringen af eftersalgsservice

28. Er der behov for yderligere tiltag for at støtte virksomhederne i at levere eftersalgsservice i en anden medlemsstat uden et datterselskab eller en filial?

4.3.1.4.1. Eftersalgsservice i en anden medlemsstat bør ikke afvige fra den i det land, hvor de pågældende produkter er tilgængelige. Det betyder, at det pågældende produkt og relaterede tjenester efter kontraktindgåelsen bør betragtes som en enhed for grænseoverskridende levering af finansielle produkter. Anvendelsen af dette princip skal sikres, ellers vil forbrugerne have ulige forhold. Det er vigtigt, at de relevante tilsynsmyndigheder overvåger anvendelsen af dette princip.

4.3.1.4.2. Platforme til støtte for virksomheder (firmaer) i at tilbyde deres produkter på tværs af grænserne bør også omfatte sektioner for eftersalgsservice. En praktisk måde for en sådan eftersalgsservice at blive tilbudt på er ved at tilskynde virksomheder til at danne grupper og arbejde sammen for at få et tilstrækkeligt omfang af forretninger.

4.3.1.5. I retning af en harmonisering af procedurerne for personlig insolvens, ejendomsvurdering og håndhævelse af sikkerhedsstillelse

29. Er en yderligere indsats nødvendig for at tilskynde långivere til at yde realkreditlån eller almindelige lån på tværs af grænsen?

4.3.1.5.1. Det største problem på dette område vedrører tvungen inddrivelse af gæld i tilfælde af låntagere som ikke opfylder deres kreditaftaleforpligtelser. I lyset af dette, anser långivere på nuværende tidspunkt ikke grænseoverskridende realkreditlån som en attraktiv forretningsmulighed, så yderligere handling er nødvendig for at stimulere det indre EU-marked på dette område.

4.3.1.5.2. Realkreditlån og almene lån er blandt de finansielle produkter, hvis markedsføring på tværs af grænserne står over for adskillige hindringer, som er vanskelige at overvinde. Set ud fra hele spektret af finansielle tjenesteydelser er det sandsynligt, at det vil være disse produkter, hvor det tager længst tid at overvinde barriererne. Derfor er det på dette tidspunkt bedre at fokusere de indledende bestræbelser på andre finansielle tjenesteydelser i detalilledet, hvor der er færre barrierer, og hvor der kan samles praktisk erfaring og skabes fremdrift gennem en aktiv indsats.

4.3.2. Overholdelse af forskellige lovkrav i værtsmedlemsstaten

4.3.2.1. Lettere for virksomhederne at overholde lovkrav, der gælder i andre medlemsstater

30. *Er der behov for en indsats på EU-plan, for at medlemsstaternes regering eller nationale kompetente myndigheder stiller praktisk bistand til rådighed (f.eks. gennem one-stop-shops) for at lette det grænseoverskridende salg af finansielle tjenesteydelser, især for innovative virksomheder eller produkter?*

4.3.2.1.1. Anvendelsen af EU-lovgivningen på mange områder — såsom, men ikke udelukkende ved udbud af investeringsprodukter — er inkonsekvent og selvmodsigende i de forskellige medlemsstater. Som et resultat heraf skal de nationale myndigheder bidrage til at fjerne »overregulering«.

Et andet godt initiativ er Solvit-netværket, der giver virksomheder på EU-plan støtte, når de støder på problemer med de offentlige myndigheder, der ikke anvender EU-lovgivningen korrekt. »Kvikskranker« yder bistand til virksomhederne om deres forpligtelser, når de leverer tjenesteydelser på tværs af grænserne⁽³³⁾.

4.3.2.1.2. Med henblik på den bedst mulige udnyttelse af erfaringerne fra Solvit giver det mening, at der arbejdes for at nå frem til en løsning, der specifikt er rettet mod finansielle produkter, bedre samarbejde og koordinering mellem nationale tilsynsmyndigheder, herunder hjælp fra tilsynsmyndighederne, til at innovative virksomheder kan forstå deres forpligtelser.

31. *Hvilke skridt ville være bedst egnede til at gøre det let for virksomhederne at udnytte etableringsfriheden eller den frie udveksling af tjenesteydelser i forbindelse med innovative produkter (såsom strømlinet samarbejde mellem hjemlandets og værtslandets tilsynsmyndigheder)?*

4.3.2.2. Fuld udnyttelse af etableringsfriheden

For forsikringsselskaberne er en lokal tilstedeværelse ofte nødvendig for at få bedre kendskab til den stedlige risiko og til de forbrugere, der skal dækkes. Det er derfor vigtigt for forsikringsselskaber, herunder gensidige forsikringsselskaber, at de frit kan etablere sig. Manglen på en europæisk anerkendelse af socialøkonomiske virksomheder, herunder gensidige forsikringsselskaber, forhindrer etableringen af denne type virksomheder i medlemsstater, der ikke anerkender dem, hvilket bremser deres grænseoverskridende udvikling samt udviklingen af markederne og konkurrencen. EØSU opfordrer Kommissionen, Rådet for Den Europæiske Union, Europa-Parlamentet og medlemsstaterne til at presse på for at sikre anerkendelse på EU-plan af den gensidige model.

4.3.2.3. Oprettelse af autonome eller mere harmoniserede EU-ordninger

32. *For hvilke finansielle tjenesteydelser i detaljerede kunne standardisering eller tilvalgsordninger være den mest effektive måde at fjerne forskelle mellem medlemsstaternes lovgivning på?*

4.3.2.3.1. Med hensyn til grænseoverskridende distribution bør følgende spørgsmål undersøges:

- kundeidentifikation via elektroniske certifikater. EØSU mener, at en fortegnelse over anerkendte udstedere af elektroniske certifikater skal bibeholdes på EU-niveau (for eksempel ved Den Europæiske Værdipapir- og Markedstilsynsmyndighed), når grænseoverskridende finansielle tjenesteydelser foregår
- muligheden for, at udbydere af finansielle tjenesteydelser kan kende kundernes kredithistorie. Bibeholdelsen af et kreditregister på EU-niveau er afgørende for grænseoverskridende udbud af finansielle tjenesteydelser, især dem der er forbundet med at give kredit
- procedurerne for at beslaglægge de sikkerheder, der er stillet ved tildeling af et lån. Ressourcer og bestræbelser bør kanaliseres mod at skabe en samlet EU-lovgivningsramme for håndhævelse af sikkerhedsstillelse ved udbud af finansielle tjenesteydelser over grænserne
- med hensyn til forsikringsprodukter, er dem, der leverer godtgørelse lettere at standardisere. Kunden vil modtage en sum penge, uanset hvor han bor. Virksomheden behøver kun at være i stand til at vurdere risikoen. Livsforsikring ville være et godt eksempel. Men for de forsikringsprodukter, der leverer en tjeneste (såsom skadereparation, for eksempel), er standardisering og mobilitet ikke en mulighed. Dette gælder især for produkter såsom sundhedsforsikringsprodukter.

⁽³³⁾ http://ec.europa.eu/internal_market/eu-go/index_da.htm.

33. Er en yderligere indsats nødvendig på EU-plan med hensyn til princippet om placering af risiko i forsikringslovgivningen og for at klarlægge reglerne om »almene hensyn« i forsikringssektoren?

4.3.2.3.2. Placeringen af risiko er sædvanligvis det sted den forsikrede har bolig, med visse undtagelser i tilfælde af fast ejendom, hvor det er placeringen af bygningen. Dette princip er normalt standardiseret på verdensplan, og det har juridiske og skattemæssige konsekvenser for de involverede parter. EØSU mener, at princippet om placering af risiko i forsikring er egnet til formålet. Udvalget forstår imidlertid, at reglerne om »almene hensyn« må revideres, da de giver medlemsstaterne mulighed for at vedtage lovgivning, der hindrer distribution af forsikringsprodukter over grænserne.

Bruxelles, den 27. april 2016.

Georges DASSIS
Formand
for Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg
