

## III

(Προπαρασκευαστικές πράξεις)

## ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

516Η ΣΥΝΟΔΟΣ ΟΛΟΜΕΛΕΙΑΣ ΤΗΣ ΕΟΚΕ ΤΗΣ 27ΑΣ ΚΑΙ 28ΗΣ ΑΠΡΙΛΙΟΥ 2016

Γνωμοδότηση της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής με θέμα «Πράσινη βίβλος για τις λιανικές χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες — Καλύτερα προϊόντα, περισσότερες δυνατότητες επιλογής και περισσότερες ευκαιρίες για τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις»

[COM(2015) 630 final]

(2016/C 264/05)

Εισηγήτρια: η κ. Milena ANGELOVA

Στις 10 Δεκεμβρίου 2015, και σύμφωνα με το άρθρο 304 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αποφάσισε να ζητήσει γνωμοδότηση της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής με θέμα:

*«Πράσινη βίβλος για τις λιανικές χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες — Καλύτερα προϊόντα, περισσότερες δυνατότητες επιλογής και περισσότερες ευκαιρίες για τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις»*

[COM(2015) 630 final].

Το ειδικευμένο τμήμα «Ενιαία αγορά, παραγωγή και κατανάλωση», στο οποίο ανατέθηκαν οι σχετικές προπαρασκευαστικές εργασίες, υιοθέτησε τη γνωμοδότησή του στις 13 Απριλίου 2016.

Κατά την 516η σύνοδο ολομέλειάς της, στις 27 και 28 Απριλίου 2016 (συνεδρίαση της 27ης Απριλίου 2016), η Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή υιοθέτησε την ακόλουθη γνωμοδότηση με 191 ψήφους υπέρ και 5 αποχές.

## 1. Συμπεράσματα και συστάσεις

1.1 Η ΕΟΚΕ χαιρετίζει τον στόχο που διακηρύσσει η Επιτροπή δημοσιεύοντας την παρούσα πράσινη βίβλο και το γεγονός ότι η Επιτροπή έχει θέσει χρονοδιάγραμμα και έχει καταρτίσει φιλόδοξο πρόγραμμα για την εφαρμογή του Σχεδίου Δράσης για την Οικοδόμηση Ένωσης Κεφαλαιαγορών <sup>(1)</sup>.

1.2 Η ΕΟΚΕ υποστηρίζει την ιδέα της Επιτροπής να προσπαθήσει να διευκολύνει τη διασυνοριακή διείσδυση των λιανικών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και τη δυνατότητα των καταναλωτών να αλλάζουν παρόχους. Αυτά τα μέτρα θα εξασφαλίσουν ανταγωνιστικότερη διάρθρωση της αγοράς και θα ενισχύσουν την ευκολία των καταναλωτών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, μεταξύ άλλων προωθώντας την ίση πρόσβαση σε εξωδικαστικούς μηχανισμούς προσφυγής στα διάφορα κράτη μέλη <sup>(2)</sup>.

<sup>(1)</sup> ΕΕ C 133 της 14.4. 2016, σ. 17.

<sup>(2)</sup> ΕΕ C 181 της 21.6.2012, σ. 93 και ΕΕ C 181 της 21.6.2012, σ. 99. Η κατάσταση αναμένεται να έχει βελτιωθεί, με τη μεταφορά της οδηγίας για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών στην εθνική νομοθεσία των κρατών μελών (ΕΕ L 165 της 18.6 2013, σ. 63 και ΕΕ L 165 της 18.6.2013, σ. 1).

1.3 Η ΕΟΚΕ επικροτεί την προσέγγιση της Επιτροπής στην πράσινη βίβλο να επιδιώξει κατάλληλες πολιτικές για την τόνωση και των δύο πλευρών της αγοράς λιανικών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών: της προσφοράς και της ζήτησης.

1.4 Η ΕΟΚΕ υποστηρίζει την ιδέα ότι πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα στους καταναλωτές, εφόσον είναι εφικτό, να συγκρίνουν διαφορετικά προϊόντα ώστε να μπορούν να προβαίνουν σε συνειδητή επιλογή. Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΟΚΕ υποστηρίζει πλήρως την οδηγία για τις αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων (MiFID) II —καταρτίζοντας ταυτόχρονα τη γνωμοδότησή της για τις αναθεωρήσεις που προτάθηκαν προσφάτως<sup>(3)</sup>— και τον κανονισμό σχετικά με συσκευασμένα επενδυτικά προϊόντα για ιδιώτες επενδυτές και επενδυτικά προϊόντα βασισμένα σε ασφάλιση, που απαιτούν μεγαλύτερη διαφάνεια και κοινοποίηση πληροφοριών<sup>(4)</sup>.

1.5 Ένας από τους στόχους της πράσινης βίβλου είναι η μείωση του κατακερματισμού της αγοράς στον τομέα των λιανικών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Για τον σκοπό αυτό, η ΕΟΚΕ θα ήθελε να επισημάνει ότι δεν υπάρχει κανένα απολύτως αξιόπιστο αποδεικτικό στοιχείο που να υποδεικνύει πως οι διαφορές στις τιμές οφείλονται μόνο σε ανεπάρκεια της αγοράς στο εσωτερικό της ΕΕ. Οι τιμές των προϊόντων και των υπηρεσιών επηρεάζονται επίσης από εθνικούς και τοπικούς παράγοντες, δυσχεραίνοντας την εναρμόνιση των τιμών μεταξύ των κρατών μελών. Τα ασφαλιστρα ενός ασφαλιστηρίου συμβολαίου αυτοκινήτου σε ένα κράτος μέλος παραδείγματος χάρι, και τα αντίστοιχα ασφαλιστρα σε ένα άλλο κράτος μέλος θα μπορούσαν να είναι εντελώς διαφορετικά εξαιτίας του δείκτη ζημιών, ο οποίος βασίζεται στον αριθμό τροχαίων ατυχημάτων ή στον αριθμό κρουσμάτων απάτης που καταγράφονται στην κάθε χώρα. Ομοίως, τα επιτόκια καταναλωτικής πίστης μπορεί να διαφέρουν μεταξύ των κρατών μελών, ανάλογα με το επίπεδο επισφαλούς χρέους. Οι εν λόγω τοπικοί παράγοντες ορθώς αναφέρονται στην πράσινη βίβλο, χρήζουν όμως περαιτέρω ανάλυσης. Ως εκ τούτου, η ΕΟΚΕ αναμένει με ανυπομονησία τα αποτελέσματα της διαβούλευσης και καλεί την Επιτροπή να αναζητήσει περαιτέρω αποδεικτικά στοιχεία ανεπαρκούς ανταγωνισμού, καθώς και σαφέστερους λόγους που να εξηγούν τις παρατηρούμενες διαφορές στις τιμές. Η Επιτροπή θα πρέπει επίσης να επιδιώξει η εξέταση της εκτίμησης επιπτώσεων να διενεργηθεί πριν από την υποβολή των αναμενόμενων νομικών προτάσεων.

1.6 Παράλληλα, η ΕΟΚΕ επιθυμεί να τονίσει ότι πολλά από τα προβλήματα που επισημαίνονται στην πράσινη βίβλο του 2007 για τις λιανικές χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες<sup>(5)</sup> εξακολουθούν να ισχύουν ακόμη και σήμερα —οκτώ χρόνια αργότερα— στην τρέχουσα πράσινη βίβλο. Η ΕΟΚΕ υποστήριξε γενικά την προηγούμενη πράσινη βίβλο<sup>(6)</sup> και επαινέσε τις πρωτοβουλίες που αναλήφθηκαν για την εξεύρεση ορισμένων πρακτικών λύσεων<sup>(7)</sup>. Παρότι επιτεύχθηκαν ορισμένα θετικά αποτελέσματα, η πρόοδος που σημειώθηκε είναι περιορισμένη και εξακολουθούν να υφίστανται προβλήματα σχετικά με τη λειτουργία της ενιαίας αγοράς στον τομέα των λιανικών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Συνεπώς, κατά την άποψη της ΕΟΚΕ, τα αποτελέσματα των διαβουλεύσεων σχετικά με την παρούσα πράσινη βίβλο πρέπει αυτήν τη φορά να μεταφραστούν σε ένα πιο φιλόδοξο πρόγραμμα που θα υπερβεί τα μακροχρόνια προβλήματα.

1.7 Η πράσινη βίβλος λαμβάνει υπόψη ευρύ φάσμα χρηματοπιστωτικών προϊόντων, για τα οποία η ενίσχυση της ποικιλίας και των ευκαιριών δεν μπορεί να συμβεί ταυτόχρονα. Είναι σαφές πως απαιτείται διαφορετική ιεράρχηση και διαφορετικά χρονοδιαγράμματα. Η ΕΟΚΕ εισηγείται τα αποτελέσματα της διαδικασίας διαβούλευσης να εφαρμοστούν κατά προτεραιότητα στα απλούστερα προϊόντα για τα οποία οι τοπικοί παράγοντες έχουν συγκριτικά μικρότερη σημασία. Κατά αυτόν τον τρόπο, η διαδικασία δημιουργίας μιας ενιαίας αγοράς χρηματοοικονομικών προϊόντων θα αποκτήσει δυναμική και θα κερδίσει την εμπιστοσύνη των πολιτών. Μεταξύ των προϊόντων αυτών θα μπορούσαν να συγκαταλέγονται οι υπηρεσίες πληρωμών, τα πανευρωπαϊκά ατομικά συνταξιοδοτικά προϊόντα (PEPP), οι λογαριασμοί ταμειυτηρίου και οι ασφάλειες αυτοκινήτων και ζωής. Ένα από τα πρώτα βήματα θα μπορούσε να είναι η εφαρμογή σε όλα τα κράτη μέλη του συστήματος bonus-malus επί των συμβολαίων ασφάλισης αυτοκινήτων, που ελαττώνει τη σημασία των τοπικών παραγόντων και συνδέει στενά τα ασφαλιστρα με τα προσωπικά προφίλ. Προϊόντα όπως ενυπόθηκα δάνεια, καταναλωτικά δάνεια, επαγγελματική ασφάλιση και διαχείριση περιουσιακών στοιχείων θα πρέπει να ακολουθούν στο χρονοδιάγραμμα.

1.8 Ενώ η πράσινη βίβλος δίνει έμφαση κυρίως στις ψηφιακές τεχνολογίες, η ΕΟΚΕ αναγνωρίζει δύο σημαντικούς παράγοντες για την αύξηση της διασυνοριακής ζήτησης προϊόντων, οι οποίοι θα πρέπει να ληφθούν υπόψη.

- η χρηματοοικονομική εκπαίδευση αποτελεί σαφώς καθοριστική πτυχή για τη διατήρηση της εμπιστοσύνης στο χρηματοοικονομικό σύστημα και την υπεύθυνη κατανάλωση χρηματοοικονομικών προϊόντων. Η ΕΟΚΕ έχει ήδη διατυπώσει την άποψή της για το θέμα αυτό<sup>(8)</sup>,
- η παροχή χρηματοπιστωτικών συμβουλών πρέπει να ρυθμίζεται ικανά σε επίπεδο ΕΕ και να διευκρινιστεί η διάκριση μεταξύ της παροχής συμβουλών και της εμπορικής προώθησης. Προς τούτο οι υπηρεσίες που προσφέρονται από ανεξάρτητους διαμεσολαβητές χρήζουν επίσης προσοχής.

<sup>(3)</sup> COM(2016) 56 final, COM(2016) 57 final, EE C 173 της 12.6.2014, σ. 1, EE L 257 της 28.8.2014, σ. 1.

<sup>(4)</sup> EE C 191 της 29.6.2012, σ. 80.

<sup>(5)</sup> COM(2007) 226 final.

<sup>(6)</sup> EE C 151 της 17.6.2008, σ. 1.

<sup>(7)</sup> EE L 257 της 28.8.2014, σ. 214, EE L 60 της 28.2.2014, σ. 34, EE L 337 της 23.12.2015, σ. 35, EE L 26 της 2.2.2016, σ. 19, EE L 173 της 12.6.2014, σ. 349.

<sup>(8)</sup> EE C 318 της 29.10.2011, σ. 24.

1.9 Η ΕΟΚΕ θεωρεί επιτακτικής σημασίας να καταβληθεί κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε να αποφευχθεί η επανεξέταση οδηγιών (όπως η οδηγία PSD 2 και η οδηγία MCD <sup>(9)</sup>) που εγκρίθηκαν πρόσφατα. Πρέπει να δοθεί ικανό χρονικό περιθώριο για την αποτελεσματική εφαρμογή των μέτρων, και να υπάρχει φειδώ στην εισαγωγή νέων κανονιστικών μέτρων προκειμένου να αποφευχθεί η υπερβολική ρύθμιση των χρηματοπιστωτικών αγορών.

## 2. Στόχος της πράσινης βίβλου. Προγενέστερες εργασίες της Επιτροπής και της ΕΟΚΕ σχετικά με τις λιανικές χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες

2.1 Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δημοσίευσε την πράσινη βίβλο σε συνδυασμό με το Σχέδιο Δράσης για την Οικοδόμηση Ένωσης Κεφαλαιαγορών <sup>(10)</sup> προκειμένου να εξετάσει τον τρόπο με τον οποίο η ευρωπαϊκή αγορά λιανικών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών –δηλαδή ασφαλίσεων, δανείων, πληρωμών, τρεχούμενων λογαριασμών και λογαριασμών ταμειυτηρίου, καθώς και άλλων λιανικών επενδυτικών προϊόντων– μπορεί να καταστεί περισσότερο ανοιχτή, προσφέροντας καλύτερα αποτελέσματα στους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις και διατηρώντας παράλληλα επαρκές επίπεδο προστασίας των καταναλωτών και των επενδυτών, τόσο σε ευρωπαϊκό όσο και σε εθνικό επίπεδο.

2.2 Η πράσινη βίβλος εστιάζει κατά κύριο λόγο στην αντιμετώπιση των προκλήσεων της ψηφιοποίησης, η οποία μπορεί να συμβάλει στη μείωση των τιμών και τη βελτίωση της συγκρισιμότητας των προϊόντων, ενισχύοντας τη θέση των καταναλωτών όταν πραγματοποιούν τις οικονομικές τους επιλογές. Μακροπρόθεσμα, η ψηφιοποίηση αναμένεται να επιτρέψει στις επιχειρήσεις να διαθέτουν τα προϊόντα τους σε ολόκληρη την Ένωση, προωθώντας περαιτέρω την υλοποίηση της ενιαίας ευρωπαϊκής αγοράς.

2.3 Ένα άλλο σημαντικό ζήτημα που εγείρεται στην πράσινη βίβλο είναι η οικοδόμηση εμπιστοσύνης, καθώς το στοιχείο αυτό έχει κείρια σημασία για την επέκταση της ενιαίας αγοράς στον τομέα των λιανικών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Για την επίτευξη αυτών των στόχων, το έγγραφο εστιάζει στον τρόπο με τον οποίο μπορούν να καταστούν οι υπηρεσίες και τα προϊόντα πιο κατανοητά.

2.4 Στην πράσινη βίβλο εξετάζεται επίσης τι μπορεί να γίνει προκειμένου η ενιαία αγορά χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών να μπορέσει να επιφέρει απτές βελτιώσεις στη ζωή των πολιτών της ΕΕ και να προσφέρει νέες ευκαιρίες στους παρόχους υπηρεσιών, στηρίζοντας την ανάπτυξη της ευρωπαϊκής οικονομίας και δημιουργώντας θέσεις εργασίας.

## 3. Παρατηρήσεις σχετικά με την τρέχουσα κατάσταση των αγορών όσον αφορά τις λιανικές χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες

3.1 Η ΕΟΚΕ πιστεύει ότι ο κατακερματισμός των αγορών λιανικών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών που επισημαίνεται στην πράσινη βίβλο οφείλεται στη συνδυαστική επίδραση εθνικών και τοπικών παραγόντων επί των τιμών των προϊόντων και των υπηρεσιών (νομικές, ρυθμιστικές και πολιτισμικές ιδιαιτερότητες και δημόσια συστήματα κοινωνικής πρόνοιας) καθώς και στις προκλήσεις της αγοράς τόσο από την πλευρά της προσφοράς όσο και από την πλευρά της ζήτησης που θα πρέπει να αντιμετωπιστούν στο μέλλον.

3.2 Οι βασικές προκλήσεις από την πλευρά της προσφοράς είναι οι εξής:

- άσκοπες και αδικαιολόγητες διαφορές στους εθνικούς κανονισμούς, ως αποτέλεσμα του κανονιστικού υπερθιματισμού και των εθνικών παραδόσεων και ιδιαιτεροτήτων, και άλλες άσκοπες εθνικές διαφορές σε παράγοντες που επηρεάζουν το κόστος των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων,
- δυσκολίες κατά τη διασυνοριακή ταυτοποίηση των πελατών και την προέλευση των πόρων τους,
- δυσκολίες κατά τη διασυνοριακή αξιολόγηση των περιουσιακών στοιχείων των πελατών και την αναγκαστική εκτέλεση εμπράγματων ασφαλειών,
- διαφορετικοί νομικοί μηχανισμοί στα κράτη μέλη και ιδίως όσον αφορά την κατάσχεση εμπράγματων ασφαλειών (ήτοι, διάρκεια διαδικασιών κατάσχεσης, απαραίτητη προσφυγή σε συμβολαιογράφο, διαφορετικοί κανόνες κτηματολογίου).

3.3 Οι βασικές προκλήσεις από την πλευρά της ζήτησης είναι οι εξής:

- οι καταναλωτές, που έχουν συνηθίσει σε ένα δεδομένο επίπεδο προστασίας στη χώρα τους, δεν μπορούν να είναι βέβαιοι ότι το ίδιο αυτό επίπεδο ισχύει και σε άλλο κράτος μέλος,
- άνιση επιβολή της συμμόρφωσης με τις ευρωπαϊκές νομοθετικές απαιτήσεις,

<sup>(9)</sup> ΕΕ L 337 της 23.12.2015, σ. 35, ΕΕ L 60 της 28.2.2014, σ. 34.

<sup>(10)</sup> COM(2015) 468 final.

- άνιση πρόσβαση σε εξωδικαστικούς μηχανισμούς προσφυγής για τους καταναλωτές χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών στα διάφορα κράτη μέλη <sup>(11)</sup>,
- γλωσσικοί φραγμοί,
- οι απαιτήσεις σχετικά με τις δεξιότητες και τα προσόντα των χρηματοοικονομικών συμβούλων αποτελούν δικαίωμα των εθνικών ρυθμιστικών αρχών, αλλά δεν είναι όμως ενιαίες σε όλα τα κράτη μέλη. Δεν υπάρχουν παρά ελάχιστοι αρμόδιοι χρηματοοικονομικοί σύμβουλοι που να παρέχουν αντικειμενικές συμβουλές, ιδίως όσον αφορά τις διασυνοριακές αγορές.

3.4 Η ΕΟΚΕ αποδέχεται επίσης ότι η ανάπτυξη της ψηφιοποίησης δημιουργεί νέο περιβάλλον και διευρύνει σημαντικά τα περιθώρια παροχής νέων υπηρεσιών και αύξησης της διασυνοριακής δραστηριότητας. Ωστόσο, πρέπει να ληφθεί μέριμνα ώστε οι ψηφιακές εξελίξεις να μην οδηγούν σε παραπλάνηση του καταναλωτή μέσω υπερβολικά πολύπλοκης, άσχετης ή δύσκολα συγκρίσιμης πληροφόρησης για τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες.

3.5 Η ΕΟΚΕ επισημαίνει ότι οι γνώσεις των πολιτών για οικονομικά ζητήματα εξακολουθούν να διαφέρουν σημαντικά από περιοχή σε περιοχή και είναι σχετικά περιορισμένες σε σύγκριση με άλλες ανεπτυγμένες χώρες, όπως οι ΗΠΑ, η Αυστραλία και ο Καναδάς <sup>(12)</sup>. Οι χρηματοοικονομικές συμβουλές πριν από την πώληση δεν ρυθμίζονται επαρκώς και δεν εγγυώνται ότι οι πελάτες θα επιλέξουν τα καταλληλότερα προϊόντα, ενώ οι υπηρεσίες επαγγελματικών χρηματοοικονομικών συμβούλων δεν είναι επαρκώς ανεπτυγμένες σε σύγκριση με ορισμένες χώρες εκτός ΕΕ.

3.6 Οι δυνατότητες που προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες και η αυξημένη προσφορά –συμπεριλαμβανομένης της διασυνοριακής προσφοράς– δημιουργούν μεν ευκαιρίες, αλλά συνοδεύονται και από δυνητικούς κινδύνους. Οι δυνατότητες αυτές μπορούν να έχουν ως αποτέλεσμα υψηλά επίπεδα χρέους, φαινόμενα μη πληρωμής ενυπόθηκων δανείων και περισσότερες περιπτώσεις αφερεγγυότητας εάν οι καταναλωτές δεν διαθέτουν τις απαραίτητες οικονομικές γνώσεις. Οι καταναλωτές που αγοράζουν ηλεκτρονικά ασφαλιστικά και συνταξιοδοτικά προϊόντα μπορεί να διατρέχουν κίνδυνο καθώς δεν προβαίνουν συχνά σε εκτενή έρευνα και ενδέχεται να υπογράψουν συμβάσεις χωρίς να το γνωρίζουν <sup>(13)</sup>. Συνεπώς, οι εθνικοί ρυθμιστικοί φορείς θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι εταιρείες που πωλούν προϊόντα στο διαδικτυο συμμορφώνονται με την «υποχρέωση παροχής συμβουλών» για λόγους προστασίας των καταναλωτών. Υπάρχουν πάμπολλα επιχειρήματα που αποδεικνύουν τη σημασία της χρηματοοικονομικής εκπαίδευσης και της παροχής κατάλληλων συμβουλών.

3.7 Οι καταναλωτές που δεν κατανοούν την έννοια του ανατοκισμού συσσωρεύουν μεγαλύτερα χρέη και επιβαρύνονται με υψηλότερα επιτόκια και έξοδα συναλλαγής <sup>(14)</sup>, ενώ εκείνοι που έχουν οικονομικές γνώσεις προβαίνουν σε καλύτερο σχεδιασμό, αποταμιεύουν περισσότερα χρήματα για τη συνταξιοδότηση <sup>(15)</sup> και διαφοροποιούν τους χρηματοοικονομικούς κινδύνους <sup>(16)</sup>. Το ίδιο ισχύει και σε μακροοικονομικό επίπεδο, όπου οι χρηματοοικονομικές γνώσεις θεωρείται πως έχουν πολύ θετική επίδραση στις εθνικές αποταμιεύσεις και στη συσσώρευση πλούτου <sup>(17)</sup>. Για τον σκοπό αυτό, συνιστάται θερμά να πραγματοποιηθεί σαφέστερη διάκριση μεταξύ, αφενός, των δραστηριοτήτων που αφορούν την εμπορία προϊόντων και, αφετέρου, των δραστηριοτήτων που αφορούν την πώληση προϊόντων, ιδίως σε περιπτώσεις όπου παρέχονται συμβουλές. Οι συμβουλές δεν θα πρέπει επ' ουδενί να χρησιμοποιούνται ως εργαλείο μάρκετινγκ και οι πάροχοι συμβουλών θα πρέπει να είναι πραγματικά ανεξάρτητοι. Οι προσυμβατικές πληροφορίες θα πρέπει να παρέχονται και να παρουσιάζονται με σαφή και διεξοδικό τρόπο. Η ΕΟΚΕ πιστεύει ακράδαντα ότι –για να αποκατασταθεί η εμπιστοσύνη στις αγορές χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, να αυξηθεί η διασυνοριακή δραστηριότητα και να βελτιωθεί η φορητότητα των χρηματοοικονομικών προϊόντων– απαιτούνται στοχευμένα μέτρα για την εκπαίδευση των ιδιωτών επενδυτών και τη βελτίωση των χρηματοοικονομικών συμβουλών.

<sup>(11)</sup> Βλ. υποσημείωση 2.

<sup>(12)</sup> Ο βαθμός γνώσεων για οικονομικά θέματα ποικίλλει σημαντικά στην ΕΕ. Κατά μέσον όρο, το 52 % του ενήλικου πληθυσμού έχει γνώσεις σε οικονομικά θέματα, ενώ τα υψηλότερα ποσοστά (τουλάχιστον 65 %) καταγράφονται στη Δανία, στη Γερμανία, στις Κάτω Χώρες και στη Σουηδία. Οι χώρες της Νότιας Ευρώπης κατατάσσονται σε πολύ χαμηλότερη θέση: Ελλάδα (45 %), Ισπανία (49 %), Ιταλία (37 %) και Πορτογαλία (26 %). Εξίσου χαμηλοί είναι οι δείκτες για τις χώρες που προσχώρησαν στην ΕΕ από το 2004 και εξής: Βουλγαρία (35 %), Κύπρος (35 %) και Ρουμανία (22 %). Σε παγκόσμιο επίπεδο, η Ευρώπη υστερεί κατά μέσο όρο έναντι των ΗΠΑ (57 %), του Καναδά (68 %) και της Αυστραλίας (64 %). Πηγή δεδομένων: Klapper, Leora, Annamaria Lusardi, Peter van Oudheusden, *Χρηματοπιστωτικός αλφαριθμητισμός ανά τον κόσμο*, 2015.

<sup>(13)</sup> Η Ευρωπαϊκή Αρχή Ασφαλίσεων και Επαγγελματικών Συντάξεων (ΕΙΟΡΑ) αναφέρει σε μια γνωμοδότηση σχετικά με την προστασία των καταναλωτών και τις πωλήσεις ασφαλιστικών και συνταξιοδοτικών προϊόντων ότι οι χρήστες δεν προβαίνουν σε εκτενή έρευνα προτού αγοράσουν ηλεκτρονικά προϊόντα – ΕΙΟΡΑ-BoS-14/198 28 Ιανουαρίου 2015 Γνωμοδότηση ΕΙΟΡΑ σχετικά με τις διαδικτυακές πωλήσεις ασφαλιστικών και συνταξιοδοτικών προϊόντων.

<sup>(14)</sup> Lusardi, Annamaria και Peter Tufano (2015), *Αλφαριθμητισμός χρέους, χρηματοπιστωτικές εμπειρίες και υπερχρέωση*, Journal of Pension Economics and Finance, τόμος 14, Ειδική Έκδοση 4, σ. 332-368, Οκτώβριος 2015.

<sup>(15)</sup> Behrman Jere R., Olivia S. Mitchell, Cindy K. Soo και David Bravo (2012), *Οι συνέπειες της χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης και του χρηματοπιστωτικού αλφαριθμητισμού: Πώς ο χρηματοπιστωτικός αλφαριθμητισμός επηρεάζει τη συγκέντρωση πλούτου των νοικοκυριών*, American Economic Review: Papers & Proceedings, τόμος 102(3), σ. 300-304.

<sup>(16)</sup> Abreu, Margarida και Victor Mendes (2010), *Χρηματοπιστωτικός αλφαριθμητισμός και διαφοροποίηση του επενδυτικού χαρτοφυλακίου*, Quantitative Finance, τόμος 10(5), σ. 515-528.

<sup>(17)</sup> Jappelli, Tullio και Mario Padula, *Επένδυση στο χρηματοπιστωτικό αλφαριθμητισμό και αποφάσεις αποταμίευσης*, CFS Working Paper, Ap. 2011/07.

#### 4. Απαντήσεις στις ερωτήσεις που τίθενται στην πράσινη βίβλο

##### 4.1 Γενικές ερωτήσεις:

1. Για ποια χρηματοοικονομικά προϊόντα η βελτίωση της διασυνοριακής προσφοράς προϊόντων θα μπορούσε να αυξήσει τον ανταγωνισμό στις εθνικές αγορές εξασφαλίζοντας περισσότερες επιλογές και καλύτερες τιμές;

4.1.1 Η πράσινη βίβλος περιέχει ερωτήσεις σχετικά με διάφορα τραπεζικά και μη τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες, υπάρχουν, όμως, σημαντικές διαφορές μεταξύ των προϊόντων κύριων συναλλαγών (όπως τρεχούμενοι λογαριασμοί ή προθεσμιακές καταθέσεις) και των συμβατικών προϊόντων (όπως ενυπόθηκα δάνεια ή αποταμιευτικά και επενδυτικά προϊόντα). Όσον αφορά τα αποταμιευτικά και επενδυτικά προϊόντα, άλλες νομικές πράξεις της ΕΕ (όπως η οδηγία MiFID ή η πρωτοβουλία για την οικοδόμηση Ένωσης Κεφαλαιαγορών) θα επηρεάσουν την αγορά όταν τεθούν σε ισχύ.

4.1.2 Για όλα τα προϊόντα που συζητούνται στην πράσινη βίβλο, η διασυνοριακή παροχή θα μπορούσε να αυξήσει τον ανταγωνισμό στις εθνικές αγορές. Εντούτοις, τα προϊόντα που είναι πιθανότερο σε αυτό το στάδιο να αυξήσουν τον ανταγωνισμό στις εθνικές αγορές είναι αδιαμφισβήτητα τα συνταξιοδοτικά και επενδυτικά προϊόντα. Το σύστημα δελτίων επιδόσεων της Επιτροπής κατατάσσει την αγορά για τα εν λόγω προϊόντα στη χειρότερη θέση μεταξύ 31 καταναλωτικών αγορών<sup>(18)</sup>. Τα συνταξιοδοτικά προϊόντα που προσφέρονται χαρακτηρίζονται από τοπικό χαρακτήρα και υψηλές προμήθειες. Εάν ληφθούν υπόψη ο πληθωρισμός, τα έξοδα διαχείρισης και οι πρόσθετες πληρωμές, τα προϊόντα αυτά έχουν συχνά αρνητικές πραγματικές αποδόσεις και παρουσιάζουν χειρότερα αποτελέσματα από τους σχετικούς δείκτες της αγοράς<sup>(19)</sup>. Για τον λόγο αυτό, η ΕΟΚΕ υποστηρίζει σθεναρά την ιδέα μιας ενιαίας αγοράς για τα συνταξιοδοτικά προϊόντα και, πιο συγκεκριμένα, την ανάπτυξη ενός πανευρωπαϊκού ατομικού συνταξιοδοτικού προϊόντος<sup>(20)</sup> που θα οδηγήσει στην αύξηση των οικονομικών κλίμακας, σε μείωση των τιμών και σε περισσότερες επιλογές για τους καταναλωτές.

4.1.3 Όσον αφορά τα ασφαλιστικά προϊόντα, ορισμένα χαρακτηρίζονται από μεγάλη φορητότητα, όπως τα προϊόντα ασφάλισης ζωής, στα οποία ο πελάτης προστατεύεται ακόμη και όταν μετακινείται εκτός των τοπικών συνόρων. Ωστόσο, άλλα προϊόντα περιλαμβάνουν στοιχεία που ρυθμίζονται σε τοπικό επίπεδο και πρέπει να αναπροσαρμόζονται όταν οντότητες επιχειρούν να τα διανείμουν σε διαφορετικές χώρες. Το άρθρο 11 της οδηγίας σχετικά με τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων (αναδιτύπωση)<sup>(21)</sup> ορίζει ότι «τα κράτη μέλη καθιερώνουν ένα ενιαίο σημείο επαφής, επιφορτισμένο με την παροχή πληροφοριών σχετικά με κανόνες περί γενικού συμφέροντος στο αντίστοιχο κράτος μέλος» και αναθέτει στην ΕΙΟΡΑ να περιλαμβάνει στον ιστότοπό της τους υπερσυνδέσμους προς τους ιστότοπους των αρμόδιων αρχών όπου δημοσιεύονται πληροφορίες σχετικά με αυτούς τους κανόνες περί γενικού συμφέροντος. Επιπλέον, η πλήρης διασυνοριακή παροχή δεν θα είναι και πάλι δυνατή –ούτε καν επιθυμητή– λόγω των πραγματικών αναγκών των πελατών που εξυπηρετούνται από τα προϊόντα και λόγω των διαφορών ως προς τη συμπεριφορά και τους παράγοντες κινδύνου που επηρεάζουν τις περιστάσεις των προϊόντων. Η ΕΟΚΕ χαίρεται λύσεις που θα συμβάλουν στον μετριασμό της έλλειψης φορητότητας των προϊόντων και συνιστά σε ορισμένες περιπτώσεις να βρεθούν τουλάχιστον μερικές λύσεις, όπως η δυνατότητα πληρωμής μόνο της διαφοράς μεταξύ της υψηλότερης κάλυψης και της κατώτερης κάλυψης από τους κατόχους των ασφαλιστήριων συμβολαίων σε διαφορετικά κράτη μέλη.

2. Ποια είναι τα εμπόδια που δεν επιτρέπουν στις επιχειρήσεις να παρέχουν άμεσα διασυνοριακές χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες και στους καταναλωτές να αγοράζουν προϊόντα απευθείας διασυνοριακά;

4.1.4 Οι ουσιαστικότεροι φραγμοί στην προσφορά παρατίθενται στο σημείο 3.2. Για την υπερπήδησή τους, είναι αναγκαία τα εξής:

- απλούστευση των διασυνοριακών νομικών διαδικασιών που συνδέονται με την αποτελεσματική επιβολή δικαστικών αποφάσεων,
- κοινοί κανόνες/πρότυπα για:
  - την ταυτοποίηση των πελατών, σε σχέση με τις απαιτήσεις που αφορούν τον έλεγχο του πελάτη («know your customer») και την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες,
  - την ταυτοποίηση των εταιρειών, βάσει του τρόπου με τον οποίο διεξάγουν τις δραστηριότητές τους ή, εναλλακτικά, κατάλληλη ταυτοποίηση των τελικών δικαιούχων,

<sup>(18)</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_evidence/consumer\\_scoreboards/10\\_edition/docs/cms\\_10\\_factsheet\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/10_edition/docs/cms_10_factsheet_en.pdf)

<sup>(19)</sup> Ευρωπαϊκή ομοσπονδία επενδυτών και χρηστών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, *Συνταξιοδοτική αποταμίευση: Η πραγματική απόδοση*, Έκδοση 2015, Ερευνητική έκθεση από την Better Finance.

<sup>(20)</sup> Ευρωπαϊκή Αρχή Ασφαλίσεων και Επαγγελματικών Συντάξεων (ΕΙΟΡΑ), *Έγγραφο διαβούλευσης για τη δημιουργία τυποποιημένου Πανευρωπαϊκού Ατομικού Συνταξιοδοτικού Προϊόντος (ΠΑΣΠ)*, 2015.

<sup>(21)</sup> Οδηγία (ΕΕ) 2016/97 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20ής Ιανουαρίου 2016, σχετικά με τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων (ΕΕ L 26 της 2.2.2016, σ. 19).



- τις επιγραμμικές συμβάσεις χρηματοοικονομικών προϊόντων (π.χ. πόροι, αγορές μετοχών μετρητοίς κ.λπ.),
- την εμπορία και τη διαφήμιση χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών (ιδίως σε περίπτωση επιθετικών διαφημιστικών εκστρατειών),
- τις εταιρείες διανομής που παρέχουν προϊόντα σε πελάτες (π.χ. ασφαλιστικά προϊόντα),
- απαιτήσεις τυποποιημένων ελάχιστων πληροφοριών για την επιβεβαίωση της πηγής των πόρων,
- διαφάνεια/συγκρισιμότητα —ελάχιστες τυποποιημένες πληροφορίες για προϊόντα και υπηρεσίες (παροχή πληροφοριών όχι μόνο για τα έξοδα με τα οποία θα επιβαρυνθούν οι καταναλωτές, αλλά και για τα οφέλη που θα αποκομίσουν),
- συνυπολογισμός των φορολογικών φραγμών πρέπει να λαμβάνονται υπόψη, ιδίως για τα αποταμιευτικά και επενδυτικά προϊόντα, καθώς μπορεί να έχουν μεγάλο αντίκτυπο στην κερδοφορία. Πολλά προϊόντα αναπτύσσονται, μεταξύ άλλων, για να αξιοποιούνται οι ευκαιρίες που δημιουργούν οι ρυθμιστικές αρχές φορολογικής πολιτικής και να ενθαρρύνονται οι αποταμιεύσεις με συγκεκριμένο τρόπο (κατά κανόνα ευνοούνται οι μακροπρόθεσμες αποταμιεύσεις αλλά τα κατώτερα όρια ή τα μέσα που έχουν αυτήν την προνομιακή αντιμετώπιση διαφέρουν σημαντικά από χώρα σε χώρα),
- η επικοινωνία της ρυθμιστικής αρχής προέλευσης με μια ρυθμιστική αρχή υποδοχής υποτίθεται πως αρκεί για την αποφυγή της επιβολής πρόσθετων απαιτήσεων ή επιβαρύνσεων, διατηρώντας ταυτόχρονα το καθιερωμένο επίπεδο προστασίας των καταναλωτών (π.χ. όσον αφορά τα ασφαλιστικά προϊόντα). Εκτός αυτού, πρέπει να λαμβάνονται μέτρα ώστε να αποφεύγονται καταστάσεις στις οποίες οι πάροχοι επιβαρύνονται με επιπλέον έξοδα για τη συμμόρφωσή τους με τους τοπικούς κανονισμούς.

4.1.5 Οι ουσιαστικότεροι φραγμοί στη ζήτηση παρατίθενται στο σημείο 3.3.

3. Μπορεί κάποιο από αυτά τα εμπόδια να υπερνικηθεί στο μέλλον με την ψηφιοποίηση και την καινοτομία στον τομέα των χρηματοοικονομικών εταιρειών τεχνολογίας;

4.1.6 Χάρη στις νέες τεχνολογίες, και δη στην ψηφιοποίηση, είναι για πρώτη φορά δυνατό να υπάρξει πραγματική τομή στη διασυνοριακή παροχή χρηματοοικονομικών προϊόντων. Οι τεχνολογίες θα μπορούσαν να διαδραματίσουν σημαντικό ρόλο στην παροχή περισσότερων και καλύτερης ποιότητας πληροφοριών, στην αύξηση της διαφάνειας και της συγκρισιμότητας των προϊόντων και στην ταυτοποίηση των πελατών. Επίσης, θα μπορούσαν να επιφέρουν οφέλη εξοικονόμησης κόστους, εξαλείφοντας την ανάγκη για φυσική παρουσία σημείων επαφής. Εντούτοις, δεν αποτελούν υποκατάστατο για την υπέρβαση άλλων σημαντικών εμποδίων, όπως το άνισο επίπεδο εναρμόνισης των νομικών καθεστώτων και προστασίας των καταναλωτών.

4. Τι πρέπει να γίνει ώστε η ψηφιοποίηση των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών να μην προκαλέσει αύξηση του οικονομικού αποκλεισμού, ιδίως των ψηφιακά αναλφάβητων;

4.1.7 Δεν υπάρχει αμφιβολία ότι θα εξακολουθούν να υπάρχουν στο μέλλον άτομα τα οποία, για συγκεκριμένους λόγους, δεν θα είναι σε θέση να χρησιμοποιήσουν τις ψηφιακές τεχνολογίες. Το γεγονός αυτό δεν θα πρέπει να αποτρέψει τις προσπάθειες ενθάρρυνσης της χρήσης των εν λόγω τεχνολογιών κατά την παροχή χρηματοοικονομικών προϊόντων. Και αυτό διότι, πρωτίστως, τα παραδοσιακά μέσα παροχής των εν λόγω προϊόντων θα συνεχίσουν να υπάρχουν για πολύ καιρό και, δεύτερον, τα άτομα αυτά θα είναι σε θέση να αποκτήσουν πρόσβαση σε ευρύ φάσμα προϊόντων βάσει καλά ρυθμιζόμενων υπηρεσιών χρηματοοικονομικών συμβουλών.

5. Ποια θα πρέπει να είναι η στάση μας εάν οι ευκαιρίες που προσφέρουν η ανάπτυξη και η εξάπλωση των ψηφιακών τεχνολογιών συνεπιφέρουν νέους κινδύνους για την προστασία των καταναλωτών;

4.1.8 Η ευρέως διαδεδομένη χρήση των ψηφιακών τεχνολογιών θα δημιουργήσει αναμφίβολα ορισμένες προκλήσεις για την ασφάλεια των πληροφοριών και των δεδομένων, καθώς και για την προστασία των καταναλωτών. Συνεπώς, πέρα από τους διάφορους κανονισμούς που διέπουν την παροχή —και ζήτηση— χρηματοοικονομικών προϊόντων μέσω των εν λόγω τεχνολογιών, πρέπει να διενεργηθεί εκτίμηση των κινδύνων που εγκυμονούν οι εν λόγω προκλήσεις και να προταθούν τρόποι ελαχιστοποίησης των κινδύνων αυτών.

6. Έχουν οι πελάτες πρόσβαση σε ασφαλή, απλά και κατανοητά χρηματοοικονομικά προϊόντα σε όλη την Ευρωπαϊκή Ένωση; Εάν όχι, τι θα μπορούσε να γίνει για να καταστεί δυνατή η εν λόγω πρόσβαση;

4.1.9 Δεν υπάρχει κοινά αποδεκτός ορισμός για τα ασφαλή, απλά και κατανοητά χρηματοοικονομικά προϊόντα. Ωστόσο, η αντίληψη που επικρατεί είναι ότι τα εν λόγω προϊόντα θα πρέπει να διαθέτουν χαρακτηριστικά όπως διαφάνεια τιμών, καταλληλότητα και δυνατότητα κατανόησης στη γλώσσα του χρήστη προκειμένου να είναι δυνατή η αποτελεσματική επικοινωνία, δυνατότητες σύγκρισης με παρεμφερή προϊόντα, σαφήνεια και σαφή αποτελέσματα. Τα στοιχεία αυτά δεν επιτυγχάνονται εύκολα σε έναν τόσο περίπλοκο κόσμο όπως η χρηματοπιστωτική αγορά.

4.1.10 Προϊόντα με τα συγκεκριμένα χαρακτηριστικά υπό την αυστηρή έννοια είναι σπανίως διαθέσιμα στις αγορές και, ως αποτέλεσμα, οι καταναλωτές δεν έχουν εύκολη πρόσβαση σε τέτοια προϊόντα. Αυτό ισχύει τόσο για τις χώρες που διαθέτουν ανεπτυγμένες χρηματοπιστωτικές αγορές όσο και για τις χώρες με λιγότερο ανεπτυγμένες αγορές. Η μεγάλη ποικιλία προϊόντων που υπάρχει σε ορισμένα κράτη μέλη δεν διευκολύνει απαραίτητα τα πράγματα για τους καταναλωτές, καθώς μπορεί να επιφέρει σύγχυση, να δυσχεράνει τη λήψη αποφάσεων και να οδηγήσει εντέλει σε λανθασμένη επιλογή.

4.1.11 Πρόσβαση σε τέτοιου είδους προϊόντα μπορεί να παρασχεθεί μέσω της καθιέρωσης μιας βασικής κατηγορίας χρηματοοικονομικών προϊόντων<sup>(22)</sup> σε ευρωπαϊκό επίπεδο τα οποία θα συμμορφώνονται με συγκεκριμένες τυποποιημένες απαιτήσεις ανάλογα με τις ανάγκες που σκοπεύουν να ικανοποιήσουν. Τα προϊόντα αυτά θα πρέπει να είναι πιστοποιημένα και να φέρουν συγκεκριμένη ονομασία προκειμένου να αναγνωρίζονται εύκολα από τους καταναλωτές. Η εν λόγω κατηγορία μπορεί να περιλαμβάνει κοινά προϊόντα όπως διαφορετικοί λογαριασμοί ταμειυτηρίου και ασφάλεια ζωής ορισμένου χρόνου. Το σχετικά υψηλό διασυνοριακό ποσοστό εμπορίας των οργανισμών συλλογικών επενδύσεων σε κινητές αξίες (ΟΣΕΚΑ) δημιουργεί εύλογα την πεποίθηση ότι θα μπορούσε να δημιουργηθεί ένα τυποποιημένο πανευρωπαϊκό ατομικό συνταξιοδοτικό προϊόν (PEPP) βάσει των παραγόντων επιτυχίας των ΟΣΕΚΑ και να συμπεριληφθεί στην ίδια κατηγορία. Η ύπαρξη μιας τέτοιας κατηγορίας προϊόντων θα αύξανε την εμπιστοσύνη στις χρηματοπιστωτικές αγορές.

7. Αποτελεί η ποιότητα της επιβολής της νομοθεσίας της ΕΕ για τις λιανικές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες σε όλη την ΕΕ πρόβλημα όσον αφορά την εμπιστοσύνη των καταναλωτών και την ολοκλήρωση της αγοράς;

4.1.12 Σε πολλές χώρες, έχει παρατηρηθεί «κανονιστικός υπερθεματισμός»<sup>(23)</sup>, διαφορετικές ερμηνείες της ευρωπαϊκής νομοθεσίας, καθυστερήσεις στην εναρμόνιση και διαφορές ως προς τη μεταφορά της ευρωπαϊκής νομοθεσίας στο εθνικό δίκαιο, καθώς και διαφορές όσον αφορά την εφαρμογή, κατά τρόπο που οδηγεί σε υπερβολικά υψηλές διοικητικές απαιτήσεις και σε φραγμούς. Όλα αυτά αποτελούν εμπόδια για την ολοκλήρωση και έχουν αρνητικές επιπτώσεις στην εμπιστοσύνη των καταναλωτών.

4.1.13 Οι ευρωπαϊκές εποπτικές αρχές (ΕΕΑ) είναι υπεύθυνες για την προστασία των καταναλωτών. Η ΕΟΚΕ ενθαρρύνει την υλοποίηση αυτού του έργου, σε συμμόρφωση με τις ακόλουθες αρχές:

- η κινητικότητα των καταναλωτών μεταξύ των διαφόρων παρόχων δεν θα πρέπει να αποτελεί απώτερο σκοπό καθώς εξαρτάται πάντα από την επιλογή του καταναλωτή, η οποία καθορίζεται από διάφορους παράγοντες: ποιότητα και ποικιλία των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών, πιθανή συμπληρωματικότητα των προσφορών, επίπεδο ικανοποίησης και ούτω καθεξής,
- η πρακτική των συνδεδεμένων πωλήσεων συσκευασμένων χρηματοοικονομικών προϊόντων θα πρέπει να ασκείται με επιφύλαξη και πρέπει να παρέχονται στους πελάτες σαφείς και διαφανείς πληροφορίες. Σε περίπτωση που προσφέρονται τέτοια προϊόντα, πρέπει να εντοπίζονται εύκολα<sup>(24)</sup>.

4.1.14 Τέλος, οι ΕΕΑ θα πρέπει να ευνοούν πάντα πρακτικές που ωφελούν τους πελάτες. Προτεραιότητα πρέπει να αποδίδεται:

- στη μείωση της πολυπλοκότητας του τρέχοντος κανονιστικού πλαισίου,

<sup>(22)</sup> Όπως περιγράφεται, π.χ., στο παράρτημα 1 της γνωμοδότησης πρωτοβουλίας της ΕΕ «Χρηματοοικονομική εκπαίδευση και υπεύθυνη κατανάλωση χρηματοοικονομικών προϊόντων» (Ε C 318 της 29.10.2011, σ. 24).

<sup>(23)</sup> Στην ανακοίνωση με θέμα «Βελτίωση της νομοθεσίας για καλύτερα αποτελέσματα — ένα θεματολόγιο της ΕΕ», COM(2015) 215 final, σ. 8, η Επιτροπή ορίζει τον «κανονιστικό υπερθεματισμό» ως εξής: «Τα κράτη μέλη επίσης συχνά προχωρούν πέρα από όσα αυστηρά επιτάσσει η νομοθεσία της ΕΕ κατά την εφαρμογή της σε εθνικό επίπεδο (“κανονιστικός υπερθεματισμός”).» Προσθέτει δε αμέσως παρακάτω: «Αυτό μπορεί να ενισχύει τα οφέλη, αλλά μπορεί επίσης να συνεπάγεται για τις επιχειρήσεις και τις δημόσιες αρχές περιττές δαπάνες, οι οποίες αποδίδονται εσφαλμένα στη νομοθεσία της ΕΕ». Το ειδικευμένο τμήμα «Ενιαία αγορά, παραγωγή και κατανάλωση» (INT) καταρτίζει επί του παρόντος ενημερωτική έκθεση σχετικά με τις «Πρακτικές μεταφορές στο εθνικό δίκαιο» η οποία ασχολείται ακριβώς με την προσθήκη εθνικών διατάξεων στις οδηγίες της ΕΕ. Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο διενεργεί επίσης μελέτη με θέμα τον κανονιστικό υπερθεματισμό στα ευρωπαϊκά διαρθρωτικά και επενδυτικά ταμεία.

<sup>(24)</sup> ΕΕ C 82 της 3.3.2016, σ. 1.

- στη διασφάλιση των πόρων που απαιτούνται για τις δραστηριότητες των ΕΕΑ,
- στην ενθάρρυνση της αύξησης των χρηματοοικονομικών γνώσεων των καταναλωτών.

8. Θα πρέπει να ληφθούν υπόψη και άλλα στοιχεία ή άλλες εξελίξεις σε σχέση με τον διασυνοριακό ανταγωνισμό και τις δυνατότητες επιλογής στις λιανικές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες;

4.1.15 Η πράσινη βίβλος πραγματεύεται επαρκώς τις κυρίαρχες τάσεις που επικρατούν επί του παρόντος, συγκεκριμένα τον μικρό διασυνοριακό ανταγωνισμό στις λιανικές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες και την περιορισμένη επιλογή χρηματοοικονομικών προϊόντων για τους καταναλωτές.

## 4.2 Βοήθεια στους καταναλωτές ώστε να αγοράζουν χρηματοοικονομικά προϊόντα διασυνοριακά

### 4.2.1 Γνώση των διαθέσιμων δυνατοτήτων

4.2.1.1 Καλύτερη πληροφόρηση για τους πελάτες και προσφορά βοήθειας σε αυτούς ώστε να μεταστραφούν προς καταλληλότερα προϊόντα

9. Ποιο θα ήταν το πλέον ενδεδειγμένο μέσο για να αυξηθεί η ευαισθητοποίηση των καταναλωτών σχετικά με τις διάφορες λιανικές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες και ασφαλιστικά προϊόντα που διατίθενται παντού στην Ένωση;

4.2.1.1.1 Η ενίσχυση του χρηματοπιστωτικού αλφαριθμητισμού και της προσβασιμότητας των χρηματοπιστωτικών συμβουλών είναι αναμφίβολα καθοριστικής σημασίας. Οι καταναλωτές δεν πρέπει απλώς να έχουν στη διάθεσή τους προσιτές πληροφορίες, αλλά θα πρέπει να μπορούν να τις κατανοούν ή να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες ενδεδειγμένων και υψηλής ποιότητας χρηματοοικονομικών συμβουλών.

4.2.1.2 Παρά την αυξανόμενη τάση των καταναλωτών να χρησιμοποιούν ψηφιακές υπηρεσίες για τη λήψη πληροφοριών, μεγάλο ποσοστό των καταναλωτών εξακολουθεί να προτιμά την προσωπική επαφή, ιδίως στις περιπτώσεις διαπραγμάτευσης προϊόντων. Δεδομένης, ωστόσο, της τρέχουσας κατάστασης όσον αφορά τις γνώσεις, τη συμπεριφορά και τις προτιμήσεις των καταναλωτών, οι τράπεζες θα μπορούσαν να επινοήσουν καταλληλότερες διόδους για την αύξηση των γνώσεων των καταναλωτών σχετικά με τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες – π.χ. έναν πανευρωπαϊκό ιστότοπο καταναλωτών. Οι πηγές χρηματοδότησης ενός τέτοιου ιστότοπου θα πρέπει να συζητηθούν περαιτέρω, ωστόσο θα μπορούσαν να συνδυάζουν τις προσπάθειες των εθνικών κυβερνήσεων, των τοπικών αρχών και τρίτων φορέων συλλογής περιεχομένου. Κατά τη δημιουργία αυτού του εργαλείου, θα πρέπει να ληφθεί υπόψη το γεγονός ότι τα εργαλεία σύγκρισης προϊόντων ασφάλισης εντάσσονται κυρίως σε ένα πλαίσιο εθνικής πολιτισμικής κατανόησης. Θα ήταν, συνεπώς, ιδιαίτερα δύσκολο για ένα πανευρωπαϊκό μέσο σύγκρισης ασφαλιστικών προϊόντων να ανταποκρίνεται στην ποικιλομορφία των χρηστών/καταναλωτών στην Ευρώπη, ιδίως δε όσον αφορά τη σύγκριση των κινδύνων προς κάλυψη, που εντάσσονται σε ένα εθνικό και τοπικό πλαίσιο (πολιτισμικό, νομικό, φορολογικό, κοινωνικό, κ.λπ.).

10. Τι άλλο μπορεί να γίνει για να διευκολυνθεί η διασυνοριακή διανομή χρηματοοικονομικών προϊόντων μέσω μεσαζόντων;

4.2.1.2.1 Η ΕΟΚΕ υποστηρίζει τις προσπάθειες που πραγματοποιούνται προκειμένου να καταστεί αποτελεσματικότερη, πιο ευέλικτη και πιο διαφανής η αγορά και τάσσεται υπέρ της εστίασης της τρέχουσας κανονιστικής πρωτοβουλίας στην καλύτερη προστασία των καταναλωτών. Είναι της άποψης ότι η ποιότητα των υπηρεσιών που συνοδεύουν την παροχή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών θα μπορούσε επίσης να βελτιωθεί μέσω της καλύτερης χρήσης των πλεονεκτημάτων της ψηφιοποίησης και αξιοποιώντας τις δυνατότητες των διαφορετικών μεσαζόντων, με καλά εκπαιδευμένο και καταρτισμένο προσωπικό και μια επαρκή μεθοδολογία για την παροχή ολοκληρωμένων, αντικειμενικών και συγκρίσιμων πληροφοριών ώστε να είναι σε θέση οι καταναλωτές να πραγματοποιούν τις επιλογές τους.

11. Χρειάζεται να αναληφθεί περαιτέρω δράση για να ενθαρρυνθεί η συγκρισιμότητα και/ή να διευκολυνθεί η μεταστροφή προς λιανικές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες από παρόχους που είναι εγκατεστημένοι στο ίδιο ή σε άλλο κράτος μέλος; Αν ναι, τι είδους δράση και για ποια τμήματα προϊόντων;

4.2.1.2.2 Οι παρεχόμενες πληροφορίες θα πρέπει να είναι ακριβείς, κατανοητές και συναφείς για τους χρήστες. Θα πρέπει να αποφεύγεται ο κατακλυσμός των καταναλωτών με πληροφορίες, όπως και η υπεραπλούστευση της πραγματικότητας για να υπερτονιστούν οι καλύτερες αποδόσεις. Αντιπροσωπευτικό παράδειγμα εν προκειμένω είναι η πρακτική της αλλαγής παρόχων χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών στο Ηνωμένο Βασίλειο, όπου η ακρίβεια της διαδικασίας μετάβασης από την αποστέλλουσα στη λαμβάνουσα τράπεζα διασφαλίζεται από ανεξάρτητο τρίτο μέρος, το οποίο εγγυάται ότι η διαδικασία μεταστροφής πραγματοποιείται με απλό και διαφανή τρόπο εντός επτά εργάσιμων ημερών. Άλλη μία βέλτιστη πρακτική είναι η φορητότητα των ενυπόθηκων δανείων στην Ιταλία, που θεσπίστηκε το 2006<sup>(25)</sup>.

<sup>(25)</sup> Αυτό έγινε χωρίς επιβάρυνση των καταναλωτών, και εκατοντάδες χιλιάδες νοικοκυριών και ΜΜΕ αξιοποιούν αυτή τη δυνατότητα κάθε χρόνο για να επαναδιαπραγματευτούν τους όρους των ενυπόθηκων δανείων, εξοικονομώντας έτσι χιλιάδες ευρώ. Η πρακτική αυτή ενέπνευσε επίσης την υιοθέτηση της οδηγίας 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 (ΕΕ L 60 της 28.2.2014, σ. 34).



#### 4.2.1.3 Αντιμετώπιση των περίπλοκων και απαγορευτικά υψηλών τελών στις συναλλαγές εξωτερικού

12. Τι άλλο μπορεί να γίνει σε επίπεδο ΕΕ για να αντιμετωπιστεί το πρόβλημα της χρέωσης υπερβολικών τελών για διασυνοριακές πληρωμές (π.χ. μεταφορές πιστώσεων) που αφορούν διαφορετικά νομίσματα στην ΕΕ;

4.2.1.4 Ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 924/2009 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου <sup>(26)</sup> έχει ήδη καταργήσει τις διαφορές στις χρεώσεις διασυνοριακών πληρωμών σε ευρώ σε σχέση με τις αντίστοιχες πληρωμές σε ευρώ σε εθνικό επίπεδο. Θα μπορούσε να διεξαχθεί ad hoc αξιολόγηση για να εξακριβωθεί κατά πόσον η εφαρμογή των σχετικών διατάξεων σε όλα τα νομίσματα εντός της ΕΕ (δηλαδή η ευθυγράμμιση των χρεώσεων για διασυνοριακές και εγχώριες πληρωμές σε ένα δεδομένο νόμισμα) θα ήταν σκόπιμη και ωφέλιμη για τους καταναλωτές. Όσον αφορά την ενημέρωση των χρηστών πληρωμών, σύμφωνα με τη νέα οδηγία PSD2 <sup>(27)</sup> οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών (ΠΥΠ) οφείλουν να ενημερώνουν τον πελάτη (τον χρήστη υπηρεσιών πληρωμών — ΧΥΠ), πριν αυτός να δεσμευθεί μέσω σύμβασης ή προσφοράς, για κάθε χρέωση που θα χρειαστεί να καταβάλει στον ΠΥΠ καθώς και για την πραγματική συναλλαγματική ισοτιμία ή τη συναλλαγματική ισοτιμία αναφοράς που θα εφαρμόζεται στη συναλλαγή πληρωμής, σε περίπτωση που αυτή περιλαμβάνει μετατροπή νομίσματος. Μετά την εκτέλεση της συναλλαγής, η PSD2 περιέχει συναφείς διατάξεις για την ενημέρωση που πρέπει να παρέχουν οι ΠΥΠ στον πληρωτή και τον δικαιούχο. Η ΕΟΚΕ εκτιμά ότι δεν απαιτούνται πρόσθετες ενέργειες, καθώς η PSD2 ήδη επιβάλλει σαφείς απαιτήσεις διαφάνειας στους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών. Εξάλλου, η εφαρμογή του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 924/2009 για τις διασυνοριακές πληρωμές θα μπορούσε να επεκταθεί και σε άλλα νομίσματα πέραν του ευρώ στην ΕΕ.

13. Επιπλέον των υφιστάμενων απαιτήσεων δημοσιοποίησης <sup>(28)</sup>, υπάρχουν περαιτέρω δράσεις για να εξασφαλισθεί ότι οι καταναλωτές γνωρίζουν τι τέλη χρεώνονται για τη μετατροπή νομισμάτων όταν κάνουν διασυνοριακές συναλλαγές;

4.2.1.5 Η ΕΟΚΕ φρονεί ότι η PSD2 θεσπίζει σαφείς απαιτήσεις διαφάνειας που θα επιτρέπουν τόσο στους πληρωτές όσο και στους δικαιούχους να ενημερώνονται δούντως για την ισχύουσα συναλλαγματική ισοτιμία πριν και μετά από την πραγματοποίηση διασυνοριακής συναλλαγής. Η οδηγία πρέπει να μεταφερθεί στο εθνικό Δίκαιο έως τις 13 Ιανουαρίου 2018, άρα δεν απαιτούνται επιπλέον ενέργειες.

#### 4.2.2 Πρόσβαση σε χρηματοοικονομικές υπηρεσίες από οπουδήποτε στην Ευρώπη

14. Τι μπορεί να γίνει για να περιοριστούν οι αδικαιολόγητες διακρίσεις λόγω του τόπου διαμονής στον χρηματοοικονομικό τομέα περιλαμβανομένων των ασφαλίσεων;

Η παροχή λιανικών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών στο εξωτερικό δεν είναι εύκολη και θα μπορούσε να αποδειχθεί οικονομικά μη βιώσιμη για τους εμπλεκόμενους φορείς εκμετάλλευσης. Οι πολιτιστικές διαφορές μεταξύ των καταναλωτών όσον αφορά την προθυμία τους να αναλάβουν κινδύνους, τη συμπεριφορά, την εμπειρία και τις χρηματοοικονομικές τους γνώσεις μπορεί να έχουν καίρια σημασία. Οι τράπεζες γνωρίζουν ότι η εμπιστοσύνη αποτελεί καίρια πτυχή των χρηματοοικονομικών σχέσεων. Για τον λόγο αυτό, μπορεί να προτιμούν να έρχονται σε επικοινωνία με πελάτες που μοιράζονται τις ίδιες γνώσεις και έχουν προσδοκίες που κατανοούν. Σε κάθε περίπτωση, η εναρμόνιση των κανόνων που παρατίθενται στην απάντηση στην ερώτηση 2 θα βοηθήσει σημαντικά εν προκειμένω.

4.2.2.1 Για τους ασφαλιστές, ο τόπος διαμονής είναι σημαντικός επειδή:

Τοπικοί παράγοντες, όπως το κλίμα ή η σεισμογραφία, πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά τη λήψη αποφάσεων, παραδείγματος χάρη, σχετικά με τις συνθήκες και την τιμολόγηση της ασφάλειας κατοικίας. Χωρίς ορισμένη κρίσιμη μάζα, είναι αδύνατη η εύκολη παροχή υπηρεσιών. Τα αναλογιστικά μοντέλα λειτουργούν με υψηλό περιθώριο λάθους όταν δεν είναι αρκετά υψηλός ο αριθμός συμβάντων που χρησιμοποιούνται για τον υπολογισμό. Επιπλέον, σε περίπτωση αντιστάθμισης κινδύνου μέσω αντασφάλισης, τα μοντέλα αντασφάλισης τιμολογούν την αντιστάθμιση διαφορετικά ανάλογα με την τοποθεσία.

— Αυτά τα στοιχεία καθιστούν την παροχή ασφαλιστικών υπηρεσιών και προϊόντων στο εξωτερικό δυσκολότερη από ό,τι στις χώρες στις οποίες υπάρχει αρκετός όγκος δραστηριοτήτων, πράγμα που δεν πρέπει να θεωρείται διακριτική μεταχείριση βάσει του τόπου διαμονής του πελάτη.

<sup>(26)</sup> ΕΕ L 266 της 9.10.2009, σ. 11.

<sup>(27)</sup> ΕΕ L 319 της 5.12.2007, σ. 1.

<sup>(28)</sup> ΕΕ L 271 της 9.10.2002, σ. 16, ΕΕ L 176 της 27.6.2013, σ. 338, ΕΕ L 267 της 10.10.2009, σ. 7, ΕΕ L 319 της 5.12.2007, σ. 1, [COM (2013) 547 final – C7-0230/2013 – 2013/0264 (COD)]. Βλ. άρθρο 59 και άρθρο 60 παράγραφος 3.

- Η διασυνοριακή παροχή ορισμένων ασφαλιστικών προϊόντων είναι ιδιαίτερα δυσχερής, αν όχι ανέφικτη, όταν οι πραγματικές ανάγκες των πελατών που εξυπηρετούνται από το εν λόγω προϊόν εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από την πολιτιστική πολυμορφία και τις διαφορές συμπεριφοράς και παραγόντων κινδύνου που καθορίζονται σε αυστηρά εθνικό πλαίσιο.
- Η ψυχολογική διάσταση των υπηρεσιών πρέπει να λαμβάνεται υπόψη. Οι ασφαλιστικές υπηρεσίες παρέχονται όταν ο πελάτης βιώνει πραγματικά προβλήματα. Τη στιγμή αυτή, ο πελάτης χρειάζεται συντροφικότητα, υποστήριξη και κατανόηση. Εάν έχει συνάψει το ασφαλιστικό του προϊόν μέσω διαδικτύου με εταιρεία που εδρεύει στο εξωτερικό, και χρησιμοποιεί, ενδεχομένως, μια γλώσσα η οποία δεν είναι η μητρική του, μπορεί να νιώθει ανασφαλής τη στιγμή που χρειάζεται αυτήν την υποστήριξη.
- Οι πελάτες σε ορισμένα κράτη μέλη τείνουν να προτιμούν την αποζημίωση σε περίπτωση ζημιών, ενώ σε άλλα προτιμούν την επισκευή των ζημιών.

#### 4.2.2.2 Αύξηση της φορητότητας των προϊόντων

15. *Τι μπορεί να γίνει σε επίπεδο ΕΕ για να διευκολυνθεί η φορητότητα των λιανικών χρηματοοικονομικών προϊόντων, όπως είναι η ασφάλεια ζωής και η ιδιωτική ασφάλιση υγείας;*

4.2.2.2.1 Σε γενικές γραμμές, η φορητότητα των ασφαλιστικών προϊόντων που παρέχουν αποζημίωση ή απλή πληρωμή είναι ευκολότερη από ό,τι για τα προϊόντα που παρέχουν υπηρεσία ή αντιμετώπιση αξιώσεων.

4.2.2.2.2 Τα προϊόντα ασφάλειας ζωής είναι ήδη σε κάποιον βαθμό φορητά, υπό την έννοια ότι ο πελάτης καλύπτεται όταν ταξιδεύει στο εξωτερικό, εκτός από ορισμένες περιπτώσεις και εφόσον ταξιδεύει σε χώρες υψηλού κινδύνου. Η τοπική ασφάλεια ζωής παρέχει επίσης κάλυψη στον πελάτη ανεξαρτήτως της τοποθεσίας του. Εξακολουθούν, όμως, να υπάρχουν προβλήματα όταν ένας κάτοχος ασφαλιστήριου συμβολαίου μετακινείται σε άλλη χώρα ως μόνιμος κάτοικος και όχι ως ταξιδιώτης. Στην περίπτωση αυτή, ο πελάτης θα έπρεπε να είναι σε θέση να συνεχίσει την ασφάλισή του προσαρμόζοντας τα ασφαλιστήρια ή την κάλυψη του συμβολαίου. Όλες αυτές αποτελούν περιπτώσεις κατά τις οποίες τα ασφαλιστικά προϊόντα παρέχουν προκαθορισμένα χρηματικά ποσά.

4.2.2.2.3 Άλλα ασφαλιστικά προϊόντα δεν είναι τόσο εύκολα φορητά, διότι οι όροι τους συνδέονται εγγενώς με επιμέρους στοιχεία της κάθε χώρας. Παραδείγματος χάρη, στην περίπτωση της ασφάλισης υγείας, ο σχεδιασμός και η τιμολόγηση των προϊόντων εξαρτάται σε πολύ μεγάλο βαθμό από την κάλυψη που παρέχεται από το δημόσιο σύστημα ασφάλισης υγείας σε κάθε χώρα.

4.2.2.2.4 Στην περίπτωση αυτή, τίθεται άλλωστε και το εξής ζήτημα κλίμακας: θεωρητικά, τα προϊόντα μπορούν να προσαρμόζονται στις πραγματικές απαιτήσεις του κάθε πελάτη κατά τη διάρκεια της διαμονής του στο εξωτερικό με αποτέλεσμα, όμως, να ακυρώνονται οι όποιες δυνατότητες επίτευξης οικονομιών κλίμακας. Το προϊόν θα είναι υπερβολικά προσαρμοσμένο στην περίπτωσή του και η οντότητα που παρέχει το προϊόν θα είναι λιγότερο ανταγωνιστική από τους τοπικούς παρόχους. Η καλύτερη επιλογή στην προκειμένη περίπτωση θα ήταν η προώθηση της συνεργασίας μεταξύ ασφαλιστικών εταιρειών που δραστηριοποιούνται σε διαφορετικές ευρωπαϊκές χώρες.

4.2.2.3 Μια άλλη περίπτωση ασφαλιστικών προϊόντων που παρέχουν υπηρεσίες είναι οι ασφάλειες κατοικίας και αυτοκινήτου. Τα προϊόντα αυτά που παρέχουν επανόρθωση ζημιών ή ασχολούνται με τροχαία ατυχήματα απαιτούν η ασφαλιστική εταιρεία να έχει συνάψει συμφωνίες με παρόχους υπηρεσιών σε ολόκληρη τη χώρα, επιβάλλοντας την εμπορική βιωσιμότητα προϊόντων ορισμένης κλίμακας. Εντούτοις, μια εφικτή επιλογή είναι η προώθηση της συνεργασίας με τοπικές (ασφαλιστικές) εταιρείες προκειμένου να παρέχεται η εν λόγω υπηρεσία σε άλλες χώρες.

#### 4.2.2.4 Διευκόλυνση της πρόσβασης και αναγνώρισης της ασφάλισης επαγγελματικής ευθύνης σε διασυνοριακό επίπεδο

16. *Τι μπορεί να γίνει σε επίπεδο ΕΕ για να διευκολυνθεί η πρόσβαση για τους παρόχους υπηρεσιών σε υποχρεωτική ασφάλιση επαγγελματικής ευθύνης και η διασυνοριακή αναγνώρισή της;*

4.2.3 Ένας από τους τρόπους που θα επιτρέψουν την πρόσβαση σε υποχρεωτική ασφάλιση επαγγελματικής ευθύνης σε διασυνοριακή βάση είναι η εναρμόνιση των ποσών και των όρων υποχρεωτικής ασφάλισης επαγγελματικής ευθύνης.

4.2.3.1 Οικοδόμηση κλίματος εμπιστοσύνης και ασφάλειας ώστε οι πολίτες να μπορούν να επωφελούνται από ευκαιρίες σε άλλα σημεία της Ευρώπης

#### 4.2.3.2 Διευκόλυνση της πρόσβασης και αναγνώρισης της ασφάλισης επαγγελματικής ευθύνης σε διασυνοριακό επίπεδο

17. Είναι αναγκαία περαιτέρω δράση σε επίπεδο ΕΕ για τη βελτίωση της διαφάνειας και της συγκρισιμότητας των χρηματοοικονομικών προϊόντων (ιδίως μέσω ψηφιακών λύσεων) για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών;

4.2.3.2.1 Η ΕΟΚΕ θεωρεί ότι οι ανεξάρτητοι ιστότοποι ενημέρωσης και σύγκρισης των ειδικών προϊόντων και υπηρεσιών που παρέχουν διάφοροι πάροχοι στα διάφορα κράτη μέλη αποτελούν μία δυνητική επιλογή για την ευαισθητοποίηση. Στηρίζει σθεναρά την ιδέα της δημιουργίας ενός ειδικού για τον σκοπό αυτό επίσημου ιστοτόπου, ο οποίος θα μπορούσε να υποστηρίζεται είτε από έναν διαχειριστή που ορίζεται σε νομοθετικό επίπεδο —οι πάροχοι θα πρέπει να επικαιροποιούν τις πληροφορίες ανά τακτά χρονικά διαστήματα— είτε από ένα δίκτυο οργανώσεων καταναλωτών στα κράτη μέλη. Θα μπορούσαν επίσης να συνδέονται διαφορετικοί ιστότοποι σε ένα αποκεντρωμένο, διασυνδεδεμένο σύστημα.

Όταν οι ψηφιακές λύσεις χρησιμοποιούνται για σκοπούς σύγκρισης, οι πλατφόρμες θα πρέπει να παρέχουν σαφείς πληροφορίες τόσο για τη σύγκριση ισοδύναμων προϊόντων όσο και για τους κινδύνους με τους οποίους θα μπορούσαν να έρθουν αντιμέτωποι οι καταναλωτές κατά τη χρήση τους. Στις περιπτώσεις όπου υπάρχουν περισσότερες διαφορές από ό,τι μπορεί να συγκρίνει η πλατφόρμα (οι πλατφόρμες εστιάζουν συνήθως στην τιμή), θα πρέπει να προσδιορίζονται με σαφήνεια τα χαρακτηριστικά που δεν υποβάλλονται σε σύγκριση. Θα πρέπει να παρατίθενται επίσης όλοι οι σημαντικοί όροι σχετικά με τη διαφοροποίηση των προϊόντων. Οι καταναλωτές πρέπει να ενημερώνονται με σαφήνεια για τους δυνητικούς κινδύνους της χρήσης πλατφορμών σύγκρισης (π.χ. μέσω της συλλογής των προσωπικών τους δεδομένων).

4.2.3.2.2 Η σύγκριση θα πρέπει να αποτελεί μία από τις σημαντικές παραμέτρους και να μην είναι παραπλανητική. Η χρήση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα θα πρέπει να περιορίζεται στον βαθμό που είναι απολύτως αναγκαία για να ωφεληθούν οι καταναλωτές, ενώ οι πληροφορίες θα πρέπει να παρέχονται με σαφή και εύληπτο τρόπο.

#### 4.2.3.3 Βελτίωση της έννομης προστασίας στον τομέα των λιανικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών

18. Θα πρέπει να ληφθούν μέτρα για να αυξηθεί η ενημέρωση των καταναλωτών όσον αφορά το FIN-NET και την αποτελεσματικότητά του στο πλαίσιο της εφαρμογής της οδηγίας για την εναλλακτική επίλυση διαφορών;

4.2.3.3.1 Η εξωδικαστική επίλυση διαφορών αποτελεί πολύ πιο ευέλικτη διαδικασία από τις δικαστικές διαδικασίες: είναι φθηνότερη, ταχύτερη και με πολύ λιγότερες διατυπώσεις. Μια τέτοιου είδους διαδικασία είναι ιδιαίτερα χρήσιμη σε διεθνές επίπεδο και, ενόψει της επιθυμητής αύξησης της διασυνοριακής προσφοράς —και ζήτησης— χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, θα πρέπει να αποδοθεί μεγαλύτερος ρόλος στο FIN-NET. Δυστυχώς, η ευαισθητοποίηση των καταναλωτών σχετικά με το τι προσφέρει το FIN-NET είναι συγκριτικά χαμηλή σε αυτό το στάδιο και θα πρέπει να ληφθούν μέτρα για τη βελτίωση της κατάστασης. Επιπλέον, δεν είναι όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ μέλη του FIN-NET<sup>(29)</sup> —μόλις τα 22 από τα 28. Εάν συνεχιστεί η κατάσταση αυτή, δεν θα είναι προφανώς δυνατό να χρησιμοποιείται το FIN-NET ως υποδομή για τη διευκόλυνση της δημιουργίας μιας ενιαίας αγοράς χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Συνεπώς, θα πρέπει να εξεταστεί προσεκτικά η πιθανή εφαρμογή κανονιστικών απαιτήσεων για τον σκοπό αυτό.

19. Οι καταναλωτές έχουν επαρκή πρόσβαση σε οικονομική αποζημίωση σε περίπτωση καταχρηστικής πώλησης χρηματοοικονομικών και ασφαλιστικών προϊόντων; Εάν όχι, τι μπορεί να γίνει για να διορθωθεί η κατάσταση;

4.2.3.3.2 Στις περισσότερες περιπτώσεις, δεν υπάρχει σχετική πρόσβαση. Η έννοια της καταχρηστικής πώλησης εξακολουθεί να μην είναι ευρέως κατανοητή και δεν εφαρμόζεται στην πράξη λόγω της ασφούς της διατύπωσης και της έλλειψης εμπειρίας μεταξύ των κανονιστικών αρχών<sup>(30)</sup>. Σε πολλά μέρη, οι έλεγχοι για τον προσδιορισμό των χρηματοοικονομικών προϊόντων που είναι κατάλληλα για τους πελάτες έχουν τυπικό χαρακτήρα και δεν οδηγούν στην επιλογή των καταλληλότερων προϊόντων για αυτούς.

<sup>(29)</sup> Αυτή τη στιγμή το FIN-NET έχει 56 μέλη από 22 κράτη μέλη, ενώ καθημερινά νέες οργανώσεις ζητούν να συμμετάσχουν - η διαδικασία αναμένεται να επιταχυνθεί μετά την υιοθέτηση της οδηγίας για τα αιτήματα ενημερωτικών εγγράφων του τμήματος Μεγάλων Επιχειρήσεων και Διεθνών Υποθέσεων της Φορολογικής Υπηρεσίας των ΗΠΑ (IRS), στις 28 Φεβρουαρίου 2014.

<sup>(30)</sup> Η έννοια της καταχρηστικής πώλησης εξηγείται λεπτομερώς στο σημείο 3.7. Το πρόβλημα θα ξεπεραστεί εν μέρει με την εφαρμογή της οδηγίας MiFID και των δοκιμών ευστάθειας που προβλέπονται σε αυτήν για συγκεκριμένα είδη προϊόντων. Βλ. υποσημείωση 3.

4.2.3.3.3 Η διασφάλιση της πρόσβασης σε οικονομική αποζημίωση είναι δυνατή εάν θεσπιστεί ενιαίος, ακριβής και πρακτικός ορισμός της «καταχρηστικής πώλησης» και επιβληθεί μια πανευρωπαϊκή ρυθμιστική πρακτική για την επιβολή κυρώσεων στις περιπτώσεις καταχρηστικών πωλήσεων <sup>(31)</sup>.

4.2.3.4 Προστασία των θυμάτων σε περίπτωση αφερεγγυότητας εταιρειών ασφάλισης αυτοκινήτων

20. Είναι απαραίτητο να ληφθούν μέτρα για να διασφαλιστεί ότι τα θύματα τροχαίων ατυχημάτων καλύπτονται από ταμεία εγγυήσεων από άλλα κράτη μέλη σε περίπτωση αφερεγγυότητας της ασφαλιστικής εταιρείας;

4.2.3.5 Υφίσταται παράδειγμα βέλτιστης πρακτικής στην Ισπανία. Η ισπανική οντότητα «Consortio de Compensación de Seguros» λειτουργεί ως ασφαλιστής σε περίπτωση που καμία ασφαλιστική εταιρεία δεν αποδέχεται τον κίνδυνο ή εφόσον δεν υπάρχει καμία ασφαλιστική εταιρεία —σε περίπτωση αφερεγγυότητας, παραδείγματος χάρη, και πάντα σε επικουρική βάση. Η εγγύηση αυτής της οντότητας ισχύει μόνο για ισπανικές οντότητες. Για να διασφαλιστεί ότι τα θύματα τροχαίων ατυχημάτων λαμβάνουν κάλυψη του ίδιου επιπέδου, η Επιτροπή θα πρέπει να απαιτήσει παρόμοιο σύστημα εγγύησης σε όλα τα κράτη μέλη. Η δημιουργία ενός παρόμοιου μέσου σε ευρωπαϊκή βάση θα μπορούσε να καταστεί δυνατή και σε χώρες στις οποίες δεν υπάρχουν τέτοια μέσα.

4.2.3.6 Αύξηση της διαφάνειας και της συγκρισιμότητας της επικουρικής ασφάλισης

21. Ποια περαιτέρω μέτρα θα πρέπει να ληφθούν για την ενίσχυση της διαφάνειας σχετικά με επικουρικά ασφαλιστικά προϊόντα και να διασφαλιστεί ότι κατά την αγορά των εν λόγω προϊόντων οι καταναλωτές θα λαμβάνουν αποφάσεις όντας ενημερωμένοι; Όσον αφορά τον τομέα της ενοικίασης αυτοκινήτων, χρειάζονται ειδικά μέτρα όσον αφορά πρόσθετα προϊόντα;

4.2.3.6.1 Η νέα οδηγία σχετικά με τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων <sup>(32)</sup> ενίσχυσε τις απαιτήσεις διαφάνειας των πληροφοριών που παρέχονται στους διανομείς ασφαλιστικών προϊόντων, συμπεριλαμβανομένων των μεσαζόντων επικουρικής ασφάλισης —αν και με ορισμένους περιορισμούς (κατώτατο όριο). Επιπλέον, πέντε μεγάλες εταιρείες ενοικίασης αυτοκινήτων δεσμεύτηκαν το 2015 να βελτιώσουν τον ιστότοπό τους ώστε να παρέχει καλύτερες πληροφορίες στους καταναλωτές σχετικά με τις προαιρετικές απαλλαγές και τα ασφαλιστικά προϊόντα. Πρόκειται για σημαντικά βήματα προς τη σωστή κατεύθυνση. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να μεταφέρουν στο εθνικό τους δίκαιο την οδηγία σχετικά με τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων μέχρι την 23η Φεβρουαρίου 2018, επομένως είναι πολύ νωρίς για να προσδιοριστεί εάν απαιτούνται περαιτέρω μέτρα. Ταυτόχρονα, είναι σκόπιμο να παρακολουθήσει η Επιτροπή κατά πόσον πληρούνται οι δεσμεύσεις των εταιρειών ενοικίασης αυτοκινήτων, πράγμα που δεν αφορά μόνο τα ασφαλιστικά προϊόντα, και να εξεταστούν περαιτέρω μέτρα για την ενίσχυση της διαφάνειας και την πρόληψη των δυσμενών επιπτώσεων για τους καταναλωτές.

4.2.3.6.2 Στην περίπτωση του τομέα ενοικίασης αυτοκινήτων, είναι σημαντικό να ληφθεί υπόψη το γεγονός ότι οι απαιτήσεις πρόσθετων ασφαλιστικών προϊόντων διαφοροποιούνται συχνά ανάλογα με το προφίλ κινδύνου του ενοικιαστή (που συνήθως συνδέεται με το όριο της πιστωτικής κάρτας) ή ανάλογα με το ποσοστό ασφαλιστικών πληρωμών από τροχαία ατυχήματα ή άλλα γνωρίσματα της αγοράς του κράτους μέλους. Σε κάθε περίπτωση, ωστόσο, οι προσυμβατικές πληροφορίες και οι προσπάθειες να καταστούν συγκρίσιμες οι διάφορες προσφορές είναι σημαντικές για τους καταναλωτές και θα ήταν, συνεπώς, σκόπιμο να περιμένουμε έως ότου τεθούν σε πλήρη ισχύ οι απαιτήσεις της εν λόγω οδηγίας ώστε να αναλυθεί κατά πόσον απαιτούνται περαιτέρω μέτρα.

### 4.3 Δημιουργία νέων ευκαιριών στην αγορά για τους προμηθευτές

4.3.1 Αντιμετώπιση των προκλήσεων και των ευκαιριών που προσφέρει η ψηφιοποίηση

4.3.1.1 Βοηθώντας τις επιχειρήσεις να κάνουν καλύτερη χρήση της ψηφιοποίησης

22. Τι μπορεί να γίνει σε επίπεδο ΕΕ για τη στήριξη των επιχειρήσεων όσον αφορά τη δημιουργία και την παροχή καινοτόμων ψηφιακών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών σε όλη την Ευρώπη, με κατάλληλα επίπεδα ασφάλειας και προστασίας του καταναλωτή;

4.3.1.1.1 Η ΕΟΚΕ χαιρετίζει την προώθηση καινοτόμων ψηφιακών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών στην Ευρώπη. Ωστόσο, αναγνωρίζει ότι οι τράπεζες είναι οι μεγαλύτεροι πάροχοι χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και πρέπει επίσης να ενθαρρυνθούν να αξιοποιήσουν ενεργά τις ευκαιρίες που προσφέρει η ψηφιακή επανάσταση. Για τον σκοπό αυτό, πρέπει να υπόκεινται στους ίδιους κανόνες με τους ανταγωνιστές τους που παρέχουν παρεμφερείς υπηρεσίες, γεγονός που απαιτεί επανεξέταση των βασικών στρωμάτων τραπεζικής ρύθμισης σε μεγάλο αριθμό περιοχών ούτως ώστε να παρέχονται ισότιμες συνθήκες ανταγωνισμού από άποψη:

<sup>(31)</sup> ΕΕ C 271 της 19.9.2013, σ. 61 και ΕΕ C 18 της 19.1.2011, σ. 24.

<sup>(32)</sup> ΕΕ L 26 της 2.2.2016, σ. 19.

- απαιτήσεων προληπτικής εποπτείας,
- παροχής υπηρεσιών πληρωμών,
- δυνατότητας εφαρμογής των απαιτήσεων ελέγχου του πελάτη («know your customer») και καταπολέμησης της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες,
- συστάσεων όσον αφορά την ασφάλεια κατά τη διάρκεια των πληρωμών,
- ηλεκτρονικής ασφάλειας τελευταίας τεχνολογίας.

#### 4.3.1.2 Δυνατότητα ηλεκτρονικής υπογραφής και επαλήθευσης ταυτότητας

23. Απαιτούνται περαιτέρω ενέργειες για τη βελτίωση της εφαρμογής σε επίπεδο ΕΕ της νομοθεσίας για την καταπολέμηση νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, ιδίως για να διασφαλιστεί ότι οι πάροχοι υπηρεσιών μπορούν να ταυτοποιούν πελάτες εξ αποστάσεως, διατηρώντας τους κανόνες του σημερινού πλαισίου;

4.3.1.2.1 Εξακολουθούν να υπάρχουν διαφορές μεταξύ των κανονισμών ηλεκτρονικής ταυτοποίησης και των απαιτήσεων ελέγχου του πελάτη και καταπολέμησης της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες. Οι υφιστάμενοι κανονισμοί απαιτούν τη διεξαγωγή προσωπικής ταυτοποίησης και προσωπικών αξιολογήσεων προκειμένου να γίνονται αποδεκτοί οι πελάτες σε μόνιμη βάση. Οι εν λόγω απαιτήσεις περιορίζουν την ανάπτυξη πλήρως ψηφιακών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, δημιουργούν σημαντικά εμπόδια στην ανάληψη νέων πελατών και αυξάνουν τα έξοδα.

4.3.1.2.2 Πρέπει να πραγματοποιηθούν και άλλες ενέργειες για να καλυφθεί η έλλειψη ενός πανευρωπαϊκού μηχανισμού ηλεκτρονικής ταυτοποίησης και υπογραφών λόγω των διαφορών στις εθνικές πρακτικές. Μολονότι οι κανονισμοί ορίζουν κοινά πρότυπα για τις ψηφιακές υπογραφές στα κράτη μέλη, ο τρόπος με τον οποίο αυτά εφαρμόζονται σε εθνικό επίπεδο από τους τοπικούς φορείς εκμετάλλευσης παρακωλύει τη διασυνοριακή αναγνώριση των ψηφιακών υπογραφών. Οι τοπικοί ψηφιακοί πάροχοι δεν είναι διασυνδεδεμένοι και αυτό περιορίζει την ικανότητά τους να προσφέρουν στους ευρωπαίους καταναλωτές πλήρως ψηφιακές χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες.

24. Απαιτούνται περαιτέρω ενέργειες για την προώθηση της αποδοχής και χρήσης της ηλεκτρονικής ταυτοποίησης και των ηλεκτρονικών υπογραφών στις λιανικές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, περιλαμβανομένων των κανόνων ασφάλειας;

#### 4.3.1.2.3 Ναι, απαιτούνται και άλλες ενέργειες όσον αφορά:

- την υποστήριξη της σύστασης ανεξάρτητων υπηρεσιών πιστοποίησης για την επαλήθευση της ταυτότητας των ψηφιακών πελατών και τη διεξαγωγή ερευνών για την προσωπική αναγνώριση των πελατών,
- την αποσαφήνιση των αντιφατικών πτυχών των κανονισμών σχετικά με την ψηφιακή ταυτοποίηση και την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και τις διαδικασίες ελέγχου του πελάτη,
- την καθιέρωση συνεργασίας μεταξύ των χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων και των ευρωπαϊκών και εθνικών ρυθμιστικών αρχών σχετικά με την ανάπτυξη κοινών προτύπων για την ψηφιακή ταυτοποίηση των υπογραφών, που πρέπει να εφαρμόζονται και από τις δημόσιες αρχές και τις χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις,
- την εξέταση της πιθανότητας υιοθέτησης ενός ενιαίου συστήματος ψηφιακής ταυτοποίησης και υπογραφής, που θα αποτελέσει εντέλει τη βάση για την ταυτοποίηση των καταναλωτών στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.

#### 4.3.1.3 Βελτίωση της πρόσβασης και της χρησιμότητας των χρηματοοικονομικών στοιχείων

25. Κατά τη γνώμη σας, τι είδους δεδομένα είναι αναγκαία για τις αξιολογήσεις πιστοληπτικής ικανότητας;

4.3.1.3.1 Παρότι φαίνεται να υπάρχει γενική συμφωνία σχετικά με τις πτυχές της χρηματοοικονομικής κατάστασης ενός πελάτη που θα πρέπει να χρησιμοποιούνται για την αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας, οι δανειστές χρησιμοποιούν τις δικές τους αξιολογήσεις εμπειρογνομόνων και εσωτερικές μεθόδους για την αξιολόγηση και διαχείριση κάθε συγκεκριμένης περίπτωσης. Για τον λόγο αυτό, θα πρέπει να αποφεύγονται πρωτοβουλίες που υποχρεώνουν τις τράπεζες ή άλλα πιστωτικά ιδρύματα να μοιράζονται τις πληροφορίες που αποκτούν και υποβάλλουν σε επεξεργασία για την πιστοληπτική ικανότητα των πελατών τους. Ταυτόχρονα, θα μπορούσαν να ανταλλάσσουν μη επεξεργασμένα δεδομένα —με την άδεια του ενδιαφερόμενου πελάτη και σύμφωνα με τα πρότυπα προστασίας των δεδομένων της ΕΕ. Κάτι τέτοιο θα βελτιώνει τη συγκρισιμότητα της αξιολόγησης πιστοληπτικής ικανότητας.



26. Απαιτεί η αυξημένη χρήση των οικονομικών και μη οικονομικών δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από επιχειρήσεις (μεταξύ άλλων από παραδοσιακά μη χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις) την ανάληψη περαιτέρω δράσης για να διευκολυνθεί η παροχή υπηρεσιών ή να εξασφαλιστεί η προστασία των καταναλωτών;

4.3.1.3.2 Τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα καταβάλλουν προσπάθειες ώστε να εξοικειωθούν περισσότερο με τη συμπεριφορά των καταναλωτών προκειμένου να μπορούν να διαφοροποιήσουν και να εξατομικεύσουν με μεγαλύτερη επιτυχία τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους. Δεν υπάρχουν όμως σαφείς κανόνες σχετικά με τους τρόπους με τους οποίους θα πρέπει να χρησιμοποιούνται τα δεδομένα που συλλέγονται, ακόμη και όταν οι καταναλωτές έχουν δώσει τη συγκατάθεσή τους. Η ΕΟΚΕ κρίνει σκόπιμο να υπάρξει μεγαλύτερη σαφήνεια σχετικά με τη δυνατότητα εφαρμογής των κανόνων στον συγκεκριμένο τομέα, προκειμένου να διασφαλίζεται η προστασία των καταναλωτών και, ταυτόχρονα, να δοθεί η δυνατότητα στους καταναλωτές να επωφεληθούν από χρηματοοικονομικές καινοτομίες.

27. Θα ήταν σκόπιμο να ενισχυθούν οι απαιτήσεις σχετικά με τη μορφή, το περιεχόμενο ή την προσβασιμότητα ιστορικών δεδομένων ασφαλιστικών απαιτήσεων (π.χ. όσον αφορά τη διάρκεια ή το περιεχόμενο) για να διασφαλιστεί ότι οι επιχειρήσεις είναι σε θέση να παρέχουν διασυνοριακές υπηρεσίες;

4.3.1.3.3 Τα ιστορικά δεδομένα ασφαλιστικών απαιτήσεων περιέχουν ευαίσθητα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των πελατών. Η εταιρεία ασφάλισης κατοικίας δεν μπορεί να διαβιβάσει τις εν λόγω πληροφορίες σε άλλο ενδιαφερόμενο μέρος, παρά μόνο στον πραγματικό πελάτη. Εξαρτάται από τον πελάτη εάν θα παράσχει τα εν λόγω ιστορικά δεδομένα σε νέα ασφαλιστική εταιρεία. Με τον τρόπο αυτό δεν δημιουργούνται φραγμοί στις διασυνοριακές υπηρεσίες, καθώς ο πελάτης μπορεί να μεταφέρει το ιστορικό του σε μια χώρα που προτιμά. Ταυτόχρονα, η Επιτροπή, με τη βοήθεια της ΕΙΟΡΑ, θα πρέπει να διερευνήσει τρόπους προώθησης της τυποποίησης της ανταλλαγής ιστορικών δεδομένων αξιώσεων μεταξύ των ασφαλιστικών εταιρειών και της αποδοχής συστημάτων bonus-malus.

4.3.1.4 Διευκόλυνση της παροχής υπηρεσιών μετά την πώληση

28. Απαιτείται περαιτέρω δράση για τη στήριξη των επιχειρήσεων που παρέχουν υπηρεσίες μετά τη σύναψη της σύμβασης σε άλλο κράτος μέλος χωρίς θυγατρική ή υποκατάστημα;

4.3.1.4.1 Η παροχή υπηρεσιών μετά τη σύναψη της σύμβασης σε άλλο κράτος μέλος δεν θα έπρεπε να διαφέρει από την παροχή υπηρεσιών στη χώρα όπου διατίθενται τα εν λόγω προϊόντα. Αυτό σημαίνει ότι το συγκεκριμένο προϊόν και οι συναφείς υπηρεσίες μετά τη σύναψη της σύμβασης θα πρέπει να θεωρούνται ενιαία για τη διασυνοριακή προσφορά χρηματοοικονομικών προϊόντων. Η εφαρμογή αυτής της αρχής πρέπει να διασφαλίζεται, ειδικά οι καταναλωτές θα τυγχάνουν άνισης μεταχείρισης. Είναι σημαντικό οι αρμόδιες ρυθμιστικές αρχές να παρακολουθούν την εφαρμογή της εν λόγω αρχής.

4.3.1.4.2 Οι πλατφόρμες που υποστηρίζουν τις επιχειρήσεις κατά την προσφορά των προϊόντων τους σε διασυνοριακό επίπεδο θα πρέπει να περιλαμβάνουν επίσης ενότητες σχετικά με τις υπηρεσίες μετά τη σύναψη της σύμβασης. Ένας πρακτικός τρόπος για την προσφορά υπηρεσιών μετά τη σύναψη της σύμβασης είναι να ενθαρρύνονται οι εταιρείες να σχηματίζουν ομάδες και να συνεργάζονται προκειμένου να επιτυγχάνουν επαρκή επιχειρησιακή εμπέδεια.

4.3.1.5 Σύγκλιση των διαδικασιών αφερεγγυότητας φυσικών προσώπων, αποτίμησης ακίνητης περιουσίας και αναγκαστικής εκτέλεσης εμπράγματων ασφαλειών

29. Είναι αναγκαία η ανάληψη περαιτέρω δράσης για να ενθαρρυνθούν οι δανειστές να παρέχουν διασυνοριακά ενυπόθηκα ή μη ενυπόθηκα δάνεια;

4.3.1.5.1 Το βασικό πρόβλημα στον τομέα αυτό αφορά την αναγκαστική είσπραξη των απαιτήσεων σε περίπτωση που οι δανειολήπτες αδυνατούν να εκπληρώσουν τις υποχρεώσεις της πιστωτικής τους σύμβασης. Υπό το πρίσμα αυτό, οι δανειστές δεν θεωρούν επί του παρόντος ελκυστική πρόταση τον διασυνοριακό ενυπόθηκο δανεισμό, επομένως πρέπει να πραγματοποιηθούν και άλλες ενέργειες για την τόνωση της εσωτερικής αγοράς της ΕΕ στον τομέα αυτό.

4.3.1.5.2 Οι υποθήκες και τα δάνεια ανήκουν στα χρηματοοικονομικά προϊόντα που, όταν διατίθενται σε διασυνοριακό επίπεδο, έρχονται αντιμέτωπα με πολλά ανυπερβλήτα εμπόδια. Όπως φαίνεται, η υπέρβαση των εμποδίων για τα συγκεκριμένα προϊόντα θα χρειαστεί πολύ μεγάλο χρονικό διάστημα —το μεγαλύτερο από όλες τις άλλες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Κατά συνέπεια, είναι προς το παρόν καλύτερο να επικεντρωθούν οι αρχικές προσπάθειες σε άλλες λιανικές χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, στις οποίες υπάρχουν λιγότερα εμπόδια, και να αποκτηθεί πρακτική εμπειρία και δυναμική μέσω της προσηλωσης σε αυτές τις προσπάθειες.

4.3.2 Συμμόρφωση με αποκλίνουσες κανονιστικές απαιτήσεις στα κράτη μέλη υποδοχής

4.3.2.1 Διευκολύνσεις στις επιχειρήσεις ώστε να συμμορφωθούν με τις νομικές απαιτήσεις που ισχύουν σε άλλα κράτη μέλη

30. Είναι αναγκαία η ανάληψη δράσης σε επίπεδο ΕΕ για την παροχή πρακτικής βοήθειας από τις κυβερνήσεις των κρατών μελών ή από τις αρμόδιες εθνικές αρχές (π.χ. μέσω «υπηρεσιών μίας στάσης») προκειμένου να διευκολυνθούν οι διασυνοριακές πωλήσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, ειδικότερα για καινοτόμες εταιρείες ή προϊόντα;

4.3.2.1.1 Η εφαρμογή της ευρωπαϊκής νομοθεσίας σε πολλούς τομείς, όπως, ενδεικτικά, κατά την προσφορά επενδυτικών προϊόντων, δεν είναι ομοιόμορφη στα διάφορα κράτη μέλη αλλά αντιφατική. Κατά συνέπεια, χρειάζεται η συνδρομή των εθνικών αρχών για την εξάλειψη του «κανονιστικού υπερθεματισμού».

Μία άλλη καλή πρωτοβουλία είναι το δίκτυο Solvit, που παρέχει στις επιχειρήσεις υποστήριξη σε επίπεδο ΕΕ όταν συναντούν προβλήματα με δημόσιες αρχές οι οποίες δεν εφαρμόζουν ορθά το δίκαιο της ΕΕ, ενώ τα «κέντρα ενιαίας εξυπηρέτησης» παρέχουν βοήθεια στις επιχειρήσεις σχετικά με τις υποχρεώσεις που υπέχουν κατά τη διασυνοριακή παροχή υπηρεσιών<sup>(33)</sup>.

4.3.2.1.2 Κρίνεται σκόπιμο να αναληφθούν προσπάθειες, αξιοποιώντας την εμπειρία του SOLVIT, προκειμένου να υπάρξει ειδική λύση για τα χρηματοοικονομικά προϊόντα, καλύτερη συνεργασία και συντονισμός μεταξύ των εθνικών ρυθμιστικών αρχών, συμπεριλαμβανομένης της στήριξης των ρυθμιστικών αρχών στις καινοτόμες επιχειρήσεις προκειμένου να κατανοήσουν τις υποχρεώσεις τους.

31. Ποια μέτρα θα ήταν πιο χρήσιμα ώστε οι επιχειρήσεις να μπορούν να επωφελούνται εύκολα από την ελευθερία εγκατάστασης ή την ελευθερία παροχής υπηρεσιών για καινοτόμα προϊόντα (όπως μια εξορθολογισμένη συνεργασία μεταξύ των εποπτικών αρχών καταγωγής και υποδοχής);

4.3.2.2 Πλήρης αξιοποίηση της ελευθερίας εγκατάστασης

Η παροχή ασφαλιστικών προϊόντων απαιτεί συνήθως την τοπική παρουσία των ασφαλιστών για την καλύτερη γνώση των τοπικών κινδύνων και των καταναλωτών προς κάλυψη. Η ελευθερία εγκατάστασης σε τοπικό επίπεδο είναι συνεπώς ζωτικής σημασίας για τους ασφαλιστές, μεταξύ των οποίων και οι εταιρείες αλληλασφάλισης. Η απουσία πανευρωπαϊκής αναγνώρισης ορισμένων μορφών επιχειρήσεων της κοινωνικής οικονομίας, συμπεριλαμβανομένων των εταιρειών αλληλασφάλισης, εμποδίζει την εγκατάσταση αυτών των εταιρειών σε κράτη μέλη που δεν τις αναγνωρίζουν, παρεμποδίζοντας έτσι τη διασυνοριακή τους ανάπτυξη, καθώς και την ανάπτυξη αγορών και ανταγωνισμού. Η ΕΟΚΕ καλεί την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, το Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και τα κράτη μέλη να προωθήσουν την αναγνώριση του μοντέλου αλληλασφάλισης στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

4.3.2.3 Δημιουργία αυτόνομων ή περισσότερο εναρμονισμένων καθεστώτων σε επίπεδο ΕΕ

32. Για ποια προϊόντα λιανικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών η τυποποίηση ή τα συστήματα προαιρετικής συμμετοχής θα μπορούσαν να αποδειχθούν ιδιαίτερα αποτελεσματικά για την αντιμετώπιση των διαφορών στη νομοθεσία των κρατών μελών;

4.3.2.3.1 Από την άποψη της διασυνοριακής διανομής, τα ακόλουθα ζητήματα χρήζουν προσοχής:

- ταυτοποίηση των πελατών μέσω ηλεκτρονικών πιστοποιητικών. Η ΕΟΚΕ πιστεύει ότι πρέπει να τηρούνται μητρώα αναγνωρισμένων χρηστών ηλεκτρονικών πιστοποιητικών σε επίπεδο ΕΕ (π.χ. από την Ευρωπαϊκή Αρχή Κινητών Αξιών και Αγορών) κατά την παροχή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών εξ αποστάσεως,
- δυνατότητα των παρόχων χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών να γνωρίζουν το πιστωτικό ιστορικό των πελατών. Η τήρηση ενός πιστωτικού μητρώου σε επίπεδο ΕΕ είναι καίριας σημασίας για τη διασυνοριακή προσφορά χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, και ιδίως υπηρεσιών που συνδέονται με την παροχή πίστωσης,
- διαδικασίες κατάσχεσης της εμπράγματης ασφάλειας που ενεχυριάζεται για τη χορήγηση δανείου. Πρέπει να διοχετευθούν πόροι και να καταβληθούν προσπάθειες με σκοπό τη δημιουργία ενός ενοποιημένου ενωσιακού νομοθετικού πλαισίου που θα διέπει την αναγκαστική εκτέλεση εμπράγματων ασφαλειών κατά τη διασυνοριακή παροχή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών,
- Όσον αφορά τα ασφαλιστικά προϊόντα, ευκολότερα τυποποιούνται εκείνα που παρέχουν αποζημίωση. Ο πελάτης θα λάβει χρηματικό ποσό ανεξαρτήτως του πού εδρεύει. Η εταιρεία πρέπει να είναι απλώς σε θέση να αξιολογήσει τον κίνδυνο. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελούν οι ασφάλειες ζωής. Όσον αφορά όμως τα ασφαλιστικά προϊόντα που παρέχουν υπηρεσίες (όπως π.χ. επιδιόρθωση ζημιών), δεν είναι δυνατή η τυποποίηση και η φορητότητα. Αυτό ισχύει ιδιαίτερα για προϊόντα όπως αυτά της ασφάλισης υγείας.

<sup>(33)</sup> [http://ec.europa.eu/internal\\_market/eu-go/index\\_el.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/eu-go/index_el.htm)

33. Είναι αναγκαία η ανάληψη περαιτέρω δράσης σε επίπεδο ΕΕ σε σχέση με την αρχή της «τοποθεσίας του κινδύνου» στην ασφαλιστική νομοθεσία και απαιτείται αποσαφήνιση των κανόνων σχετικά με «γενικό συμφέρον» στον τομέα των ασφαλίσεων;

4.3.2.3.2 Η τοποθεσία του κινδύνου είναι συνήθως ο τόπος συνήθους διαμονής του ασφαλισμένου, με ορισμένες εξαιρέσεις στις περιπτώσεις ακίνητης περιουσίας, όπου τοποθεσία του κινδύνου είναι η τοποθεσία του κτιρίου. Η αρχή αυτή αποτελεί συνήθως τον κανόνα σε παγκόσμιο επίπεδο και έχει νομικές και φορολογικές επιπτώσεις για τα εμπλεκόμενα μέρη. Η ΕΟΚΕ πιστεύει ότι η αρχή της τοποθεσίας του κινδύνου στην ασφάλιση ενδείκνυται για τον σκοπό που εξυπηρετεί. Εντούτοις, αναγνωρίζει ότι οι κανόνες σχετικά με το «γενικό συμφέρον» πρέπει να αναθεωρηθούν, καθώς παρέχουν στα κράτη μέλη τη δυνατότητα να υιοθετούν νομοθεσία που ενδέχεται να παρακωλύει τη διασυνοριακή διανομή ασφαλιστικών προϊόντων.

Βρυξέλλες, 27 Απριλίου 2016.

Ο Πρόεδρος  
της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής  
Γιώργος ΝΤΑΣΗΣ

---