



EUROOPAN YHTEISÖJEN KOMISSIO

Bryssel 30.4.2007
KOM(2007) 226 lopullinen

VIHREÄ KIRJA

vähittäisrahoituspalveluista yhtenäismarkkinoilla

(komission esittämä)

VIHREÄ KIRJA

vähittäisrahoituspalveluista yhtenäismarkkinoilla

(ETA:n kannalta merkityksellinen teksti)

TIIVISTELMÄ

Komissio tarkastelee parhaillaan uudelleen yhtenäismarkkinoita varmistaakseen, että sen politiikat soveltuvat 2000-luvulle. Keväällä pidettävää Eurooppa-neuvoston kokousta varten valmistellussa väliraportissa luonnostellaan yhtenäismarkkinavälineiden käyttöä koskeva uusi lähestymistapa ja keskitytään kuluttajien hyvinvoinnin parantamiseen¹. Komissio esittää syksyllä 2007 loppuraporttinsa, johon sisältyy kansalaisten eduksi koituvia konkreettisia toimenpiteitä. Vähittäisrahoituspalvelut ovat tärkeä osa tätä tarkastelua.

Vähittäisrahoituspalvelut ovat olennainen osa EU:n kansalaisten jokapäiväistä elämää. Huolimatta siitä, että rahoituspalvelujen yhtenäismarkkinoiden luomisessa on edistytty huomattavasti viime vuosina, tutkimukset osoittavat, että vähittäisrahoituspalvelujen yhdentymisen koko potentiaalia ei vielä näyttäisi saavutetun ja että kilpailu vaikuttaa joillakin aloilla riittämättömältä.

Tämä vihreä kirja perustuu rahoituspalveluja vuosina 2005–2010 koskevaan komission valkoiseen kirjaan², vähittäispankkitoiminnan alaa koskevaan komission tutkimukseen³ ja liiketoimintavakuutuksia koskevaan väliraporttiin⁴. Siinä pyritään vahvistamaan ja syventämään tietämystä kuluttajien ja alan kohtaamista ongelmista vähittäisrahoituspalveluissa sekä määrittämään alalla tarvittavien jatkotoimenpiteiden laajuus ja niitä haittaavat tekijät. Tämän kuulemismenettelyn tulokset ja mahdolliset toimenpiteet vähittäisrahoituspalvelumarkkinoiden toiminnan parantamiseksi sisällytetään yhtenäismarkkinoiden tarkastelusta laadittavaan kertomukseen, joka julkaistaan syksyllä.

Vihreässä kirjassa vahvistetaan komission politiikan yleiset tavoitteet vähittäisrahoituspalvelujen alalla, esitetään yksityiskohtaisemmin toimet, joita tarvitaan EU:n yhdenntettyjen rahoitusmarkkinoiden etujen siirtämisessä käyttäjille, ja pyydetään sidosryhmiltä palautetta etenemisen suunnasta.

Komissio uskoo, että EU:n vähittäisrahoitusmarkkinoiden yhdentymistä voidaan kehittää edelleen seuraavilla tavoilla:

- tuodaan konkreettisia hyötyjä kuluttajille varmistamalla, että asianmukaisesti säännellyt avoimet markkinat ja toimiva kilpailu johtavat siihen, että tarjolle asetetaan tuotteita, jotka vastaavat kuluttajien tarpeisiin, antavat valinnanvaraa, tuottavat arvoa ja ovat laadukkaita;

¹ KOM(2007) 60, 22.2.2007.

² KOM(2005) 629, 1.12.2005.

³ KOM(2007) 33, 31.1.2007 ja SEK(2007) 106, 31.1.2007.

⁴ "Interim Report on the Business Insurance Sector Inquiry", 24.1.2007.

- vahvistetaan kuluttajien luottamusta varmistamalla, että tarvittava kuluttajansuoja on asianmukainen ja että palveluntarjoajat ovat taloudellisesti vankalla pohjalla ja luottamuksen arvoisia;
- lisätään kuluttajien mahdollisuuksia tehdä omaan taloudelliseen tilanteeseensa sopivia päätöksiä. Tämä perustuu useisiin osatekijöihin, joita ovat talouslukutaito, tietojen selkeä, tarkoituksenmukainen ja oikea-aikainen antaminen, korkealaatuinen neuvonta sekä tasapuolinen toimintaympäristö tuotteille, joiden katsotaan olevan piirteiltään samankaltaisia. Kuluttajien mahdollisuuksien lisääminen parantaa heidän itseluottamustaan etsiä itselleen parhaiten sopivia ratkaisuja rahoituspalvelujen tarjoajan sijainnista riippumatta.

Muun muassa sijoitusrahastojen, maksujen, vakuutusten, asuntoluottojen, pankkitilien ja luotonvälittäjien aloilla EU:n tason aloitteita on käynnissä tai käynnistymässä. Toisilla aloilla, esimerkiksi eläkesäästäminen ja talouslukutaito, työ on kuitenkin vasta alkuvaiheessa.

Komission mielestä on tarpeen kiinnittää jatkuvaa huomiota sen varmistamiseen, että kansalaiset saavat yhtenäismarkkinoiden edut itselleen. Strategiansa toteuttamiseksi komissio omaksuu avoimen ja laajan lähestymistavan, jonka mukaisesti se yksilöi ja käsittelee ongelmia, tarkastelee kaikkia mahdollisia toimintapoliittisia välineitä ja tarvittaessa ryhtyy kohdennettuihin toimiin.

Komissio pyytää yleisiä huomioita ja palautetta sidosryhmiltä tämän asiakirjan sisältöön ja vastauksia siinä esitettyihin kysymyksiin. Vastaukset olisi lähetettävä 16. heinäkuuta 2007 mennessä seuraavaan sähköpostiosoitteeseen: markt-retail-consultation@ec.europa.eu. Vastaukset julkaistaan komission Internet-sivuilla, ellei nimenomaisesti toisin pyydetä.

1. JOHDANTO

- (1) Komissio tarkastelee parhaillaan uudelleen yhtenäismarkkinoita varmistaakseen, että sen politiikat soveltuvat 2000-luvulle. Keväällä pidettävää Eurooppa-neuvoston kokousta varten valmistellussa väliraportissa luonnostellaan yhtenäismarkkinavälineiden käyttöä koskeva uusi lähestymistapa ja keskitytään kuluttajien hyvinvoinnin parantamiseen⁵. Komissio esittää syksyllä 2007 loppuraporttinsa, johon sisältyy kansalaisten eduksi koituvia konkreettisia toimenpiteitä. Vähittäisrahoituspalvelut ovat tärkeä osa tätä tarkastelua.
- (2) Tämä vihreä kirja perustuu rahoituspalveluja vuosina 2005–2010 koskevaan komission valkoiseen kirjaan⁶, vähittäispankkitoiminnan alaa koskevaan komission tutkimukseen⁷ ja yritysvarakuutuksia koskevaan väliraporttiin⁸. Siinä pyritään vahvistamaan ja syventämään tietämystä kuluttajien ja alan kohtaamista ongelmista vähittäisrahoituspalveluissa sekä määrittämään alalla tarvittavien jatkotoimenpiteiden laajuus ja niitä haittaavat tekijät. Tämän kuulemisen tulokset otetaan huomioon yhtenäismarkkinoiden tarkastelussa, joka julkaistaan syksyllä.

⁵ Ks. alaviite 1.

⁶ Ks. alaviite 2.

⁷ KOM(2007) 33, 31.1.2007 ja SEK(2007) 106, 31.1.2007.

⁸ Ks. alaviite 4.

- (3) Vihreässä kirjassa vahvistetaan komission politiikan yleiset tavoitteet vähittäisrahoituspalvelujen alalla, esitetään yksityiskohtaisemmin toimet, joita tarvitaan EU:n yhdenmukaisen rahoitusmarkkinoiden etujen siirtämisessä käyttäjille, ja pyydetään sidosryhmiltä palautetta etenemisen suunnasta.

2. TAUSTA

- (4) Tässä asiakirjassa vähittäisrahoituspalveluilla tarkoitetaan yksittäisille asiakkaille, piensijoittajajen mukaan luettuina, tarjottavia palveluja, kuten käyttötilejä, maksuja, henkilökohtaisia lainoja, asuntoluottoja, säästämistä, eläkkeitä sekä sijoitus- ja vakuutus tuotteita. Ne ovat EU:n kansalaisten jokapäiväisen elämän kannalta olennaisia, koska ne helpottavat kansalaisten osallistumista talouden toimintaan, mahdollistavat kansalaisten pitkän aikavälin suunnittelun ja tarjoavat heille suojaa ennalta arvaamattomilta olosuhteilta. Niihin liittyy merkittäviä taloudellisia sitoumuksia. Asuntolainat ovat useimpien EU:n kansalaisten elämässä suurin yksittäinen taloudellinen riski, ja kiinnitysluottojen määrä vastaa lähes 50 prosenttia EU:n BKT:stä⁹. Eri jäsenvaltioissa sijaitsevilla sijoitusrahastoissa on EU:n kotitalouksien rahoitusvaroista 4–23 prosenttia¹⁰.
- (5) Vähittäisrahoituspalvelut ovat makrotaloudellisesti tärkeitä. Vähittäispankkitoiminta (yli puolet koko pankkitoiminnasta) tuottaa vuosittain bruttotuloja kaksi prosenttia EU:n BKT:stä¹¹. Väestön ikääntyminen lisää julkisen talouden paineita ja potentiaalista tarvetta kasvattaa yksityisiä ja työperusteisia eläke- ja terveydenhoitojärjestelyjä. Tämä osaltaan selittää eläke-, vakuutus- ja sijoitusrahastoalan taloudellisen merkityksen kasvua. Vuoden 2004 lopussa ensivakuuttajien tekemien sijoitusten määrä ylsi kuuteen biljoonaan euroon ja yksityisten eläkerahastojen hoidettavana oli 2,5 biljoonan euron edestä varoja¹². Yhteissijoitusrahastojen pääoma on yli 5,7 biljoonaa euroa, mikä vastaa yli 50 prosenttia EU:n BKT:stä¹³. Henkivakuutusmaksut vastaavat yksinään viittä prosenttia EU:n BKT:stä¹⁴.
- (6) Vähittäisrahoituspalvelujen yhtenäismarkkinoiden luomisessa on edistytty merkittäväällä tavalla. Euroopan vähittäisrahoituspalvelujen tarjoajien taloudellisen vakauden ja moitteettomuuden varmistamiseksi pankki-, vakuutus- ja arvopaperialalle on luotu sääntelyjärjestelmä¹⁵. Tämän sääntelyjärjestelmän tarkoituksena on saavuttaa useita toimintapoliittisia tavoitteita, muun muassa toiminnan vakaus, riittävä kilpailu sekä kuluttajan- ja sijoittajansuojan korkea taso. Joillakin aloilla, kuten sijoituspalveluissa ja henkivakuutuksissa, on jo otettu käyttöön kattavat säännöt vähittäisasiakkaiden ja piensijoittajien etujen suojelemiseksi.¹⁶ Lisäksi euron käyttöönotto ja rahoituspalvelualan toimintasuunnitelman vaikutukset ovat

⁹ *Hypostat 2005, European Mortgage Federation.*

¹⁰ SEK(2006) 1057, 26.7.2006.

¹¹ SEK(2007) 106, 31.1.2007, s. 7.

¹² Ks. alaviite 10.

¹³ EFAMAn neljännesvuosittain julkaisemat tilastot, Q3 2006.

¹⁴ Lähde: Euroopan vakuuttajien ja jälleenvakuuttajien liitto (European Insurance and Reinsurance Federation, CEA).

¹⁵ Esim. direktiivit 2004/39/EY, 2006/48/EY ja 2006/49/EY.

¹⁶ Esim. direktiivit 2002/83/EY ja 2004/39/EY.

kannustaneet rohkeampaan kilpailuun Euroopan rahoituspalvelumarkkinoilla, erityisesti tukkumarkkinoiden puolella.

(7) Vaikuttaa siltä, että vähittäisrahoituspalvelujen yhdentymisessä ei vielä ole saavutettu koko potentiaalia ja että kilpailu on riittämätöntä joillakin markkinoilla, erityisesti maksuissa ja vähittäispankkitoiminnassa¹⁷. Tämän vuoksi kuluttajat eivät välttämättä pääse hyötymään yhtenäismarkkinoiden kaikista eduista EU:ssa. Seuraavat indikaattorit kuvaavat tilannetta:

- **Valtioiden rajat ylittävän toiminnan vähäisyys.** Yhteissijoitusrahastoja lukuun ottamatta valtioiden rajat ylittävä kauppa on vähäistä. Yrityksiä perustetaan toiseen jäsenvaltioon ja rajat ylittäviä sulautumisia toteutetaan vähemmän kuin useimmilla muilla aloilla¹⁸. Komission kyselytutkimusten mukaan nykyisin vain yksi prosentti EU:n kuluttajista ostaa rahoituspalveluja toisesta jäsenvaltiosta etäkauppana, mutta 26 prosenttia kuluttajista harjoittaa etäkauppaa kotimaassaan, esimerkiksi puhelimitse tai Internetin kautta¹⁹. Vakuutusalan keskittyminen on toteutunut sulautumisten ja yritysten perustamisen kautta pikemmin kuin avaamalla toimipisteitä tai tarjoamalla valtioiden rajat ylittäviä palveluja. Valtioiden rajat ylittävän liiketoiminnan osuus on erittäin pieni²⁰. Kotimaisten vakuutusyhtiöiden osuus vakuutusmaksutuloista on useimmilla markkinoilla yli 90 prosenttia. Liiketoiminnasta yli 50 prosentin osuudesta vastaa 20 suurinta eurooppalaista vakuutusryhmää, joista monet toimivat laajalti Euroopan tai jopa maailmanmarkkinoilla²¹.
- **Laajat hintavaihtelut.** Vaikka korkotasot ovat – suurelta osin yleisen makrotaloudellisen lähentymisen ja euron käyttöönoton vuoksi²² – lähentyneet jossakin määrin esimerkiksi asuntolainoissa, suuria eroja on vielä maksupalveluissa ja -tuotteissa, kuten kulutusluotoissa ja käyttötileissä²³. Esimerkiksi euromääräiset tilisiirrot ovat ilmaisia joissakin jäsenvaltioissa ja maksavat yli 10 euroa toisissa²⁴. Muilla aloilla, kuten ajoneuvo- tai kotivakuutuksissa, vakuutustuotteiden perushintojen vertailu on vaikeampaa, koska niiden kattavuudessa ja paikallisissa riskiolosuhteissa on suuria eroja²⁵. Komissio tarkastelee vuonna 2008 vähittäisrahoituspalvelujen hintavaihteluja.

¹⁷ KOM(2007) 33, 31.1.2007, s. 2 ja 3.

¹⁸ SEK(2005) 927, 1.7.2005 ja SEK(2006) 1057, 26.7.2006.

¹⁹ Eurobarometri 230: *Public Opinion in Europe on Financial Services*, elokuu 2005.

²⁰ Eurostatin tietojen mukaan EU:n 25 jäsenvaltion kesken käyty vakuutuspalvelujen kauppa laski 14,6 prosenttia vuosina 2003–2005.

²¹ Ks. alaviite 14.

²² SEK(2005) 927, 1.7.2005.

²³ KOM(2007) 33, 31.1.2007, s. 3.

²⁴ SEK(2007) 106, 31.1.2007, s. 63.

²⁵ Riskiprofiilit ovat erilaiset eri kansallisilla ja jopa alueellisilla markkinoilla.

- **Tuotteiden yksipuolisuus ja vähäinen valinnanvara.** Tietyissä jäsenvaltioissa pitkäaikaisia kiinteäkorkoisia asuntoluottoja ja joitakin uudempia tuotteita, kuten equity release -kiinnitysluottoja, voi olla vaikea saada, mikä rajoittaa kuluttajakysyntää ja markkinoiden kasvua. Neljässä jäsenvaltiossa yli neljänneksen kaikista säästötileistä liittyy verokannustimia; muualla EU:ssa tällaiset tuotteet ovat harvinaisia²⁶. Verovähennysoikeuteen liittyvät ongelmat ovat osoittautuneet esteeksi joidenkin henkivakuutus- ja eläketuotteiden myynnille toisissa jäsenvaltioissa.
 - **Markkinoiden toiminnan vaihtelevuus.** Vähittäisrahoituspalvelujen tarjoajien tuloksellisuus vaihtelee suuresti. Esimerkiksi vähittäispankkitoiminnan tuloksellisuus Pohjoismaissa, Espanjassa ja Irlannissa vaikuttaisi olevan huomattavasti EU:n keskiarvon yläpuolella ja Saksassa, Itävallassa, Alankomaissa ja Belgiassa paljon sen alapuolella²⁷.
- (8) Euroopan vähittäisrahoitusmarkkinat todennäköisesti pysyvät pirstaleisina, ellei jatkotoimiin ryhdytä. Toisistaan eroavat sääntely- ja kuluttajansuojajärjestelmät, veropolitiikat ja pirstaleiset infrastruktuurit²⁸ luovat oikeudellisia ja taloudellisia esteitä markkinoille pääsyyn²⁹. Oikeudelliset esteet voivat estää tai vaikeuttaa tiettyjen tuotteiden tarjoamista tai markkinainfrastruktuurien käytettävyyttä ja siten rajoittaa kilpailua ja tukahduttaa innovoinnin. Taloudelliset esteet, kuten tarve mukauttaa tuotteita, liiketoimintamalleja ja hinnoittelustrategioita, nostavat toisessa jäsenvaltiossa harjoitettavan liiketoiminnan kustannuksia. Nämä esteet haittaavat uusien tulokkaiden pääsyä markkinoille, rajoittavat kuluttajan valinnanvaraa ja nostavat kuluttajahintoja. Korkeat kustannukset voivat vähentää kuluttajien mahdollisuuksia vaihtaa palveluntarjoajaa esimerkiksi pankkitilien ja sijoitusrahastojen alalla. Tietojen puuttuminen tai epätäydellisyys voi merkitä sitä, ettei kuluttajien ole mahdollista valita itselleen parasta vaihtoehtoa.
- (9) Kuluttajien käyttäytyminen ja mielipiteet voivat myös rajoittaa markkinoiden yhdentymistä. Väestön liikkuvuuden lisääntymisestä ja vähittäisrahoituspalvelujen rajat ylittävän tarjonnan kasvusta (mukaan luettuna myynti suorien myyntikanavien kuten Internetin kautta³⁰) huolimatta suurin osa kuluttajista edelleen valitsee paikallisesti myyntipisteiden, tytäryritysten tai välittäjien kautta tarjottuja tuotteita³¹.
- (10) Huolimatta siitä, että useimmat vähittäisrahoituspalvelujen asiakkaat todennäköisesti edelleen suuntautuvat kotimaisille markkinoille ja että kuluttajilla on oltava vapaus halutessaan valita paikallinen tuote tai palvelu, komission mielestä lisä uudistukset saattavat olla tarpeen, jotta markkinat toimisivat entistä paremmin kuluttajien eduksi.

²⁶ SEK(2007) 106, 31.1.2007, s. 40.

²⁷ SEK(2007) 106, 31.1.2007, s. 22.

²⁸ Esim. maksujärjestelmät, selvitysjärjestelmät ja luottorekisterit.

²⁹ Esim. vakuutuslalla joidenkin jäsenvaltioiden vaatimus nimetä veroedustaja (jotta varmistetaan verojen kanto vakuutusmaksuista siinä maassa, jossa riski otetaan) vaikeuttaa yritystoiminnan saamista kannattavaksi, jos alkuasetelma on heikko.

³⁰ Tuoreen Yhdistyneessä kuningaskunnassa toteutetun tutkimuksen mukaan yli 50 prosenttia Internetin käyttäjistä hoitaa pankkiasiansa verkossa (16,9 miljoonaa ihmistä).

³¹ Ks. alaviite 19.

3. SÄÄNTELYN PARANTAMINEN JA VÄHITTÄISRAHOITUSPALVELUT

- (11) Euroopan vähittäisrahoituspalvelumarkkinoiden toiminnan parantaminen saattaa vaatia kohdennettuja ja harkittuja toimia, jotka perustuvat jo saavutetuille tuloksille. Jotkin viime vuosina kuullut sidosryhmät ovat osoittaneet, että sääntelyn lisääminen tällä alalla ei todennäköisesti tuota merkittäviä lisäetuja kuluttajille. Muiden lähteiden mukaan sääntelyä saatetaan kuitenkin joissakin tapauksissa tarvita. Toimintapoliittisista haasteista on saavutettava yhteisymmärrys, jotta voidaan luoda konkreettista etua kuluttajille tuottavat toimintatavat.
- (12) Aloitteisiin olisi ryhdyttävä ainoastaan silloin, kun voidaan osoittaa kuluttajille koituvat selkeät ja konkreettiset edut ja vahvat taloudelliset perustelut. Toimintapolitiikan on perustuttava vankkoihin taloudellisiin todisteisiin, ja siitä on tehtävä perusteellinen vaikutustenarviointi. Soveltuvat ratkaisut on analysoitava tapauskohtaisesti riippuen markkinoiden erityispiirteistä ja yksilöidyistä ongelmista. Komissio tekee uusia sääntelyaloitteita vähittäisrahoituspalveluissa ainoastaan, jos ne voidaan perustella taloudellisin syin ja jos niillä voidaan parantaa kuluttajien luottamuksen ja rajat ylittävien toimien kaltaisia seikkoja. Kun toimintapolitiikat ovat riittävän kauan saaneet osoittaa tehonsa, komissio arvioi niiden vaikutukset ja erityisesti sen, onko niillä saatu aikaan aitoja ja konkreettisia etuja kuluttajille. Komissio ei epäröi ehdottaa toimenpiteiden peruuttamista, jos niillä ei ole toivottua vaikutusta.
- (13) Vähittäisrahoituspalveluja koskevan strategiansa toteuttamiseksi komissio omaksuu avoimen ja laajan lähestymistavan, jonka mukaisesti se yksilöi ja käsittelee ongelmia, tarkastelee kaikkia mahdollisia toimintapoliittisia välineitä – riippumatta siitä, ovatko ne sitovia vai eivät – sekä soveltuvin osin edistää markkinalähtöisiä aloitteita tai vapaaehtoisia EU:n oikeuskehyksiä, kuten niin kutsuttuja 28. järjestelmiä³². Tarvittaessa ryhdytään kohdennettuihin toimiin.

4. TAVOITTEET JA TOIMET

- (14) Tässä jaksossa esitetään komission tavoitteet vähittäisrahoituspalvelujen alalla. Näitä tavoitteita ovat konkreettisten etujen tuottaminen kuluttajille erityisesti hintojen ja valinnanvaran osalta, kuluttajien luottamuksen vahvistaminen ja kuluttajien mahdollisuuksien parantaminen. Lisäksi tässä jaksossa esitetään, kuinka komissio aikoo saavuttaa nämä tavoitteet.

4.1. Alhaisemmat hinnat ja enemmän valinnanvaraa kuluttajille

- (15) Komissio on sitoutunut poistamaan esteitä vähittäisrahoituspalveluilta siellä, missä näin saavutetaan kuluttajille konkreettisia etuja, kuten laajempaa valikoimaa heidän tarpeitaan vastaavia tuotteita kilpailukykyisempiin hintoihin.

³² Nämä 28. järjestelmät ovat EU:n oikeuskehys, joka ei korvaa kansallisia sääntöjä mutta on vaihtoehto niille (esimerkiksi säädös eurooppayhtiöstä).

Hintojen alentaminen kilpailua lisäämällä

- (16) EU:n sääntelyjärjestelmällä pyritään luomaan olosuhteet, joissa kilpailu voi kukoistaa ja markkinavoimat voivat painaa hintoja alaspäin samalla kun tarjottujen tuotteiden laatu säilytetään. Komissio ryhtyy tarvittaviin toimiin joko valvomalla kilpailulainsäädännön noudattamista tai harjoittamalla määrätietoista politiikkaa rikkomisten suhteen, jos vaikuttaa siltä, ettei yhteisön lainsäädäntöä sovelleta tai noudateta. Komissio voi myös toteuttaa muita aloitteita (myös lainsäädäntötoimia, jos täydellinen vaikutusanalyysi tekee ne perustelluiksi) varmistaakseen, että markkinat ovat tasapuoliset ja tarjoavat kuluttajille edullisia hintoja. EY:n perustamissopimuksen mukaisia perusvapauksia haittaaviin esteisiin puututaan, jotta markkinat olisivat avoimet ja kilpailukykyiset. Vähittäispankkitoiminnan alaa koskevan komission tutkimuksen mukaan toisiin jäsenvaltioihin sijoittautuneiden rahoituslaitosten helpompi pääsy markkinoille alentaa kuluttajahintoja³³.
- (17) On tärkeää, että kuluttajia, jotka haluavat vaihtaa palveluntarjoajaa, ei saada luopumaan aikomuksestaan tai estetä sitä millään tavalla. Jos kuluttajat ovat hyvin perillä asioista ja liikkuvia, markkinat pakottavat rahoituslaitokset kilpailemaan asiakkaiden houkuttelemiseksi ja säilyttämiseksi.
- (18) Kuluttajien liikkuvuuden esteisiin on puututtava. Tällaisia esteitä ovat muun muassa tilin sulkemisesta tai vakuutuksen irtisanomisesta perittävät maksut, tietojen riittämättömyys tai vaikeaselkoisuus, kyttykauppa ja palveluntarjoajan vaihtamisesta aiheutuvat korkeat hallinnolliset kustannukset.
- (19) Jos luotonantajilla ei ole käytössään tarkkoja luottotietoja, ne saattavat periä korkeampia hintoja tai jopa kieltäytyä luotonannosta. Tämän vuoksi kuluttajien on vaikea etsiä parempia tarjouksia sekä kotimaassaan että valtioiden rajojen yli.

Käynnissä ja suunnitteilla olevat aloitteet

Komissio ryhtyy poistamaan kilpailun esteitä, joita on yksilöity **vähittäispankkitoiminnan** alaa koskevassa tutkimuksessa³⁴. Maksukorttien osalta komissio soveltaa EY:n kilpailulainsäädäntöä, jos kuluttajille aiheutuvia kustannuksia nostetaan keinotekoisesti. Monenvälisten toimitusmaksujen osalta asian käsittely on vielä kesken. Tyypillisesti myyjän pankki maksaa nämä maksut kortinhaltijan pankille³⁵. Verkkojen sisäistä kilpailua heikentäviä käytänteitä todennäköisesti tarkastellaan kilpailun valvontajärjestelmässä³⁶. Maksukorttien lisäksi komission toimien tavoitteena on varmistaa, ettei pääsyä luottorekistereihin sekä maksu- ja selvitysjärjestelmiin aiheutta evätä.

Komissio tekee yhteistyötä kansallisten kilpailuviranomaisten kanssa Euroopan kilpailuviranomaisten verkostossa päätettäessä, mikä on paras tapa käsitellä käytänteitä, jotka rajoittavat kilpailua ja vähentävät kuluttajien hyvinvointia.

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

³⁴ KOM(2007) 33, 31.1.2007, s. 4–9.

³⁵ Ks. COMP/34.579 – MasterCard.

³⁶ Kuten niin kutsuttu yhtenäistäminen (blending) (vastaanottavan pankin käytäntö periä liikeyrityksiltä kokonaiskorvaus erityyppisten ja/tai eri verkkojen myöntämien korttien hyväksymisestä) tai kiello periä lisämaksuja. Näin vältetään se, että myyjä pyytää lisämaksun kalliimpien maksuvälineiden käytöstä.

Komissio perusti vuonna 2006 **asiantuntijaryhmän, joka käsittelee kuluttajien liikkuvuutta** suhteessa pankkitileihin. Asiantuntijaryhmä julkaisee suosituksensa toukokuussa 2007. Ryhmän tarkastelemissa vaihtoehtoja ovat muun muassa pankkitilin siirtämistä koskevat järjestelyt (jäsenvaltiossa tai EU:n tasolla) ja erilaiset toimenpiteet, joilla pyritään lisäämään tietojen avoimuutta ja verrattavuutta. Komissio tarkastelee näitä vaihtoehtoja huolellisesti ja punnitsee niiden vaikutuksia ennen lopullisten päätösten tekemistä.

Koska työntekijöiden mahdollisuudet työskennellä toisessa EU:n jäsenvaltiossa lisääntyvät koko ajan ja on tärkeää valmistautua riittävällä tavalla eläkkeelle jäämiseen (esimerkiksi työeläkejärjestelmien avulla), komissio on hiljattain antanut direktiiviehdotuksen **lisäeläkeoikeuksien siirrettävyyden parantamisesta**³⁷.

Asuntoluotoista pian julkaistavassa valkoisessa kirjassa hahmotellaan aloitteita, joilla voidaan helpottaa kuluttajien **luottotietomerkintöjen siirrettävyyttä** ja parantaa luotonantajien pääsyä luottotietoihin. Asia ei liity pelkästään asuntoluottoihin, ja komissio uskookin, että horisontaalisilla aloilla voitaisiin parantaa luottotietoihin pääsyä ja luottotietojen siirrettävyyttä.

Valinnanvaran ja innovoinnin lisääminen sekä laadun parantaminen

- (20) Innovointi luo uusia haasteita. Tällaisia ovat muun muassa sen varmistaminen, että uusia tuotteita, palveluntarjoajia tai rahoitusneuvoja säännellään asianmukaisesti, kuluttajat saavat selkeän kuvan uusista tuotteista ja voivat vertailla niitä ja että tuotteilla on tasapuolinen toimintaympäristö. Komissio haluaa lisätä kuluttajien valinnanvaraa edellyttäen, että tästä on kuluttajalle hyötyä. Kuluttajat ilmaisevat usein huolensa siitä, että liian laaja tuotevalikoima voi johtaa harhaan tai aiheuttaa sekaannusta, mikä vaikeuttaa sellaisen tuotteen valintaa, joka sopii parhaiten kuluttajan tarpeisiin.
- (21) Komissio on vakaasti päättänyt varmistaa, että yhtenäismarkkinoiden esteiden poistaminen vähittäisrahoituspalveluissa parantaa tai ainakin säilyttää tarjottujen tuotteiden laadun ja että kuluttajat pystyvät tekemään tietoon perustuvia valintoja. Esimerkiksi maksupalveludirektiivillä pyritään parantamaan kuluttajille tarjottujen palveluiden laatua nopeuttamalla maksujen perillemeno³⁸ sekä helpottamalla palvelujen saatavuutta valtioiden rajojen yli ja tiettyjen maksutuotteiden, kuten suoraveloituksen, käyttöä. Toinen tapa varmistaa kuluttajille tarjottujen palveluiden korkea laatu saattaisi olla kansainvälisiin standardeihin pohjautuva akkreditoitu varmennus³⁹. Akkreditoitu varmennus saattaisi mahdollistaa toiminnan eri näkökohtien luotettavan ja avoimen arvioinnin ja toimia laatuindikaattorina kuluttajille varsinkin valtioiden rajat ylittävissä tapauksissa.

³⁷ KOM(2005) 507, 20.10.2005.

³⁸ Joissakin jäsenvaltioissa maksut välittyvät jo saman päivän aikana, mutta toisissa jäsenvaltioissa maksun perillemeno voi viedä kaksi tai kolme päivää, jopa pidempään valtioiden rajat ylittävissä tapauksissa.

³⁹ Lisätietoja varmennuksesta osoitteessa: http://ec.europa.eu/enterprise/regulation/index_en.htm.

- (22) EU:ssa on tarjolla runsaasti pankki-, vakuutus- ja säästämistuotteita. Joillakin tietyillä markkinoilla kuluttajille tarjottua tuotetta ei kuitenkaan monestikaan voida tarjota toisilla markkinoilla ilman kalliita mukautuksia paikallisiin vaatimuksiin. Esimerkiksi tietyt tuotteet, kuten valtioiden rajat ylittävien suoraveloitusten tekeminen, eivät ehkä ole saatavilla erilaisten oikeusjärjestelmien vuoksi. Nämä vaatimukset voivat heijastaa paikallisia kuluttajatottumuksia ja -tarpeita, ja ne näkyvät kuluttajansuojasäännöissä, sopimusoikeudessa sekä verotus- ja oikeusjärjestelmän eroina. Myös erilaiset rajoitukset voivat tarpeettomasti supistaa valinnanvaraa. Tällaiset rajoitukset liittyvät palveluntarjoajiin ja kanaviin, joiden kautta kuluttajat hyödyntävät vähittäisrahoituspalveluita⁴⁰. Tällaiset rajoitukset tulisi säilyttää ainoastaan, jos ne ovat objektiivisesti perusteltuja.
- (23) Vakuutusdirektiivit antavat vakuutuslaitoksille mahdollisuuden mainostaa ja myydä kaikkia vakuutus tuotteitaan kaikkialla EU:ssa. Direktiiveillä on poistettu vakuutusmaksujen ja -ehtojen ennakkohyväksyntä. Vakuutus tuotteiden on kuitenkin noudatettava kansallisia sääntöjä sillä perusteella, että yleistä etua on suojeltava⁴¹. Tämä saattaa rajoittaa kuluttajien saatavilla olevaa tuotevalikoimaa ja aiheuttaa vakuutuslaitoksille lisäkustannuksia⁴². Vakuutusalan kannan mukaan vähittäiskauppa on paikallista ja edellyttää vahvaa paikallista läsnäoloa. Komissio uskoo, että toiminta pitäisi kohdentaa markkinaprotektionismien poistamiseen ja sääntelystä tarpeettomasti aiheutuvien kustannusten alentamiseen esimerkiksi poistamalla yleiseen etuun liittyvät perusteettomat säännöt ja byrokraattiset esteet, kuten liialliset ilmoitusvelvollisuudet. Kun käytössä on korkean kuluttajansuojan takaava oikeanlainen sääntelyjärjestelmä, valtioiden vajajat ylittävän suoran kaupan mahdollisuuksia hyödynnetään luontaisesti, jos ja kun tämä on järkevää yritysten ja kuluttajien kannalta.

Käynnissä ja suunnitteilla olevat aloitteet

Vakuutus alalla komissio tarkastelee vuonna 2007 yhdessä Euroopan vakuutus- ja työeläkevalvontaviranomaisten komitean kanssa yleiseen etuun liittyviä kansallisia sääntöjä ottaen huomioon asianomaiset oikeuskäytännön periaatteet.

Maksupalveluala laatii parhaillaan itsesääntelyn pohjalta teknisiä ja liiketoimintaan liittyviä sääntöjä, joita vaaditaan **yhtenäisen euromaksualueen** toteuttamiseksi viimeistään vuonna 2010. Komissio seuraa prosessia tarkkaan. Ennen vuoden 2007 loppua julkaistavassa tiedonannossaan komissio arvioi kehitystä ja harkitsee lisätoimenpiteitä varmistaakseen, että yhtenäinen euromaksualue muuttuu todellisuudeksi ja hyödyttää näin kuluttajia.

⁴⁰ Esimerkiksi uudet maksupalvelujen tarjoajat, kuten supermarketit, rahansiirtopalvelujen tarjoajat tai matkapuhelinoperaattorit, eivät voi tällä hetkellä tarjota palveluitaan kaikkialla yhtenäismarkkinoilla.

⁴¹ Yleisen edun käsite perustuu Euroopan yhteisöjen tuomioistuimen laajaan ja johdonmukaiseen oikeuskäytäntöön. Ks. esimerkiksi Komission tulkitseva tiedonanto – Palvelujen tarjoamisen vapaus ja yleinen etu vakuutus alalla, (EYVL C 43, 6.2.2000).

⁴² Vakuutus tuotteiden vähittäiskauppaa voidaan rajoittaa yleisen edun vuoksi ainoastaan, jos rajoitukset ovat tarpeen kuluttajien suojelemiseksi, ne ovat oikeasuhteisia ja niillä ei kaksinkertaisteta kotijäsenvaltion vaatimuksia.

Komissio julkaisee myöhemmin tänä vuonna **asuntoluottoja koskevan valkoisen kirjan**, joka sisältää ehdotuksia asuntoluottomarkkinoiden yhdentämiseksi. Valkoisessa kirjassa käsitellään muun muassa ennenaikaista takaisinmaksua, tiedonantovaatimuksia, todellista vuosikorkoa, neuvontaa, kiinteistön arviointia, merkintää kiinteistörekisteriin ja ulosmittausmenettelyjä. Arvioidakseen EU:n toimien tarvetta komissio tarkastelee vuonna 2008 kansallisia sääntelyjärjestelmiä, joiden nojalla **equity release** -tuotteita markkinoidaan, sekä **muiden kuin pankkien** asemaa asuntoluottomarkkinoilla.

Jotta tulevia toimintapoliittisia aloitteita varten **saataisiin riittävästi tietoa**, komissio tarkastelee, miksi kuluttajat eivät yleensä osta rahoituspalveluita yli valtioiden rajojen ja miten heitä voitaisiin kannustaa etsimään itselleen parhaiten sopivia ratkaisuja rahoituspalvelujen tarjoajan sijainnista riippumatta.

Väestön ikääntyminen ja julkisen talouden kasvavat paineet tuovat selkeitä haasteita kuluttajille ja sijoittajille sekä luovat rahoituslalle uudet markkinat. EU:n sääntelyjärjestelmässä on luotava vankka perusta, jotta kuluttajien tarpeita vastaaville **pitkäaikaisille säästämisen- ja eläketuotteille** luodaan kilpailukykyiset, avoimet ja tehokkaat markkinat. Komissio on tilannut ulkopuoliselta tutkimuslaitokselta tutkimuksen, jossa tarkastellaan pitkäaikaisten säästöinstrumenttien vähittäismarkkinoiden nykytilannetta ja kehitystä. Tarkoituksena on määrittellä tällä hetkellä tarjolla oleva tuotevalikoima, tärkeimmät tarjontakanavat ja vaikutukset kuluttajien valintoihin. Tulokset valmistuvat vuoden 2007 lopulla. Tältä pohjalta komissio tarkastelee säästämisen- ja eläketuotteiden markkinointiin vaikuttavia kehityssuuntauksia sekä näiden tuotteiden myynti- ja suosittelujärjestelmiä. Kun otetaan huomioon pitkäaikaisten säästämistuotteiden ja eläkesuunnitelmien luonne, erityisen huolellisesti on varmistettava, että kuluttajille tarjotaan heille itselleen parhaiten soveltuvia tuotteita ja että näitä tuotteita markkinoidaan asianmukaisesti. Tällaiset rahoituspäätökset ovat kuluttajien kannalta huomattavia, kerran elämässä tehtäviä päätöksiä. Sen vuoksi kuluttajien on valintaa tehdessään tunnettava tuote läpikotaisin ja pystyttävä arvioimaan oma tilanteensa ja omat tarpeensa asianmukaisesti.

Komissio katsoo, että sekä kuluttajat että rahoituspalveluiden tarjoajat voisivat hyötyä vapaaehtoisista yksinkertaistetuista standardoiduista rahoituspalveluista, kuten **peruspankkitileistä**. Tällaiset tuotteet eivät olisi niin monimuotoisia kuin muut tuotteet, ja ne täyttäisivät kuluttajansuojaa koskevan eurooppalaisen standardin esimerkiksi tiedonantovaatimusten osalta. Sen vuoksi niitä voitaisiin tarjota valtioiden rajojen yli tarvitsematta mukauttaa niitä paikallisiin vaatimuksiin. Pankit eivät olisi velvollisia tarjoamaan niitä ja tekisivät niin ainoastaan, jos se olisi liiketoiminnallisesti perusteltua. Kuluttajilla olisi laajempi valikoima helppotajuisempia tuotteita. Työtä voitaisiin jatkaa sen arvioimiseksi, tarvitaanko tällaisia vapaaehtoisia standardoituja tuotteita, ja ovatko ne toteutuskelpoisia ja hyödyllisiä.

4.2. Kuluttajien luottamuksen vahvistaminen

- (24) Eurooppalaiset kuluttajat tarvitsevat luottamusta oikeiden valintojen tekemiseksi. Tutkimukset osoittavat kuitenkin, että eurooppalaiset kuluttajat ovat edelleen huolestuneita valtioiden rajat ylittävän toiminnan riskeistä ja eivätkä he luota saatavilla olevaan oikeussuojaan⁴³. Sen vuoksi saatetaan tarvita lisätyötä sen varmistamiseksi, että kuluttajat luottavat siihen, että heillä on samat oikeudet riippumatta rahoituslaitoksen sijainnista ja valitusta myyntitavasta. Tässä suhteessa esille nousee neljä seikkaa: kuluttajien etujen suojeleminen, oikeusvarmuuden tarjoaminen, riittävien oikaisukeinojen varmistaminen sekä luotettavien ja turvallisten vähittäisrahoituslaitosten edistäminen.

Kuluttajien etujen suojeleminen

- (25) Jos kuluttajansuoja on samalla tasolla kaikkialla EU:ssa, kuluttajat saavat lisää luottamusta siihen, että he voivat valita palveluntarjoajan riippumatta siitä, minne tämä on Euroopassa sijoittautunut. Tällainen kuluttajansuoja varmistaa tasavertaisen toimintaympäristön sekä kuluttajille että palveluntarjoajille.
- (26) Vähittäisrahoituspalveluita koskevassa EU:n lainsäädännössä on perinteisesti pyritty vahvistamaan vähimmäissäännöt kuluttajien suojelemiseksi kaikissa jäsenvaltioissa. Henkivakuutusdirektiivissä esimerkiksi säädetään vähintään 14 päivän harkinta-aika, jonka kuluessa sopimuksen voi peruuttaa⁴⁴. Tässä lähestymistavassa on omat vaikeutensa. Jäsenvaltiot ovat useasti ylittäneet vähimmäisvaatimukset, mikä on rajoittanut toimintaympäristön tasapuolisuutta ja aiheuttanut eroja kuluttajansuojan tasoon eri puolilla Eurooppaa.
- (27) Kuluttajille myönnettävistä luottosopimuksista annetun direktiivin tarkistamisesta on annettu muutettu ehdotus⁴⁵, jonka soveltamisala on alkuperäistä vuoden 2002 ehdotusta kapeampi. Ehdotuksessa pyritään edistämään kulutusluottojen todellisten yhteismarkkinoiden luomista samalla kun varmistetaan kuluttajansuojan korkea taso. Kuluttajien pitäisi saada ulottuvilleen laajempi kulutusluottotuotteiden valikoima kilpailukykyisillä hinnoilla. Palveluntarjoajien pitäisi pystyä markkinoimaan kulutusluottotuotteitaan kaikissa jäsenvaltioissa joutumatta mukauttamaan kaikkia keskeisiä piirteitä aina erikseen kansalliseen lainsäädäntöön. Tähän saakka jäsenvaltioiden kesken on ollut hyvin vaikea löytää yhteisymmärrystä yhdenmukaistamisen sisällöstä ja tasosta.
- (28) Rahoituspalveluita myydään ja markkinoidaan yhä enemmän Internetissä tai puhelimitse. Rahoituspalveluiden etämyynnistä annettu direktiivi⁴⁶ hyväksyttiin vuonna 2002. Tavoitteena oli lisätä kuluttajien luottamusta näiden teknologioiden käyttöön rahoituspalveluiden valtioiden rajat ylittävässä kaupassa ja varmistaa yhtenäismarkkinoiden moitteeton toiminta. Direktiivin keskeisiä osatekijöitä ovat vaatimus sopimusta edeltävien tietojen esittämisestä ja oikeus purkaa sopimus.

⁴³ Ks. alaviite 19.

⁴⁴ Ks. direktiivin 2002/83/EY 35 artikla.

⁴⁵ KOM(2005) 483, 7.10.2005.

⁴⁶ Direktiivi 2002/65/EY.

- (29) Rahoitusvälineiden markkinoista annetussa direktiivissä⁴⁷ vahvistetaan yhdenmukaistettu ja kattava joukko toimintaedellytyksiä, joita sovelletaan sekä sijoituspalveluyrityksiin että luottolaitoksiin. Näillä toimintaedellytyksillä säännellään sijoituspalveluyritysten ja luottolaitosten sekä niiden asiakkaiden välistä suhdetta sijoituspalveluiden tarjonnassa. Tähän sääntelyjärjestelmään sisältyvät liiketoiminnan menettelytapoja, parasta toteutusta ja asiakkaiden toimeksiantojen käsittelyä koskevat säännöt sekä kannustimia ja eturistiriitoja koskevat säännökset. Erityistä huomiota on kiinnitetty yksityisasiakkaisiin, joita varten on perustettu erityisjärjestely. Järjestelyssä yritykselle asetetaan tiukennettu omaisuudenhoitovastuu. Tällä lähestymistavalla halutaan suojella kuluttajia lisäämällä yritysten vastuullista käyttäytymistä⁴⁸.
- (30) Kuluttajia suojataan jo välillisesti ammattivastuuvakuutuksella, jolla varmistetaan, että vahingonkorvausta tai vakuutussuoritusta voi hakea, jos kärsii taloudellista tappiota vakuutus- tai sijoitusedustajan huolimattomien neuvojen tai muun ammatillisen väärinkäytöksen vuoksi⁴⁹. Hiljattain valmistuneesta kertomuksesta käy ilmi, että ammattivastuuvakuutuksen edellyttäminen on edelleen paikallaan mutta lisäseurantaa tarvitaan, koska lainsäädäntöä ei ole vielä kokonaisuudessaan pantu täytäntöön jäsenvaltioissa⁵⁰.

Oikeusvarmuuden tarjoaminen kuluttajille

- (31) Sopimusvelvoitteisiin sovellettavaa lainsäädäntöä säännellään nykyisellään vuoden 1980 Rooman yleissopimuksella. Kuluttaja, joka tekee sopimuksen tavaroiden tai palveluiden toimittamisesta, on mainitun yleissopimuksen perusteella monimutkaisen tilanteen edessä: Periaatteessa sopimukseen sovelletaan sopimuspuolten valitsemaa lakia, ja usein tämä käytännössä tarkoittaa lakia, jonka tavaran- tai palveluntarjoaja on sopimuksen vakioehdoissa valinnut. Joissain tilanteissa kuluttaja kuitenkin hyötyy asuinmaansa lainsäädännön pakollisten vaatimusten tarjoamasta suojasta⁵¹. Sopimusvelvoitteisiin sovellettavasta laista annetulla asetusehdotuksella⁵² muutetaan hieman sääntöjä, jotka koskevat sopimusvelvoitteisiin sovellettavaa lainsäädäntöä kuluttajien kanssa tehtävissä sopimuksissa. Yksi tärkeimmistä muutoksista on uusi periaate, jonka mukaan sopimukseen sovelletaan kuluttajan asuinmaan lakia, jos palveluntarjoaja harjoittaa kaupallista toimintaa tässä maassa⁵³. Tämä lisää kuluttajien oikeusvarmuutta – ja näin ollen luottamusta – sillä kuluttaja tietää, että sopimukseen sovelletaan sääntöjä, jotka hän tuntee parhaiten. Asetusehdotuksesta keskustellaan

⁴⁷ Direktiivi 2004/39/EY ja sen täytäntöönpanotoimenpiteet eli asetus (EY) N:o 1287/2006 ja direktiivi 2006/73/EY.

⁴⁸ Jotta lisäsäännöillä ei vaikutettaisi tasapuolisen toimintaympäristön luomiseen ja samanaikaisesti luotaisi markkinoillepääsyn esteitä lisäämättä kuitenkaan sijoittajansuojaa, rahoitusvälineiden markkinoista annetussa direktiivissä otetaan käyttöön joustavuuslauseke, jonka turvin jäsenvaltiot voivat antaa kansallisella tasolla lisäsääntöjä – mutta ainoastaan hyvin poikkeuksellisissa tilanteissa – sijoittajansuojan nostamiseksi.

⁴⁹ Ks. direktiivien 2002/92/EY ja 2006/49/EY säännökset.

⁵⁰ KOM(2007) 178, 11.4.2007.

⁵¹ Yleissopimuksen 5 artikla.

⁵² KOM(2005) 650, 15.12.2005.

⁵³ Jotkut alat jäävät ehdotetun säännön soveltamisalan ulkopuolelle: henki- ja vahinkovakuutusdirektiiveissä säädetään erityisistä lainvalintasäännöistä ja sen vuoksi nämä erityissäännöt menevät yleisen järjestelmän edelle. Tanska, Irlanti ja Yhdistynyt kuningaskunta eivät ole yleissopimuksen sopimuspuolia, eikä asetusta sovelleta niihin (vaikka Yhdistyneellä kuningaskunnalla ja Irlannilla on osallistumista koskeva lauseke).

parhaillaan neuvostossa ja Euroopan parlamentissa. Tarkoituksena on erityisesti löytää sopiva tasapaino kuluttajien ja alan oikeutettujen etujen välillä.

Riittävien oikaisukeinojen varmistaminen

- (32) Jotta kuluttajilla olisi tarpeeksi luottamusta valtioiden rajat ylittävien rahoituspalveluiden ostamiseen, heidän on tiedettävä, että heillä on käytössään helpot oikaisukeinot kiistatilanteissa. Kuluttajilla on kaksi pääasiallista vaihtoehtoa: kiistan vieminen tuomioistuimeen tai tuomioistuimen ulkopuolinen vaihtoehtoinen riidanratkaisujärjestelmä, kuten oikeusasiamies tai kuluttajavalituslautakunta. Vaihtoehtoinen riidanratkaisu ei korvaa oikeustoimia mutta on usein helpompi, halvempi ja nopeampi vaihtoehto. Vaihtoehtoiset riidanratkaisujärjestelmät voivat olla julkisia tai yksityisiä. Osittain tästä moninaisuudesta johtuu, että vaihtoehtoisessa riidanratkaisujärjestelmässä tehtyjen päätösten oikeusasema voi vaihdella.
- (33) Rahoituspalveluiden tarjoajan sijaintimaassa sovellettu vaihtoehtoinen riidanratkaisujärjestelmä on tavallisesti toimivaltainen käsittelemään kuluttajien valitukset. Tämä saattaa osoittautua mutkikkaaksi, jos kuluttaja on joutunut valtioiden rajat ylittävään kiistaan, sillä kuluttajan on oltava selvillä ulkomaisen vaihtoehtoisen riidanratkaisujärjestelmän olemassaolosta ja yksityiskohdista. Komissio perusti vuonna 2001 EU:n vaihtoehtoisten riidanratkaisujärjestelmien verkoston eli FIN-NETin⁵⁴, jonka jäsenet tekevät yhteistyötä yhteisiä sääntöjä noudattaen. Näin helpotetaan rahoituspalveluissa syntyneiden valtioiden rajat ylittävien kiistojen tuomioistuimen ulkopuolista ratkaisua. FIN-NETin jäsenten välinen yhteistyö merkitsee, että kuluttajan tarvitsee ottaa yhteyttä vain oman maansa vaihtoehtoiseen riidanratkaisujärjestelmään. Jäsenjärjestelmät auttavat kuluttajaa siirtämään valituksen rahoituspalvelun tarjoajan sijaintimaan toimivaltaiseen vaihtoehtoiseen riidanratkaisujärjestelmään.
- (34) Näistä toimista huolimatta kuluttajavalitusten käsittely voi silti olla edelleen erityisen hankalaa valtioiden rajat ylittävissä tapauksissa.

Luotettavien ja turvallisten vähittäisrahoituslaitosten edistäminen

- (35) Vakaa ja järkevä sääntelyjärjestelmä on ensiarvoisen tärkeä. Kuluttajien täytyy pystyä luottamaan rahoituslaitosten toiminnan moitteettomuuteen riippumatta siitä, missä nämä laitokset sijaitsevat unionissa. EU:n nykyistä sääntelyjärjestelmää olisi tarkasteltava jatkuvasti ja mukautettava markkinoiden ja talouden kehitykseen. Seuraava askel tässä suhteessa on vakuutusalan sääntelyjärjestelmän nykyaikaistaminen tulevan Solvenssi 2 -ehdotuksen osana.

⁵⁴ FIN-NETissä on nykyisellään 48 jäsentä 21 ETA-maasta.

- (36) Sijoituspalvelu-⁵⁵ ja pankkialan⁵⁶ erityisdirektiiveillä varmistetaan, että kuluttajansuoja on kaikkialla EU:ssa korkealla tasolla, jos talletuksen tai sijoituksen kohteena ollut laitos tekee konkurssin. Kun talletusten vakuusjärjestelmiä koskevaa sääntelykehystä on tarkasteltu uudelleen, komissio pyrkii varmistamaan, että kuluttajille tiedotetaan hyvin heidän talletustensa suojasta, että kaikki talletukset on suojattu jopa uusien rahoitustuotteiden osalta ja että aika, joka kuluttajalta kuluu korvauksen saamiseen, on rajallinen⁵⁷.

Käynnissä ja suunnitteilla olevat aloitteet

Neuvostossa keskustellaan muutetusta ehdotuksesta uudeksi **kuluttajille myönnettävistä luottosopimuksista annettavaksi direktiiviksi**. Tavoitteena on direktiivin nopea hyväksyminen.

Vielä ei ole saavutettu tavoitetta pyrkiä lisäämään kuluttajien harjoittamaa rahoituspalveluiden valtioiden rajat ylittävää etäkauppaa⁵⁸. Komissio on aloittanut **rahoituspalveluiden etämyynnistä annetun direktiivin**⁵⁹ uudelleentarkastelun ja käynnistänyt kaksi tutkimusta direktiivin oikeudellisten ja taloudellisten vaikutusten arvioimiseksi. Komission kertomus on tarkoitus antaa vuonna 2008. Kertomuksessa tarkastellaan, onko direktiivin tavoitteet saavutettu, ja jos näin ei ole tapahtunut, mitkä ovat syyt tähän. Komissio tekee tarvittaessa muutosehdotuksia direktiiviin.

Komissio seuraa tarkkaan Euroopan vakuutus- ja työeläkevalvontaviranomaisten komitean vuodeksi 2007 suunnittelemissa töissä. Tarkoituksena on tarkastella **valvontaviranomaisten välistä yhteistyötä**, joka koskee vakuutusnottajien suojaan vaikuttavia seikkoja, kuten valtioiden rajat ylittävien valitusten käsittelyä.

Komissio seuraa nykyisiä suosituksia⁶⁰, joissa vahvistetaan joitakin vähimmäistakeita **vaihtoehtoisia riidanratkaisujärjestelmiä** varten. Kun direktiiviehdotus eräistä sovittelun näkökohdista siviili- ja kauppaoikeuden alalla⁶¹ hyväksytään, se täydentää suosituksia varmistamalla toimivan suhteen sovittelun ja oikeuskäsittelyn välillä.

Komissio on tietoinen siitä, että kaikki kansalliset vaihtoehtoiset riidanratkaisujärjestelmät eivät ole FIN-NETin jäseniä ja että kaikilla EU:n jäsenvaltioilla ei ole tällaista järjestelmää rahoituspalveluita varten. Komissio ottaa myöhemmin tänä vuonna yhteyttä toimivaltaisiin kansallisiin viranomaisiin tietojen keräämiseksi sellaisista nykyisistä kansallisista vaihtoehtoisista riidanratkaisujärjestelmistä, jotka eivät ole FIN-NETin jäseniä, ja mahdollisten aukkojen selvittämiseksi. Sen jälkeen komissio arvioi, kuinka nämä aukot FIN-NETin jäsenyyden ja kansallisen tason välillä voitaisiin täyttää.

⁵⁵ Direktiivi 97/9/EY.

⁵⁶ Direktiivi 94/19/EY.

⁵⁷ KOM(2006) 729, 27.11.2006.

⁵⁸ Ks. alaviite 19.

⁵⁹ Direktiivi 2002/65/EY.

⁶⁰ Suositus tuomioistuinten ulkopuolisiin kuluttajariitoja ratkaiseviin elimiin sovellettavista periaatteista, 30. maaliskuuta 1998, ja suositus kuluttajariitojen sovitteluun osallistuvia tuomioistuinten ulkopuolisia elimiä koskevista periaatteista, 4. huhtikuuta 2001.

⁶¹ KOM(2004) 718, 22.10.2004.

4.3. Kuluttajien mahdollisuuksien lisääminen

- (37) Kuluttajat pystyvät hyödyntämään yhtenäismarkkinoita parhaiten, jos heillä on riittävä talouslukutaito omien päätöstensä tekemiseksi, he ovat hyvin perillä asioista, voivat turvautua riippumattomaan korkealaatuiseen neuvontaan ja pystyvät vapaasti vaihtamaan palveluntarjoajaa. Tällainen kuluttajien mahdollisuuksien lisääminen parantaa heidän itseluottamustaan etsiä itselleen parhaiten sopivia ratkaisuja rahoituspalvelujen tarjoajan sijainnista riippumatta. Tämä voi puolestaan piristää kilpailua ja lisätä rahoituspalvelumarkkinoiden toimivuutta.

Parannetaan kuluttajien talouslukutaitoa

- (38) Kuluttajien talouslukutaidon parantamisesta on tulossa entistä tärkeämpää. Tämä johtuu varsinkin siitä, että ihmiset tekevät entistä enemmän taloudelliseen turvallisuuteensa vaikuttavia päätöksiä ja pääomamarkkinat ovat yhä paremmin kuluttajien ulottuvilla. Useat kansainväliset tutkimukset ovat osoittaneet, että kuluttajat ymmärtävät talousasioita huonosti⁶². Huonosti toimiva talouslukutaito korreloi vahvasti kykyyn tehdä tarkoituksenmukaisia rahoituspäätöksiä. Jos kuluttajan talouslukutaito on huono, hänen on vaikea ymmärtää ja hyödyntää tietoja, joita hän saa ostaessaan rahoituspalveluita. Tiedot on yleensä laadittu keskivertokuluttajaa varten eikä talousasioita huonosti ymmärtäviä kuluttajia varten.

Käynnissä ja suunnitteilla olevat aloitteet

Kuluttajien kouluttaminen talousasioissa on ensisijaisesti jäsenvaltioiden tehtävä. Komissio on puolestaan jo rahoittanut joitakin **talouslukutaito**aloitteita pyrkiessään edistämään kuluttajansuojaa ja torjumaan sosiaalista syrjäytymistä⁶³, ja se uskoo, että enemmän olisi tehtävissä korkealaatuisen talousvalistuksen tarjoamiseksi. Komissio voisi toimia esimerkiksi laatimalla suuntaviivoja, keräämällä ja edistämällä parhaita käytänteitä ja etsimällä uusia innovatiivisia lähestymistapoja. Kehittäessään talouslukutaitoa koskevia toimintatapojaan komissio hyödyntää palautetta, jota se sai taloudellisia valmiuksia käsitelleen 28. maaliskuuta 2007 pidetyn konferenssin osanottajilta, sekä tilaamaansa tutkimusta, joka käsittelee talouslukutaito-ohjelmia EU:ssa ja valmistuu vuoden 2007 lopulla.

⁶² Ks. esimerkiksi *Financial Capability in the UK: Establishing a Baseline*, UK Financial Services Authority, maaliskuu 2006; Irish National Adult Literacy Agencyn tutkimus, elokuu 2006 (ks. <http://www.nala.ie/press/pressreleases/20060914161103.html>); Ranskan rahoitustarkastusviranomaisen (Autorité des Marchés Financiers) työryhmän tutkimustulokset, kesäkuu 2005 (ks. http://www.amf-france.org/documents/general/6080_1.pdf).

⁶³ Esimerkiksi vuosina 2005–2006 Euroopan komissio rahoitti DOLCETA-ohjelmaa, joka on aikuiskoulutuksen tarjoajille suunnattu verkossa toimiva koulutusväline. Vuonna 2006 Euroopan komissio rahoitti velanhoitoon keskittyvien virastojen yhteenliittymän tekemää tutkimusta talousvalistusaloitteista eri puolilla EU:ta. Tavoitteena oli luoda ja vaihtaa parhaita käytänteitä ja uusia strategioita rahoituspalvelujen tuomiseksi paremmin sellaisten ihmisten ulottuville, jotka kokevat köyhyyttä ja sosiaalista syrjäytymistä – ja varsinkin ylivelkaantumista. Tutkimus on helpottanut tiedonjakoa siihen osallistuvien järjestöjen kesken.

Oikeiden tietojen antaminen oikeaan aikaan

- (39) Jos yksityinen kuluttaja tai piensijoittaja valitsee itselleen sopimattoman tuotteen, tästä voi aiheutua kielteisiä vaikutuksia. Paras turva tätä vastaan on hyvä tietojenanto ja tietojen luotettavuus. Hyvän tiedotuksen turvin kuluttaja saa käsityksen rahoitustuotteen keskeisistä piirteistä, myös riskeistä, tuottomahdollisuuksista ja kustannuksista. Vaikuttaa siltä⁶⁴, että tarjotut tiedot ovat usein riittämättömiä tai liian vaikeaselkoisia, mikä tekee hintojen, tuotteiden ja palveluntarjoajien vertaamisesta ja tietoon perustuvan päätöksen tekemisestä hankalaa. Eri rahoitustuotteisiin sovelletaan erilaisia tiedonantovaatimuksia, ja sen vuoksi ne tarjoavat eriasteista suojaa. Komissio uskoo, että tietojen on oltava kattavat, oikeat, selkeät, oikeasuhteiset, ymmärrettävät ja oikea-aikaiset. Tiedonantovaatimusten on lisäksi oltava johdonmukaiset.

Käynnissä ja suunnitteilla olevat aloitteet

Komissio on käynnistänyt **aloitteita parantaakseen** kuluttajille suunnattujen **tietojen laatua** senkaltaisilla aloilla kuin kulutus- ja asuntoluotot, sijoitusrahastot (yhteissijoitusyritykset) ja maksupalvelut.

Kuluttajatestausta harjoitetaan, jotta voidaan arvioida **sopimusta edeltävien tietojen** merkityksellisyttä ja hyödyllisyyttä tietyillä aloilla, kuten asuntoluotoissa.

Pitkäaikaissäätämisen ja sijoitusten alalla mutta mahdollisesti myös muilla aloilla alakohtainen lähestymistapa lainsäädäntöön on luonut tilanteen, jossa tiettyihin tuotteisiin sovelletaan erilaisia vaatimuksia vaikka sijoittajat katsovat niillä olevan samanlaisia piirteitä. Erityisesti nämä erilaiset vaatimukset koskevat tietojen antamista myyntihetkellä ja sen jälkeen säännöllisesti. Varmistaakseen, että tiedonantovaatimukset EU:n rahoituspalvelulainsäädännössä ovat tarkoituksenmukaiset ja johdonmukaiset, komissio käynnistää **alojen välisen tutkimuksen** vuonna 2008. Perustana on kolmen 3-tason komitean toteuttama työ liiketoiminnan menettelytapoja (myös tiedoksiantoa) koskevista säännöistä keskenään verrattavissa olevien sijoitustuotteiden alalla.

Kuluttajien neuvominen

- (40) Neuvojen antaminen on eri asia kuin tietojen antaminen. Tiedoissa ainoastaan kuvataan jotakin tuotetta tai palvelua, mutta neuvonta merkitsee, että tietylle kuluttajalle suositellaan tietyn tuotteen valintaa. Neuvonnan pitäisi olla puolueetonta, perustua kuluttajaprofiiliin ja oltava oikeassa suhteessa tuotteiden moninaisuuteen ja asiaan sisältyviin riskeihin. Tätä edellytetään jo nyt rahoitusvälineiden markkinoista annetussa direktiivissä sijoitusneuvontaa annettaessa (eli asiakkaille annettavien suositusten on sovellettava heidän henkilökohtaiseen tilanteeseensa). Kun kyseessä ovat senkaltaiset tuotteet kuin asuntolainat ja eläkesäästöt, joilla on huomattava vaikutus kuluttajan taloudelliseen tilanteeseen, joissakin maissa kuluttajille tarjotaan riippumatonta korkealaatuista neuvontaa tarkoituksenmukaisten päätösten tekemiseksi.

⁶⁴ SEK(2007) 106, 31.1.2007, s. 67, ja Eurobarometri 230: *Public Opinion in Europe on Financial Services*, elokuu 2005.

- (41) Komissio kiinnittää yhä enemmän huomiota rahoituksenvälittäjien asemaan. Myynnin ja jakelun markkinainfrastruktuuri ei aina ole paras mahdollinen, jotta siitä olisi kuluttajille apua luotettavien ja sopivien rahoitustuotteiden valinnassa. Eläkkeiden välityksessä on esimerkiksi tuotekohtaisia ja eläkepilariluokitteluun⁶⁵ perustuvia eroja, vaikka osassa tarjottuja palveluita on samankaltaisia piirteitä.

Käynnissä ja suunnitteilla olevat aloitteet

Komissio käynnistää pian **luotonvälittäjiä** koskevan tutkimuksen tutkiakseen EU:n luotonvälitysmarkkinoita, tarkastellakseen uudelleen sääntelykehystä, jossa välittäjät toimivat, ja havainnoidakseen kuluttajille mahdollisesti aiheutuvia haittoja. Tutkimuksen perusteella komissio tarkastelee, onko aiheellista ehdottaa tarkoituksenmukaista eurooppalaista oikeuskehystä.

Vakuutusedustuksesta annettua direktiiviä⁶⁶ tarkastellaan uudelleen sen varmistamiseksi, että direktiivillä ollaan saavuttamassa sen tavoitteet eli kuluttajansuoja ja vakuutusalan yhtenäismarkkinoiden edistäminen. Ensimmäisenä askeleena komissio on pyytänyt Euroopan vakuutus- ja työeläkevalvontaviranomaisten komiteaa tarkastelemaan tapaa, jolla direktiivi on pantu täytäntöön. Komitean raporttia käytetään perustana direktiivin mahdollisessa tarkistuksessa vuosina 2008–2009.

Asuntoluotoista annettavassa valkoisessa kirjassa pohditaan, kuinka kuluttajille suunnattava korkealaatuinen riippumaton neuvonta voidaan varmistaa.

5. PÄÄTELMÄT

- (42) Tällä vihreällä kirjalla pyritään vahvistamaan ja syventämään tietämystä kuluttajien ja alan vähittäisrahoituspalveluissa kohtaamista ongelmista ja määrittelemään alan jatkotoimenpiteiden laajuus ja mahdolliset esteet. Kuulemisprosessi kestää 16. päivään heinäkuuta 2007. Jollei palautteen antaja toisin pyydetä, kaikki vastaukset julkaistaan komission Internet-sivuilla osoitteessa:
http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/policy_en.htm.
- (43) Komissio järjestää kuulemistilaisuuden 19. syyskuuta 2007. Tilaisuudessa tarkastellaan vihreällä kirjalla käynnistetyn kuulemisen tuloksia ja keskustellaan kaikkien sidosryhmien kanssa siitä, mitä aloitteita tarvitaan vähittäisrahoituspalveluiden sisämarkkinoiden tehostamiseksi.
- (44) Tämän laajan kuulemismenettelyn tulokset otetaan huomioon yhtenäismarkkinoiden tarkastelusta laadittavassa kertomuksessa, joka julkaistaan syksyllä.

⁶⁵ EU:n eläkejärjestelmää kuvataan yleisesti kolmen pilarin rakenteella. Tähän rakenteeseen viitataan myös usein Euroopan tason keskusteluissa. Ensimmäinen pilari: lakisääteiset sosiaaliturvajärjestelmät. Toinen pilari: työeläkejärjestelmät. Kolmas pilari: vapaaehtoiset henkilökohtaiset eläkesäästöt. Kolmen pilarin järjestelmä heijastaa yleisesti näiden pilareiden erilaisia oikeudellisia ominaisuuksia, vaikka yhteisön eläkesäädöksissä ei virallisesti viitatakaan näihin pilareihin.

⁶⁶ Direktiivi 2002/92/EY.

- (1) Oletteko samaa mieltä tässä vihreässä kirjassa esitetyistä tavoitteista ja painopisteistä?
- (2) Onko sellaisia seikkoja, joita tässä vihreässä kirjassa ei ole käsitelty, jotka ovat tärkeitä vähittäisrahoitusmarkkinoiden yhdentymisen kannalta ja joihin komission tulisi kiinnittää huomiota? Kohtaavatko kuluttajat esimerkiksi jokapäiväisessä elämässään joko rahoituspalveluiden tarjoajien tai muiden sidosryhmien (työnantajien, sosiaaliturva- ja muiden viranomaisten, liikeyritysten jne.) asettamia vaatimuksia tai rajoituksia, jotka kaventavat heidän mahdollisuuksiaan käyttää valtioiden rajat ylittäviä palveluja (kuten esimerkiksi velvoite joissakin tietyssä maassa olevasta pankkitilistä tai vakuutus sopimuksesta jne.)?
- (3) Komissio on tehnyt useita eri aloitteita parantaakseen kuluttajien kuulemista ja varmistaakseen heidän osallistumisensa komission politiikanvalmisteluun. Tarvitaanko vielä lisätoimia, ja jos tarvitaan, millaisia?
- (4) Supistetaanko kuluttajien valinnanvaraa tarpeettomasti asettamalla palveluntarjoajia ja kanavia, joiden kautta kuluttajat hyödyntävät vähittäisrahoituspalveluita, koskevia rajoituksia? Millaisia nämä rajoitukset kokemuksenne mukaan ovat?

(45) Tässä vihreässä kirjassa esitellään toimia, joita parhaillaan toteutetaan EU:n yhdentyneiden rahoitusmarkkinoiden etujen siirtämisessä käyttäjille, ja pyydetään sidosryhmiltä palautetta etenemisen suunnasta. Tähän mennessä toteutettujen toimien pohjalta komissio uskoo, että lisätoimia kaivataan sen varmistamiseksi, että eurooppalaiset vähittäisrahoitusmarkkinat saavuttavat koko potentiaalinsa ja kansalaiset saavat kaiken hyödyn irti yhtenäismarkkinoista. Komissio toivoo erityisesti palautetta seuraavista seikoista.

- (5) Vaikka toimia on jo toteutettu, erityisesti perustettu FIN-NET, **rajat ylittävien kuluttajavalitusten** käsittely on edelleen hankalaa rahoituspalvelujen alalla. Komissio toivoisi palautetta siitä, miten nykytilannetta voitaisiin parantaa. Pitäisikö jäsenvaltiot esimerkiksi velvoittaa varmistamaan, että käytettävissä on vaihtoehtoiset riidanratkaisujärjestelmät? Pitäisikö palveluntarjoajat velvoittaa liittymään vaihtoehtoiseen riidanratkaisujärjestelmään? Pitäisikö palveluntarjoajat sopimusteitse velvoittaa tarjoamaan vaihtoehtoisia riidanratkaisujärjestelmiä asiakkailleen?
- (6) **Yhtenäisen euromaksualueen** luominen tarjoaa haasteita ja mahdollisuuksia sekä yrityksille että kuluttajille. Mitä sidosryhmät ajattelevat yhtenäisen euromaksualueen vaikutuksista kuluttajiin? Pitäisikö kuluttajien osallistua läheisemmin yhtenäisen euromaksualueen valmisteluun ja hallintoon?
- (7) Koska tarkoituksena on myöhemmin tänä vuonna käynnistää **luotonvälittäjiä** koskeva tutkimus, komissio haluaisi tietää, onko voimassa oleva lainsäädäntökehys sidosryhmien mielestä riittävä ja onko kuluttajilla erityisiä ongelmia luotonvälittäjien kanssa varsinkin valtioiden rajat ylittävissä tapauksissa.

- (8) Komissio uskoo, että sillä on tärkeä rooli luotaessa kilpailukykyiset, avoimet ja tehokkaat markkinat kuluttajien tarpeita vastaaville **pitkäaikaisille säästämistä- ja eläkejärjestelmille**. Ovatko sidosryhmät samaa mieltä ja kuinka komissio voisi myötävaikuttaa asiaan? Voitaaisiinko säästämistuotteille ja/tai kolmannen pilarin eläketuotteille ajatella luotavan vapaaehtoinen oikeudellinen EU:n laajuinen järjestelmä (28. järjestelmä)?
- (9) Voisivatko mielestänne sekä pankit että kuluttajat hyötyä, jos pankit voisivat tarjota **vapaaehtoisen yksinkertaisen standardoidun tuotteen**, jonka kuluttajansuoja olisi hyvä, joka olisi helppotajuinen ja jota voitaisiin tarjota yli valtioiden rajojen tarvitsematta mukauttaa sitä paikallisiin sääntöihin?
- (10) Komissio uskoo, että enemmän olisi tehtävissä **kuluttajien talouslukutaidon ja taloudellisten valmiuksien** parantamiseksi. Mahdollisia toimenpiteitä ovat suuntaviivojen antaminen tai parhaiden käytänteiden edistäminen. Komissio toivoisi palautetta siitä, kuinka tällaista toimintapolitiikkaa pitäisi edelleen kehittää Euroopan tasolla.
- (11) Katsotteko, että rahoituspalveludirektiiveihin sisältyvät nykyiset **kuluttajatiedotusta** koskevat säännökset ovat riittävät ja keskenään johdonmukaiset? Jos näin ei ole, kuinka komissio voisi varmistaa, että tiedonantovaatimukset on vahvistettu oikealle tasolle niin, että varmistetaan asianmukainen tiedotus aiheuttamatta kuitenkaan ylikuormitusta? Katsotteko, että kuluttajatiedotus riittää vai tarvitaanko myös **neuvontaa**? Jos tarvitaan, pitäisikö sen olla pakollista vai vapaaehtoista?
- (12) Kun asuntoluottoja koskeva valkoinen kirja annetaan piakkoin, keskustellaan toimenpiteistä, joilla pyritään parantamaan luotonantajien pääsyä **luottotietoihin**. Komissio uskoo, että enemmän olisi tehtävissä luottotietoihin pääsyn edistämiseksi erityisesti valtioiden rajat ylittävissä tapauksissa. Kenellä pitäisi olla pääsy kuluttajien luottotietoihin? Kuinka kuluttajien luottotietojen valtioiden rajat ylittävää siirrettävyyttä voitaisiin parantaa ja varmistaa erityisesti, että liikkuvat luottotiedot seuraavat yhä liikkuvampia kuluttajia? Voisiko yhteisymmärryspöytäkirja, jolla varmistetaan tietojen kitkaton kulku luottotoimistojen välillä, olla käyttökelpoinen ratkaisu?
- (13) **Vähittäisvakuutusmarkkinat** ovat pirstaleiset esimerkiksi liikennevakuutusten alalla, joten kuluttajat eivät pysty hyödyntämään kaikkia etuja, joita alan yhdentymisestä seuraa. Pitäisikö mielestänne EU:n tasolla tehdä enemmän tämän pirstaleisuuden poistamiseksi?
- (14) **Kuluttajien liikkuvuus** ja kilpailu liittyvät läheisesti toisiinsa. Komissio toivoisi saavansa palautetta siitä, miten kuluttajien liikkuvuutta voidaan lisätä. Kun ajatellaan pankkitilejä ja jatkoa asiantuntijaryhmän tekemälle työlle, aiheutuisiko etua esimerkiksi siitä, että pankkitilien siirtämiseksi olisi EU:n laajuiset järjestelyt? Vaikuttaako yhtenäinen euromaksualue kuluttajien liikkuvuuteen?