

Mišljenje Europskog gospodarskog i socijalnog odbora o „Prijedlogu direktive Europskog parlamenta i Vijeća o usporedivosti naknada za posjedovanje bankovnog računa, promjeni bankovnog računa i pristupu bankovnom računu s osnovnim uslugama”

COM(2013) 266 final – 2013/0139 (COD)

(2013/C 341/09)

Izvjestiteljica: **gđa MADER**

Dana 23. svibnja i 7. lipnja 2013. Vijeće i Europski parlament odlučili su, sukladno članku 114. Ugovora o funkcioniranju Europske unije, savjetovati se s Europskim gospodarskim i socijalnim odborom o:

Prijedlogu direktive Europskog parlamenta i Vijeća o usporedivosti naknada za posjedovanje bankovnog računa, promjeni bankovnog računa i pristupu bankovnom računu s osnovnim uslugama

COM(2013) 266 final – 2013/139 (COD)

Stručna skupina za jedinstveno tržište, proizvodnju i potrošnju, odgovorna za pripremu rada Odbora o toj temi, usvojila je mišljenje 17. srpnja 2013.

Europski gospodarski i socijalni odbor usvojio je mišljenje na 492. plenarnom zasjedanju održanom 18. i 19. rujna 2013. (sjednica od 18. rujna 2013.), sa 163 glasova za, 2 glasa protiv i 3 suzdržana glasa.

1. Sažetak

1.1 EGSO pozdravlja prijedlog Komisije kojim se svim europskim građanima želi osigurati pristup bankovnom računu te poboljšati usporedivost naknada i mobilnost čiji je cilj borba protiv financijske isključenosti te lakše uključivanje potrošača na unutarnje tržište.

1.2 EGSO smatra da je usvajanje direktive najpogodniji način osiguravanja da mjere koje pogoduju i potrošačima i pružateljima platnih usluga budu učinkovite. One će pridonijeti dovršenju jedinstvenog tržišta u području financijskih usluga i pomoći u otklanjanju prepreka slobodnom kretanju osoba, roba, usluga i kapitala. Međutim, uživanje toga prava morat će biti podređeno pravilima Unije o pranju novca i financiranju terorizma te neće smjeti poticati neplaćanje poreza. Odbor također smatra da najveću pozornost treba posvetiti načelima supsidijarnosti i proporcionalnosti.

1.3 EGSO, međutim, izražava žaljenje zbog ograničenja dosega određenih mjera. Preporučuje da se usklađivanje terminologije odnosi na sve naknade i da informativni dokument ne sadrži samo popis najreprezentativnijih radnja. Procjenjuje da se svjestan izbor može donijeti samo usporedbom naknada primjenjivih na sve tekuće transakcije, budući da svaki potrošač ima drukčije potrebe.

1.4 Odobrava mjere kojima se nastoji poboljšati transparentnost, prije svega u vezi s ponudama u sklopu paketa jer potrošač mora biti u mogućnosti usporediti različite formule

koje predlažu pružatelji platnih usluga i odrediti koja je najpovoljnija i najviše odgovara njegovim uvjetima.

1.5 Podržava uvođenje obveze slanja obavijesti o naplaćenim naknadama koja bi se dopunila obvezom informiranja prije naplate naknade s računa kako bi se potrošačima ostavila mogućnost poduzimanja odgovarajućih mjera ili odustajanja.

1.6 U svrhu transparentnosti, podržava pokretanje nezavisnih stranica s usporedbom usluga i preporučuje da registar postojećih internetskih stranica omogući potrošačima pristup podacima o financijskim institucijama smještenim u svim državama članicama.

1.7 EGSO također podržava prijedloge o bankovnoj mobilnosti. Međutim, smatra da bi se trebala istražiti izvedivost uvođenja "prenosivog broja bankovnog računa i da bi se sustavno trebao provoditi sustav automatskog preusmjeravanja radnja⁽¹⁾. Ovim mjerama trebalo bi prethoditi nezavisno istraživanje.

1.8 Nadalje, skreće pažnju na važnost obuke zaposlenih u institucijama koje pružaju platne usluge jer je informiranost izrazito važna, ali nije dovoljna. Također inzistira na potrebi financijskog obrazovanja od strane samostalnih udruga potrošača⁽²⁾.

⁽¹⁾ SL C 151 od 17.6.2008, st. 1.

⁽²⁾ SL C 318 od 29.10.2011, st. 24.

1.9 EGSO može samo poduprijeti odluke kojima bi se svim europskim građanima omogućilo posjedovanje bankovnog računa s osnovnim uslugama budući da je u današnjem svijetu bankovna uključenost potreba.

1.10 EGSO ostaje suzdržan po pitanju ograničenja „na barem jednog pružatelja usluga” u svakoj državi članici jer bi to moglo onemogućiti potrošačima da biraju u slučaju da nije dostupna nijedna konkurentna ponuda.

1.11 Smatra da se moraju uzeti u obzir stvarni troškovi kako bi se definirali „razumni” dodatni troškovi u slučaju kada ponuda, u smislu posjedovanja i vođenja bankovnog računa, nije besplatna te naglašava potrebu da se ograniče naknade u slučaju pogrešaka pri plaćanju.

1.12 EGSO dijeli mišljenje Komisije o potrebi da se predvide kontrole i sankcije u slučaju nepoštivanja mjera predviđenih direktivom. Naglašava da učinkovitost kontrole počiva na dodjeli odgovarajućih sredstava za povjerene zadatke.

1.13 Podsjeća da podržava sustave alternativnog rješavanja sporova pod uvjetom da budu nezavisni.

2. Kontekst

2.1 Dana 8. svibnja 2013. Komisija je predstavila prijedlog direktive Europskog parlamenta i Vijeća o usporedivosti naknada za posjedovanje bankovnog računa, promjeni bankovnog računa i pristupu bankovnom računu s osnovnim uslugama.

2.2 Taj je prijedlog dio niza inicijativa poduzetih tijekom posljednjih godina s ciljem razvoja jedinstvenog tržišta usluga platnog prometa koji je neophodan za rast i konkurentnost Europe.

2.3 Prijedlog je sukladan članku 114. Ugovora o funkcioniranju Europske unije kojemu je cilj ukloniti prepreke slobodnom kretanju osoba, robe, usluga i kapitala.

2.4 Na temelju procjena Svjetske banke, Komisija utvrđuje da 58 milijuna potrošača u Europskoj uniji ne posjeduje bankovni račun, a otprilike 25 milijuna među njima željelo bi ga imati.

2.5 Ističe da je gospodarstvo usmjereno na proširenje bezgotovinskih i dematerijaliziranih plaćanja koja se tiču poduzeća, potrošača i javne uprave, ali ne predlaže nikakve mjere kako bi se proširila njihova uporaba.

2.6 U tom kontekstu Komisija smatra da su posjedovanje bankovnog računa i pristup financijskim uslugama neophodni ako se potrošačima žele zajamčiti koristi od svih prednosti jedinstvenog tržišta i ako im se želi osigurati financijska i društvena uključenost.

2.7 Nadalje, ističe da trenutni uvjeti na jedinstvenom tržištu mogu odvratiti pružatelje platnih usluga od ulaganja u nova tržišta.

2.8 Komisija želi riješiti ove prepreke i s tim ciljem u vidu predlaže:

— da se svim potrošačima, bez obzira na njihovu financijsku situaciju, omogući pristup bankovnom računu s osnovnim uslugama u bilo kojoj zemlji Europske unije,

— da se usvoje mjere kojima je cilj poboljšati informiranost o bankovnim naknadama i koje promiču usporedivost te

— da se u svakoj državi članici uspostavi mehanizam koji će olakšati mobilnost potrošača u smislu bankovnih usluga.

2.9 Te će mjere, prema mišljenju Komisije, pridonijeti ostvarivanju potpune operabilnosti unutarnjeg tržišta u području financijskih usluga i njegovom razvoju. Potrošači će moći lakše usporediti ponude i kretati se unutar Unije. Pružatelji platnih usluga imat će jednak status i moći će profitirati od pojednostavljenih postupaka i usklađivanja pravila kako bi pronašli nova tržišta.

3. Ocjena prijedloga direktive

3.1 EGSO se slaže s analizom Komisije o navedenim preprekama i o potrebi dovršetka jedinstvenog tržišta financijskih usluga. Smatra da svaki potrošač mora biti u mogućnosti otvoriti bankovni račun i imati na raspolaganju sredstva koja mu omogućuju da ga koristi jer je bankovna uključenost potrebna za ostvarivanje željenog cilja.

3.2 Nadalje, podržava prijedloge kojima je cilj otkloniti netransparentnost bankovnih naknada i poboljšati mobilnost. Procjenjuje da će to pridonijeti promicanju konkurentnosti u korist potrošača i pružatelja platnih usluga.

3.3 Smatra da je usvajanje direktive najprigodniji način za to jer je Komisija s pravom ustanovila da preporuka nije imala planirani učinak i da su poduzete dobrovoljne radnje bile zaista nedovoljne.

4. Posebne napomene

4.1 Usporedivost naknada za bankovne račune

4.1.1 Terminologija. EGSO u potpunosti odobrava prijedlog Komisije da se uskladi terminologija u području naknada. Takvo je usklađivanje neophodno za usporedivost i za omogućavanje boljeg razumijevanja potrošačima. Ipak, EGSO se pita o ograničenjima dosega te mjere i preporučuje da se terminologija uskladi za sve naknade.

4.1.1.1 Napominje da će izabrana nadležna tijela u svakoj državi članici biti zadužena za uspostavljanje privremenih popisa koji će se proslijediti Komisiji. Smatra da je prilikom izrade tih popisa potrebno povezati potrošače, udruge potrošača i pružatelje platnih usluga kako bi se osiguralo da konačni pojmovi svima budu razumljivi.

4.1.1.2 Skreće pažnju na činjenicu da pojam koji će se koristiti svakako mora pokrivati jednake usluge u svakoj financijskoj instituciji.

4.1.2 **Dokumentacija o naknadama i glosar.** EGSO pozdravlja obvezu koja se nameće pružateljima platnih usluga da prije sklapanja ugovora ispostave informativni dokument o naknadama koji će sadržavati popis najreprezentativnijih usluga i odobrava odluku da se u svakom trenutku osigura besplatan pristup tome dokumentu na internetskim stranicama financijskih institucija. Preporučuje se da se popis uskladi. Predlaže da se takav informativni dokument dopuni obvezom slanja potrošačima novoga informativnog dokumenta kada dođe do promjene cjenika.

4.1.2.1 Pritom smatra da informativni dokument mora uključivati sve naknade. Procjenjuje da ograničenje naknada samo na one najreprezentativnije onemogućava potrošačima da učinkovito usporede ponude različitih financijskih institucija, budući da procjenu moraju donijeti na temelju svojih potreba. Svaki potrošač ima drukčije potrebe koje ne moraju nužno biti navedene na popisu.

4.1.2.2 Ovisno o broju naknada koje će biti na popisu, Odbor preporučuje usklađivanje izgleda svih rubrika takvoga informativnog dokumenta. Nadalje, preporučuje usklađivanje predstavljanja podataka sukladno vrsti radnji (po mjesecu, godini i radnji) kako bi se olakšala usporedba.

4.1.2.3 Budući da se brine za transparentnost i da smatra da potrošači moraju biti u stanju procijeniti isplati li im se ovisno o njihovim potrebama prihvatiti neku ponudu u sklopu paketa ili ne, Odbor pozdravlja obvezu detaljnog navođenja ponuda u informativnom dokumentu.

4.1.2.4 Također, pozdravlja obavezu uporabe usklađene terminologije u informativnom dokumentu i izvatku po računu kako bi se olakšalo njihovo razumijevanje.

4.1.2.5 Napokon, EGSO pozdravlja izradu glosara. Pritom smatra da prioritet treba biti uporaba jasnih i razumljivih pojmova u informativnim dokumentima.

4.1.3 **Obračun naknada.** EGSO odobrava obvezu da se potrošačima barem jednom godišnje pošalje obračun svih naplaćenih naknada. Taj obračun omogućava potrošačima da izmjere trošak pružanja usluga koje kupuju te da izaberu odgovarajuće proizvode. EGSO smatra da su to minimalni zahtjevi te da bi ta usluga trebala biti besplatna.

4.1.3.1 Odbor, međutim, ističe da bi bilo svrsishodno dopuniti tu mjeru obvezivanjem pružatelja platnih usluga da u slučaju neuobičajenih naknada informira potrošače prije naplate naknade s računa, čime bi potrošači mogli poduzeti nužne mjere prije same naplate naknade, doplatiti svoj račun ili, ako je potrebno, osporiti naknade.

4.1.4 **Internetska stranica za usporedbu.** EGSO podržava objavljivanje podataka o bankovnim naknadama putem ovlaštenih državnih ili javnih internetskih stranica. Ta će mjera pridonijeti boljoj informiranosti potrošača pod uvjetom da su stranice nezavisne i potpune. Odbor smatra da treba obratiti pozornost na način na koji se te stranice financiraju. Pored toga EGSO se pita o načinima pokretanja tih alata, prije svega o prirodi podataka koji će se objavljivati, o isticanju cijene samo po jedinici radnje i usluge te o mogućnosti individualnog izračuna troškova.

4.1.4.1 Odbor skreće pažnju na činjenicu da treba posebno voditi računa o uvjetima izdavanja odobrenja privatnim operaterima. Smatra da takva odobrenja trebaju izdavati nadležna tijela država članica.

4.1.4.2 Odbor nadalje procjenjuje da je neophodno da se na stranicama za usporedbu naknada koriste dogovoreni pojmovi iz usklađene terminologije.

4.1.4.3 Napokon, Odbor preporučuje da registar sadrži popis na registre ostalih država članica te poveznice na njih, kako bi se potrošačima omogućio lak pristup informacijama o cijenama svih financijskih institucija u Uniji, što će posebno biti korisno osobama koje se kreću unutar Unije.

4.2 Promjena bankovnog računa

4.2.1 EGSO podržava prijedloge Komisije koji će pridonijeti poboljšanju bankovne mobilnosti, što je neophodno za otklanjanje psiholoških i tehničkih prepreka koje sprječavaju mobilnost.

4.2.2 Ipak, procjenjuje da bi se trebalo provesti nezavisno istraživanje o mogućnosti uvođenja „prenosivog” broja bankovnog računa kao najučinkovitijeg rješenja za ostvarenje potpune mobilnosti.

4.2.3 Smatra da bi se u svim financijskim institucijama trebao uvesti barem automatski sustav preusmjeravanja u razdoblju od 15 mjeseci kako bi se pratila plaćanja izvršena unutar godine dana.

4.2.4 Odbor pozdravlja činjenicu da je Komisija odredila uvjete naplate naknada za uslugu promjene bankovnog računa kako bi se izbjeglo da one budu zapreka promjeni bankovnog računa.

4.2.5 Ističe da i dalje postoje druge prepreke, a to su prije svega cijena transfera određenih instrumenata štednje ili posjedovanje hipotekarnog kredita.

4.2.6 Primjećuje da je informiranost o postojanju mjera koje pomažu mobilnosti odlučujuća. EGSO smatra da bi potrošač trebao komunicirati samo sa svojom odabranom bankom.

4.2.7 Odbor smatra da osoblje koje pruža platne usluge, kao što je osoblje za prihvrat klijenata u poslovnicama, treba biti obučeno za olakšavanje bankovne mobilnosti, a financijsko obrazovanje moraju organizirati udruge potrošača.

4.3 *Pristup bankovnom računu*

4.3.1 EGSO može samo poduprijeti mjere Komisije. Smatra da svaki potrošač mora imati pristup bankovnom računu s osnovnim uslugama kako bi mu se omogućio pristup svim bankarskim uslugama potrebnim u svakodnevnom životu u kojemu dematerijalizacija ima sve veću ulogu. Naglašava da je važno da banke informiraju o postojanju te usluge.

4.3.2 S druge strane, EGSO je oprezan po pitanju ograničenja ponude na „barem jednog pružatelja platnih usluga” na teritoriju države članice. U slučaju da samo jedna institucija predloži takvu ponudu, opteretila bi se i stigmatizirala podjednako i sebe i potrošače koji bi joj bili klijenti. Napokon, nedostatak konkurencije onemogućio bi potrošačima da odaberu i prisilio bi ih da prihvate ponuđene uvjete, prije svega u smislu cijena usluga.

4.3.3 Smatra da treba osigurati barem popis osnovnih usluga spomenutih u članku 16. te da svaka država članica treba slobodno moći uključiti i dodatne usluge koje proizlaze iz posebnosti svake države.

4.3.4 Odbor procjenjuje da banke trebaju same odlučiti dopuštaju li odgovarajuće prekoračenje računa ili ne.

4.3.5 Odbor odobrava činjenicu da naknada za osnovne usluge bude ograničena ili besplatna.

4.4 *Nadležna tijela, izvansudsko rješavanje sporova i sankcije*

4.4.1 EGSO dijeli mišljenje Komisije o potrebi da se predvide kontrole i sankcije u slučaju nepoštivanja mjera navedenih u direktivi te naglašava da će kontrole biti učinkovite samo ako nacionalna nadležna tijela budu raspolagala odgovarajućim sredstvima za ostvarenje cilja koji im je povjeren.

4.4.2 Podsjeća da podržava sustave alternativnog rješavanja sporova pod uvjetom da budu nezavisni.

4.5 *Završne odredbe*

4.5.1 EGSO odobrava prijenos ovlasti Komisiji pod uvjetom da se njezine mjere jasno definiraju i da se osigura transparentnost njezina djelovanja.

4.5.2 Podržava Komisijinu politiku procjene.

U Bruxellesu, 18. rujna 2013.

Predsjednik
Europskog gospodarskog i socijalnog odbora
Henri MALOSSE
