



AZ EURÓPAI KÖZÖSSÉGEK BIZOTTSÁGA

Brüsszel, 30.4.2007  
COM(2007) 226 végleges

## **ZÖLD KÖNYV**

**az egységes piaci lakossági pénzügyi szolgáltatásokról**

(előterjesztő: a Bizottság)

# ZÖLD KÖNYV

## az egységes piaci lakossági pénzügyi szolgáltatásokról

### (EGT vonatkozású szöveg)

#### ÖSSZEFOGLALÁS

A Bizottság jelenleg átvilágítja az egységes piacot annak biztosítása érdekében, hogy a politikái megfeleljenek a XXI. századnak. Az Európai Tanács tavaszi ülésére készült időközi jelentés körvonalazza az egységes piaci eszközök alkalmazásának új megközelítését, valamint a fogyasztói jólét növelésére összpontosít<sup>1</sup>. A Bizottság 2007 őszén fogja előterjeszteni a végleges jelentést, amely a polgárok javát szolgáló konkrét intézkedéseket is tartalmazni fog. A lakossági pénzügyi szolgáltatások ezen átvilágítás fontos részét jelentik.

A lakossági pénzügyi szolgáltatások az uniós polgárok mindennapi életének lényeges részét képezik. Az elmúlt években a pénzügyi szolgáltatások egységes piacának megvalósításában elért jelentős haladás ellenére tanulmányok kimutatták, hogy a pénzügyi szolgáltatások integrációja úgy tűnik, még nem érte el a lehetséges szintet, valamint, hogy egyes területeken a verseny nem tűnik elégségesnek.

A Bizottság pénzügyi szolgáltatásokról (2005-2010) szóló fehér könyvére<sup>2</sup>, a lakossági banki szolgáltatásokról szóló bizottsági ágazati vizsgálat eredményeire<sup>3</sup>, valamint az üzleti biztosításokra vonatkozó időközi jelentésre<sup>4</sup> építve, a zöld könyv célja megerősíteni és elmélyíteni a fogyasztók, illetve az ágazat által a lakossági pénzügyi szolgáltatások terén tapasztalt problémák megértését, valamint megállapítani, ezen a területen a további kezdeményezéseknek milyen terük és akadályaik vannak. E konzultáció specifikus eredményeit, ezen belül a lakossági pénzügyi szolgáltatások piaca működésének javítására szolgáló lehetséges intézkedéseket az ősszel kiadásra kerülő egységes piaci átvilágítás magában fogja foglalni.

A zöld könyv közzéteszi a lakossági pénzügyi szolgáltatások terén a Bizottság politikájának átfogó célkitűzéseit, részletesebben bemutatja, milyen intézkedések szükségesek, hogy az integrált uniós pénzügyi piac előnyeiben a felhasználók részesedhessenek, valamint visszajelzést kér az érdekelt felektől a jelenlegi irányvonalról.

A Bizottság úgy véli, hogy az uniós lakossági pénzügyi szolgáltatási piacokon az integráció a következő módokon fejleszthető tovább:

- a fogyasztók számára konkrét előnyök nyújtása, gondoskodva arról, hogy a megfelelően szabályozott nyílt piacok és az erős verseny olyan termékeket hozzanak létre, amelyek kielégítik a fogyasztók igényeit, valamint választékot, értéket és minőséget kínálnak;

---

<sup>1</sup> 2007. február 22-i COM(2007) 60.

<sup>2</sup> 2005. december 1-jei COM(2005) 629.

<sup>3</sup> 2007. január 31-i COM(2007) 33, valamint 2007. január 31-i SEC(2007) 106.

<sup>4</sup> "Interim Report on the Business Insurance Sector Inquiry" („Időközi jelentés az üzleti biztosításokra vonatkozó ágazati vizsgálatról”), 2007. január 24.

- a fogyasztói bizalom növelése azáltal, hogy adott esetben gondoskodás történik a fogyasztók megfelelő védelméről, valamint a szolgáltatók pénzügyi hatékonyságáról, eredményességéről és megbízhatóságáról;
- a fogyasztók számára annak lehetővé tétele, hogy pénzügyi körülményeiknek megfelelő döntéseket hozhassanak. Ez több elemen alapszik, köztük a pénzügyi ismereteken, a világos, megfelelő és időszerű tájékoztatáson, a kiváló színvonalú tanácsadáson, valamint a hasonló tulajdonságúnak tekinthető termékek közötti egyenlő feltételeken. A pozíciójukban megerősített fogyasztók az igényeiket kielégítő legjobb ajánlatok megkeresésekor nagyobb bizalommal járhatnak el, a pénzügyi szolgáltató elhelyezkedésétől függetlenül.

Miközben egyes területeken – mint a befektetési alapok, kifizetések, biztosítás, jelzáloghitel, bankszámlák és hitelközvetítők – az uniós szintű kezdeményezések már folyamatban vannak vagy rövidesen életbe lépnek, más területeken – mint az öregségi (nyugdíj) megtakarítások és a pénzügyi ismeretek – a munka még korábbi szakaszban van.

A Bizottság úgy véli, hogy állandó figyelemre van szükség annak biztosítása érdekében, hogy a polgárok az egységes piac előnyeit élvezhessék. Stratégiája követése közben a Bizottság nyílt és befogadó megközelítést fog alkalmazni a problémák azonosítására és megoldására, a politikák eszközeinek teljes tárárt figyelembe veszi, valamint adott esetben célzottan fog fellépni.

**A Bizottság üdvözi az érdekelt felek e zöld könyv tartalmára vonatkozó általános észrevételeit és visszajelzéseit, valamint válaszol az azokban foglalt kérdésekre. Az észrevételeket szíveskedjenek 2007. július 16-ig a [markt-retail-consultation@ec.europa.eu](mailto:markt-retail-consultation@ec.europa.eu) címre küldeni.** A válaszok a Bizottság honlapjára kerülnek, amennyiben nem rendelkeznek kifejezetten másképp.

## 1. BEVEZETÉS

- (1) A Bizottság jelenleg átvilágítja az egységes piacot annak biztosítása érdekében, hogy a politikái megfeleljenek a XXI. századnak. Az Európai Tanács tavaszi ülésére készült időközi jelentés körvonalazza az egységes piaci eszközök alkalmazásának új megközelítését, valamint a fogyasztói jólét növelésére összpontosít<sup>5</sup>. A Bizottság 2007 őszén fogja előterjeszteni a végleges jelentést, amely a polgárok javát szolgáló konkrét intézkedéseket is tartalmazni fog. A lakossági pénzügyi szolgáltatások ezen átvilágítás fontos részét jelentik.
- (2) A Bizottság pénzügyi szolgáltatásokról (2005-2010) szóló fehér könyvére<sup>6</sup>, a lakossági banki szolgáltatásokról szóló bizottsági ágazati vizsgálat eredményeire<sup>7</sup>, valamint az üzleti biztosításokra vonatkozó időközi jelentésre<sup>8</sup> építve, a zöld könyv célja megerősíteni és elmélyíteni a fogyasztók, illetve az ágazat által a lakossági pénzügyi szolgáltatások terén tapasztalt problémák megértését, valamint megállapítani, ezen a területen a további kezdeményezéseknek milyen terük és akadályaik vannak. E

<sup>5</sup> Vö. 1. lábjegyzet.

<sup>6</sup> Vö. 2. lábjegyzet.

<sup>7</sup> 2007. január 31-i COM(2007) 33, valamint 2007. január 31-i SEC(2007) 106.

<sup>8</sup> Vö. 4. lábjegyzet.

konzultáció eredményeit az összel kiadásra kerülő egységes piaci átvilágítás magában fogja foglalni.

- (3) A zöld könyv közzéteszi a lakossági pénzügyi szolgáltatások terén a Bizottság politikájának átfogó célkitűzéseit, részletesebben bemutatja, milyen intézkedések szükségesek, hogy az integrált uniós pénzügyi piac előnyeiben a felhasználók részesedhessenek, valamint visszajelzést kér az érdekelt felektől a jelenlegi irányvonalról.

## 2. ÖSSZEFÜGGÉSEK

- (4) Ebben a zöld könyvben a lakossági pénzügyi szolgáltatások alatt olyan szolgáltatásokat értünk, mint a folyószámlák, kifizetések, személyi kölcsönök, jelzálogok, megtakarítások, nyugdíjak, befektetések és biztosítási termékek, amikor azokat egyéni vásárlóknak nyújtják, többek között lakossági befektetőknek is. E szolgáltatások az uniós polgárok mindennapi életében azért lényegesek, mert segítik a gazdaságban való teljes értékű részvételüket, lehetővé teszik számukra a hosszú távú tervezést, és előre nem látott körülmények esetében védelmet nyújtanak számukra. Jelentős pénzügyi elkötelezettséget jelentenek. A legtöbb uniós polgár számára a lakáskölcsönök jelentik a legnagyobb pénzügyi kötelezettségvállalást egész életük során; a kinnlévő jelzáloghitel állomány eléri az EU GDP-jének majdnem 50%-át<sup>9</sup>. A különböző tagállamokban a befektetési alapok az uniós háztartások által befektetett pénzügyi eszközök 4% és 23% közötti részét teszik ki<sup>10</sup>.
- (5) A lakossági pénzügyi szolgáltatások fontosak makrogazdasági szempontból. A lakossági banki szolgáltatások (az összes banki tevékenység több mint fele) bruttó jövedelemben az EU GDP-jének 2%-át teremtik elő évente<sup>11</sup>. Az elöregedő lakosság további nyomást gyakorol az államháztartásra, így növelve a potenciális igényt a több magán-nyugdíjbiztosítás és munkán alapuló nyugdíjbiztosítás, illetve egészségügyi biztosítás iránt. Ez segít megmagyarázni a nyugdíj-, a biztosítási- és a befektetési alap ágazatok növekvő gazdasági jelentőségét. 2004 végén az elsődleges biztosítók befektetései elérték a 6 billió eurót és az uniós magán-nyugdíjbiztosítók 2,5 billió euro értékű pénzügyi eszközöket kezeltek<sup>12</sup>. Az ÁÉKBV alapok tőkésítése több mint 5,7 billió euro, vagyis az EU GDP-jének több mint 50%-a<sup>13</sup>. Egyedül az életbiztosítási díjak az EU GDP-jének 5%-át teszik ki<sup>14</sup>.

---

<sup>9</sup> Hypostat 2005, European Mortgage Federation (Európai Jelzálog Szövetség).

<sup>10</sup> 2006. július 26-i SEC(2006) 1057.

<sup>11</sup> 2007. január 31-i SEC(2007) 106, 7.o.

<sup>12</sup> Vö. 10. lábjegyzet.

<sup>13</sup> EFAMA Quarterly Statistical Release, 2006. 3. negyedév.

<sup>14</sup> Forrás: The European Insurance and Reinsurance Federation (CEA)

- (6) Jelentős haladást értünk el a lakossági pénzügyi szolgáltatások egységes piacának megvalósításában. Hatályba lépett egy keretszabályozás, amely a banki szolgáltatások, biztosítások és értékpapírok területén biztosítja az uniós lakossági pénzügyi szolgáltatók pénzügyi hatékonyságát, eredményességét és feddhetetlenségét<sup>15</sup>. E keretszabályozást több politikai cél, többek között a prudenciális stabilitás, a verseny és a magas szintű fogyasztó- és befektetővédelem megvalósítására tervezték. Egyes területeken, mint például a befektetési szolgáltatások és az életbiztosítások terén, a lakossági fogyasztók és befektetők érdekeinek védelmére átfogó szabályokat léptettek életbe<sup>16</sup>. Ezen felül az euro bevezetése a pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozó cselekvési terv hatásaival együttesen nagyobb versenyt teremtett az Unió pénzügyi szolgáltatási piacain, különösen a nagykereskedelmi piacokon.
- (7) A lakossági pénzügyi szolgáltatások integrációja úgy tűnik, hogy még nem érte el a lehetséges szintet, és a verseny egyes piacokon nem tűnik elégségesnek, különösen olyan területeken, mint a kifizetések és a lakossági banki szolgáltatások,<sup>17</sup> ami ahhoz vezethet, hogy az uniós fogyasztók esetleg nem képesek az egységes piac előnyeit teljes mértékben kihasználni. A következő mutatók támasztják ezt alá:

- **Mérsékelt határokon átnyúló tevékenység.** Az ÁÉKBV kivételével a határokon átnyúló kereskedelem korlátozott, valamint a határokon átnyúló letelepedésen és az egyesülésen keresztül történő tevékenység kisebb, mint a többi ágazat többségében<sup>18</sup>. A Bizottság felmérései arra utalnak, hogy jelenleg az uniós fogyasztók mindössze 1%-a vásárol határokon átnyúló távértékesítésen keresztül pénzügyi szolgáltatásokat, miközben a fogyasztók 26%-a teszi ezt belföldön, például telefonon vagy interneten keresztül<sup>19</sup>. A biztosítások esetében az ágazat konszolidációja inkább egyesüléseken és letelepedéseken keresztül, mint új fióktelepek megnyitásán, vagy határokon átnyúló szolgáltatások nyújtásán keresztül történt. A határokon átnyúló ügyletek volumene nagyon kicsi<sup>20</sup>, és a belföldi biztosítótársaságok rendelkeznek a legtöbb piacon az összes díjjövedelem több mint 90%-ával. Az ügyletek 50%-áról a 20 legnagyobb európai biztosítási csoport ad számot, amelyek sok esetben széles európai, vagy akár globális jelenléttel rendelkeznek<sup>21</sup>.

---

<sup>15</sup> Például a 2004/39/EK, 2006/48/EK és 2006/49/EK irányelv

<sup>16</sup> Például a 2002/83/EK és 2004/39/EK irányelv

<sup>17</sup> 2007. január 31-i COM(2007) 33, 2. és 3. o.

<sup>18</sup> 2005. július 1-jei SEC(2005) 927 és 2006. július 26-i SEC(2006) 1057.

<sup>19</sup> "Eurobarometer 230: Public Opinion in Europe on Financial Services" („Eurobarométer 230: Európai közvélemény a pénzügyi szolgáltatásokról”), 2005. augusztus.

<sup>20</sup> Az Eurostat adatai szerint 2003. és 2005. között a biztosítási szolgáltatások EU25-ön belüli kereskedelme 14,6%-kal esett.

<sup>21</sup> Vö. 14. lábjegyzet.

- **Jelentős különbségek az árakban.** Bár a kamatlábak szintjei, nagyrészt az általános makrogazdasági konvergencia és az euro bevezetése<sup>22</sup> következtében bizonyos fokig olyan területeken, mint lakáskölcsönök, közelítenek egymáshoz, lényeges különbségek maradtak a fizetési szolgáltatások, valamint olyan termékek esetében, mint a fogyasztói hitelek és a folyószámlák.<sup>23</sup> Az euro átutalások például egyes tagállamokban ingyenesek, míg más tagállamokban több mint 10 euroba kerülnek<sup>24</sup>. Más ágazatokban, mint például a gépjármű-felelősségbiztosítás vagy a lakásbiztosítás, valamely biztosítási termék alapárának összehasonlítása nehezebb, mivel a biztosítási feltételek és a helyi kockázati feltételek nagyon eltérnek<sup>25</sup>. 2008-ban a Bizottság tanulmányozni fogja a legfontosabb lakossági pénzügyi szolgáltatások árainak különbségeit.
- **A termékek sokféleségének és választékának korlátozottsága.** Egyes tagállamokban a hosszú távú fix kamatozású jelzálog termékeket és néhány újabb terméket, mint például a jelzálog-alapú fogyasztói hiteleket nehézkes lehet beszerezni, ami csökkentheti a fogyasztói keresletet és a piac növekedését. Négy tagállamban az összes takarékszámmla több mint negyede adókedvezményben részesül, míg az ilyen termékek ritkák az EU más részein<sup>26</sup>. Egyes életbiztosítási és nyugdíj termékek határokon átnyúló értékesítésében az adó levonhatóságával kapcsolatos problémák akadályt jelentenek.
- **Nagy eltérések a piacok teljesítménye között.** A lakossági pénzügyi szolgáltatók nyereségessége nagyon eltér. Például a skandináv országokban, Spanyolországban és Írországban a lakossági banki szolgáltatások nyereségessége úgy tűnik, következetesen az EU átlag fölött, míg Németországban, Ausztriában, Hollandiában és Belgiumban jelentősen az alatt van<sup>27</sup>.

(8) További erőfeszítések nélkül az európai lakossági pénzügyi piacok valószínűleg töredezték maradnak. A különböző szabályozási és fogyasztóvédelmi keretek, adópolitikák és töredezett infrastruktúrák<sup>28</sup> jogi és gazdasági korlátokat teremtenek a piacra való belépéssel szemben<sup>29</sup>. A jogi korlátok megakadályozhatják vagy bonyolíthatják egyes termékek kínálatát, vagy a piaci infrastruktúrákhoz való hozzáférést, így korlátozva a versenyt és elfojtva az innovációt. Az olyan gazdasági korlátok, mint a termékek, üzleti modellek és árképzési stratégiák helyi gyakorlathoz történő igazításának szükségessége, megemelik a más tagállamban történő üzletvitel költségeit. Ezek a korlátok visszatartják a lehetséges piaci belépőket, korlátozzák a fogyasztók választékát és emelik a fogyasztói árakat. A szolgáltató váltás magas költségei csökkenthetik a fogyasztók lehetőségeit olyan termékek szolgáltatóinak lecserélésére, mint a bankszámlák vagy a befektetési alapok. Az információhoz való

<sup>22</sup> 2005. július 1-jei SEC(2005) 927.

<sup>23</sup> 2007. január 31-i COM(2007) 33, 3. o.

<sup>24</sup> 2007. január 31-i SEC(2007) 106, 63. o.

<sup>25</sup> A kockázati profilok különbözőek a nemzeti vagy akár a regionális piacokon is.

<sup>26</sup> 2007. január 31-i SEC(2007) 106, 40. o.

<sup>27</sup> 2007. január 31-i SEC(2007) 106, 22. o.

<sup>28</sup> Például a fizetési rendszerek, elszámolási és klíringrendszerek, valamint hitelnyilvántartók.

<sup>29</sup> Például a biztosítások esetében egyes tagállamokban követelmény adóügyi képviselő kijelölése, hogy a kockázat országában biztosítani tudják a díjakra kivetett adó beszedését, s ez nehézkessé teszi alacsony szintről nyereséges üzleti vállalkozás felépítését.

hozzáférés képességének hiánya, vagy a hiányos információk azt jelenthetik, hogy a fogyasztók nem tudják kiválasztani a legjobb ajánlatot.

- (9) A vásárlói magatartás és preferenciák szintén korlátozhatják a piaci integrációt. A lakosság növekvő mobilitása és a határokon átnyúló lakossági pénzügyi szolgáltatások terjedése ellenére (többek között az olyan közvetlen csatornákon keresztül, mint az Internet)<sup>30</sup>, a fogyasztók többsége még mindig inkább fióktelepeken, leányvállalatokon és közvetítőkön keresztül helyben forgalmazott termékeket választ<sup>31</sup>.
- (10) Jóllehet a lakossági pénzügyi szolgáltatások vásárlóinak többsége alighanem megmarad a hazai szolgáltatóknál, és amennyiben azt preferálják, a fogyasztóknak továbbra is szabadon kell tudniuk választani helyi terméket vagy szolgáltatást; a Bizottság úgy véli, hogy további reformokra lehet szükség, hogy e piacok a fogyasztókat jobban kiszolgálják.

### **3. JOBB SZABÁLYOZÁS A LAKOSSÁGI PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÁSOK TERÉN**

- (11) Építve mindarra, amit már elértünk, az Európai Unióban a lakossági pénzügyi szolgáltatások piacának működését fejlesztendő, célzott és átgondolt fellépésre lehet szükség. Az elmúlt években megkérdezett érdekelt felek közül néhány jelezte, hogy ezen a területen nem valószínű, hogy a nagyobb fokú szabályozás a fogyasztók számára jelentős előnyöket hozna. Más források szerint azonban egyes esetekben szabályozás alkalmazására lehet szükség. Elengedhetetlen, hogy kialakítsuk a politikai kihívások közös értelmezését olyan politikák megtervezése érdekében, amelyek kézzelfogható előnyöket teremtenek a fogyasztók számára.
- (12) Csak azokat a kezdeményezéseket szabad folytatni, amelyek bizonyítottan egyértelmű és kézzelfogható előnyöket biztosítanak a polgároknak, és amelyek erős gazdasági indokokkal bírnak. A politikákat szilárd gazdasági bizonyítékokra kell alapozni, és alapos hatásvizsgálatoknak kell alávetni. A célirányos megoldások értékelését eseti alapon kell elvégezni, a piac és a megállapított problémák pontos részleteitől függően. A Bizottság a lakossági pénzügyi szolgáltatások terén csak akkor fog új szabályozásokat kezdeményezni, ha azok gazdaságilag megalapozottak, és általuk javíthatóak olyan tényezők, mint a fogyasztói bizalom vagy a határokon átnyúló tevékenység. Mihelyt volt elég idő arra, hogy bebizonyosodjon a politikák hatékonysága, a Bizottság értékelné fogja a hatásukat, különös tekintettel arra, hogy valódi és kézzelfogható előnyöket biztosítanak-e a fogyasztók számára. Amennyiben az intézkedések nem működnek, a Bizottság habozás nélkül javaslatot tesz azok visszavonására.

---

<sup>30</sup> Egy nem régi egyesült királyságbeli felmérés arra utalt, hogy az internetfelhasználók több mint 50%-a online veszi igénybe a banki szolgáltatásokat (16,9 millió személy).

<sup>31</sup> Vö. 19. lábjegyzet.

- (13) A Bizottság a lakossági pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozó stratégiája követése közben nyílt és befogadó megközelítést fog alkalmazni a problémák azonosítására és megoldására, és a teljes, kötelező és nem kötelező érvényű szakpolitikai eszköztárat figyelembe fogja venni, hogy szükség esetén előmozdítsa a piaci alapú kezdeményezéseket, illetve az EU választható jogi kereteinek alkalmazását, mint pl. az ún. 28. rendszer<sup>32</sup>. Szükség szerint célirányos intézkedésekre is sor kerülhet.

#### **4. CÉLKITŰZÉSEK ÉS INTÉZKEDÉSEK**

- (14) Ez a szakasz egyrészt körvonalazza a Bizottság célkitűzéseit a lakossági pénzügyi szolgáltatások terén: kézzelfogható előnyök megteremtése a fogyasztók számára, különösképpen az árak és a választék szempontjából; a fogyasztói bizalom növelése; valamint a fogyasztók pozíciójának erősítése; másrészt rögzíti, hogy a Bizottság hogyan szándékozik e célkitűzéseket megvalósítani.

##### **4.1. Alacsonyabb árak és szélesebb választék a fogyasztók részére**

- (15) A Bizottság elkötelezett a lakossági pénzügyi szolgáltatások akadályainak megszüntetése mellett, amennyiben ez a fogyasztók számára kézzelfogható előnyökhöz vezet, az igényeiknek megfelelő és versenyképesebb árú termékek szélesebb választékának formájában.

##### *Az árak csökkentése a fokozott verseny segítségével*

- (16) Az EU keretszabályozásának célja olyan feltételeket teremteni, amelyek mellett a verseny erősödhet és a piaci erők lenyomhatják az árakat, és párhuzamosan a kínált termékek minősége sem romlik. A Bizottság a versenyjog, illetve a jogsértésekkel szembeni következetes politikák végrehajtása formájában fel fog lépni minden esetben, amikor olyan gyakorlatra utaló jeleket tapasztal, hogy nem alkalmazzák vagy nem tartják tiszteletben a közösségi jogszabályokat. Egyéb (így a teljes körű hatásvizsgálatot követően indokoltnak tartott jogi) kezdeményezéseket is indít annak érdekében, hogy biztosítsa a tisztességes piaci versenyt, ami a fogyasztók számára jobb kínálatot teremt. A piacok nyitottságának és versenyképességének biztosítása érdekében elhárításra kerülnek az EK-Szerződésben lefektetett alapvető szabadságokat gátló akadályok. A Bizottság lakossági banki szolgáltatásokról szóló ágazati vizsgálata utalt arra, hogy a más tagállamban székhellyel rendelkező pénzügyi intézmények jobb piacra jutása csökkenti a fogyasztói árakat<sup>33</sup>.
- (17) Fontos, hogy a szolgáltatót váltani kívánó fogyasztókat semmilyen módon ne tartsák vissza a váltástól, vagy ne akadályozzák meg abban. A jól informált és mobil fogyasztók piaca kényszeríti a pénzügyi intézményeket, hogy versenyezzenek a fogyasztók megnyeréséért és megtartásáért.

---

<sup>32</sup> A 28. rendszer az EU-szabályok olyan jogi kereteit jelöli, amelyek nem helyettesítik a nemzeti szabályokat, hanem azokhoz képest választható alternatívát képviselnek (pl. európai részvénytársasági jogállás).

<sup>33</sup> 2007. január 31-i SEC(2007) 106, 32–33. o.



- (18) Foglalkozni kell a fogyasztói mobilitás akadályaiival, mint például valamely számla vagy biztosítási kötvény megszüntetésének díjával, a hiányos vagy összetett információkkal, a termékek közötti árukapcsolással, valamint a szolgáltatóváltás magas adminisztratív terheivel.
- (19) Azok a hitelezők, akik nem képesek pontos hitelnyilvántartási információkhoz hozzáférni, magasabb árakat szabhatnak meg, vagy akár vissza is utasíthatják, hogy hitelt nyújtsanak a fogyasztónak. Ez nehézkessé teszi a fogyasztók számára, hogy megkeressék a jobb ajánlatokat, mind nemzeti, mind határokon átnyúló szinten.

#### **Folyamatban lévő és tervezett kezdeményezések**

A Bizottság a **lakossági banki szolgáltatásokról** szóló ágazati vizsgálatban<sup>34</sup> megjelölt versenykorlátokat fel fogja oldani. A bankkártyákkal kapcsolatosan a Bizottság ott fogja alkalmazni az EK versenyjogát, ahol a rendszerek mesterségesen növelik a fogyasztók költségeit. A munka egyik folyamatban lévő területén a multilaterális bankközi díjak kerültek említésre, amelyeket jellemzően a kereskedő bankja fizet a kártyatulajdonos bankjának<sup>35</sup>. Azok a gyakorlatok, amelyek gyengítik a hálózatok közötti versenyt valószínűleg versenyjogi vizsgálatnak lesznek alávetve<sup>36</sup>. A bankkártyákon kívül a Bizottság fellépésének célja gondoskodni arról, hogy a hitelnyilvántartásokhoz, valamint a fizetés elszámolási és teljesítési rendszerekhez való hozzáférést ne tartsák indokolatlanul vissza.

A Bizottság az Európai Versenyhatóságok Hálózatának keretei között együtt fog működni a nemzeti versenyhatóságokkal annak eldöntése érdekében, hogy hogyan lehet a legjobban a versenyt korlátozó és a fogyasztói jólétet csökkentő gyakorlatokat visszaszorítani.

A Bizottság 2006-ban létrehozta a bankszámlákkal kapcsolatos **ügyfélmobilitással foglalkozó szakértői csoportot**. A szakértői csoport 2007 májusában fogja közzétenni ajánlásait. A csoport által megvizsgált lehetőségek között szerepel a folyószámlát kezelő bankok közötti (nemzeti vagy EU szinten történő) váltást szolgáló szabályok, valamint az információk fokozott átláthatóságát és összehasonlíthatóságát szolgáló különböző intézkedések kidolgozása. Ezeket a lehetőségeket a Bizottság figyelmesen meg fogja vizsgálni, és a hatásukat mérlegelni fogja, mielőtt meghozná végleges döntéseit.

Elismerve a munkavállalók növekvő lehetőségeit, hogy más EU tagállamokban dolgozzanak, valamint a nyugdíjba vonulásra való megfelelő felkészülés fontosságát – például a munka-alapú nyugdíjrendszerek segítségével –, a Bizottság a minap egy, **a kiegészítő nyugdíjjogosultságok hordozhatóságának** javításáról szóló irányelvvel tett javaslatot<sup>37</sup>.

<sup>34</sup> 2007. január 31-i COM(2007) 33, 4–9. o.

<sup>35</sup> Vö. MasterCard-ra vonatkozó COMP/34.579.

<sup>36</sup> Mint például az úgynevezett díjkiegyenlítés (az elfogadó bankok által alkalmazott azon gyakorlat, amely szerint a különböző típusú, illetve különböző hálózatok által kibocsátott kártyák elfogadásáért egységes díjat számítanak fel), vagy a pótdíjazás tilalma, ami kizárja, hogy a kereskedők a költségesebb fizetési eszközök használatáért pótdíjat szedjenek.

<sup>37</sup> 2005. október 20-i COM(2005) 507.

A közzététel előtt álló, jelzáloghitelről szóló fehér könyv kezdeményezéseket fog felvázolni, hogy elősegítse a fogyasztók adós minősítésének átruházhatóságát, valamint hogy javítsa a hitelezők **hitelre vonatkozó információkhoz** való hozzáférését. A Bizottság úgy véli, hogy mivel ez a kérdés nem csak a jelzáloghitelről szól, horizontális kezdeményezéseket is tervbe lehet venni a hitelre vonatkozó adatokhoz való hozzáférés és azok átruházhatóságának javítása érdekében.

### *Növekvő választék, minőség és innováció*

- (20) Az innováció új kihívásokat teremt, mint például az arról való gondoskodást, hogy az új termékekre, szolgáltatókra vagy pénzügyi tanácsadókra vonatkozó szabályozás megfelelő legyen, a fogyasztók képesek legyenek megérteni és összehasonlítani az új termékeket, valamint, hogy garantálva legyenek az egyenlő feltételek a termékek között. A Bizottság bővíteni kívánja a fogyasztói választékot, amennyiben ez a fogyasztók javát szolgálja. A fogyasztók valóban gyakran kifejezik arra vonatkozó aggályait, hogy a termékek túl széles választéka eltérítheti, vagy összezavarhatja őket, ezáltal bonyolítva az igényeiknek legjobban megfelelő termék kiválasztását.
- (21) A Bizottság feltett szándéka gondoskodni arról, hogy a lakossági pénzügyi szolgáltatások egységes piacán a korlátok lebontása javítsa vagy legalább fenntartsa a nyújtott termékek minőségét, valamint, hogy a fogyasztók olyan helyzetben legyenek, hogy tájékozott döntést hozhassanak. Például a fizetési szolgáltatásokról szóló irányelv a fogyasztóknak nyújtott szolgáltatások minőségét kívánja tökéletesíteni a fizetések gyorsaságának növelésével<sup>38</sup>, illetve egyes fizetési termékek, mint például a beszedési megbízások határokon átnyúló rendelkezésre bocsátásának és használatának elősegítésével. Egy másik módja a fogyasztóknak nyújtott szolgáltatások kiváló minőségéről való gondoskodásnak a nemzetközi szabványok segítségével történő akkreditált tanúsítás lehet<sup>39</sup>. Az akkreditált tanúsítás valóban hatékony, eredményes és átlátható értékelést nyújthat a teljesítmény különböző szempontjairól, valamint a fogyasztók számára minőségi mutatóként szolgálhat, különösen határokon átnyúló tevékenység esetén.
- (22) Az EU-ban a banki, biztosítási és megtakarítási termékek széles választéka áll rendelkezésre. Azonban az egyik piacon a fogyasztóknak kínált valamely termék sok esetben a helyi előírásokhoz történő költséges kiigazítás nélkül nem kínálható egy másik piacon. Például egyes termékek, mint a képesség a határokon átnyúló beszedési megbízások teljesítésére, az eltérő jogi rendszerek miatt esetleg nem állnak rendelkezésre. Ezek az előírások tükrözhetik a helyi fogyasztási szokásokat és igényeket, és a fogyasztóvédelmi szabályokban, a szerződések jogában, illetve a különböző adó- és jogrendszerekben találhatóak. A választékot szükségtelenül korlátozhatják a szolgáltatókra és a lakossági pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférés érdekében a fogyasztók által használt csatornákra vonatkozó korlátozások

<sup>38</sup> Néhány tagállamban a fogyasztók „azonos napi” kifizetést élveznek, míg más tagállamokban a kifizetések két vagy három napig, vagy határokon átnyúló esetekben akár még tovább is eltarthatnak.

<sup>39</sup> További információkat az akkreditált hitelesítésről lásd a következő címen:  
[http://ec.europa.eu/enterprise/regulation/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/enterprise/regulation/index_en.htm).

is<sup>40</sup>. Ezeket a korlátozásokat csak akkor szabad fenntartani, ha objektív módon igazolhatók.

- (23) A biztosításokkal kapcsolatos irányelvek megengedik a biztosítóknak, hogy a biztosítási termékeik teljes választékát EU-szerte reklámozzák és értékesítsék, valamint eltörölték a díjszabások és a kötvényfeltételek előzetes jóváhagyását. A biztosítási termékeknek azonban meg kell felelniük azoknak a nemzeti szabályoknak, amelyeket a „közérdek” védelme iránti igény indokol<sup>41</sup>. Ez korlátozhatja a fogyasztók számára rendelkezésre álló termékek választékát, és további költségeket róhat ki a biztosítókra<sup>42</sup>. A biztosítási ágazat kifejezte azt a nézetét, hogy a lakossági üzletág helyi jellegű és erős helyi jelenlétet igényel. A Bizottság úgy véli, hogy a fellépésnek a piaci protekcionizmus megszüntetésére és a szükségtelen szabályozási költségek csökkentésére kell összpontosítania, például az indokolatlan közérdeket szolgáló szabályok és az olyan bürokratikus akadályok lebontására, mint amilyenek a túlzott jelentéstételi kötelezettségek. A magas színvonalú fogyasztóvédelmet biztosító, megfelelő szabályozási rendszerek esetében, a határokon átnyúló közvetlen kereskedelmi lehetőségek természetesen kerülnek kihasználásra, akkor és amennyiben ennek a társaságok és fogyasztók számára értelme van.

#### Folyamatban lévő és tervezett kezdeményezések

2007-ben a Bizottság a **biztosítási ágazatban**, a biztosítás és a foglalkoztatói nyugdíjak európai felügyelőinek bizottságával (CEIOPS) együtt, a vonatkozó esetjogi elveket figyelembe véve megvizsgálja a nemzeti „közérdek” szabályokat.

A fizetési ágazat önszabályozó alapon lefekteti azokat a szükséges technikai és üzleti szabályokat, amelyek legkésőbb 2010-re az **egységes európai fizetési térséget (SEPA)** valóra váltják. A Bizottság szigorúan nyomon követi ezt a folyamatot. Egy még 2007-ben közzéteendő közleményben a Bizottság értékelné fogja az elért haladást és megvizsgálja a SEPA sikerét garantáló további intézkedések meghozatalának lehetőségét, a fogyasztókat szolgáló előnyök érdekében.

A Bizottság még az év során közzé fogja tenni a **jelzáloghitelről szóló fehér könyvet**, amely a jelzáloghitel integrált piacának létrehozását elősegítő javaslatokat fogja tartalmazni. Többek között olyan kérdésekkel fog foglalkozni, mint a határidő előtti visszafizetések, tájékoztatási követelmények, éves költségráta, tanácsadás, ingatlanbecslés, földhivatali nyilvántartás és ingatlanárverési eljárások. 2008-ban a Bizottság felül fogja vizsgálni a nemzeti szabályozási kereteket, amelyek alapján forgalmazzák a **jelzálog-alapú fogyasztói hitel** termékeket, valamint a **nem banki szervezetek** szerepét a jelzálog piacokon, annak felmérése érdekében, hogy szükség van-e a megfelelő uniós beavatkozásra.

<sup>40</sup> Például az új fizetési szolgáltatók, mint a szupermarketek, pénzutasítványozók vagy mobiltelefon-szolgáltatók, jelenleg nem képesek a szolgáltatásaikat a teljes egységes piacon kínálni.

<sup>41</sup> A közérdek fogalma a Bíróság széles körű és következetes ítélkezési gyakorlatán alapszik. Lásd például a Bizottságnak a szolgáltatásnyújtás szabadsága és a közérdek a biztosítási ágazatban című értelmező közleményét, (HL C 43., 2000. február 6.).

<sup>42</sup> A közérdek érdekében a lakossági biztosítási termékekre kiszabott előírások csak akkor indokoltak, ha szükségesek a fogyasztók védelmére, ha arányosak és, ha nem ismétlik a származási ország előírásait.

A jövőbeli politikai kezdeményezések **megfelelő tudásalapjának kialakítása** érdekében, a Bizottság meg fogja vizsgálni, hogy a fogyasztók általában véve miért nem vásárolnak határokon átnyúló pénzügyi szolgáltatásokat, és hogy hogyan lehetne őket a pénzügyi szolgáltató helyétől függetlenül az igényeiket kielégítő legjobb ajánlatok megkeresésére ösztönözni.

Az elöregedő lakosság és az államháztartásra nehezedő növekvő nyomás egyértelmű kihívást jelentenek a fogyasztók és a befektetők számára, valamint egy új piacot a pénzügyi ágazatnak. Az EU keretszabályainak erős alapokat kell lefektetniük, hogy segítsék a fogyasztók igényeit kielégítő **hosszú távú megtakarításokkal és nyugdíjakkal** kapcsolatos megoldások versenyképes, nyílt és hatékony piacának létrejöttét. A Bizottság megbízást adott egy külső tanulmány 2007 végére történő elkészítésére a lakossági hosszú távú megtakarítási eszközök piacának jelenlegi állapotáról és fejlettségéről, hogy azonosíthassa a jelenleg rendelkezésre álló termékek skáláját, a fő forgalmazási csatornákat, valamint a fogyasztók választását befolyásoló tényezőket. Erre építve a Bizottság meg fogja vizsgálni a megtakarítási és nyugdíj termékek forgalmazását érintő fejleményeket, az értékesítésükre és ajánlásukra vonatkozó szabályozással együtt. A hosszú távú megtakarítási és nyugdíj programok természetéből adódóan különös figyelemre van szükség annak biztosítása érdekében, hogy a fogyasztóknak valóban az igényeikhez igazított termékeket kínáljanak, és azok megfelelően legyenek forgalmazva. A fogyasztók számára ezek olyan jelentős pénzügyi döntések, amelyeket az életben egyszer hoznak meg. Ezért a fogyasztóknak olyan helyzetben kell lenniük, hogy a körülményeiket és igényeiket helyesen felmérve valamely termék kimerítő ismeretében választhassanak.

A Bizottság úgy véli, hogy mind a fogyasztók, mind a pénzügyi szolgáltatók szempontjából hasznosnak bizonyulhatnak az olyan választható, egyszerűsített és szabványosított pénzügyi szolgáltatások, mint az **alap bankszámlák**. Ezek a többi termékhez viszonyítva kevésbé bonyolultak lennének, és például a tájékoztatási követelmények vonatkozásában megfelelénének egyfajta egységes európai fogyasztóvédelmi szabványnak. Így a helyi szabályoknak való megfelelés érdekében történő módosítás nélkül lennének forgalmazhatók külföldön is. A bankok nem volnának kötelesek forgalmazni e termékeket, ezt csak üzletileg indokolt esetben kellene megtenniük. Ezáltal szélesebb választékban állnának rendelkezésre egyszerűbben érthető termékek. A Bizottság további munkát tart lehetségesnek az ilyen jellegű választható szabvány termékek szükségességének, megvalósíthatóságának és hasznosságának értékelésével kapcsolatban.

## 4.2. A fogyasztói bizalom növelése

- (24) Az európai fogyasztóknak bizalomra van szükségük a helyes döntések meghozatalához. Felmérések azonban kimutatták, hogy az európai fogyasztókat továbbra is aggasztja a határokon átnyúló tevékenységek kockázata, és nincs bizalmuk a rendelkezésre álló jogi védelemben<sup>43</sup>. További erőfeszítésekre lehet ezért szükség annak biztosítása érdekében, hogy a fogyasztók biztosak lehessenek abban, hogy ugyanazokban a jogokban részesülnek a pénzügyi intézmény helyétől és a választott értékesítési módtól függetlenül. Négy fő kérdés merül fel ebben a vonatkozásban: a fogyasztók érdekeinek védelme, jogbiztonság nyújtása, gondoskodás a megfelelő jogorvoslathoz való jutásról, valamint hatékony, eredményes és biztonságos lakossági pénzügyi intézmények ösztönzése.

### *A fogyasztói érdekek védelme*

- (25) Az EU egész területén a védelem egyelő szintje adja meg a fogyasztóknak azt a bizalmat, hogy több szolgáltató közül válasszanak, akárhol is találhatóak azok az Unióban. Ez a védelem egyenlő feltételeket biztosít mind a fogyasztóknak, mind a szolgáltatóknak.
- (26) A lakossági pénzügyi szolgáltatások terén az uniós jogszabályok a fogyasztók védelme érdekében hagyományosan valamennyi tagállamban minimumszabályok létrehozására törekedtek. Például az életbiztosításról szóló irányelv 14 napos minimális "gondolkodási" időt ír elő<sup>44</sup>. Ez a megközelítés nem mentes a nehézségektől: sok esetben a tagállamok meghaladták a minimumkövetelményeket, ezáltal korlátozva az egyenlő feltételek mértékét, valamint eltérő védelmi szinteket teremtve az uniós fogyasztók számára.
- (27) A módosított fogyasztói hitelről szóló módosított irányelvjavaslat<sup>45</sup> – amelynek hatálya a 2002-es eredeti javaslatához képest szűkebb – egy valódi, egységes fogyasztói hitel-piac kialakulásának előmozdítására törekszik, miközben gondoskodik a magas szintű fogyasztóvédelemről. A fogyasztóknak versenyképesebb áron, többféle fogyasztói hitel-termékhez kellene tudniuk hozzáférni. A szolgáltatóknak olyan helyzetben kellene lenniük, hogy a fogyasztói hitel terméküket valamennyi tagállamban forgalmazhassák, anélkül, hogy azok lényeges sajátosságait a különböző nemzeti jogszabályokhoz kellene igazítaniuk. Mostanáig nagyon nehézkesnek bizonyult konszenzust találni a tagállamok között a harmonizáció tartalmáról és szintjéről.

---

<sup>43</sup> Vö. 19. lábjegyzet?

<sup>44</sup> Lásd a 2002/83/EK irányelv 35. cikkét.

<sup>45</sup> 2005. október 7-i COM(2005) 483.

- (28) A pénzügyi szolgáltatásokat egyre inkább értékesítik és forgalmazzák az interneten keresztül vagy telefonon is. A fogyasztói pénzügyi szolgáltatások távértékesítéssel történő forgalmazásáról szóló irányelvet<sup>46</sup> 2002-ben azért fogadták el, hogy e technológiák használata kapcsán növeljék a fogyasztók bizalmát a határokon átnyúló pénzügyi szolgáltatások terén, valamint, hogy gondoskodjanak az egységes piac zökkenőmentes működéséről. Az irányelv leglényegesebb elemei a szerződés megkötését megelőzően nyújtandó adatokra vonatkozó előírások, valamint az elállási jog.
- (29) A pénzügyi eszközök piacairól szóló irányelv (MiFID)<sup>47</sup> a befektetési cégekre és a hitelintézetekre alkalmazandó azon harmonizált és átfogó működési feltételeket vezeti be, amelyek a befektetési szolgáltatások kínálatakor szabályozzák a befektetési cégek és hitelintézetek egymás közötti és az ügyfelekkel való kapcsolatait. Ez a keretszabály üzletvitelre, a legjobb teljesítésre és az ügyfelek megbízásainak kezelésére vonatkozó szabályokat, valamint jogi célra vonatkozó és összeférhetlenségi rendelkezéseket tartalmaz. Külön figyelmet szenteltek a lakossági ügyfeleknek, akik számára olyan külön rendszert hoztak létre, amely megerősített letéteményesi kötelezettségeket ró a cégre. E megközelítés célja a fogyasztók védelme a cégek felelősségteljes magatartásának javítása révén<sup>48</sup>.
- (30) A fogyasztókat közvetetten a szakmai felelősségbiztosítás is védi, ami azt garantálja, hogy amennyiben a biztosítási vagy befektetési közvetítők a tanácsadás során gondatlanul jártak el vagy más szakmai kötelességszegést követtek el, és emiatt pénzügyi veszteség éri a fogyasztókat, kártérítést vagy kárrendezést igényelhessenek<sup>49</sup>. Egy minapi jelentésben azt a következtetést vonták le, hogy a szakmai felelősségbiztosítás megkötésére vonatkozó előírások továbbra is érvényben vannak, de további nyomon követésre lesz szükség, mert a jogszabályt még nem hajtották teljes mértékben végre a tagállamokban<sup>50</sup>.

---

<sup>46</sup> 2002/65/EK irányelv.

<sup>47</sup> 2004/39/EK irányelv és végrehajtási rendelkezései, 1287/2006/EK rendelet és 2006/73/EK irányelv.

<sup>48</sup> Azt elkerülendő, hogy további szabályok hatással legyenek az egyenlő feltételek megteremtésére, és ugyanakkor e szabályok a befektetők védelmének növelése nélkül a piacra jutással szemben korlátokat vezessenek be, a MiFID egy rugalmassági záradékot vezet be, amely lehetővé teszi a tagállamok számára, hogy nemzeti szinten – de csakis szigorúan rendkívüli körülmények között – szabályokat vezessenek be a befektetők védelmének növelése érdekében.

<sup>49</sup> Lásd a 2002/92/EK irányelv és 2006/49/EK irányelv rendelkezéseit.

<sup>50</sup> 2007. április 11-i COM(2007) 178.

### ***A jogbiztonság biztosítása a fogyasztók részére***

- (31) A szerződéses kötelezettségekre alkalmazandó jogot jelenleg az 1980-as Római Egyezmény szabályozza. Ezen Egyezmény alapján, az a fogyasztó, aki áruk vagy szolgáltatások nyújtására szerződést köt, egy összetett helyzettel szembesül: a szerződés esetében alkalmazandó jog elvileg a felek által választható, ami a gyakorlatban gyakran a szolgáltató által a szabvány szerződéses feltételekben választott jogot jelenti. A fogyasztó azonban bizonyos körülmények között részesül a lakóhelye szerinti ország jogának kötelező rendelkezései által nyújtott védelemben<sup>51</sup>. A szerződéses kötelezettségekre alkalmazandó jogról szóló rendelet javaslat<sup>52</sup> némileg módosítja a fogyasztókkal kötött szerződések esetében a szerződéses kötelezettségekre alkalmazandó jogra vonatkozó szabályokat. Az egyik legfontosabb változás annak az elvnek a lefektetése, hogy a fogyasztók szokásos lakóhelye szerinti ország alkalmazandó a szerződés esetében, amennyiben a szolgáltató a kereskedelmi tevékenységét a fogyasztó szokásos lakóhelye szerinti országban folytatja<sup>53</sup>. Ez nagyobb jogbiztonságot fog nyújtani – és ezáltal bizalmat fog kölcsönözni – a fogyasztónak, aki tudni fogja, hogy az általa legjobban ismert szabályok alkalmazandóak a szerződésre. A Tanács és az Európai Parlament jelenleg tárgyalja azt a rendelettervezetet, amelynek kiemelt célja a fogyasztó, illetve az ágazat jogos érdekei közötti megfelelő egyensúly megtalálása.

### ***A megfelelő jogorvoslathoz való jutás garantálása***

- (32) Ahhoz, hogy a fogyasztóknak legyen bizalmuk határokon átnyúló pénzügyi szolgáltatásokat vásárolni, tudniuk kell, hogy jogvita esetén könnyen jogorvoslathoz juthatnak. A fogyasztóknak két fő választási lehetőségük van: bírósághoz fordulni a jogvitával, vagy egy peren kívüli alternatív vitarendezési (ADR) rendszert választani, mint például az ombudsmant vagy a fogyasztói panasz irodát. Az alternatív vitarendezés nem lép a bírósági végzés lehetőségének helyébe, hanem egyszerűbb, olcsóbb és gyorsabb alternatívát kínál. Az alternatív vitarendezési rendszerek lehetnek állami vagy magán kezdeményezések. Részben e sokféleség miatt, az alternatív vitarendezési határozatok státusza eltérhet.
- (33) Rendes esetben valamely alternatív vitarendezési rendszer a pénzügyi szolgáltató országában hatáskörrel rendelkezik a fogyasztók panaszainak rendezésére. Ez bonyolultnak bizonyulhat határokon átnyúló jogvitában érintett fogyasztók számára, mivel nekik tisztában kell lenniük a külföldi alternatív vitarendezési rendszerek létezésével és pontos működésével. 2001-ben a Bizottság létrehozott egy uniós alternatív vitarendezési rendszer hálózatot, a FIN-NET-et<sup>54</sup>, melynek tagjai közös szabályok szerint működnek együtt, ezáltal elősegítve a határokon átnyúló fogyasztói viták peren kívüli rendezését a pénzügyi szolgáltatások terén. A FIN-NET tagjai közötti együttműködés azt jelenti, hogy a fogyasztóknak csak a saját országukbeli alternatív vitarendezési rendszerrel kell kapcsolatba lépniük. A tag rendszerek segítik a

---

<sup>51</sup> Az Egyezmény 5. cikke.

<sup>52</sup> 2005. december 15-i COM(2005) 650.

<sup>53</sup> Egyes területek továbbra is ki lesznek zárva a javasolt szabály alkalmazásából: az élet- és a nem életbiztosításról szóló irányelvek külön kollíziós jogszabályokról rendelkeznek, és ezért ezek a külön szabályok elsőbbséget élveznek az általános szabályozással szemben. DK, IE és az UK nem részesei az Egyezménynek, és a rendelet nem vonatkozik rájuk (bár az UK és IE rendelkezik részvételi záradékkal).

<sup>54</sup> A FIN-NET-nek jelenleg 48 tagja van 21 EGT országból.

fogyasztókat a panaszok továbbításában a pénzügyi szolgáltató országába az illetékes alternatív vitarendezési rendszerhez.

- (34) E törekvések ellenére a fogyasztói panaszok kezelése még mindig különösen problematikus lehet határokon átnyúló környezetben.

#### *A hatékony, eredményes és biztonságos lakossági pénzügyi intézmények ösztönzése*

- (35) Kiemelkedően fontos az erős prudenciális keretszabály. A fogyasztóknak valóban bízniuk kell a pénzügyi intézmények hatékonyságában és eredményességében, bárhol is van a telephelyük az Unióban. A jelenlegi uniós prudenciális keretszabályt folyamatosan felül kell vizsgálni, valamint a piaci és pénzügyi fejleményekhez kell igazítani. Ebben a vonatkozásban a következő lépés a biztosítási prudenciális keretszabály modernizálása, a megjelenés előtt álló „Fizetőképesség 2” javaslat segítségével.
- (36) A befektetési<sup>55</sup> és banki<sup>56</sup> szolgáltatások terén egyedi irányelvek garantálják, hogy a fogyasztók az EU egészében magas szintű védelemben részesüljenek, amennyiben az intézmény ahol betétet helyeztek el, vagy befektettek, fizetőképtelenné válik. A betétbiztosítási rendszerekre vonatkozó keretszabály felülvizsgálatát követően a Bizottság törekedni fog arra, hogy biztosítsa a fogyasztóknak a betéteik lefedettségéről való tájékozottságát; még újabb pénzügyi termékek esetében is valamennyi betét lefedettségét; valamint annak az időtartamnak a körülhatárolását, amíg a fogyasztót kártalanítják<sup>57</sup>.

#### **Folyamatban lévő és tervezett kezdeményezések**

A Tanácsban tárgyalások folynak egy új **fogyasztói hitelről szóló irányelv** módosított javaslatáról, azzal a céllal, hogy gyorsan elfogadják.

A pénzügyi szolgáltatások távértékesítése terén a fogyasztók határokon átnyúló tevékenységének növelésére vonatkozó célkitűzést még nem értük el<sup>58</sup>. A Bizottság megkezdte a **pénzügyi szolgáltatások távértékesítéssel történő forgalmazásáról szóló irányelv**<sup>59</sup> felülvizsgálatát, és két tanulmány elkészítését indította el az irányelv jogi és gazdasági hatásának értékelése érdekében. Egy bizottsági jelentés 2008-ra van ütemezve. A jelentés meg fogja vizsgálni, hogy az irányelv elérte-e a céljait, és amennyiben nem, akkor miért. Amennyiben szükséges a Bizottság az irányelv módosítását fogja javasolni.

A Bizottság szigorúan követni fogja a CEIOPS által, a **felügyelők közötti együttműködés** vizsgálata érdekében 2007-re meghirdetett munkát, olyan, a biztosítottak védelmét közvetlenül befolyásoló kérdésekben, mint a határokon átnyúló panaszok kezelése.

<sup>55</sup> 97/9/EK irányelv.

<sup>56</sup> 94/19/EK irányelv.

<sup>57</sup> 2006. november 27-i COM(2006) 729.

<sup>58</sup> Vö. 19. lábjegyzet.

<sup>59</sup> 2002/65/EK irányelv.



A Bizottság nyomon fogja követni azokat a létező ajánlásokat<sup>60</sup>, amelyek az **alternatív vitarendezési rendszerekkel** kapcsolatban számos minimális garanciát alapoznak meg. A polgári és kereskedelmi ügyekben végzett közvetítés egyes szempontjairól szóló irányelv javaslat<sup>61</sup>, amikor elfogadásra kerül, a közvetítési folyamat és a bírósági eljárások közötti hatékony és eredményes kapcsolat biztosítása által ki fogja egészíteni az ajánlásokat.

A Bizottság tisztában van azzal, hogy nem minden nemzeti alternatív vitarendezési rendszer tagja a FIN-NET-nek, illetve, hogy nem minden uniós tagállam rendelkezik alternatív vitarendezési rendszerrel a pénzügyi szolgáltatások terén. A Bizottság még ez év során kapcsolatba fog lépni az illetékes hatóságokkal, hogy azokról a létező nemzeti alternatív vitarendezési rendszerekről információkat gyűjtsön be, amelyek a FIN-NET-nek nem tagjai, és, hogy megállapítsa milyen hézagok vannak. Ezt követően értékeli, hogy a FIN-NET tagságában és a nemzeti szinten lévő hézagokat hogyan lehetne megszüntetni.

### 4.3. A fogyasztók pozíciójának erősítése

- (37) A fogyasztók akkor képesek a leginkább kihasználni az egységes piacot, ha megvannak a saját döntéseik meghozatalához szükséges pénzügyi ismereteik, jól tájékozottak, kiváló minőségű független tanácsadásban részesülnek, valamint szabadon mozoghatnak a szolgáltatók között. A fogyasztók pozíciójának ilyen jellegű megerősítése következtében a fogyasztók a pénzügyi szolgáltató elhelyezkedésétől függetlenül nagyobb bizalommal kereshetik meg a legjobb ajánlatokat az igényeik kielégítésére. Ez ugyanakkor ösztönözheti a versenyt, és jobb működésre készítheti a pénzügyi szolgáltatások piacait.

#### *A fogyasztók pénzügyi ismereteinek fejlesztése*

- (38) A fogyasztók pénzügyekről való ismereteinek fejlesztése egyre inkább fontossá válik, különösen ahogy a magánszemélyek egyre növekvő szerepet töltenek be a saját anyagi biztonságukra hatással lévő döntések meghozatalában, és ahogy a tőkepiacok egyre inkább a fogyasztók részére is hozzáférhetővé válnak. Számos nemzetközi felmérés kimutatta, hogy a fogyasztók keveset tudnak a pénzügyekről<sup>62</sup>. Az alacsony szintű funkcionális írni-olvasni tudás és a megfelelő pénzügyi döntések meghozatalára való képesség között is erős összefüggés van. A gyenge pénzügyi ismeretekkel rendelkező fogyasztók nehezen értik meg és tudják felhasználni azokat az információkat, amiket a pénzügyi szolgáltatások megvásárlásakor kapnak, mivel általában véve a tájékoztatók átlagos fogyasztókat, és nem az annál alacsonyabb szintű pénzügyi ismeretekkel rendelkező fogyasztókat szem előtt tartva készülnek.

<sup>60</sup> A fogyasztói jogviták peren kívüli rendezéséért felelős szervekre alkalmazandó elvekről szóló, 1998. március 30-i ajánlás, valamint a fogyasztói jogviták megegyezésen alapuló megoldásában részt vevő bírósági eljáráson kívüli testületekre vonatkozó elvekről szóló 2001. április 4-i ajánlás.

<sup>61</sup> 2004. október 22-i COM(2004) 718.

<sup>62</sup> Lásd például, "Financial Capability in the UK: Establishing a Baseline" (Pénzügyi teljesítőképesség az Egyesült Királyságban: Az alapvonal meghatározása), UK Financial Services Authority (Egyesült Királyság), 2006. március; az Irish National Adult Literacy Agency (Írország) által készített tanulmány, 2006. augusztus (lásd <http://www.nala.ie/press/pressreleases/20060914161103.html>); az Autorité des Marchés Financiers (Franciaország) egyik munkacsoportja által kiadott kutatási eredmények, 2005. június (lásd [http://www.amf-france.org/documents/general/6080\\_1.pdf](http://www.amf-france.org/documents/general/6080_1.pdf)).

### Folyamatban lévő és tervezett kezdeményezések

Miközben a pénzügyi oktatás elsődlegesen a tagállamok feladata, a Bizottság már a fogyasztóvédelmet és a társadalmi kirekesztés elleni küzdelmet szolgáló munkájával<sup>63</sup> összefüggésben finanszírozott néhány **pénzügyi ismereteket** terjesztő kezdeményezést, valamint úgy véli, hogy a kiváló minőségű pénzügyi oktatás nyújtásának ösztönzése érdekében többet lehetne tenni. A Bizottság szerepet vállalhatna például iránymutatások kidolgozásában, a legjobb gyakorlatok összegyűjtésében és ösztönzésében, vagy az új innovatív megközelítések kijelölésében. A pénzügyi ismeretek terjesztését szolgáló politikák kidolgozásakor a Bizottság a 2007. március 28-án tartott, pénzügyi teljesítőképességről szóló konferencia résztvevőitől kapott visszajelzésekben fog meríteni, valamint egy, a Bizottság megbízása alapján, 2007 végére elkészülő, az EU-ban található pénzügyi ismereteket terjesztő programokról szóló tanulmány kimutatásait veszi majd alapul.

### A megfelelő információ nyújtása a megfelelő időben

- (39) A nem megfelelő termék kiválasztása kedvezőtlen következményekkel járhat a lakossági fogyasztókra és a befektetőkre nézve, ami ellen a legjobb védintézkedés a megfelelő közzététel és a megbízható információk. A megfelelő információk segítik a fogyasztókat valamely pénzügyi termék legfontosabb jellemzőinek, köztük a kockázatok, a lehetséges hozamok és a költségek, megértésében. A bizonyítékok<sup>64</sup> azonban arra utalnak, hogy a nyújtott információk gyakran nem elégségesek vagy túl összetettek, ami nehézkessé teszi az árak, termékek és szolgáltatók összehasonlítását, valamint a tájékozott pénzügyi döntés meghozatalát. A pénzügyi termékekre különböző tájékoztatási előírások vonatkoznak és ezért e termékek különböző mértékű védelmet kínálnak. A Bizottság úgy véli, hogy a tájékoztatásnak hiánytalannak, pontosnak, világosnak, arányosnak, érthetőnek kell lennie, és azt a megfelelő időben kell nyújtani. A tájékoztatási előírásoknak is következeteseknek kell lenniük.

### Folyamatban lévő és tervezett kezdeményezések

A Bizottságnál folyamatban vannak **kezdeményezések** a fogyasztóknak **nyújtott információk minőségének javítására**, olyan területeken, mint a fogyasztói hitel, a jelzáloghitel, a befektetési alapok (ÁÉKBV) és a fizetési szolgáltatások.

Egyes területeken, mint például a hiteleknél a **szerződések megkötését megelőző tájékoztatás** helytállóságának és hasznosságának értékelése céljából **fogyasztói közvélemény**-kutatást fognak végezni.

<sup>63</sup> Például 2005-2006-ban az Európai Bizottság finanszírozta a DOLCETA program kifejlesztését, amely egy felnőttoktatási szolgáltatók általi használatra tervezett, online képzési eszköz. 2006-ban az Európai Bizottság egy tanulmányt finanszírozott az EU-szerte történő pénzügyi oktatási kezdeményezésekről, a legjobb gyakorlatok modelljeinek, valamint a szegénységben és társadalmi kirekesztésben élők – és különösen az eladósodott személyek – pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférését javító új stratégiák kifejlesztése és cseréje érdekében, amit egy adósságkezelési ügynökségekből álló konzorcium készített el. Ez a munka elősegítette a részt vevő szervezetek között az információk megosztást.

<sup>64</sup> 2007. január 31-i SEC(2007) 106, 67. o., és "Eurobarometer 230: Public Opinion in Europe on Financial Services" („Eurobarométer 230: Európai közvélemény a pénzügyi szolgáltatásokról”), 2005. augusztus.

A **hosszú távú megtakarítások és befektetések** terén, de esetleg más területeken is, a jogszabályok ágazati megközelítése olyan helyzetet teremtett, ahol bár egyes termékeket a befektetők hasonló tulajdonságokkal rendelkezőnek látnak, azok más előírások alá tartozhatnak, mégpedig – az értékesítés pillanatában és folyamatos alapon is – az információk közzététele szempontjából. Lépvé annak biztosítása érdekében, hogy az uniós pénzügyi szolgáltatási jogszabályok tájékoztatási előírásai helyénvalóak és ellentmondásmentesek legyenek, a Bizottság 2008-ban egy **ágazatközi tanulmány** készítését indítja el. Ez a három 3. szintű üzletviteli (többek között közzétételi) szabályokkal foglalkozó bizottság összehasonlítható befektetési termékekre kiterjedő munkájára fog építeni.

### *Tanácsadás fogyasztóknak*

- (40) A tanácsadás különbözik a tájékoztatástól. Míg a tájékoztatás csupán ismerteti egy terméket vagy szolgáltatást, a tanácsadás magában foglal egy adott fogyasztónak szóló ajánlást, hogy mely egyedi terméket válassza. Amikor tanácsot adnak, annak objektívnek kell lennie, a vásárló profilján kell alapulnia, valamint az érintett termékek, illetve kockázatok összetettségéhez kell illenie. A befektetési tanácsadás esetében ezt a MiFID már előírja (vagyis az ügyfeleknek szóló ajánlásoknak az egyéni körülményeikhez kell igazodniuk). Olyan termékek esetében, mint a fogyasztó pénzügyi helyzetére jelentős hatással bíró lakáskölcsönök és a nyugdíj-előtakarékosság, egyes országokban a fogyasztók a megfelelő döntések meghozatalához kiváló minőségű független tanácsadásra támaszkodhatnak.
- (41) A Bizottság növekvő figyelmet fordít a pénzügyi közvetítők szerepére. Az értékesítési és forgalmazási piaci infrastruktúra nem mindig segíti optimálisan a fogyasztókat a megfelelő és megbízható pénzügyi termékek kiválasztásában. Például a nyugdíjak közvetítése jelenleg termékenként és a „nyugdíj pillér”<sup>65</sup> osztályozás szerint eltér, bár a nyújtott szolgáltatások közül néhány hasonló tulajdonságokkal bír.

---

<sup>65</sup> Az EU nyugdíjjal kapcsolatos keretszabályozását általában egy hárompilléres struktúra jellemzi, amit uniós szinten gyakran használnak a viták és tárgyalások során is: 1. pillér: kötelező társadalombiztosítási rendszerek; 2. pillér: foglalkoztatói nyugdíjkonstrukciók; 3. pillér: önkéntes egyéni nyugdíj-megtakarítások. A hárompilléres tipológia többnyire tükrözi a három pillér különböző jogi jellegzetességeit, bár a nyugdíjakkal foglalkozó közösségi szövegek formálisan nem hivatkoznak a három pillérre.

### Folyamatban lévő és tervezett kezdeményezések

A Bizottság rövidesen elindítja egy **hitelközvetítőkre** vonatkozó tanulmány elkészítését, az EU hitelközvetítési piacának elemzése, a közvetítők működési kereteinek felülvizsgálata, valamint a fogyasztókat esetlegesen érő bármely hátrány vizsgálata érdekében. E tanulmány alapján a Bizottság meg fogja vizsgálni, hogy szükséges-e megfelelő uniós jogi keretszabályt javasolni.

A **biztosítási közvetítésről szóló irányelvet**<sup>66</sup> felül fogják vizsgálni, hogy az egységes biztosítási piac ösztönzése közben az irányelv biztosan megvalósítsa a fogyasztók védelmére vonatkozó célkitűzéseket. Első lépésként a Bizottság felkérte a CEIOPS-ot, hogy vizsgálja meg, hogyan hajtották végre az irányelvet. Ezt a jelentést az irányelv esetleges módosításának alapjául fogják használni 2008-2009-ben.

A **jelzáloghitelről szóló fehér könyv** foglalkozni fog a kiváló minőségű független tanácsadás fogyasztók részére történő biztosításának kérdésével.

## 5. KÖVETKEZTETÉS

- (42) E zöld könyv célja erősíteni és mélyíteni a fogyasztók és az ágazat problémáinak megértését a lakossági pénzügyi szolgáltatások terén, valamint megállapítani a további kezdeményezések alkalmazási körét és akadályait ezen a területen. A konzultáció 2007. július 16-ig tart. Amennyiben másként nincs megjelölve, a konzultációra adott minden válasz közzé lesz téve a Bizottság weboldalán a következő címen: [http://ec.europa.eu/internal\\_market/finservices-retail/policy\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/policy_en.htm).
- (43) A Bizottság 2007. szeptember 19-én szervezni fog egy meghallgatást, a zöld könyv által indított konzultáció következtetéseinek levonására, valamint valamennyi érdekelt féllel annak megtárgyalására, hogy a lakossági pénzügyi szolgáltatások hatékonyabb belső piacának létrehozásához mely kezdeményezések szükségesek.
- (44) E kiterjedt konzultációs folyamat eredményeit az ősszel közzéteendő, az egységes piac felülvizsgálatáról szóló jelentés tartalmazni fogja.

- (1) Egyetért-e Ön az e zöld könyvben lefektetett célkitűzésekkel és prioritásokkal?
- (2) Vannak-e az ebben a zöld könyvben nem tárgyalt olyan témakörök, amelyek fontosak a lakossági pénzügyi piacok integrációja szempontjából, és amelyekre fel kellene hívni a Bizottság figyelmét? Például találkoznak-e a fogyasztók mindennapjaik során a pénzügyi szolgáltatók vagy egyéb érdekelt felek (munkaadók, társadalombiztosítók, közigazgatási szervek, vállalkozások stb.) által támasztott olyan követelményekkel vagy akadályokkal, amelyek korlátozzák lehetőségeiket határon átnyúló pénzügyi szolgáltatások igénybevételére (pl. olyan előírás, hogy valamely meghatározott országban bankszámlával vagy biztosítási kötvénnyel kell rendelkezni stb.).

<sup>66</sup> 2002/92/EK irányelv.

- (3) A Bizottság több kezdeményezésbe fogott a fogyasztókkal való egyeztetések javítása, valamint a politika-meghatározáshoz történő hozzászólásaik biztosítása érdekében. Szükséges-e további lépéseket tenni, és ha igen, melyek ezek a lépések?
- (4) Véleménye szerint szükségtelen mértékben korlátozzák-e a fogyasztók választási lehetőségeit a szolgáltatókra, illetve a lakossági pénzügyi szolgáltatások hozzáférési csatornáira vonatkozó előírások? Tapasztalatai szerint melyek ezek a korlátozások?

(45) Ez a zöld könyv az EU integrált pénzügyi piacának előnyeit a felhasználók számára hozzáférhetővé tevő, jelenleg megkezdett intézkedéseket mutatja be, valamint visszajelzéseket kér az érdekelt felektől a megkezdett irányvonalról. A mai napig elkészült munkára építve azonban a Bizottság úgy véli, hogy további intézkedésekre van szükség annak biztosítása terén, hogy az uniós lakossági pénzügyi szolgáltatások piacainak potenciálja realizálható legyen, valamint a polgárok élvezhessék az egységes piac előnyeit. A Bizottság különösen a következő egyedi kérdésekben kíván visszajelzéseket kapni.

- (5) A törekvések – különösen a FIN-NET létrehozása – ellenére a pénzügyi szolgáltatások terén a **határokon átnyúló fogyasztói panaszok** kezelése még mindig problematikus. A Bizottság üdvözlé a hozzászólásokat, a jelenlegi helyzet javítására irányuló megoldásokkal kapcsolatban. Például kötelezni kellene-e a tagállamokat az arról való gondoskodásra, hogy alternatív vitarendezési rendszereket hozzanak létre? Kötelezni kell-e a szolgáltatókat arra, hogy csatlakozzanak egy alternatív vitarendezési rendszerhez? A szolgáltatóknak szerződéses kötelezettséget kell-e vállalniuk az alternatív vitarendezési mechanizmusok ügyfeleiknek történő felajánlására?
- (6) Az **egységes európai fizetési térség (SEPA)** létrehozása kihívásokat és lehetőségeket kínál az üzleti vállalkozásoknak és fogyasztóknak egyaránt. Mit gondolnak az érdekelt felek a SEPA fogyasztókra gyakorolt hatásáról? Szükséges-e, hogy a fogyasztók nagyobb mértékben vegyenek részt a SEPA irányításában és előkészítésében?
- (7) Tekintettel a **hitelközvetítőkre** vonatkozó tanulmány elkészítésének még ebben az évben történő elindítására, a Bizottság tudni szeretné, hogy a jelenlegi jogszabályi keretet az érdekelt felek elégségesnek tartják-e, illetve, hogy a fogyasztóknak jelent-e bármilyen különleges problémát a hitelközvetítővel való üzletkötés, különösen határokon átnyúló alapon.
- (8) A Bizottság úgy véli, hogy fontos szerepet tölt be az olyan **hosszú távú megtakarítási és nyugdíj** programok kompetitív, nyílt és hatékony piacának kialakításában, amelyek kielégítik a fogyasztók igényeit. Az érdekelt felek egyetértenek-e ezzel, illetve hogyan látják a Bizottság közreműködését? Lehet-e előírni egy választható, az egész EU-ra kiterjedő megtakarítási és/vagy 3. pillér nyugdíj termékekre vonatkozó jogi rendszert („28. rendszer”)?

- (9) Ön szerint hasznos lenne-e mind a bankok, mind a fogyasztók számára, ha a bankok felvehetnének kínálatukba egy **választható, egyszerűsített és szabványos terméket**, amelyhez megfelelő szintű fogyasztóvédelem társulna, közérthető lenne, és amely a helyi szabályoknak való megfelelés érdekében történő módosítás nélkül lenne forgalmazható külföldön?
- (10) A Bizottság úgy véli, hogy többet lehetne tenni a **fogyasztók pénzügyi ismereteinek és teljesítőképességének** javítására. A lehetséges intézkedések között szerepel egy iránymutatás kidolgozása vagy a legjobb gyakorlatok ösztönzése. A Bizottság üvözl minden azzal kapcsolatos hozzászólást, hogy e politika miként fejleszthető tovább európai szinten.
- (11) Véleménye szerint a pénzügyi szolgáltatási irányelvekben található, a **fogyasztók tájékoztatására** vonatkozó rendelkezések jelenlegi formájukban megfelelőek-e és egymással összhangban vannak-e? Amennyiben nem, mit tehet a Bizottság a tájékoztatási előírások megfelelő szinten történő rögzítésének biztosítására, azaz hogy a megfelelő mennyiségű információ nyújtása ne jelentsen túlzott terhet? Elegendő-e a fogyasztók pusztán tájékoztatása, vagy pedig szükség van **tanácsadásra** is? Utóbbi esetben a tanácsadás kötelező vagy kérhető legyen-e?
- (12) A hitelezők **hitelnyilvántartási adatokhoz** való hozzáférését javító intézkedésekről a közzététel előtt álló, jelzáloghitelről szóló fehér könyvvel összefüggésben fognak tárgyalni. A Bizottság úgy véli, hogy többet lehetne tenni a hitelnyilvántartási adatok – különösen határokon átnyúló ügyletek esetében való – hozzáférhetőségének előmozdítására. Kinek lehet hozzáférése a fogyasztói hitelnyilvántartási adatokhoz? Hogyan lehetne a fogyasztói hitelnyilvántartási adatok határokon átnyúló átruházhatóságát javítani, különösen azt biztosítva, hogy a hitelnyilvántartási adatok mobilitása kövesse az egyre mobilabb fogyasztókat? Megvalósítható megoldás lenne-e egy egyetértési nyilatkozat, amely biztosítaná a hitelnyilvántartók közötti zökkenőmentes adatforgalmat?
- (13) A **lakossági biztosítási piacok** töredezettsége, **például a gépjármű-biztosítások terén**, nem teszi lehetővé a fogyasztók számára, hogy az uniós integráció minden előnyét élvezzék ezen a téren. Ön szerint EU szinten többet kellene-e tenni e töredezettség orvoslására?
- (14) A **fogyasztói mobilitás** és a verseny szorosan összefügg. A Bizottság üdvözlölné a hozzászólásokat arra vonatkozóan, hogy hogyan lehetne a fogyasztói mobilitást növelni. Különösen a bankszámlák terén – a szakértői csoport munkájának nyomán követéseként – az érdekelt felek látnának-e értéket például abban, hogy egy, az EU egészére kiterjedő, a számlavezető bankok közötti váltást elősegítő rendszer kerüljön létrehozásra? A SEPA hatással lesz-e a fogyasztói mobilitásra?