



Briuselis, 2015 12 10
COM(2015) 630 final

ŽALIOJI KNYGA

dėl mažmeninių finansinių paslaugų

Geresni produktai, didesnis pasirinkimas, daugiau galimybių vartotojams ir įmonėms

Žalioji knyga dėl mažmeninių finansinių paslaugų

Geresni produktai, didesnis pasirinkimas, daugiau galimybių vartotojams ir įmonėms

1 skirsnis Tikros mažmeninių finansinių paslaugų Europos rinkos sukūrimas

Europos Sąjungos bendroji rinka ir keturios laisvės¹ suteikia puikių galimybių ES piliečiams. Srityse, kuriose bendroji rinka yra gerai išplėtotą, pavyzdžiui, kelionių oro transportu, stipri konkurencija yra naudinga 500 mln. keleivių: turime daugiau galimybių rinktis, teikiamos geresnės paslaugos, mokame mažiau. Vienas iš Jeano-Claude'o Junckerio vadovaujamos Komisijos prioritetų – sukurti stipresnę ir teisingesnę bendrąją rinką.

Piliečiams teikiamos mažmeninės finansinės paslaugos yra itin svarbios: mums svarbu, kur laikome pinigus, kaip taupome senatvei, kaip mokame už būstą ir kitus pirkinius, kaip esame apdraudę savo sveikatą ir nuosavybę nuo nelaimingų įvykių. Sukurdami veiksmingas visos Europos šių paslaugų rinkas, padidinsime vartotojų galimybes rinktis, sudarysime sąlygas geriems paslaugų teikėjams siūlyti paslaugas visoje ES, remsime naujus rinkos dalyvius ir inovacijas. Tačiau kol kas visos Europos mažmeninių finansinių paslaugų rinkų nėra. Kitose valstybėse narėse perkamų mažmeninių finansinių paslaugų dalis yra labai nedidelė. Šalių rinkose yra daug gerų produktų, tačiau vienos ES valstybės narės vartotojams sunku įsigyti kitoje valstybėje narėje siūlomų produktų. Tai nėra tik galimybių rinktis apribojimas. Iš surinktų duomenų matyti, kad ES labai skiriasi kainos: pavyzdžiui, kai kuriose valstybėse narėse motorinių transporto priemonių draudimas yra dvigubai brangesnis negu kitose.

Skaitmeninimas – naujų verslo modelių ir paslaugų kūrimas naudojant technologijas – padeda potencialiems vartotojams lengvai gauti informaciją. Todėl operacijos šalims fizinė vieta tampa ne tokia svarbi. Skaitmeninimas gali padėti mažinti kainas ir gerinti produktų palyginamumą, todėl vartotojai finansines paslaugas gali pasirinkti geriau. Ilgainiui, naudodamos skaitmeninimą, įmonės turėtų turėti daugiau galimybių siūlyti savo produktus bet kurioje Sąjungos vietoje, taigi Europos bendroji rinka taptų apčiuopiamesne tikrove.

Įsitikinimo ir pasitikėjimo didinimas – esminis šios srities bendrosios rinkos plėtros aspektas. Įmonės turi būti įsitikinusios, kad gali vystyti verslą kitose šalyse, o klientai turi turėti pakankamai pasitikėjimo, kad jei jie naudosis kitose šalyse teikiamomis paslaugomis, jų interesai bus apsaugoti. Norint pasiekti šiuos tikslus, reikia, kad paslaugos ir produktai būtų gerai suprantami, kitaip tariant, informacija apie jų veikimą, kainą ir tai, kokie jie yra, palyginti su kitais produktais, turėtų būti teikiama vartotojams suprantamu būdu.

Remiantis ankstesniais šios srities ES veiksmais, šioje žaliojoje knygoje nagrinėjama, ką galima padaryti, kad, naudodamiesi finansinių paslaugų bendrosios rinkos privalumais, žmonės ES gyventų geriau. Pagerinus mažmeninių finansinių paslaugų rinkos veikimą, šios rinkos paslaugų teikėjai turėtų naujų galimybių, taigi būtų remiamas Europos ekonomikos augimas ir darbo vietų kūrimas.

¹ Sutartimi dėl ES veikimo (SESV) užtikrinamas laisvas prekių, kapitalo, paslaugų ir žmonių judėjimas Europos Sąjungoje.

1.1 Tikslas

Ši žaliaji knyga – galimybė aptarti, kaip Europos mažmeninių finansinių paslaugų, konkrečiai, draudimo, paskolų, mokėjimų, einamųjų ir taupomųjų sąskaitų ir kitų mažmeninių investicijų, rinka gali būti dar labiau atverta ir ja geriau naudotis galėtų vartotojai ir įmonės, o vartotojų ir investuotojų apsaugos lygis būtų tinkamas. Šioje knygoje siekiama nurodyti konkrečias kliūtis, kylančias vartotojams ir įmonėms, norintiems visapusiškai išnaudoti bendrąją rinką, ir būdus, kuriais tas kliūtis galima pašalinti, įskaitant ir kuo geresnį naujų technologijų panaudojimą, taikant atitinkamas apsaugos priemones. Taip siekiama sudaryti geresnes sąlygas:

- vienoje ES valstybėje narėje įsisteigusioms įmonėms siūlyti mažmenines finansines paslaugas kitoje valstybėje narėje;
- vartotojams pirkti kitose ES valstybėse narėse siūlomas mažmenines finansines paslaugas;
- piliečiams persikelti finansinius produktus, jeigu jie išvyksta iš vienos valstybės narės į kitą mokyti, dirbti arba praleisti pensijos (vadinamasis perkeliamumas).

Žalioji knyga siekiama skatinti aptarimus ES ir nacionaliniais lygmenimis. Joje Europos Parlamentas ir Taryba, kitos ES institucijos, nacionaliniai parlamentai ir visi susidomėję raginami teikti pasiūlymų dėl galimų trumpalaikių arba ilgesnio laikotarpio politikos veiksmų, kurių gali reikėti siekiant gerai veikiančios ir konkurencingos šios srities Europos rinkos. Todėl joje nagrinėjama:

- (1) dabartinė mažmeninių finansinių paslaugų bendrosios rinkos būklė ir naujausios skaitmeninimo tendencijos (2 skirsnis);
- (2) ES arba nacionalinio lygmens veiksmų poreikis siekiant pašalinti kliūtis, kurios šiuo metu trukdo vienos valstybės vartotojams ir įmonėms peržengti kitos valstybės ribas (3 skirsnis).

1.2 Ankstesni mažmeninių finansinių paslaugų srities ES veiksmai

Dėl finansų krizės ir finansų sektoriaus reputacijai padarytos žalos vartotojų pasitikėjimas finansų sektoriumi ir mažmeninėmis finansinėmis paslaugomis sumažėjo. Siekdama atgauti vartotojų pasitikėjimą ir padėti plėsti bendrąją rinką, pastaruoju metu ES ėmėsi kelių mažmeninių finansinių paslaugų srities teisėkūros priemonių. Kai kurios šių iniciatyvų dar įgyvendinamos nacionaliniu lygmeniu. Jos toliau aptariamos šioje žaliojoje knygoje ir apima tokius veiksmus:

- nustatyti didesnio skaidrumo reikalavimus ir taip suteikti vartotojams galimybes rinktis turint informacijos ir geriau juos konsultuoti tam tikrose srityse prieš parduodant tam tikrus finansinius produktus, kaip antai mokėjimų sąskaitas, vartojimo ir hipotekos kreditus, investicijų produktus ir draudimą;
- skatinti kurti konkurencingas mokėjimo sąskaitų rinkas sudarant sąlygas naudotis pagrindinėmis mokėjimų sąskaitomis visoje ES, uždraudžiant su mokėjimų sąskaitomis susijusią diskriminaciją dėl gyvenamosios vietos ir užtikrinant galimybes naudotis mokėjimų sąskaitos keitimo paslaugomis nacionaliniu lygmeniu;

- gerinti vartotojų apsaugos taisykles, taikomas investicijoms, hipotekos kreditui ir draudimui, kad būtų padidintas vartotojų pasitikėjimas perkant vidaus ir tarpvalstybinėje rinkoje;
- palengvinti tarpvalstybinį draudimo ir hipotekos kredito platinimą, kad būtų padidinta konkurencija.

Mažmeninėms finansinėms paslaugoms taip pat taikomi įvairūs ES ir nacionalinio lygmens reikalavimai, kurie skirti vartotojų apsaugai užtikrinti ir šioms paslaugoms ES vidaus rinkoje skatinti. Tai tarpsektoriniai reikalavimai, pavyzdžiui, susiję su nesąžiningomis vartotojų sutarčių sąlygomis ir nesąžininga įmonių santykių su vartotojais komercine praktika², ir konkretaus sektoriaus teisės aktai dėl daugelio finansinių produktų ir mokėjimų paslaugų. Komisija atidžiai stebi, kaip valstybės narės įgyvendina šiuo metu galiojančius teisės aktus ir kaip užtikrina jų vykdymą, ir toliau skatina nacionalinių kompetentingų institucijų bendradarbiavimą, kad jie būtų veiksmingi visoje ES³. Taip pat svarbi šios srities Europos priežiūros institucijų veikla⁴. Be to, Komisija reguliariai peržiūrinėjo mažmeninių finansinių paslaugų sektoriaus reguliavimo sistemą, kad būtų sukurtos labiau integruotos, konkurencingesnės ir sąžiningesnės finansinių paslaugų rinkos⁵.

1.3 Kaip ši žaliaji knyga dera su bendrais Komisijos prioritetais

Toliau išvardyti svarbiausi Komisijos darbai, kuriuos papildo ši konsultacija.

- *Bendroji skaitmeninė rinka (toliau – BSR)*. BSR strategija⁶ ketinama užtikrinti, be kita ko, geresnes vartotojų ir įmonių galimybes pirkti internetines prekes ir naudotis internetinėmis paslaugomis visoje Europoje, išsprendus nepagrįsto geografinio blokavimo (tiekėjo nustatyto pirkimo apribojimo) problemą. Joje taip pat sprendžiamas įvairių paslaugų teikėjų vienodų sąlygų klausimas ir numatomas išsamus interneto platformų vertinimas, daugiausia dėmesio skiriant duomenų tvarkymui. Be to, BSR strategijos tikslas – pagerinti technologijų sąveikumą remiant standartizavimą. Visi išvardyti dalykai svarbūs finansų sektoriaus skaitmeninimui, nors būdingi ne vien tik šiam sektoriui.

² Žr., pavyzdžiui, Nesąžiningų sąlygų sutartyse direktyvą, 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos direktyvą 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais (OL L 95, 1993 4 21, p. 29); Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvą, 2005 m. gegužės 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje ir iš dalies keičiančią Tarybos direktyvą 84/450/EEB, Europos Parlamento ir Tarybos direktyvas 97/7/EB, 98/27/EB bei 2002/65/EB ir Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2006/2004 (OL L 149, 2005 6 11, p. 22).

³ Pažymėtinos priemonės – Vartotojų apsaugos bendradarbiavimo tinklas, įsteigtas pagal Reglamentą dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje, 2004 m. spalio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo (OL L 364, 2004 12 9, p. 1).

⁴ Trys Europos priežiūros institucijos – Europos vertybinių popierių ir rinkų institucija (ESMA), Europos bankininkystės institucija (EBI) ir Europos draudimo ir profesinių pensijų institucija (EIOPA).

⁵ Pavyzdžiui, Komisijos finansinių paslaugų veiksmų planas (1999 m.); Komisijos komunikatas „Sektoriaus tyrimas pagal Reglamento Nr. 1/2003 dėl mažmeninės bankininkystės 17 straipsnį“ (KOM(2007) 33 galutinis); žaliaji knyga „Mažmeninės finansinės paslaugos bendrojoje rinkoje“ (KOM/2007/0226 galutinis); žaliaji knyga „Integruotos Europos mokėjimų kortelė, internetu ir mobiliuoju telefonu rinkos kūrimas“, KOM(2011) 0941 galutinis.

⁶ Komisijos komunikatas „Europos bendrosios skaitmeninės rinkos strategija“ (http://ec.europa.eu/priorities/digital-single-market/docs/dsm-communication_en.pdf).

- *Kapitalo rinkų sąjunga (toliau – KRS)*. Kuriant stipresnę kapitalo bendrąją rinką, KRS⁷ tikslas – pasiūlyti įmonėms daugiau galimybių rinktis finansavimą įvairiais jų raidos etapais ir suteikti daugiau galimybių ir didesnę grąžą lėšas taupantiems gyventojams ir mažmeniniams investuotojams.
- *Bendrosios rinkos strategija (toliau – BRS)*. BRS⁸ susideda iš trijų pagrindinių sričių tikslinių veiksmų: galimybių suteikimo vartotojams, profesionalams ir įmonėms, modernizavimo ir inovacijų skatinimo ir praktinių rezultatų, kuriais galėtų naudotis vartotojai ir įmonės kasdieniame gyvenime, užtikrinimo. Jos tikslas – palengvinti tarpvalstybinių paslaugų teikimą ir šalinti pagrindines verslo paslaugų ir statybos sektoriaus kliūtis. Komisija peržiūrės pokyčius rinkoje ir prireikus imsis veiksmų, susijusių su verslo ir statybos paslaugų teikėjams taikomais draudimo reikalavimais.

Šioje žaliajoje knygoje atsižvelgiama į kitas konkretesnes Komisijos iniciatyvas – Komisijos kvietimą teikti informaciją apie ES finansinių paslaugų reguliavimo sistemą⁹, atliekamą darbą siekiant pašalinti draudimo sektoriaus kliūtis, susijusias su sutarčių teise¹⁰, Nuotolinės prekybos finansinėmis paslaugomis direktyvos¹¹ potencialo vertinimą ir atliekamą e. prekybos sektoriaus tyrimą¹² – ir šios iniciatyvos papildomos.

2 skirsnis Dabartinė mažmeninių finansinių paslaugų rinkų būklė

2.1 Susiskaidžiusios rinkos ir nepakankama konkurencija

ES valstybėse narėse kainų ir galimybių rinktis skirtumai yra labai dideli. Kai kuriose rinkose mažai vartotojų keičia produktus, dėl to gali mažėti įmonių paskatos konkuruoti. Be to, kai kurių valstybių narių rinkose yra didelė paslaugų teikėjų koncentracija. ES mažmeninių finansinių paslaugų rinkose matyti nedaug tarpvalstybinės veiklos. Tam tikra prasme tai parodo kultūrinius ir nacionalinius prioritetus ir vartotojų pasirinkimą. Ne visi vartotojai nori pirkti finansines paslaugas kitose valstybėse narėse. Tačiau verta apvarstyti, ar siekiant sumažinti susiskaidymą reikia dėti daugiau pastangų.

Didėjant galimybėms pirkti internetu, labai padidėja ir įmonių galimybės teikti paslaugas klientams kitose valstybėse narėse nuotoliniu būdu. Be to, didelę potencialią rinką sudaro Sąjungoje judantys vartotojai: 13,6 mln. ES piliečių gyvena kitoje valstybėje narėje, o tokių,

⁷ Komisijos komunikatas Europos Parlamentui, Tarybai, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir Regionų komitetui „Kapitalo rinkų sąjungos kūrimo veiksmų planas“, COM(2015) 468 *final*, 2015 9 30.

⁸ Komisijos komunikatas Europos Parlamentui, Tarybai, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir Regionų komitetui „Pagerinti bendrąją rinką. Naujos galimybės piliečiams ir įmonėms“, COM(2015) 550 *final*, 2015 10 28.

⁹ Europos Komisija, Kvietimas teikti informaciją apie ES finansinių paslaugų reguliavimo sistemą (http://ec.europa.eu/finance/consultations/2015/financial-regulatory-framework-review/docs/consultation-document_en.pdf).

¹⁰ Daugiau informacijos galima rasti http://ec.europa.eu/justice/contract/insurance/index_en.htm.

¹¹ 2002 m. rugsėjo 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2002/65/EB dėl nuotolinės prekybos vartotojams skirtomis finansinėmis paslaugomis ir iš dalies keičianti Tarybos direktyvą 90/619/EEB ir Direktyvas 97/7/EB ir 98/27/EB (OL L 271, 2002 10 9, p. 16).

¹² Daugiau informacijos galima rasti http://ec.europa.eu/competition/antitrust/sector_inquiries_e_commerce.html.

kurie galėtų gyventi kitoje valstybėje narėje tam tikru gyvenimo etapu, yra dar daugiau¹³. Be to, 35 % Europos piliečių gyvena su kitomis valstybėmis narėmis besiribojančiuose regionuose¹⁴, taip pat daug piliečių dalį pirkinių įsigyja savo vietiniuose tarpvalstybiniuose regionuose¹⁵. Turėtų būti tokių pat galimybių pirkti ir mažmenines finansines paslaugas, tačiau dažniausiai taip nėra. Kad galimybės veikti rinkose būtų suteiktos visoms įmonėms, turėtų būti sumažintos nereikalingos ir nepagrįstos kliūtys naujiems rinkos dalyviams, visų pirma toms įmonėms, kurios gali tiekti savo produktus į kitas ES valstybes nares.

Ar gyvenate Belgijoje?

* **Taip** **Ne**

Jeigu jūsų gyvenamoji vieta nėra Belgijoje, sąskaitos atidaryti „ABC Direct“ negalima.

Ribota tarpvalstybinė veikla

Dabartinis tiesioginių tarpvalstybinių operacijų, susijusių su mažmeninėmis finansinėmis paslaugomis, lygis yra ribotas: vartotojai dažniausiai šiuos produktus perka savo šalies rinkoje, o dauguma įmonių teikia paslaugas tų valstybių, kuriose jos yra fiziškai įsisteigusios, rinkose¹⁶. Vėliausi tyrimai rodo, kad vartotojų, kurie jau yra pirkę bankininkystės produktų – kredito kortelių, einamųjų sąskaitų ir hipotekos paskolų – iš kitų valstybių narių, dalis nesiekia 3 %¹⁷. Tik 5 % vartojimo paskolų buvo gauta kitose valstybėse narėse¹⁸. Tarpvalstybinės paskolos euro zonoje sudaro mažiau kaip 1 % visų šios zonos namų ūkių paskolų¹⁹. Draudimo srityje tarpvalstybinių paslaugų teikimas sudaro tik maždaug 3 % visų 2011 ir 2012 m. visų pasirašytų įmokų²⁰.

Kainų ir galimybių rinktis skirtumai

Akivaizdu, kad rinka yra susiskaidžiusi, nes tokių pačių arba panašių produktų kainos skirtingų šalių rinkose skiriasi, net kai tiekėjas yra tas pats. Pavyzdžiui, steigdamas filialus kitose rinkose, įmonės yra linkusios pritaikyti kainas prie vietos sąlygų ir paprastai neperkelia

¹³ Eurostatas, „ES pilietybė. Tarpvalstybinės veiklos statistika“, 2013 m. balandžio mėn. (http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/EU_citizenship_-_statistics_on_cross-border_activities) (prieiga 2015 m. kovo mėn.)

¹⁴ „Specifinių geografinių ypatumų turinčios teritorijos“, darbinis dokumentas, Europos Sąjungos regioninė politika, Nr. 02/2009, p. 4–5.

¹⁵ Europos Parlamentas, „ES sutarčių teisė – tarpvalstybinių sandorių lengvinimo priemonė: vartotojų požiūris“, 2010 m. (<http://www.europarl.europa.eu/webnp/cms/pid/1483>), p. 9.

¹⁶ Specialus „Eurobarometro“ tyrimas Nr. 373 „Mažmeninės finansinės paslaugos“, p. 28 ir toliau (http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/policy/eb_special_373-report_en.pdf).

¹⁷ Specialus „Eurobarometro“ tyrimas Nr. 373 „Mažmeninės finansinės paslaugos“, p. 32.

¹⁸ „Vartojimo kredito veikimo Europoje tyrimas“, 2013 m. liepos mėn. (http://ec.europa.eu/consumers/archive/rights/docs/consumer_credit_market_study_en.pdf), p. x–xi.

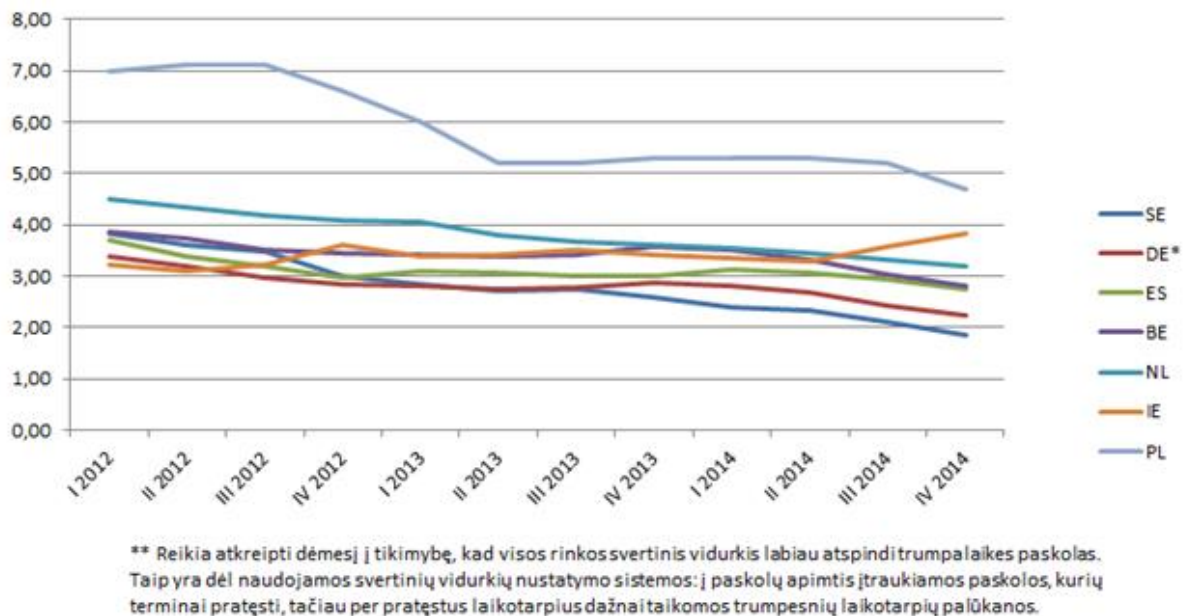
¹⁹ Šaltinis – ECB statistinių duomenų saugykla.

²⁰ *DSF Policy Paper N°45s „Cross-border insurance in Europe“*, Dirkas Schoenmakeris ir Janas Sassas, 2014 m. lapkričio mėn., p. 12.

konkurencingesnių kainų į kitas rinkas. Apie susiskaidžiusią rinką taip pat liudija ribotos vartotojų galimybės rinktis kai kuriose valstybėse narėse. Pavyzdžiui, vienose rinkose vartotojai gali gauti tik fiksuotų palūkanų hipotekos paskolas, kitose – paskolų palūkanų normos visuomet kintamos²¹.

Iš informacijos, kurią surinko Finansinių paslaugų naudotojų grupė, matyti, kad valstybių narių kai kurių bankininkystės sektoriaus produktų skirtumai (kurių neįmanoma paaiškinti vien tik objektyviais skirtumais dėl perkamosios galios ir nacionalinio kainų lygio) gali būti labai dideli²². Metinis kredito kortelės mokestis gali svyruoti nuo 9,10 EUR Rumunijoje iki beveik 114 EUR Slovakijoje. Kredito pervedimai ne internetu kai kuriose valstybėse narėse yra nemokami, o Prancūzijoje jų kaina gali siekti vidutiniškai 3,58 EUR. Palūkanų normų, kurias namų ūkiai moka už hipotekos paskolas, dispersija skirtingose šalyse taip pat didelė (žr. 1 diagramą)²³. Vartojimo kredito dispersija didesnė negu hipotekos kredito.

1 diagrama. Europos hipotekų federacijos duomenys: naujų gyvenamosios paskirties nekilnojamojo turto hipotekos paskolų palūkanų normos pagal ketvirčius (2012–2014 m.)



Draudimo sektoriuje draudėjas, turintis panašų rizikos profilį, gali mokėti už tokį patį draudimą du kartus daugiau priklausomai nuo to, kur yra jo gyvenamoji vieta. Iš informacijos, kurią surinko Finansinių paslaugų naudotojų grupė, matyti, kad mėnesinės įmokos už panašų neinvesticinį 25 metų gyvybės draudimą gali kisti nuo 10 EUR per mėnesį Slovakijoje ir

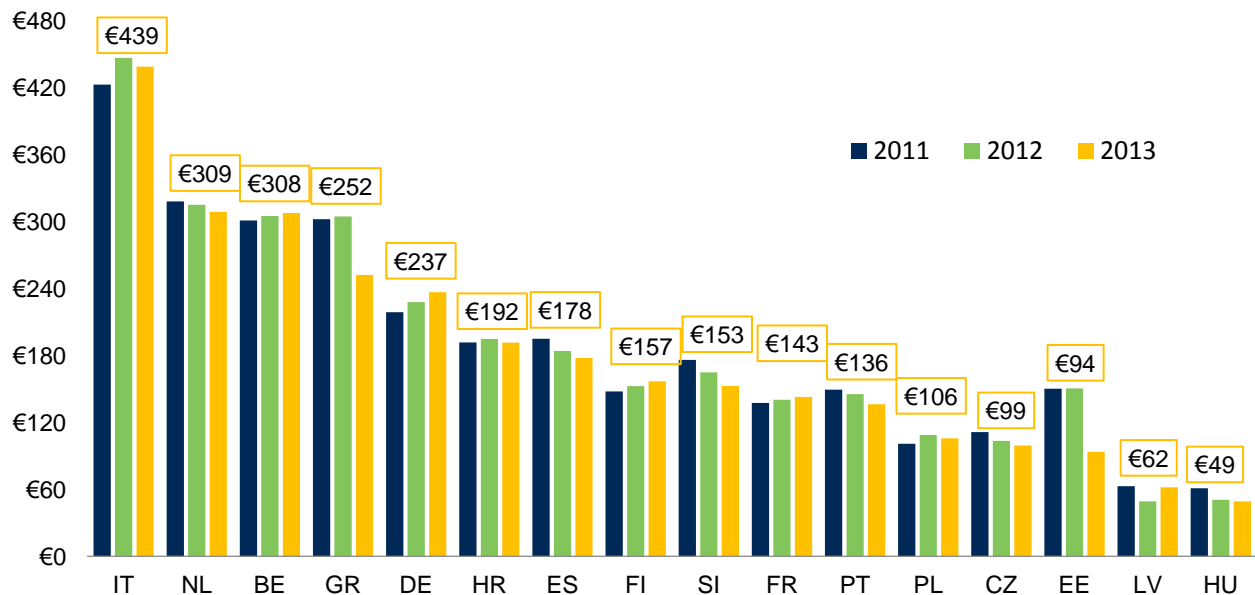
²¹ Europos hipotekų federacija, *Hypostat 2015*, p. 15.

²² Finansinių paslaugų naudotojų grupė, „Mažmeninės finansų rinkos integracija“ (http://ec.europa.eu/finance/finservices-retail/fsug/papers/index_en.htm).

²³ Šaltinis – Europos hipotekų federacija.

12,40 EUR Ispanijoje iki 65 GBP Jungtinėje Karalystėje. Motorinių transporto priemonių draudimo atveju, pavyzdžiui, netgi už tą patį automobilio modelį kaina skiriasi (2 diagrama)²⁴.

2 diagrama. Vidutinės privalomojo civilinės atsakomybės įmokos pagal šalis



Kainų skirtumus galima sieti su tokiais veiksniais, kaip skirtingos šalies ekonomikos sąlygos, nevienoda perkamoji galia, finansinės arba institucinės struktūros (pvz., apmokestinimas, reguliavimas arba priežiūra), arba skirtingos finansavimo sąnaudos, vertės pasiūlymo (kartais susijęs su produktų susiejimu arba paketais) ir kainų nustatymo struktūromis vietos rinkose. Valstybėse narėse gali labai skirtis draudimo (ypač motorinių transporto priemonių) srities sąnaudų svyravimai ir draudimo suteikimo rizika, todėl kai kurie kainų skirtumai gali būti pagrįsti. Tačiau objektyviai pateisinti produktų, kurie yra mažiau susiję su geografinė vieta arba vietos rizikos ypatumais, kainų skirtumų masto negalima (pavyzdžiui, gyvybės draudimo, netgi jei tikėtina gyvenimo trukmė nėra vienoda visose valstybėse narėse). Šie veiksniai ne visuomet lemia kainų fragmentacijos mastą ES.

Nepakankama konkurencija ir minimali vartotojų keičiamų tiekėjų praktika

Dauguma valstybių narių mažmeninės bankininkystės ir draudimo rinkų yra labai koncentruotos ir matyti, kad jos nėra labai konkurencingos, o dėl to vartotojų galimybės rinktis ir parduodamų produktų vertė ir kokybė yra ribotos. Pavyzdžiui, 2013 m. pabaigoje penkių didžiausių bankininkystės sektoriaus paslaugų teikėjų užimama rinkos dalis Graikijoje buvo beveik 95 %, o Vokietijoje ir Liuksemburge – daugiau kaip 30 %²⁵. Viešos konsultacijos

²⁴ „Insurance Europe“ ataskaita „Report on European Motor Insurance Markets“, p. 40 (48 diagrama), 2015 m. lapkričio mėn. (www.insuranceeurope.eu). Reikia atkreipti dėmesį, kad iš diagramos nebuvo išbrauktos ES nepriklausančios šalys. Žr. taip pat „Europe Economics“ tyrimą „Retail Insurance Market Study“ (2009 11 26), p. 301 ir 315 (http://ec.europa.eu/finance/insurance/docs/motor/20100302rim_en.pdf).

²⁵ Žr. Ataskaitą apie bankų sektoriaus struktūras (*Banking Structures Report*), ECB, 2014 m. spalio mėn., p. 15 (<https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/bankingstructuresreport201410.en.pdf>).

dėl Draudimo sektoriaus bendrosios išimties reglamento peržiūros metu dauguma draudikų ir jų sektoriaus asociacijų teigė, kad draudimo rinkos yra konkurencingos²⁶. Vis dėlto, gyvybės ir ne gyvybės draudimo srityse matoma didelė koncentracija; pavyzdžiui, koncentracijos santykis gyvybės draudimo sektoriuje, įvertintas pagal 2013 m. penkių didžiausių gyvybės draudimo bendrovių užimamą rinkos dalį, svyruoja nuo 100 % Estijoje ir Maltoje iki mažiau kaip 40 % Vokietijoje ir Kroatijoje²⁷. Atrodo, kad tokie dideli svyravimai yra nepateisinami skirtingu šių rinkų dydžiu.

Europos Sąjungoje vieni produktų tiekėjai nedažnai keičiami kitais²⁸. Remiantis „Eurobarometro“ duomenimis, 2012 m. daugiau kaip 85 % respondentų, turinčių asmeninę paskolą arba kredito kortelę, nekeitė arba nebandė keisti tiekėjo²⁹. Be to, matyti, kad valstybių narių lygmeniu grynųjų pinigų taupymo rinkos veikė nepakankamai gerai: vartotojai lieka „prisirišę“ prie to paties tiekėjo ir produkto, nors galima rasti panašių produktų, kurių grąža yra didesnė³⁰. Iš tiesų, iš vartotojų rezultatų suvestinės matyti, kad mažmeninės finansinės paslaugos – viena iš sričių, kurios teikiamomis paslaugomis vartotojai labiausiai nepatenkinti³¹. Didelio nepasitenkinimo, kintančių kainų ir reto tiekėjų keitimo derinys galėtų rodyti, kad šiose rinkose konkurencija yra nepakankamai didelė, kad būtų naudinga vartotojams, arba kad produktų įsigijimo arba atsisakymo kliūtys lemia vartotojų inerciją ir trukdo jiems rasti geriausius pasiūlymus.

Jei vartotojai keistų tiekėjus, galėtų padidėti konkurencija tarp įmonių, o nauji dalyviai būtų paskatinti pradėti veiklą brandžiose rinkose. Jeigu nebūtų tarpvalstybiniam sandoriams trukdančių kliūčių, pasikeitus elgsenai įmonės taip pat būtų skatinamos teikti paslaugas iš kitų valstybių narių. Dviem rinkoms, kuriose keitimo praktika yra sunkiausia – mokėjimų sąskaitų ir hipotekos paskolų, – pastaraisiais metais taikomos ES lygmens iniciatyvos, šiuo metu dar perkeliama į nacionalinės teisės aktus. Šios iniciatyvos – Hipotekos kredito direktyva³², kuria panaikinamos kliūtys atsisakyti produktų, ir Mokėjimų sąskaitų direktyva³³, kuria nustatomos specialios nacionalinės mokėjimų sąskaitų keitimo paslaugos. Tačiau yra ir kitų būdų, kuriais

²⁶ Apibendrinamoji viešos konsultacijos dėl Draudimo sektoriaus bendrosios išimties reglamento (BIR) peržiūros atsakymų ataskaita (http://ec.europa.eu/competition/consultations/2014_iber_review/summary_report_en.pdf).

²⁷ Žr. ES / EEE draudimo (perdraudimo) statistiką (10 lentelė). (<https://eiopa.europa.eu/financial-stability-crisis-prevention/financial-stability>)

²⁸ „Vartotojų rinkų stebėseną Europos Sąjungoje 2013 m.“ (angl. *Monitoring consumer markets in the European Union 2013*), p. 43–44.

(http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/market_monitoring/docs/consumer_market_monitoring_2013_part_1.pdf.)

²⁹ „Eurobarometro“ tyrimas Nr. 373 „Mažmeninės finansinės paslaugos“, p. 85.

³⁰ FCA, „Cash Savings Market Study Report“ (<http://www.fca.org.uk/static/documents/market-studies/cash-savings-market-study-final-findings.pdf>); „Autoriteit Consument & Market, Barriers to entry in the Dutch retail banking sector“, p. 69.

³¹ Žr. naujausią vartotojų rezultatų suvestinę adresu

http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/index_en.htm.

³² 2014 m. vasario 4 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2014/17/ES dėl vartojimo kredito sutarčių dėl gyvenamosios paskirties nekilnojamojo turto, kuria iš dalies keičiamos direktyvos 2008/48/EB ir 2013/36/ES bei Reglamentas (ES) Nr. 1093/2010 (OL L 60, 2014 2 28, p. 34). 25 straipsniu nustatomos išankstinio grąžinimo sąlygos.

³³ 2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2014/92/ES dėl mokesčių, susijusių su mokėjimo sąskaitomis, palyginamumo, mokėjimo sąskaitų perkėlimo ir galimybės naudotis būtiniausias savybes turinčiomis mokėjimo sąskaitomis (OL L 257, 2014 8 28, p. 214).

ES lygmeniu galėtų būti skatinama keitimo praktika: pavyzdžiui, kai kuriose valstybėse nagrinėjamas banko sąskaitos numerio visiškas perkeliamumas.

Produktų susiejimas arba produktų paketo sudarymas taip pat gali būti kliūtis vartotojų galimybėms rinktis. Be konkurencijos taisyklių, mažmeninių finansinių produktų susiejimui arba jų paketo sudarymui šiuo metu taikomos konkretaus sektoriaus taisyklės, nustatytos Hipotekos kredito direktyvoje (kuria bus užtikrinama, kad paskolų gavėjai galėtų pasirinkti kito tiekėjo draudimą)³⁴, Mokėjimų sąskaitų direktyvoje ir būsimoje Draudimo produktų platinimo direktyvoje³⁵. Į peržiūrėtą Finansinių priemonių rinkų direktyvą (FPRD II)³⁶ taip pat įtrauktas įgaliojimų parengti kryžminio pardavimo gaires suteikimas Europos vertybinių popierių ir rinkų institucijai (ESMA) (bendradarbiaujant su EBI ir EIOPA). Vartotojai turėtų būti informuoti, ar jie gali į kiekvieną paketą įtrauktą produktą pirkti atskirai (pvz., įsigyti kito draudėjo draudimą), ir gauti aiškią informaciją apie kainas. Komisija toliau stebės, ar minėti dalykai praktiškai vyksta ir ar reikia imtis tolesnių šios srities veiksmų.

2.2 Dėl skaitmeninimo kintančios mažmeninio finansų sektoriaus sąlygos

Pastaraisiais metais mažmeninės finansinės paslaugos dėl skaitmeninimo ir inovacijų greitai kito, tokie pokyčiai vyks ir ateityje. Finansų įmonės siūlo vis daugiau produktų internetu arba naudojant taikomąsias programas, šiandien didžioji dauguma vartotojų tvarkydami savo sąskaitas ir atlikdami operacijas reguliariai naudojasi internetine bankininkyste³⁷. Iš esmės dėl technologinės pažangos atsirado palankesnės sąlygos nekliudomai vystyti kai kurias tarpvalstybines operacijas, kad daugiau vartotojų galėtų gauti su jomis susijusią naudingą informaciją ir rekomendacijas, gerinti produktų palyginamumą ir aktyvinti keitimo praktiką³⁸.

Nauji skaitmeninės rinkos dalyviai ir metodai

Dėl skaitmeninimo poveikio mažmeninių finansinių paslaugų sektorius labai keičiasi. Atsiranda naujų verslo modelių: į rinką ateina tik internetu paslaugas teikiančios įmonės ir technologijų bendrovės, siūlančios (valstybėse narėse, o kartais ir tarpvalstybiniu mastu) tokias paslaugas, kaip elektroniniai pinigų pervedimai, mokėjimų internetu tarpininkavimas, finansinių duomenų kaupimas, tarpusavio finansavimas ir kainų lyginimas. Taip pat į rinką ateina naujų dalyvių, kurie nėra įprastinių finansinių paslaugų teikėjai ir kurių pirminis verslo modelis nevisuomet yra finansinės paslaugos. Pavyzdžiui, dabar finansinius produktus

³⁴ Hipotekos kredito direktyvos 12 straipsnio 4 dalis: „Valstybės narės gali leisti kreditoriams reikalauti, kad vartotojas turėtų atitinkamą su kredito sutartimi susijusį draudimo liudijimą. Tokiais atvejais valstybės narės užtikrina, kad kreditorius priimtų draudimo liudijimą iš kito tiekėjo nei to, kuriam jis teikia pirmenybę, jeigu toks liudijimas suteikia lygiavertę garantijas, kokias pasiūlė kreditoriaus pasiūlytas teikėjas.“

³⁵ Numatoma paskelbti 2016 m. pradžioje, žr. taip pat <http://www.consilium.europa.eu/lt/press/press-releases/2015/07/22-insurance-mediation/>.

³⁶ 2014 m. gegužės 15 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2014/65/ES dėl finansinių priemonių rinkų, kuria iš dalies keičiamos Direktyva 2002/92/EB ir Direktyva 2011/61/ES (OL L 173, 2014 6 12, p. 349).

³⁷ Interneto svetainė „Statista“, „Online banking penetration in selected European markets in 2014“ (<http://www.statista.com/statistics/222286/online-banking-penetration-in-leading-european-countries/>).

³⁸ KPMG, „Mobile Banking 2015: Global trends and their impact on banks“, p. 21–22. KPMG nustatė, kad padidėjęs finansinių produktų naudojimas, susijęs su internetine bankininkyste, skatina aktyviau atlikti vartotojų galimybių rinktis peržiūrą.

parduoda socialinės žiniasklaidos įmonės. Šios naujos technologijos gali būti naudingos vartotojams, jei laikomasi tinkamų saugumo standartų.

Tiek įsitvirtinusios įmonės, tiek naujos finansinių paslaugų technologijų („FinTech“) įmonės ieško būdų, kaip bendrauti su klientais, kaip integruoti produktų platinimo kanalus ir teikti greitesnes, labiau atitinkančias klientų lūkesčius ir geriau jiems pritaikytas paslaugas. Įsitvirtinusiems dalyviams skaitmeninės technologijos, įskaitant platinamus sąrašus (pavyzdžiui, blokų grandinės (angl. *blockchain*) metodas, kurį naudoja „Bitcoin“), suteikia galimybę pertvarkyti vidinius procesus pagal geresnius standartus, geresnį automatizavimą ir masto ekonomiją. Įsitvirtinę dalyviai taip pat sudaro partnerystes su „FinTech“ įmonėmis arba skatina jų veiklą ir bendradarbiauja su pagrindiniais skaitmeninių technologijų tiekėjais, kad formuotų šią tendenciją ir nuo jos neatsiliktų. Be to, įmonės vis dažniau naudoja iš įvairių šaltinių, įskaitant socialinę žiniasklaidą, gautus didelius duomenų kiekius siekdamos surinkti informaciją apie potencialius tikslinius klientus. Iš šių duomenų jie lengviau supranta, ko reikia klientams, tačiau taip pat kyla klausimų, ar šie duomenys naudojami tinkamai.

Šie pokyčiai darys tam tikrą įtaką dabartiniams paslaugų teikėjams, pavyzdžiui, rinkoje įsitvirtinusiems bankams, nes jie priklauso nuo didelių – ir brangių – filialų ir mokėjimų sąskaitų funkcijos užtikrinti įprastą prieigą prie klientų, kurią atlikti bus sunku dėl naujai sukurtų „FinTech“ įmonių ir skaitmeninių piniginių. Nauji dalyviai taip pat daug dėmesio skyrė papildomai pelningai veiklai, pavyzdžiui, užsienio valiutomis³⁹. Bankai ir draudimo įmonės daug investuoja į pardavimo ir paslaugų teikimo klientams skaitmeninimą, tikėdamiesi, kad pavyks sumažinti sąnaudas ir užmegzti glaudesnius ryšius su dabartiniais klientais⁴⁰. Nauji dalyviai (kurie dar negali naudotis stabilia klientų baze) turi galimybių aktyviai įgyvendinti tarpvalstybinius sprendimus ir iš rinkoje įsitvirtinusių dalyvių atkovoti naujas rinkas.

Platinimo internetu kanalų plėtojimas yra ypač naudingas ES lygmeniu. Jeigu tiekėjams ir vartotojams būtų sudarytos sąlygos lengviau ir pigiau sudaryti nuotolinės prekybos sandorius ir taip ją remti, skaitmeninant atsiranda galimybių naudotis didele vartotojų baze bendrojoje rinkoje ir gauti geriausius pasiūlymus. Naudojant skaitmeninimo priemones iš esmės būtų skatinama tarpvalstybinė veikla ir nereikalaujama, kad įmonės būtų įsisteigusios kitose valstybėse narėse.

Nors novatoriškais technologijomis suteikiamos galimybės pagerinti klientams teikiamas paslaugas ir sumažinti kainas, gali kilti ir su jomis susijusių reguliavimo problemų, visų pirma sietinų su kibernetiniu saugumu ir duomenų apsauga. Kibernetinė grėsmė – didžiausia vartotojų ir įmonių problema, kurios svarba greičiausiai didės plėtojant skaitmeninimą ir jai spręsti reikės imtis tinkamų veiksmų. Naujus dalyvius nevisuomet galima tiek pat reguliuoti, kiek įsitvirtinčius rinkoje, naudojant galiojančias reguliavimo ir priežiūros sistemas, be kita ko, ir žvelgiant iš vartotojų apsaugos perspektyvos. Dėl technologinių pokyčių ir naujų platinimo kanalų plėtros gali būti sunku tinkamai teikti klientams ikisutartinę informaciją – pavyzdžiui, teikiant privalomą atskleisti informaciją mobiliaisiais įtaisais su mažais ekranais.

³⁹ KPMG, „*Mobile Banking 2015: Global trends and their impact on banks*“, p. 27.

⁴⁰ KPMG, „*Mobile Banking 2015: Global trends and their impact on banks*“, p. 21.

Reikės atidžiai apsvarstyti atitinkamus veiksmus ir galimybes, kuriais siekiama spręsti šias problemas (įskaitant deramo saugumo ir vartotojų apsaugos užtikrinimą).

Nauji finansiniai ir mokėjimo produktai

Komisija remia novatoriškų, vartotojams patogių naudoti technologijų kūrimą ir nori užtikrinti, kad jomis galėtų naudotis daugybė vartotojų visoje Europoje ir, kai įmanoma, kad jos būtų taikomos tarpvalstybinėje prekyboje. Naudojant finansinių paslaugų skaitmeninimą buvo sukurti nauji produktai, pavyzdžiui, paskolos trumposiomis žinutėmis arba tarpusavio skolinimas, bet dėl kai kurių iš jų kyla reguliavimo ir vartotojų apsaugos problemų.

Naujų galimybių atsiranda visų pirma mokėjimų srityje dėl šalių rinkose plėtojamų mokėjimų mobiliuoju telefonu, internetu bei realaus laiko mokėjimų priemonių. Europoje sparčiai plėtojami mokėjimai mobiliuoju telefonu – jau dabar rinkos dalyviai (bankai, kortelių sistemos, judriojo ryšio tinklo operatoriai, interneto tiekėjai ir kiti) siūlo daugybę nuotolinių arba bekontakčių mokėjimų atlikimo sprendimų. Šias paslaugas sudaro tarpusavio mokėjimai, mobiliosios piniginės, bankininkystės taikomosios programos ir kortelių taikomosios programos, jas teikiant naudojamos įvairios technologijos (geriausiai išplėtos yra artimojo lauko komunikacijos ir greitojo atsako kodo technologijos, taikomos atsiskaitymams pardavimo vietose). Taigi vartotojai gali telefonu sumokėti už pirkinius, pasidalyti vakarienės sąskaitą arba pervesti pinigų draugams naudodamiesi taikomąja programa. Tačiau sprendimai dažnai pritaikomi tik šalies rinkoje, paprastai jie nėra sąveikūs, o įmonės arba įmonių grupės konkuruoja norėdamos, kad būtų taikomi jų standartai. Dėl ribotos geografinės aprėpties ir minimalaus sąveikumo šie sprendimai nevisuomet sulaukia prekyautojų dėmesio, todėl sumažėja jų efektyvus tarpvalstybinis naudojimas.

Realaus laiko mokėjimai šiuo metu atliekami tik kai kuriose šalyse, bet jais labai domisi ir kitos valstybės, nes greitis gali būti naudojamas kuriant inovacijas ir naujas mokėjimo taikomąsias programas. Naujos taikomosios programos – logiškas kitas mažmeniniams mokėjimams skirtas produktas bendrojoje rinkoje po perėjimo prie bendros mokėjimų eurais erdvės (SEPA)⁴¹: ES mokėjimų paslaugų teikėjai jau pradėjo kurti realaus laiko SEPA kreditų pervedimo sistemą. Mažmeninių mokėjimų eurais valdyba ir Europos mokėjimų taryba⁴² rengia visos Europos realaus laiko mokėjimų ir tarpusavio mokėjimų mobiliaisiais telefonais standartą, pagal kurį gali būti sukurtos sąveikios sistemos. Komisija padeda abiem šį darbą atliekančioms įstaigoms.

3 skirsnis Geresni produktai, didesnis pasirinkimas, daugiau galimybių vartotojams ir įmonėms

Kol kas nepanaudoti visi privalumai, kurių gali turėti Europos mažmeninių finansinių paslaugų bendroji rinka. Vienas iš tiesiausių būdų padidinti konkurenciją ir vartotojų gerovę – sumažinti, jei įmanoma, šioms paslaugoms kylančias tarpvalstybines kliūtis. Šios kliūtys

⁴¹ Išsamesnės informacijos apie SEPA galima rasti http://ec.europa.eu/finance/payments/sepa/index_en.htm.

⁴² Išsamesnės informacijos galima rasti <http://www.ecb.europa.eu/paym/retpaym/governance/eu/html/index.en.html> ir <http://www.europeanpaymentscouncil.eu/>.

kyla dėl dviejų tipų pagrindinių toliau nurodytų priežasčių, darančių neigiamą poveikį ir tiekėjams, ir vartotojams: dėl abiejų šių priežasčių mažėja galimybės rinktis ir konkurencija, o Europos rinka lieka susiskaidžiusi.

- Vartotojai nežino apie kitose valstybėse narėse siūlomas galimybes arba šiais pasiūlymais ne itin pasitiki, o jei ir pasitiki, jiems sunku jais naudotis (3.1 skirsnis).
- Tiekėjai nesiūlo produktų kitų valstybių narių vartotojams, nes (netgi skaitmeninių technologijų laikais) dėl rinkų susiskaidymo pernelyg išauga veiklos ir atitikties užtikrinimo sąnaudos (3.2 skirsnis).

Komisija visų pirma nori žinoti, ar naudojant novatoriškas skaitmenines technologijas galima šias kliūtis pašalinti. Vartotojų nepasitikėjimą tarpvalstybinėmis operacijomis ir prekyautojams reikalingo teisinio tikrumo trūkumą gali lemti ir nenuoseklus ES teisės aktų vykdymo užtikrinimas Europos Sąjungoje. Tam tikrų pagrindinių finansinių paslaugų sritys vartotojų apsaugos teisės aktų taikymo problemas sprendžia Vartotojų apsaugos bendradarbiavimo tinklas. Tokių tinklų pagalba būtų galima pasinaudoti, jeigu kiltų problemų dėl ES teisės aktų vykdymo užtikrinimo.

Bendro pobūdžio klausimai

1. *Kokių finansinių produktų konkurencija, susijusi su geresnėmis galimybėmis rinktis ir kainomis, nacionalinėse rinkose padidėtų dėl tarpvalstybinio tiekimo?*
2. *Kokios kliūtys užkerta bendrovėms kelią tiesiogiai teikti tarpvalstybines finansines paslaugas, o vartotojams trukdo tiesiogiai pirkti produktus kitose valstybėse narėse?*
3. *Ar galima kurią nors iš šių kliūčių ateityje pašalinti naudojant skaitmeninio priemonės ir inovacijas „FinTech“ sektoriuje?*
4. *Ką galima būtų padaryti siekiant užtikrinti, kad dėl finansinių paslaugų skaitmeninio nepadidėtų visų pirma skaitmeniškai neraštingų piliečių finansinė atskirtis?*
5. *Koks turėtų būti mūsų požiūris, jei dėl galimybių, atsirandančių vystantis ir plintant skaitmeninėms technologijoms, kiltų nauja grėsmė vartotojų apsaugai?*
6. *Ar vartotojai gali įsigyti saugių, paprastų ir suprantamų finansinių produktų visoje Europos Sąjungoje? Jeigu ne, ką reikėtų daryti, kad tokių produktų jie įsigyti galėtų?*
7. *Ar ES mažmeninių finansinių paslaugų teisės aktų vykdymo užtikrinimo kokybė ES kelia problemų, susijusių su vartotojų pasitikėjimu ir rinkos integracija?*
8. *Ar yra kitų faktų, kuriuos reikėtų apsvarstyti, arba kitų pokyčių, į kuriuos reikėtų atsižvelgti, susijusių su tarpvalstybine mažmeninių finansinių paslaugų konkurencija ir galimybėmis jas rinktis?*

3.1 Pagalba vartotojams, norintiems įsigyti finansinių produktų kitose valstybėse narėse

Tam tikrais savo gyvenimo momentais vartotojai turi priimti svarbius finansinius sprendimus, turinčius ilgalaikių pasekmių. Įsigydami gyvybės draudimą, imdami hipotekos paskolą būstui įsigyti, persikeldami gyventi į užsienį arba taupydami pinigus ateičiai, vartotojai turėtų i) žinoti, kuo galima pasinaudoti kitose ES valstybėse narėse, ii) rasti jų poreikius atitinkančius produktus konkurencinga kaina ir iii) būti tikri, kad tie produktai yra saugūs ir tinkami ir kad juos bus galima naudoti pagal paskirtį.

3.1.1 Žinoti, kuo galima pasinaudoti⁴³

Ieškau geriausio pasiūlymo savo valstybėje narėje. Nežinau, ar kitose valstybėse narėse yra pigesnių ir geresnių produktų.

Vartotojai dažnai neturi pakankamai galimybių gauti informacijos apie siūlomus tarpvalstybinius finansinius produktus, todėl jiems sunku juos įsigyti už savo šalies ribų. Tik nedaugelis mažmeninių finansinių paslaugų teikėjų siūlo produktus vartotojams kitose valstybėse narėse, kuriose jie nėra fiziškai įsisteigę. Be to, vartotojams kyla kai kurių kliūčių, įskaitant kalbą, jeigu jie nori gauti informacijos apie kitose valstybėse narėse parduodamus produktus.

Geresnė informacija vartotojams ir pagalba norintiems pakeisti teikėją

Vienas iš būdų padidinti vartotojų informuotumą ir paskatinti juos pereiti prie tinkamesnių produktų – užtikrinti, kad jie žinotų, kokiomis priemonėmis gali gauti informacijos apie kitose valstybėse narėse siūlomus produktus ir suprasti tų produktų savybes. Tokios priemonės galėtų būti, pavyzdžiui, finansų tarpininkai, nepriklausomos lyginamosios interneto svetainės arba internete teikiamos nepriklausomos finansinio konsultavimo paslaugos.

Nepriklausomos lyginamosios svetainės gali padėti užtikrinti, kad vartotojai sužinotų apie produktų egzistavimą, tačiau pagrindinė jų teikiama nauda – pagalba vartotojams keičiant vieną produktą kitu, kad jie galėtų vertinti produktus ir pasirinkti tuos, kurie geriausiai atitinka jų poreikius. EIOPA nustatė, kad lyginamosios interneto svetainės skatina draudikų ir draudimo tarpininkų konkurenciją ir padeda didinti vartotojų teikiamos informacijos skaidrumą ir palyginamumą⁴⁴. Šį principą taip pat būtų galima taikyti kitiems produktų segmentams (taip pat jį taikyti valstybėse narėse, kuriose šiuo metu tokių galimybių nėra), nors imantis tokių veiksmų reikia atsižvelgti į tai, kad daug lyginamųjų interneto svetainių kartais nepakankamai gerai nurodo lyginimo parametrus bei aspektus ir dažnai pernelyg daug dėmesio skiria kainoms⁴⁵. Draudimo sektoriuje lyginamosios interneto svetainės yra įprastos, o Mokėjimų sąskaitų direktyva buvo nustatyta prievolė įkurti bent vieną nacionalinio lygmens lyginamąją interneto svetainę (kurioje būtų nustatyti kokybės kriterijai): joje būtų pateikiami įvairių finansų įstaigų pasiūlymai dėl banko sąskaitų paslaugų, įskaitant mokesčius už šias paslaugas.

Kiti keitimo praktikos rodiklių gerinimo metodai gali būti veiksmai, kuriais užtikrinama, kad vartotojai galėtų atsisakyti produktų nemokėdami didelių baudų, kaip nurodyta Hipotekos kredito direktyvoje ir Vartojimo kredito direktyvoje⁴⁶, arba pastangos nugalėti vartotojų inerciją sumažinant kliūtis ir produktų keitimo sunkumus⁴⁷. Tikslinio informacijos

⁴³ Šiame dokumente pateikiami pavyzdžiai pagrįsti realiais atvejais, apie kuriuos buvo pranešta Komisijai.

⁴⁴ EIOPA, „Report on Good Practices on Comparison Websites“ (2014 m. sausio mėn.).

⁴⁵ Europos Komisija, „Lyginimo priemonės ir trečiųjų šalių tikrinimo sistemos“, interneto svetainė (http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/market_studies/comparison_tools/index_en.htm).

⁴⁶ 2008 m. balandžio 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2008/48/EB dėl vartojimo kredito sutarčių ir panaikinanti Tarybos direktyvą 87/102/EEB (OL L 133, 2008 5 22, p. 66).

⁴⁷ Šiuo metu įmonėms taikomi ES teisės aktai dėl nesąžiningų sutarties sąlygų ir nesąžiningos komercinės veiklos (žr. 3 išnašą), kuriais mažinamos sutartinės ir nesutartinės kliūtys vartotojams pakeisti tiekėją.

atskleidimo naudojimas itin svarbiais momentais, kai vartotojui gali būti naudinga pakeisti produktus, taip pat galėtų užtikrinti, kad vartotojai labiau domėtusi savo finansiniais sprendimais ir būtų mažiau prisirišę prie produktų, kuriuos įsigijo⁴⁸.

Klausimai

9. *Kokia būtų tinkamiausia priemonė vartotojų informuotumui apie įvairias mažmenines finansines paslaugas ir draudimo produktus, siūlomus visoje Sąjungoje, didinti?*
10. *Ką dar būtų galima daryti siekiant palengvinti finansinių produktų tarpvalstybinį platinimą per tarpininkus?*
11. *Ar būtina imtis papildomų veiksmų siekiant skatinti mažmeninių finansinių paslaugų palyginamumą ir (arba) palengvinti jų teikėjo, veikiančio toje pačioje arba kitoje valstybėje narėje, keitimą? Jeigu taip, kokie tai būtų veiksmai ir kuriems produktų segmentams juos reikėtų taikyti?*

Sudėtingų ir pernelyg didelių mokesčių už užsienio operacijas problemos sprendimas

Gyvenu euro zonoje. Mano bankas man taiko didelius mokesčius kiekvieną kartą, kai pervedu pinigus į euro zonai nepriklausančią valstybę narę. Kai pasinaudojau kredito kortele užsienyje, gavau labai didelę sąskaitą, nes banko taikomas valiutos keitimo kursas buvo daug didesnis už rinkos kursą, tačiau apie keitimo kursą, kuris bus taikomas, nebuvau iš anksto tinkamai informuotas.

Kalbant apie mokesčius už operacijas, Reglamentu (EB) Nr. 924/2009 dėl tarptautinių mokėjimų⁴⁹ panaikinami mokesčių už tarpvalstybinius ir vietinius mokėjimus eurais skirtumai, todėl vartotojams labai naudinga atlikti mokėjimus eurais. Tačiau piliečiai, norintys pervesti pinigus į kitas ES šalis kita nei euras valiuta, dažnai turi mokėti labai didelius mokesčius, palyginti su mokesčiais, kuriuos jie moka už vietinius pervedimus. Į šiuos mokesčius įtraukiami mokesčiai už operaciją ir valiutos keitimo mokesčiai, taigi jie gali sudaryti didelę operacijos vertės dalį. Mokesčiai už operacijas, kuriuos moka paprasti vartotojai už tarpvalstybinius mokėjimus ir už pervedimus kita nei euras valiuta, dažnai yra labai dideli visose valstybėse narėse ir informacija apie juos nevisuomet aiškiai atskleidžiama vartotojams. Vis dažniau svetainėmis galima naudotis norint keisti tarpusavio valiutą, nes jose vartotojams siūlomi kur kas mažesni keitimo kursai, o dėl tokio valiutos keitimo poveikis rinkoms tampa vis realesnis. Nors įmonės turi laikytis skaidrumo principo, susijusio su valiutos keitimo mokesčiais ir kursais, šiems mokesčiams ir kursams nėra taikomas joks konkrečios Europos taisyklės.

Kalbant apie mokėjimus kortele, vartotojai nevisuomet yra informuoti apie valiutos keitimo kursą, kuris bus taikomas užsienyje atliekamai operacijai, pavyzdžiui, už pinigų išgryninimą arba už pirkinius mokant kortele valstybėje narėje, kurios valiuta skiriasi. Valiutos keitimą paprastai atlieka bankas, išdavęs kortelę. Pastaraisiais metais prekiautojai vis dažniau siūlo naudotis jų banko valiutos keitimo kursu (vadinamasis dinaminis valiutos keitimas) – taip

⁴⁸ Žr. , pavyzdžiui, FCA dokumentą „Cash Savings Market Study“, kuriame siūloma trumpesniais žinutėmis informuoti apie besibaigiantį nuolaidų laikotarpį (<https://www.fca.org.uk/static/documents/market-studies/cash-savings-market-study-final-findings.pdf>).

⁴⁹ 2009 m. rugsėjo 16 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 924/2009 dėl tarptautinių mokėjimų Bendrijoje, panaikinantį Reglamentą (EB) Nr. 2560/2001 (OL L 266, 2009 10 9, p. 11).

keičiant valiutą vartotojams bent jau gana skaidriai suteikiama informacija ir jie galėtų gauti didesnės ekonominės naudos. Tačiau prekyautojų kursai nevisuomet palankesni vartotojams ir dažnai juos sunku kiekvienu atveju palyginti su vartotojų banko siūlomu kursu, nes tikslių bankų siūlomų keitimo kursų operacijos metu vartotojai nežino. Tai reiškia, kad kol kas vartotojai negali pasinaudoti dinaminio valiutos keitimo galimybių konkurencijos privalumais.

Atsižvelgiant į tai, kad ES yra skirtingų valiutų, ir į tai, kad nuolat integruojamos mažmeninių finansinių paslaugų rinkos, ši problema greičiausiai taps vis svarbesnė, nes skaitmeninėje bendrojoje rinkoje plečiasi e. prekyba, todėl reikės šią problemą nuodugniau nagrinėti.

Klausimai

12. *Ką dar būtų galima padaryti ES lygmeniu siekiant išspręsti pernelyg didelių mokesčių už tarpvalstybinius mokėjimus (pavyzdžiui, kredito pervedimus), susijusių su skirtingomis ES valiutomis, problemą?*
13. *Be dabartinių informacijos atskleidimo reikalavimų⁵⁰, ar reikėtų imtis papildomų veiksmų siekiant užtikrinti, kad vartotojai, atlikdami tarpvalstybines operacijas, žinotų, kokie valiutos keitimo mokesčiai taikomi?*

3.1.2 Galimybės naudotis finansinėmis paslaugomis esant bet kurioje Europos vietoje

Sulaukę pensijos, persikėlėme gyventi į Prancūziją, bet norime pasilikti banko sąskaitą JK, į kurią bus pervedama mėnesinė pensija. Bankas atsisako išduoti naują debeto kortelę, nes neturime nuolatinio gyvenamosios vietos JK adreso. Bankas sutinka palikti sąskaitą tik jei paliksime didelį indėlį.

Mes taip pat pasitikrinome populiarioje kainų lyginimo interneto svetainėje, kokias palūkanas galėtume gauti už santaupas, ir pamatėme tokį įrašą: „*Prieš kreipdamiesi, įsitikinkite, kad perskaitėte ir supratote sąskaitos sąlygas. Taip pat turite būti vyresni nei 18 metų ir nuolat gyventi JK.*“

Kadangi finansinių paslaugų teikėjai šiuo metu netiekia savo produktų į kitas valstybes nares, nebent jie būtų įsisteigę tikslinėje rinkoje, ES vartotojai retai gali pasinaudoti finansinėmis paslaugomis, teikiamomis kitoje valstybėje narėje (išskyrus kai kuriuos nedidelių investicijų produktus)⁵¹. Nors pagal Mokėjimų sąskaitų direktyvą vidaus rinka skatinama draudžiant diskriminuoti vartotojus, kurie prašo atidaryti mokėjimų sąskaitą arba galimybės ja naudotis, dėl gyvenamosios vietos, daugeliu atvejų vartotojams tenka įsitikinti, kad jiems šios paslaugos nėra teikiamos, jeigu jie neturi nuolatinės gyvenamosios vietos paslaugos teikėjo šalyje⁵². Draudimo srityje nuo vartotojų gyvenamosios vietos, o ne nuo asmens rizikos profilio priklauso, kokių pasirinkimo galimybių jis turi, nes draudikai parengia draudimo liudijimus

⁵⁰ 2015 m. spalio 8 d. Europos Parlamento teisėkūros rezoliucija dėl pasiūlymo dėl Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos dėl mokėjimo paslaugų vidaus rinkoje, kuria iš dalies keičiamos direktyvos 2002/65/EB, 2013/36/ES ir 2009/110/EB ir panaikinama Direktyva 2007/64/EB (COM(2013)0547 – C7-0230/2013 – 2013/0264(COD)). Žr. 59 straipsnį ir 60 straipsnio 3 dalį.

⁵¹ BEUC, „*Protecting consumer interests in the retail financial services area*“, 2011 m., p. 3 (<http://www.beuc.org/publications/2011-09879-01-e.pdf>).

⁵² Žr., pavyzdžiui, 2.1 skirsnyje pateiktą pavyzdį.

pagal rizikos grupę, nustatytą remiantis vietos paklausa. Paslaugų internetu teikėjai gali naudoti geografinio blokavimo būdus, užblokuodami prieigą prie interneto svetainių, nukreipdami į kitas interneto svetaines arba neleisdami užbaigti operacijos ir reikalaudami konkretaus duomenų formato, kuris naudojamas tik tam tikrose šalyse (pvz., pašto kodų arba mokėjimo informacijos). Tokia praktika užkerta kelią vartotojams įsigyti pasirinktą produktą.

Vartotojai, apsipirkdami ES, neturėtų būti traktuojami skirtingai dėl pilietybės arba gyvenamosios vietos, nebent toks traktavimas būtų pateisinamas objektyviais kriterijais. Veiksmai, kuriais siekiama kovoti su geografiniu blokavimu ir kitų formų diskriminacija dėl geografinės kilmės, buvo paskelbti 2015 m. gegužės mėn. Bendrosios skaitmeninės rinkos strategijoje ir 2015 m. lapkričio mėn. Bendrosios rinkos strategijoje⁵³. Iki 2016 m. vidurio Komisija pateiks pasiūlymų dėl teisėkūros procedūra priimamų aktų, kuriais bus užkirstas kelias nepagrįstam geografiniam blokavimui ir bendrai vartotojų diskriminavimui dėl gyvenamosios vietos arba pilietybės.

Klausimai

14. Ką galima padaryti siekiant apriboti nepagrįstą diskriminaciją dėl gyvenamosios vietos mažmeninių finansinių paslaugų, įskaitant draudimą, sektoriuje?

Produktų perkeliavimo didinimas

Noriu išvykti į kitą valstybę narę pradėti dirbti naują darbą. Ilgą laiką turėjau privatų sveikatos draudimą savo valstybėje narėje, bet negaliu jo perkelti į naująją šalį ir turėčiau įsigyti naują privatų sveikatos draudimą. Sužinojau, kad naujoje valstybėje narėje įmokos būtų gerokai didesnės, nes draudimas priklauso nuo naujausios informacijos apie sveikatos būklę, bet ne nuo ligos istorijos.

ES piliečiai, persikeliantys iš vienos valstybės narės į kitą, gali nebeturėti galimybių naudotis finansiniais produktais, įsigytais savo valstybėje narėje, ir gali jaustis atskirti nuo finansų sektoriaus naujoje valstybėje narėje, kurioje yra jų gyvenamoji vieta. Tokia padėtis gali būti itin keblė vartotojams, kurie nėra gerai pasirengę derėtis su paslaugų teikėjais naujoje valstybėje narėje, kurioje gyvena, arba piliečiams, kuriems reikia dažnai naudotis finansiniais produktais, kuriuos jie sukaupė per gyvenimą, pavyzdžiui, privačiu sveikatos draudimu.

Regis, kad privataus sveikatos draudimo sutartyje numatomos sąlygos, kuriomis teisė į išmokas suteikiama tik toje valstybėje narėje, kurioje draudėjas nuolat gyvena draudimo sutarties sudarymo metu. Nuolatinė gyvenamoji vieta jau pagal savo pobūdį yra tai, kas per tam tikrą laiką gali keistis. Todėl, persikėlę į kitą valstybę narę, draudėjai gali neturėti galimybių pasinaudoti turimu draudimu – prašyti atlyginti gydymo ligoninėje išlaidas arba naudotis savo pensija užsienyje. Ypač didelį poveikį tokios sąlygos turi vyresnio amžiaus žmonėms, kuriems dažnai nustatomos didesnės sveikatos arba ilgalaikės priežiūros draudimo įmokos.

Didelių problemų vartotojams kyla norint pasikliauti draudimu pagrįstomis senatvės santaupomis. Be didelių sunkumų, kurių draudėjams gali tekti patirti dėl besidubliuojančios ir

⁵³ Konsultacijos dėl geografinio blokavimo vyks iki 2015 m. gruodžio 28 d. (žr. <https://ec.europa.eu/eusurvey/runner/geoblocksurvey2015/>).

viena kitai prieštaraujančios apmokestinimo tvarkos, daugelis gyvybės draudimo rūšių riboja draudimą taip, kad jis galioja tik toje valstybėje narėje, kurioje draudėjas nuolat gyvena⁵⁴. Tokie apribojimai mažina vartotojų galimybes rinktis ir tarpvalstybinę konkurenciją ir taip pat labai trukdo vartotojams persikelti į kitą valstybę narę. Daugiausia sunkumų šios kliūtys kelia ES piliečiams, kurie nori sulaukę pensijos įsikurti kitoje valstybėje narėje.

Klausimai

15. Ką galima būtų padaryti ES lygmeniu siekiant palengvinti mažmeninių finansinių produktų, pavyzdžiui, gyvybės draudimo ir privataus sveikatos draudimo, perkiamumą?

Galimybių naudotis profesinės civilinės atsakomybės draudimu lengvinimas ir tokio draudimo pripažinimas kitose valstybėse narėse

Sektoriuose, kuriuose draustis profesinės civilinės atsakomybės draudimu privaloma⁵⁵, paslaugų teikėjai dažnai turi sunkumų norėdami įsigyti produktų, kuriais būtų apdraustas jų paslaugų teikimas daugiau kaip vienoje valstybėje narėje. Bendrosios rinkos strategijoje skelbiama, kad Komisija peržiūrės rinkos pokyčius, susijusius su privalomu profesinės civilinės atsakomybės draudimo prieinamumu bei tarpusavio pripažinimu, ir prireikus imsis veiksmų dėl draudimo reikalavimų, taikomų verslo ir statybų paslaugų teikėjams.

Klausimai

16. Ką galima būtų padaryti ES lygmeniu siekiant palengvinti galimybes paslaugų teikėjams įsigyti būtiną profesinės civilinės atsakomybės draudimą ir jo tarpvalstybinį pripažinimą?

3.1.3 Pasitikėjimas ir įsitikinimas siekiant pasinaudoti galimybėmis visoje Europoje

Kitoje valstybėje narėje radau puikų paskolos, kurios palūkanos mažesnės, negu siūloma vietoje, pasiūlymą. Man šis pasiūlymas atrodė patrauklus, tačiau bijojau dėl pasekmių, jeigu atsirastų su produktu susijusių problemų. Todėl nusprendžiau pirkti brangesnį produktą vietos rinkoje.

Vartojai turi žinoti, kad prieš įsigydami mažmeninį finansinį produktą ir po įsigijimo jie bus tinkamai apsaugoti, nepriklausomai nuo to, kurioje Sąjungos šalyje jis įgytas⁵⁶.

Palyginamumo ir vartotojų supratimo skatinimas gerinant informacijos atskleidimą

Vartotojams reikia lengvai suprantamos informacijos. Informacija turėtų būti aiški ir apimti daugiausia tuos elementus, iš kurių vartotojas galėtų gerai suprasti produktą; taip pat turėtų būti atsižvelgta į vartotojų elgseną. Finansinis švietimas gali padėti, bet pirkdami produktą

⁵⁴ Privačių pensijų atveju šią problemą Komisija sprendžia atlikdama su KRS susijusį darbą.

⁵⁵ Paslaugų direktyvos 23 straipsniu valstybėms narėms leidžiama reikalauti, kad paslaugų teikėjai įsigytų profesinės atsakomybės draudimą arba turėtų kitos formos finansinę garantiją. 2006 m. gruodžio 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2006/123/EB dėl paslaugų vidaus rinkoje (OL L 376, 2006 12 27, p. 36).

⁵⁶ „Eurbarometro“ tyrimo Nr. 373 „Mažmeninės finansinės paslaugos“ 42 puslapyje nurodyta, kad 29 % apklaustųjų neturi aiškios informacijos, 28 % apklaustųjų nežino apie savo teises, jeigu kiltų problemų, taip pat prastėse vartotojų apsauga kitose ES valstybėse narėse nurodoma kaip problema perkant kitose valstybėse narėse.

virtotojai turi žinoti, kiek už jį mokės, kas nustatė mokesčius ir kuo jis jam naudingas. Kad galėtų tinkamai pasirinkti, jie turi turėti galimybę palyginti išlaidas ir naudą. Vartotojų organizacijos, be kita ko, atlieka svarbų vaidmenį dalijantis ir platinant nešališkas finansinių produktų apžvalgas.

Visi šios srities veiksmai galėtų būti pagrįsti pastarųjų metų pastangomis užtikrinti, kad informacijos atskleidimas būtų efektyvus, skaidrus ir palyginamas. Per pastaruosius keletą metų šios srities problemoms spręsti buvo taikomos kelios priemonės – Hipotekos kredito direktyva, Vartojimo kredito direktyva, Mokėjimų sąskaitų direktyva, Direktyva dėl įstatymų ir kitų teisės aktų, susijusių su kolektyvinio investavimo į perleidžiamus vertybinius popierius subjektais (KIPVPS)⁵⁷, FPRD II, MIPP reglamentas⁵⁸ ir Draudimo produktų platinimo direktyva (DPPD), susijusi su ne gyvybės draudimo produktais. Nuotolinės prekybos vartotojams skirtomis finansinėmis paslaugomis direktyvoje nustatomi su informacija susiję reikalavimai, taikomi nuotolinei prekybai (pvz., internetu). Laikydamosi KRS veiksmų plano, Komisija prašys Europos priežiūros institucijų, kad šios tikrintų, ar ilgalaikiams mažmeniniams ir pensijų produktams, įskaitant jų faktinius grynuosius rezultatus ir mokesčius, taikomas skaidrumo principas. Be to, dėl skaitmeninimo, naujų produktų ir naujų skaitmeninių priemonių atsiranda galimybių geriau išsiaiškinti, kaip įmonių bendravimą su klientais, įskaitant pagal ES teisę ir nacionalines taisykles reikalaujamą informacijos atskleidimą, būtų galima geriau panaudoti vartotojų naudai ir kaip būtų galima jiems padėti suprasti perkamus produktus ir jais pasitikėti.

Klausimai

17. Ar siekiant pagerinti vartotojų pasitikėjimą reikia daugiau ES lygmens veiksmų, kad finansiniai produktai būtų skaidresni ir palyginamesni (visų pirma naudojant skaitmeninius sprendimus)?

Teisių gynimo gerinimas mažmeninių finansinių paslaugų srityje

Dažnai vartotojams sunku rasti tinkamą tarpvalstybinį teisių gynimo mechanizmą ir tai juos sulaiko nuo finansinių produktų įsigijimo kitose valstybėse narėse.

Kad padėtų tokių sunkumų turintiems vartotojams, 2011 m. Komisija įsteigė Finansinių ginčų sprendimo tinklą (FIN-NET), kurio tikslas – palengvinti tarpvalstybinių ginčų, susijusių su finansinėmis paslaugomis, sprendimą⁵⁹. Šis savanoriškas neformalus tinklas jungia ombudsmenus, arbitrus ir kitus už tai atsakingus asmenis iš visos Europos. FIN-NET nariai turi įvairių skirtingų įgaliojimų ir metodų – nuo privalomo šalių dalyvavimo ir privalomo

⁵⁷ 2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2014/91/ES, kuria iš dalies keičiamos Direktyvos 2009/65/EB dėl įstatymų ir kitų teisės aktų, susijusių su kolektyvinio investavimo į perleidžiamus vertybinius popierius subjektais (KIPVPS), derinimo nuostatos, kiek tai susiję su depozitoriumo funkcijomis, atlyginimų politika ir sankcijomis (OL L 257, 2014 8 28, p. 186).

⁵⁸ 2014 m. lapkričio 26 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 1286/2014 dėl mažmeninių investicinių produktų paketų ir draudimo principu pagrįstų investicinių produktų (MIPP ir DIP) pagrindinės informacijos dokumentų (OL L 352, 2014 12 9, p. 1).

⁵⁹ Daugiau informacijos galima rasti http://ec.europa.eu/finance/fin-net/index_en.htm.

sprendimų vykdymo iki savanoriško dalyvavimo arbitražo procesuose. Be to, šiuo metu šis tinklas neapima nei visų valstybių narių, nei visų kiekvienos šalies finansų sektoriaus sričių⁶⁰.

Siekiant, kad vartotojai labiau pasitikėtų perkamais tarpvalstybiniais produktais, FIN-NET veikla galėtų būti pagerinta ir jis galėtų užtikrinti, kad visi nariai atitiktų privalomus alternatyvaus ginčų sprendimo subjektų kokybės reikalavimus pagal Alternatyvaus ginčų sprendimo direktyvą⁶¹. Kad FIN-NET taptų efektyvesnis, apie jo veiklą turėtų sužinoti daugiau vartotojų. 2014 m. FIN-NET sprendė daugiau kaip 3 500 tarpvalstybinių bylų, vis dėlto bendras informuotumas apie FIN-NET yra nedidelis. Komisija svarstys, ar informuotumo apie FIN-NET didinimas turėtų būti artimiausias prioritetas. Ilgesniuoju laikotarpiu ir jei tarpvalstybinė integracija labai padidėtų, gali reikėti pagalvoti apie papildomas priemones, kuriomis būtų dar labiau patobulinta mažmeninių finansinių paslaugų srities alternatyvaus ginčų sprendimo sistema remiantis patirtimi, įgyta įgyvendinant Alternatyvaus ginčų sprendimo direktyvą.

2013 m. Komisija priėmė Rekomendaciją dėl kolektyvinio teisių gynimo⁶². Šioje rekomendacijoje valstybės narės raginamos nustatyti kolektyvinio teisių gynimo mechanizmus, taikomus, kai pažeidžiamos Sąjungos teisėje nustatytos teisės, įskaitant finansinių paslaugų sritį. Kolektyvinio teisės gynimo veiksmai pasiteisino kaip veiksminga finansinių paslaugų srities vartotojų interesų gynimo priemonė⁶³. Iki 2017 m. liepos mėn. Komisija, remdamasi praktine patirtimi, įvertins šios rekomendacijos įgyvendinimą.

Klausimai

18. *Ar reikėtų imtis priemonių siekiant padidinti vartotojų informuotumą apie FIN-NET ir šio tinklo efektyvumą atsižvelgiant į Alternatyvaus ginčų sprendimo direktyvos įgyvendinimo patirtį?*
19. *Ar vartotojai gali gauti deramą kompensaciją netinkamo mažmeninių finansinių produktų arba draudimo pardavimo atveju? Jeigu ne, ką reikėtų daryti, kad tokią kompensaciją jie gautų?*

Nukentėjusiųjų apsauga, kai transporto priemonių draudikai yra nemokūs

Vartotojai, nukentėję eismo įvykio kitoje valstybėje narėje metu, gali negauti kompensacijos, jeigu draudimą sumokėti privalantis draudikas tampa nemokus. Šiuo metu ne visos valstybės narės laikosi savanoriško susitarimo, kuriuo užtikrinama kompensacija nukentėjusiesiems vienoje valstybėje narėje įvykusiame eismo įvykyje, kurį sukėlė transporto priemonė, drausta nemokaus draudiko, įsisteigusio kitoje valstybėje narėje. Vieno neseniai nemokiu tapusio

⁶⁰ Šiuo metu FIN-NET priklauso 57 nariai iš 22 valstybių narių ir 3 nariai iš EEE šalių (Norvegijos, Islandijos ir Lichtenšteino).

⁶¹ 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo, kuria iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (OL L 165, 2013 6 18, p. 63).

⁶² 2013 m. birželio 11 d. Komisijos rekomendacija dėl Sąjungos teisės aktuose įtvirtintų teisių pažeidimo atvejais taikytinų valstybių narių įpareigojamųjų ir kompensacinių kolektyvinio teisių gynimo mechanizmų bendrųjų principų (OL L 201, 2013 7 26, p. 60).

⁶³ Žr., pavyzdžiui, kolektyvinio teisių gynimo veiksmus, vykdytus Prancūzijoje dėl gyvybės draudimo produktų ir Ispanijoje dėl privilegijuotųjų akcijų ir finansinių piramidžių schemų.

tarpvalstybinio draudimo transporto priemonės draudusio draudiko atveju iš kitos valstybės narės garantijų fondo teko išmokėti kompensacijas maždaug 1 750 ieškovų.

Klausimai

20. *Ar reikalingi veiksmai siekiant užtikrinti, kad nukentėjusieji eismo įvykiuose būtų draudžiami iš kitų valstybių narių garantijų fondų tuo atveju, jeigu draudimo bendrovė tampa nemoki?*

Papildomo draudimo skaidrumo ir palyginamumo didinimas

Kai atėjau pasiimti išsinuomoto automobilio, manęs paklausė, ar, be pagrindinės nuomos kainos ir galiojančio draudimo, norėčiau sumokėti didelę papildomo draudimo sumą.

Vartotojai dažnai neinformuojami apie papildomo draudimo produktų kainą arba vertę, todėl jiems gali tekti mokėti didelę sumą, nes nėra pakankamos konkurencijos ir informacija nepakankamai atskleidžiama. Galima pateikti tokį automobilių nuomos pavyzdį: 2014 m. iš 1 758 gautų vartotojų skundų dėl automobilių nuomos 44,7 % buvo susiję su papildomais mokesčiais (pvz., susijusiais su žala ir tokiomis papildomomis paslaugomis kaip draudimo produktai, apie kuriuos užsakymo metu pranešta nebuvo)⁶⁴. Kalbant apie draudimo produktus, įskaitant tuos, kurie papildo kitus produktus, pagal DPPD informacijos reikalavimai (bet ne kainų nustatymo) padidinami, kad vartotojai nepatirtų nuostolių. Be to, 2015 m. liepos 4 d. penkios didžiausios automobilių nuomos bendrovės susitarė persvarstyti savo bendravimą su klientais ir teikti geresnę informaciją užsakymo metu apie neprivalomą draudimą atleidžiant nuo atsakomybės ir draudimo produktus⁶⁵.

Klausimai

21. *Kokių dar priemonių galėtų būti imtasi siekiant padidinti informacijos apie papildomus draudimo produktus skaidrumą ir užtikrinti, kad vartotojai prieš priimdami sprendimus pirkti šiuos produktus būtų gerai informuoti? Kalbant apie automobilių nuomos sektorių, ar reikia konkrečių priemonių dėl papildomų produktų?*

3.2 Naujos rinkos galimybės paslaugų teikėjams

Paslaugų teikėjams sunku teikti tarpvalstybines paslaugas, jeigu jie nėra įsisteigę, t. y. neatidarę filialo arba patronuojamosios bendrovės, kitoje valstybėje narėje. Todėl jie dažnai nesiūlo savo produktų kitose valstybėse narėse ir neužtikrina, kad jų produktai būtų perkeliami. Šiame skirsnyje daugiausia dėmesio skiriama tam, kaip Komisija galėtų padėti sumažinti su tarpvalstybinio finansinių paslaugų teikimu susijusias sąnaudas ir riziką, kad įmonės galėtų vykdyti tokią veiklą ir kad visoje ES padidėtų konkurencija, o vartotojai turėtų daugiau galimybių rinktis.

⁶⁴ Automobilių nuoma. Pagrindiniai Europos vartotojų centrų bylų tvarkymo duomenų bazės duomenys (http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/cross-border_enforcement_cooperation/docs/car_rental_version2_en.pdf).

⁶⁵ Europos Komisija, interneto svetainė, *Better protection for consumers when renting cars* (http://ec.europa.eu/justice/newsroom/consumer-marketing/news/150713_en.htm).

3.2.1 Skaitmeninimo problemų sprendimas ir galimybių panaudojimas

Naudodamos skaitmeninimą įmonės turi daugiau galimybių patraukti klientų dėmesį. Tačiau joms kyla ir daug problemų. Teikti paslaugas, kurios anksčiau buvo teikiamos tiesiogiai susitinkant klientus, panaudojant skaitmeninimą ir nuotoliniu būdu arba tarpvalstybiniu mastu gali būti nelengva. Šiame skirsnyje aptariami tokie sunkumai ir ES veiksmų poreikis mažinti tokius sunkumus kartu su kitais veiksmais, numatytais Komisijos skaitmeninės bendrosios rinkos iniciatyvoje. Pramonės subjektams ši sritis taip pat kelia didelį susidomėjimą⁶⁶.

Pagalba įmonėms geriau panaudoti skaitmeninimą

Greitas skaitmeninimas reiškia, kad gali neįvykti tam tikri konkurencingi, klientams palankūs pokyčiai arba gali kilti kliūčių dėl teisės aktuose ar kituose dokumentuose nustatytos tvarkos, kuri buvo parengta neatsižvelgiant į tokius pokyčius. Komisijai svarbu, kaip novatoriškos, vartotojams palankios paslaugos gali būti skatinamos Europos lygmeniu ir kaip gali būti užkirstas kelias šalių rinkų tarpusavio susiskaidymui.

Klausimai

22. *Ką galima padaryti ES lygmeniu siekiant padėti įmonėms kurti ir teikti novatoriškas skaitmenines finansines paslaugas visoje Europoje ir užtikrinti tinkamą saugumo ir vartotojų apsaugos lygį?*

Elektroninio parašo ir tapatybės tikrinimo naudojimas

Bankas siūlo gana dideles palūkanas ir į jį kreipiasi vartotojai iš kitų valstybių narių, norėdami jame laikyti savo pinigus. Tačiau, laikydamasis kovos su pinigų plovimu reikalavimų, bankas turi nustatyti klientų tapatybę – nuotoliniu būdu tą padaryti sunku, todėl jis turi patikrinti tapatybę filiale. Vartotojai dėl išlaidų ir laiko nenori vykti į banko filialus, todėl nusprendžia pinigų į šio banko sąskaitą nepadėti.

Iš įmonių pateiktos informacijos matyti, kad kovos su pinigų plovimu teisės aktuose nustatytas reikalavimas „pažink savo klientą“ (PSK) riboja galimybę užmegzti ir palaikyti verslo santykius su klientais nuotoliniu būdu. Ši kliūtis pasitvirtino ir Komisijai atliekant Nuotolinės prekybos finansinėmis paslaugomis direktyvos poveikio tyrimą⁶⁷. Tai gali neigiamai paveikti daugelį finansinių paslaugų, tačiau ypač didelis poveikis daromas taupymo ir investicijų produktams⁶⁸.

⁶⁶ Žr., pavyzdžiui, Europos bankininkystės federacijos ataskaitą „Driving the Digital Transformation“ (<http://www.ebfdigitalbanking.eu/>).

⁶⁷ Galutinė ataskaita „Direktyvos 2002/65/EB dėl nuotolinės prekybos vartotojams skirtomis finansinėmis paslaugomis ekonominio poveikio tarpvalstybinių finansinių paslaugų sutartims, sudarytoms tarp teikėjų ir vartotojų vidaus rinkoje, analizė“ (http://ec.europa.eu/consumers/archive/rights/docs/final_rep_financial_services_2009.pdf).

⁶⁸ Reikėtų atkreipti dėmesį, kad šių metų pradžioje buvo priimta ketvirtoji kovos su pinigų plovimu direktyva. Ja nustatytas rizika pagrįstas metodas, kurį taikant suteikiama daugiau lankstumo siekiant atsižvelgti į nacionalinius ypatumus ir atskirų verslo santykių arba operacijų aplinkybes. Žr. 2015 m. gegužės 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą (ES) 2015/849 dėl finansų sistemos naudojimo pinigų plovimui ar teroristų finansavimui prevencijos, kuria iš dalies keičiamas Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 648/2012 ir

PSK reikalavimai paprastai apima dokumentų pateikimą iš įvairių šaltinių, kad būtų patikrinta kliento tapatybė, taip pat ir tiesioginį patvirtinimą susitikimo metu. Konkretūs valstybių narių reikalavimai skiriasi: kai kuriose galima atlikti nuotolinį informacijos patikrinimą (taikomi tam tikri reikalavimai), pavyzdžiui, naudojant internetines vaizdo kameras ir skenuotus dokumentus, arba naudojant trečiosios šalies dokumentų originalų patikrinimą įstaigose, pavyzdžiui, pašto skyriuose. Ne visose valstybėse narėse galima pasinaudoti tokiomis galimybėmis, todėl bendradarbiauti su trečiosiomis šalimis negalėtų įmonės, tiekiančios produktus į kitas valstybes nars.

Kai kuriose valstybėse narėse reikalavimais taip pat ribojamas nuotolinio parašo naudojimas, dar labiau suvaržant tarpvalstybinių paslaugų teikėjų gebėjimą užmegzti verslo santykius su naujais klientais. Tai labai riboja nuotolinį produktų pardavimą klientams ir galėtų daryti neproporcingai didelį poveikį tarpvalstybiniam verslui. Taikant eIDAS reglamentą⁶⁹ tikimasi pokyčių šioje srityje: jame pateiktas tarpvalstybinės elektroninės atpažinties naudojimo, taip pat elektroninio patikimumo paslaugų – elektroninių parašų, spaudų, laiko žymų, elektroninio registruoto pristatymo paslaugos ir interneto svetainių tapatumo nustatymo – sprendimas. Įmonėms turėtų būti paprasčiau nustatyti klientų tapatybę nuotoliniu būdu arba tiksliai atpažinti mokėjimo operacijos šalis pagal persvarstytą Mokėjimų paslaugų direktyvą. Todėl finansų sektorius laikomas viena iš sričių, kuri galėtų gauti didžiausią elektroninės atpažinties sprendimų naudą.

Šią sritį galima labai stipriai tobulinti. Nuotolinio patikrinimo priemonių, šiuo metu taikomų kai kuriose valstybėse narėse, taikymas platesniu mastu ir sėkmingas eIDAS reglamento įgyvendinimas gali padėti pašalinti vieną iš didžiausių tarpvalstybinių paslaugų teikimo kliūčių. Kitais sprendimais būtų galima pašalinti administracinius nuotolinių sutarčių sudarymo apribojimus, toliau plėtoti elektroninės tapatybės schemas arba plačiau taikyti trečiųjų šalių priemones, skirtas tikrinti tapatybei arba sudaryti sąlygoms, kad vartotojai galėtų atlikti tiekėjų tarpusavio patikrinimus. Žinoma, tokiais sprendimais neturėtų būti silpninamos ES kovos su pinigų plovimu arba neteisėtos veiklos finansavimu priemonės.

Klausimai

23. *Ar reikia papildomų veiksmų siekiant gerinti Pinigų plovimo prevencijos direktyvos taikymą ES lygmeniu, visų pirma užtikrinti, kad paslaugų teikėjai galėtų nustatyti klientų tapatybę nuotoliniu būdu, išlaikant dabartinės sistemos standartus?*
24. *Ar reikia papildomų veiksmų, įskaitant ir susijusius su saugumo standartais, siekiant skatinti elektroninės atpažinties ir elektroninio parašo įdiegimą ir naudojimą teikiant mažmenines finansines paslaugas?*

panaikinama Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2005/60/EB bei Komisijos direktyva 2006/70/EB (OL L 141, 2015 6 5, p. 73).

⁶⁹ 2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB (OL L 257, 2014 8 28, p. 73).

Galimybių prieiti prie finansinių duomenų ir juos naudoti gerinimas

Su skolintoju susisiečia norintys gauti paskolą vartotojai iš kitos valstybės narės. Tačiau, kai skolintojas pabando įvertinti jų kreditingumą, jis nustato, kad apie juos galima gauti labai nedaug informacijos, nes jie yra iš kitos valstybės narės. Skolintojas negali pagrįsti jų pateiktos informacijos įrodymais, todėl nusprendžia neskolinti.

Be prieigos prie vartotojų duomenų įmonėms sunku tiekti finansinius produktus (ypač kreditą arba draudimą) į kitas rinkas, nes jos negali įvertinti galimos rizikos. Jie taip pat negali įvertinti su mobiliais vartotojais, kurių duomenys kaupiami kitoje valstybėje narėje, susijusios rizikos. Plintant skaitmeninimui didėja ir įmonių noras turėti daugiau duomenų, nes jos naudoja sudėtingesnius produktų kainų sudarymo procesus. Tačiau kai kuriais atvejais vartotojų duomenys tampa kaina už tariamai nemokamus skaitmeninių paslaugų teikėjų pasiūlymus, nes šios įmonės tvarko vartotojų duomenis ir juos naudoja savo rinkodarai arba parduoda juos kitoms bendrovėms.

Remiantis Vartojimo kredito direktyvos ir Hipotekos kredito direktyvos nuostatomis, kreditoriai, laikydamiesi nediskriminavimo principo, turi teisę naudotis kredito duomenų bazėmis kitose valstybėse narėse, kad įvertintų potencialių klientų kreditingumą. Tačiau bandant naudotis šiais duomenis įmonėms tebekyla problemų, nes duomenų rinkimo, platinimo ir naudojimo būdai Europoje kol kas labai skiriasi; taip pat skiriasi nuomonės dėl to, kokie duomenys yra svarbūs norint įvertinti kreditingumą. Pavyzdžiui, tam tikruose kreditų registruose pateikiami tik neigiami duomenys⁷⁰, o kitose duomenų bazėse galima rasti ir teigiamų duomenų⁷¹. Taigi prieiti prie šių duomenų ir jais naudotis gali būti sudėtinga ir daugeliui įmonių teikti tarpvalstybines paslaugas ekonominiu požiūriu gali būti sunku. Privačių tarpvalstybinių kredito duomenų dalijimosi susitarimus inicijavo Vartotojų kredito informacijos teikėjų asociacija (angl. *Association of Consumer Credit Information Suppliers* (ACCIS))⁷², tačiau šiuo metu susieti tik nedaugelio valstybių narių kreditų registrai. Be to, privačiuose kreditų registruose dažnai kaupiama daugiau duomenų, negu reikia kreditingumui įvertinti, arba kaupiami duomenys, kurių svarba vertinant kreditingumą galima būtų suabejoti.

Skaitmenindamos finansines paslaugas, draudimo bendrovės ir kitos finansinių paslaugų įmonės naudoja modernias informacines technologijas ir analizuoja didelius duomenų kiekius, kad galėtų pasiūlyti vis labiau klientams pritaikytų produktų, kurių kainos nustatomos pagal personalizuotą riziką taikant tikslus, daug duomenų reikalaujančius stebėjimo metodus, pavyzdžiui, naudojantis telematiniais įrenginiais. Naudojant vis daugiau duomenų atsiranda puikių galimybių daugeliui klientų sumažinti kainas, tačiau dėl šios praktikos taip pat kyla privatumo ir duomenų apsaugos problemų, į kurias reikia atsižvelgti.

Vartotojai taip pat norės naudotis geresnėmis duomenų naudojimo galimybėmis, priklausomai nuo teigiamos draudimo išmokų istorijos arba *bonus / malus* vertinimo. Šiuo metu Motorinių

⁷⁰ Apie kreditą pranešama tik tuomet, jei vartotojas negali įvykdyti mokėjimo įsipareigojimų.

⁷¹ Registruojamas kiekvienas kreditas. Taip pat gali būti pranešti duomenys, susiję su kitokiais įsipareigojimais.

⁷² Išsamesnės informacijos apie ACCIS galima rasti <http://www.accis.eu/>.

transporto priemonių draudimo direktyvoje⁷³ nustatoma draudėjo teisė bet kuriuo metu pareikalauti, kad draudikas pateiktų pažymą apie per penkerius metus sumokėtas išmokas, tačiau naujos draudimo sutarties sudarymo metu realiai įmokos dėl to nesumažėja. Taip atsitinka, be kita ko, todėl, kad skiriasi nuolaidų skaičiavimo metodikos, taip pat į tokias pažymas įtraukiami laikotarpiai, nepakanka pasitikėjimo draudikų pateikiamomis nevienodomis pažymomis ir skiriasi rizikos veiksniai, į kuriuos atsižvelgiama nustatant įmokas.

Klausimai

25. *Jūsų nuomone, kokie duomenys reikalingi vertinant kreditingumą?*
26. *Ar dėl įmonių (įskaitant ir įmones, kurios įprastai nelaikomos finansinėmis) dažniau naudojamų asmeninių finansinių ir nefinansinių duomenų reikėtų imtis papildomų veiksmų siekiant palengvinti paslaugų teikimą ir užtikrinti vartotojų apsaugą?*
27. *Ar reikėtų sugriežtinti draudimo išmokų istorijos formos, turinio arba galimybių ja naudotis reikalavimus (pavyzdžiui, susijusius su laikotarpiu arba turiniu) siekiant užtikrinti, kad įmonės galėtų teikti tarpvalstybines paslaugas?*

Po pardavimo teikiamų paslaugų lengvinimas

Draudikas nori pasiūlyti namų turto draudimą internetu kitoje valstybėje narėje, tačiau tam reikėtų investuoti į klientų aptarnavimo centrą, kuriame paslaugos būtų teikiamos tos šalies kalba. Jis mano, kad verslas nebus išplėtotas pakankamai, kad atsipirktų susijusios išlaidos.

Po pardavimo įmonės turi įsipareigojimų klientams ir šiuos įsipareigojimus gali būti sunku įvykdyti nuotoliniu būdu. Atsakymas į užklausas, draudimo išmokų vertinimas ir vykdymas, kliento problemų aptarimas ir skundų nagrinėjimas dažniausiai fiziškai atliekami įmonės darbuotojų arba draudimo išmokų administratorių, dirbančių draudimo įmonėse. Šie darbai gali būti atliekami nuotoliniu būdu, vis dėlto įmonei gali reikėti nemažai investuoti, visų pirma tuomet, kai reikalaujama teikti paslaugas kitomis kalbomis. Su tokia problema visų pirma susiduria draudikai, nes jie turi draudimo išmokų mokėjimo įsipareigojimų, todėl itin svarbu, kad siekiant įvykdyti šiuos įsipareigojimus įmonės atstovas (kaip antai filialas arba patronuojamoji bendrovė) būtų toje pačioje valstybėje narėje, kaip ir klientas. Šią problemą galima išspręsti sudarant sutartis su trečiosiomis šalimis arba pavedant darbus rangovams, vis dėlto toks pasirinkimas nevisuomet patrauklus arba jo nėra, visų pirma todėl, kad reikia prižiūrėti, kaip rangovai veikia įmonės vardu.

Klausimai

28. *Ar reikia papildomų veiksmų siekiant padėti įmonėms teikti posutartines paslaugas kitoje valstybėje narėje neįsteigiant patronuojamosios bendrovės arba filialo?*

⁷³ 2009 m. rugsėjo 16 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2009/103/EB dėl motorinių transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės draudimo ir privalomojo tokios atsakomybės draudimo patikrinimo (OL L 263, 2009 10 7, p. 11).

Fizinių asmenų bankroto, turto vertinimo ir užstato administravimo procedūrų vienodinimas

Į skolintoją kreipėsi kitų valstybių narių vartotojai, susidomėję banko siūlomų būsto paskolų nedidelėmis palūkanomis. Tačiau skolintojas skeptiškai vertina tai, kaip kitose valstybėse narėse nustatoma turto vertė ir ar jis prireikus galės panaudoti garantiją. Šiems vartotojams paskolų jis teikti negali.

Kreditoriai gali dvejoti dėl tarpvalstybinių kreditų teikimo, nes jie neturi pakankamai informacijos apie kitose valstybėse narėse taikomą fizinių asmenų bankroto tvarką (kai tokia tvarka yra nustatyta). Nors KRS veiksmų plane numatyti tam tikri veiksmai labiau suvienodinti visų 28 valstybių narių kai kurias įmonių bankroto tvarkos sritis, kaip antai ankstyvą tarpvalstybinių įmonių restruktūrizavimą ir jų bankroto procedūrų administravimo veiksmingumo didinimą, dar yra daug skirtumų, susijusių su fizinių asmenų bankroto tvarka ES. Todėl kyla papildoma rizika įmonėms, norinčioms užmegzti tarpvalstybinius verslo santykius su klientais, visų pirma kredito teikimo srityje – jeigu skolintojai negali kiekybiškai įvertinti bankroto procedūrų rezultatų ir numatyti, kaip bus taikomi teisės naudotis turtu atėmimą reglamentuojantys teisės aktai, jie nebus įsitikinę, kad gali teikti paskolas fiziniams asmenimis. Valstybių narių įstatymai ir praktika, susiję su verslo žlugimu, bankrotu ir pernelyg dideliu asmenų įsiskolinimu, šiuo metu nagrinėjami dviejuose tyrimuose; jie bus baigti 2016 m.

Taip pat ir tikslus turto vertės nustatymas yra labai svarbus kreditoriams, kad jie būtų tikri dėl užstato vertės, jeigu paskola nebūtų gražinta. Nors pagal Hipotekos kredito direktyvą reikalaujama, kad visos valstybės narės taikytų patikimus turto vertės nustatymo standartus, ja nėra visiškai užtikrinamas standartų suvienodinimas ES lygmeniu. Jeigu nėra visiško suvienodinimo, kai kurie kreditoriai galėtų vis dar abejoti kitose valstybėse narėse esančio užstato verte.

Klausimai

29. Ar reikia papildomų veiksmų siekiant paskatinti skolintojus teikti tarpvalstybines hipotekos arba kitas paskolas?

3.2.2 Skirtingų priimančiųjų valstybių narių reguliavimo reikalavimų laikymasis

Skirtinga valstybių narių reguliavimo tvarka daro didelį poveikį tarpvalstybinio mažmeninių finansinių paslaugų teikimo sąnaudoms ir rizikai. Nors priėmus ES lygmens teisės aktus, visoje ES taikomos tam tikros teisinio derinimo priemonės, teisinių skirtumų yra tokiose srityse, kaip sutarčių teisė, o kiekvienoje valstybėje įmonės turi laikytis daugybės reguliavimo reikalavimų.

Skirtingi reikalavimai gali būti susiję su konkrečiais valstybės narės finansų sektoriaus aspektais arba teisinėmis tradicijomis. Nacionalinės reguliavimo sistemos, susijusios su sutartimis, duomenų apsauga, vartotojų apsauga, informacijos atskleidimu, kova su pinigų plovimu arba apmokestinimu, labai skiriasi. Kalbant apie teisę, taikomą civiliniams sutarčių aspektams, reikia atskirti draudimo sutartis nuo kitų sutarčių. Draudimo atveju iš esmės taikoma tos šalies teisė, kurioje yra draudžiama rizika, dažnai toje, kurioje yra draudėjo

nuolatinė gyvenamoji vieta⁷⁴. Šalių galimybės rinktis kitos šalies teisę yra labai apribotos. Kitų su vartotojais sudarytų sutarčių atveju šalys gali nuspręsti tarpvalstybinėms operacijoms taikyti pardavėjo valstybės narės sutarčių teisę, dėl to tam tikrais atvejais gali sumažėti įmonių teisinės atitikties sąnaudos. Tačiau jeigu pardavėjas vykdo veiklą valstybėje narėje, kurioje yra vartotojo nuolatinė gyvenamoji vieta, arba nukreipia savo veiklą į tą valstybę narę, toks pasirinkimas neturi daryti poveikio vartotojo apsaugai, numatyta vartotojo valstybės narės sutarčių teisėje⁷⁵.

Dėl šių skirtumų įmonių, norinčių palaikyti verslo ryšius su kitoje valstybėje narėje gyvenančiais vartotojais, sąnaudos gali labai išaugti, o rizika labai padidėti. Apskaičiuota, kad vidutinės su sutarčių teise susijusios ne finansų įmonės sąnaudos kiekvienoje valstybėje narėje yra maždaug 10 000 EUR⁷⁶. Finansų įmonių sąnaudos kiekvienoje valstybėje narėje yra gerokai didesnės už šią sumą dėl konkrečių šiam sektoriui taikomų įstatymų ir kitų teisės aktų⁷⁷. Reikalavimai ir sąnaudos taip pat gali skirtis priklausomai nuo to, ar įmonė veikia pagal įsisteigimo laisvės principą (yra toje vietoje fiziškai), ar pagal laisvės teikti paslaugas principą (įskaitant paslaugų teikimą internetu). Paprastai paslaugas teikianti įmonė turi laikytis tik tam tikrų priimančiosios valstybės narės taisyklių, pavyzdžiui, dėl elgsenos arba vartotojų apsaugos.

Šiuo metu ES paso mechanizmu galima naudotis vykdant tam tikrą veiklą⁷⁸ – jei vienoje valstybėje narėje įmonėms leidžiama teikti paslaugas, jos gali teikti paslaugas ir kitoje valstybėje narėje, taip sumažinama administracinė našta ir dokumentų kiekis. Tačiau taikant paso mechanizmą nepanaikinamos teisinės atitikties sąnaudos, o paso mechanizmo teisės taikomos ne visiems produktams. Toliau išvardijami kiti metodai, kuriais galima laipsniškai mažinti sąnaudas ir riziką, susijusias su skirtingais teisiniais reikalavimais.

Pagalba įmonėms laikytis kitose valstybėse narėse taikomų teisinių reikalavimų

Finansinei interneto platformai kilo problemų, kai ji norėjo pasiūlyti taupymo produktų keliose valstybėse narėse. Informaciją gauti buvo nelengva, o valstybių narių valdžios institucijos beveik neteikė konstruktyvios paramos, nors produktai gali būti naudingi vartotojams. Atitikties ir teisinės sąnaudos buvo didelės, todėl pasiūlymai tapo ne tokie patrauklūs.

Valstybės narės galėtų labiau padėti įmonėms dirbti pagal dabartinę teisinę sistemą ir palengvinti taikomų reikalavimų laikymąsi teikiant paslaugas kitose valstybėse narėse. Šiuo

⁷⁴ Žr. 2008 m. birželio 17 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (EB) Nr. 593/2008 dėl sutartinėms prievolėms taikytinos teisės (Roma I) 7 straipsnį (OL L 177, 2008 7 4, p. 6).

⁷⁵ Žr. Romos I reglamento 3 straipsnį, 4 straipsnio b punktą ir 6 straipsnį; Komisijos komunikatas „Europos bendrosios skaitmeninės rinkos strategija“, p. 11 (http://ec.europa.eu/priorities/digital-single-market/docs/dsm-communication_en.pdf).

⁷⁶ Europos Komisijos pranešimas spaudai dėl bendrosios Europos pirkimo–pardavimo sutarčių teisės, p. 2 (http://ec.europa.eu/justice/contract/files/common_sales_law/i11_1175_lt.pdf).

⁷⁷ Europos draudimo sutarčių teisės Komisijos ekspertų grupė seniai atkreipė dėmesį, kad kai kuriais nacionaliniais reikalavimais dėl draudimo sutarčių formos akivaizdžiai didinamos įmonių sąnaudos. Žr. Europos draudimo sutarčių teisės Komisijos ekspertų grupės galutinę ataskaitą (http://ec.europa.eu/justice/contract/files/expert_groups/insurance/final_report_en.pdf), p. 90.

⁷⁸ Jis gali būti taikomas, pavyzdžiui, kredito įstaigoms, draudimo bendrovėms, draudimo tarpininkams ir hipotekos kredito tarpininkams.

metu visos Europos tinklas SOLVIT⁷⁹ padeda įmonėms, kai joms kyla problemų dėl to, kad valdžios institucijos neteisingai taiko ES teisę, o kontaktiniai centrai padeda įmonėms vykdyti įsipareigojimus teikiant tarpvalstybines paslaugas⁸⁰. Tokias iniciatyvas kaip šios būtų galima plačiau taikyti finansinių paslaugų bei draudimo srityse, kad būtų sumažintos įmonių, norinčių prekiauti kitų valstybių narių rinkose, sąnaudos ir rizika.

Valstybių narių vyriausybės arba nacionalinės kompetentingos institucijos galėtų suteikti daugiau praktinės pagalbos (pvz., taikydamos vieno langelio principą), kai taikomos tarpvalstybinės atitikties procedūros. Tokia pagalba būtų naudinga įmonėms, kurios patiria sunkumų siekdamos veikti kitose valstybėse narėse, skatintų būsimą ES rinkų integravimo pažangą ir lengvintų naujų technologijų bei novatoriškų, rinkos sąlygomis grindžiamų konkurencijos problemų sprendimų plėtojimą ir sklaidą.

Klausimai

30. *Ar reikia ES lygmens veiksmų, kad valstybių narių vyriausybės arba nacionalinės kompetentingos institucijos teiktų praktinę pagalbą (pvz., taikant vieno langelio principą), kad būtų palengvintas tarpvalstybinis finansinių paslaugų pardavimas, ypač novatoriškų įmonių arba produktų atveju?*
31. *Kokie veiksmai būtų naudingiausi siekiant palengvinti įmonėms pasinaudoti įsisteigimo laivės arba paslaugų teikimo laisvės privalumais, kai parduodami novatoriški produktai (pvz., racionalus buveinės valstybės narės ir priimančiosios valstybės narės bendradarbiavimas)?*

Autonominės arba labiau suvienodintos tvarkos visoje ES nustatymas

Draudikas teikia paprastą gyvybės draudimą konkurencinga kaina savo šalies rinkoje ir laikosi visų įstatymuose ir kituose teisės aktuose nustatytų reikalavimų. Jis sužino, kad kitose valstybėse narėse įmokos yra daug didesnės, ir mato verslo galimybę. Tačiau šio produkto parduoti kitose rinkose jis negali, nes produktas yra pritaikytas, kad atitiktų jo buveinės valstybės įstatymų ir kitų teisės aktų reikalavimus.

Kai kuriais atvejais geriausias būdas padidinti produktų pasirinkimą galėtų būti atskira teisinė sistema, kuria būtų mažinamos įmonių sąnaudos ir kuria būtų užtikrinama, kad vartotojai būtų tinkamai apsaugoti. Pasirinkimo dalyvauti (angl. *opt-in*) tvarka galėtų būti taikoma vienodų produktų ypatybių sistemai, ši tvarka būtų neprivaloma. Jos privalumas būtų valstybių narių tvarkos standartizavimas ir daugelio nacionalinio reguliavimo skirtumų tam tikrose srityse panaikinimas. Be to, ji galėtų būti naudinga priemonė palyginamiems ir lengvai suprantamiems finansiniams produktams siūlyti, taip didinant vartotojų pasitikėjimą ir įsitikinimą perkant produktus kitose valstybėse narėse. KRS veiksmų plane skelbiamas Komisijos ketinimas įvertinti, ar reikėtų politikos sistemos siekiant sukurti paprastą, veiksmingą ir konkurencingą Europos asmeninių pensijų rinką.

2015 m. EIOPA tarėsi dėl standartizuoto visos Europos asmeninių pensijų produkto. Atsižvelgiant į panašias šių produktų ypatybes, EIOPA atliktas darbas galėtų būti pagrindas

⁷⁹ Daugiau informacijos apie tinklą SOLVIT galima rasti interneto svetainėje (<http://ec.europa.eu/solvit/>).

⁸⁰ Daugiau informacijos apie kontaktinius centrus galima rasti interneto svetainėje (http://ec.europa.eu/internal_market/eu-go/index_lt.htm). Šie subjektai buvo įsteigti pagal Paslaugų direktyvą.

kurti pasirinkimo dalyvauti tvarką visos Europos gyvybės draudimo produktui. Tokia tvarka galėtų būti naudinga ir kuriant kitus produktus.

Panašių rezultatų taip pat būtų galima pasiekti derinant valstybių narių tvarką ir teises siekiant paskatinti vienodinimą: gali būti rengiamos rekomendacijos, gerinamas palyginamumas arba standartizuojama praktika; be to, tam, kad kiltų mažiau problemų dėl priimančiosios valstybės narės reguliavimo, gali būti toliau plėtojama dabartinė arba nustatoma nauja paso mechanizmo tvarka, vienodinami priežiūros standartai (vadovaujant Europos priežiūros institucijoms). Draudimo srityje vartojamą visuotinės gerovės taisyklių⁸¹ sąvoką, kuri yra Sutarties pagrindinių principų dėl laisvo judėjimo išimtis, reikėtų papildomai patikslinti. Pasimokyti būtų galima iš KIPVPS direktyvos, kuri gali būti laikoma geru visoje ES šiuo metu galiojančios tvarkos pavyzdžiu.

Klausimai

32. *Kurių mažmeninių finansinių paslaugų produktų standartizavimas arba jiems taikoma pasirinkimo dalyvauti tvarka gali būti veiksmingiausi šalinant valstybių narių teisės aktų skirtumus?*
33. *Ar reikia papildomų ES lygmens veiksmy, susijusių su rizikos vietos nustatymo principu draudimo teisės aktuose, ir patikslinti taisyklės dėl visuotinės gerovės draudimo sektoriuje?*

4 skirsnis Tolesni veiksmai

Suinteresuotosios šalys kviečiamos siųsti atsakymus į šioje žaliojoje knygoje pateiktus klausimus iki 2016 m. kovo 18 d. **internetu užpildant klausimą** [Saitas].

Šiai konsultacijai taikomos įprastos Europos Komisijos viešų konsultacijų taisyklės. Jeigu respondantai interneto klausimyne nenurodys kitaip, atsakymai bus skelbiami viešai. Siekiant užtikrinti sąžiningą ir skaidrų konsultacijų procesą, bus atsižvelgiama tik į atsakymus į interneto klausimą ir tik šie atsakymai bus įtraukti į atsakymus apibendrinančią ataskaitą. Jeigu pildant šį klausimą kiltų problemų arba jums reikėtų kokios nors pagalbos, kreipkitės adresu [e. pašto adresas].

Bendros asmens duomenų apsaugos taisyklės skelbiamos interneto svetainėje EUROPA adresu http://ec.europa.eu/geninfo/legal_notices_lt.htm#personaldata. Konkretų šios konsultacijos privatumo pareiškimą galima rasti [Saitas].

Be to, pagalvokite, ar nėra kliūčių, kurios neaptariamoms šiame dokumente, ir ar apibūdintos kliūtys visų pirma daro poveikį mažosioms ir vidutinėms įmonėms.

Per konsultaciją Europos Komisija:

⁸¹ Valstybė narė gali vartoti visuotinės gerovės sąvoką, kad užtikrintų, jog draudikas, norintis vykdyti veiklą jos teritorijoje, laikytųsi jos įstatymų arba pagal įsisteigimo teisės, arba pagal laisvės teikti paslaugas principą. Nors draudimo direktyvose nenustatoma visuotinės gerovės sąvoka, tačiau ji apibūdinta aiškinamajame Komisijos komunikate „*Interpretative communication of the Commission concerning the freedom to provide services and the general good of the insurance sector*“ (OL C 43, 2000 2 16), remiantis Teisingumo Teismo nustatytais reikalavimais.

- bendradarbiaus su Europos Parlamentu ir sieks gauti tiesioginės grįžtamosios informacijos iš jo narių;
- ragina valstybes nares organizuoti konsultacijas ir susitikimus su visuomene ir nacionalinių parlamentų nariais, kad būtų paskatintos nacionalinio lygmens diskusijos dėl šių problemų;
- išlaikydama pusiausvyrą, skaidriai organizuos seminarus, kad pasitartų su specialių techninių žinių turinčiais specialistais (akademinė bendruomene ir rinkos dalyviais) ir susidarytų informacija pagrįstą nuomonę konkrečiais klausimais.

Komisijos siekia, kad, atvėrus mažmeninių finansinių paslaugų bendrąją rinką ir jai sudarius sąlygas geriau veikti, kuo daugiau Europos vartotojų iš to gautų didžiausią praktinę naudą ir turėtų daugiau geresnių galimybių rinktis finansinius produktus. Mes taip pat sieksime pašalinti kai kurias praktines kliūtis, trukdančias įmonėms siūlyti savo paslaugas kitose valstybėse narėse. Komisija toliau skirs daug dėmesio platesnio užmojo tikslams – pašalinti nepagrįstą geografinį blokavimą ir kitas diskriminacijos dėl pilietybės arba gyvenamosios vietos formas, didinti vartotojų įsitikinimą, kad galima naudotis atitinkamomis teisių gynimo priemonėmis, gerinti galimybes gauti išsamią, palyginamą ir proporcingą informaciją apie mažmeninių finansinių paslaugų produktus.

2016 m. pradžioje Komisija organizuos konferenciją, kurioje nagrinės konsultacijos metu surinktus faktus ir aptars šioje žaliajoje knygoje minimas prioritetines sritis. Po konsultacijos maždaug 2016 m. vasarą Komisija numato paskelbti Mažmeninių finansinių paslaugų veiksmų planą.