

III

(Förberedande akter)

EUROPEISKA EKONOMISKA OCH SOCIALA KOMMITTÉN

EESK:S 516:E PLENARSESSION DEN 27–28 APRIL 2016

Yttrande från Europeiska ekonomiska och sociala kommittén om Grönbok om finansiella tjänster till privatpersoner och mindre företag – Bättre produkter, större urval och fler möjligheter för konsumenterna och företag

[COM(2015) 630 final]

(2016/C 264/05)

Föredragande: Milena ANGELOVA

Den 10 december 2015 beslutade Europeiska kommissionen att i enlighet med artikel 304 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt rådfråga Europeiska ekonomiska och sociala kommittén om

Grönbok om finansiella tjänster till privatpersoner och mindre företag – Bättre produkter, större urval och fler möjligheter för konsumenterna och företag

[COM(2015) 630 final].

Facksektionen för inre marknaden, produktion och konsumtion, som svarat för kommitténs beredning av ärendet, antog sitt yttrande den 13 april 2016.

Vid sin 516:e plenarsession den 27 och 28 april 2016 (sammanträdet den 27 april 2016) antog Europeiska ekonomiska och sociala kommittén följande yttrande med 191 röster för och 5 nedlagda röster.

1. Slutsatser och rekommendationer

1.1 EESK välkomnar kommissionens syfte med att offentliggöra denna grönbok, att kommissionen är på god väg och att den har ett ambitiöst program för att genomföra handlingsplanen för en kapitalmarknadsunion⁽¹⁾.

1.2 EESK stöder kommissionens förslag om att sträva efter att underlätta den gränsöverskridande integrationen av finansiella tjänster till privatpersoner och mindre företag samt konsumenternas möjlighet att byta leverantör. Sådana åtgärder bör garantera en mer konkurrensutsatt marknadsstruktur och öka fördelarna för konsumenterna av finansiella tjänster, bland annat genom att främja en jämn tillgång till prövningsmekanismer utanför domstol i alla medlemsstater⁽²⁾.

⁽¹⁾ EUT C 133, 14.4.2016, s. 17.

⁽²⁾ EUT C 181, 21.6.2012, s. 93 och EUT C 181, 21.6.2012, s. 99. Situationen bör också ha förbättrats nu, när direktivet om alternativ tvistlösning bör ha införlivats av medlemsstaterna (EUT L 165, 18.6.2013, s. 63 och EUT L 165, 18.6.2013, s. 1).

1.3 EESK välkomnar kommissionens inställning i grönboken när det gäller att ta fram lämpliga politiska åtgärder för att stimulera båda sidorna av marknaden för finansiella tjänster som riktar sig till privatpersoner och mindre företag: utbud och efterfrågan.

1.4 EESK stöder förslaget att konsumenterna, när så är möjligt, bör ges möjlighet att jämföra olika produkter, så att de kan göra ett välgrundat val. I detta avseende stöder EESK helhjärtat direktivet om marknader för finansiella instrument (Mifid II) – samtidigt som kommittén fortfarande håller på att arbeta med sitt yttrande om de nyligen föreslagna översynerna ⁽³⁾ – och förordningen om faktablad för paketerade och försäkringsbaserade investeringsprodukter för icke-professionella investerare, med krav på bättre insyn och utlämnande av information ⁽⁴⁾.

1.5 Ett av grönbokens mål är att minska marknadsfragmenteringen i fråga om finansiella tjänster till privatpersoner och mindre företag. I detta sammanhang vill EESK påpeka att det inte finns några absolut tillförlitliga belegg för att prisskillnaderna endast beror på marknadsmisslyckanden inom EU. Priserna på produkter och tjänster påverkas även av nationella och lokala faktorer, vilket försvårar prisharmoniseringen mellan medlemsstaterna. Premien för en konsuments bilförsäkring i en medlemsstat och motsvarande premie i en annan medlemsstat kan t.ex. vara fullständigt olika beroende på skadeprocenten, som grundas på antalet trafikolyckor eller antalet bedrägerifall i respektive land. Likaså kan räntorna på konsumentkrediter skilja sig mellan medlemsstaterna, beroende på deras nivå av osäkra fordringar. Sådana lokala faktorer nämns visserligen i grönboken, men är värda en närmare analys. EESK ser därför fram emot resultaten från samrådet och uppmantrar kommissionen att söka efter ytterligare belegg för bristande konkurrens och orsaker som mer tydligt förklarar de upptäckta prisskillnaderna. Kommissionen bör även undersöka denna fråga i den konsekvensbedömning som ska göras före de förväntade lagstiftningsförslagen.

1.6 Samtidigt vill EESK påpeka att många av de problem som uppmärksammas i 2007 års grönbok om finansiella tjänster till privatpersoner och mindre företag ⁽⁵⁾ fortfarande – åtta år senare – kvarstår i denna grönbok. EESK stödde huvuddragen i den tidigare grönboken ⁽⁶⁾ och lovordade de åtgärder som vidtagits för att finna praktiska lösningar ⁽⁷⁾. Trots vissa positiva resultat har framstegen dock varit begränsade och problemen när det gäller en fungerande inre marknad för finansiella tjänster till privatpersoner och mindre företag kvarstår. EESK anser därför att det krävs tid för att omvandla resultaten från samråden om denna grönbok till ett mer ambitiöst program för att övervinna de långvariga problemen.

1.7 I grönboken behandlas ett brett urval av finansiella produkter, i fråga om vilka större urval och fler möjligheter inte kan åstadkommas samtidigt för alla. Det står klart att produkterna kommer att behöva olika prioriteringar och tidsramar. EESK föreslår att resultaten från samrådet som en prioriterad fråga tillämpas på enklare produkter, med en jämförelsevis lägre inverkan av lokala faktorer. På så sätt skapas drivkraft och förtroende för processen att skapa en inre marknad för finansiella produkter. Exempel på sådana produkter kan vara betaltjänster, pensionsprodukter på EU-nivå, sparkonton samt bil- och livförsäkringar. Ett av de första stegen kan vara att tillämpa bonus-malus-systemet på bilförsäkringar i alla medlemsstater, vilket bidrar till att minska vikten av lokala faktorer och skapar en nära koppling mellan försäkringspremier och individuella profiler. Produkter som hypotekslån, konsumentlån, yrkesansvarsförsäkringar och kapitalförvaltning bör följa i tidsramen.

1.8 Grönboken fokuserar främst på digital teknik, men EESK ser två ytterligare viktiga faktorer för ökad gränsöverskridande efterfrågan på produkter som också bör övervägas:

- Finansiell utbildning är utan tvivel en avgörande faktor för att man ska kunna upprätthålla förtroendet för det finansiella systemet och se till att finansiella produkter används på ett ansvarsfullt sätt. EESK har redan utarbetat ett yttrande om denna fråga ⁽⁸⁾.
- Finansiell rådgivning måste vara väl reglerad på EU-nivå, och skillnaden mellan rådgivning och marknadsföring måste tydliggöras. I detta syfte bör också de tjänster som erbjuds av oberoende mäklare uppmärksammas.

⁽³⁾ COM(2016) 56 final, COM(2016) 57 final, EUT L 173, 12.6.2014, s. 1 och EUT L 257, 28.8.2014, s. 1.

⁽⁴⁾ EUT C 191, 29.6.2012, s. 80.

⁽⁵⁾ COM(2007) 226 final.

⁽⁶⁾ EUT C 151, 17.6.2008, s. 1.

⁽⁷⁾ EUT L 257, 28.8.2014, s. 214, EUT L 60, 28.2.2014, s. 34, EUT L 337, 23.12.2015, s. 35, EUT L 26, 2.2.2016, s. 19 och EUT L 173, 12.6.2014, s. 349.

⁽⁸⁾ EUT C 318, 29.10.2011, s. 24.

1.9 EESK anser att det är mycket viktigt att göra allt för att undvika att direktiv som nyligen antagits (t.ex. andra betaltjänstdirektivet och direktivet om hypotekslån⁽⁹⁾) tas upp igen. Man måste medge en viss tid så att åtgärderna kan tillämpas effektivt och vara försiktig med att införa nya lagstiftningsåtgärder för att inte överreglera finansmarknaderna.

2. Grönbokens målsättning. Kommissionens och EESK:s tidigare arbete med finansiella tjänster till privatpersoner och mindre företag

2.1 Kommissionen offentliggjorde grönboken i samband med handlingsplanen för en kapitalmarknadsunion⁽¹⁰⁾ för att undersöka hur den europeiska marknaden för finansiella tjänster till privatpersoner och mindre företag, nämligen försäkringar, lån, betalningar, privatkonton och sparkonton och andra investeringsprodukter för privatpersoner, kan öppnas upp ytterligare och ge bättre resultat för konsumenter och företag och samtidigt bibehålla en tillfredsställande nivå av skydd för konsumenter och investerare på både europeisk och nationell nivå.

2.2 Grönboken inriktas starkt på att bemöta digitaliseringens utmaningar. Digitaliseringen kan bidra till sänkta priser och förbättrad jämförbarhet mellan produkterna, vilket i sin tur ökar konsumenternas valfrihet när det gäller finansiella produkter. På lång sikt bör digitaliseringen leda till att företagen kan tillhandahålla sina produkter överallt i unionen, vilket utgör ännu ett steg mot en inre europeisk marknad.

2.3 En annan viktig fråga som tas upp i grönboken är hur förtroendet och tilliten kan byggas upp, eftersom detta är avgörande för en utökad inre marknad för finansiella tjänster till privatpersoner och mindre företag. För att uppnå dessa mål inriktas grönboken på hur tjänsterna och produkterna kan göras mer förståeliga.

2.4 I grönboken undersöks även vilka åtgärder som kan vidtas för att bidra till att den inre marknaden för finansiella tjänster medför konkreta förbättringar i människors liv i EU och hur nya marknadsmöjligheter kan skapas för leverantörer och därigenom ge tillväxt i den europeiska ekonomin och skapa arbetstillfällen.

3. Kommentarer om den rådande situationen för marknaderna för finansiella tjänster till privatpersoner och mindre företag

3.1 EESK anser att den fragmentering av marknaderna för finansiella tjänster till privatpersoner och mindre företag som betonas i grönboken beror på ett kombinerat inflytande av nationella och lokala faktorer på priserna för produkter och tjänster (rättsliga, regleringsmässiga och kulturella särdrag och särdrag i de offentliga systemen för socialt skydd) samt utmaningar både på utbuds- och efterfrågesidan. De sistnämnda måste lösas i framtiden.

3.2 De främsta utmaningarna på utbudssidan är följande:

- Omotiverade och onödiga skillnader i nationella bestämmelser och beskattningssystem som ett resultat av överreglering och nationella traditioner och särdrag samt andra nationella skillnader som påverkar verksamhetskostnaderna.
- Svårigheter med gränsöverskridande identifiering av kunder och källan till deras medel.
- Svårigheter med gränsöverskridande bedömning av kundernas tillgångar samt verkställighet av säkerheter.
- Olika rättsliga mekanismer i medlemsstaterna, i synnerhet med avseende på beslagtagande av säkerheter (dvs. längden på utmätningsförfaranden, krav på att anlita notarie, olika regler för markregister).

3.3 De främsta utmaningarna på efterfrågesidan är följande:

- Konsumenter som är vana vid en viss skyddsstandard i sitt eget land kan inte lita på att en annan medlemsstat har samma standard.
- Överensstämmelsen med de europeiska lagstiftningskraven är ojämnt genomförd.

⁽⁹⁾ EUT L 337, 23.12.2015, s. 35 och EUT L 60, 28.2.2014, s. 34.

⁽¹⁰⁾ COM(2015) 468 final.

- Konsumenter av finansiella tjänster har inte samma tillgång till mekanismer för prövning utanför domstol i de olika medlemsstaterna ⁽¹¹⁾.
- Språkbarriärer.
- De nationella regleringsmyndigheterna har rätt att besluta om krav på kompetens och kvalifikationer för finansrådgivare, men kraven är inte enhetliga i alla medlemsstater. Det finns få behöriga finansrådgivare som tillhandahåller objektiv rådgivning, särskilt vid gränsöverskridande köp.

3.4 EESK inser också att digitaliseringens utveckling skapar nya förhållanden, med avsevärt större utrymme för tillhandahållande av nya tjänster och ökad gränsöverskridande verksamhet. Man bör dock vara försiktig så att digitala landvinningar inte används för att vilseleda konsumenten genom information om finansiella tjänster som är alltför komplicerad, irrelevant eller svår att jämföra.

3.5 EESK påpekar att människors förmåga att förstå finansiell information fortfarande varierar stort från plats till plats, och är förhållandevis låg jämfört med andra utvecklade länder såsom Förenta staterna, Australien och Kanada ⁽¹²⁾. Finansiell rådgivning före försäljning är inte välreglerad och garanterar inte att kunderna väljer de lämpligaste produkterna och den professionella finansiella rådgivningen är inte tillräckligt utvecklad jämfört med vissa länder utanför EU.

3.6 De möjligheter som erbjuds genom nya tekniker och ökat utbud, även gränsöverskridande utbud, skapar möjligheter, men medför även potentiella risker. De kan leda till högre skuldsättning, betalningsinställelser av hypotekslån och fler fall av insolvens om konsumenterna saknar den nödvändiga finansiella kunskapen. Konsumenter som köper försäkrings- och pensionsprodukter online kan utsättas för risker eftersom de oftast inte gör tillräckliga efterforskningar och kan ingå avtal utan att veta om det ⁽¹³⁾. Nationella tillsynsmyndigheter bör därför se till att företag som säljer produkter online uppfyller "rådgivningsskyldigheten" för att skydda konsumenterna. Det finns mer än tillräckligt med argument som talar för vikten av finansiell utbildning och lämplig rådgivning.

3.7 Konsumenter som inte förstår begreppet ränta på ränta drar på sig högre skulder och betalar högre räntor och transaktionskostnader ⁽¹⁴⁾, medan konsumenter med finansiell kunskap planerar bättre, sparar mer till pensionen ⁽¹⁵⁾ och sprider sina finansiella risker ⁽¹⁶⁾. Detsamma gäller även på makroekonomisk nivå, där det har visat sig att förmåga att förstå finansiell information har en starkt positiv effekt på ökningen av sparmedel och välstånd på nationell nivå ⁽¹⁷⁾. Därför är det ytterst tillrådligt att göra en tydligare åtskillnad mellan verksamheter i samband med marknadsföring av produkter och verksamheter som rör försäljning av produkter, särskilt i fall där rådgivning tillhandahålls. Rådgivningen får absolut inte användas som ett marknadsföringsverktyg och rådgivarna bör vara verkligt oberoende. Information innan avtal ingås bör tillhandahållas och presenteras på ett tydligt och heltäckande sätt. Kommittén är starkt övertygad om att det krävs riktade åtgärder för att utbilda enskilda investerare och förbättra den finansiella rådgivningen för att återställa förtroendet för marknaden för finansiella tjänster, öka den gränsöverskridande verksamheten och förbättra flyttbarheten för finansiella produkter.

⁽¹¹⁾ Se fotnot 2.

⁽¹²⁾ Graden av förmågan att förstå finansiell information varierar betydligt inom EU. I genomsnitt 52 % av befolkningen i vuxen ålder är finansiellt utbildad, och de högsta siffrorna (minst 65 %) registreras i Danmark, Tyskland, Nederländerna och Sverige. Sydeuropeiska länder visar mycket lägre siffror: Grekland (45 %), Spanien (49 %), Italien (37 %) och Portugal (26 %). Indikatorerna för de länder som anslöt sig till EU 2004 och senare ligger på liknande låga nivåer: Bulgarien (35 %), Cypern (35 %) och Rumänien (22 %). Globalt sett släpar EU i genomsnitt efter Förenta staterna (57 %), Kanada (68 %) och Australien (64 %). Datakälla: Leora Klapper, Annamaria Lusardi, Peter van Oudheusden, *Financial Literacy Around the World*, 2015.

⁽¹³⁾ Europeiska försäkrings- och tjänstepensionsmyndigheten (Eiopa) uppger i sitt yttrande om konsumentskydd vid försäljning av försäkrings- och pensionsprodukter att användarna inte gör tillräckliga efterforskningar innan de köper produkter online – EIOPA-BoS-14/198 av den 28 januari 2015, *EIOPA Opinion on sales via the Internet of insurance and pension products*.

⁽¹⁴⁾ Annamaria Lusardi och Peter Tufano (2015), "Debt Literacy, Financial Experiences, and Overindebtedness", *Journal of Pension Economics and Finance*, vol. 14, specialutgåva 4, s. 332–368, oktober 2015.

⁽¹⁵⁾ Jere R. Behrman, Olivia S. Mitchell, Cindy K. Soo och David Bravo (2012). "The Effects of Financial Education and Financial Literacy: How Financial Literacy Affects Household Wealth Accumulation", *American Economic Review: Papers & Proceedings*, vol. 102(3), s. 300–304.

⁽¹⁶⁾ Margarida Abreu och Victor Mendes (2010). "Financial Literacy and Portfolio Diversification", *Quantitative Finance*, vol. 10(5), s. 515–528.

⁽¹⁷⁾ Tullio Jappelli och Mario Padula, *Investment in financial literacy and saving decisions*, CFS Working Paper, nr 2011/07.

4. Svar på frågorna i grönboken

4.1 Allmänna frågor

1. För vilka produkter skulle ökad gränsöverskridande tillgång kunna öka konkurrensen på nationella marknader i form av bättre urval och pris?

4.1.1 Grönboken innehåller frågor om flera olika produkter och tjänster från banksektorn och icke-banksektorn, men det finns avsevärda skillnader mellan de största transaktionsprodukterna (såsom privatkonton eller inlåning med fast löptid) och produkter som omfattas av avtal (såsom hypotekslån eller spar- och investeringsprodukter). När det gäller spar- och investeringsprodukter kommer vissa andra av EU:s rättsliga instrument (såsom Mifid eller initiativet att bygga en kapitalmarknadsunion) att påverka marknaden när de träder i kraft.

4.1.2 Alla produkter som diskuteras i grönboken kan leda till ökad konkurrens på de nationella marknaderna till följd av gränsöverskridande tillhandahållande. De produkter som har de största möjligheterna i detta skede är otvivelaktigt pensions- och investeringsprodukter. I kommissionens resultattavla hamnar marknaden för dessa produkter på sista plats av 31 konsumentmarknader⁽¹⁸⁾. De pensionsprodukter som erbjuds är starkt lokalt färgade och har höga avgifter. Om inflation, förvaltningsavgifter och ytterligare betalningar beaktas har dessa produkter ofta negativ real avkastning och visar sämre resultat än relevanta marknadsindex⁽¹⁹⁾. Därför stöder EESK till fullo förslaget om en inre marknad för pensionsprodukter, och i synnerhet förslaget om att utveckla en privatpensionsprodukt på EU-nivå⁽²⁰⁾, vilket kommer att leda till ökade skalfördelar, lägre priser och ökat urval för konsumenterna.

4.1.3 När det gäller försäkringsprodukter är vissa enkelt flyttbara, såsom livförsäkringsprodukter, där konsumenterna är skyddade även om de flyttar utanför sin lokalort. Andra försäkringsprodukter har dock inslag som är lokalt reglerade och måste anpassas när enheterna försöker distribuera dem i olika länder. I artikel 11 i direktivet om försäkringsdistribution⁽²¹⁾ föreskrivs att medlemsstaterna ska inrätta en enda kontaktpunkt som ska ansvara för tillhandahållande av information om bestämmelser för att skydda allmänintresset i respektive medlemsstat, och Eiopa ges ansvaret att på sin webbplats ange länkar till de behöriga myndigheternas webbplatser där information om bestämmelser för att skydda allmänintresset offentliggörs. Fullständigt gränsöverskridande tillhandahållande kommer dessutom fortfarande inte att vara möjligt, eller ens önskvärt, på grund av de faktiska behoven hos de kunder som använder produkterna och skillnader i beteende och riskfaktorer som påverkar produktvillkoren. EESK välkomnar lösningar som bidrar till att avhjälpa bristen på produkters flyttbarhet, och rekommenderar att man åtminstone söker partiella lösningar i vissa fall, t.ex. möjligheter för försäkringsinnehavarna att endast betala för skillnaden mellan den högre och den lägre täckningen i olika medlemsstater.

2. Vilka är de hinder som hindrar företag från att direkt erbjuda finansiella tjänster gränsöverskridande och konsumenter från att direkt köpa produkter gränsöverskridande?

4.1.4 De största hindren på utbudssidan anges i punkt 3.2. För att övervinna dem är följande nödvändigt:

— Att förenkla de gränsöverskridande rättsliga förfarandena i samband med ändamålsenlig verkställighet av domstolars domar.

— Att ha gemensamma regler/standarder för

— identifiering av kunder, i samband med kraven på kundkännedom och bekämpning av penningtvätt,

— identifiering av företag, utifrån hur de sköter sin verksamhet, eller alternativt lämplig identifiering av slutliga förmånstagare,

⁽¹⁸⁾ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/10_edition/docs/cms_10_factsheet_en.pdf

⁽¹⁹⁾ European Federation of Investors and Financial Services Users, *Pension Savings: The Real Return*, 2015 års utgåva, *A Research Report by Better Finance*.

⁽²⁰⁾ Europeiska försäkrings- och tjänstepensionsmyndigheten (Eiopa), *Consultation Paper on the creation of a standardised Pan-European Personal Pension product (PEPP)*, 2015.

⁽²¹⁾ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/97 av den 20 januari 2016 om försäkringsdistribution (omarbetning) (EUT L 26, 2.2.2016, s. 19).

- onlineavtal för finansiella produkter (till exempel fonder, kontanta aktieköp osv.),
 - marknadsföring och annonsering av finansiella produkter och tjänster (särskilt i händelse av aggressiva reklamkampanjer),
 - distributionsföretag som levererar produkter till kunder (till exempel försäkringsprodukter),
 - standardiserade minimikrav på information för att bekräfta källan till finansiering,
 - transparens/jämförbarhet – standardiserad minimiinformation om produkter och tjänster (tillhandahållande av information inte bara om de kostnader konsumenterna ådrar sig utan också om de förmåner de får åtnjuta).
- Att beakta fiskala hinder, särskilt för spar- och investeringsprodukter, eftersom de kan ha stor påverkan på lönsamheten. Många produkter utvecklas till exempel för att profitera på möjligheter som skapas av fiskala regleringsmyndigheter för att uppmuntra till sparande på ett särskilt sätt (dvs. långsiktigt sparande gynnas i allmänhet, men de tröskelvärden eller instrument som får denna förmånliga behandling skiljer sig väldigt mycket från land till land).
- Kommunikationen till en regleringsmyndighet i värdmedlemsstaten från den i hemmedlemsstaten antas räcka för att undvika att ålägga ytterligare krav eller bördor, samtidigt som man upprätthåller konsumentskyddet på den etablerade nivån (t.ex. försäkringsprodukter). Åtgärder bör dessutom vidtas för att undvika situationer där leverantörer ådrar sig ytterligare kostnader för att kunna följa lokala regelverk.

4.1.5 De största hindren på efterfrågesidan anges i punkt 3.3.

3. *Kan några av dessa hinder övervinnas i framtiden genom digitalisering och innovation inom finanstekniksektorn?*

4.1.6 Tack vare den nya tekniken, i synnerhet digitaliseringen, är det för första gången möjligt att gränsöverskridande leveranser av finansiella produkter kan få ett riktigt genombrott. Den skulle kunna spela en avsevärd roll för att tillhandahålla mer och bättre information, öka produkters transparens och jämförbarhet samt identifiera kunder. Dessutom skulle den kunna erbjuda kostnadsbesparingar genom att undanröja behovet av fysiska kontaktpunkter. Den är emellertid inte något substitut för att övervinna andra viktiga hinder, till exempel den ojämna nivån vad gäller harmonisering av rättssystem och konsumentskydd.

4. *Vad kan göras för att säkerställa att digitalisering av finansiella tjänster inte resulterar i ökad finansiell utestängning, i synnerhet av personer som inte behärskar den digitala tekniken?*

4.1.7 Det kan knappast betvivlas att det i framtiden fortfarande kommer att finnas människor som av en eller annan anledning inte kan använda digital teknik. Det bör dock inte hindra insatser för att uppmuntra användningen av sådan teknik för att tillhandahålla finansiella produkter. För det första kommer de traditionella sätten att leverera sådana produkter att finnas kvar länge än, och för det andra kommer dessa människor att få tillgång till ett bredare produktutbud genom välreglerade tjänster för finansiell rådgivning.

5. *Vilken taktik ska vi använda om de möjligheter som erbjuds genom utvecklingen och spridningen av digitala tekniker ger upphov till nya konsumentskyddsrisiker?*

4.1.8 Den utbredda användningen av digitala tekniker kommer utan tvivel att ge upphov till vissa utmaningar vad gäller informations säkerhet och data- och konsumentskydd. Tillsammans med de olika förordningar som styr tillgången till – och efterfrågan på – finansiella produkter via sådan teknik, bör det därför göras en bedömning av riskerna i samband med dessa utmaningar och lämnas förslag på hur de minimeras.

6. Har kunderna tillgång till säkra, enkla och begripliga finansiella produkter överallt inom Europeiska unionen? Om inte, vad kan göras för att möjliggöra tillgången på sådana produkter?

4.1.9 Det finns ingen gemensamt accepterad definition på säkra, enkla och begripliga finansiella produkter. Den allmänna uppfattningen är emellertid att sådana produkter ska inneha egenskaper som tydlig, lämplig och begriplig prisinformation på användarens språk, för en ändamålsenlig kommunikation, möjlighet till jämförelse med liknande produkter, tydlighet samt rakt förmedlade resultat. Detta är inte lätt att uppnå i en så komplicerad värld som finansmarknaden.

4.1.10 I strikt bemärkelse är produkter med sådana egenskaper sällan tillgängliga på marknaderna, och konsumenterna kan därför inte så lätt få tillgång till dem. Detta gäller både för länder med välutvecklade finansmarknader och de med mindre utvecklade marknader. Att en del medlemsstater har många olika slags produkter gör inte nödvändigtvis det hela lättare för konsumenterna, eftersom det kan leda till förvirring, beslutssvårigheter och i slutändan felval.

4.1.11 Tillgång till sådana produkter kan åstadkommas genom att man upprättar en grundläggande klass av finansiella produkter⁽²²⁾ på europeisk nivå, som uppfyller vissa standardiserade krav beroende på de behov de avser att tillgodose. Produkterna ska vara certifierade och bära ett särskilt namn så att de lätt kan kännas igen av konsumenterna. En sådan klass kan innefatta gemensamma produkter som olika sparkonton och tidsbegränsad livförsäkring. Den relativt höga siffran för gränsöverskridande marknadsföring för fondföretag ger skäl att anta att privatpensionsprodukter på EU-nivå kan skapas utifrån fondföretagens framgångsfaktorer och ingå i samma klass. Om det finns en sådan produktklass skulle det höja förtroendet för finansmarknaderna.

7. Utgör kvaliteten i genomförandet av EU:s lagstiftning om finansiella tjänster i detaljistledet över hela EU ett problem när det gäller konsumenters förtroende och marknadsintegration?

4.1.12 I många länder har det observerats nationell överreglering⁽²³⁾, olika tolkningar av europeisk lagstiftning, försenad harmonisering, skillnader i hur EU-lagstiftningen har införlivats i den nationella lagstiftningen samt skillnader i den konkreta tillämpningen, detta på ett sätt som leder till alltför höga administrativa krav och hinder. Allt detta utgör hinder för integrationen och påverkar konsumenternas förtroende negativt.

4.1.13 Europeiska tillsynsmyndigheter är ansvariga för konsumentskydd. EESK skulle vilja uppmantra till genomförandet av denna uppgift, i enlighet med följande principer:

- Konsumenters rörlighet mellan olika leverantörer bör inte vara ett absolut syfte. Det är alltid beroende av kundens val, och detta val avgörs av olika faktorer: kvalitet och mångfald i fråga om de produkter och tjänster som erbjuds, erbjudandenas eventuella komplementaritet, tillfredsställelsenivå osv.
- Bruket av sammankopplad försäljning av paketerade finansprodukter ska utövas med försiktighet, och tydlig och transparent information ska förmedlas till kunderna. När sådana produkter erbjuds måste de vara spårbara⁽²⁴⁾.

4.1.14 Slutligen ska de europeiska tillsynsmyndigheterna alltid gynna metoder som är bättre för kunderna. Följande ska prioriteras:

- Att minska komplexiteten i det aktuella regelverket.

⁽²²⁾ Såsom beskrivs t.ex. i bilaga 1 till EESK:s yttrande på eget initiativ om "Finansiell utbildning och ansvarsfull konsumtion" (EUT C 318, 29.10.2011, s. 24).

⁽²³⁾ I sitt meddelande *Bättre lagstiftning för bättre resultat – en EU-agenda* (COM(2015) 215 final, s. 7), definierar kommissionen överreglering på följande sätt: "Medlemsstaterna går också ofta utöver vad som krävs enligt EU-lagstiftningen då de införlivar bestämmelser nationellt (s.k. överreglering)." I samma stycke tillägger kommissionen följande: "Detta kan öka fördelarna men kan också innebära onödiga kostnader för företag och offentliga myndigheter som felaktigt kopplas ihop med EU:s lagstiftning." INT-sektionen håller just nu på att ta fram ett utkast till informationsrapport om "Praxis för införlivande" som tar upp just tillägg av nationella bestämmelser till EU-direktiv. Europaparlamentet håller också på att genomföra en studie om "Överreglering i europeiska struktur- och investeringsfonder".

⁽²⁴⁾ EUT C 82, 3.3.2016, s. 1.

- Att säkerställa de resurser som krävs för de europeiska tillsynsmyndigheternas verksamhet.
- Att uppmuntra till bättre förmåga hos konsumenterna att förstå finansiell information.

8. *Finns det andra belägg som bör beaktas eller annan utveckling som måste beaktas i samband med gränsöverskridande konkurrens och valmöjligheter i fråga om finansiella tjänster i detaljistledet?*

4.1.15 I grönboken behandlas i hög grad de aktuella förhärskande trenderna, nämligen svag gränsöverskridande konkurrens inom finansiella tjänster till privatpersoner och mindre företag, och begränsade urval av finansiella produkter för konsumenter.

4.2 *Hjälpa konsumenter att köpa finansiella produkter över gränserna*

4.2.1 *Veta vilket sortiment som finns*

4.2.1.1 *Bättre information till kunder och hjälpa dem till ett byte*

9. *Vilken kanal är lämpligast för att öka konsumentmedvetenheten om de olika finansiella tjänster till privatpersoner och mindre företag och de försäkringsprodukter som är tillgängliga i hela unionen?*

4.2.1.1.1 Att öka förmågan att förstå finansiell information och förbättra tillgången till finansiell rådgivning är utan tvivel nödvändigt. Konsumenterna bör inte bara ha tillgänglig information, utan också kunna förstå den eller ha tillgång till lämpliga finansiella rådgivningstjänster av god kvalitet.

4.2.1.1.2 Trots den växande trenden bland konsumenter att använda digitala tjänster för att få tag på information, är det fortfarande en avsevärd andel av dem som föredrar personlig kontakt, i synnerhet när de förhandlar om produkter. Med tanke på den nuvarande situationen vad gäller konsumenters kunskap, beteende och prioriteringar skulle bankerna dock kunna fundera på mer lämpliga kanaler för att öka konsumenternas kunskaper om finansiella tjänster – till exempel en konsumentwebbplats för hela EU. Finansieringskällorna för en sådan webbplats bör diskuteras ytterligare, men de skulle kunna förena insatserna av nationella regeringar, lokala myndigheter och tredjepartsaggregatorer. När man skapar ett sådant verktyg bör man beakta att instrumenten för jämförelse av försäkringar i första hand måste betraktas mot bakgrund av en nationell kulturell förståelse. Det kommer därför att vara mycket svårt för en alleuropeisk tjänst för jämförelse av försäkringar att med framgång täcka in mångfalden av användare/kunder i Europa, särskilt i fråga om jämförelse av den risk som ska försäkras, som ska ses i ett nationellt och lokalt kulturellt, rättsligt, skattemässigt, socialt osv. sammanhang.

10. *Vad kan mer göras för att underlätta gränsöverskridande spridning av finansiella produkter genom mellanhänder?*

4.2.1.2.1 EESK stöder insatser för att göra marknaden mer ändamålsenlig, flexibel och transparent, och stöder inriktningen på bättre konsumentskydd i det aktuella regelverksinitiativet. EESK anser att kvaliteten på de tjänster som åtföljer tillhandahållandet av finansiella tjänster även kan förbättras genom att digitaliseringens fördelar används bättre och genom att man utnyttjar potentialen hos olika mellanhänder, med välutbildad och kvalificerad personal och en tillräcklig metodik för att få fram fullständig, objektiv och jämförbar information för konsumentens val.

11. *Behövs ytterligare åtgärder för att uppmuntra jämförbarheten och/eller förenkla byten till finansiella tjänster från leverantörer som är etablerade antingen i samma eller i en annan medlemsstat? Om ja, vilka åtgärder och för vilka produktsegment?*

4.2.1.2.2 Den information som ges ska vara exakt, omfattande och relevant för användarna. Att överösa konsumenterna med information ska undvikas, liksom att förenkla verkligheten för mycket för att i stället betona bättre avkastning. Här är ett bra exempel den rutin som finns i Förenade kungariket för byte av leverantör av finansiella tjänster. Korrektheten vid bytet mellan de överlämnande och mottagande bankerna garanteras där av en oberoende tredje part, som säkerställer att bytesprocessen äger rum på ett enkelt och transparent sätt och inom sju arbetsdagar. Ett annat exempel på bästa praxis är den flyttbarhet för hypotekslån som infördes i Italien 2006⁽²⁵⁾.

⁽²⁵⁾ Detta gjordes utan kostnad för konsumenterna och hundratals eller tusentals hushåll och små och medelstora företag utnyttjar denna möjlighet varje år för att omförhandla sina hypotekslån och därigenom spara tusentals euro. Denna praxis låg också till grund för antagandet av Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/17/EU av den 4 februari 2014 om konsumentkreditavtal som avser bostadsfastighet och om ändring av direktiven 2008/48/EG och 2013/36/EU och förordning (EU) nr 1093/2010 (EUT L 60, 28.2.2014, s. 34) om hypotekslån.

4.2.1.3 Hantera komplexa och oöverkomligt höga avgifter för utländska transaktioner

12. Vad kan mer göras på EU-nivå för att hantera problemet med att orimliga kostnader tas ut för gränsöverskridande betalningar (t.ex. kreditöverföringar) som omfattar olika valutor i EU?

4.2.1.4 Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 924/2009⁽²⁶⁾ har redan avskaffat skillnaderna i avgifter för gränsöverskridande betalningar i euro jämfört med motsvarande betalningar i euro på nationell nivå. Man skulle kunna göra en särskild bedömning för att kontrollera huruvida det skulle vara ändamålsenligt och gynna konsumenterna att tillämpa denna bestämmelse på alla valutor inom EU (dvs. anpassa avgifterna för gränsöverskridande och inhemska betalningar i en viss valuta). När det gäller den information som ges till betalningsanvändare måste betaltjänstleverantörer enligt det nya andra betaltjänstdirektivet⁽²⁷⁾ informera kunderna – betaltjänstanvändarna – om alla avgifter som de måste betala till betaltjänstleverantören och den faktiska växelkurs eller referensväxelkurs som ska gälla för betalningstransaktionen, om en valutaomräkning är tillämplig, innan de är bundna av ett avtal eller ett erbjudande. När betalningen har utförts innehåller andra betaltjänstdirektivet liknande bestämmelser om den information som betaltjänstleverantören ska tillhandahålla till betalaren och betalningsmottagaren. EESK anser att inga ytterligare åtgärder behövs eftersom andra betaltjänstdirektivet redan innehåller tydliga krav på öppenhet för betaltjänstleverantörer. Dessutom skulle tillämpningen av förordning (EG) nr 924/2009 om gränsöverskridande betalningar kunna utvidgas till att omfatta andra valutor än euro inom EU.

13. Utöver de upplysningskrav som finns⁽²⁸⁾, behövs fler åtgärder för att säkerställa att konsumenter vet vilka valutaomräkningsavgifter de kommer att debiteras för när de gör gränsöverskridande betalningar?

4.2.1.5 EESK anser att det i andra betaltjänstdirektivet fastställs tydliga krav på öppenhet som gör det möjligt för både betalare och betalningsmottagare att få information om den tillämpade växelkursen före och efter en gränsöverskridande transaktion. Detta direktiv måste införlivas i nationell rätt senast den 13 januari 2018, och därför krävs inga ytterligare åtgärder.

4.2.2 Att få tillgång till finansiella tjänster överallt i Europa

14. Vad kan göras för att begränsa omotiverad diskriminering på grundval av hemvist inom den finansiella sektorn för privatpersoner och mindre företag, inklusive försäkring?

Tillhandahållande av finansiella tjänster utomlands till privatpersoner och mindre företag är inte enkelt och kan visa sig vara ekonomiskt ogenomförbart för de berörda operatörerna. Kulturella skillnader mellan kunder när det gäller vilja att ta risker, beteende, erfarenhet och förmåga att förstå finansiell information kan visa sig alltför framträdande. Bankerna är medvetna om att tillit är en viktig aspekt i finansiella relationer. Av den anledningen kan de föredra att kontakta kunder som delar samma kunskap och har förväntningar som de förstår. I vilket fall som helst är harmonisering av reglerna som räknas upp i svaret på fråga 2 till avsevärd hjälp på den här punkten.

4.2.2.1 För försäkringsgivare är hemvisten av betydelse av följande skäl:

Lokala faktorer som klimat eller seismografi måste beaktas när man avgör till exempel villkor och pris för hemförsäkring. Utan en viss kritisk massa är det omöjligt att tillhandahålla tjänster på ett praktiskt sätt. Aktuariernas modeller fungerar med en hög felmarginal när antalet händelser som används för beräkningar inte är tillräckligt högt. Vid risksäkring genom återförsäkring prissätts dessutom risksäkringen olika av återförsäkringsmodellerna utifrån plats.

— Dessa aspekter gör det svårare att tillhandahålla försäkringstjänster och försäkringsprodukter utomlands än i de länder där det finns tillräcklig transaktionsvolym, och detta bör inte betraktas som diskriminering utifrån kundernas bostadsort.

⁽²⁶⁾ EUT L 266, 9.10.2009, s. 11.

⁽²⁷⁾ EUT L 319, 5.12.2007, s. 1.

⁽²⁸⁾ EUT L 271, 9.10.2002, s. 16, EUT L 176, 27.6.2013, s. 338, EUT L 267, 10.10.2009, s. 7 och EUT L 319, 5.12.2007, s. 1 (COM (2013) 547 final – C7-0230/2013 – 2013/0264 (COD)). Se artiklarna 59 och 60.3.

- Gränsöverskridande tillhandahållande av vissa försäkringsprodukter är mycket svårt och nästan omöjligt i fall då de faktiska behoven hos de kunder som använder produkterna är starkt beroende av kulturella faktorer och skillnader i beteende och riskfaktorer som är strikt nationella.
- Tjänsternas psykologiska aspekt bör beaktas. Försäkringstjänsten tillhandahålls när kunden verkligen drabbas av problem. I den situationen kan kunden förväntas behöva stöd och förståelse. Om kunden har ingått avtalet för sin försäkringsprodukt via internet hos ett företag med säte utomlands, och kanske på ett språk som inte är hans eller hennes modersmål, kan han eller hon känna sig osäker vid det tillfälle då stödet behövs.
- Kunder i vissa medlemsstater tenderar att föredra ersättning i händelse av skador, medan de i andra medlemsstater föredrar att allt repareras.

4.2.2.2 Större möjlighet att överföra produkter

15. *Vad kan göras på EU-nivå för att förenkla möjligheten att överföra finansiella produkter för privatpersoner och mindre företag – t. ex. livförsäkring och privat sjukförsäkring?*

4.2.2.2.1 Generellt uttryckt skulle försäkringsprodukter som levererar en ersättning eller vanlig utbetalning vara enklare att överföra än de som levererar en tjänst eller skadereglering.

4.2.2.2.2 Livförsäkringsprodukter är redan i viss mån överföringsbara i den meningen att kunden är skyddad vid resor utomlands, utom i vissa fall när resan görs till högriskländer. Lokal livförsäkring ger också kunden täckning oberoende av var han eller hon befinner sig. Fortfarande kvarstår dock sådana fall då en försäkringstagare flyttar till ett annat land, inte som resenär utan som permanentboende. I en sådan situation bör försäkringstagaren kunna fortsätta med sin försäkring genom att justera premien eller försäkringens täckning. I alla dessa fall handlar det om försäkringsprodukter som tillhandahåller en bestämd summa pengar.

4.2.2.2.3 Andra försäkringsprodukter är inte enkelt överföringsbara per se, eftersom dessas villkor i sig själva är kopplade till landsfaktorer. När det gäller exempelvis sjukförsäkring beror produktens utformning och prissättning till stor del på det skydd som tillhandahålls av hälso- och sjukvården i varje enskilt land.

4.2.2.2.4 Kopplat till detta finns även frågan om omfattning: det är teoretiskt möjligt att för kundens räkning specifikt anpassa produkten till de faktiska förhållanden som kunden kan komma att begära vid boende utomlands, men skulle medföra avstående från möjligheterna att uppnå skal fördelar. Produkten skulle bli alltför skraddarsydd för kundens fall och den enhet som tillhandahåller produkten skulle vara mindre konkurrenskraftig än faktiska lokala leverantörer. Det bästa alternativet vore i detta fall att främja samarbete mellan försäkringsbolag som finns representerade i olika EU-länder.

4.2.2.3 En annan typ av försäkringsprodukter som tillhandahåller tjänster är hem- och bilförsäkringar. Dessa produkter som täcker reparation av skador eller hanterar bilolyckor kräver att försäkringsbolaget har avtal med serviceleverantörer i hela landet, vilket kräver en viss omfattning för att vara kommersiellt gångbara. Ett rimligt alternativ är dock att främja samarbete med lokala (försäkrings)bolag som erbjuder denna tjänst i andra länder.

4.2.2.4 Förenkla åtkomst till – och erkännande av – yrkesansvarsförsäkring över gränserna

16. *Vad kan göras på EU-nivå för att göra det enklare för serviceleverantörer att få tillgång till obligatorisk yrkesansvarsförsäkring och få den att erkännas gränsöverskridande?*

4.2.3 Ett sätt att tillgängliggöra obligatorisk och gränsöverskridande yrkesansvarsförsäkring skulle vara att harmonisera belopp och villkor för obligatorisk yrkesansvarsförsäkring.

4.2.3.1 Att ge människor tillit och förtroende för att dra nytta av möjligheter på andra platser i Europa

4.2.3.2 Förenkla åtkomst till – och erkännande av – yrkesansvarsförsäkring över gränserna

17. *Behövs ytterligare åtgärder på EU-nivå för att förbättra överskådligheten och jämförbarheten av finansiella produkter (särskilt när det gäller digitala lösningar) för att stärka konsumenternas förtroende?*

4.2.3.2.1 EESK anser att de oberoende webbplatser som tillhandahåller information och gör det möjligt att jämföra de specifika produkter och tjänster som erbjuds av olika leverantörer i de olika medlemsstaterna är ett möjligt och bra alternativ för att öka medvetenheten. Kommittén stöder starkt tanken på en officiell webbplats för ändamålet som skulle kunna underhållas antingen av en administratör som utsetts på den lagstiftande nivån, där leverantörerna är skyldiga att själva uppdatera informationen med vissa tidsintervall, eller genom ett nätverk som upprättats av konsumentorganisationer i medlemsstaterna. Olika webbplatser skulle även kunna kopplas samman i ett decentraliserat, sammanlänkat system.

Om digitala lösningar används för att göra jämförelser bör plattformarna tillhandahålla tydlig information i syfte att jämföra likvärdiga produkter och de risker konsumenterna skulle kunna utsättas för när de nyttjar dem. Om det finns fler skillnader än plattformen kan jämföra (plattformarnas huvudsakliga fokus är vanligtvis priset) bör de egenskaper som inte jämförs specificeras tydligt. Alla viktiga villkor med anknytning till produktdifferentiering bör också förtecknas. Konsumenterna bör få tydliga varningar om de möjliga riskerna när de använder jämförelseplattformar (till exempel sammanställning av personuppgifter).

4.2.3.2.2 Jämförelsen bör göras mellan de väsentliga parametrarna och inte vara vilseledande. Användning av personuppgifter bör begränsas till det absoluta minimum som krävs för att erbjuda konsumenterna fördelar, medan information ska tillhandahållas på ett tydligt och lättbegripligt sätt.

4.2.3.3 Främja tillgång till tvistlösning inom finansiella tjänster till privatpersoner och mindre företag

18. *Bör åtgärder vidtas för att öka konsumenternas medvetenhet om FIN-Net och dess effektivitet i samband med genomförandet av direktivet om alternativ tvistlösning?*

4.2.3.3.1 Tvistlösning utanför domstol är ett betydligt mer flexibelt förfarande än domstolsförfaranden: det är billigare, snabbare och kräver långt färre formaliteter. Ett sådant förfarande är särskilt användbart internationellt och, med tanke på den önskade ökningen av gränsöverskridande tillgång till – och efterfrågan på – finansiella tjänster, bör FIN-Net ges en större roll. Tyvärr är konsumenternas medvetenhet om vad FIN-Net kan erbjuda för närvarande jämförelsevis låg, och åtgärder bör vidtas för att förbättra detta. Vidare är inte alla EU:s medlemsstater – endast 22 av 28 – medlemmar i FIN-Net⁽²⁹⁾. Om detta håller i sig kommer det uppenbarligen inte att vara möjligt att använda FIN-Net som en infrastruktur för att underlätta skapandet av en inre marknad för finansiella tjänster. Därför bör möjligheterna till lagstadgade krav i detta avseende övervägas noggrant.

19. *Har konsumenter fullgod tillgång till ekonomisk ersättning vid vilseledande försäljningsmetoder av finansiella produkter och försäkringar? Om inte, vad kan göras för att säkerställa att de får sådan tillgång?*

4.2.3.3.2 I de flesta fall finns ingen sådan tillgång. Begreppet vilseledande försäljningsmetoder har fortfarande inte förståtts till fullo och används inte i praktiken på grund av dess otydliga formulering samt att tillsynsmyndigheter saknar erfarenhet av det⁽³⁰⁾. På många platser är testerna för att fastställa de finansiella produkter som lämpar sig för kunder formella och leder inte till att de lämpligaste produkterna väljs ut för dem.

⁽²⁹⁾ FIN-Net har för närvarande 56 medlemmar från 22 medlemsstater och nya organisationer ansöker ständigt om medlemskap – en process som kan förväntas accelereras efter att direktivet om alternativ tvistlösning antagits – Large Business and International Directive on Information Document Requests Enforcement Process, den 28 februari 2014.

⁽³⁰⁾ Begreppet vilseledande försäljningsmetoder förklaras i detalj i punkt 3.7. Detta problem kommer delvis att avhjälpas i och med tillämpningen av direktivet om marknader för finansiella instrument och det stabilitetstest som föreskrivs i det för vissa typer av produkter. Se fotnot 3.

4.2.3.3.3 Det är möjligt att garantera tillgång till ekonomisk ersättning om en enskild, precis och praktisk definition av "vileledande försäljningsmetoder" införs och om en praxis verkställs i hela Europa för att sanktionera sådan försäljning ⁽³¹⁾.

4.2.3.4 Skydd för offren när trafikförsäkringsföretag är insolventa

20. Behövs åtgärder för att säkerställa att offer vid bilolyckor täcks av garantifonder från andra medlemsstater i den händelse försäkringsföretaget blir insolvent?

4.2.3.5 I Spanien finns ett exempel på bästa praxis. Den spanska enheten "Consortio de Compensación de Seguros" fungerar som försäkringsgivare i händelse av att inget försäkringsbolag accepterar risken eller om inget försäkringsbolag finns – i händelse av exempelvis insolvens, och alltid subsidiärt. Garantin för denna enhet gäller enbart spanska enheter. För att säkerställa att offer vid bilolyckor täcks på samma nivå måste kommissionen kräva ett liknande garantisystem i alla medlemsstater. Det skulle kunna planeras att utvidga ett liknande instrument på europeisk basis till länder där det inte finns.

4.2.3.6 Ökande överskådlighet och jämförbarhet av tilläggsförsäkring

21. Vilka ytterligare åtgärder skulle kunna vidtas för att öka överskådligheten avseende tilläggsförsäkringsprodukter och för att säkerställa att konsumenter kan ta välgrundade beslut för att köpa dessa produkter? Med avseende på hyrbilssektorn, behövs särskilda åtgärder när det gäller tilläggsprodukter?

4.2.3.6.1 Det nya försäkringsdistributionsdirektivet ⁽³²⁾ har stärkt kraven på överskådlighet i informationen till försäkringsförmedlare, inbegripet – om än med vissa begränsningar (tröskel) – för försäkringsförmedlare som bedriver förmedling som sidoverksamhet. Vidare förband sig fem stora hyrbilsföretag 2015 att förbättra sina webbplatser för att bättre informera kunderna om valfria undantag och försäkringsprodukter. Detta är en god utveckling. Medlemsstaterna kommer att ha till den 23 februari 2018 på sig att införliva försäkringsdistributionsdirektivet och det är därför alltför tidigt att säga huruvida ytterligare åtgärder behövs. Samtidigt verkar det lämpligt för kommissionen att övervaka huruvida hyrbilsföretagens åtaganden har uppfyllts, vilket inte enbart gäller försäkringsprodukter, och att överväga ytterligare åtgärder för att öka överskådligheten och förhindra nackdelar för konsumenterna.

4.2.3.6.2 När det gäller hyrbilssektorerna är det viktigt att beakta att kraven på tilläggsförsäkringsprodukter ofta skiljer sig åt beroende på uthyrarens riskprofil (vanligtvis kopplad till en kreditkortsgräns) eller beroende på den motorfordonsrelaterade skadekvoten eller andra marknadsegenskaper i medlemsstaten. Under alla omständigheter är dock informationen innan avtal ingås och ansträngningarna för att göra olika erbjudanden jämförbara viktiga för konsumenterna och det vore därför lämpligt att vänta tills kraven enligt detta direktiv är fullt införda innan man analyserar huruvida ytterligare åtgärder behövs.

4.3 Skapa nya marknadsmöjligheter för leverantörer

4.3.1 Möta de utmaningar och möjligheter som följer av digitaliseringen

4.3.1.1 Hjälpa företag att bättre använda sig av digitaliseringen

22. Vad kan göras på EU-nivå för att stötta företag att skapa och erbjuda innovativa digitala finansiella tjänster i hela Europa, med lämpliga säkerhets- och konsumentskyddsnivåer?

4.3.1.1.1 EESK välkomnar främjandet av innovativa digitala finansiella tjänster i hela Europa. Kommittén medger dock att banker är de största leverantörerna av finansiella tjänster och även de behöver uppmuntras att aktivt ta vara på de möjligheter som erbjuds genom den digitala revolutionen. För detta ändamål måste de lyda under samma regler som deras konkurrenter som tillhandahåller liknande tjänster, vilket nödvändiggör en översyn av de främsta lagren av regleringen av bankväsendet på ett betydande antal områden så att lika konkurrensvillkor tillhandahålls med avseende på

⁽³¹⁾ EUT C 271, 19.9.2013, s. 61 och EUT C 18, 19.1.2011, s. 24.

⁽³²⁾ EUT L 26, 2.2.2016, s. 19.

- tillsynskrav,
- tillhandahållande av betalningstjänster,
- tillämplighet avseende kraven på kundkännedom och förfaranden för bekämpning av penningtvätt,
- rekommendationer med avseende på säkerhet vid betalningar,
- toppmodern elektronisk säkerhet.

4.3.1.2 Möjliggöra elektroniska signaturer och kontroll av identitet

23. *Behövs ytterligare åtgärder för att förbättra tillämpningen på EU-nivå av lagstiftningen för bekämpning av penningtvätt, i synnerhet för att säkerställa att serviceleverantörer kan identifiera kunder på avstånd samtidigt som normerna i det befintliga ramverket bibehålls?*

4.3.1.2.1 Det finns fortfarande skillnader mellan bestämmelser rörande e-identifiering och krav på kundkännedom och bekämpning av penningtvätt. De gällande bestämmelserna kräver att personlig identifiering och personliga utvärderingar ska genomföras för att kunder ska accepteras permanent. Sådana krav begränsar utvecklingen av helt digitala finansiella tjänster, vilket reser betydande hinder för att ta sig an nya kunder och medför ökade kostnader.

4.3.1.2.2 På grund av att länder har olika praxis krävs vidare åtgärder för att få bukt med avsaknaden av en mekanism för hela Europa för e-identifiering och e-signaturer. Även om bestämmelserna fastslår gemensamma standarder för e-signaturer i medlemsstaterna hindras gränsöverskridande erkännande av digitala signaturer av sättet de tillämpas på av lokala aktörer på nationell nivå. Lokala digitala aktörer är inte sammankopplade, vilket begränsar deras kapacitet att erbjuda kunder i EU helt digitaliserade finansiella tjänster.

24. *Behövs ytterligare åtgärder för att främja införandet och användningen av e-identifiering och e-signaturer för finansiella tjänster i detaljistledet, inklusive i fråga om säkerhetsnormer?*

4.3.1.2.3 Ja, åtgärder krävs med avseende på

- att stödja upprättandet av oberoende certifieringsorgan som kontrollerar digitala kunders identitet och genomför undersökningar för personligt erkännande av kunder,
- att tydliggöra de motsägelsefulla aspekterna av bestämmelserna om digital identifiering och förfaranden för bekämpning av penningtvätt samt kundkännedom,
- etablering av samarbete mellan företag inom den finansiella sektorn och europeiska och nationella regleringsmyndigheter för att utveckla gemensamma standarder för digital identifiering av signaturer, vilka även ska tillämpas av offentliga myndigheter och företag inom den finansiella sektorn,
- att beakta möjligheten att anta enhetlig digital identifiering och digitala signaturer för EU, vilket så småningom kommer att utgöra grunden för finansinstituts identifiering av konsumenter.

4.3.1.3 Förbättra tillträde till – och användbarheten av – ekonomiska uppgifter

25. *Vilken typ av uppgifter anser du behövs för att göra en kreditprövning?*

4.3.1.3.1 Även om det råder allmän konsensus kring vilka aspekter av en kunds finansiella situation som bör användas för att bedöma kreditvärdigheten, gör långivare egna expertbedömningar och använder interna metoder för att bedöma och hantera varje enskilt fall. Av denna anledning bör initiativ undvikas som gör banker eller andra kreditinstitut skyldiga att dela behandlade uppgifter som de inhämtar om sina kunders kreditvärdighet. Samtidigt skulle obearbetade (obehandlade) uppgifter kunna delas – med den berörda kundens tillstånd och i enlighet med EU:s normer för uppgiftsskydd. Detta skulle öka kreditbedömningens jämförbarhet.

26. *Medför företagens ökade användning av personliga finansiella och icke-finansiella uppgifter (inklusive traditionella icke-finansiella företag) att ytterligare åtgärder måste vidtas för att underlätta tillhandahållandet av tjänster eller för att skydda konsumenterna?*

4.3.1.3.2 Finansinstituten anstränger sig för att bättre lära känna konsumentbeteendet så att de kan diversifiera och personanpassa sina produkter och tjänster på ett bättre sätt. Det finns dock inga tydliga regler för hur de inhämtade uppgifterna bör användas, även om konsumenterna har gett sitt samtycke. EESK anser att det vore bra att vara tydligare om tillämpligheten hos reglerna på detta område för att garantera konsumentskyddet och samtidigt göra det möjligt för konsumenter att gynnas av finansiella innovationer.

27. *Bör kraven avseende formen av, innehållet i och tillgängligheten till skadehistorik stärkas (t.ex. i förhållande till den period som omfattas eller innehållet) för att se till att företagen kan tillhandahålla gränsöverskridande tjänster?*

4.3.1.3.3 Försäkringshistorik innehåller kunders känsliga personuppgifter. Hemförsäkringsbolaget får inte överföra denna information till någon annan intressent än den faktiska kunden. Det är upp till kunden att lämna denna historik till det nya försäkringsbolaget. Detta betyder inte att det utgör ett hinder för gränsöverskridande tjänster, eftersom kunden kan ta sin historik till ett land som denne föredrar. Samtidigt bör kommissionen, med hjälp av Eiopa, utforska sätt att främja standardisering av utbyte av skadehistorik mellan försäkringsbolag och godkännande av bonus-malus-system.

4.3.1.4 Underlätta tillhandahållandet av tjänster efter försäljningen

28. *Behövs det ytterligare åtgärder för att stödja företag som tillhandahåller efterföljande tjänster i en annan medlemsstat utan filial eller dotterbolag?*

4.3.1.4.1 Efterföljande tjänster i en annan medlemsstat bör inte skilja sig från tjänsterna i det land där ifrågasvarande produkter finns tillgängliga. Detta innebär att produkten i fråga, och tillhörande efterföljande tjänster, bör anses som en enda enhet för gränsöverskridande leverans av finansiella produkter. Tillämpningen av denna princip måste garanteras, annars kommer konsumenterna att försättas i sämre ställning. Det är viktigt att berörda regleringsmyndigheter övervakar tillämpningen av denna princip.

4.3.1.4.2 Plattformar som stöder företag (firmor) som erbjuder sina produkter över nationsgränser bör även innehålla sektioner för efterföljande tjänster. Ett praktiskt sätt att erbjuda sådana efterföljande tjänster är att uppmuntra företag att bilda grupper och arbeta tillsammans för att nå tillräckligt stor omfattning av verksamheten.

4.3.1.5 Övergå till att harmonisera förfaranden för personlig insolvens, fastighetsvärdering och verkställighet av säkerheter

29. *Måste ytterligare åtgärder vidtas för att uppmåna långivare att ge gränsöverskridande inteckningar eller lån?*

4.3.1.5.1 Det största problemet på detta område rör indrivning av fordringar i händelse av att låntagare inte uppfyller sina skyldigheter enligt kreditavtalet. Mot denna bakgrund anser långivare för närvarande inte att gränsöverskridande bolåneverksamhet är ett lockande förslag, så ytterligare åtgärder krävs för att stimulera EU:s inre marknad på detta område.

4.3.1.5.2 Inteckningar och lån är bland de finansiella produkter vilkas marknadsföring över gränserna möter otaliga hinder som är svåra att övervinna. Ur hela utbudet av finansiella tjänster är det troligt att dessa kommer att vara de produkter för vilka hindren kommer att ta längst tid att övervinna. Följaktligen är det i detta skede bättre att fokusera de inledande åtgärderna på andra finansiella tjänster i detaljistledet, där det finns färre hinder, och att få praktisk erfarenhet och styrfart genom att aktivt arbeta med dessa.

4.3.2 Efterlevnad av olika lagstadgade krav i värdmedlemsstaten

4.3.2.1 Förenkla för företag att efterleva de rättsliga krav som tillämpas i andra medlemsstater

30. *Behöver åtgärder vidtas på EU-nivå för att medlemsstaternas regeringar eller nationella behöriga myndigheter ska tillhandahålla praktiskt stöd (t.ex. en enda kontaktpunkt) i syfte att underlätta gränsöverskridande försäljning av finansiella tjänster, särskilt för innovativa företag eller produkter?*

4.3.2.1.1 Tillämpningen av EU-lagstiftningen på många områden – exempelvis, men inte uteslutande, för erbjudande av investeringsprodukter – är inkonsekvent och motstridig i de olika medlemsstaterna. Till följd av detta behöver hjälp sökas från de nationella myndigheterna för att eliminera nationell överreglering.

Ett annat gott initiativ är Solvit-nätverket, vilket ger företag stöd på EU-nivå när de stöter på problem med offentliga myndigheter som inte korrekt tillämpar EU:s lagstiftning, och gemensamma kontaktpunkter tillhandahåller företagen stöd avseende deras skyldigheter vid tillhandahållande av tjänster över nationsgränser⁽³³⁾.

4.3.2.1.2 Det är logiskt att genom att utnyttja erfarenheten med Solvit vidta åtgärder för att nå en lösning som särskilt inriktas på finansiella produkter samt bättre samarbete och samordning mellan nationella regleringsmyndigheter, inklusive hjälp från regleringsmyndigheter till innovativa företag så att de förstår sina skyldigheter.

31. *Vilka åtgärder skulle vara till störst hjälp för att företag lättare ska kunna dra nytta av etableringsfriheten eller friheten att tillhandahålla tjänster för innovativa produkter (såsom strömlinjeformat samarbete mellan hemlandet och värdlandet)?*

4.3.2.2 Att dra full nytta av etableringsfriheten

För försäkringsgivare är ofta lokal närvaro nödvändig för att få bättre kunskap om de risker som finns på plats och om de konsumenter som ska försäkras. Etableringsfriheten på lokal nivå är därför av avgörande betydelse för försäkringsgivare, inbegripet ömsesidiga försäkringsbolag. Avsaknaden av ett europeiskt erkännande av företagsformer inom den sociala ekonomin, inbegripet ömsesidiga försäkringsbolag, förhindrar etableringen av sådana företag i medlemsstater som inte erkänner dessa former, vilket hämmar deras utveckling över gränserna och utvecklingen av marknader och konkurrens. EESK uppmanar kommissionen, Europeiska unionens råd, Europaparlamentet och medlemsstaterna att verka för ett erkännande av den ömsesidiga modellen i Europeiska unionen.

4.3.2.3 Skapa autonoma eller mer noggrant harmoniserade system i hela EU

32. *För vilka finansiella tjänster till privatpersoner kan standardisering eller "opt-in"-system vara mest effektiva för att övervinna skillnaderna i medlemsstaternas lagstiftning?*

4.3.2.3.1 I fråga om gränsöverskridande distribution bör följande punkter uppmärksammas:

- Identifiering av kunder via e-identifiering. EESK anser att ett register över erkända utfärdare av elektroniska certifikat behöver föras på EU-nivå (till exempel av Europeiska värdepappers- och marknadsmyndigheten) när finansiella distanstjänster tillhandahålls.
- Möjligheten för leverantörer av finansiella tjänster att känna till kundernas kredithistorik. Att föra ett kreditregister på EU-nivå är avgörande för gränsöverskridande erbjudanden av finansiella tjänster, särskilt sådana som är förknippade med beviljande av kredit.
- Förfarandena för beslag av den säkerhet som utlovas för att bevilja ett lån. Resurser och åtgärder bör kanaliseras till att skapa en enhetlig ram för EU-lagstiftning för verkställighet av säkerheter vid gränsöverskridande tillhandahållande av finansiella tjänster.
- Vad gäller försäkringsprodukter kan sådana som ger skadeersättning standardiseras lättare. Kunden får ett penningbelopp oavsett var denne är baserad. Företaget behöver enbart bedöma risken. Livförsäkring är ett bra exempel. För de försäkringsprodukter som tillhandahåller en tjänst (t.ex. reparation av skador) är standardisering och överförbarhet dock inte möjliga. Detta gäller särskilt produkter såsom sjukförsäkringsprodukter.

⁽³³⁾ http://ec.europa.eu/internal_market/eu-go/index_sv.htm

33. Behöver ytterligare åtgärder vidtas på EU-nivå i samband med principen för "var risken är belägen" inom försäkringslagstiftningen och för att förtydliga bestämmelserna om "det allmänna bästa" inom försäkringsbranschen?

4.3.2.3.2 Var risken är belägen är vanligtvis den plats där den försäkrade personen har sin vanliga vistelseort, med vissa undantag när det gäller fast egendom, där det är den plats där byggnaden finns. Denna princip är vanligtvis standardiserad över hela världen och får rättsliga och skattemässiga konsekvenser för berörda parter. EESK anser att principen om var risken är belägen i försäkringssammanhang är väl anpassad till ändamålet. Kommittén förstår dock att bestämmelserna om "det allmänna bästa" behöver ses över, eftersom de ger medlemsstaterna möjlighet att anta lagstiftning som kan hindra gränsöverskridande distribution av försäkringsprodukter.

Bryssel den 27 april 2016.

Georges DASSIS
Europeiska ekonomiska och sociala kommitténs
ordförande
