



Bryssel den 10.12.2015  
COM(2015) 630 final

## **GRÖNBOK**

**om finansiella tjänster till privatpersoner och mindre företag**

**Bättre produkter, större urval och fler möjligheter för konsumenter och företag**

## **Grönbok om finansiella tjänster till privatpersoner och mindre företag**

*Bättre produkter, större urval och fler möjligheter för konsumenterna och företagen*

### **Avsnitt 1 Att skapa en verklig europeisk marknad för finansiella tjänster till privatpersoner och mindre företag**

EU:s inre marknad och dess fyra friheter<sup>1</sup> erbjuder stora möjligheter för EU-medborgarna. På områden där den inre marknaden är välutvecklad, som flygtrafiken, kan 500 miljoner konsumenter dra nytta av den breda konkurrensen som ger oss alla ett större urval, bättre tjänster och lägre priser. En av prioriteringarna för ordförande Junkers EU-kommission är att uppnå en mer omfattande och rättvis inre marknad.

Finansiella tjänster till privatpersoner och mindre företag omfattar en mängd tjänster som är nödvändiga för medborgarna: var vi förvarar våra pengar, hur vi sparar till pensionen, hur vi betalar för ett hus eller andra inköp, hur vi försäkrar oss själva eller vår egendom mot ohälsa eller olyckor. Att utveckla ändamålsenliga alleuropeiska marknader för dessa tjänster kommer att förbättra konsumenternas urval, låta framgångsrika leverantörer erbjuda sina tjänster i hela EU och stödja nya aktörer och innovation. I nuläget finns det dock inga egentliga alleuropeiska marknader för finansiella tjänster till privatpersoner och mindre företag. Endast en liten minoritet av dessa finansiella tjänster handlas över gränserna. Det finns många bra produkter som existerar på inhemska marknader, men som är svåra att köpa för konsumenterna i en annan EU-medlemsstat. Det begränsar inte bara urvalet. Erfarenheten visar att priserna varierar kraftigt inom EU: en fordonsförsäkring kan till exempel vara dubbelt så dyr för samma konsument i en medlemsstat som i andra.

Digitalisering, det vill säga utvecklingen av nya affärsmodeller och tjänster genom teknik, gör information lättillgänglig för potentiella kunder. Därför spelar det inte längre så stor roll var parterna i en transaktion befinner sig rent fysiskt. Digitalisering kan bidra till att sänka priserna och göra det lättare att jämföra produkter, vilket ger makt till konsumenterna i deras finansiella val. På lång sikt bör digitaliseringen leda till att företagen kan tillhandahålla sina produkter överallt inom EU, och ta den inre marknaden ett steg längre.

Att upprätta förtroende är grundläggande för att den inre marknaden ska kunna växa på detta område: förtroende hos företagen att de kan bedriva verksamhet över gränserna och förtroende hos konsumenterna att deras intressen tas tillvara om de utnyttjar en tjänst över gränserna. För att målen ska nås måste tjänster och produkter gå att jämföra. Med andra ord bör information om deras funktion, pris och hur de är jämfört med andra produkter vara tillgänglig på ett sätt som konsumenterna kan förstå.

Denna grönbok bygger vidare på tidigare EU-arbete på området genom att undersöka hur den inre marknaden för finansiella tjänster kan medföra konkreta förbättringar för människors liv i EU. En bättre marknad för finansiella tjänster till privatpersoner och mindre företag skulle också skapa nya marknadsmöjligheter för leverantörer och ge tillväxt till den europeiska ekonomin samt skapa arbetstillfällen.

---

<sup>1</sup> Fördraget om Europeiska unionens funktionssätt (FEUF) garanterar fri rörlighet för varor, kapital, tjänster och personer inom EU.

## 1.1 Mål

Grönboken innebär en möjlighet till diskussion om hur den europeiska marknaden för finansiella tjänster till privatpersoner och mindre företag, nämligen försäkringar, lån, betalningar, privatkonton och sparkonton och andra investeringar för privatpersoner, kan öppnas upp ytterligare och ge bättre resultat för konsumenter och företag och samtidigt bibehålla en tillfredsställande nivå för skydd av konsumenter och investerare. Syftet är att kartlägga de specifika hindren för att konsumenter och företag ska kunna utnyttja den inre marknaden fullt ut, och sätt att övervinna dessa hinder, till exempel genom att använda ny teknik på bästa sätt, med förbehåll för lämpliga skyddsåtgärder. Målet är att underlätta

- för företag baserade i en EU-medlemsstat att erbjuda finansiella tjänster till privatpersoner och mindre företag i en annan EU-medlemsstat,
- för konsumenter att kunna köpa finansiella tjänster till privatpersoner och mindre företag från andra EU-medlemsstater, och
- för medborgare att ta med sig sina finansiella produkter om de flyttar från en medlemsstat till en annan, oavsett om det är för studier, arbete eller pension – så kallad ”flyttbarhet”.

Grönboken syftar till att stimulera diskussionen på EU-nivå och nationella nivåer. Den är en uppmaning till Europaparlamentet och rådet, övriga EU-institutioner, nationella parlament och alla intresserade parter att inkomma med förslag på kortsiktiga och långsiktiga politiska åtgärder, som kan behövas för att uppnå en välfungerande och konkurrenskraftig europeisk marknad på detta område. Den behandlar därför följande områden:

- (1) Det aktuella läget för den inre marknaden i fråga om finansiella tjänster till privatpersoner och mindre företag, och den senaste utvecklingen av digitaliseringen (avsnitt 2).
- (2) Behovet av åtgärder på EU-nivå och nationell nivå för att övervinna de hinder som ännu stoppar konsumenter och företag från att anlita gränsöverskridande tjänster (avsnitt 3).

## 1.2 Tidigare EU-arbete på området finansiella tjänster till privatpersoner och mindre företag

Konsumenternas förtroende för finanssektorn och finansiella tjänster till privatpersoner och mindre företag har minskat till följd av finanskrisen och finansbranschens dåliga rykte. För att återupprätta konsumenternas förtroende och bidra till den inre marknadens expansion har EU på senare tid vidtagit en rad lagstiftningsåtgärder på området finansiella tjänster till privatpersoner och mindre företag. Några av initiativen håller fortfarande på att genomföras i länderna. De diskuteras längre fram i grönboken, men här följer några exempel:

- Konsumenterna bör få makt att göra informerade val genom ökade krav på insyn och bättre rådgivning på vissa områden, före försäljning av vissa finansiella produkter som betalkonton, konsumtions- och bostadslån, investeringsprodukter och försäkringar.
- Utvecklingen av konkurrenskraftiga marknader för betalkonton bör uppmuntras genom en EU-omfattande rätt till tillgång till betalkonton, med förbud för

diskriminering utifrån bostadsort för betalkonton och garanterad tillgång till byte av betalkonto på nationell nivå.

- Reglerna för konsumentskydd bör förbättras för investeringar, bostadslån och försäkringar för att konsumenterna ska få förtroende att handla på sina inhemska marknader och över gränserna.
- Gränsöverskridande rörlighet för försäkringar och bostadslån bör underlättas för att förbättra konkurrensen.

Finansiella tjänster till privatpersoner och mindre företag omfattas också av en rad krav och regleringar från EU och medlemsländerna för att skydda konsumenterna och uppmuntra en inre EU-marknad för dessa tjänster. Exempel på bestämmelser är sektorsöverskridande krav som rör otillbörliga villkor i konsumentavtal och otillbörliga affärsmetoder som tillämpas av näringsidkare gentemot konsumenterna,<sup>2</sup> samt sektorsspecifik lagstiftning för många finansiella produkter och tjänster. Kommissionen följer noga hur lagstiftningen genomförs i medlemsstaterna och fortsätter att främja samarbetet mellan behöriga nationella myndigheter för att se till att det är effektivt i hela EU.<sup>3</sup> De europeiska tillsynsmyndigheternas arbete är också relevant i detta sammanhang<sup>4</sup>. Utöver detta arbete granskar kommissionen regelbundet lagstiftningen för sektorn finansiella tjänster till privatpersoner och mindre företag, i syfte att skapa mer integrerade, konkurrenskraftiga och rättvisa marknader för finansiella tjänster.<sup>5</sup>

### 1.3 Hur denna grönbok överensstämmer med kommissionens övergripande mål

Detta samråd kompletterar andra viktiga delar av kommissionens arbete:

- *Den digitala inre marknaden* Strategin för den digitala inre marknaden<sup>6</sup> syftar bland annat till att förbättra tillgången till digitala varor och tjänster för konsumenterna och företag i Europa genom att motarbeta problemet med oönskad ”geografisk blockering” (köpbegränsningar från leverantörerna). Den behandlar också frågan om ”rättvisa konkurrensvillkor” mellan olika tjänsteleverantörer och förutser en omfattande utvärdering av nätplattformar, med särskilt fokus på datahantering. Dessutom är syftet med strategin för den digitala inre marknaden att förbättra den

<sup>2</sup> Se till exempel direktivet om oskäliga avtalsvillkor, Rådets direktiv 93/13/EEG av den 5 april 1993 om oskäliga villkor i konsumentavtal (EGT L 95, 21.4.1993, s. 29); direktivet om otillbörliga affärsmetoder, Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG av den 11 maj 2005 om otillbörliga affärsmetoder som tillämpas av näringsidkare gentemot konsumenterna på den inre marknaden och om ändring av rådets direktiv 84/450/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG, 98/27/EG och 2002/65/EG samt Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 (EUT L 149, 11.6.2005, s. 22).

<sup>3</sup> Värdefulla verktyg är exempelvis nätverket för konsumentskyddssamarbete som inrättades som en del av förordningen om konsumentskyddssamarbete – Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 av den 27 oktober 2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheterna som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen (EUT L 364, 9.12.2004, s. 1).

<sup>4</sup> De tre tillsynsmyndigheterna är Europeiska värdepappers- och marknadsmyndigheten (Esm), europeiska bankmyndigheten (EBA) och Europeiska försäkrings- och tjänstepensionsmyndigheten (Eiopa)

<sup>5</sup> Till exempel kommissionens handlingsplan för finansiella tjänster (1999); meddelande från kommissionen: Branschutredning enligt artikel 17 i förordning 1/2003 om banktjänster till privatpersoner och mindre företag (KOM(2007)33 slutlig); Grönbok om finansiella tjänster till privatpersoner och mindre företag på den inre marknaden (KOM/2007/0226 slutlig); och Grönbok Mot en integrerad europeisk marknad för kort-, internet och mobilbetalningar (KOM/2011/0941 slutlig).

<sup>6</sup> Kommissionens meddelande: En strategi för en inre digital marknad i Europa ([http://ec.europa.eu/priorities/digital-single-market/docs/dsm-communication\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/priorities/digital-single-market/docs/dsm-communication_en.pdf))

tekniska kompatibiliteten genom att stödja standardisering. Allt detta är relevant för digitaliseringen av finanssektorn, även om det inte är begränsat till den.

- *Kapitalmarknadsunionen* Syftet med kapitalmarknadsunionen<sup>7</sup> är att genom att bygga en starkare inre marknad för kapital erbjuda företagen större urval för finansiering i olika skeden av deras utveckling och erbjuda fler alternativ och bättre avkastning för sparare och icke-professionella investerare.
- *Strategin för en inre marknad*. Strategin för en inre marknad<sup>8</sup> består av riktade åtgärder på tre huvudområden: att skapa möjligheter för konsumenter, branschfolk och företag, uppmuntra modernisering och innovation samt garantera praktisk tillämpning som gynnar konsumenterna och företagen i deras vardag. Syftet är att underlätta gränsöverskridande leverans av tjänster och åtgärda de främsta hindren för företagstjänster och företagsuppbyggnad. Kommissionen kommer att se över marknadens utveckling och om nödvändigt vidta åtgärder när det gäller försäkringskraven för företag och leverantörer av byggentreprenader.

I denna grönbok behandlas andra, mer specifika kommissionsinitiativ som frågeformuläret om EU:s rättsliga ram för finansiella tjänster<sup>9</sup>, det pågående arbetet med att få bort hinder i försäkringsbranschen som rör avtalsrätt<sup>10</sup>, bedömningen av potentialen hos direktivet om distansförsäljning av finansiella tjänster<sup>11</sup> och den aktuella branschutredningen om e-handel.<sup>12</sup>

## **Avsnitt 2      Aktuellt läge för marknaden för finansiella tjänster till privatpersoner och mindre företag**

### **2.1      Fragmenterade marknader och otillräcklig konkurrens**

Det råder stora skillnader i priser och urval bland medlemsstaterna. På vissa marknader är det få konsumenter som byter produkter, vilket kan minska företagets motivation att konkurrera. På några medlemsstaters marknader finns en hög koncentration av tjänsteleverantörer. EU:s inre marknad för finansiella tjänster som riktar sig till privatpersoner och mindre företag uppvisar liten gränsöverskridande verksamhet. Till en del avspeglar detta kulturella och nationella preferenser och konsumentval. Alla konsumenter vill inte köpa sina finansiella tjänster över gränserna. Det är emellertid värt att undersöka huruvida mer kan göras för att minska marknadsfragmentering.

Tillväxten i näthandeln innebär en stor möjlighet för företag att erbjuda tjänster till konsumenter i andra medlemsstater på distans. Det finns också en stor potentiell marknad

---

<sup>7</sup> Meddelande från kommissionen till Europaparlamentet, rådet, Europeiska ekonomiska och sociala kommittén samt Regionkommittén: Handlingsplan för en kapitalmarknadsunion, COM(2015) 468 final, 30.9.2015.

<sup>8</sup> Meddelande från kommissionen till Europaparlamentet, rådet, Europeiska ekonomiska och sociala kommittén samt Regionkommittén: Att förbättra den inre marknaden – bättre möjligheter för individer och företag, COM(2015) 550 final, 28.10.2015.

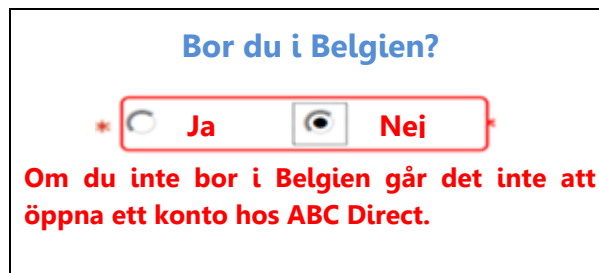
<sup>9</sup> Europeiska kommissionen, Frågeformulär: EU:s rättsliga ram för finansiella tjänster ([http://ec.europa.eu/finance/consultations/2015/financial-regulatory-framework-review/docs/consultation-document\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/finance/consultations/2015/financial-regulatory-framework-review/docs/consultation-document_en.pdf))

<sup>10</sup> För mer information, se [http://ec.europa.eu/justice/contract/insurance/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/justice/contract/insurance/index_en.htm)

<sup>11</sup> Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/65/EG av den 23 september 2002 om distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter och om ändring av rådets direktiv 90/619/EEG samt direktiven 97/7/EG och 98/27/EG (EGT L 271, 9.10.2002, s. 16).

<sup>12</sup> För mer information, se [http://ec.europa.eu/competition/antitrust/sector\\_inquiries\\_e\\_commerce.html](http://ec.europa.eu/competition/antitrust/sector_inquiries_e_commerce.html)

bland konsumenter som förflyttar sig inom EU: 13,6 miljoner EU-medborgare bor i en annan EU-medlemsstat än sin egen och många fler kan komma att göra det under någon tidpunkt i sina liv.<sup>13</sup> Dessutom bor 35 % av EU-medborgarna i gränsregioner till andra medlemsstater<sup>14</sup>, och många gör redan en del av sina inköp i sina ”lokala” gränstrakter.<sup>15</sup> Detta skulle också kunna gälla för finansiella tjänster till privatpersoner och mindre företag, men ofta är så inte fallet. För att marknader ska vara tillgängliga för alla företag bör onödiga och omotiverade hinder för nya aktörer att ta sig in på marknaden undanröjas, särskilt för de företag som kan erbjuda sina produkter över gränserna inom EU.



### *Begränsad gränsöverskridande verksamhet*

Den aktuella nivån på gränsöverskridande transaktioner för finansiella tjänster till privatpersoner och mindre företag är begränsad. Konsumenterna köper till stor del dessa produkter på sin hemmamarknad, och företagen erbjuder främst sina produkter på de marknader där de är fysiskt närvarande.<sup>16</sup> Färskast studier visar att andelen konsumenter som redan har köpt bankprodukter från en annan medlemsstat låg på under 3 % för kreditkort, privatkonton och bostadslån.<sup>17</sup> När det gäller konsumtionslån hade bara 5 % av lånen tagits utomlands.<sup>18</sup> Gränsöverskridande lån inom euroområdet svarar för under 1 % av hushållens sammanlagda lån i området.<sup>19</sup> För försäkringar svarade gränsöverskridande tjänster för endast omkring 3 % av de sammanlagda premieinkomsterna 2011 och 2012.<sup>20</sup>

<sup>13</sup> Eurostat, EU citizenship - statistics on cross-border activities, april 2013 (EU-medlemskap – statistik över gränsöverskridande verksamhet), ([http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/EU\\_citizenship\\_statistics\\_on\\_cross-border\\_activities](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/EU_citizenship_statistics_on_cross-border_activities)) (besökt i mars 2015)

<sup>14</sup> Territories with specific geographical features (Områden med särskilda geografiska villkor), arbetsdokument, Europeiska unionens regionalpolitik, nr 02/2009, s. 4–5.

<sup>15</sup> Europaparlamentet, EU contract law as a tool for facilitating cross-border transactions: a point of view from consumers, 2010 (EU:s avtalsrätt som ett verktyg för att underlätta gränsöverskridande transaktioner: ur konsumenternas perspektiv), (<http://www.europarl.europa.eu/webnp/cms/pid/1483>), p. 9.

<sup>16</sup> Särskild Eurobarometerundersökning 373 Retail Financial Services, s. 28 och framåt (Finansiella tjänster till privatpersoner och mindre företag) ([http://ec.europa.eu/internal\\_market/finservices-retail/docs/policy/eb\\_special\\_373-report\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/policy/eb_special_373-report_en.pdf))

<sup>17</sup> Särskild Eurobarometerundersökning 373 Retail Financial Services, s. 32

<sup>18</sup> Study on the functioning of the consumer credit market in Europe, juli 2013 (undersökning om konsumentkreditmarknaden)

([http://ec.europa.eu/consumers/archive/rights/docs/consumer\\_credit\\_market\\_study\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/archive/rights/docs/consumer_credit_market_study_en.pdf)), s. x-xi

<sup>19</sup> Källa: ECB:s Statistical Data Warehouse

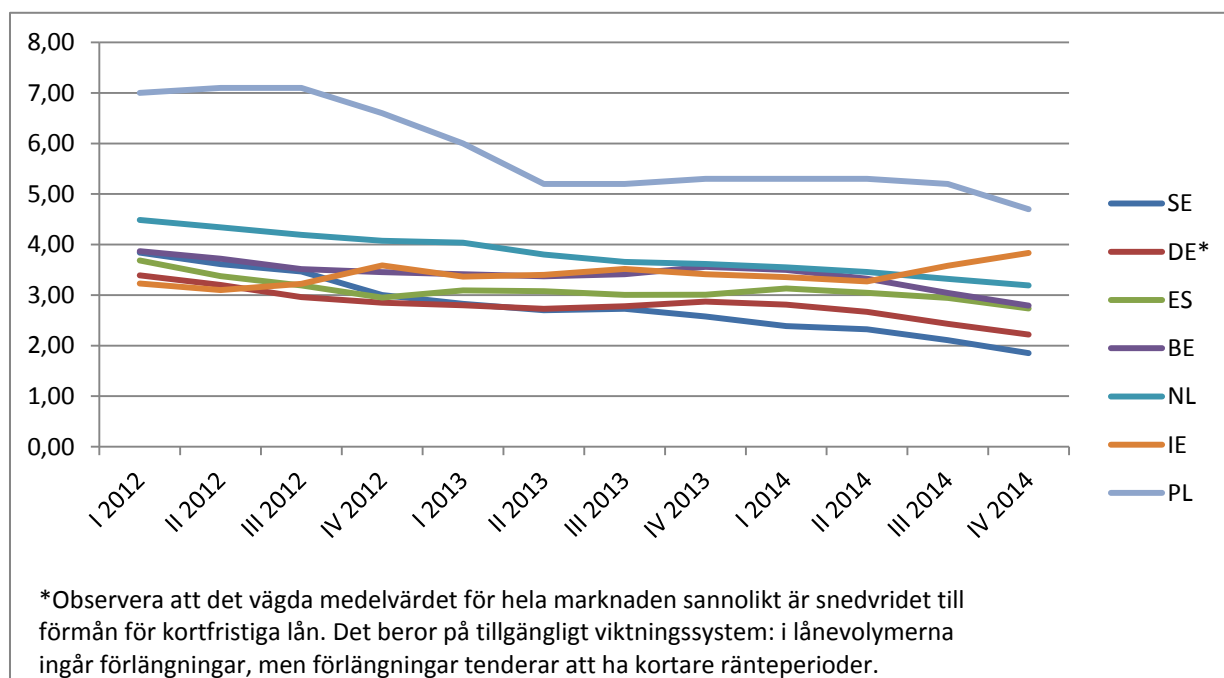
<sup>20</sup> DSF Policy Paper N°45s ”Cross-border insurance in Europe” (Gränsöverskridande försäkringar i Europa), Dirk Schoenmaker och Jan Sass, november 2014, s.12

### Skillnader i priser och urval

Det finns exempel på marknadsfragmentering i form av olika priser för identiska eller liknande produkter på olika inhemska marknader, även från samma leverantör. När företag etablerar sig på andra marknader brukar de exempelvis anpassa sina priser till lokala förhållanden och exporterar i allmänhet inte konkurrenskraftigare priser till andra marknader. Marknadsfragmenteringen framgår också av det begränsade urvalet för konsumenter i vissa medlemsstater. Till exempel kan konsumenterna på vissa marknader endast få tillgång till bostadslån till bunden ränta, medan andra endast kan få rörlig ränta.<sup>21</sup>

Inom banksektorn tyder information som samlats in av användargruppen för finansiella tjänster (FSUG) på att skillnaderna mellan medlemsstaterna – som går utöver vad som kan förklaras av objektiva skillnader i fråga om köpkraft och nationella prisnivåer – kan vara stora för flera olika produkter.<sup>22</sup> Årsavgifterna för ett kreditkort kan variera från 9,10 euro i Rumänien till 114 euro i Slovakien. Betalningar offline är gratis i vissa medlemsstater, men kan kosta i genomsnitt 3,58 euro i Frankrike. Det finns också stora skillnader mellan vilka räntor som hushållen betalar för bostadslån i olika länder (se diagram 1).<sup>23</sup> Ännu större skillnader kan iaktas för konsumtionslån än för bostadslån.

Diagram 1: European Mortgage Federations uppgifter om räntor för nya bostadslån per kvartal (2011-2014)



Inom försäkringssektorn kan samma försäkringstagare med likadan riskprofil betala dubbelt så mycket för en likadan försäkring beroende på bostadsort. Enligt information som samlats in av Användargruppen för finansiella tjänster varierade månadspremien för en jämförbar 25-

<sup>21</sup> European Mortgage Federation, Hypostat 2015, s. 15

<sup>22</sup> Användargruppen för finansiella tjänster, "Retail Financial Market Integration" ([http://ec.europa.eu/finance/finservices-retail/fsug/papers/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/finance/finservices-retail/fsug/papers/index_en.htm))

<sup>23</sup> Källa: European Mortgage Federation

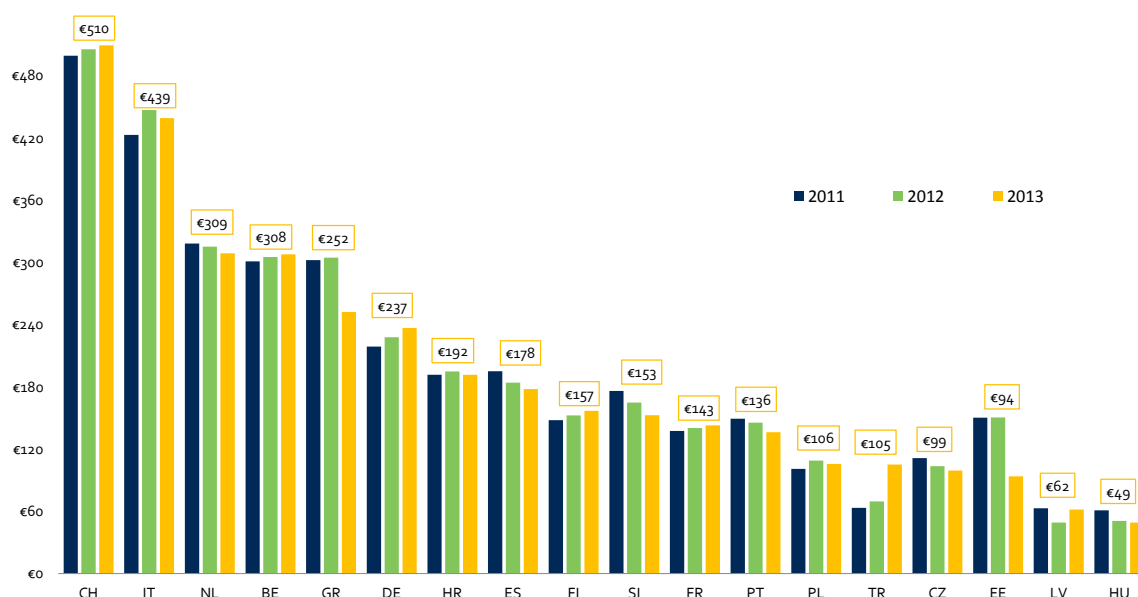
årig livförsäkring från 10 euro i månaden i Slovakien och 12,40 euro i månaden i Spanien till 65 pund i månaden i Storbritannien. När det gäller fordonsförsäkringar varierar premierna till och med för samma bilmodell (diagram 2).<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> Insurance Europe Report on European Motor Insurance Markets (rapport om den europeiska fordonsförsäkringsmarknaden), s. 40 (diagram 48), november 2015. Observera att detta diagram har redigerats för att ta bort länder utanför EU. ([www.insuranceeurope.eu](http://www.insuranceeurope.eu)); se även Retail Insurance Market Study by Europe Economics (26.11.2009), s. 301 & 315 ([http://ec.europa.eu/finance/insurance/docs/motor/20100302rim\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/finance/insurance/docs/motor/20100302rim_en.pdf))



Diagram 2: Genomsnittlig premie för ansvarsförsäkring per land — 2011–2013 (€)



Prisskillnaderna beror på faktorer som olika förhållanden i de nationella ekonomierna, ojämna nivåer på köpkraft, finansiella eller institutionella strukturer (t.ex. beskattning, reglering eller övervakning), olika finansieringskostnader, positiva argument (ibland kopplade till hur produkten ”förpackas”) och prisstrukturerna på lokala marknader. När det gäller försäkringar (särskilt fordonsförsäkringar) kan kostnaderna och riskerna för att erbjuda täckning variera avsevärt mellan de olika medlemsstaterna, vilket kan motivera vissa prisskillnader. Det finns dock ingen uppenbar motivering för den stora prisskillnaden för produkter som har mindre koppling till geografisk plats eller lokala riskförhållanden, t.ex. livförsäkringar (även om inte den förväntade livslängden är exakt lika i alla medlemsstater). Dessa faktorer räcker inte alltid för att förklara de olika priserna i EU.

#### *Otillräcklig konkurrens och minimal grad av leverantörbyten*

En majoritet av medlemsstaternas marknader för finansiella tjänster till privatpersoner och mindre företag har få aktörer och visar tecken på att inte vara helt konkurrensutsatta, vilket begränsar konsumenternas urval samt värdet och kvaliteten på de produkter de får. I slutet av 2013 sträckte sig till exempel marknadsandelen för de fem största leverantörerna inom banksektorn från nära 95 % i Grekland till drygt 30 % i Tyskland och Luxemburg.<sup>25</sup> Som svar på det offentliga samrådet om granskningen av Gruppundantagsförordningen för försäkringssektorn hävdade en majoritet av försäkringsgivarna och deras branschorganisationer att försäkringsmarknaderna är konkurrensutsatta.<sup>26</sup> En hög koncentration kan iaktas både för livförsäkringar och andra försäkringar. Till exempel

<sup>25</sup> Se Banking Structures Report, ECB, oktober 2014, s.15

(<https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/bankingstructuresreport201410.en.pdf>)

<sup>26</sup> Summary Report of the Replies to the Public Consultation on the Review of the Insurance Block Exemption Regulation (IBER) (Sammanfattande rapport om det offentliga samrådet om granskningen av gruppundantagsförordningen på försäkringsområdet IBER),

([http://ec.europa.eu/competition/consultations/2014\\_iber\\_review/summary\\_report\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/competition/consultations/2014_iber_review/summary_report_en.pdf))

sträcker sig koncentrationen inom livförsäkringsbranschen, mätt som marknadsandelen för de fem största leverantörerna 2013, från 100 % i Estland och Malta till knappt 40 % i Tyskland och Kroatien.<sup>27</sup> Dessa stora variationer förefaller inte vara motiverade av dessa marknadens olika storlek.

Det är få konsumenter som byter tjänsteleverantör inom EU.<sup>28</sup> Enligt Eurobarometerdata från 2012 hade drygt 85 % av uppgiftslämnarna med privata lån eller kreditkort aldrig bytt eller försökt att byta.<sup>29</sup> På medlemsstatsnivå har det dessutom visat sig att marknaderna för sparande inte fungerar väl. Konsumenterna är ”instängda” med samma leverantör och produkt även om det finns liknande produkter med bättre avkastning.<sup>30</sup> Enligt resultattavlor för konsumenter hör faktiskt finansiella tjänster till de områden som konsumenterna är mest missnöjda med, i fråga om vilken service de får.<sup>31</sup> Kombinationen av hög missnöjdhet, prisvariationer och låg grad av byten kan tyda på att konkurrensen inte fungerar tillräckligt väl för konsumenterna på dessa marknader, eller att hindren för att börja och sluta med en produkt bidrar till konsumenternas passivitet och hindrar dem från att hitta de bästa alternativen.

Leverantörsbyten hos kan gynna konkurrensen mellan företag och utgöra motivation för nya aktörer att ta sig in på mogna marknader. Om det inte vore för hindren för gränsöverskridande transaktioner skulle leverantörsbyten också kunna uppmuntra företag att erbjuda tjänster från andra medlemsstater. Två av de marknader där byten kan vara svårast – betalkonton och bostadslån – har omfattats av EU-initiativ de senaste åren som fortfarande håller på att genomföras på nationell nivå, med bolånedirektivet<sup>32</sup> som avlägsnar hindren för tillgång till produkter, och betalkontodirektivet<sup>33</sup> som skapar särskilda nationella bytestjänster för betalkonton. Men det finns fortfarande sätt att uppmuntra byten inom EU, till exempel undersöks full flyttbarhet för bankkontonummer i några medlemsstater.

Kopplingsförbehåll och paketering av produkter kan också utgöra hinder för konsumenters val. Jämsides med konkurrensregler är för närvarande kopplingsförbehåll och paketering av finansiella produkter i detaljistledet underställda sektorsspecifika regler som fastställs i

---

<sup>27</sup> Se EU/EES statistik över försäkringar och återförsäkringar (tabell 10). (<https://eiopa.europa.eu/financial-stability-crisis-prevention/financial-stability>)

<sup>28</sup> Monitoring consumer markets in the European Union 2013 (Övervakning av konsumentmarknaderna i EU), s. 43–44. ([http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_evidence/consumer\\_scoreboards/market\\_monitoring/docs/consumer\\_market\\_monitoring\\_2013\\_part\\_1.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/market_monitoring/docs/consumer_market_monitoring_2013_part_1.pdf).)

<sup>29</sup> Särskild Eurobarometerundersökning 373 ”Retail Financial Services”, s. 85

<sup>30</sup> 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, s. 69

<sup>31</sup> Se den senaste resultattavlan för konsumentmarknaderna på [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_evidence/consumer\\_scoreboards/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/index_en.htm)

<sup>32</sup> 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). Artikel 25 handlar om förtidsåterbetalning.

<sup>33</sup> Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/92/EU av den 23 juli 2014 om jämförbarhet för avgifter som avser betalkonto, byte av betalkonto och tillgång till betalkonto med grundläggande funktioner (EUT L 257, 28.8.2014, s. 214).

direktivet om bostadslåneavtal (MCD) (som kommer att säkerställa att låntagare kommer att kunna välja sin försäkring från en annan leverantör)<sup>34</sup>, PAD, och det kommandeförsäkringsförmedlingsdirektivet (IDD)<sup>35</sup>. Det omarbetade direktivet om marknader i finansiella instrument<sup>36</sup> innehåller också ett bemyndigande för Esma (i samarbete med EBA och Eiopa) att utarbeta riktlinjer för gränsöverskridande försäljning. Kunder bör bli informerade om de har rätt att separat köpa varje produkt i paketet (t. ex. försäkring från en annan tillhandahållare) och få tydlig information om kostnaderna. Kommissionen kommer att fortsätta att övervaka huruvida detta är fallet och huruvida ytterligare åtgärder är nödvändiga på det här området.

## **2.2 Föränderligt landskap för sektorn finansiella tjänster till privatpersoner och mindre företag genom digitaliseringen**

Digitalisering och innovation har snabbt ändrat utseendet på finansiella tjänster till privatpersoner och mindre företag de senaste åren, och det kommer att fortsätta. Finansbolag erbjuder i allt större utsträckning produkter via nätet eller appar och numera använder de flesta konsumenter regelbundet nätbaserade banktjänster för att hantera konton och utföra transaktioner.<sup>37</sup> Dessa teknologiska framsteg gör det i princip möjligt att underlätta för vissa gränsöverskridande transaktioner att ge utökad tillgång till mer ändamålsenlig information och rådgivning till konsumenterna, förbättra jämförbarheten mellan produkterna och öka leverantörsbytena.<sup>38</sup>

### *Nya aktörer och ny teknik på en digital marknad*

Sektorn finansiella tjänster till privatpersoner och mindre företag genomgår stora förändringar genom digitaliseringen. Nya affärsmodeller dyker upp: leverantörer och teknikföretag som enbart finns på nätet gör entré på marknaden och erbjuder tjänster (inom medlemsstater och ibland över gränserna) som elektroniska överföringar, förmedling av nätbetalningar, aggregering av finansiella data, person-till-person-lån (peer-to-peer funding) och prisjämförelser. Nya aktörer som inte är traditionella leverantörer av finansiella tjänster och vilkas främsta affärsmodell inte alltid är finansiella tjänster gör också entré på marknaden. Sociala medieföretag säljer till exempel numera finansiella produkter. Dessa nya tekniker kan vara till gagn för konsumenter, förutsatt att lämpliga säkerhetsstandarder upprätthålls.

<sup>34</sup> Direktivet om bostadslåneavtal (MCD) artikel 12.4: Medlemsstaterna får tillåta långgivare att kräva att konsumenten har ett relevant försäkringsavtal som avser låneavtalet. I sådana fall ska medlemsstaterna säkerställa att långgivaren godtar ett försäkringsavtal från en annan tjänsteleverantör än den som långgivaren rekommenderar i de fall ett sådant försäkringsavtal har en garantinivå som är likvärdig med den som kreditgivaren har föreslagit. [inofficiell översättning]

<sup>35</sup> Väntas offentliggöras i början av 2016, se även <http://www.consilium.europa.eu/en/press/press-releases/2015/07/22-insurance-mediation/>.

<sup>36</sup> Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/65/EU av den 15 maj 2014 om marknader i finansiella instrument och om ändring av direktiv 2009/92/EG och direktiv 2011/61/EU (EUT L 173, 12.6.2014, s. 349)

<sup>37</sup> Statista, Online banking penetration in selected European markets in 2014 (Utbredningen av nätbaserade banktjänster på några europeiska marknader), webbsida (<http://www.statista.com/statistics/222286/online-banking-penetration-in-leading-european-countries/>)

<sup>38</sup> KPMG, *Mobile Banking 2015: Global trends and their impact on banks* (Globala tendenser och deras påverkan på banker), s. 21–22. KPMG drar slutsatsen att de ökande uppdragen som rör finansiella produkter från nätbaserade banktjänster bör leda till en mer aktiv granskning av konsumenternas potentiella alternativ.

Både etablerade företag och nya finansiella teknikföretag (fintechs) utforskar nya sätt att samspela med sina kunder, integrera sina distributionskanaler för produkter och erbjuda tjänster som är snabbare, mer interagerande och skräddarsydda. För etablerade aktörer innebär digital teknik som distribuerade databaser (exempelvis blockkedjan som används av Bitcoin) en möjlighet att omforma interna processer med bättre standardisering, automatik och skalfördelar. Etablerade aktörer ingår också partnerskap med eller stöder fintechs och samarbetar med större digitala leverantörer för att utforma och leda utvecklingen. Dessutom använder företag i allt högre grad stordata, som hämtas från knutpunkter som sociala media, för att samla in information om sina potentiella kunder. Det ger dem större förståelse för konsumenterna, men väcker också frågor om hur det är lämpligt att använda dessa data.

Förändringarna kommer att få en extra stor betydelse för befintliga leverantörer som de etablerade bankerna, på grund av deras beroende av kostsamma huvudverksamheter och betalkontonans roll som den traditionella vägen till konsumenterna. Detta förändras nämligen med fintechs och digitala plånböcker. Nya aktörer har också fokuserat på lönsamma hjälpverksamheter som valutaväxling.<sup>39</sup> Banker och försäkringsbolag investerar mycket i att digitalisera sin försäljning och kundservice i hopp om att göra besparingar och knyta de befintliga kunderna tättare till sig.<sup>40</sup> Nya aktörer (som ännu inte har fördelen att ha en stabil kundbas) har potentialen att erbjuda gränsöverskridande lösningar och ta nya marknader från de etablerade bolagen.

Utvecklingen av nätbaserade distributionskanaler är särskilt intressant på EU-nivå. Digitaliseringen gör distanshandel lättare och billigare för leverantörer och konsumenter, och öppnar därmed en stor konsumentmarknad på den inre marknaden som kan dra nytta av de bästa erbjudandena. Digitaliseringen bör i princip främja gränsöverskridande verksamhet utan att företagen behöver etablera sig i andra medlemsstater.

Även om innovativ teknik ger möjligheter att förbättra kundservicen och sänka priserna kan den också medföra rättsliga utmaningar, särskilt i fråga om it-säkerhet och dataskydd. Nya aktörer kanske inte alltid omfattas i lika hög grad av lagstiftning och tillsyn som etablerade bolag, till exempel i fråga om konsumentskydd. It-hot utgör ett stort problem för konsumenter och företag, och denna fråga kommer troligen att öka i betydelse i takt med att digitaliseringen fortskrider och kräver en lämplig reaktion. Teknisk utveckling och framväxten av nya distributionskanaler kan göra det svårt att tillhandahålla rätt information till kunderna innan avtal ingås. Ett exempel är när obligatoriska upplysningar lämnas i mobila enheter med små skärmar. Det krävs noggranna studier av hur dessa utmaningar (inklusive tillfredsställande säkerhet och konsumentskydd) och möjligheter bör hanteras.

### *Nya finansiella produkter och betalprodukter*

Kommissionen stöder tillväxten av innovativ, konsumentvänlig teknik och vill se till att den är tillgänglig för en bred konsumentgrupp inom EU och över gränserna där så är möjligt. Digitaliseringen av finansiella tjänster har lett till framväxten av nya produkter, som sms-lån

---

<sup>39</sup> KPMG, *Mobile Banking 2015: Global trends and their impact on banks*, s. 27.

<sup>40</sup> KPMG, *Mobile Banking 2015: Global trends and their impact on banks*, s. 21.

och person-till-person-lån, varav vissa innebär rättsliga utmaningar och utmaningar för konsumentskydd.

Särskilt i fråga om betalningar dyker det upp nya möjligheter med utvecklingen av mobila betalningar, internet- och direktbetalningar på de inhemska marknaderna. Mobila betalningar växer snabbt i Europa, med en brett utbud av lösningar för distansbetalningar och närbetalningar från marknadsaktörer som banker, kortsystem, mobiloperatörer och internetaktörer. I tjänsterna ingår person-till-person-lån, mobila plånböcker, bankappar och kortappar med olika slags teknik (närfältskommunikation och QR-koder är de vanligaste betalningsmetoderna hos försäljningsställen). För konsumenter innebär det att de kan betala sina inköp med telefonen, dela på krognotan eller skicka pengar till vänner genom en app. Men lösningarna fungerar ofta enbart inom landet och är i allmänhet inte kompatibla. Företag och grupper konkurrerar för att införa sina egna standarder. Deras begränsade geografiska täckning och låga kompatibilitet gör att de inte accepteras av alla handlare, vilket minskar den effektiva gränsöverskridande användningen.

Realtidsbetalningar (eller direktbetalningar) finns i vissa länder och har väckt stort intresse i fler länder, eftersom deras hastighet kan gynna innovation och leda till framväxten av nya betalappar. De är logiskt sett nästa utvecklingssteg på den inre marknaden för betalningar mellan privatpersoner och mindre företag, efter övergången till det gemensamma eurobetalningsområdet (Sepa)<sup>41</sup>: Betaltjänstleverantörer inom EU har börjat utveckla ett Sepa-gireringssystem för direktbetalningar. Euro Retail Payments Board och Europeiska betalningsrådet<sup>42</sup> arbetar på en alleuropeisk standard för mobila direktbetalningar och person-till-person-betalningar med potential att skapa kompatibla system. Kommissionen stöder båda organen i deras arbete.

### **Avsnitt 3     Bättre produkter, större urval och ökade möjligheter för konsumenter och företag**

Den fulla nyttan som kan erhållas från EU:s inre marknad för finansiella tjänster till privatpersoner och mindre företag har ännu inte utnyttjats. Ett av de mest omedelbara sätten för att öka konkurrens och främja konsumenternas intressen skulle vara att minska hindren för handel över gränserna inom dessa tjänster där detta är möjligt. Dessa hinder har sitt ursprung i två huvudgrupper av grundorsaker som påverkar både leverantörer och konsumenter. Tillsammans minskar de urval och konkurrens och låter den europeiska marknaden förbli fragmenterad:

- Konsumenter känner inte till eller litar inte tillräckligt mycket på erbjudanden från andra medlemsstater och om de gör det, har de problem med att få tillgång till dessa (avsnitt 3.1), och
- leverantörer erbjuder inte produkter till konsumenter i andra medlemsstater eftersom även i en tid av digitalisering skapar fragmenterade marknader orimliga drift- och efterlevnadskostnader (avsnitt 3.2).

---

<sup>41</sup> Mer information om SEPA finns på [http://ec.europa.eu/finance/payments/sepa/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/finance/payments/sepa/index_en.htm)

<sup>42</sup> För mer information, se <http://www.ecb.europa.eu/paym/retpaym/governance/eu/html/index.en.html> and <http://www.europeanpaymentscouncil.eu/>

Kommissionen intresserar sig särskilt för huruvida innovativ digital teknik kan vara till hjälp för att undanröja något eller några av dessa hinder. Ristande förtroende bland konsumenter brist på rättslig förutsebarhet för handlare när det gäller gränsöverskridande transaktioner kan också uppstå till följd av ett inkonsekvent genoförande av EU-lagstiftning i EU. Samverkansnätverket för konsumentskydd täcker en del central konsumentskyddslagstiftning på området för finansiella tjänster. Om genomförandet av EU-lagstiftning framstår som ett problem skulle mer kunna göras genom sådana nätverk.

#### Allmänna frågor

1. För vilka produkter skulle ökad gränsöverskridande tillgång kunna öka konkurrensen på nationella marknader i form av bättre urval och pris?
2. Vilka är de hinder som hindrar företag från att direkt erbjuda finansiella tjänster gränsöverskridande och konsumenter från att direkt köpa produkter gränsöverskridande?
3. Kan några av dessa hinder övervinnas i framtiden genom digitalisering och innovation inom finanstekniksektorn?
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?
5. Vilken taktik ska vi använda om de möjligheter som erbjuds genom utvecklingen och spridningen av digitala tekniker ger upphov till nya konsumentskyddsrisiker?
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?
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?
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?

### **3.1 Hjälpa konsumenter att köpa finansiella produkter över gränserna**

Vid ett antal tillfällen i livet måste en konsument ta stora ekonomiska beslut som får konsekvenser under lång tid. Oavsett om det handlar om att köpa en livförsäkring, köpa en bostad med hjälp av en inteckning, flytta utomlands eller spara pengar inför framtiden måste konsumenter kunna i) veta vilket utbud som finns på andra platser inom EU, ii) få produkter till konkurrenskraftiga priser som är anpassade efter deras behov, och iii) kunna lita på att deras produkter är säkra och ändamålsenliga och fungerar som avsett.

#### *3.1.1 Veta vilket sortiment som finns<sup>43</sup>*

Jag letar efter det bästa möjliga erbjudandet i min medlemsstat. Jag vet inte att det finns produkter i andra medlemsstater som kan vara billigare eller bättre.

<sup>43</sup> De exempel som används i detta dokument är inspirerade av ett antal verkliga fall som kommissionen blivit uppmärksammade på.

Konsumenter saknar ofta tillgång till information om gränsöverskridande erbjudanden om finansiella produkter, och det är därför svårt för dem att handla utanför hemlandet. Få leverantörer av finansiella tjänster riktar in sig på konsumenter i medlemsstater där de inte själva är fysiskt etablerade. Dessutom stöter konsumenterna på ett antal hinder, inklusive språket, om de vill ställa frågor om produkter i andra medlemsstater.

#### Bättre information till kunder och hjälpa dem till ett byte

Ett sätt att bygga upp konsumenternas medvetenhet och uppmuntra dem att göra ett byte till mer lämpliga produkter skulle kunna vara att säkerställa att de har tillgång till kanaler där de kan få information om tillgängliga produkter i andra medlemsstater, och förstå hur de fungerar. Sådana kanaler kunde t.ex. omfatta finansiella mellanhänder, oberoende jämförelsewebbplatser eller internetbaserade oberoende tjänster för finansiell rådgivning.

Oberoende jämförelsewebbplatser kan vara till hjälp för att säkerställa att konsumenterna vet att produkterna existerar. De gör dock störst nytta genom det stöd de erbjuder konsumenter vid byte, genom att konsumenterna då tillåts utvärdera och välja mellan de produkter som bäst motsvarar deras behov. Eiopa har funnit att jämförelsewebbplatser stimulerar konkurrens mellan försäkringsgivare och finansiella mellanhänder, samt hjälper till att öka överskådligheten och jämförbarheten hos information som är tillgänglig för konsumenter.<sup>44</sup> Denna princip skulle också kunna gälla andra produktsegment, liksom medlemsstater som för närvarande saknar dessa resurser. Vid varje åtgärd behöver man emellertid ta hänsyn till att många jämförelsewebbplatser i sig ibland är dåliga på att sammanfatta den statistik och de aspekter som jämförs, och att de ofta fokuserar alltför mycket på pris.<sup>45</sup> Jämförelsewebbplatser är mycket vanliga i försäkringsbranschen, och genom PAD har ett krav införts på att inrätta åtminstone en jämförelsewebbplats (med fastställda kvalitetskriterier) på nationell nivå som ska presentera erbjudandena om kontotjänster, inklusive avgifter, från olika finansinstitut.

Andra metoder för att öka graden av byten kan omfatta steg för att säkerställa att konsumenter kan föra ut sina produkter utan att behöva betala höga skattetillägg, som i bolånedirektivet (MCD) och direktivet om konsumentkrediter (CCD)<sup>46</sup>, eller ansträngningar för att överbrygga konsumentinaktivitet genom att minska antalet hinder och det krångel som uppstår vid produktbyten.<sup>47</sup> Riktad upplysning i avgörande ögonblick när en konsument kan dra nytta av att byta produkter skulle också kunna säkerställa att konsumenter blir mer engagerade i sina ekonomiska beslut och mindre låsta vid de produkter de har köpt.<sup>48</sup>

#### Frågor

<sup>44</sup> Eiopa-rapport om god praxis för webbplatser som jämför priser (januari 2014)

<sup>45</sup> Europeiska kommissionen, "Comparison Tools and Third-Party Verification Schemes", webbplats ([http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_evidence/market\\_studies/comparison\\_tools/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/market_studies/comparison_tools/index_en.htm))

<sup>46</sup> Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/48/EG av den 23 april 2008 om konsumentkreditavtal och om upphävande av rådets direktiv 87/102/EEG, EUT L 133, 22.05.2008, s. 66.).

<sup>47</sup> Företag är för närvarande föremål för EU-lagstiftning om oskäligen avtalsvillkor och otillbörliga affärsmetoder (se fotnot 3) vilket begränsar vissa kontraktsevenliga och ej kontraktsevenliga hinder för konsumentbyten.

<sup>48</sup> Se t.ex. FCA:s marknadsundersökning om sparande, där användning av textvarningar föreslås då en bonusperiod snart kommer att avslutas (<https://www.fca.org.uk/static/documents/market-studies/cash-savings-market-study-final-findings.pdf>)

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

#### Hantera komplexa och oöverkomligt höga avgifter för utländska transaktioner

Jag bor i euroområdet. Min bank lägger på höga avgifter varje gång jag för över pengar till en medlemsstat utanför euroområdet. När jag använde mitt bankkort utomlands kom jag hem till en hög räkning eftersom omräkningskursen som banken tillämpade var sämre än marknadsräntan, och jag fick inte ordentlig information i förväg om den valutakurs som skulle tas ut.

När det gäller transaktionskostnader, avlägsnar förordning 924/2009 om gränsöverskridande betalningar<sup>49</sup> skillnaderna i avgifter för gränsöverskridande betalningar och betalningar inom ett land i euro, vilket kraftigt gynnar konsumenter när det gör betalningar i euro. Emellertid ställs medborgare som vill föra över pengar till andra EU-länder i andra valutor än euron ofta inför mycket höga avgifter jämfört med dem som betalar för nationella överföringar. Dessa avgifter täcker både transaktionskostnader och valutaväxlingsavgifter och kan stå för en betydande del av transaktionens värde. Transaktionskostnaderna för vanliga konsumenter när det gäller gränsöverskridande betalningar och överföringar i andra valutor än euron är ofta mycket höga i alla medlemsstater, och konsumenterna får inte alltid ordentlig upplysning om dem. I allt större utsträckning är webbsidor tillgängliga för icke-hierarkisk valutaväxling (peer-to-peer), vilket möjliggör mycket bättre priser för konsumenterna. Dessa webbsidor börjar få en stort inflytande på marknaderna. Även om företag måste vara öppna när det gäller de avgifter och kostnader som tas ut för valutaväxling, omfattas dessa avgifter och priser inte uttryckligen av några europeiska regler.

När det gäller kortbetalningar är konsumenter inte alltid medvetna om den valutaomräkningskurs som kommer att tillämpas på en transaktion som genomförts i utlandet, t.ex. för kontantuttag eller köp med kontokort i medlemsstater som har en annan valuta. Valutaomräkningen erbjuds vanligen av den bank som utfärdat kortet. På senare år har säljföretag i allt större utsträckning erbjudit möjligheten att använda valutaomräkningskursen i den egna banken (så kallad dynamisk valutaomvandling), vilket åtminstone ger kunderna viss överskådlighet och skulle kunna ge bättre valuta för pengarna. Emellertid är inte säljföretagens kurser systematiskt bättre för konsumenterna och de är ofta svåra att jämföra från fall till fall med de kurser som erbjuds av konsumentens bank, eftersom de exakta kurserna som erbjuds av bankerna inte är tillgängliga för konsumenterna vid tiden för

<sup>49</sup> Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 924/2009 av den 16 september 2009 om gränsöverskridande betalningar i gemenskapen och om upphävande av förordning (EG) nr 2560/2001 (EUT L 266, 9.10.2009, s. 11)



transaktionen. Detta innebär att konsumenter hittills inte har kunnat dra nytta av konkurrensen när tillfällena till dynamisk valutaomvandling ges.

Med tanke på de olika valutor som finns inom EU, och den pågående integreringen av marknaderna för finansiella tjänster, är det troligt att detta är ett växande problem då e-handeln utökas på den digitala inre marknaden, och vidare undersökning i ämnet kommer därför att behövas.

#### Frågor

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?
13. Utöver de upplysningskrav som finns<sup>50</sup>, behövs fler åtgärder för att säkerställa att konsumenter vet vilka valutaomräkningsavgifter de kommer att debiteras för när de gör gränsöverskridande betalningar?

#### 3.1.2 Att få tillgång till finansiella tjänster överallt i Europa

Vi har flyttat till Frankrike inför pensionen, och vill behålla vårt bankkonto i Storbritannien för att kunna få vår pension varje månad. Men vår bank vägrar att förnya ett kontokort eftersom vi inte har någon fast adress i Storbritannien. Banken låter oss bara behålla ett konto om vi lämnar en stor deposition.

Vi har också tittat på en välkänd webbplats för prisjämförelse om de bästa tillgängliga räntorna för vårt sparande och läste följande: *"Innan du ansöker, se till att du har läst och förstått de villkor som gäller för kontot. Du måste också vara över 18 år och bo permanent i Storbritannien."*

Eftersom leverantörer av finansiella tjänster för närvarande inte gör sina produkter tillgängliga över gränserna om de inte är etablerade på målmarknaden, kan EU-konsumenter sällan få tillgång till några finansiella tjänster från andra medlemsstater (med undantag av några begränsade investeringsprodukter).<sup>51</sup> Trots att PAD kommer att stödja den inre marknaden genom att förbjuda diskriminering på grund av hemvist mot konsumenter som ansöker om att få eller få tillträde till betalkonton, finner konsumenter i de flesta fall fortfarande att de inte är berättigade till tjänster om de inte bor i leverantörens land.<sup>52</sup> När det gäller försäkring är det konsumenternas vistelseorter snarare än deras individuella riskprofiler som avgör de tillgängliga alternativen, eftersom försäkringsgivare gör beräkningar utifrån den riskklass som fastställts utifrån lokal efterfrågan. Online-leverantörer kan tillämpa tekniker för "geoblockering" genom att blockera åtkomst till webbsidor, dirigera om till andra webbsidor eller genom att inte tillåta att transaktionen utförs genom att kräva särskilda dataformat som är

<sup>50</sup> Europaparlamentets lagstiftningsresolution av den 8 oktober 2015 om förslaget till Europaparlamentets och rådets direktiv om betaltjänster på den inre marknaden och om ändring av direktiven 2002/65/EG, 2013/36/EG och 2009/110/EG samt upphävande av direktiv 2007/64/EG (COM(2013)0547 – C7-0230/2013 – 2013/0264(COD)). Se artiklarna 59 och 60(3)

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

<sup>52</sup> Se förslagsvis exemplet i Avsnitt 2.1.

begränsade till vissa länder (t.ex. postnummer eller betalningsinformation). Dessa metoder hindrar konsumenterna från att ansöka om de produkter de valt.

Konsumenterna bör inte behandlas olika beroende på vilken nationalitet de har eller var de är bosatta när de handlar inom EU, om det inte kan berättigas utifrån objektiva kriterier. Åtgärder mot geoblockering och andra former av geografiskt baserad diskriminering har aviserats i strategin för den inre digitala marknaden i maj 2015 och strategin för den inre digitala marknaden i november 2015.<sup>53</sup> Kommissionen kommer att lägga fram lagstiftningsförslag i mitten av 2016 för att avsluta omotiverad geoblockering, och mer allmänt för att förebygga diskriminering av konsumenterna på grund av hemvist eller nationalitet.

#### Frågor

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

#### Större möjlighet att överföra produkter

Jag vill flytta till en annan medlemsstat för att ta ett nytt jobb. Jag har sedan länge en privat sjukförsäkring i min egen medlemsstat, men kan inte ta med den till mitt nya hem och skulle därför bli tvungen att teckna en ny privat sjukförsäkring. Jag har kommit underfund med att mina premier skulle vara betydligt högre i min nya medlemsstat, eftersom försäkringen bygger på min senaste hälsoinformation snarare än på min tidigare historia.

Medborgare som flyttar från en medlemsstat till en annan kanske inte längre kan dra nytta av finansiella produkter som de skaffat i sitt hemland, och de kan uppleva sig själva som exkluderade från den finansiella sektorn i den nya medlemsstaten. Denna situation kan vara särskilt betungande för konsumenterna som är mindre väl rustade att förhandla med tjänsteleverantörer i den nya medlemsstat där de bosatt sig, eller för medborgare som behöver kunna förlita sig på snabb åtkomst till finansiella produkter som de kan ha byggt upp över en livstid, som t.ex. privat sjukförsäkring.

För privat sjukförsäkring verkar det finnas avtalsvillkor i bruk som begränsar berättigandet till fördelar för den medlemsstat där försäkringstagaren har sin hemvist vid tidpunkten för försäkringsavtalets ingående. Henvist är till sin natur något som kan förändras över tid. Till följd av detta kan försäkringstagare kanske inte räkna med sina befintliga försäkringsbrev när de flyttar till en annan medlemsstat, göra anspråk på ersättning för kostnader för sjukhusvård eller njuta av sina privata pensioner utomlands. Detta påverkar i synnerhet äldre människor som ofta får betala högre premier för sjukförsäkring eller långtidsvårdförsäkring.

Konsumenterna ställs inför liknande problem när de försöker förlita sig på försäkringsbaserade ålderdomsbesparingar. Vid sidan av de betydande svårigheter försäkringstagare kan ställas inför när de ska förena dubbel och motsägelsefull beskattning, begränsar många livförsäkringsavtal försäkringen så att den enbart är giltig i den medlemsstat där

<sup>53</sup> Samrådet om geoblockering kommer att vara öppet fram till den 28 december 2015 (se <https://ec.europa.eu/eusurvey/runner/geoblocksurvey2015/>)

försäkringstagaren bor stadigvarande.<sup>54</sup> Sådana begränsningar minskar konsumentens valmöjlighet såväl som gränsöverskridande konkurrens, och representerar också ett allvarligt hinder för konsumenter som flyttar till andra medlemsstater. Dessa hinder påverkar mycket kännbart de EU-medborgare som söker ordna för sin pension i en annan medlemsstat.

#### Frågor

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?

#### Förenkla åtkomst till och erkännande av yrkesansvarsförsäkring över gränserna

I branscher där yrkesansvarsförsäkring är obligatorisk<sup>55</sup> är det ofta svårt för tjänsteleverantörer att få produkter att täcka större områden än en medlemsstat för tillhandahållande av tjänster. Strategin för den inre marknaden tillkännagav att kommissionen kommer att granska marknadsutvecklingen med avseende på tillgänglighet och ömsesidigt erkännande av obligatorisk yrkesansvarsförsäkring, och vid behov vidta åtgärder i samband med försäkringskrav för leverantörer av företags- och byggtjänster.

#### Frågor

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?

#### 3.1.3 *Känna tillit och förtroende för att dra nytta av möjligheter på andra platser i Europa*

Jag hittade ett mycket bra erbjudande om ett lån i en annan medlemsstat, till en mycket lägre ränta än mina lokala alternativ. Jag kände mig lockad, men jag var orolig för följderna ifall någonting skulle gå fel med produkten. Så istället valde jag att köpa en dyrare produkt på den lokala marknaden.

Konsumenter behöver veta att de kommer att erhålla fullgott skydd före och efter ett köp av en finansiell produkt till privatpersoner och mindre företag, oavsett var de köper den inom unionen.<sup>56</sup>

#### Uppmuntra jämförbarhet och konsumentförståelse genom förbättrad upplysning

Konsumenter behöver information som är enkel att förstå. Informationen bör vara tydlig och inriktad på de faktorer som gör att konsumenten fullt ut kan förstå en produkt. I informationen bör man också ta hänsyn till konsumentbeteenden. Finansiell utbildning kan vara till hjälp,

<sup>54</sup> För privata pensioner är problemet att åtgärdas som en del av kommissionens arbete med kapitalmarknadsunionen.

<sup>55</sup> Artikel 23 i tjänstedirektivet tillåter medlemsstater att kräva att tjänsteleverantörer tecknar yrkesansvarsförsäkring eller erbjuder någon annan form av finansiell garanti. Europaparlamentets och rådets direktiv 2006/123/EG av den 12 december 2006 om tjänster på den inre marknaden (EUT L 376, 27.12.2006, s. 36)

<sup>56</sup> I Eurobarometerundersökningen 373 "Retail Financial Services", s. 42 anges "saknar tydlig information" (29 %), "man känner inte till sina rättigheter om det uppstår problem" (28 %) och "mindre konsumentskydd i andra EU-medlemsstater" som svårigheter vid köp från en annan medlemsstat.

men när konsumenterna köper en produkt behöver de veta hur mycket de kommer att debiteras, av vem och hur de gynnas av det. De behöver kunna jämföra kostnader och vinster för att göra ett effektivt val. Konsumentorganisationer har, bland andra, en viktig roll att spela för att dela och sprida opartiska undersökningar av finansiella produkter.

Alla åtgärder inom detta område skulle kunna bygga på satsningar som gjorts de senaste åren för att säkerställa att upplysningen är effektiv, överskådlig och jämförbar. Under de senaste åren har ett antal åtgärder inom EU riktats in mot detta område, såsom bolånedirektivet (MCD), direktivet om konsumentkrediter (CCD), direktivet om betalkonton (PAD), direktivet om företag för kollektiva investeringar i överlåtbara värdepapper (UCITS)<sup>57</sup>, direktivet om marknader för finansiella instrument (MiFID II), förordningen om Priip-produkter<sup>58</sup> och, för sakförsäkringsprodukter för distansförsäljning (t.ex. online) av finansiella tjänster till konsumenterna finns upplysningskrav i direktivet om distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenterna (DMFSD). Under kapitalmarknadsunionens åtgärdsplan kommer kommissionen att be de europeiska tillsynsmyndigheterna att arbeta för överskådlighet när det gäller långsiktig försäljning och pensionsprodukter, inklusive deras faktiska nettoprestanda och avgifter. Dessutom erbjuder digitaliseringen och utvecklingen av nya produkter och nya digitala kanaler en möjlighet att fortsätta undersöka hur företagens kommunikation med sina kunder, inklusive den upplysning som krävs enligt EU-lag och nationell lagstiftning, kan fungera på bästa sätt utifrån konsumenternas intressen, och stödja dem i att förstå och lita på de produkter de köper.

#### Frågor

*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?*

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

Det är ofta svårt för konsumenterna att hitta en lämplig tvistlösningsmekanism i gränsöverskridande situationer och detta kan avhålla dem från att köpa finansiella produkter i andra medlemsstater.

För att hjälpa konsumenterna i sådana situationer grundade kommissionen nätverket för lösning av finansiella tvister (FIN-Net) 2001, med målet att underlätta lösningen av gränsöverskridande tvister inom finansiella tjänster.<sup>59</sup> I detta frivilliga och informella nätverk samlas ombudsmän, skiljemän, domare och andra system från hela EU. FIN-Nets medlemmar har en rad olika befogenheter och metoder, som varierar från obligatoriskt deltagande och obligatorisk efterlevnad av parternas beslut till frivilligt deltagande vid prövningsförfaranden.

<sup>57</sup> Föremål för ett antal direktiv. Se den senaste versionen av Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/91/EU av den 23 juli 2014 om ändring av direktiv 2009/65/EG om samordning av lagar och andra författningar som avser företag för kollektiva investeringar i överlåtbara värdepapper (fondföretag) när det gäller förvaringsinstitutsfunktioner, ersättningspolicy och sanktioner (OJ L 257, 28.8.2014, p. 186)

<sup>58</sup> Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1286/2014 av den 26 november 2014 om faktablad för paketerade och försäkringsbaserade investeringsprodukter för icke-professionella investerare (EUT L 352, 9.12.2014)

<sup>59</sup> För ytterligare information, se [http://ec.europa.eu/finance/fin-net/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/finance/fin-net/index_en.htm)

För närvarande täcker detta nätverk varken alla medlemsstater eller alla områden av varje lands finanssektor.<sup>60</sup>

För att konsumenter ska känna sig tryggare när de köper produkter gränsöverskridande, skulle FIN-Net kunna förbättras för att säkerställa att alla medlemmar har förtecknats som uppfyllande av de bindande kvalitetskraven för "enheter för tvistlösning utanför domstol" under direktivet om alternativ tvistlösning.<sup>61</sup> För att dra nytta av ett stärkt FIN-Net skulle fler konsumenter behöva känna till nätverkets existens. Trots att FIN-Net behandlade över 3 500 gränsöverskridande ärenden under 2014 är den allmänna medvetenheten om FIN-Net låg. Kommissionen kommer att undersöka huruvida ökande medvetenhet om FIN-Net bör vara en tidig prioritering. I längden och om gränsöverskridande samverkan ökar markant kan det bli nödvändigt att fundera på extra åtgärder för att ytterligare förbättra systemet med alternativ tvistlösning inom finansiella tjänster till privatpersoner och mindre företag, utifrån erfarenheten avseende genomförandet av direktivet om alternativ tvistlösning.

År 2013 antog kommissionen en rekommendation om kollektiv talan.<sup>62</sup> Rekommendationen uppmanar medlemsstaterna att införa mekanismer för kollektiv prövning vid åsidosättande av rättigheter som garanteras enligt unionsrätten, inklusive inom området för finansiella tjänster. Ansökningar om kollektiv prövning har visat sig vara ett effektivt verktyg för att försvara konsumenters intressen inom finansiella tjänster.<sup>63</sup> Kommissionen kommer att utvärdera genomförandet av rekommendationen utifrån praktiska erfarenheter senast i juli 2017.

#### Frågor

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

#### Skydd för offren när trafikförsäkringsföretag är insolventa

Konsumenter som blir offer i en bilolycka i en annan medlemsstat löper en risk att inte få ut ersättning om den ansvarige försäkringsgivaren blir insolvent. För närvarande deltar inte alla medlemsstater i den frivilliga överenskommelsen om att säkerställa ersättning till offren där en olycka i en annan medlemsstat orsakas av ett fordon som är försäkrat hos en insolvent försäkringsgivare med hemvist i en annan medlemsstat. När en försäkringsgivare som erbjuder gränsöverskridande motorförsäkring nyligen blev insolvent, blev en garantifond i en annan medlemsstat tvungen att ersätta runt 1 750 sökanden.

<sup>60</sup> FIN-Net har för närvarande 57 medlemmar från 22 medlemsstater och de 3 EES-länderna (Norge, Island och Liechtenstein).

<sup>61</sup> Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (EUT L 165, 18.6.2013, s. 63)

<sup>62</sup> Kommissionens rekommendation av den 11 juni 2013 om gemensamma principer för kollektiv prövning av ansökningar om förbudsföreläggande och av ersättningsanspråk vid åsidosättande av rättigheter som garanteras enligt unionsrätten (EUT L 201, 26.7.2013, s. 60)

<sup>63</sup> Se t.ex. de mål med kollektiv prövning som inletts med avseende på livförsäkringsprodukter i Frankrike, och i förhållande till preferensaktier och finansiell pyramidförsäljning i Spanien.

### Frågor

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

### Ökande överskådlighet och jämförbarhet av tilläggsförsäkring

När jag skulle hämta min hyrbil fick jag frågan om jag ville betala en avsevärd summa för tilläggsförsäkring utöver grundpriset för uthyrning och min gällande försäkring.

Konsumenter får ofta inte information om kostnaden eller värdet på tilläggsförsäkringsprodukter och kan bli utsatta för höga priser på grund av brist på konkurrens och upplysning. Ett exempel kan ses inom hyrbilssektorn: År 2014 handlade 44,7 % av de 1 758 inrapporterade konsumentreklamationerna avseende biluthyrning om tilläggskostnader (t.ex. kopplade till skador och extra tjänster såsom försäkringsprodukter som inte presenterats på bokningsstadiet).<sup>64</sup> För försäkringsprodukter, inklusive de som läggs till en annan produkt, kommer direktivet om försäkringsdistribution att stärka informationskraven (men dock inte på prissättning) för att undvika nackdelar för konsumenterna. Dessutom kom fem stora hyrbilsföretag den 4 juli 2015 överens om att se över hur de behandlar kunder, och erbjuda bättre information vid bokningsstadiet om valfria undantag och försäkringsprodukter.<sup>65</sup>

### Frågor

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?

## **3.2 Skapa nya marknadsmöjligheter för leverantörer**

Serviceleverantörer ställs inför svårigheter när de verkar över gränserna utan att etablera sig, det vill säga öppna en filial eller ett dotterbolag i en annan medlemsstat. Till följd av detta erbjuder de ofta inte sina produkter i andra medlemsstater, och säkerställer inte heller att de är överföringsbara. I detta avsnitt ligger fokus på hur kommissionen skulle kunna hjälpa till att minska de kostnader och risker som är förbundna med att erbjuda gränsöverskridande finansiella tjänster, för att göra detta möjligt för företag och öka konkurrensen och konsumenternas valmöjligheter i hela EU.

### *3.2.1 Möta de utmaningar och möjligheter som följer av digitaliseringen*

När företag digitaliseras får de nya möjligheter att samarbeta med sina kunder. Men de möter också många utmaningar. När det gäller tjänster som förr erbjöds genom personliga möten kan det visa sig svårt att erbjuda dessa tjänster på distans eller gränsöverskridande genom

<sup>64</sup> Biluthyrning: Centrala uppgifter från de europeiska konsumentcentrumens databas för ärendehantering ([http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/cross-border\\_enforcement\\_cooperation/docs/car\\_rental\\_version2\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/cross-border_enforcement_cooperation/docs/car_rental_version2_en.pdf))

<sup>65</sup> Europeiska kommissionen, "Better protection for consumers when renting cars", webbplats ([http://ec.europa.eu/justice/newsroom/consumer-marketing/news/150713\\_en.htm](http://ec.europa.eu/justice/newsroom/consumer-marketing/news/150713_en.htm))

digitalisering. I detta avsnitt utforskas dessa svårigheter och behovet av att EU agerar för att minska dem, vid sidan av arbete som stammar från kommissionens initiativ om en digital inre marknad. Detta har också varit ett område av särskilt intresse för aktörer inom industrin.<sup>66</sup>

### Hjälpa företag att bättre använda sig av digitaliseringen

Digitaliseringens hastighet innebär att viss konkurrenskraftig, konsumentvänlig utveckling kanske inte är möjlig eller kan hindras av lagstiftning eller andra system som inte formulerats med tanke på sådan utveckling. Kommissionen intresserar sig för hur innovativa, konsumentvänliga tjänster kan uppmuntras på europeisk nivå och hur fragmentering på inhemska marknader kan undvikas.

#### Frågor

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?

### Möjliggöra elektronisk signatur och identitetskontroll

En bank erbjuder jämförelsevis höga räntor, och har kontaktats av konsumenter från andra medlemsstater som vill sätta in pengar hos dem. Banken måste dock identifiera sina kunder enligt kraven om bekämpning av penningtvätt. Eftersom detta är svårt på avstånd, måste banken kontrollera deras identiteter vid en filial. Konsumenterna vill inte resa till bankens filialer eftersom det kostar tid och pengar, så de väljer att inte sätta in sitt kapital där.

Återkoppling från företag har pekat på att kraven för kundkännedom inom lagstiftningen för bekämpning av penningtvätt begränsar deras förmåga att inleda och upprätthålla affärsförhållanden med kunder på avstånd. Detta är ett hinder som också har bekräftats i kommissionens undersökning avseende direktivet om distansförsäljning av finansiella tjänster.<sup>67</sup> Detta kan påverka många finansiella tjänster, men har en särskild inverkan på sparande och investeringsprodukter.<sup>68</sup>

Dessa krav om kundkännedom kommer allmänt att innefatta framläggande av dokument från olika källor som styrker kundens identitet, liksom en bekräftelse genom ett personligt möte. De exakta kraven varierar mellan medlemsstaterna där vissa tillåter distanskontroll av

<sup>66</sup> Se t.ex. Europeiska bankföreningens rapport, "Driving the Digital Transformation", (<http://www.ebfdigitalbanking.eu/>)

<sup>67</sup> Analyser av den ekonomiska påverkan av Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/65/EG om distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter vid ingående av gränsöverskridande avtal för finansiella tjänster mellan leverantörer och konsumenter inom den inre marknaden, slutrapport ([http://ec.europa.eu/consumers/archive/rights/docs/final\\_rep\\_financial\\_services\\_2009.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/archive/rights/docs/final_rep_financial_services_2009.pdf))

<sup>68</sup> Det bör nämnas att tidigare i år antogs ett fjärde direktiv om bekämpning av penningtvätt som erbjuder en riskbaserad inställning som möjliggör större flexibilitet för att kunna ta hänsyn till nationella särdrag och omständigheterna kring individuella affärsrelationer eller transaktioner. Se Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/849 av den 20 maj 2015 om åtgärder för att förhindra att det finansiella systemet används för penningtvätt eller finansiering av terrorism, om ändring av Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 648/2012 och om upphävande av Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/60/EG och rådets och kommissionens direktiv 2006/70/EG (EUT L 141, 5.6.2015, s. 73)

information (föremål för vissa krav) t.ex. genom användning av webbkameror och scannade dokument, eller med verifiering av originaldokument med hjälp av opartiska personer genom institutioner såsom postkontor. Alla medlemsstater har inte inrättat alternativ av denna typ, och till följd av detta kanske inte åtgärderna för att anlita tredje man är tillgängliga för företag som erbjuder produkter gränsöverskridande.

Krav i vissa medlemsstater begränsar också användningen av avtalssignatur på distans, vilket ytterligare hämmar gränsöverskridande leverantörers kapacitet att inleda affärsförbindelser med nya kunder. Detta innebär en mycket stor begränsning av försäljningen av produkter till kunder på distans och skulle kunna få en oproportionerlig effekt på gränsöverskridande affärsverksamhet. Förordningen om elektronisk identifiering<sup>69</sup> uppvisar lovande resultat inom detta område. Denna förordning kommer att erbjuda en lösning för gränsöverskridande användning av e-identifiering liksom av betrodda elektroniska tjänster – elektroniska signaturer, sigill, tidsangivelser, tjänster för rekommenderad leverans och autentisering av webbplatser. Det skulle tillåta företag att lättare identifiera kunder på distans, eller kraftigt bestyrka parterna vid betalningstransaktioner under det reviderade betaltjänstdirektivet. I detta sammanhang har den finansiella sektorn identifierats som ett av de områden som kan dra störst nytta av lösningar med e-identifiering.

Detta är ett område där förbättringspotentialen kan vara betydande. Förlängningen av åtgärder för distanskontroll som för närvarande finns att tillgå i vissa medlemsstater och de framgångsrika utnyttjandet av förordningen om elektronisk identifiering kan hjälpa till att röja ett stort hinder för gränsöverskridande tillhandahållande av tjänster. Andra lösningar skulle kunna omfatta att avlägsna administrativa gränser för distansupphandling, utveckla fler e-identitetssystem, sätta in fler åtgärder för att opartiska personer ska kunna kontrollera identitet eller tillåta konsumenter att medföra sin verifikation mellan leverantörer. Sådana lösningar får naturligtvis inte försvaga effektiviteten i EU:s åtgärder mot penningtvätt eller finansiering av illegal verksamhet.

#### Frågor

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?*
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?*

<sup>69</sup> Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 910/2014 av den 23 juli 2014 om elektronisk identifiering och betrodda tjänster för elektroniska transaktioner på den inre marknaden och om upphävande av direktiv 1999/93/EG (EGT L 257, 28.8.2014, s. 73.)



## Förbättra tillträde till och användbarheten av ekonomiska uppgifter

En långgivare kontaktas av konsumenter från andra medlemsstater som söker lån. Men när långgivaren försöker utvärdera konsumenternas kreditvärdighet finner denne att det finns begränsad information tillgänglig om dem, eftersom de kommer från andra medlemsstater. Långgivaren kan inte bestyrka informationen de ger, så denne bestämmer sig för att inte bevilja dem lån.

Utan tillgång till uppgifter om konsumenter är det svårt för företag att erbjuda finansiella produkter (i synnerhet kredit eller försäkring) på andra marknader eftersom de inte kan bedöma de risker som de skulle utsättas för. De kan inte heller värdera riskerna med rörliga konsumenter vars uppgifter tillkommit i en annan medlemsstat. Med den växande digitaliseringen ökar företagets begär efter uppgifter då de använder mer sofistikerade förfaringssätt för att prissätta sina produkter. Samtidigt har kunduppgifter i vissa fall blivit priset för skenbart kostnadsfria erbjudanden från leverantörer av digitala tjänster, då dessa företag behandlar och använder dessa kunddata själva för marknadsnyttan eller säljer den vidare till andra företag.

Enligt konsumentkreditdirektivet och direktivet om bostadslåneavtal har kreditgivare rätt att söka i kreditdatabaser i andra medlemsstater på icke-diskriminerande villkor för att bedöma kreditvärdigheten hos potentiella kunder. Men företagen kommer fortfarande att stå inför svårigheter när de försöker använda dessa uppgifter eftersom tekniken för insamling, distribution och användning fortfarande är mycket varierande inom EU och eftersom det förekommer olika åsikter om vilka uppgifter som är relevanta för att bedöma kreditvärdigheten. I vissa kreditregister till exempel rapporteras enbart "negativa" uppgifter<sup>70</sup>, medan andra databaser även innehåller "positiva" uppgifter.<sup>71</sup> Det innebär att det kan vara en utmaning att få tillgång till och använda dessa uppgifter och att många företag kan ha svårt att tillhandahålla gränsöverskridande ekonomiska tjänster. Association of Consumer Credit Information Suppliers (ACCIS)<sup>72</sup> har börjat dela privata gränsöverskridande kredituppgifter, men endast kreditregistren från ett begränsat antal medlemsstater är för närvarande sammankopplade. Samtidigt samlas ofta fler uppgifter än nödvändigt in till privata kreditregister för en kreditprövning, eller sådana uppgifter som kan vara av tvivelaktig relevans för en kreditprövning.

Eftersom finanstjänstesektorn omfattar digitalisering, använder försäkringsbolag och andra finansbolag modern it-teknik och stordataanalyser för att erbjuda allt mer skräddarsydda försäkringsprodukter med kundanpassad riskprissättning som omfattar noggranna och dataintensiva övervakningsmetoder såsom telematikutrustning. Ökad användning av datauppgifter erbjuder stora möjligheter att sänka priserna för många konsumenter, men dessa metoder väcker också farhågor om integritet och dataskydd som behöver beaktas.

Konsumenterna kommer också att vilja dra nytta av den ökade tillgången till datauppgifter när de är beroende av en positiv skadehistorik eller när en bonus eller straffpremie fastställs. I

<sup>70</sup> Krediter kommer endast att rapporteras när konsumenten inte lyckas uppfylla sina betalningsskyldigheter.

<sup>71</sup> Varje enskild kredit registreras. Uppgifter om andra typer av åtaganden kan också rapporteras.

<sup>72</sup> Mer information om ACCIS finns på <http://www.accis.eu/>

direktivet om motorfordonsförsäkring<sup>73</sup> ingår för närvarande rätten för försäkringstagare att från sin försäkringsgivare när som helst begära ett intyg om ersättningskrav under de senaste fem åren, men i praktiken leder detta ofta inte till en lägre premie när ett nytt försäkringsavtal tecknas. Skälen till att rabatterna beräknas enligt olika metoder är bl.a. olika långa perioder som omfattas av sådana intyg, brist på förtroende för de icke-harmoniserade intyg som försäkringsgivare tillhandahåller och olika riskfaktorer som det tas hänsyn till när premierna fastställs.

#### Frågor

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

#### Underlätta tillhandahållandet av tjänster efter försäljningen

En försäkringsgivare vill erbjuda hemförsäkring via nätet i en annan medlemsstat, men det kräver investeringar i en kundtjänst med medarbetare som talar det lokala språket. Bolaget anser att det inte kommer att göra tillräckligt många affärer för att motivera kostnaderna.

Efter en försäljning har företagen skyldigheter gentemot sina kunder och det kan bli svårt att uppfylla dem på distans. Att svara på frågor, bedöma och bemöta ersättningskrav, diskutera kundernas frågor och handlägga klagomål kräver i allmänhet att de anställda i ett företag måste ingripa manuellt eller att skadereglerare behövs i försäkringsföretag. Även om detta kan göras på distans kan ett företag fortfarande behöva göra omfattande investeringar, särskilt om det finns krav på att tjänsterna ska tillhandahållas på andra språk. Problemet drabbar framför allt försäkringsgivare med tanke på deras skyldigheter i samband med skadereglering och det förefaller avgörande att ha en företrädare för företaget (t.ex. en filial eller ett dotterbolag) i samma medlemsstat som kunderna. Även om det går att övervinna detta genom avtal med tredje part eller uppdragsavtal är dessa alternativ inte alltid tillgängliga eller attraktiva, särskilt med tanke på behovet av att övervaka alla avtalsslutande parter agerande på företagets vägnar.

#### Frågor

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

<sup>73</sup> Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/103/EG av den 16 september 2009 om ansvarsförsäkring för motorfordon och kontroll av att försäkringsplikten fullgörs beträffande sådan ansvarighet (EUT L 263, 7.10.2009).

## Konvergensförfaranden för personlig insolvens, fastighetsvärdering och verkställighet av säkerheter

Konsumenter i andra medlemsstater har kontaktat en långivare och är intresserade av de låga fasta räntor på bolån som denne erbjuder. Men långivaren är skeptisk till hur värdet på fastigheter bedöms i andra medlemsstater och om garantin vid behov kan genomdrivas. Han kan inte bevilja dessa konsumenter något lån.

Kreditgivare kan vara tveksamma till att erbjuda mer gränsöverskridande krediter eftersom de inte har tillräcklig kunskap om tillämpliga insolvensförfaranden för privatpersoner i andra medlemsstater (där dessa förfaranden förekommer). I handlingsplanen för kapitalmarknadsunionen anges några åtgärder mot större konvergens på vissa områden avseende insolvensförfaranden för företag i samtliga 28 medlemsstater, t.ex. omstrukturering i ett tidigt skede och ökad effektivitet i administrationen av gränsöverskridande insolvensförfaranden för företag, men det finns fortfarande stora skillnader när det gäller insolvensförfaranden för privatpersoner inom EU. Detta skapar ytterligare risker för företag som vill ingå gränsöverskridande affärsrelationer med kunder, särskilt när det gäller kreditgivning. Om långivare inte kan bedöma och kvantifiera resultatet av insolvensförfaranden och återtaganderätt kommer de inte att känna sig trygga med att låna ut till privatpersoner. Medlemsstaternas lagstiftning och praxis när det gäller konkurs och insolvens samt personligt obestånd ingår för närvarande i två studier som avses vara färdiga 2016.

På samma sätt är det mycket viktigt att kreditgivare riktigt förstår en fastighets värde för att förvissa sig om säkerhetens värde i händelse av obestånd. Även om det i direktivet om bostadslåneavtal anges att medlemsstaterna ska säkerställa att tillförlitliga standarder för värdering av bostadsfastigheter utarbetas, säkerställs inte konvergens av standarder på EU-nivå till fullo. I avsaknad av full konvergens kan vissa kreditgivare fortfarande tvivla på värdet av säkerheter som ligger i andra medlemsstater.

### Frågor

29. *Måste ytterligare åtgärder vidtas för att uppmana långivare att ge gränsöverskridande in-teckningar eller lån?*

### 3.2.2 *Efterlevnad av olika lagstadgade krav i värdmedlemsstaten*

Skillnaderna mellan medlemsstaternas regelverk har en betydande inverkan på kostnaderna för och riskerna med att tillhandahålla gränsöverskridande finansiella tjänster till privatpersoner. Även om det förekommer en viss rättslig harmonisering inom EU till följd av lagstiftning på EU-nivå, förekommer rättsliga skillnader inom områden såsom avtalsrätt och företagen måste uppfylla omfattande rättsliga krav i varje medlemsstat.

Olika krav kan härröra från specifika aspekter av medlemsstaternas finansiella sektor eller rättsliga traditioner. Stora skillnader förekommer mellan de nationella regelverken när det gäller frågor om bl.a. avtal, dataskydd, konsumentskydd, offentliggörande, åtgärder mot penningtvätt eller beskattning. När det gäller den lagstiftning som tillämpas för avtalens civila aspekter måste man skilja mellan försäkringsavtal och andra avtal. När det gäller

försäkringsavtal ska i princip lagen i det land där den försäkrade risken föreligger tillämpas, ofta där försäkringstagaren har sin vanliga vistelseort.<sup>74</sup> Parternas möjligheter att välja en annan lag är kraftigt begränsade. När det gäller övriga konsumentavtal får parterna välja att lagen i säljarens medlemsstat ska tillämpas för gränsöverskridande transaktioner. Det kan i vissa fall minska företagens kostnader för efterleva lagstiftningen. Men när säljaren bedriver verksamhet i eller direkt verksamhet till den medlemsstat där en konsument har sin vanliga vistelseort påverkar ett sådant val inte det skydd som konsumenten får genom denna lag.<sup>75</sup>

Dessa skillnader kan orsaka stora kostnader och risker för företag som vill göra affärer med konsumenter i en annan medlemsstat. De genomsnittliga avtalsrättsrelaterade kostnaderna för icke-finansiella företag beräknas till runt 10 000 euro för varje medlemsstat.<sup>76</sup> Som en följd av de särskilda lagar och förordningar som gäller för sektorn står finansiella företag inför omfattande extrakostnader utöver denna siffra i varje medlemsstat.<sup>77</sup> Kraven och kostnaderna kan också variera beroende på om ett företag driver verksamhet på grundval av etableringsfriheten (med fysisk närvaro) eller friheten att tillhandahålla tjänster (inklusive näthandel). Ett företag som tillhandahåller tjänster behöver i allmänhet följa endast en del av värdmedlemsstatens regler, t.ex. om uppförande eller konsumentskydd.

EU:s rätt till "passförfarande" finns för närvarande för ett antal verksamheter<sup>78</sup> och ger företag som är auktoriserade i en medlemsstat rätt att tillhandahålla sina tjänster i en annan medlemsstat med minskade administrativa bördor och ett minimum av pappersarbete. Men "passförfarandet" utesluter kostnaderna för att efterleva lagstiftningen och rätten till "passförfarande" omfattar inte alla produkter. Andra potentiella metoder för att stegvis minska kostnaderna och riskerna i samband med olika rättsliga krav anges nedan.

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

En elektronisk finansiell plattform har haft problem när man har försökt erbjuda sparprodukter i flera medlemsstater. Informationen har inte varit lättillgänglig och man har fått begränsat konstruktivt stöd från medlemsstatens myndigheter, trots de fördelar som produkterna kan medföra för konsumenterna. Kostnaderna för efterlevnad och de rättsliga kostnaderna är höga och har medfört att erbjudandet blir mindre attraktivt.

Medlemsstaterna skulle kunna göra mer för att hjälpa företag att arbeta inom det nuvarande regelverket och för att underlätta efterlevnaden av tillämpliga krav när tjänster tillhandahålls i andra medlemsstater. För närvarande hjälper problemlösningsnätverket för den inre

<sup>74</sup> Se artikel 7 i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 593/2008 av den 17 juni 2008 om tillämplig lag för avtalsförpliktelser (Rom I) (EUT L 177, 4.7.2008, s. 6).

<sup>75</sup> Se artikel 3, artikel 4b och artikel 6 i Rom I, Meddelande från kommissionen: En strategi för en inre digital marknad i Europa, s. 11 ([http://ec.europa.eu/priorities/digital-single-market/docs/dsm-communication\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/priorities/digital-single-market/docs/dsm-communication_en.pdf))

<sup>76</sup> Pressmeddelande från Europeiska kommissionen: Gemensam europeisk köplag, s. 2  
[http://ec.europa.eu/priorities/digital-single-market/docs/dsm-communication\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/priorities/digital-single-market/docs/dsm-communication_en.pdf)

<sup>77</sup> Kommissionens expertgrupp för europeisk försäkringsavtalsrätt noterade nyligen att vissa nationella krav när det gäller försäkringsavtalens form tydligt medför kostnader för företagen. Se Final Report of the Commission Expert Group on European Insurance Contract Law ([http://ec.europa.eu/justice/contract/files/expert\\_groups/insurance/final\\_report\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/justice/contract/files/expert_groups/insurance/final_report_en.pdf)), s. 90

<sup>78</sup> De företag som omfattas är t.ex. kreditinstitut, försäkringsbolag, försäkringsförmedlare och förmedlare av hypotekslån.

marknaden (Solvit)<sup>79</sup> företag när de stöter på problem med offentliga myndigheter som inte tillämpar EU-lagstiftningen på rätt sätt. "Gemensamma kontaktpunkter" ger stöd till företag när det gäller deras skyldigheter när de tillhandahåller gränsöverskridande tjänster.<sup>80</sup> Sådana initiativ skulle kunna utökas ytterligare när det gäller finansiella tjänster och försäkringar i syfte att minska kostnaderna och riskerna för de företag som vill bedriva verksamhet på andra medlemsstaters marknader.

Medlemsstaternas regeringar eller nationella behöriga myndigheter skulle kunna tillhandahålla ytterligare praktiskt stöd (t.ex. genom "en enda kontaktpunkt") för gränsöverskridande förfaranden för efterlevnad. Det skulle kunna bidra till att stödja företag som stöter på svårigheter när de utökar sin verksamhet över gränserna och uppmuntra framtida utveckling för att integrera EU:s marknader samt underlätta utvecklingen och spridningen av ny teknik och av innovativa marknadsledande lösningar på konkurrensfrågor.

#### Frågor

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?*
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)?*

#### Skapa autonoma eller mer noggrant harmoniserade system i hela EU

En försäkringsgivare tillhandahåller en enkel livförsäkring till ett konkurrenskraftigt pris på sin hemmamarknad och den överensstämmer med alla lagar och förordningar. Det har visat sig att premierna är mycket högre i andra medlemsstater och att det finns en affärsmöjlighet. Men produkten kan inte säljas på andra marknader eftersom den är utformad för att uppfylla hemlandets lagar och förordningar.

I vissa fall kan en separat rättslig ram vara bästa sättet att öka produkturvalet och samtidigt minska kostnaderna för företagen och se till att konsumenterna får lämpligt skydd. Ett "opt-in"-system kan utgöra en ram för identiska produkttegenskaper och användas på frivillig basis. Fördelen är att det skulle finnas en standardisering mellan medlemsstaterna och att många nationella rättsliga skillnader inom vissa områden skulle övervinnas. Det skulle dessutom utgöra ett användbart verktyg för att erbjuda jämförbara och lättbegripliga finansiella produkter och därmed öka konsumenternas förtroende för att handla över gränserna. I handlingsplanen för kapitalmarknadsunionen anges att kommissionen kommer att utvärdera om det behövs en politisk ram för att åstadkomma en europeisk marknad för ett enkelt, effektivt och konkurrenskraftigt privat pensionssparande.

<sup>79</sup> Mer information om Solvit finns på webbplatsen (<http://ec.europa.eu/solvit/>)

<sup>80</sup> Mer information om gemensamma kontaktpunkter finns på webbplatsen ([http://ec.europa.eu/internal\\_market/eu-go/index\\_sv.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/eu-go/index_sv.htm)). Dessa portaler inrättades i enlighet med tjänstedirektivet.

Eiopa utarbetade 2015 ett samrådsdokument om att inrätta en standardiserad privatpensionsprodukt på EU-nivå. Med tanke på att de har liknande egenskaper skulle Eiopas arbete kunna utgöra en grund för att utveckla ett "opt-in"-system för en privatpensionsprodukt på EU-nivå. Det skulle också kunna vara värdefullt för andra produkter.

Samma resultat skulle också kunna uppnås genom att anpassa nationella system och rättigheter så att de bättre stämmer överens med varandra. Därmed skulle konvergensen öka genom vägledning, bättre jämförbarhet eller standardiserade metoder, eventuellt genom vidare utveckling av nuvarande eller nya passförfaranden, konvergens inom tillsynsstandarder (som leds av de europeiska tillsynsmyndigheterna) för att begränsa problemen med värdlandets tillsynsmyndigheter. Begreppet "det allmänna bästa"<sup>81</sup> inom försäkringsbranschen, som utgör ett undantag från de grundläggande principerna om fri rörelse i Fördraget, skulle vinna på att förtydligas. Inspiration kan hämtas från fondföretag som är ett aktuellt framgångsrikt exempel på ett system på EU-nivå.

#### Frågor

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

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?

#### Avsnitt 4 Nästa steg

Intresserade parter inbjuds härmed att besvara frågorna i denna grönbok senast den 18 mars 2016 via det **elektroniska frågeformuläret**: [länk].

Detta samråd följer Europeiska kommissionens normala regler för offentliga samråd. Om så inte de som svarar anger annat i det elektroniska frågeformuläret kommer svaren att offentliggöras. För att säkerställa ett rättvist och öppet samrådsförfarande kommer endast de svar som mottas genom vårt elektroniska frågeformulär att beaktas och ingå i den rapport där svaren sammanfattas. Vid problem med att fylla i frågeformuläret eller vid behov av särskild hjälp, vänligen kontakta [e-postadress].

Allmänna regler om skydd för personuppgifter finns tillgängliga på webbplatsen Europa: [http://ec.europa.eu/geninfo/legal\\_notices\\_sv.htm](http://ec.europa.eu/geninfo/legal_notices_sv.htm). Den specifika policyn för integritetsskydd för det här samrådet finns här: [länk].

Vänligen ange även om det finns några hinder som inte tas upp i detta dokument och om något av de hinder som anges särskilt påverkar små och medelstora företag.

<sup>81</sup> En medlemsstat får använda begreppet det allmänna bästa i syfte att genomdriva att en försäkringsgivare efterlever de egna lagarna när denne vill bedriva sin verksamhet inom medlemsstaten i enlighet med antingen etableringsfriheten eller friheten att tillhandahålla tjänster. I försäkringsdirektiven fastställs emellertid inte begreppet allmänna bästa, men det anges i *Tolkningsmeddelande från Kommissionen – Friheten att tillhandahålla tjänster och det allmänna bästa inom försäkringsbranschen* (EUT nr C 043, 16.02.2000) utifrån de krav som domstolen fastställde.

Under samrådets gång kommer Europeiska kommissionen att

- föra en dialog med Europaparlamentet för att erhålla direkt information från dess medlemmar,
- inbjuda medlemsstaterna att anordna samråd och evenemang med allmänheten och nationella parlamentariker för att främja diskussioner om dessa frågor på nationell nivå, och
- organisera workshops på ett transparent och balanserat sätt för att samråda med dem som besitter specifik teknisk expertis (till exempel akademiker och marknadsaktörer) för att nå insikter i särskilda ämnen.

Kommissionens mål är att maximera de praktiska fördelarna med en inre marknad för finansiella tjänster till privatpersoner för så många EU-konsumenter som möjligt genom att öppna upp marknaden och få den att fungera bättre för dem, så att de får ett större och bättre utbud av finansiella produkter. Våra åtgärder syftar också till att avlägsna några av de praktiska hinder som förhindrar företag från att erbjuda sina tjänster över gränserna. Kommissionen kommer också att inrikta sig på sina bredare mål att stoppa omotiverad geografisk blockering och andra former av diskriminering på grundval av nationalitet eller bostättningsort, öka konsumenternas förtroende för att det finns skälig gottgörelse samt förbättra tillgången till begriplig, jämförbar och rimlig information om finansiella tjänster till privatpersoner.

Kommissionen kommer att anordna en konferens i början av 2016 för att utvärdera resultatet från samrådet och diskutera de prioriterade områden som anges i den nuvarande grönboken. Kommissionen planerar att offentliggöra en handlingsplan för finansiella tjänster för privatpersoner för att följa upp samrådet framåt sommaren 2016.