



Bruxelas, 23.3.2017
COM(2017) 139 final

**COMUNICAÇÃO DA COMISSÃO AO PARLAMENTO EUROPEU, AO
CONSELHO, AO BANCO CENTRAL EUROPEU, AO COMITÉ ECONÓMICO E
SOCIAL EUROPEU E AO COMITÉ DAS REGIÕES**

**Plano de Ação para os serviços financeiros prestados a consumidores: mais qualidade
nos produtos, mais escolha**

**Plano de Ação para os serviços financeiros prestados a consumidores: mais
qualidade nos produtos, mais escolha**

ÍNDICE

1.	INTRODUÇÃO.....	3
2.	CONFIANÇA E CAPACITAÇÃO DOS CONSUMIDORES	4
2.1.	Restrições territoriais.....	5
2.2.	Transparência e comissões nas transações transfronteiras	5
2.2.1.	Comissões sobre as transações	6
2.2.2.	Taxas de conversão de divisas.....	6
2.3.	Aumentar a transparência e facilitar a mudança de prestadores ou produtos de serviços financeiros	7
2.4.	Melhoria dos seguros automóveis	8
2.5.	Transparência na fixação do preço dos seguros no âmbito do aluguer de automóveis	9
2.6.	Um Mercado Único de crédito ao consumo mais aprofundado e mais seguro	9
3.	OBSTÁCULOS LEGAIS E REGULAMENTARES PARA AS EMPRESAS	10
3.1.	Restrições regulamentares nacionais	11
3.2.	Facilitar o crédito transfronteiras.....	11
4.	RUMO A UM MUNDO DIGITAL INOVADOR	13
4.1.	Mercado Único de serviços financeiros de retalho apoiado nas tecnologias.....	13
4.2.	Relações digitais com os clientes	15
4.2.1.	Identificação à distância	15
4.2.2.	Venda à distância digital	16
5.	CONCLUSÃO.....	17

1. INTRODUÇÃO

O Mercado Único da UE permite a livre circulação de pessoas, serviços, bens e capitais numa economia que gera aproximadamente 15 biliões de euros por ano. Proporciona novas oportunidades às empresas europeias, reforçando a concorrência, resultando numa maior escolha, em melhores serviços e em preços mais baixos para mais de 500 milhões de consumidores. Entre as principais prioridades da Comissão Juncker conta-se a consecução de um Mercado Único mais aprofundado e mais justo, nomeadamente através da utilização dos meios digitais.

Os serviços financeiros de retalho são parte integrante da vida quotidiana das pessoas. Incluem as contas bancárias, os cartões de pagamento, o crédito ao consumo e hipotecário, os seguros e os produtos de poupança a longo prazo, nomeadamente os que visam a preparação para a reforma. Os mercados destes serviços permanecem fragmentados, apesar do elevado grau de harmonização que tem vindo a ser alcançado ao longo dos últimos anos. Apenas 7 % dos consumidores adquiriram um serviço financeiro noutro Estado-Membro da UE¹. Uma maior facilidade de acesso aos serviços financeiros noutros Estados-Membros alargaria as possibilidades de escolha. Os consumidores beneficiariam mais rapidamente da inovação e haveria uma queda dos preços e uma melhoria da qualidade de serviços. Mesmo aqueles que não adquirem serviços financeiros no estrangeiro beneficiariam de um mercado mais integrado, com um maior leque de escolhas. Os serviços em linha inovadores estão a transformar o modo como as pessoas utilizam os serviços financeiros. Constituem também uma grande oportunidade para colocar ao alcance de todos os europeus as vantagens de um Mercado Único de serviços financeiros de retalho mais profundamente integrado.

Reconhecendo este ímpeto de mudança, a Comissão apresentou em dezembro de 2015 um Livro Verde sobre serviços financeiros de retalho, a fim efetuar uma consulta sobre o potencial existente em termos de um mercado mais integrado para estes serviços e sobre as medidas necessárias para alcançar esse objetivo². O presente Plano de Ação apresenta as conclusões retiradas pela Comissão da referida consulta; surge na resposta a um dos compromissos assumidos no Plano de Ação para a Criação de uma União dos Mercados de Capitais³ e aborda um grande número de questões suscitadas pelo Parlamento Europeu no seu relatório sobre o Livro Verde sobre serviços financeiros de retalho⁴.

O Plano de Ação estabelece novos passos a dar rumo a um verdadeiro Mercado Único de serviços financeiros de retalho baseado na tecnologia existente, no qual os consumidores possam beneficiar das melhores ofertas e estarem simultaneamente bem protegidos. A longo prazo, a distinção entre prestadores nacionais e prestadores transfronteiras de serviços financeiros deverá deixar de ser relevante. Esse elemento terá também implicações para os prestadores, que poderão tirar pleno partido do potencial de um grande Mercado Único.

¹ Eurobarómetro Especial 446, julho de 2016.
<http://ec.europa.eu/COMMFrontOffice/PublicOpinion/index.cfm/Survey/getSurveyDetail/instruments/SPECIAL/surveyKy/2108>. Outros dados sobre a situação atual do Mercado Único europeu dos serviços financeiros de retalho são apresentados no Livro Verde com o mesmo tema, disponível em: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM:2015:630:FIN>

² Ver <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM:2015:630:FIN>

³ Ver <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52015DC0468>

⁴ 2016/2056 (INI), adotado em 17.10.2016

Muitas empresas inovadoras já «pensam em termos europeus», com a utilização que fazem das tecnologias digitais a permitir-lhes chegar mais facilmente aos clientes em todos os Estados-Membros. No entanto, a tecnologia não será, por si só, suficiente para solucionar todos os obstáculos a um Mercado Único de serviços financeiros.

A Comissão identificou três vertentes de trabalho principais que deverá privilegiar durante os anos remanescentes do seu atual mandato para se aproximar mais dos objetivos acima traçados:

- **aumentar a confiança dos consumidores e capacitá-los** quando adquirem serviços a nível nacional ou a partir de outros Estados-Membros;
- **reduzir os obstáculos legais e regulamentares que afetam as empresas** quando prestam serviços financeiros no estrangeiro; e
- **apoiar o desenvolvimento de um mundo digital inovador**, que permita superar alguns dos atuais obstáculos ao Mercado Único.

As ações específicas identificadas no presente Plano de Ação serão elaboradas em conformidade com os procedimentos «legislar melhor», nomeadamente mediante a realização de consultas públicas e avaliações de impacto. A Comissão abster-se-á da adoção de medidas regulamentares se a dinâmica do mercado for suscetível de resultar em mercados de serviços financeiros mais integrados e competitivos, mas está preparada para recorrer às regras em matéria de concorrência para tomar medidas corretivas, se necessário. Por conseguinte, o presente Plano de Ação é também um convite aos operadores, prestadores de serviços e consumidores do mercado no sentido de contribuírem para a criação de um Mercado Único de serviços financeiros de retalho mais aprofundado.

2. CONFIANÇA E CAPACITAÇÃO DOS CONSUMIDORES

O baixo nível de aquisições transfronteiras de serviços financeiros pode dever-se a motivos subjacentes tanto à procura como à oferta. Muitos consumidores estão satisfeitos com os prestadores de serviços do seu país. Mesmo os que estariam interessados em serviços disponíveis noutros Estados-Membros ainda não têm confiança suficiente, manifestando preocupação em relação:

- às comissões potencialmente excessivas;
- à natureza dos produtos disponíveis noutros países;
- às vias de recurso no estrangeiro;
- aos termos e condições opacos (em especial quando redigidos numa língua estrangeira).

A UE já deu passos significativos no sentido de um mercado de serviços financeiros de retalho competitivo e seguro em toda a UE. Essas medidas incluem a consagração de um direito de acesso em toda a UE a contas bancárias com características básicas, a simplificação da distribuição transfronteiras de seguros e de crédito hipotecário, a defesa dos direitos dos consumidores nos contratos de crédito ao consumo e a melhoria das regras de defesa dos consumidores aplicáveis aos investimentos em valores mobiliários, crédito hipotecário e seguros. Todavia, muitas destas medidas jurídicas são ainda bastante recentes, pelo que ainda não surtiram plenamente todos os seus efeitos. O setor dos serviços financeiros está também sujeito à regulamentação geral da UE em matéria de defesa dos consumidores, que assegura um nível coerentemente elevado de defesa dos consumidores em todos os setores, nomeadamente quando não existem disposições setoriais específicas. Grande parte desta regulamentação está atualmente a ser avaliada

no âmbito do programa da Comissão para a adequação e a eficácia da regulamentação (REFIT)⁵.

Todavia, um quadro jurídico abrangente não será, por si só, suficiente. Deverá também ser aplicado com eficácia. A Comissão trabalha em estreita colaboração com as Autoridades Europeias de Supervisão (AES) no sentido de explorar de que modo a coerência e a eficácia das práticas de aplicação das regras e de supervisão em toda a UE podem ser melhoradas. A Comissão coordena também os trabalhos da Rede de Cooperação no Domínio da Defesa do Consumidor, que empreende nomeadamente ações comuns no domínio da aplicação da legislação (por exemplo em matéria de aluguer de automóveis, ver *infra*). Além disso, a Comissão criou a FIN-NET, uma rede que ajuda os consumidores a fazerem valer os seus direitos, sem terem de recorrer aos tribunais, recorrendo a um organismo competente para a resolução alternativa de litígios (RAL)⁶. A Comissão está a preparar uma campanha de sensibilização para a FIN-NET.

2.1. Restrições territoriais

A Comissão recebe inúmeras queixas de consumidores que são impedidos de adquirir serviços financeiros no estrangeiro devido a restrições territoriais («bloqueio geográfico», requisitos de residência). Nas respostas no âmbito do Livro Verde, muitos consumidores destacaram estes elementos como obstáculos à aquisição transfronteiras. O bloqueio geográfico constitui um obstáculo à integração do mercado. Nos termos da proposta sobre medidas contra o bloqueio geográfico adotada pela Comissão em 25 de maio de 2016, as entidades comerciais podem continuar a decidir onde e quando oferecem os seus bens ou serviços aos clientes. A proposta cria, no entanto, obrigações específicas para essas entidades comerciais, no sentido de não discriminarem os clientes com base na residência em circunstâncias específicas. A proposta não aborda especificamente a questão da definição dos preços, pelo que as entidades comerciais continuam a ser livres de estabelecer os seus preços de forma não discriminatória.

Por conseguinte, não deve haver uma discriminação injustificada dos clientes com base na sua residência, em especial quando tal signifique que os clientes são obrigados a adquirir um serviço menos atrativo ao mesmo fornecedor no seu próprio país. A Diretiva Contas de Pagamento já trata da questão do bloqueio geográfico em relação a esse tipo de contas. A Comissão acompanhará o impacto da referida diretiva, bem como as práticas de bloqueio geográfico relativamente a outros serviços financeiros. Se existirem indícios de discriminação injustificada, a Comissão estudará medidas adequadas que permitam alcançar os seus objetivos sem impor encargos regulamentares excessivos às empresas.

2.2. Transparência e comissões nas transações transfronteiras

As reações ao Livro Verde revelaram que as comissões pouco transparentes e potencialmente excessivas são um elemento dissuasor para as transações transfronteiras dentro da UE, em especial quando envolvem outras divisas que não o euro.

⁵ Ver http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/review

⁶ Ver http://ec.europa.eu/finance/fin-net/index_en.htm

2.2.1. Comissões sobre as transações

O regulamento relativo aos pagamentos transfronteiriços⁷ igualou as comissões dos pagamentos transfronteiriços e nacionais na área do euro. O regulamento não abrange pagamentos que envolvam outras divisas da UE que não o euro. As comissões desse tipo de transações transfronteiras permanecem geralmente muito elevadas e bastante acima do nível das comissões para as transações puramente nacionais noutras divisas que não o euro, com comissões mínimas elevadas que tornam as pequenas transações muito dispendiosas. O alargamento do âmbito de aplicação do regulamento a todas as divisas da UE reduziria os custos das transações transfronteiras em todos os Estados-Membros.

Ação 1

Como já foi anunciado, a Comissão irá propor, no seguimento de uma análise no âmbito do REFIT, uma alteração do regulamento relativo aos pagamentos transfronteiriços por forma a reduzir os encargos associados às transações transfronteiras em todos os Estados-Membros.

2.2.2. Taxas de conversão de divisas

As taxas de conversão de divisas não são, de um modo geral, transparentes para os consumidores quando realizam pagamentos através de cartão ou de um dispositivo móvel numa loja ou quando efetuam levantamentos em caixas automáticas. As taxas flutuam de acordo com as taxas de câmbio e a margem aplicada por cada banco às taxas de conversão das divisas difere de banco para banco.

Esta situação está a tornar-se cada vez menos transparente à medida que os comerciantes oferecem a cada vez mais consumidores a possibilidade de pagar na sua moeda nacional. É a chamada «conversão dinâmica de divisas». Ao proporcionar possibilidade de escolha aos consumidores, poderá estimular a concorrência na conversão de divisas. No entanto, em termos práticos, é muito difícil para os consumidores saber qual a oferta de conversão de divisas mais vantajosa.

Uma maior transparência quanto às diferentes opções de conversão de divisas (a do comerciante e a do prestador de serviços de pagamento do cliente) permitirá aos consumidores fazer escolhas informadas e poderá reduzir os custos. As Diretivas Serviços de Pagamento (DSP 1⁸, que serão substituídas pelas DSP 2⁹) incluem requisitos de divulgação de informações sobre as transações efetuadas numa divisa estrangeira. A definição de diretrizes adicionais para uma aplicação adequada de requisitos de transparência pelas autoridades nacionais permitirá aumentar a transparência dessas comissões.

Antes de decidir sobre as futuras ações a empreender, a Comissão realizará um estudo a fim de desenvolver uma base factual mais alargada e um conhecimento mais aprofundado em matéria das práticas e taxas da conversão dinâmica de divisas.

⁷ Regulamento (CE) n.º 924/2009 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de setembro de 2009, relativo aos pagamentos transfronteiriços na Comunidade e que revoga o Regulamento (CE) n.º 2560/2001, JO L 266 de 9.10.2009, pp. 11–18

⁸ Diretiva 2007/64/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de novembro de 2007, relativa aos serviços de pagamento no mercado interno, que altera as Diretivas 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE e 2006/48/CE e revoga a Diretiva 97/5/CE, JO L 319 de 5.12.2007, pp. 1–36

⁹ Diretiva (UE) 2015/2366 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa aos serviços de pagamento no mercado interno, que altera as Diretivas 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e o Regulamento (UE) n.º 1093/2010, e que revoga a Diretiva 2007/64/CE, JO L 337 de 23.12.2015, pp. 35–127

Ação 2

A Comissão analisará as boas e as más práticas de conversão dinâmica de divisas e, com base nessa análise, estudará os meios mais adequados (aplicação da legislação em vigor, abordagens voluntárias, reforço da legislação) para que os consumidores possam escolher a melhor taxa.

2.3. Aumentar a transparência e facilitar a mudança de prestadores ou produtos de serviços financeiros

Os consumidores raramente mudam de prestador de serviços financeiros, seja por razões de conveniência (complicações burocráticas), confiança ou falta de conhecimento de ofertas mais vantajosas¹⁰. Este fator constitui um obstáculo à entrada de novos operadores no mercado e ao desenvolvimento de mercados transfronteiras¹¹, o que resulta em menor escolha e negócios menos vantajosos para todos os consumidores.

A fim de facilitar a mudança de contas de pagamento, a UE instituiu, com a Diretiva Contas de Pagamento¹², o direito de um consumidor mudar de conta de pagamento no prazo de 14 dias, sendo os prestadores responsáveis pelos aspetos operacionais. Além disso, os consumidores têm de ter acesso gratuito a pelo menos um sítio Web de comparação das comissões associadas às contas de pagamento a nível nacional.

O direito da UE não prevê direitos semelhantes para outros serviços financeiros. Em relação a esses serviços, poderá revelar-se difícil mudar de prestador, frequentemente devido a cláusulas contratuais complexas que impõem comissões elevadas para a mudança e saída ou limitam as opções à disposição dos consumidores para a notificação da cessação do serviço aos respetivos prestadores. Por vezes, os consumidores não podem sequer optar por um produto diferente oferecido pelo mesmo prestador.

Mesmo quando têm direito a mudar, é frequente que os consumidores não optem, ainda assim, por um produto mais vantajoso. Tal pode dever-se não só a questões comportamentais como também à falta de informações objetivas e credíveis sobre os produtos financeiros existentes. Os sítios Web de comparação, como os previstos na Diretiva Contas de Pagamento, poderão contribuir de modo importante para ajudar os consumidores a obter informações imparciais e a comparar custos. A fim de melhorar a qualidade desses sítios Web, um grupo composto por várias partes interessadas no domínio dos instrumentos de comparação, dirigido pela Comissão, elaborou o documento «*Key Principles for Comparison Tools*»¹³. Os futuros trabalhos terão por base esses princípios.

Além disso, no âmbito do reexame da Diretiva Contas de Pagamento previsto para 2019, a Comissão irá analisar os obstáculos comportamentais, jurídicos e comerciais que

¹⁰ Eurobarómetro 446, página 12 e seguintes do resumo

¹¹ Comissão Europeia, Study on the role of digitalisation and innovation in creating a true Single Market for retail financial services and insurance, resumo, julho de 2016, disponível no seguinte endereço: https://ec.europa.eu/info/publications/study-impact-digitalisation-eu-single-market-consumer-financial-services_en, (Estudo sobre o impacto da digitalização), página 5

¹² Diretiva 2014/92/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de julho de 2014, relativa à comparabilidade das comissões relacionadas com as contas de pagamento, à mudança de conta de pagamento e ao acesso a contas de pagamento com características básicas, JO L 257 de 28.8.2014, pp. 214–246

¹³ Ver http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/comparison-tools/index_en.htm

impedem os consumidores de mudar de prestadores¹⁴. Essa análise irá também abranger outros serviços financeiros para além das contas de pagamento.

Ação 3

A Comissão estudará medidas adicionais para tornar mais fácil aos consumidores a mudança para serviços financeiros de retalho mais vantajosos, tendo por base os resultados já alcançados através da Diretiva Contas de Pagamento.

Ação 4

A Comissão trabalhará em conjunto com as partes interessadas no sentido de aumentar a qualidade e a fiabilidade dos sítios Web de comparação de serviços financeiros, promovendo o cumprimento dos princípios existentes e por via de sistemas voluntários de certificação.

2.4. Melhoria dos seguros automóveis

Atualmente, as vítimas de acidentes de viação têm direito a indemnização por danos corporais ou danos materiais mesmo que o veículo causador do sinistro não esteja coberto por um seguro ou em situações de fuga após o acidente, independentemente do local onde ocorra o acidente na UE. Todavia, não existe um mecanismo de indemnização harmonizado numa situação transfronteiriça se a seguradora se tornar insolvente. A Comissão examinará, na sequência de uma avaliação da Diretiva Seguro Automóvel¹⁵ no âmbito do REFIT, a melhor forma de assegurar que as vítimas de acidentes serão indemnizadas em caso de insolvência das seguradoras.

Outra questão relacionada com o seguro automóvel diz respeito à portabilidade de bonificações por ausência de sinistros. Os tomadores de seguros têm direito a solicitar à respetiva seguradora uma declaração relativa aos sinistros em que tenham estado envolvidos e que resultem em responsabilidade civil, ou à ausência desses sinistros, referente aos últimos cinco anos. Os bons condutores podem apresentar estas declarações a uma nova seguradora a fim de beneficiar de um desconto, que pode ir até 50 % a 60 % do prémio («sistema de *bonus-malus*» ou «bonificação/desconto por ausência de sinistros»). Todavia, em algumas situações, as referidas declarações não são tidas em conta por outras seguradoras, em especial quando a mudança é para uma seguradora num outro Estado-Membro. O reconhecimento das declarações de histórico de sinistros será igualmente objeto de reexame no quadro da avaliação da Diretiva Seguro Automóvel no âmbito do REFIT.

Ação 5

Na sequência do reexame no âmbito do REFIT, a Comissão examinará a possibilidade de alterar a Diretiva Seguro Automóvel de modo a reforçar a proteção das vítimas de acidentes de viação e melhorar o reconhecimento transfronteiras das declarações de histórico de sinistros (que são utilizadas para calcular as bonificações por ausência de sinistros).

¹⁴ O estudo basear-se-á nos resultados de um estudo comportamental em curso sobre os serviços de seguros que visa, entre outros objetivos, proporcionar dados quantitativos sólidos sobre a experiência dos consumidores no mercado dos seguros, o impacto dos diferentes elementos contratuais, o impacto da forma como a informação é apresentada e os obstáculos à aquisição transfronteiras de seguros

¹⁵ Diretiva 2009/103/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de setembro de 2009, relativa ao seguro de responsabilidade civil que resulta da circulação de veículos automóveis e à fiscalização do cumprimento da obrigação de segurar esta responsabilidade, JO L 263 de 7.10.2009, pp. 11–31

2.5. Transparência na fixação do preço dos seguros no âmbito do aluguer de automóveis

Muitos consumidores queixam-se da dificuldade em saber o preço total do aluguer de um automóvel antes de se dirigirem ao balcão da empresa de aluguer de automóveis, mesmo quando efetuam reservas em linha. Um dos custos adicionais que é frequentemente exigido é a supressão da «franquia por danos», relativa a danos não cobertos pelo seguro de base incluído no preço do aluguer publicado. Estes custos adicionais variam substancialmente (entre empresas de aluguer de automóveis, corretores e prestadores de seguros) e os consumidores poderiam poupar dinheiro se lhes fossem facultadas informações mais claras. A Diretiva Distribuição de Seguros¹⁶ isenta do seu âmbito de aplicação e dos requisitos de informação os «mediadores de seguros a título acessório», como empresas de aluguer de automóveis que vendem seguros complementares.

A Rede de Cooperação no Domínio da Defesa do Consumidor, sob a liderança da autoridade de defesa do consumidor do Reino Unido e com o apoio da Comissão, obteve compromissos por parte das cinco maiores empresas de aluguer de automóveis (que representam 65 % do mercado) no sentido de melhorarem as respetivas práticas comerciais¹⁷. Estas empresas deverão a partir de agora divulgar informações completas sobre as várias opções disponíveis em cada localização, incluindo a supressão da franquia por danos e outros produtos de seguros a título acessório.

Ação 6

A Comissão acompanhará de perto a aplicação do acordo com as principais empresas de aluguer de automóveis, em especial no que respeita à fixação transparente do preço dos diferentes elementos relacionados com os seguros, e examinará a necessidade de adotar medidas legislativas e não legislativas adicionais para alargar as práticas de transparência a todo o mercado.

2.6. Um Mercado Único de crédito ao consumo mais aprofundado e mais seguro

Nos últimos anos, o mercado de crédito ao consumo tem vindo a evoluir rapidamente, mesmo para lá das fronteiras nacionais, nomeadamente através de plataformas de empréstimo em linha e de empréstimo entre pares. A legislação da UE (nomeadamente a Diretiva Crédito ao Consumo¹⁸) foi desenvolvida tendo em conta modalidades de concessão de empréstimos mais tradicionais e poderá nem sempre abranger adequadamente essas novas modalidades de concessão de empréstimos. A ausência de requisitos de autorização e de supervisão harmonizados a nível da UE (que existem para muitos outros serviços financeiros), poderá também prejudicar o desenvolvimento do mercado do crédito ao consumo, na medida em que os consumidores e mutuantes não podem estar certos dos requisitos aplicáveis e de qual será o supervisor (se for caso disso) responsável pelo acompanhamento das atividades em matéria de crédito aos consumidores, tanto desenvolvidas a nível nacional como para lá das fronteiras.

Embora a maior disponibilidade e facilidade de acesso ao crédito ao consumo crie oportunidades para as empresas e permita reduzir os custos para os mutuários, há

¹⁶ Diretiva (UE) 2016/97 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de janeiro de 2016, sobre a distribuição de seguros (reformulação), JO L 26 de 2.2.2016, pp. 19–59

¹⁷ Ver http://europa.eu/rapid/press-release_IP-17-86_en.htm

¹⁸ Diretiva 2008/48/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de abril de 2008, relativa a contratos de crédito aos consumidores e que revoga a Diretiva 87/102/CEE do Conselho, JO L 133 de 22.5.2008, pp. 66–92

também um risco acrescido de concessão e contração irresponsável de empréstimos, resultando num endividamento excessivo. Esse risco deve ser acautelado.

As avaliações da solvabilidade previstas na Diretiva Crédito ao Consumo e a Diretiva Crédito Hipotecário¹⁹ procuram evitar as atividades de concessão e contração irresponsável de empréstimos. O sobre-endividamento continua, no entanto, a ser um problema grave na UE. Em média, segundo o Eurostat (estatísticas sobre o rendimento e as condições de vida, ou SILC), cerca de 10 % dos agregados familiares europeus estão excessivamente endividados, em grande medida devido a atividades de crédito. As famílias com baixos rendimentos são particularmente vulneráveis a choques económicos quando se encontram endividadas, uma vez que a diminuição dos rendimentos inferiores ou o aumento das taxas de juro podem rapidamente conduzir a uma situação insustentável de endividamento e de dificuldades económicas²⁰.

Um estudo de 2013 da Comissão confirmou a eficácia do aconselhamento em matéria de dívidas e da educação financeira na redução dos encargos das dívidas e do endividamento excessivo²¹. Porém, há uma grande diversidade na forma como o aconselhamento em matéria de dívidas é atualmente prestado na UE. Está francamente subdesenvolvido em alguns países e regiões e, em alguns casos, a sua eficácia pode ser reduzida devido a um conhecimento limitado da forma como esse aconselhamento deve ser prestado ou à falta de sensibilização dos consumidores para este aconselhamento.

Ação 7

A Comissão estudará possíveis formas de facilitar o acesso a empréstimos além-fronteiras, assegurando simultaneamente um elevado nível de defesa dos consumidores. Neste contexto, a Comissão irá também explorar formas de abordar de forma mais eficiente o sobre-endividamento dos consumidores associado às atividades de crédito.

3. OBSTÁCULOS LEGAIS E REGULAMENTARES PARA AS EMPRESAS

As empresas que responderam ao Livro Verde sublinharam que não têm argumentos económicos que justifiquem a prestação de serviços no estrangeiro devido à falta de procura, associada à incerteza regulamentar, ou seja, aos riscos (e custos) de terem de cumprir a legislação nacional de outro Estado-Membro, que poderá ir para além dos requisitos legais da UE. É necessário, por conseguinte, atuar no lado da oferta a fim de identificar e resolver algumas das restrições regulamentares nacionais impostas aos prestadores.

Uma das opções para reduzir a incerteza resultante da existência de diferentes regimes nacionais é o desenvolvimento de regimes europeus distintos para determinados produtos, para além dos atuais regimes nacionais. Serão relevantes neste contexto, por exemplo, os trabalhos desenvolvidos pela Comissão para a criação de um produto de pensão de reforma individual da UE simples, eficiente e competitivo (PEPP) — um

¹⁹ Diretiva 2014/17/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 4 de fevereiro de 2014, relativa aos contratos de crédito aos consumidores para imóveis de habitação e que altera as Diretivas 2008/48/CE e 2013/36/UE e o Regulamento (UE) n.º 1093/2010.

²⁰ Inquérito do Eurosistema sobre o financiamento e o consumo das famílias, Rede do Eurosistema sobre o financiamento e o consumo das famílias, 2013, disponível em: <https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/ecbsp2en.pdf?2180f869d12ccc366869c9419b3da32e>, página 71

²¹ Disponível em: http://ec.europa.eu/consumers/financial_services/reference_studies_documents/docs/part_1_synthesis_of_findings_en.pdf

produto financeiro com portabilidade que pode acompanhar as pessoas quando se deslocam entre países da UE. O PEPP visará a criação de um verdadeiro Mercado Único para produtos de pensões individuais, facilitando a venda transfronteiras aos aforradores (por seguradoras ou gestores de ativos) e a portabilidade transfronteiras. Ao mesmo tempo, servirá de modelo para produtos de pensões nacionais do terceiro pilar nos Estados-Membros onde estes se encontram subdesenvolvidos. Deverá, por conseguinte, contribuir para colmatar as disparidades nas pensões e libertar novas poupanças para o investimento.

3.1. Restrições regulamentares nacionais

As divergências entre as ordens jurídicas nacionais, bem como uma tendência para se adicionarem regras nacionais às disposições da UE aquando da transposição da legislação da UE, podem falsear a concorrência em detrimento dos novos operadores, que se deparam com elevados custos de conformidade. A legislação da UE procura obter um equilíbrio entre a liberdade de prestação de serviços financeiros e garantias suficientes para os consumidores e a estabilidade do mercado. Este equilíbrio, conjugado com regras relativas às responsabilidades das autoridades de supervisão e ao direito aplicável dos Estados-Membros de origem e de acolhimento, permite um regime de passaporte, ou seja, o direito a prestar determinados serviços financeiros noutros Estados-Membros. A legislação da UE dá alguma margem de manobra aos Estados-Membros para adaptarem o quadro regulamentar às especificidades dos respetivos mercados. Por exemplo, certas regras de defesa dos consumidores são da competência dos Estados-Membros. Todavia, as respostas ao Livro Verde sugerem que as divergências entre os Estados-Membros são de tal ordem que entravam o bom funcionamento do Mercado Único.

Todavia, são necessárias provas mais circunstanciadas sobre as regras e práticas específicas que possam constituir obstáculos injustificados às empresas que pretendem oferecer os seus serviços transfronteiras e que não se justifiquem por questões de defesa dos consumidores nacionais. Com vista a eliminar os obstáculos à livre circulação de capitais, já está a ser empreendido um exercício com um grupo de peritos dos Estados-Membros para proceder a um levantamento dos obstáculos e ao intercâmbio de boas práticas. Os resultados deste trabalho serão publicados num relatório que estabelecerá igualmente um primeiro roteiro das ações que os Estados-Membros serão incentivados a tomar até 2019, o mais tardar. Os obstáculos transfronteiras no domínio específico da distribuição dos fundos foram abordados numa recente consulta a que a Comissão dará a sua resposta em 2017. No entanto, existe ainda uma grande lacuna de conhecimentos no que respeita às regras nacionais em matéria de conduta e de defesa do consumidor.

Ação 8

A Comissão examinará as regras nacionais em matéria de conduta e de defesa do consumidor a fim de avaliar se criam obstáculos injustificados à atividade comercial transfronteiras.

3.2. Facilitar o crédito transfronteiras

Um requisito fundamental para a concessão de crédito ao consumo nos termos do direito da UE é a avaliação da solvabilidade, que protege simultaneamente o mutuante e o mutuário. A avaliação da solvabilidade constitui também uma medida eficaz de prevenção contra o sobre-endividamento. Todavia, os mutuantes enfrentam dificuldades na avaliação da solvabilidade dos mutuários de outros Estados-Membros, devido à insuficiente disponibilidade e comparabilidade dos dados pertinentes noutros países.

As informações recebidas das autoridades nacionais de defesa do consumidor e através de queixas revelaram que essas avaliações no domínio do crédito ao consumo são realizadas em moldes que diferem significativamente de um Estado-Membro para outro. Uma avaliação normalizada e harmonizada da solvabilidade contribuiria para facilitar a concessão de empréstimos transfronteiras, o que poderá conduzir a preços mais baixos e a um leque mais alargado de escolha para o consumidor. Além disso, evitaria que os consumidores vulneráveis caíssem numa «armadilha de endividamento» e asseguraria que os consumidores que recorrem ao crédito noutros Estados-Membros beneficiem do mesmo nível de proteção que teriam se recorressem ao crédito no mercado nacional.

Ao avaliar um pedido de crédito, os credores baseiam-se normalmente em diferentes fontes de dados, internas e externas, nomeadamente em dados dos registos de crédito. Os mutuantes que responderam ao Livro Verde insistiram no facto de não poderem oferecer serviços transfronteiras por não terem acesso a dados pertinentes nos outros Estados-Membros. Esta situação dificulta a avaliação da solvabilidade dos mutuários. A normalização dos dados em matéria de crédito poderia facilitar a concessão de créditos em linha a nível europeu. A tecnologia financeira²² e o desenvolvimento de grandes volumes de dados levaram à utilização de elementos e fontes de dados alternativos que devem ser cuidadosamente avaliados do ponto de vista da conformidade com a legislação da UE em matéria de proteção de dados pessoais²³ e à luz da sua importância na determinação da classificação de risco de um mutuário ou na fixação do preço dos serviços financeiros.

Um sistema eficiente de comunicação de informações sobre o crédito poderá fornecer aos mutuantes o acesso a informações que complementem os dados recebidos dos próprios mutuários, permitindo a tomada de decisões de crédito fundamentadas (em especial se forem baseadas em avaliações de solvabilidade normalizadas, conforme referido *supra*), o que resultará numa melhor disponibilidade de crédito para os mutuários solventes. Tanto a Diretiva Crédito Hipotecário como a Diretiva Crédito ao Consumo já concedem aos mutuantes a igualdade de acesso aos registos de crédito noutros Estados-Membros. Todavia, as informações fornecidas variam: em alguns Estados-Membros, os registos de crédito apenas comunicam pagamentos não cumpridos (ou seja, uma comunicação negativa), ao passo que noutros Estados-Membros também comunicam a regularidade dos pagamentos (ou seja, uma comunicação positiva). Além disso, os dados relativos ao crédito só são geralmente partilhados de forma recíproca. Consequentemente, os registos de crédito não são interoperáveis, a pertinência dos dados disponíveis para a avaliação da solvabilidade não é clara e as informações não são amplamente utilizadas além-fronteiras.

Já estão em curso alguns trabalhos que visam resolver estas questões. Existem alguns acordos de iniciativa do mercado respeitantes ao intercâmbio de informações entre os registos de crédito de diferentes Estados-Membros com tradições nacionais de comunicação de informações semelhantes. No entanto, continuam a existir muitas lacunas. Os trabalhos do Banco Central Europeu relativos ao AnaCredit, um novo

²² A expressão «tecnologia financeira» refere-se à prestação de serviços financeiros baseada em meios tecnológicos, nomeadamente por prestadores alternativos que utilizam sistemas baseados de algum modo na tecnologia para fornecer serviços financeiros diretamente ou para aumentar a eficiência do sistema financeiro

²³ Diretiva 95/46/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de outubro de 1995, relativa à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e, a partir de 25 de maio de 2018, Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) (Texto relevante para efeitos do EEE), JO L 119 de 4.5.2016, pp. 1–88.

conjunto de dados com informações pormenorizadas sobre empréstimos bancários individuais na área do euro, deverão conduzir a uma maior normalização dos dados relativos aos empréstimos. No quadro do Plano de Ação para a UMC, a Comissão está a estudar formas de aumentar a disponibilidade de informações financeiras e de crédito sobre as pequenas e médias empresas para os mutuantes (alternativos) e investidores. Tal permitir-lhes-á obter um melhor conhecimento do perfil de risco das PME que pretendem financiamento, possibilitando também a tomada de decisões informadas.

Ação 9

A Comissão procurará introduzir normas e princípios comuns de avaliação da solvabilidade para a concessão de empréstimos aos consumidores e trabalhará no sentido de desenvolver um conjunto mínimo de dados que deverão ser trocados entre registos de crédito no âmbito das avaliações de solvabilidade transfronteiras.

4. RUMO A UM MUNDO DIGITAL INOVADOR

Os inquiridos no âmbito do Livro Verde consideraram haver um grande potencial de inovação e tecnológico (tecnologia financeira) para os serviços financeiros, nomeadamente na ultrapassagem dos obstáculos à compra e venda transfronteiras de serviços financeiros de retalho. O terceiro objetivo do presente Plano de Ação é apoiar o desenvolvimento de um mundo digital inovador, que deverá permitir ao setor privado superar mais facilmente alguns dos atuais obstáculos ao Mercado Único, ao mesmo tempo que mantém um nível elevado de segurança.

O papel da Comissão consiste em criar um ambiente regulamentar e de supervisão em toda a UE favorável à inovação digital. Um avanço importante nesse sentido é o regulamento recentemente adotado relativo à identificação eletrónica (Regulamento eIDAS)²⁴, que permite o reconhecimento transfronteiras da identificação eletrónica dos serviços públicos e dos serviços de confiança em todo o Mercado Único da UE. Um quadro interoperável para a identificação eletrónica poderia igualmente ajudar as empresas a desenvolver relações com clientes no mundo digital. A mais longo prazo, a Comissão necessita de desenvolver uma estratégia ampla com vista a tirar partido das oportunidades da inovação tecnológica em todo o setor dos serviços financeiros, ao mesmo tempo que mantém um elevado grau de proteção e segurança do consumidor e dos dados pessoais, bem como a estabilidade do mercado.

4.1. Mercado Único de serviços financeiros de retalho apoiado nas tecnologias

Um desafio importante para os próximos anos será o de criar um ambiente em que a inovação financeira possa prosperar em benefício dos consumidores. As empresas inovadoras manifestam regularmente as suas preocupações pelo facto de a legislação e as práticas de supervisão da UE e dos Estados-Membros limitarem a sua capacidade de inovar e de oferecer serviços além-fronteiras. Têm dúvidas quanto ao modo como os seus novos serviços se enquadram na regulamentação em vigor e por poderem ser alvo de uma aplicação desproporcionada, incoerente ou excessivamente prudente de disposições regulamentares que não se adequam devidamente a estes serviços inovadores. Por outro lado, as preocupações relacionadas com a segurança dos pagamentos e com o receio da fraude digital são generalizadas entre os cidadãos. Estas preocupações têm de ser

²⁴ Regulamento (UE) n.º 910/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de julho de 2014, relativo à identificação eletrónica e aos serviços de confiança para as transações eletrónicas no mercado interno e que revoga a Diretiva 1999/93/CE, JO L 257 de 28.8.2014, pp. 73–114

adequadamente abordadas ao promover o avanço da inovação no domínio dos serviços financeiros. Na Agenda Europeia para a Segurança²⁵, com as atualizações necessárias, a Comissão Europeia reconheceu a necessidade de reexaminar o atual quadro jurídico da UE para combater a fraude e a contrafação de meios de pagamento diferentes do numerário²⁶. Uma proposta legislativa está prevista para o outono de 2017.

A inovação coloca novos desafios às autoridades reguladoras e de supervisão dos serviços financeiros, que têm de garantir a defesa dos consumidores e a preservação da estabilidade do mercado sem poderem basear-se em práticas e experiências anteriores. Diversas autoridades reguladoras de serviços financeiros da UE começaram a ser mais proativas, desenvolvendo novos métodos para apoiar o desenvolvimento de empresas inovadoras e, ao mesmo tempo, retirando ensinamentos destas empresas. Entre outras iniciativas, incluem-se plataformas que fornecem orientações sobre a regulamentação aplicável e equipas que analisam as implicações políticas da tecnologia. Algumas autoridades reguladoras e de supervisão nacionais estão a trabalhar em colaboração particularmente estreita com empresas inovadoras, utilizando as atividades dessas empresas como piloto nos chamados «ambientes de teste da regulamentação».

A criação de um Mercado Único dos serviços financeiros verdadeiramente baseado nas tecnologias exigirá a cooperação de todos os interessados (ou seja, consumidores, operadores estabelecidos e fornecedores alternativos de tecnologia financeira). A Comissão insta a novas abordagens regulamentares e de supervisão e à cooperação transfronteiras no que se refere às empresas inovadoras, desde que seja assegurada a defesa dos consumidores.

A Comissão lançou também uma *task force* interna sobre a tecnologia financeira que envolve todos os serviços que trabalham nos setores da regulamentação, da tecnologia, dos dados e da concorrência no quadro financeiro, por forma a garantir que a nossa avaliação reflete a abordagem multidisciplinar exigida pela tecnologia financeira. Juntamente com o presente Plano de Ação, a Comissão está a lançar uma consulta pública para conhecer a opinião das partes interessadas para continuar a desenvolver a abordagem política da Comissão no sentido da inovação tecnológica no domínio dos serviços financeiros. A consulta está estruturada em torno de quatro grandes objetivos políticos que refletem as principais oportunidades e desafios relacionados com a tecnologia financeira:

- (1) Promover o acesso a serviços financeiros para os consumidores e as empresas;
- (2) Reduzir os custos operacionais e aumentar a eficiência do setor;
- (3) Conferir mais competitividade ao mercado único reduzindo os obstáculos à entrada no mercado; e
- (4) Assegurando o equilíbrio entre o aumento da partilha de dados e da transparência e as necessidades de privacidade.

Estes trabalhos beneficiarão também de financiamento específico do Parlamento Europeu para um projeto-piloto destinado a reforçar as capacidades e as competências técnicas das autoridades reguladoras nacionais no domínio da tecnologia de livro-razão distribuído (*distributed ledger technology*).

²⁵ https://ec.europa.eu/home-affairs/sites/homeaffairs/files/e-library/documents/basic-documents/docs/eu_agenda_on_security_en.pdf

²⁶ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32001F0413&from=EN>

Ação 10

Com base nos trabalhos da *task force* sobre a tecnologia financeira e nos resultados da consulta pública, a Comissão determinará quais são as ações necessárias para apoiar o desenvolvimento da tecnologia financeira e de um Mercado Único dos serviços financeiros centrado na tecnologia.

4.2. Relações digitais com os clientes

Uma das principais vantagens da tecnologia financeira a curto prazo é o seu potencial para facilitar as relações em linha com os clientes. Para poder criar um Mercado Único dos serviços financeiros de retalho, é fundamental possibilitar que as empresas estabeleçam relações inteiramente digitais com os seus clientes, como foi confirmado pelos líderes dos principais bancos europeus em novembro de 2016 numa mesa redonda organizada pela Comissão²⁷. A prestação transfronteiras de serviços financeiros não se desenvolverá enquanto os consumidores tiverem de comparecer perante os prestadores para serem identificados, receber documentos de informação em papel e apor assinaturas manuscritas nos contratos.

4.2.1. Identificação à distância

Algumas entidades inovadoras estão a desenvolver novos métodos de identificação e autenticação dos clientes. A «tecnologia regulatória»²⁸ poderá alterar os mercados através da automatização das verificações relativas a empresas, pessoas e documentos de identificação para cumprimento dos requisitos de conhecimento do cliente por identificação remota e para o combate à fraude²⁹. A utilização de sistemas de identidade eletrónica, conforme o estabelecido no Regulamento eIDAS, possibilitará a abertura de uma conta bancária em linha, preenchendo simultaneamente sólidos requisitos em termos de comprovação e verificação da identidade cliente para efeitos de conhecimento ou do exercício dos deveres de diligência devida face ao mesmo. A segurança jurídica e a validade das assinaturas eletrónicas reconhecidas, conforme o previsto no Regulamento eIDAS, poderão igualmente reforçar a segurança das transações eletrónicas. Essas assinaturas deverão funcionar a nível transfronteiras e para todos os setores e ter o mesmo valor jurídico que os processos tradicionais em suporte papel.

A quarta diretiva relativa ao branqueamento de capitais³⁰, a transpor brevemente com as respetivas alterações propostas³¹, reconhece estes novos desenvolvimentos e aceita os meios de identificação eletrónica nos termos do Regulamento eIDAS como instrumentos para preenchimento dos requisitos de diligência devida quanto ao cliente. Prevê-se que as

²⁷ As questões debatidas incluíram a identificação eletrónica e a inscrição digital, a cibersegurança, dados e nuvem, plataformas e pagamentos, bem como competências digitais relacionadas com a tecnologia financeira

²⁸ A «tecnologia regulatória» é um modelo de negócios no qual a tecnologia permite às empresas um melhor cumprimento da regulamentação. Permite também que os organismos governamentais executem, monitorizem ou apliquem a regulamentação de uma forma mais eficaz, mais eficiente ou mais simples

²⁹ Imafidon, C., The spiralling costs of KYC for banks and how FinTech can help, ITPro Portal, junho de 2016, disponível em: <http://www.itproportal.com/2016/06/06/the-spiralling-costs-of-kyc-for-banks-and-how-fintech-can-help>

³⁰ Diretiva (UE) 2015/849 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2015, relativa à prevenção da utilização do sistema financeiro para efeitos de branqueamento de capitais ou de financiamento do terrorismo, que altera o Regulamento (UE) n.º 648/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho e que revoga a Diretiva 2005/60/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e a Diretiva 2006/70/CE da Comissão, JO L 141 de 5.6.2015, pp. 73–117

³¹ Ver http://ec.europa.eu/justice/criminal/document/files/aml-directive_en.pdf

notificações dos sistemas de identificação eletrónica sejam efetuadas a partir de meados de 2017, e é importante que os Estados-Membros assegurem que os sistemas que estão a criar para a notificação sejam interoperáveis e possam igualmente ser utilizados pelo setor privado. A Comissão continuará a promover a utilização da identidade eletrónica nos Estados-Membros e a incentivar a sua notificação.

A quarta diretiva relativa ao branqueamento de capitais é uma diretiva de harmonização mínima e, como tal, dá margem para uma aplicação divergente entre os Estados-Membros. As decisões sobre a forma como os instrumentos digitais inovadores de identificação dos clientes podem ser utilizados cabem aos Estados-Membros, que têm igualmente a responsabilidade de assegurar que tais instrumentos têm a devida proteção e segurança, não criam novos riscos para os consumidores ou para o sistema e observam o direito da UE em matéria de proteção de dados. A Comissão irá criar um grupo de peritos com a missão específica de analisar estas questões mais a fundo e de elaborar orientações comuns. O grupo será composto por autoridades reguladoras, de supervisão, instituições financeiras e o grupo existente de peritos dos Estados-Membros no domínio da identificação.

Neste contexto, a Comissão realizará um estudo de avaliação do atual quadro regulamentar e de supervisão e das boas práticas em matéria de identificação remota e de diligência devida quanto ao cliente em toda a UE. Paralelamente, a Comissão possibilitará muito em breve, no âmbito do Mecanismo Interligar a Europa, um teste da utilização transfronteiras pelos bancos dos meios de identificação eletrónica. Apresentará também um plano de aplicação e definirá soluções de arquitetura dos sistemas de informação com vista a realizar progressos no sentido de uma base específica de banca eletrónica que preencha os requisitos de identificação remota dos clientes bancários.

Ação 11

A Comissão facilitará a utilização transfronteiras da identificação eletrónica e a portabilidade da noção de conhecimento do cliente, com base no eIDAS, para permitir que os bancos identifiquem os seus clientes por meios digitais.

4.2.2. Venda à distância digital

A evolução do comportamento dos consumidores, associada aos novos modelos de negócio dos prestadores de serviços financeiros, poderá conduzir a novos riscos em matéria de defesa dos consumidores (por exemplo, questões relativas ao consentimento em linha, exclusão financeira, questões de supervisão/regulamentares neste mercado, entre outras). Esses riscos poderão ainda exigir novas medidas. Por conseguinte, é necessária uma avaliação para verificar se a legislação setorial e a legislação horizontal em vigor (por exemplo, a Diretiva Comercialização à Distância de Serviços Financeiros³²) continuam a assegurar os respetivos objetivos.

Por exemplo, antes de adquirirem um produto de serviços financeiros, os consumidores devem receber informações sobre o produto, em papel ou em linha, que lhes permita tomar decisões informadas. As informações recebidas do setor sugerem que os atuais requisitos de comunicação de informações pré-contratuais poderão não estar adaptados ao mundo digital. Os inquiridos no âmbito do Livro Verde sugeriram a utilização de plataformas mais interativas e apelativas, compatíveis com *smartphones* ou *tablets*, para que os consumidores compreendam melhor os produtos financeiros.

³² Diretiva 2002/65/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de setembro de 2002, relativa à comercialização à distância de serviços financeiros prestados a consumidores e que altera as Diretivas 90/619/CEE do Conselho, 97/7/CE e 98/27/CE, JO L 271 de 9.10.2002, pp. 16–24

Os requisitos de comunicação de informações são tratados em várias diretivas e regulamentos, nomeadamente os relativos ao crédito hipotecário e ao crédito ao consumo, às contas de pagamento, aos mercados de instrumentos financeiros, aos pacotes de produtos de investimento de retalho e de produtos baseados em seguros e aos investimentos coletivos em valores mobiliários. A Comissão acompanhará a forma como estes requisitos de comunicação de informações serão aplicados pelos prestadores digitais antes de sugerir eventuais alterações a estas disposições legislativas. A Comissão convida igualmente o setor a apresentar novas soluções adequadas que possam habilitar os consumidores a compreender melhor os produtos ou serviços financeiros e a tomar decisões informadas.

A Comissão está também a empreender uma análise exaustiva dos mercados europeus no domínio dos produtos de investimento de retalho, centrada nos canais de distribuição e no aconselhamento em matéria de investimento. Esta análise visa identificar formas de melhorar a eficácia dos canais de intermediação por forma a facultar aos pequenos investidores o acesso a produtos de investimento adequados em condições rentáveis. Os resultados serão conhecidos no início de 2018.

Ação 12

A Comissão acompanhará o mercado da venda à distância a fim de identificar os potenciais riscos para o consumidor e as oportunidades de negócio neste mercado e, nessa base, decidirá da necessidade de alterar os requisitos (nomeadamente de comunicação de informações) que lhe são aplicáveis.

5. CONCLUSÃO

Independentemente dos respetivos padrões de compra atuais, todos os consumidores têm muito a ganhar com um verdadeiro Mercado Único no domínio dos serviços financeiros. Todavia, subsistem obstáculos significativos à integração. É necessário eliminá-los antes de se poder diminuir a fragmentação do mercado a ponto de todos os consumidores poderem beneficiar de uma maior oferta e melhor qualidade, conjugadas com um nível elevado de segurança. Logo que esta meta seja alcançada e a aquisição transfronteiras de serviços financeiros se torne uma realidade para um número crescente de europeus, a pressão concorrencial daí resultante beneficiará todos os consumidores, incluindo os que continuem a adquirir serviços financeiros no respetivo mercado nacional.

A Comissão já eliminou muitos dos obstáculos regulamentares através de legislação da UE e o presente Plano de Ação define os planos para futuros trabalhos, consolidando o acervo comunitário e promovendo a inovação. A tecnologia financeira introduzirá novas oportunidades para fazer face a alguns dos obstáculos à integração que ainda subsistem, bem como para uma maior abertura dos mercados nacionais, desde que sejam igualmente introduzidas as salvaguardas adequadas. Todavia, para explorar verdadeiramente este potencial será necessário um quadro e métodos de trabalho que se adequem a um setor dos serviços financeiros em rápida transformação. Por conseguinte, a Comissão convida os Estados-Membros, as autoridades nacionais competentes, os prestadores de serviços financeiros e as organizações de consumidores a unirem esforços para a criação de um genuíno Mercado Único dos serviços financeiros de retalho com base nas tecnologias.