



V Bruselu dne 10.12.2015  
COM(2015) 630 final

## **ZELENÁ KNIHA**

### **o retailových finančních službách**

**Kvalitnější produkty, větší výběr a více příležitostí pro spotřebitele a podniky**

## **Zelená kniha o retailových finančních službách**

*Kvalitnější produkty, větší výběr a více příležitostí pro spotřebitele a podniky*

### **Oddíl 1 Vytvoření skutečného evropského trhu s retailovými finančními službami**

Jednotný trh Evropské unie a jeho čtyři svobody<sup>1</sup> skýtají pro občany EU skvělé příležitosti. V oblastech, ve kterých je jednotný trh dobře rozvinutý, jako je tomu v oblasti letecké dopravy, těží 500 milionů spotřebitelů z rozsáhlé hospodářské soutěže, jež nám všem dává větší výběr, lepší služby a nižší ceny. Jednou z priorit předsedy Komise Junckera je dosáhnout hlubšího a spravedlivějšího jednotného trhu.

Retailové financování poskytuje řadu služeb, jež jsou pro občany obzvlášť důležité: kde uchováváme peníze, jak si spoříme na stáří, jak platíme za dům nebo jiné nákupy, jak se pojišťujeme vůči zdravotním problémům nebo nehodám nebo jak pojišťujeme svůj majetek. Vývojem efektivních celoevropských trhů pro tyto služby se pro spotřebitele zlepši možnosti výběru, úspěšným poskytovatelům se umožní nabízet služby po celé EU a podpoří se noví účastníci na trhu, jakož i inovace. Avšak v současné době celoevropské trhy v oblasti retailových finančních služeb fakticky neexistují. Pouze zlomek nákupů v rámci retailových finančních služeb probíhá přes hranice. Na vnitrostátních trzích existuje mnoho dobrých produktů, pro spotřebitele v jednom členském státě EU je však obtížné koupit produkty v jiném členském státě. To nejenom omezuje volbu. Z důkazů vyplývá, že ceny se v celé EU značně liší: například pojištění motorového vozidla pro téhož zákazníka může být v některých členských státech dvakrát dražší než v jiných členských státech.

Digitalizace – rozvoj nových obchodních modelů a služeb prostřednictvím technologií – činí informace snadno dostupnými pro potenciální zákazníky. V důsledku toho se fyzické umístění účastníků transakce stalo méně důležitým. Digitalizace může přispět ke snížení cen a zlepšení srovnatelnosti produktů, čímž se posílí postavení spotřebitelů při jejich finančním rozhodování. V dlouhodobém horizontu by měla digitalizace umožnit podnikům, aby své produkty učinily dostupnými kdekoli v Unii, čímž se jednotný evropský trh přiblíží realitě/uskutečnění.

Pro rozšíření jednotného trhu v této oblasti bude mít zásadní význam budování důvěry: důvěry mezi podniky, že mohou obchodovat přes hranice, a důvěry mezi spotřebiteli, že pokud využijí služby přes hranice, budou chráněny jejich zájmy. Pro dosažení těchto cílů musí být produkty i služby srozumitelné: jinými slovy, informace týkající se jejich funkce, ceny a srovnání s jinými produkty by měly být spotřebitelům k dispozici srozumitelně.

Na základě předchozí činnosti EU v této oblasti zkoumá tato zelená kniha, jakým způsobem by bylo možné přispět k tomu, aby jednotný trh s finančními službami způsobil v životě lidí v EU konkrétní zlepšení. Lepší trh v oblasti retailových finančních služeb by také vytvářel nové tržní příležitosti pro dodavatele, a tak podporoval růst evropského hospodářství a napomáhal vytváření pracovních míst.

---

<sup>1</sup> Smlouva o fungování Evropské unie (SFEU) zaručuje volný pohyb zboží, kapitálu, služeb a osob v EU.

## 1.1 Cíl

Tato zelená kniha představuje příležitost vyjádřit se k tomu, jak lze evropský trh retailových finančních služeb, zejména pojištění, úvěrů, plateb, běžných a spořicíh účtů a jiných retailových investic, dále otevírat a přinášet tak lepší výsledky pro spotřebitele a podniky, a přitom udržet odpovídající úroveň ochrany spotřebitele a ochrany investorů. Snaží se identifikovat konkrétní překážky, na něž spotřebitelé a podniky narážejí při plném využívání jednotného trhu, a způsoby, jimiž by bylo možné tyto překážky překonat, včetně nejlepšího využití nových technologií, s výhradou přiměřených ochranných opatření. Cílem je usnadnit:

- společně se sídlem v jednom členském státě EU nabízet retailové finanční služby v jiných členských státech EU;
- spotřebitelům možnost nakupovat retailové finanční služby nabízené v jiných členských státech EU a
- občanům brát s sebou své produkty finančních služeb, pokud se stěhují z jednoho členského státu do druhého, ať už za účelem studia, práce či odchodu do důchodu – tzv. „přenositelnost“.

Cílem zelené knihy je podnítit diskusi na úrovni EU a na vnitrostátní úrovni. Je to výzva pro Evropský parlament a Radu, další orgány EU, vnitrostátní parlamenty a všechny zainteresované strany, aby předložily návrhy ohledně možných krátkodobých i dlouhodobějších politických opatření, která by mohla být potřebná pro dosažení dobře fungujícího a konkurenčního evropského trhu v této oblasti. Proto se zabývá:

- (1) současným stavem jednotného trhu s retailovými finančními službami a nejnovějším trendem digitalizace (oddíl 2) a
- (2) potřebou opatření na úrovni EU nebo na vnitrostátní úrovni k překonání překážek, které v současné době odrazují spotřebitele a podniky od přeshraničních transakcí (oddíl 3).

## 1.2 Dosavadní činnost EU v oblasti retailových finančních služeb

Důvěra spotřebitelů ve finanční sektor a v retailové finanční služby v důsledku finanční krize a poškození pověsti finančního odvětví poklesla. V zájmu obnovení důvěry spotřebitelů a v zájmu rozšíření jednotného trhu přijala nedávno EU v oblasti retailových finančních služeb několik legislativních opatření. Některé z těchto iniciativ jsou na vnitrostátní úrovni dosud prováděny. Jsou dále projednávány v této zelené knize a zahrnují toto:

- posílení postavení spotřebitelů, aby mohli přijímat informovaná rozhodnutí, prostřednictvím požadavků na větší transparentnost a lepší poradenství v některých oblastech před prodejem některých finančních produktů, jako jsou platební účty, spotřebitelské a hypoteční úvěry, investiční produkty a pojištění;
- povzbuzování rozvoje konkurenčních trhů s platebními účty poskytnutím celoevropského práva na přístup k základním platebním účtům, zákazem diskriminace na základě místa bydliště u platebních účtů a zajištěním přístupu ke službám v oblasti změny platebních účtů na vnitrostátní úrovni;

- zlepšení pravidel na ochranu spotřebitele u investic, hypotečních úvěrů a pojištění, aby se u spotřebitelů podnítila důvěra v nakupování na domácích trzích i v nakupování přeshraniční;
- usnadnění přeshraničního odbytu pojištění a hypotečních úvěrů s cílem zvýšit hospodářskou soutěž.

Retailové finanční služby jsou rovněž předmětem nejrůznějších požadavků a předpisů na úrovni EU i na vnitrostátní úrovni s cílem chránit spotřebitele a podporovat vnitřní trh EU pro tyto služby. Mezi ně patří meziodvětvové požadavky, jako jsou požadavky týkající se nekalých doložek ve spotřebitelských smlouvách a požadavky týkající se nekalých obchodních praktik podniků vůči spotřebitelům<sup>2</sup>, a odvětvové právní předpisy týkající se mnoha finančních produktů a platebních služeb. Komise pozorně sleduje provádění a prosazování stávajících právních předpisů ze strany členských států a nadále podporuje spolupráci mezi příslušnými vnitrostátními orgány s cílem zajistit, aby tyto právní předpisy byly účinné na celém území EU<sup>3</sup>. Práce evropských orgánů dohledu je v této souvislosti rovněž relevantní<sup>4</sup>. Komise souběžně s tím pravidelně prověřuje regulační rámec pro odvětví retailových finančních služeb s cílem vytvořit integrovanější, konkurenčnější a spravedlivější trhy finančních služeb<sup>5</sup>.

### 1.3 Soulad této zelené knihy s celkovými prioritami Komise

Tato konzultace doplňuje jiné stěžejní činnosti Komise:

- *Jednotný digitální trh*. Strategie pro jednotný digitální trh<sup>6</sup> usiluje mimo jiné o zajištění lepšího přístupu pro spotřebitele a podniky ke zboží a službám online v celé Evropě tím, že řeší problém neodůvodněného „zeměpisného blokování“ (omezení nákupů uložená dodavatelem). Řeší i otázku „rovných podmínek“ mezi různými poskytovateli služeb a vytyčuje komplexní posouzení internetových platform se zvláštním zaměřením na zpracování údajů. Kromě toho je strategie pro jednotný digitální trh zacílena na zlepšení interoperability technologií prostřednictvím podpory

<sup>2</sup> Viz například směrnice Rady 93/13/EHS ze dne 5. dubna 1993 o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách (Úř. věst. L 95, 21.4.1993, s. 29); směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnice Rady 84/450/EHS, směrnic Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (směrnice o nekalých obchodních praktikách) (Úř. věst. L 149, 11.6.2005, s. 22).

<sup>3</sup> Významné nástroje zahrnují síť pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele zřízenou na základě nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele – nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 ze dne 27. října 2004 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele (Úř. věst. L 364, 9.12.2004, s. 1).

<sup>4</sup> Třemi evropskými orgány dohledu jsou Evropský orgán pro cenné papíry a trhy (ESMA), Evropský orgán pro bankovníctví (EBA) a Evropský orgán pro pojišťovnictví a zaměstnanecké penzijní pojištění (EIOPA).

<sup>5</sup> Například akční plán Komise pro finanční služby (1999); sdělení Komise: Odvětvové šetření podle článku 17 nařízení 1/2003 o retailovém bankovníctví (KOM(2007) 33 v konečném znění); zelená kniha o maloobchodních finančních službách na jednotném trhu (KOM/2007/0226 v konečném znění); a zelená kniha „Na cestě k integrovanému evropskému trhu plateb prováděných kartou, přes internet a pomocí mobilního telefonu“ (KOM(2011) 0941 v konečném znění).

<sup>6</sup> Sdělení Komise: Strategie pro jednotný digitální trh v Evropě ([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)).

standardizace. Toto vše je důležité pro digitalizaci finančního sektoru, nikoli však pro ni specifické.

- *Unie kapitálových trhů*. Při vytváření silnějšího jednotného trhu pro kapitál je cílem unie kapitálových trhů<sup>7</sup> poskytnout podnikům více alternativ financování v různých fázích jejich vývoje a poskytnout více možností a lepší návratnosti pro střadatele i retailové investory.
- *Strategie pro jednotný trh*. Strategie pro jednotný trh<sup>8</sup> sestává z cílených opatření ve třech klíčových oblastech: vytváření příležitostí pro spotřebitele, pracovníky a podniky, podpora modernizace a inovací a zajištění praktického provádění, které je pro spotřebitele a podniky přínosem v jejich každodenním životě. Jejím cílem je usnadnit přeshraniční poskytování služeb a řešit hlavní překážky pro služby podnikům a stavebnictví. Komise přezkoumá vývoj na trhu a v případě potřeby přijme opatření v souvislosti s požadavky na pojištění poskytovatelů služeb podnikům a stavebních služeb.

Tato zelená kniha zohledňuje jiné konkrétnější iniciativy Komise, např. výzvu Komise ke sdělení skutečností v souvislosti s regulačním rámcem EU v oblasti finančních služeb<sup>9</sup>, pokračující práci na odstranění překážek v odvětví pojišťovnictví v souvislosti se závazkovým právem<sup>10</sup>, posouzení potenciálu směrnice o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku (DMFSD)<sup>11</sup> a aktuální odvětvové šetření v odvětví elektronického obchodu<sup>12</sup>.

## **Oddíl 2      Současný stav trhů s retailovými finančními službami**

### **2.1      Roztříštěné trhy a nedostatečná hospodářská soutěž**

Mezi členskými státy EU existují velké rozdíly v ceně a výběru. Na některých trzích je málo spotřebitelů, kteří střídají produkty, což by mohlo oslabit pobídky pro podniky, aby si vzájemně konkurovaly. Trhy některých členských států navíc vykazují vysokou koncentraci poskytovatelů služeb. Trhy s retailovými finančními službami v EU také vykazují malou přeshraniční činnost. To do jisté míry odráží kulturní a národní preference a volbu zákazníků. Ne všichni zákazníci si přejí nakupovat své finanční produkty přes hranice. Stojí však za úvahu, zda lze učinit více pro zmenšení roztříštěnosti.

Růst nakupování online skýtá značný potenciál umožňující podnikům poskytovat služby spotřebitelům v jiných členských státech na dálku. Existuje také velký tržní potenciál mezi spotřebiteli, kteří jsou mobilní v rámci Unie: 13,6 milionu občanů EU žije v jiném členském

---

<sup>7</sup> Sdělení Komise Evropskému parlamentu, Radě, Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru a Výboru regionů – Akční plán pro vytváření unie kapitálových trhů, COM(2015) 468 final, 30.9.2015.

<sup>8</sup> Sdělení Komise Evropskému parlamentu, Radě, Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru a Výboru regionů – Zlepšování jednotného trhu: více příležitostí pro lidi a podniky (COM(2015) 550 final, 28.10.2015).

<sup>9</sup> Evropská komise, výzva ke sdělení skutečností: Regulační rámec EU pro finanční služby ([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> Další informace na adrese [http://ec.europa.eu/justice/contract/insurance/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/justice/contract/insurance/index_en.htm).

<sup>11</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/65/ES ze dne 23. září 2002 o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku a o změně směrnice Rady 90/619/EHS a směrnic 97/7/ES a 98/27/ES (Úř. věst. L 271, 9.10.2002, s. 16).

<sup>12</sup> Další informace na adrese [http://ec.europa.eu/competition/antitrust/sector\\_inquiries\\_e\\_commerce.html](http://ec.europa.eu/competition/antitrust/sector_inquiries_e_commerce.html).

státě než ve svém vlastním a mnozí další tak mohou učinit v určitém okamžiku svého života<sup>13</sup>. Navíc 35 % evropských občanů žije v příhraničních oblastech sousedních s dalšími členskými státy<sup>14</sup> a mnozí z nich již část svých nákupů vykonávají ve svých „místních“ přeshraničních oblastech<sup>15</sup>. To by mělo být možné i u retailových finančních služeb, ale často tomu tak není. Aby byly trhy přístupné všem podnikům, měly by být zredukovány zbytečné a neodůvodněné překážky pro nové účastníky na trhu, zejména pro podniky, které by mohly být s to poskytovat své zboží v rámci EU přeshraničně.

**Máte místo bydliště v Belgii?**

\*  **Ano**  **Ne**

**Pokud se místo Vašeho bydliště nenachází v Belgii, nelze účet u společnosti ABC Direct otevřít.**

### *Omezená přeshraniční činnost*

Současná úroveň přímých přeshraničních transakcí v oblasti retailových finančních služeb je omezená, neboť spotřebitelé ve značné míře nakupují tyto produkty na svém domácím trhu a podniky působí převážně na trzích, na nichž jsou fyzicky usazeny<sup>16</sup>. Nedávné studie naznačují, že podíl spotřebitelů, kteří si již zakoupili bankovní produkty z jiného členského státu, byl u kreditních karet, běžných účtů a hypoték nižší než 3 %<sup>17</sup>. V oblasti spotřebitelských úvěrů bylo pouze 5 % úvěrů získáno přes hranice<sup>18</sup>. V eurozóně představují přeshraniční úvěry pro domácnosti méně než 1 %<sup>19</sup>. V letech 2011 a 2012 připadala v oblasti pojišťovnictví na přeshraniční poskytování služeb pouze 3 % celkového předepsaného hrubého pojistného<sup>20</sup>.

### *Rozdíly v ceně a výběru*

Existují důkazy o roztržitosti trhu, a sice rozdílné ceny pro totožné nebo podobné produkty na různých domácích trzích, dokonce i od stejného poskytovatele. Například při zřizování

<sup>13</sup> Eurostat, občanství EU – statistika o přeshraniční činnosti, duben 2013, ([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)) (přístup v březnu 2015).

<sup>14</sup> Territories with specific geographical features, Working paper, European Union Regional Policy (Území se zvláštními zeměpisnými charakteristikami, pracovní dokument, Regionální politiky Evropské unie), č. 2/2009, s. 4–5.

<sup>15</sup> European Parliament, EU contract law as a tool for facilitating cross-border transactions (Evropský parlament, Závazkové právo EU jako nástroj pro usnadnění přeshraničních transakcí): a point of view from consumers, 2010 (z pohledu spotřebitelů) (<http://www.europarl.europa.eu/webnp/cms/pid/1483>), s. 9.

<sup>16</sup> Zvláštní průzkum Eurobarometru 373 o retailových finančních službách, s. 28n ([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> Zvláštní průzkum Eurobarometru 375 o retailových finančních službách, s. 32.

<sup>18</sup> Study on the functioning of the consumer credit market in Europe (Studie o fungování trhu se spotřebitelskými úvěry v Evropě), červenec 2013

([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.

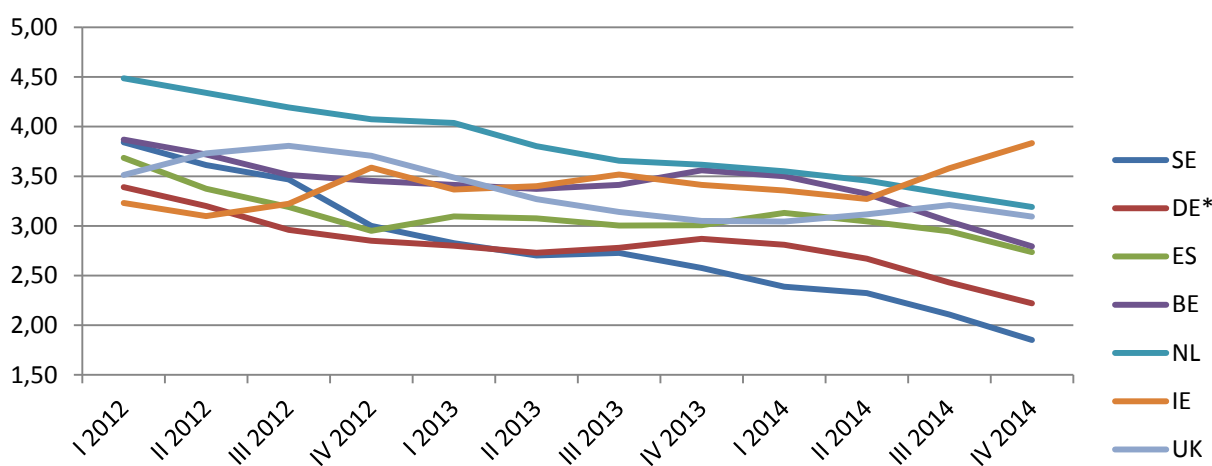
<sup>19</sup> Zdroj: ECB Statistical Data Warehouse (Statistická databáze ECB).

<sup>20</sup> DSF Policy Paper N°45s 'Cross-border insurance in Europe' (Politický dokument DSF č. 45 „Přeshraniční pojištění v Evropě“) Dirk Schoenmaker a Jan Sass, listopad 2014, s. 12.

poboček na jiných trzích mají podniky tendenci přizpůsobovat ceny místním podmínkám a obecně nevyváží konkurenceschopnější tvorbu cen na jiné trhy. Roztříštěnost trhu je rovněž prokázána omezenou volbou pro spotřebitele v některých členských státech: například na některých trzích mají spotřebitelé přístup pouze k hypotečním úvěrům s pevnou úrokovou sazbou, zatímco na jiných trzích pouze k proměnlivým sazbám<sup>21</sup>.

Pokud jde o bankovní odvětví, z informací shromážděných Skupinou uživatelů finančních služeb vyplývá, že rozdíly mezi členskými státy mohou být u řady produktů podstatné a jít nad rámec toho, co lze vysvětlit objektivními rozdíly v kupní síle a ve vnitrostátní úrovni cen<sup>22</sup>. Roční poplatky za kreditní karty se pohybují od 9,10 EUR v Rumunsku po téměř 114 EUR na Slovensku. Úhrady offline jsou v některých členských státech zdarma, ve Francii však stojí průměrně 3,58 EUR. Existuje rovněž značný rozptyl mezi úrokovými sazbami, které platí domácnosti za hypoteční úvěry v různých zemích (viz graf č. 1)<sup>23</sup>. Větší rozptyl než u hypotečních úvěrů lze pozorovat u spotřebitelských úvěrů.

Graf č. 1: Údaje Evropské hypoteční federace o úrokových sazbách u nových hypotečních úvěrů podle čtvrtletí (2012–2014)



\* Pozn: Vážený průměr za celý trh je pravděpodobně výsledkem zaujatosti ve prospěch krátkodobých úvěrů. Důvodem je dostupný vzorec vážení: objemy úvěrů zahrnují prodloužení, avšak prodloužení obvykle mají kratší úroková období.

V odvětví pojišťovnictví může stejný pojistník s podobným rizikovým profilem za podobnou pojistku zaplatit v závislosti na místě bydliště dvakrát tolik. Z informací shromážděných Skupinou uživatelů finančních služeb vyplývá, že měsíční pojistné za srovnatelný neinvestiční produkt životního pojištění na období 25 let se pohybuje od 10 EUR měsíčně na Slovensku a 12,40 EUR měsíčně ve Španělsku až po 65 GBP měsíčně ve Spojeném království. V případě

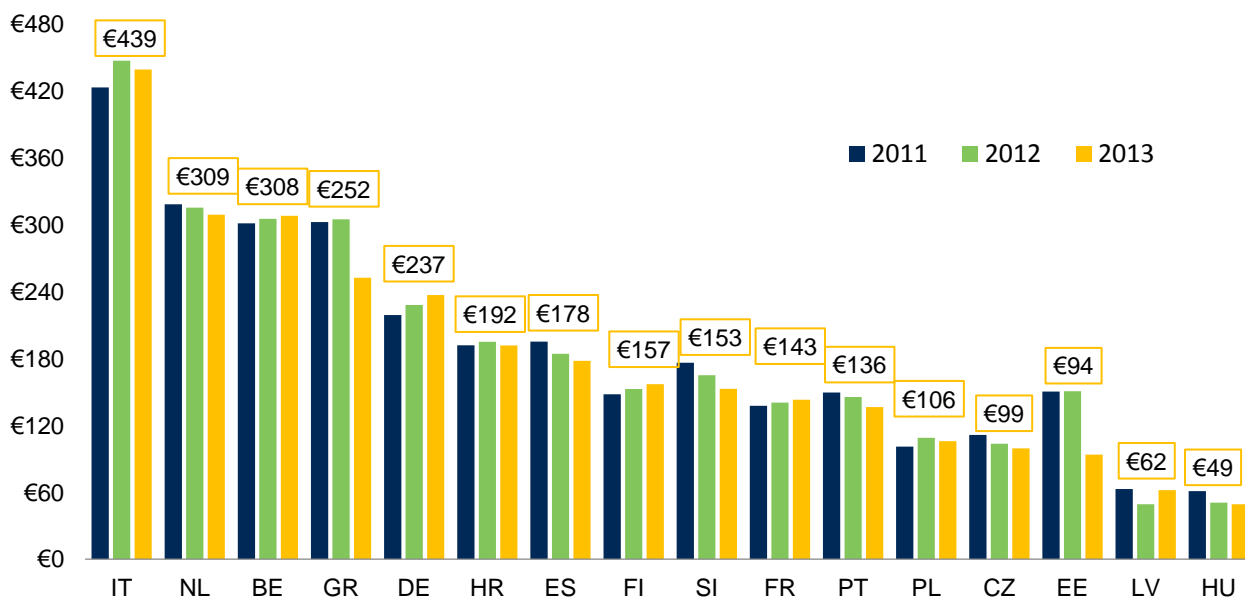
<sup>21</sup> European Mortgage Federation (Evropská hypoteční federace), Hypostat 2015, s. 15.

<sup>22</sup> Financial Services User Group (Skupina uživatelů finančních služeb), 'Retail Financial Market Integration' (Integrace trhů s retailovými finančními službami) ([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> Zdroj: European Mortgage Federation.

pojištění motorových vozidel se například nabídky liší dokonce i u stejného modelu automobilu (graf č. 2)<sup>24</sup>.

Graf č. 2: Průměrné částky pojistného u povinného pojištění odpovědnosti za škody způsobené třetím osobám v rozčlenění podle jednotlivých zemí



Rozdíly v cenách lze přičítat faktorům, jako jsou rozdílné podmínky domácích ekonomik, nestejná úroveň kupní síly, finanční nebo institucionální struktury (například zdanění, regulace či dohled) nebo rozdílné náklady na financování, nabízené hodnoty (někdy související s vázáním nebo seskupováním produktů) a cenové struktury na místních trzích. U pojištění (zejména pojištění motorových vozidel) se náklady a rizika poskytnutí pojistné ochrany mohou mezi různými členskými státy podstatně lišit, čímž lze některé cenové rozdíly odůvodnit. Neexistuje však zřejmé objektivní odůvodnění pro rozsah cenového rozdílu u produktů, které jsou méně vázány na zeměpisnou polohu nebo místní rizikové charakteristiky, jako je životní pojištění (přestože naděje dožití nemusí být ve všech členských státech stejná). Tyto faktory ne vždy dostatečně vysvětlují míru cenové roztržitosti v celé EU.

*Nedostatečná hospodářská soutěž a minimální počet spotřebitelů, kteří změní produkty nebo dodavatele*

Většina trhů členských států s retailovým bankovníctvím a pojištěním je vysoce koncentrovaná a vykazuje známky toho, že není plně konkurenční, což omezuje možnost výběru pro spotřebitele i hodnotu a jakost produktů, které získávají. Například na konci roku 2013 se tržní podíl pěti největších poskytovatelů v bankovním sektoru pohyboval od hodnoty

<sup>24</sup> Insurance Europe Report on European Motor Insurance Markets (Zpráva sdružení Insurance Europe o trzích s pojištěním motorových vozidel), strana 40 (graf č. 48), listopad 2015 ([www.insuranceeurope.eu](http://www.insuranceeurope.eu)); z grafu byly odstraněny třetí země. Viz také studie o trzích s retailovým pojištěním v Europe Economics (26.11.2009), s. 301 a 315 ([http://ec.europa.eu/finance/insurance/docs/motor/20100302rim\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/finance/insurance/docs/motor/20100302rim_en.pdf)).



blížící se 95 % v Řecku po více než 30 % v Německu a Lucembursku<sup>25</sup>. V reakci na veřejnou konzultaci o revizi nařízení o blokové výjimce v odvětví pojišťovnictví většina pojistitelů a jejich odvětvových sdružení tvrdila, že pojistné trhy jsou konkurenční.<sup>26</sup> Lze nicméně pozorovat vysokou koncentraci v oblastech životního i neživotního pojištění; například míry koncentrace v oblasti životního pojištění (měřené pomocí tržního podílu pěti největších společností životního pojištění v roce 2013) se pohybují v rozmezí od 100 % v Estonsku a na Maltě po méně než 40 % v Německu a v Chorvatsku<sup>27</sup>. Tyto velké výkyvy se nezdají být odůvodněny rozdílnými velikostmi těchto trhů.

Přechod mezi různými poskytovateli produktů je v EU na nízké úrovni<sup>28</sup>. Podle údajů Eurobarometru v roce 2012 více než 85 % respondentů nezměnilo poskytovatele produktu nebo se nepokusilo změnit poskytovatele u osobních úvěrů nebo u kreditní karty<sup>29</sup>. Na úrovni členských států se navíc ukázalo, že trhy s peněžními úsporami dobře nefungují, přičemž spotřebitelé zůstávají „polapení“ u stejného poskytovatele a produktu, i když jsou dostupné podobné produkty s lepšími výnosy.<sup>30</sup> Podle spotřebitelských srovnávacích přehledů patří retailové finanční služby mezi oblasti, v nichž jsou spotřebitelé nejvíce nespokojeni se službami.<sup>31</sup> Tato kombinace vysoké míry nespokojenosti, odlišných cen a nízké míry přechodů k jiným poskytovatelům či produktům by mohla ukazovat, že na těchto trzích pro spotřebitele dostatečně dobře nefunguje hospodářská soutěž nebo že překážky v přístupu k produktům a překážky v opuštění produktů nahrávají setrvačnosti spotřebitelů a brání jim v nacházení nejvýhodnějších nabídek.

Změna produktů ze strany spotřebitelů může podpořit soutěživost mezi podniky a novým aktérům poskytnout pobídky ke vstupu na vyspělé trhy. V případě neexistence překážek bránících přeshraničním transakcím by se změnou produktů ze strany spotřebitelů mohly rovněž podniky povzbudit k poskytování služeb z jiných členských států. Dva z trhů, na nichž může být změna poskytovatele služeb nebo produktu velmi obtížná – platební účty a hypotéky – byly v posledních letech předmětem iniciativ na úrovni EU, které se stále provádějí

---

<sup>25</sup> Viz Banking Structures Report (Zpráva o strukturách v bankovníctví), ECB, říjen 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) (Souhrnná zpráva o reakcích na veřejnou konzultaci o revizi nařízení o blokové výjimce v odvětví pojišťovnictví) ([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)).

<sup>27</sup> Viz statistika o pojištění (zajištění) v EU/EHP (tabulka č. 10). (<https://eiopa.europa.eu/financial-stability-crisis-prevention/financial-stability>).

<sup>28</sup> Monitoring consumer markets in the European Union 2013 (Sledování spotřebitelských trhů v Evropské unii v roce 2013, 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> Průzkum Eurobarometru 375 o retailových finančních službách, s. 85.

<sup>30</sup> FCA, Cash Savings Market Study Report (Studie o trzích s peněžními úsporami) (<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 (Překážky vstupu do nizozemského odvětví retailového bankovníctví), s. 69.

<sup>31</sup> Viz nejnovější srovnávací přehled na spotřebitelských trzích na adrese [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_evidence/consumer\\_scoreboards/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/index_en.htm).

na vnitrostátní úrovni, v jejichž rámci směrnice o hypotečních úvěrech<sup>32</sup> odstraňuje překážky bránící v opuštění produktů a směrnice o platebních účtech<sup>33</sup> vytváří vnitrostátní služby specializované na změny poskytovatele nebo produktu u platebních účtů. Stále však existují další způsoby, jimiž lze podpořit změnu produktů ze strany spotřebitelů na úrovni EU – například v některých členských státech se zkoumá plná přenositelnost čísel bankovních účtů.

Překážky ve spotřebitelském výběru mohou představovat i vázané obchody a spojování produktů do balíčků. Kromě pravidel hospodářské soutěže spadají vázané obchody s retailovými finančními produkty nebo jejich spojování do balíčků v současné době do působnosti odvětvových pravidel stanovených ve směrnici o hypotečních úvěrech (jež zajistí, že si všichni vypůjčovatelé budou moci zvolit pojištění od jiného dodavatele)<sup>34</sup>, směrnici o platebních účtech a v nadcházející směrnici o distribuci pojištění<sup>35</sup>. Revidovaná směrnice o trzích finančních nástrojů (MiFID II)<sup>36</sup> rovněž obsahuje zmocnění pro Evropský orgán pro cenné papíry a trhy (ESMA), aby (v součinnosti s Evropským orgánem pro bankovníctví (EBA) a Evropským orgánem pro pojišťovnictví a zaměstnanecké penzijní pojištění (EIOPA)) vypracoval pokyny pro křížový prodej. Zákazníci by měli být informováni, pokud mají možnost rozhodnout se nakoupit každý produkt v balíčku samostatně (např. pojištění od jiného poskytovatele), a mít jasné informace o nákladech. Komise bude nadále sledovat, zda tomu tak je a zda je v této oblasti třeba přijmout další opatření.

## 2.2 Mění se prostředí retailového finančního sektoru s ohledem na digitalizaci

V posledních letech se digitalizací a inovacemi rychle změnila podoba retailových finančních služeb a tyto změny budou určitě pokračovat. Finanční podniky stále častěji nabízejí produkty online nebo prostřednictvím aplikací a v současné době velká většina spotřebitelů pravidelně používá k vypořádání svých účtů a k provádění transakcí elektronické bankovníctví<sup>37</sup>. V zásadě platí, že tento technologický pokrok skýtá příležitost usnadnit provádění některých

<sup>32</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/17/EU ze dne 4. února 2014 o smlouvách o spotřebitelském úvěru na nemovitosti určené k bydlení a o změně směrnic 2008/48/ES a 2013/36/EU a nařízení (EU) č. 1093/2010 (Úř. věst. L 60, 28.2.2014, s. 34). Článek 25 se zabývá otázkami týkajícími se předčasného splacení.

<sup>33</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/92/EU ze dne 23. července 2014 o porovnatelnosti poplatků souvisejících s platebními účty, změně platebního účtu a přístupu k platebním účtům se základními prvky Úř. věst. L 257, 28.8.2014, s. 214).

<sup>34</sup> Čl. 12 odst. 4 směrnice o hypotečních úvěrech: „Členské státy mohou věřitelům povolit, aby od spotřebitelů v souvislosti se smlouvou o úvěru vyžadovali příslušné pojištění. V těchto případech členské státy zajistí, aby věřitel akceptoval pojištění od jiného pojistitele, než jakému by sám dával přednost, pokud dané pojištění poskytuje rovnocennou úroveň záruky jako pojištění navržené věřitelem.“

<sup>35</sup> Zveřejnění se očekává začátkem roku 2016, viz též <http://www.consilium.europa.eu/en/press/press-releases/2015/07/22-insurance-mediation/>.

<sup>36</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/65/EU ze dne 15. května 2014 o trzích finančních nástrojů a o změně směrnic 2002/92/ES a 2011/61/EU (Úř. věst. L 173, 12.6.2014, s. 349).

<sup>37</sup> Internetový portál Statista, Online banking penetration in selected European markets in 2014 (Průnik elektronického bankovníctví na vybraných evropských trzích v roce 2014) (<http://www.statista.com/statistics/222286/online-banking-penetration-in-leading-european-countries/>).

přeshraničních transakcí, rozšířit přístup k efektivnějším informacím a poradenství pro spotřebitele, zlepšit srovnatelnost produktů a podnítit změny produktů ze strany spotřebitelů<sup>38</sup>.

### *Noví aktéři a nové techniky na digitálním trhu*

Odvětví retailových finančních služeb doznává v rámci digitalizace významných změn. Objevují se nové modely podnikání: na trh vstupují poskytovatelé působící pouze po internetu a technologické společnosti nabízející služby (v rámci členských států a někdy přes hranice) včetně elektronických převodů peněz, zprostředkování při online platbách, agregace finančních údajů, financování mezi účty spotřebitelů (peer-to-peer funding) a cenových srovnání. Na trh vstupují také noví aktéři, kteří nejsou tradičními poskytovateli finančních služeb a jejichž hlavním předmětem podnikání nejsou vždy finanční služby. Finanční produkty nyní například prodávají společnosti z oblasti sociálních médií. Tyto nové technologie mohou být spotřebitelům ku prospěchu za předpokladu, že se udrží přiměřené bezpečnostní standardy.

Zavedené podniky i nové společnosti z odvětví finančních technologií zkoumají způsoby interakce se zákazníky, integrace svých odbytových kanálů pro produkty a poskytování rychlejších, pružnějších a individualizovanějších služeb. Pokud jde o zavedené aktéry, digitální technologie včetně decentralizovaných účetních knih (jako je metoda blockchain používaná měnou Bitcoin) skýtají příležitost k přetvoření interních postupů, zlepšené standardizaci, automatizaci a úsporám z rozsahu. Zavedení aktéři rovněž navazují partnerství se subjekty z odvětví finančních technologií nebo je podporují a spolupracují s hlavními poskytovateli digitálních služeb na utváření tohoto trendu a na jeho ovládnutí. Podniky navíc stále častěji využívají „data velkého objemu“ („Big Data“) získaná z různých míst včetně sociálních médií, aby shromáždily informace o možných cílových zákaznících. To jim umožňuje lépe rozumět zákazníkům, vyvolává to však rovněž otázky týkající se náležitého použití těchto údajů.

Tyto změny budou mít zvláštní dopad na stávající poskytovatele, kupříkladu již etablované banky, neboť ty udržují rozsáhlé – a nákladné – pobočky a důležitou roli u nich hrají platební účty jako tradiční vstupní brána ke spotřebitelům; vznikem finančních technologií a digitálních peněženek bude tato role zpochybněna. Noví účastníci se rovněž zaměřili na ziskové vedlejší činnosti, např. na směnárnictví<sup>39</sup>. Banky a pojišťovny silně investují do digitalizace svých odbytových služeb a služeb zákazníkům v naději, že tak dosáhnou úspor nákladů a že se stávajícími zákazníky navážou těsnější kontakt<sup>40</sup>. Noví účastníci (kteří se dosud netěší stabilní zákaznické základně) mají potenciál k pokroku v přeshraničních řešeních a k převzetí nových trhů od etablovaných účastníků trhu.

---

<sup>38</sup> KPMG, *Mobile Banking 2015: Global trends and their impact on banks (Globální trendy a jejich dopad na banky)*, s. 21–22. KPMG má za to, že větší zapojení se do finančních produktů, které plyne z internetového bankovníctví, podněcuje spotřebitele k aktivnějšímu zkoumání potenciálních alternativ.

<sup>39</sup> KPMG, *Mobile Banking 2015: Global trends and their impact on banks (Globální trendy a jejich dopad na banky)*, s. 27.

<sup>40</sup> KPMG, *Mobile Banking 2015: Global trends and their impact on banks (Globální trendy a jejich dopad na banky)*, s. 21.

Rozvoj online distribučních kanálů má na úrovni EU obzvláštní význam. Jelikož umožňuje poskytovatelům a spotřebitelům uzavírat snadněji a s nižšími náklady prodejní transakce na dálku a podporovat je, skýtá digitalizace na jednotném trhu přístup k velké základně spotřebitelů, kteří mohou využívat nejlepších dostupných nabídek. Digitalizace by v zásadě měla podporovat přeshraniční činnosti, aniž by se podniky musely usazovat v jiných členských státech.

Ačkoli inovativní technologie nabízejí příležitosti pro zlepšení služeb zákazníkům a ke snížení cen, mohou rovněž představovat regulační problémy, zejména ve vztahu ke kybernetické bezpečnosti a ochraně údajů. Počítačové útoky jsou pro spotřebitele a podniky předmětem vážných obav; význam tohoto problému pravděpodobně vzroste, neboť digitalizace pokračuje, a vyžaduje vhodnou reakci. Stávajícím regulačním a dohledovým rámcem, též z hlediska ochrany spotřebitele, nemusejí být noví aktéři vždy regulováni ve stejném rozsahu jako aktéři zavedení. Technologický vývoj a šíření nových distribučních kanálů mohou ztížit poskytování vhodných předsmulvních informací zákazníkům, například povinným zveřejňováním informací prostřednictvím mobilních zařízení s malými obrazovkami. Vhodná reakce na tyto výzvy (včetně odpovídající bezpečnosti a ochrany spotřebitele) a příležitosti bude muset být pečlivě zvážena.

#### *Nové finanční a platební produkty*

Komise podporuje růst inovativních a uživatelsky vstřícných technologií a chce zajistit, aby byly dostupné pro širokou škálu spotřebitelů v celé Evropě a pokud možno přeshraničně. Digitalizace finančních služeb vedla ke vzniku nových produktů, jako jsou textové úvěry (text loans) nebo úvěry mezi účty spotřebitelů, z nichž některé přinášejí regulační problémy a problémy v oblasti ochrany spotřebitelů.

Zejména v oblasti plateb se ukazují nové příležitosti s rozvojem mobilních, internetových a okamžitých plateb (instant payments) na domácích trzích. V Evropě se rychle rozvíjejí mobilní platby, přičemž účastníci včetně bank, systémů platebních karet, mobilních operátorů a internetových aktérů nabízejí širokou škálu řešení pro platby na dálku nebo bezkontaktní platby. Tyto služby zahrnují platby mezi účty spotřebitelů, mobilní peněženky, bankovní aplikace a kartové aplikace a používají různé technologie (z nichž nejrozvinutější jsou Near-Field Communications a kódy QR u plateb z prodejních míst). Pro spotřebitele to znamená, že mohou platit za nákupy přes mobilní telefon, mohou sdílet cenu jídla nebo poslat přátelům peníze pomocí aplikace. Řešení však bývají často použitelná pouze na vnitrostátní úrovni a zpravidla nejsou interoperabilní, takže si podniky nebo skupiny podniků konkurují v prosazování vlastních standardů. Jejich omezené zeměpisné pokrytí a minimální interoperabilita limitují jejich přijetí ze strany obchodníků, což snižuje jejich faktické přeshraniční využívání.

V některých zemích v současnosti existují platby v reálném čase (čili okamžité platby), jež vyvolaly velký zájem v jiných zemích, neboť jejich rychlost má potenciál podnítit inovace a dát vzniknout novým platebním aplikacím. Představují logický další vývoj v rámci

jednotného trhu pro retailové platby po přechodu na jednotnou oblast pro platby v eurech (SEPA)<sup>41</sup>: poskytovatelé platebních služeb v EU zahájili vývoj systému okamžitých úhrad v rámci SEPA. Rada pro malé platby v eurech (Euro Retail Payments Board) a Evropská rada pro platební styk<sup>42</sup> pracují na vytvoření celoevropského standardu pro okamžité platby a mobilní platby mezi účty spotřebitelů, který má potenciál vytvořit interoperabilní systémy. Komise v této práci oba subjekty podporuje.

### **Oddíl 3 Kvalitnější produkty, větší výběr a více příležitostí pro spotřebitele a podniky**

Výhody, jež mohou vyplývat z jednotného evropského trhu s retailovými finančními službami, dosud nebyly plně využity. Jedním z nejpřímějších způsobů zlepšení hospodářské soutěže a podpory dobrých podmínek pro spotřebitele by bylo pokud možno omezit překážky pro přeshraniční obchod s těmito službami. Tyto překážky vznikají ze dvou hlavních skupin základních příčin, jimiž jsou dotčeni poskytovatelé i spotřebitelé a které společně působí ve smyslu omezení výběru i hospodářské soutěže a ponechání evropského trhu ve stavu roztržitosti:

- spotřebitelé o nabídkách z jiných členských států nevědí nebo k nim nemají dost důvěry; pokud o ně stojí, mají potíže s přístupem k těmto nabídkám (oddíl 3.1); a
- dodavatelé nenabízejí produkty spotřebitelům v jiných členských státech, neboť i v době digitalizace roztržitěné trhy vytvářejí nadměrné provozní náklady a náklady na dodržování předpisů (oddíl 3.2).

Komise se především zajímá o to, zda při řešení těchto překážek může pomoci využívání inovativních digitálních technologií. Nedostatek důvěry ze strany spotřebitelů a nedostatek právní jistoty pro obchodníky u přeshraničních transakcí mohou vzniknout také z nekonzistentního prosazování právních předpisů EU po celé EU. Síť pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele se zabývá některými klíčovými právními předpisy na ochranu spotřebitele v oblasti finančních služeb. Pokud se prosazování právních předpisů EU ukáže být problémem, mohlo by se prostřednictvím takových sítí udělat více.

#### Obecné otázky

1. *U kterých finančních produktů by mohla zlepšená přeshraniční nabídka zvýšit hospodářskou soutěž na vnitrostátních trzích, pokud jde o lepší výběr a příznivější cenu?*
2. *Jaké překážky brání podnikům v přímém poskytování finančních služeb přes hranice a spotřebitelům v přímém nákupu produktů přes hranice?*
3. *Lze některé z těchto překážek do budoucna překonat digitalizací a inovacemi v odvětví finančních technologií?*
4. *Co lze učinit k zajištění toho, aby digitalizace finančních služeb nezvyšovala finanční*

<sup>41</sup> Další informace o SEPA lze nalézt na internetové adrese

[http://ec.europa.eu/finance/payments/sepa/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/finance/payments/sepa/index_en.htm).

<sup>42</sup> Další informace na adrese <http://www.ecb.europa.eu/paym/retpaym/governance/eu/html/index.en.html> a

<http://www.europeanpaymentscouncil.eu/>.

vyloučení, zejména digitálně negramotných spotřebitelů?

5. Jak bychom měli postupovat, pokud příležitosti, které představuje růst a šíření digitálních technologií, povedou ke vzniku nových rizik v oblasti ochrany spotřebitele?
6. Mají zákazníci přístup k bezpečným, jednoduchým a srozumitelným finančním produktům v celé Evropské unii? Pokud ne, co by bylo možno udělat pro umožnění tohoto přístupu?
7. Představuje pro důvěru spotřebitelů a integraci trhů problém kvalita prosazování právních předpisů EU v oblasti retailových finančních služeb po celé EU?
8. Existují jiné důkazy, jež je třeba zohlednit, nebo existují jiné skutečnosti, které je třeba zohlednit ve vztahu k přeshraniční hospodářské soutěži a výběru v oblasti retailových finančních služeb?

### 3.1 Pomáhat spotřebitelům nakupovat finanční produkty přes hranice

V průběhu svého života musejí spotřebitelé v určitých okamžicích činit významná finanční rozhodnutí s dlouhodobými důsledky. Když spotřebitelé uzavírají životní pojištění, berou si hypotéku na bydlení, stěhují se do zahraničí nebo spoří peníze na budoucnost, měli by i) vědět, co je dostupné jinde v EU, ii) moci obdržet za konkurenceschopnou cenu produkty, které odpovídají jejich potřebám, a iii) moci se spolehnout, že jejich produkty jsou bezpečné a vhodné a budou fungovat tak, jak mají.

#### 3.1.1 Znat nabídku<sup>43</sup>

Hledám nejlepší nabídku ve svém členském státě. Nevím, že v jiných členských státech existují produkty, jež by mohly být levnější nebo lepší.

Spotřebitelé často nemají přístup k informacím o přeshraničních nabídkách finančních produktů; proto je pro ně obtížné nakupovat za hranicemi své domovské země. Málo poskytovatelů retailových finančních služeb cílí na spotřebitele v členských státech, v nichž nejsou fyzicky usazeni. Spotřebitelé nadto čelí řadě překážek, včetně překážek jazykové povahy, pokud se chtějí samostatně informovat o produktech v jiných členských státech.

#### Lepší informace pro spotřebitele a pomoci jim měnit poskytovatele nebo produkt

Jeden ze způsobů, jak vybudovat povědomí spotřebitelů a povzbuzovat je ke změně ve prospěch vhodnějších produktů, by mohl spočívat v zajištění toho, aby měli přístup ke kanálům, jež jim umožní informovat se o produktech dostupných v jiných členských státech a rozumět jejich vlastnostem. Tyto kanály by například mohly zahrnovat finanční zprostředkovatele, nezávislé srovnávací internetové stránky nebo internetové služby nezávislého finančního poradenství.

Nezávislé srovnávací internetové stránky mohou být užitečné nejenom k tomu, aby se zákazníci dozvěděli o existenci produktů, nýbrž jejich hlavní přínos spočívá v podpoře, kterou spotřebitelům poskytují při změnách poskytovatele, tím, že jim umožní posuzovat a vybírat si mezi produkty ty nejvhodnější pro jejich potřeby. Orgán EIOPA zjistil, že srovnávací

<sup>43</sup> Příklady použité v tomto dokumentu jsou inspirovány řadou konkrétních případů z praxe, na něž byla Komise upozorněna.

internetové stránky stimulují hospodářskou soutěž mezi pojistiteli a zprostředkovateli pojištění a pomáhají zlepšovat transparentnost a porovnatelnost informací dostupných spotřebitelům<sup>44</sup>. Tato koncepce by mohla platit také pro další segmenty produktů, stejně jako pro členské státy, které v současné době tyto srovnávací internetové stránky postrádají, přičemž při každé akci je třeba brát v úvahu, že mnohé srovnávací internetové stránky jsou někdy nespolehlivé co do nastínění srovnávaných parametrů a aspektů a jsou často jednostranně zaměřeny na cenu<sup>45</sup>. Srovnávací internetové stránky jsou zcela běžné v oblasti pojišťovnictví a směrnice o platebních účtech zavedla povinnost zřídit alespoň jednu srovnávací internetovou stránku (se stanovenými kritérii kvality) na vnitrostátní úrovni, která bude předkládat nabídky služeb bankovních účtů od různých finančních institucí, včetně účtovaných poplatků.

Jiné metody zlepšení míry změny poskytovatele nebo produktů mohou zahrnovat zajištění toho, aby spotřebitelé mohli své produkty opustit bez nákladných sankcí, jak je tomu ve směrnici o hypotečních úvěrech a směrnici o spotřebitelském úvěru (SSÚ)<sup>46</sup>, nebo úsilí o překonání setrvačnosti spotřebitelů tím, že zmírní překážky a potíže spojené se změnou produktů<sup>47</sup>. Také cíleným informováním v klíčových okamžicích, v nichž by pro spotřebitele byla změna produktů výhodná, by se mohlo zajistit, aby spotřebitelé činili důraznější finanční rozhodnutí a aby byli méně polapeni v produktech, které si předtím zakoupili<sup>48</sup>.

#### Otázky

9. *Jaký by byl nejvhodnější způsob, jak zvýšit povědomí spotřebitelů o různých retailových finančních službách a pojistných produktech dostupných v celé Unii?*
10. *Co lze ještě udělat v zájmu usnadnění přeshraniční distribuce finančních produktů přes zprostředkovatele?*
11. *Jsou nezbytná další opatření s cílem podpořit srovnatelnost nebo usnadnit změnu u retailových finančních služeb od poskytovatelů usazených v tomtéž nebo jiném členském státě? Pokud ano, jaká opatření a u kterých segmentů produktů?*

#### Řešení komplexních a neúměrně vysokých poplatků u zahraničních transakcí

Žiji v eurozóně. Má banka mi při každém převodu peněz do členského státu mimo eurozónu účtuje vysoké poplatky. Když jsem použil kreditní kartu v zahraničí, obdržel jsem vysoký účet, neboť přepočítací koeficient použitý bankou byl horší než tržní sazby, a nebyl jsem předem řádně informován o směnném kurzu, který bude uplatněn.

<sup>44</sup> Zpráva orgánu EIOPA o osvědčených postupech u srovnávacích internetových stránkách (leden 2014)

<sup>45</sup> Evropská komise, 'Comparison Tools and Third-Party Verification Schemes' (Srovnávací nástroje a systémy ověřování třetích stran), internetová stránka ([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> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES ze dne 23. dubna 2008 o smlouvách o spotřebitelském úvěru a o zrušení směrnice Rady 87/102/EHS (Úř. věst. L 133, 22.5.2008, s. 66).

<sup>47</sup> Na podniky se současné době vztahují právní předpisy EU týkající se nepřiměřených smluvních podmínek nebo nekalých obchodních praktik (viz poznámka pod čarou 3), které omezují některé smluvní či mimosmluvní překážky pro spotřebitelovu změnu poskytovatele nebo produktu.

<sup>48</sup> Viz například studii britské Financial Conduct Authority o trzích se spořicími účty, která navrhuje používat před nastávajícím ukončením období bonusu textové výstrahy (<https://www.fca.org.uk/static/documents/market-studies/cash-savings-market-study-final-findings.pdf>).

Pokud jde o transakční poplatky, nařízení č. 924/2009 o přeshraničních platbách<sup>49</sup> odstraňuje rozdíly v poplatcích mezi přeshraničními a vnitrostátními platbami v eurech, což spotřebitelům při platbách v eurech přináší značnou výhodu. Avšak občané, kteří chtějí převést peníze do jiné země EU v jiných měnách, než je euro, bývají často konfrontováni s velmi vysokými poplatky v porovnání s poplatky, které platí za vnitrostátní převody. Tyto poplatky zahrnují transakční poplatky a poplatky za směnu měny a mohou představovat významnou část hodnoty transakce. Transakční náklady pro běžné spotřebitele za přeshraniční platby a převody v jiných měnách než euro jsou ve všech členských státech obvykle velmi vysoké a nejsou zákazníkům vždy jasně sděleny. V rostoucí míře jsou dostupné internetové stránky pro směnu měny mezi účty spotřebitelů (peer-to-peer currency exchange), jež spotřebitelům nabízejí mnohem lepší sazby a začínají mít reálný dopad na trhy. I když podniky musejí být transparentní ohledně poplatků a sazeb účtovaných za směnu měny, tyto poplatky a sazby nejsou výslovně předmětem žádných evropských právních předpisů.

U plateb kartou není spotřebitelům vždy známý směnný kurz, který bude uplatněn na transakci provedenou v zahraničí, například u výběrů hotovosti nebo při nákupech platebními kartami v členských státech, které mají jinou měnu. Přepočtení měny obvykle poskytuje banka, která vydala kartu. V posledních letech stále více obchodníků nabízelo možnost použít směnný kurz jejich vlastní banky (takzvaný dynamický přepočtení měny), která alespoň poskytuje určitou transparentnost pro spotřebitele a mohla by zajistit lepší nákladovou efektivnost. Kurzy obchodníků však nejsou pro spotřebitele systematicky lepší a jsou často obtížně srovnatelné v individuálních případech s kurzy, které nabízí banka spotřebitele, neboť přesné kurzy nabízené bankami nejsou spotřebitelům v okamžiku transakce k dispozici. To znamená, že spotřebitelé zatím nemohli těžit z hospodářské soutěže na základě dynamického přepočtu měny.

Jelikož v EU existují různé měny a integrace trhů s retailovými finančními službami pokračuje, význam tohoto problému pravděpodobně poroste, neboť na jednotném digitálním trhu se rozšiřuje elektronický obchod, takže bude třeba se touto otázkou dále zabývat.

#### Otázky

12. *Co lze dále na úrovni EU učinit k řešení problému nadměrných poplatků za přeshraniční platby (např. úhrady) zahrnující různé měny v EU?*
13. *Existují vedle stávajících požadavků na zveřejňování<sup>50</sup> nějaká další opatření potřebná k zajištění toho, aby spotřebitelé věděli, jaké poplatky za směnu měny jsou při jejich přeshraničních transakcích účtovány?*

<sup>49</sup> Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 924/2009 ze dne 16. září 2009 o přeshraničních platbách ve Společenství a zrušení nařízení (ES) č. 2560/2001 (Úř. věst. L 266, 9.10.2009, s. 11).

<sup>50</sup> Legislativní usnesení Evropského parlamentu ze dne 8. října 2015 o návrhu směrnice Evropského parlamentu a Rady o platebních službách na vnitřním trhu, kterou se mění směrnice 2002/65/ES, 2013/36/EU a 2009/110/ES a kterou se zrušuje směrnice 2007/64/ES (COM(2013) 0547 – C7-0230/2013 – 2013/0264(COD)). Viz článek 59 a čl. 60 odst. 3.



### 3.1.2 Přístup k finančním službám kdekoli v Evropě

Odstěhovali jsme se na důchod do Francie a přejeme si zachovat bankovní účet ve Spojeném království za účelem měsíčního inkasování důchodu. Ale naše banka odmítá obnovit debetní kartu, neboť nemáme trvalou adresu ve Spojeném království. Banka souhlasí se zachováním účtu, pouze pokud na něm ponecháme velký vklad.

Prohlédli jsme také renomovanou srovnávací internetovou stránku zaměřenou na ceny ohledně nejlepších úrokových sazeb dostupných pro naše úspory, která uvádí: „Před podáním žádosti se laskavě ujistěte, že jste si s porozuměním přečetli podmínky účtu. Musíte být rovněž ve věku nad 18 let a mít trvalé bydliště ve Spojeném království.“

Jelikož poskytovatelé finančních služeb své produkty momentálně nabízejí přes hranice pouze tehdy, jsou-li usazeni na cílovém trhu, spotřebitelé v EU mají zřídka přístup k finančním službám z jiných členských států (s výjimkou několika málo investičních produktů)<sup>51</sup>. Ačkoli směrnice o platebních účtech posílí vnitřní trh tím, že zakazuje diskriminaci na základě místa pobytu vůči spotřebitelům žádajícím o platební účet nebo při používání platebního účtu, ve většině případů spotřebitelé stále zjišťují, že nemají na služby nárok, pokud nemají bydliště v zemi poskytovatele služeb<sup>52</sup>. V pojišťovnictví jsou dostupné možnosti vymezeny místy pobytu spotřebitelů, a nikoli jejich individuálním rizikovým profilem, neboť pojistitelé budou upisovat pojistky na základě rizikového seskupení vyplývajícího z místní poptávky. Online dodavatelé mohou používat techniky zeměpisného blokování zablokováním přístupu k internetovým stránkám, přesměrováním na jiné internetové stránky nebo znemožněním uzavření transakce tím, že se požadují specifické formáty údajů omezené na jednotlivé země (například poštovní směrovací čísla nebo platební informace). Tyto praktiky brání spotřebitelům v tom, aby požádali o zvolené produkty.

Se spotřebiteli by nemělo být zacházeno odlišně na základě jejich státní příslušnosti nebo místa bydliště, když nakupují v rámci EU, ledaže je to to opodstatněno objektivními kritérii. Opatření týkající se zeměpisného blokování a jiných forem zeměpisně založené diskriminace byla ohlášena v dokumentech Strategie pro jednotný digitální trh v květnu 2015 a Strategie jednotného trhu v listopadu 2015<sup>53</sup>. Komise do poloviny roku 2016 představí legislativní návrhy zaměřené na ukončení neodůvodněného zeměpisného blokování a obecněji na zamezení diskriminace spotřebitelů na základě místa pobytu nebo státní příslušnosti.

#### Otázky

14. Co lze udělat pro omezení neodůvodněné diskriminace na základě místa pobytu v odvětví retailových finančních služeb (včetně pojištění)?

<sup>51</sup> BEUC, Protecting consumer interests in the retail financial services area (Ochrana zájmů spotřebitelů v oblasti retailových finančních služeb), 2011, s. 3 (<http://www.beuc.org/publications/2011-09879-01-e.pdf>).

<sup>52</sup> Viz třeba příklad v oddíle 2.1.

<sup>53</sup> Konzultace o zeměpisném blokování bude probíhat do 28. prosince 2015 (viz <https://ec.europa.eu/eusurvey/runner/geoblocksurvey2015/>).

## Lepší přenositelnost produktů

Chci se přestěhovat do jiného členského státu za účelem nástupu do nového zaměstnání. Dlouho jsem měl soukromé zdravotní pojištění ve svém domovském členském státě, ale nemohu je převést do nového bydliště, takže budu muset uzavřít nové soukromé zdravotní pojištění. Zjistil jsem, že v mém novém členském státě bude pojistné výrazně vyšší, neboť pojištění vychází z nejnovějších údajů o mém zdravotním stavu, a nikoli mé dosavadní historie.

Občanům, kteří se stěhují z jednoho členského státu do jiného, se může přihodit, že již nebudou moci využívat finanční produkty získané v jejich domovském členském státě; mohou též zjistit, že jsou vyloučeni z finančního sektoru v novém členském státě bydliště. Tato situace může být obzvláště tíživá pro spotřebitele, kteří jsou méně schopni vyjednávat s poskytovateli služeb v novém členském státě bydliště, nebo pro občany, kteří zůstávají odkázáni na častý přístup k finančním produktům, které si mohli vytvářet během celého života, jako je soukromé zdravotní pojištění.

U soukromého zdravotního pojištění se, jak se zdá, používají takové smluvní podmínky, které omezují nárok na plnění na členský stát, v němž má pojistník obvyklé bydliště v okamžiku uzavření pojistné smlouvy. Obvyklé bydliště je ze své podstaty něco, co se může v průběhu času měnit. V důsledku toho se pojistníkům může přihodit, že nebudou moci využívat své stávající pojistky, když se přestěhují do jiného členského státu, požadovat úhradu nákladů nemocniční léčby v zahraničí nebo využívat svých soukromých důchodů v zahraničí. Tím jsou dotčeni především starší lidé, kteří často platí vyšší zdravotní pojistné a vyšší pojistné u pojištění dlouhodobé péče.

Spotřebitelé jsou konfrontováni se zvláštními problémy, když se pokoušejí využít svých úspor ze starobního pojištění. Vedle značných potíží, s nimiž se mohou pojistníci v některých případech potýkat při sladování režimů dvojího zdanění a z důvodu rozporných daňových režimů, omezují mnohé životní pojistky pojištění tak, aby bylo platné pouze v členském státě, kde má pojistník obvyklé bydliště<sup>54</sup>. Taková omezení zmenšují spotřebitelům možnost volby i přeshraniční hospodářskou soutěž a představují rovněž vážnou překážku pro spotřebitele, kteří se stěhují do jiných členských států. Těmito překážkami jsou nejzávažněji dotčeni občané EU, kteří se na důchod chtějí usadit v jiném členském státě.

### Otázky

*15. Co lze učinit na úrovni EU pro usnadnění přenositelnosti retailových finančních produktů – například životního pojištění a soukromého zdravotního pojištění?*

### Usnadnění přeshraničního přístupu k pojištění odpovědnosti za škody při výkonu povolání a přeshraničního uznávání tohoto pojištění

V odvětvích, v nichž je pojištění odpovědnosti za škody při výkonu povolání povinné<sup>55</sup>, mají poskytovatelé služeb často potíže při získávání produktů, které pokrývají poskytování služeb

<sup>54</sup> U soukromých důchodů se tato otázka řeší jako součást práce Komise na unii kapitálových trhů.

<sup>55</sup> Článek 23 směrnice o službách členským státům umožňuje vyžadovat, aby poskytovatelé služeb uzavřeli pojištění odpovědnosti za škody při výkonu povolání, nebo stanovit nějakou jinou formu finanční záruky.

na území více než jednoho členského státu. V dokumentu Strategie jednotného trhu bylo oznámeno, že Komise zreviduje vývoj trhu ohledně dostupnosti a vzájemného uznávání povinného pojištění odpovědnosti za škody při výkonu povolání a v případě potřeby přijme opatření týkající se požadavků na pojištění pro podniky a poskytovatele stavebních služeb.

#### Otázky

16. Co lze udělat na úrovni EU pro usnadnění přístupu poskytovatelů služeb k povinnému pojištění odpovědnosti za škody při výkonu povolání a pro jeho přeshraniční uznávání?

#### 3.1.3 Mít důvěru i sebedůvěru k využívání příležitostí jinde v Evropě

Našel jsem skvělou nabídku úvěru v jiném členském státě, s daleko nižší sazbou než u místních alternativ. Pocítil jsem nutkání na nabídku reagovat, zároveň však znepokojení nad důsledky, pokud se něco s tímto produktem zvrtné. Místo toho jsem se tak rozhodl koupit dražší produkt na místním trhu.

Spotřebitelé potřebují mít jistotu, že budou náležitě chráněni před nákupem retailového finančního produktu i po tomto nákupu, ať produkt kupují kdekoli v Unii<sup>56</sup>.

#### Podpora srovnatelnosti a informovanosti spotřebitelů poskytováním více informací

Spotřebitelé potřebují informace, které jsou snadno srozumitelné. Informace by měly být jasné a soustředit se na prvky, které spotřebiteli produktu v plném rozsahu rozumět; měly by rovněž zohlednit chování spotřebitelů. Finanční vzdělávání může pomoci, avšak pokud spotřebitelé kupují produkt, potřebují vědět, kolik je jim účtováno, kým a jaký budou mít z produktu užitek. K efektivnímu výběru je třeba, aby mohli porovnat náklady a přínosy. Významnou úlohu při sdílení a šíření nestranných hodnocení finančních produktů hrají mimo jiné organizace spotřebitelů.

Kterékoli opatření v této oblasti by mohlo využít úsilí vynaložené v posledních letech na zajištění toho, aby zveřejňované informace byly účinné, transparentní a srovnatelné. V posledních několika letech byla této oblasti věnována pozornost ve více opatřeních EU, např. směrnici o hypotečních úvěrech, směrnici o spotřebitelských úvěrech, směrnici o platebních účtech, směrnici o subjektech kolektivního investování do převoditelných cenných papírů (SKIPCP)<sup>57</sup>, druhé směrnici o trzích finančních nástrojů (MiFID II), nařízení o sdělení klíčových informací týkajících se strukturovaných investičních produktů a pojistných

---

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2006/123/ES ze dne 12. prosince 2006 o službách na vnitřním trhu (Úř. věst. L 376, 27.12.2006, s. 36).

<sup>56</sup> Průzkum Eurobarometr 373 „Retailové finanční služby“, s. 42, v němž je uvedeno „bez jasné informace“ (29 %), „neznají svá práva v případě vzniku problémů“ (28 %) a „menší ochrana spotřebitele v jiných členských státech EU“ jako důvody obav při nákupu z jiného členského státu.

<sup>57</sup> Směrnice 2009/65/ES ve znění směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/91/EU ze dne 23. července 2014, kterou se mění směrnice 2009/65/ES o koordinaci právních a správních předpisů týkajících se subjektů kolektivního investování do převoditelných cenných papírů (SKIPCP), pokud jde o činnost depozitářů, zásady odměňování a sankce (Úř. věst. L 257, 28.8.2014, s. 186).

produktů s investiční složkou<sup>58</sup> a, pokud jde o produkty neživotního pojištění, směrnici o distribuci pojištění (IDD). U dálkového marketingu finančních služeb pro spotřebitele (např. online) jsou zavedeny požadavky na informace ve směrnici o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku (DMFSD). V rámci akčního plánu pro vytváření unie kapitálových trhů požádá Komise evropské orgány dohledu, aby pracovaly na transparentnosti dlouhodobých retailových a penzijních produktů, včetně jejich skutečné čisté výkonnosti a poplatků. Digitalizace a vznik nových produktů a nových digitálních kanálů navíc skýtají příležitost prozkoumat další způsoby, jak může komunikace podniků s jejich klienty, včetně zveřejnění informací vyžadovaných právními předpisy EU a vnitrostátními právními předpisy, nejlépe působit v zájmu spotřebitelů a podporovat je v pochopení produktů, které kupují, a v důvěře vůči těmto produktům.

#### Otázky

*17. Je třeba dalšího opatření na úrovni EU, aby se zlepšila transparentnost a srovnatelnost finančních produktů (zejména digitálními řešeními) za účelem posílení důvěry spotřebitelů?*

#### Zlepšit mechanismy nápravy v oblasti retailových finančních služeb

Často je pro spotřebitele obtížné nalézt vhodný mechanismus nápravy v přeshraničních situacích, což je může odrazovat od nákupu finančních produktů v jiných členských státech.

Na pomoc spotřebitelům v takových situacích Komise v roce 2001 založila síť pro řešení finančních sporů (FIN-NET), jejímž cílem je usnadnit řešení přeshraničních sporů v oblasti finančních služeb<sup>59</sup>. Tato dobrovolná a neformální síť sdružuje veřejné ochránce práv, rozhodčí soudce, rozhodce a jiné systémy v celé EU. Členové sítě FIN-NET mají škálu různých pravomocí a přístupů od povinné účasti stran a povinného dodržování rozhodnutí stranami až po dobrovolnou účast na rozhodčím řízení. Kromě toho tato síť v současnosti ani nezahrnuje všechny členské státy, ani všechny oblasti finančního sektoru každé země<sup>60</sup>.

V zájmu zvýšení sebedůvěry spotřebitelů při nákupu produktů přes hranice by síť FIN-NET mohla být modernizována tak, aby se zajistilo, že všichni členové jsou zaevidováni mezi těmi, kdo splňují závazné požadavky na kvalitu pro subjekty alternativního řešení sporů podle směrnice o alternativním řešení sporů.<sup>61</sup> Více spotřebitelů se musí dozvědět o existenci sítě FIN-NET, aby mohli těžit z jejího posílení. Ačkoli síť FIN-NET v roce 2014 vyřizovala více než 3 500 přeshraničních případů, obecné povědomí o síti FIN-NET je nízké. Komise prověří, zda by zvyšování povědomí o síti FIN-NET mělo být přednostně řešeno. Z dlouhodobého hlediska a v případě, že se přeshraniční integrace značně zvýší, bude případně nutné ještě dále zvážit dodatečná opatření ke zlepšení systému alternativního řešení sporů v oblasti retailových

<sup>58</sup> Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1286/2014 ze dne 26. listopadu 2014 o sděleních klíčových informací týkajících se strukturovaných retailových investičních produktů a pojistných produktů s investiční složkou (Úř. věst. L 352, 9.12.2014, s. 1).

<sup>59</sup> Další informace na adrese [http://ec.europa.eu/finance/fin-net/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/finance/fin-net/index_en.htm).

<sup>60</sup> FIN-NET má v současnosti 57 členů z 22 členských států a 3 zemí EHP (Norska, Islandu a Lichtenštejnska).

<sup>61</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (Úř. věst. L 165, 18.6.2013, s. 63).

finančních služeb na základě zkušeností získaných při provádění směrnice o alternativním řešení sporů.

V roce 2013 Komise přijala doporučení o kolektivním opatření nápravy<sup>62</sup>. Toto doporučení členské státy vyzývá, aby zavedly mechanismy kolektivní právní ochrany v případě porušení práv přiznaných právem Unie, včetně oblasti finančních služeb. Kolektivní žaloby se v oblasti finančních služeb ukázaly být účinným nástrojem na obranu zájmů spotřebitelů<sup>63</sup>. Komise posoudí provádění tohoto doporučení na základě praktických zkušeností nejpozději do července 2017.

#### Otázky

18. *Je třeba přijmout nějaká opatření ke zvýšení povědomí spotřebitelů o síti FIN-NET a její efektivitě v rámci provádění směrnice o alternativním řešení sporů?*
19. *Mají spotřebitelé odpovídající přístup k finanční náhradě v případě nevhodného prodeje retailových finančních produktů a pojištění? Pokud ne, co by bylo možno udělat pro umožnění tohoto přístupu?*

#### Ochrana obětí, pokud jsou pojišťovny motorových vozidel v platební neschopnosti

Spotřebitelé, kteří se stanou obětí automobilové nehody v jiném členském státě, jsou vystaveni riziku, že neobdrží odškodnění, pokud se odpovědný pojistitel dostane do platební neschopnosti. Ne všechny členské státy se v současnosti účastní dobrovolné dohody o zajištění odškodnění obětí v případě, že je nehoda v jednom členském státě způsobena vozidlem pojištěným u nesolventní pojišťovny se sídlem v jiném členském státě. Při nedávné platební neschopnosti pojistitele poskytujícího přeshraniční pojištění motorových vozidel musel záruční fond v jiném členském státě odškodnit přibližně 1 750 žadatelů.

#### Otázky

20. *Je třeba přijmout opatření k zajištění toho, aby oběti nehod motorových vozidel spadaly pod krytí záručním fondem z jiných členských států v případě, že se pojišťovna dostane do platební neschopnosti?*

#### Zvýšit transparentnost a srovnatelnost doplňkového pojištění

Když jsem si šel vyzvednout vůz z autopůjčovny, byl jsem dotázán, zda bych chtěl zaplatit značnou částku připojištění nad rámec základní ceny nájmu a svého stávajícího pojištění.

Spotřebitelé nejsou často informováni o nákladech nebo hodnotě doplňkových pojistných produktů a mohou být v důsledku nedostatečné hospodářské soutěže a nedostatečného poskytování informací vystaveni vysokým cenám. Jedním příkladem může být odvětví půjčoven vozidel: V roce 2014 se 44,7 % z 1 758 nahlášených stížností spotřebitelů týkajících se půjčoven automobilů týkalo doplňkových poplatků (například ve spojení se škodami a

<sup>62</sup> Doporučení Komise ze dne 11. června 2013 o společných zásadách pro prostředky kolektivní právní ochrany týkající se zdržení se jednání a náhrady škody v členských státech v souvislosti s porušením práv přiznaných právem Unie (Úř. věst. L 201, 26.7.2013, s. 60).

<sup>63</sup> Viz například kolektivní žaloby podané ohledně produktů životního pojištění ve Francii nebo ohledně preferenčních akcií a finančních pyramidových systémů ve Španělsku.

službami navíc, jako jsou pojistné produkty, které nebyly prezentovány ve fázi rezervace).<sup>64</sup> U pojistných produktů včetně produktů, jež jsou doplňkové k jinému produktu, posílí směrnice o distribuci pojištění (IDD) požadavky na informace (ne však o tvorbě cen) s cílem zabránit poškozování spotřebitelů. Dne 4. července 2015 se nadto pět hlavních půjčoven automobilů dohodlo na revizi postupu zacházení se spotřebiteli a na poskytování lepších informací ve fázi rezervace, pokud jde o dobrovolná vzdání se práv a pojistné produkty.<sup>65</sup>

#### Otázky

*21. Jaká další opatření by měla být přijata pro větší transparentnost ohledně doplňkových pojistných produktů a pro zajištění toho, aby spotřebitelé mohli činit informovaná rozhodnutí při nákupu těchto produktů? Pokud jde o odvětví pronájmu automobilů, je třeba specifických opatření ohledně doplňkových produktů?*

### **3.2 Vytváření nových tržních příležitostí pro dodavatele**

Poskytovatelé služeb narážejí na obtíže při přeshraničním působení bez usazení, tj. bez zřízení pobočky nebo dceřiné společnosti v jiném členském státě. V důsledku toho často nenabízejí své produkty v jiných členských státech, ani nezajišťují, aby byly přenosné. Tento oddíl se zaměřuje na to, jak by Komise mohla napomoci snížit náklady a rizika inherentní přeshraničnímu poskytování finančních služeb, aby je podnikům umožnila a zvýšila tak hospodářskou soutěž a výběr ze strany spotřebitelů po celé EU.

#### *3.2.1 Zvládnutí výzev a příležitostí digitalizace*

Jelikož se podniky digitalizují, mají nové možnosti oslovit své zákazníky. Rovněž však čelí mnoha problémům. U služeb, které byly v minulosti poskytovány v osobním kontaktu, se poskytování těchto služeb na dálku nebo přeshraničně – prostřednictvím digitalizace – může ukázat jako obtížné. Tento oddíl rozebírá tyto obtíže a potřebu opatření EU zaměřených na jejich omezení; zároveň je věnován práci na základě iniciativy Komise pro jednotný digitální trh. Pro účastníky trhu v odvětví bylo toto rovněž předmětem zvláštního zájmu<sup>66</sup>.

#### Pomoci podnikům lépe využívat digitalizaci

Digitalizace je natolik rychlá, že může vést k situacím, kdy nebude moci dojít k určitému konkurenčnímu, uživatelsky přívětivému vývoji, nebo mohou takovému vývoji zamezit legislativní nebo jiná ujednání, při jejichž koncipování se s tímto vývojem nepočítalo. Komise má zájem na tom, jak lze na evropské úrovni podněcovat inovativní a uživatelsky přívětivé služby a jak lze předcházet roztržičnosti mezi jednotlivými vnitrostátními trhy.

#### Otázky

<sup>64</sup> Pronájem vozů: Základní údaje z databáze zpracovaných případů evropských spotřebitelských center ([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> Evropská komise, „Better protection for consumers when renting cars“ (Lepší ochrana spotřebitelů při pronájmu automobilů), internetová stránka ([http://ec.europa.eu/justice/newsroom/consumer-marketing/news/150713\\_en.htm](http://ec.europa.eu/justice/newsroom/consumer-marketing/news/150713_en.htm)).

<sup>66</sup> Viz například zpráva Evropské bankovní federace „Driving the Digital Transformation“ (Stimulování digitální transformace), (<http://www.ebfdigitalbanking.eu/>).

*22. Co lze na úrovni EU učinit na podporu podniků při vytváření a poskytování inovativních digitálních finančních služeb po celé Evropě při zachování přiměřené úrovně bezpečnosti a ochrany spotřebitele?*

#### Umožnit elektronický podpis a elektronické ověřování totožnosti

Na banku, která nabízí poměrně vysoké úrokové sazby, se obrátili spotřebitelé z jiných členských států, kteří si chtějí uložit peníze. Banka však musí své zákazníky identifikovat podle požadavků na předcházení praní peněz – to je obtížné na dálku, musí tudíž jejich totožnost ověřit pobočka. Spotřebitelé si kvůli nákladům a ztrátě času nepřejí cestovat do poboček banky, takže se rozhodli své peníze zde neuložit.

Zpětná vazba od podniků naznačila, že požadavky KYC (Know Your Customer – poznaj svého zákazníka) právních předpisů proti praní peněz omezují jejich schopnost zahájit a udržovat obchodní vztahy se zákazníky na dálku. Tuto překážku rovněž potvrdila studie Komise o DMFSD<sup>67</sup>. Tím mohou být dotčeny mnohé finanční služby, ale má to dopad zejména na spořicí a investiční produkty<sup>68</sup>.

Tyto požadavky KYC budou obecně zahrnovat předkládání dokumentů z různých zdrojů, jimiž se ověřuje totožnost klienta, jakož i osobní potvrzení. Přesné požadavky se mezi jednotlivými členskými státy liší, přičemž některé umožňují ověření informací na dálku (při splnění určitých požadavků), například prostřednictvím webových kamer a naskenovaných dokladů, nebo ověření originálních dokladů třetí stranou prostřednictvím institucí, jako jsou poštovní úřady. Ne všechny členské státy mají zavedeny možnosti tohoto druhu, takže se může stát, že pro podniky poskytující produkty přes hranice nemusí být režimy pro spolupráci se třetími stranami dostupné.

Požadavky v některých členských státech také omezují používání podpisu smlouvy na dálku, což ještě více ochromuje schopnost přeshraničních poskytovatelů navazovat obchodní vztahy s novými zákazníky. To výrazně omezuje prodej produktů spotřebitelům na dálku a mohlo by to mít neúměrný dopad na přeshraniční podnikání. Slibně se v této oblasti jeví nařízení o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru (eIDAS)<sup>69</sup>: poskytne řešení pro přeshraniční používání elektronické identifikace, elektronických služeb vytvářejících důvěru – elektronických podpisů, pečeti, časových razítek, služeb doručování „doporučeně“ (tj. s

<sup>67</sup> Analýza hospodářského dopadu směrnice 2002/65/ES o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku na uzavírání přeshraničních smluv o finančních službách mezi dodavateli a spotřebiteli v rámci vnitřního trhu, závěrečná zpráva ([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> Je rovněž třeba poznamenat, že začátkem tohoto roku byla přijata čtvrtá směrnice proti praní peněz. V této směrnici je stanoven rizikově založený přístup, který umožní větší pružnost pro zohlednění národních specifik a okolností jednotlivých obchodních vztahů nebo transakcí. Viz směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/849 ze dne 20. května 2015 o předcházení využívání finančního systému k praní peněz nebo financování terorismu, o změně nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 648/2012 a o zrušení směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/60/ES a směrnice Komise 2006/70/ES (Úř. věst. L 141, 5.6.2015, s. 73).

<sup>69</sup> Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 ze dne 23. července 2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES (Úř. věst. L 257, 28.8.2014, s. 73).

registrací zásilky) a autentifikace internetových stránek. Mělo by umožnit podnikům snadněji identifikovat zákazníky na dálku nebo jednoznačně autentifikovat strany platebních transakcí prováděných v rámci revidované směrnice o platebních službách. V této souvislosti bylo finanční odvětví označeno za jednu z oblastí, jež mohou mít největší prospěch z řešení elektronické identifikace.

Jedná se o oblast, kde by potenciál ke zlepšení mohl být značný. Rozšíření opatření pro ověření na dálku, jež jsou v současné době dostupná v některých členských státech, a úspěšné zavedení elektronické identifikace a služeb vytvářejících důvěru může pomoci odstranit hlavní překážku pro přeshraniční poskytování služeb. Jiná řešení by mohla zahrnovat odstranění administrativních omezení pro uzavírání smluv na dálku, další rozvoj režimů elektronické totožnosti, rozšíření opatření pro ověřování totožnosti třetími stranami nebo umožnění spotřebitelům přenášet své ověřování mezi poskytovateli. Tato řešení ovšem nesmí oslabit účinnost opatření EU proti praní peněz nebo financování protiprávních činností.

#### Otázky

23. *Jsou třeba další opatření s cílem zlepšit uplatňování právních předpisů EU v oblasti boje proti praní peněz, a zejména zajistit, aby poskytovatelé služeb mohli identifikovat zákazníky na dálku, při současném zachování standardů stávajícího rámce?*
24. *Jsou nezbytná další opatření na podporu zavádění a používání elektronické identifikace a elektronických podpisů v oblasti retailových finančních služeb, a to i pokud jde o bezpečnostní standardy?*

#### Zlepšování přístupnosti a využitelnosti finančních údajů

Na věřitele se ve snaze vzít si úvěr obracejí spotřebitelé z jiných členských států. Když se však pokusí posoudit jejich úvěruschopnost, zjistí, že jsou o nich k dispozici omezené informace, neboť jsou z jiných členských států. Věřitel nemůže ověřit informace, které spotřebitelé poskytují, takže se rozhodne, že jim nepůjčí.

Bez přístupu k údajům o spotřebitelích je obtížné, aby podniky poskytovaly finanční produkty (zejména úvěr nebo pojištění) na jiných trzích, neboť nemohou posoudit rizika, kterým by byly vystaveny. Nemohou ani posoudit rizika mobilních spotřebitelů, jejichž údaje byly shromážděny v jiném členském státě. S růstem digitalizace se zvyšuje zájem podniků o údaje, neboť používají pro tvorbu cen u svých produktů sofistikovanější postupy. Zároveň se v některých případech údaje zákazníků stávají cenou za zdánlivě bezplatné nabídky od digitálních poskytovatelů služeb, neboť tyto podniky zpracovávají a využívají tyto údaje o zákaznících pro marketingové účely nebo je prodávají jiným společnostem.

Podle směrnice o spotřebitelském úvěru nebo směrnice o hypotečních úvěrech mají věřitelé právo na nediskriminačním základě nahlížet do úvěrových databází v jiných členských státech k posouzení úvěruschopnosti potenciálních zákazníků. Podniky se však stále potýkají s problémy, když se snaží tyto údaje použít, neboť postupy pro jejich sběr, distribuci a použití se dosud napříč EU značně liší a názory na to, jaké údaje jsou pro posouzení úvěruschopnosti relevantní, se liší. Některé úvěrové registry například zaznamenávají pouze „negativní“



údaje<sup>70</sup>, zatímco jiné databáze obsahují rovněž „pozitivní“ údaje.<sup>71</sup> To znamená, že přístup k těmto údajům a jejich využívání mohou být náročné, a že mnoho podniků může považovat z ekonomického hlediska za obtížné poskytovat své služby přeshraničně. Sdružení poskytovatelů informací o spotřebitelských úvěrech (Association of Consumer Credit Information Suppliers – ACCIS)<sup>72</sup> iniciovalo soukromé dohody o přeshraničním sdílení úvěrových údajů, ale v současné době jsou takto propojeny úvěrové registry jenom omezeného počtu členských států. Zároveň platí, že soukromé úvěrové registry často shromažďují více údajů, než je pro účely posouzení úvěruschopnosti nezbytně nutné, nebo údaje, jejichž relevantnost by pro posouzení úvěruschopnosti mohla být diskutabilní.

Tak, jak se v odvětví finančních služeb prosazuje digitalizace, pojišťovny a jiné podniky z odvětví finančních služeb využívají moderní informační technologie a analýzu dat velkého objemu k tomu, aby nabízely stále více personalizované pojistné produkty s personalizovaným oceněním rizika, jež zahrnují metody bedlivého, datově náročného sledování, např. zařízení pro telematiku. Zvýšené využívání údajů skýtá skvělé příležitosti ke snižování cen pro mnoho spotřebitelů, avšak tyto praktiky také vzbuzují obavy ohledně ochrany soukromí a údajů, jež je třeba zohlednit.

Spotřebitelé budou rovněž chtít těžit ze zvýšené dostupnosti údajů, pokud se budou dovolávat pozitivní historie pojistných plnění nebo ratingu v rámci systému bonus/malus. Směrnice o pojištění občanskoprávní odpovědnosti z provozu motorových vozidel<sup>73</sup> v současnosti zahrnuje právo pojistníků kdykoli požádat pojistitele o prohlášení o svých pojistných plněních za posledních pět let, ale v praxi se to často nepromítne do nižšího pojistného při uzavření nové pojistné smlouvy. K důvodům patří různé metody výpočtu slev, včetně různé délky období, na něž se tato prohlášení mají vztahovat, nedostatek důvěry v neharmonizovaná prohlášení poskytnutá pojistiteli a odlišné rizikové faktory, které se zohlední při určování výše pojistného.

#### Otázky

25. *Jaký druh údajů je podle Vašeho názoru nutný pro posouzení úvěruschopnosti?*
26. *Vyžaduje si zvýšené používání osobních finančních a nefinančních údajů ze strany podniků (včetně tradičně nefinančních podniků) další opatření s cílem usnadnit poskytování služeb nebo zajistit ochranu spotřebitele?*
27. *Měly by být posíleny požadavky týkající se formy, obsahu nebo dostupnosti historie pojistných plnění (např. ve spojení s pojistným obdobím nebo obsahem) k zabezpečení toho, aby podniky mohly poskytovat služby přes hranice?*

<sup>70</sup> Úvěry budou nahlášeny pouze v případě, že spotřebitel nesplní své platební závazky.

<sup>71</sup> Registruje se každý jednotlivý úvěr. Mohou se nahlášovat i údaje týkající se jiných druhů závazků.

<sup>72</sup> Další informace o ACCIS lze nalézt na internetové adrese <http://www.accis.eu/>.

<sup>73</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/103/ES ze dne 16. září 2009 o pojištění občanskoprávní odpovědnosti z provozu motorových vozidel a kontrole povinnosti uzavřít pro případ takové odpovědnosti pojištění (Úř. věst. L 263, 7.10.2009, s. 11).

## Usnadnění poskytování poprodejních služeb

Pojistitel chce nabízet pojištění domácnosti online v jiném členském státě, ale to by vyžadovalo investici do centra služeb pro zákazníky v místním jazyce. Nedomnívá se, že bude mít práce natolik, aby to odůvodnilo související výdaje.

Po prodeji mají podniky povinnosti vůči svým zákazníkům, jejichž plnění na dálku může být náročné. Zodpovídání dotazů, posuzování a plnění pojistných nároků, projednávání problémů zákazníků a řešení stížností zpravidla vyžadují manuální zásah ze strany zaměstnanců podniku nebo osob zpracovávajících pojistné události v pojišťovněch. I když to lze provést na dálku, může to od podniku stejně vyžadovat značné investice, zejména v případě požadavků na poskytování služeb v jiných jazycích. Tímto problémem jsou dotčeny především pojišťovny, neboť jsou povinny vyřizovat pojistné události, u nichž má, jak se zdá, přítomnost zástupce podniku (např. pobočky nebo dceřiné společnosti) ve stejném členském státě jako její zákazníci zásadní význam. I když existují způsoby, jak toto překonat zadáním třetí straně nebo prostřednictvím outsourcingu, tyto možnosti nejsou vždy dostupné nebo atraktivní, zejména s ohledem na nutnost dohlížet na dodavatele jednající jménem podniku.

### Otázky

*28. Jsou nutná další opatření na podporu podniků při poskytování služeb v jiném členském státě bez dceřiného podniku nebo pobočky?*

## Sbližování postupů pro úpadková řízení fyzických osob, oceňování nemovitostí, vymáhání kolaterálu

Na věřitele se obrátili spotřebitelé v jiných členských státech, kteří mají zájem o nízké pevné úrokové sazby, jež nabízí u hypoték na bydlení. Věřitel je však skeptický ohledně toho, jak je posuzována hodnota nemovitého majetku v jiných členských státech a zda by případně mohl vymáhat záruku. Těmto spotřebitelům nemůže úvěry poskytnout.

Věřitelé se mohou zdráhat poskytovat více přeshraničních úvěrů, neboť nemají dostatečné znalosti ohledně použitelných úpadkových režimů u fyzických osob v jiných členských státech (pokud tyto režimy existují). I když jsou v akčním plánu pro vytváření unie kapitálových trhů činěny některé kroky směrem k větší konvergenci v určitých oblastech úpadkových řízení podniků ve všech 28 členských státech, jako jsou včasné restrukturalizace a efektivnější správa přeshraničních úpadkových řízení podniků, po celé EU stále existují podstatné odlišnosti u úpadkových režimů fyzických osob. To vytváří další riziko pro podniky, které chtějí navázat přeshraniční obchodní vztah se zákazníky, zejména v souvislosti s poskytováním úvěru – pokud věřitelé nejsou s to posoudit a kvantifikovat výsledek úpadkového řízení a právních předpisů o převzetí zastaveného majetku, nebudou mít sebedůvěru při poskytování úvěrů fyzickým osobám. Právní předpisy a praxe členských států v oblasti selhání a úpadku podniků a předlužení fyzických osob jsou v současnosti předmětem dvou studií, jež mají být završeny v roce 2016.

Podobně zásadního významu je přesné pochopení hodnoty nemovitého majetku, aby si věřitelé byli jisti ohledně hodnoty kolaterálu v případě selhání. Ačkoli směrnice o hypotečních úvěrech vyžaduje zavedení spolehlivých standardů oceňování nemovitého majetku ve všech

členských státech, nezajišťuje plně sblížení standardů na úrovni EU. Vzhledem k neexistenci úplné konvergence mohou mít někteří věřitelé stále pochybnosti ohledně hodnoty kolaterálu nacházejícího se v jiných členských státech.

#### Otázky

29. Jsou nutná další opatření k povzbuzení věřitelů, aby poskytovali hypoteční úvěry nebo jiné úvěry přes hranice?

### 3.2.2 Dodržování odlišných regulačních požadavků v hostitelských členských státech

Rozdíly mezi regulačními režimy členských států mají významný dopad na náklady a riziko přeshraničního poskytování retailových finančních služeb. Třebaže existuje určitá míra harmonizace právních předpisů v celé EU v důsledku legislativy na úrovni Unie, existují právní rozdíly v oblastech, jako je závazkové právo, a podniky musí v každém členském státě dodržovat rozsáhlý soubor regulačních požadavků.

Různé požadavky mohou pramenit ze zvláštních aspektů finančního odvětví členského státu nebo jeho právních tradic. Vnitrostátní regulační rámce se podstatně liší v tématech zahrnujících závazky, ochranu údajů, ochranu spotřebitele, zveřejňování údajů, boj proti praní peněz či zdanění. Pokud jde o rozhodné právo u občanskoprávních aspektů smluv, je třeba rozlišovat mezi pojistnými smlouvami a jinými smlouvami. U pojištění je rozhodným právem v zásadě právo země, ve které se nachází pojištěné riziko, často právo země, ve které má pojistník své obvyklé bydliště nebo sídlo.<sup>74</sup> Možnost stran zvolit si jiné právo je výrazně ohraničena. U ostatních smluv, které se uzavírají se spotřebiteli, si mohou strany vymínit, že se na přeshraniční transakce vztahuje závazkové právo členského státu prodávající strany, což podnikům může v některých případech snížit náklady spojené s dodržováním právních předpisů; pokud však prodávající strana činnosti vykonává v členském státě nebo je směřuje do členského státu, v němž má spotřebitel obvyklé bydliště, zůstává tímto výběrem nedotčena ochrana poskytovaná spotřebiteli právem státu jeho obvyklého bydliště.<sup>75</sup>

Tyto rozdíly mohou vést ke značným nákladům a rizikům pro podniky, které chtějí obchodovat se spotřebiteli nacházejícími se v jiném členském státě. Průměrné náklady související se závazkovým právem pro nefinanční podnik jsou odhadovány na přibližně 10 000 EUR na každý členský stát.<sup>76</sup> Finanční podniky nadto čelí značným vícenákladům v každém členském státě v důsledku zvláštních právních a správních předpisů, pod něž toto odvětví spadá<sup>77</sup>. Požadavky a náklady se mohou lišit rovněž v závislosti na tom, zda podnik působí na základě svobody usazování (s fyzickou přítomností), nebo volného pohybu služeb

<sup>74</sup> Viz článek 7 nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 ze dne 17. června 2008 o právu rozhodném pro smluvní závazkové vztahy (Řím I) (Úř. věst. L 177, 4.7.2008, s. 6).

<sup>75</sup> Viz článek 3, čl. 4 písm. b) a článek 6 nařízení Řím I; Sdělení Komise: Strategie pro jednotný digitální trh v Evropě, 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> Tisková zpráva Evropské komise: Společná evropská právní úprava prodeje, s. 2 ([http://ec.europa.eu/justice/contract/files/common\\_sales\\_law/i11\\_1175\\_cs.pdf](http://ec.europa.eu/justice/contract/files/common_sales_law/i11_1175_cs.pdf)).

<sup>77</sup> Odborná skupina Komise o evropské pojistné smlouvě nedávno konstatovala, že některé vnitrostátní požadavky, pokud jde o podobu pojistných smluv, jasně obnašejí náklady pro podniky. Viz závěrečná zpráva odborné skupiny Komise o evropské pojistné smlouvě ([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.

(též online). Podnik poskytující služby obecně musí splňovat pouze určitou část předpisů hostitelského členského státu, například ohledně jednání nebo ochrany spotřebitele.

Práva na přeshraniční činnost v EU jsou v současné době dostupná pro řadu činností<sup>78</sup> a umožňují podnikům povoleným v jednom členském státě poskytovat služby v jiném členském státě se snížením administrativní zátěže a minimálním papírováním. Tím však nejsou vyloučeny náklady spojené s dodržováním právních předpisů a práva na přeshraniční činnost se nevztahují na všechny produkty. Případné jiné způsoby postupného snižování nákladů a rizik spojených s odlišnými právními požadavky jsou uvedeny níže.

#### Usnadnit podnikům dodržování požadavků právních předpisů platných v jiných členských státech.

Online finanční platforma narazila na problémy, když se snažila nabízet spořicí produkty ve více členských státech. Informace nebyly snadno dostupné a od orgánů členských států obdržela platforma malou konstruktivní podporu, přestože její produkty mohou přinést výhody spotřebitelům. Její náklady na dodržování právních předpisů a na právní služby jsou vysoké, takže se atraktivita její nabídky snížila.

Členské státy by mohly učinit více na pomoc podnikům při působení ve stávajícím právním rámci a usnadnit dodržování platných požadavků při poskytování služeb v jiných členských státech. V současné době celoevropská síť SOLVIT<sup>79</sup> pomáhá podnikům s problémy u veřejných orgánů, které neuplatňují právo EU náležitým způsobem, a „jednotná kontaktní místa“ poskytují pomoc podnikům v jejich povinnostech při poskytování služeb přes hranice<sup>80</sup>. Iniciativy tohoto typu by se případně mohly v oblasti finančních služeb a pojišťovnictví dále rozšířit, aby snížily náklady a rizika pro podniky, které chtějí obchodovat na trzích jiných členských států.

Členské státy nebo příslušné vnitrostátní orgány mohou zpřístupnit další praktickou pomoc (například prostřednictvím „jednotných kontaktních míst“) u postupů dodržování právních předpisů při působení přes hranice. To by mohlo napomoci při podpoře podniků, které čelí problémům při přeshraničním působení, a podnítit tak budoucí pokrok při integraci trhů EU a usnadnit rozvoj a šíření nových technologií a inovativních, tržně orientovaných řešení problémů hospodářské soutěže.

#### Otázky

30. Jsou třeba opatření na úrovni EU s cílem zpřístupnit praktickou pomoc od vlád nebo příslušných orgánů členských států (například prostřednictvím „jednotných kontaktních míst“) za účelem usnadnění přeshraničního prodeje finančních služeb, zejména u inovativních podniků nebo produktů?

31. Jaké kroky by podnikům nejvíce pomohly snadno využívat svobody usazování nebo volného poskytování služeb u inovativních produktů (například efektivnější spolupráce

<sup>78</sup> Podniky spadající pod tato ustanovení zahrnují například úvěrové instituce, pojišťovny, zprostředkovatele pojištění a zprostředkovatele hypotečních úvěrů.

<sup>79</sup> Další informace o síti SOLVIT lze nalézt na její internetové stránce (<http://ec.europa.eu/solvit/>).

<sup>80</sup> Další informace o jednotných kontaktních místech lze nalézt na jejich internetové stránce ([http://ec.europa.eu/internal\\_market/eu-go/index\\_cs.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/eu-go/index_cs.htm)). Tyto subjekty byly vytvořeny v souladu se směrnicí o službách.

*mezi orgány dohledu domovského a hostitelského státu)?*

### Vytvářet autonomní nebo těsněji harmonizované celoevropské režimy

Pojistitel poskytuje jednoduchou životní pojistku za konkurenční cenu na domácím trhu a splňuje veškeré právní a správní požadavky. Všiml si, že pojistné v jiných členských státech je mnohem vyšší, a spatřuje v tom obchodní příležitost. Nemůže však prodávat dotčený produkt na jiných trzích, neboť produkt je koncipován tak, aby odpovídal právním a správním požadavkům domovského státu.

V některých případech by samostatný právní rámec mohl být nejlepším způsobem, jak zvýšit výběr produktů a zároveň snížit náklady pro podnik a zajistit, aby byli spotřebitelé odpovídajícím způsobem chráněni. Volitelný režim by mohl být rámcem pro totožné vlastnosti produktu, a měl by se používat dobrovolně. Jeho výhoda by spočívala v tom, že by poskytoval standardizaci mezi členskými státy a v některých oblastech by překonával mnohé rozdíly mezi vnitrostátními právními úpravami. Navíc by mohl být užitečným prostředkem při nabízení srovnatelných a srozumitelných finančních produktů, a tím zvyšovat důvěru i sebedůvěru spotřebitelů při nakupování přes hranice. V akčním plánu pro vytváření unie kapitálových trhů se vyhláší záměr Komise posoudit důvody pro vytvoření politického rámce pro vytvoření evropského trhu pro jednoduché, efektivní a konkurenceschopné osobní důchody.

Orgán EIOPA v roce 2015 provedl konzultaci ohledně vytvoření standardizovaného celoevropského osobního penzijního produktu (PEPP). Vzhledem k podobným znakům by práce odvedená orgánem EIOPA mohla posloužit jako základ pro vytvoření volitelného režimu pro celoevropský produkt životního pojištění. To by se mohlo také ukázat jako přínosné pro ostatní produkty.

Podobných cílů by mohlo být dosaženo těsnějším sladěním vnitrostátních režimů a práv tak, že se podpořila konvergence pomocí poradenství, lepší srovnatelnosti nebo standardizovaných postupů, případně prostřednictvím dalšího rozvoje stávajících nebo nových režimů práv na přeshraniční činnost, konvergence ve standardech pro dohled (pod vedením evropských orgánů dohledu) a omezily se problémy s regulačními orgány hostitelského státu. Pojmu pravidel „obecného zájmu“<sup>81</sup> v pojišťovnictví, jež jsou výjimkou ze základních zásad Smlouvy, pokud jde o volný pohyb, by prospěla větší jasnost. Bylo by možno se nechat inspirovat SKIPCP jako úspěšným současným příkladem celoevropského režimu.

### Otázky

*32. U kterých produktů retailových finančních služeb by mohly být standardizace nebo volitelné režimy nejefektivnější při překonávání rozdílů v právních předpisech členských států?*

<sup>81</sup> Členský stát může použít pojem obecného zájmu za účelem prosazení dodržování vlastních právních předpisů pojistitelem, který chce vykonávat činnost na jeho území v rámci práva usazování nebo volného pohybu služeb. Směrnice o pojištění sice pojem obecného zájmu nestanoví, ten je však popsán ve *výkladovém sdělení Komise „Volný pohyb služeb a obecný zájem v odvětví pojišťovnictví“* (Úř. věst. C 43, 16.2.2000, s. 5) na základě požadavků stanovených Evropským soudním dvorem.

*33. Je třeba dalších opatření na úrovni EU v souvislosti se zásadou „umístění rizika“ v právních předpisech pro pojištění a vyjasněním pravidel pro „obecný zájem“ v odvětví pojištnictví?*

#### **Oddíl 4      Další kroky**

Zainteresované strany se vyzývají, aby do 18. března 2016 zaslaly své odpovědi na otázky uvedené v této zelené knize prostřednictvím tohoto **elektronického dotazníku**: [Odkaz].

Tato konzultace se řídí běžnými pravidly Evropské komise pro veřejné konzultace. Reakce budou zveřejněny, ledaže respondenti v elektronickém dotazníku uvedou jiné přání. V zájmu zajištění spravedlivého a transparentního procesu konzultace budou zohledněny a zařazeny do souhrnné zprávy pouze odpovědi obdržené pomocí našeho elektronického dotazníku. Pokud byste měli s vyplňováním tohoto dotazníku problémy nebo pokud požadujete zvláštní pomoc, obraťte se laskavě na e-mailovou adresu: [e-mailová adresa].

Obecná pravidla o ochraně osobních údajů jsou k dispozici na internetové stránce EUROPA na adrese: [http://ec.europa.eu/geninfo/legal\\_notices\\_cs.htm#personaldata](http://ec.europa.eu/geninfo/legal_notices_cs.htm#personaldata). Zvláštní prohlášení o ochraně osobních údajů týkající se této konzultace lze najít na adrese: [Odkaz].

Zvažte také, zda existují nějaké překážky, kterými se tento dokument nezabývá, a zda některá z popsaných překážek postihuje zejména malé a střední podniky.

Během konzultačního procesu Evropská komise:

- zapojí do této diskuse Evropský parlament, aby získala přímou reakci od jeho poslanců,
- vyzve členské státy, aby zorganizovaly konzultace a setkání s veřejností a poslanci vnitrostátních parlamentů za účelem podpory diskuse o těchto otázkách na vnitrostátní úrovni, a
- transparentním a vyváženým způsobem zorganizuje pracovní semináře, na nichž proběhnou konzultace s odborníky se specifickou technickou specializací (např. akademickými pracovníky a účastníky trhu), aby získala informovaný pohled na specifické záležitosti.

Cílem Komise je maximalizovat praktické výhody jednotného trhu v oblasti retailových finančních služeb pro co nejvíce evropských spotřebitelů, a to otevřením trhu a zajištěním toho, aby pro ně lépe fungoval tak, aby měli větší a lepší výběr finančních produktů. Naše činnost se rovněž zaměří na odstranění některých praktických překážek, které brání podnikům v nabízení služeb přes hranice. Komise se rovněž nadále soustředí na obecnější cíle ukončení neopodstatněného zeměpisného blokování a jiných forem diskriminace na základě státní příslušnosti nebo místa bydliště, podpoření důvěry spotřebitelů v dostupnost náležité nápravy a zlepšení přístupu ke srozumitelným, srovnatelným a přiměřeným informacím o produktech retailových finančních služeb.

Začátkem roku 2016 Komise uspořádá konferenci, která posoudí důkazy získané během konzultace a projedná prioritní oblasti zmíněné v této zelené knize. Komise plánuje

v návaznosti na konzultaci zhruba v létě 2016 zveřejnit akční plán v oblasti retailových finančních služeb.