

III

(Előkészítő jogi aktusok)

EURÓPAI GAZDASÁGI ÉS SZOCIÁLIS BIZOTTSÁG

A 2008. JANUÁR 16–17-ÉN TARTOTT 441. PLENÁRIS ÜLÉS

Az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság Véleménye Tárgy: Zöld könyv az egységes piaci lakossági pénzügyi szolgáltatásokról

COM(2007) 226 final

(2008/C 151/01)

Az Európai Bizottság 2007. április 30-án úgy határozott, hogy az Európai Közösséget létrehozó szerződés 262. cikke alapján kikéri az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság véleményét a következő tárgyban:

Zöld könyv az egységes piaci lakossági pénzügyi szolgáltatásokról

A bizottsági munka előkészítésével megbízott „Egységes piac, termelés és fogyasztás” szekció véleményét 2007. december 3-án elfogadta. (Előadó: Edgardo Maria IOZIA, társelőadó: Reine Claude MADER-SAUS-SAYE.)

Az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság 2008. január 16–17-én tartott 441. plenáris ülésén (a január 16-i ülésnapon) 129 szavazattal 1 ellenében, 1 tartózkodás mellett elfogadta az alábbi véleményt.

1. Következtetések és ajánlások

1.1 Az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság egyetért a zöld könyvben megfogalmazott célkitűzéssel, mely szerint fejleszteni kell a lakossági pénzügyi szolgáltatások egységes piacát az önkényes és mesterséges akadályok azonosítása és a megszüntetésükre való törekvés által, mely akadályok gátolják az európai polgárokat abban, hogy közvetlenül és teljes mértékben kihasználhassák a kínálat költségei és minősége tekintetében jelentkező előnyöket. Az EGSZB hangsúlyozza, hogy a zöld könyv csak részben vizsgálja a pénzügyi szolgáltatások és termékek piacát, és figyelmen kívül hagyja az elosztást, amely pedig meghatározó tényező a versenyképesség szempontjából.

1.2 Az EGSZB egyetért az Európai Bizottságnak a minőségi és az innovatív termékek kínálatának ösztönzésére vonatkozó célkitűzésével, melyet a jelenleg nemzeti normatív, illetve pénzügyi küszöbértékek által szankcionált banki és biztosítási termékek szabad forgalmának elősegítésével kívánnak megvalósítani, és értékeli e célkitűzést.

1.3 Az *egységes piaci lakossági pénzügyi szolgáltatásokról* szóló zöld könyvben megjelenő alapelv a fogyasztók jólétének növelése. Az ilyen szolgáltatások elterjesztése és igénybe vétele egyre nagyobb mértékű, így az erre a területre vonatkozó kezdeményezések az általános érdekeket képviselik. A lakossági pénzügyi szolgáltatások utólagos integrációja együtt járhatna a költségeknek a verseny fejlesztése általi csökkentésével. A fogyasztók számára abban az esetben jelentkeznének az előnyök, ha az európai pénzügyi rendszer versenyképes tudna maradni mind az Unión belül, mind azon kívül.

1.4 Az EGSZB, noha elviekben egyetért azzal, hogy csökkenti kell a lakossági hitelpiac töredezettségét, kiemeli, hogy a lakossági hitelpiacok általában elkerülhetetlenül töredezettenek, mint a nagybani piacok.

1.5 Az EGSZB megjegyzi, hogy a piac logikája más modellek felé fordul. A globális piac határokon átnyúló konszolidációs folyamatok által jön létre. A multinacionális bankok és biztosítók a kínálat mobilitásának megerősítése által követik az átvételekkel kapcsolatos stratégiai tervüket. A határokon átnyúló konszolidációs folyamatok mindazonáltal igen hátrányos következményekkel járnak, illetve járhatnak a jövőben a foglalkoztatás szempontjából. Az előrejelzések több tízezer álláshely elvesztéséről szólnak az esetleges átvételek következményeként, bár a gyakorlatban ezek a veszteségek nem következnek be feltétlenül. Az EGSZB már felhívta a figyelmet erre a kockázatra, és megfelelő – képzési, szakmai átképzési és szociális kiegyenlítő – intézkedéseket⁽¹⁾ javasolt ennek a szociális vészhelyzetnek a megszüntetésére, amely intézkedések egyébiránt számos kollektív szerződésben jelen vannak az európai bankszektorban.

1.6 Az EGSZB alapvetőnek tartja az összes, a fogyasztó kompetenciájának és tudatosságának növelésére alkalmas kezdeményezés alkalmazása iránti igényt. A fogyasztók védelme szempontjából elengedhetetlennek tartja a lényegi és teljes körű tájékoztatást, természetesen minden esetben figyelembe véve azt, hogy a pénzügyi termékek és szolgáltatások nem hasonlíthatók össze más termékekkel, illetve szolgáltatásokkal. A fogyasztóknak inkább minőségi, mint mennyiségi tájékoztatásra van szüksége.

⁽¹⁾ HL C 309., 2006.12.16., 26. o.

1.7 Az EGSZB úgy véli, hogy különbséget kell tenni a tájékoztatás és a tanácsadás között. Az első a fogyasztókkal szembeni információs kötelezettséget jelenti, amelyet összhangba kell hozni az adott ügyfél kompetencia- és kockázati profiljával, és tájékoztatni kell őt a lehetséges buktatókról; amelyekkel szembeüthet; a tanácsadás ezzel szemben olyan külön igényelhető professzionális szolgáltatás, amely keretében a tanácsadót is terhelheti némi felelősség. A MiFID irányelv meghatározza a tájékoztatás és a tanácsadás területeit és határait, valamint az érdekellentét esetében alkalmazandó műveleteket.

1.8 Az EGSZB úgy véli, hogy e kérdés egyértelmű szabályozása kulcsfontosságú bizonyos gyakorlatok megszüntetése érdekében, amelyek az érdekek potenciális ütközését vonhatják maguk után, illetve olyan ösztönzőket foglalnak magukban az értékesítő személyzet számára, amelyek a kereskedelmi értékesítés területéről származnak, és specifikus termékekre vonatkozó értékesítési célkitűzésekhez kapcsolódnak. Az EGSZB specifikus vita elindítását javasolja az ágazat vállalkozásai, fogyasztói és munkavállalói között, amely első lépés lehetne a fogyasztók egyik elsődleges igénye kielégítésének irányába, vagyis a banki és biztosítási vállalkozások átláthatóságába vetett bizalom felé.

1.9 Az EGSZB az ajánlja a banki és biztosítási vállalkozásoknak, hogy alakítsanak ki speciális szakmai képzést alkalmazottaik számára. A fogyasztók jobb védelmét a szolgáltatók nagyobb hozzáértése által lehet megvalósítani. Az érdekelt felek önállóságának megőrzése mellett az ilyen jellegű terveket a pénzügyi UNI-Europa, vagyis az ágazati szakszervezeti szövetség, és a bankokat és biztosítókat képviselő európai szervezetek közötti társadalmi párbeszéd keretein belül lehetne megvitatni.

1.10 Az EGSZB tudomásul veszi azt a tényt, hogy az Európai Bizottság az eddiginél jobban támogatja egy opcionális szabályozás, az ún. „28. rendszer” elfogadását. Az európai opcionális szabályozás mellett kívánatos lenne egy európai etikai kódex elfogadása is, amelyet a szolgáltatók önállóan határoznak meg, az Európai Bizottság illetékes szervei, valamint az ágazat fogyasztóinak és munkavállalóinak képviselői szövetségei vitatnak meg és fogadnak el, és amely kifejezetten a vállalkozások és az ügyfelek közötti kapcsolatról szólna a pénzügyi szolgáltatások területén.

1.11 Az EGSZB osztja a banki feltételek átláthatóságával kapcsolatos aggodalmakat. Az árak összehasonlításában megfigyelhető aszimmetria és az összehasonlítás nehézsége gyakran az árak és a díjszabási formulák különbözőségeiből adódik, de sokszor hiányoznak az alkalmazható jutalékokkal kapcsolatos követelmények is.

1.12 Az EGSZB támogatja a Meglena Kuneva fogyasztóvédelmi biztost, aki a 2007–2013-as fogyasztói stratégia időszakra három fő célkitűzést határoz meg:

- a fogyasztók jogainak erősítése,
- az európai fogyasztók gazdasági és nem gazdasági jellegű jóléteinek növelése,
- a fogyasztók hatékony védelme.

Az EGSZB hamarosan külön véleményt dolgoz ki a témában. Az Európai Bizottság 2007 májusában fogyasztói hitelről szóló irányelvjavaslatot terjesztett a Tanács elé.

1.13 Az EGSZB egyetért azzal, hogy az ügyfélmobilitás fontos tényező mind a pénzügyi szolgáltatások minőségének, mind hatékonyságának fejlesztésében. Mindazonáltal megjegyzi, hogy az ügyfeleknek a pénzügyi szolgáltatások ágazatában való mobilitásával kapcsolatban nem kellene túlzottan optimista célkitűzéseket megfogalmazni.

1.14 A pénzügyi ágazatban a bizalmi kapcsolatok különösen fontosak, hiszen a termékek nagy része sajátos jellegű, és az eladó és a vevő közötti, hosszú távra szóló elkötelezettséget feltételez. Számos okkal magyarázható, hogy a fogyasztók miért tartják nehezebbnek bizalmi kapcsolatok kialakítását olyan közvetítőkkel, akik nincsenek közvetlenül jelen országukban.

1.15 A pénzügyi szolgáltatásokról az információs prospektusokban szereplő leírások és a szerződési feltételek szereznek tudomást, így a nyelvi és a kulturális problémákat nem tanácsos alulértékelni. Ezzel kapcsolatban az EGSZB úgy véli, hogy nem lenne sem realisztikus, sem pedig korrekt, ha a szolgáltatók számára kötelezővé tennék, hogy az információs prospektusokat és a szerződési feltételeket az Unió valamennyi nyelvén megfogalmazzák. A nyelvi probléma így az átmeneti időszakban megoldatlan marad, és alapvető fékként hat majd a fogyasztók határokon átvélő mobilitására.

1.16 Az EGSZB egyetért a fogyasztók szabad mozgása előtti korlátok – például a magas zárási díjak, a tájékoztatás nem megfelelő átláthatósága, vagy a pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozó, olyan jellegű szerződések, amelyek, mint egyes országokban tapasztalható, túlságosan visszatartják a fogyasztót a termék-, illetve a szolgáltatóváltástól – legitimitása felülvizsgálatának szükségességével. Az EGSZB mindazonáltal hangsúlyozza, hogy vannak technológiai, normatív, pénzügyi és jogi küszöbök is, amelyeket gyakran nehéz átlépni annak érdekében, hogy megvalósuljanak a fogyasztók az Európai Bizottság által előírt fokú mobilitását lehetővé tevő feltételek. Ezenkívül fennáll a veszély, hogy a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos rendelkezések egyszerűsítése a fogyasztóvédelem szintjének csökkenését eredményezi. Az akadályok megszüntetése nem vezethet sem a termékek drágulásához, sem az érvényes védelmi előírások minőségének romlásához.

1.17 A védelmi keret összehangolásának nehézsége – ami a fogyasztói hitelről szóló irányelv felülvizsgálatakor is kidomborodott – azt sugallhatja a fogyasztóknak, hogy a védelem szintje nagymértékben attól függ, hogy melyik országban vásárolták meg a szolgáltatást..

1.18 Az EGSZB szerint csak a pénzügyekben megfelelően jártas fogyasztók érthetik meg teljesen, hogy mennyire összetett lehet a pénzügyi igények kielégítése és, ennek következményeképp, értékelhetik igazán a hozzáértő és független pénzügyi tanácsadás többletértékét. Speciális tájékoztatásra is szükség lenne azon fogyasztók esetében, akik nem ismerik vagy nem tudják jól alkalmazni az új technológiákat.

1.19 Az EGSZB véleménye szerint lényeges, hogy a pénzügyi vállalkozások és az ügyfelek között „csökken a távolság”, és mivel néhány piacgazdasággal rendelkező demokratikus országban sikerült meghatározni a fogyasztók néhány alapvető jogát, mint például a rezidensek törvény adta jogát arra, hogy amennyiben eleget tesznek az erkölcsi kívánalmaknak, állampolgári jogon rendelkezhetnek bankszámlával, elképzelhető lenne, hogy ezek a bevált gyakorlatok a nemzeti jogszabályokkal és gyakorlatokkal összehangolva az Unió közös örökségét képezzék ⁽²⁾.

1.20 Az EGSZB a jelen vélemény elkészítése céljából szükségesnek tartotta, hogy meghallgatást szervezzen a vállalatok, a fogyasztók és a munkavállalók szervezeteinek részvételével. A fenti szervezetek álláspontjának összegzése a vélemény részét képezi. Az EGSZB osztja a fogyasztók arra vonatkozó jogos aggodalmát, hogy az egységes piacnak a pénzügyi tevékenységek a lakossági hitelpiacok irányába történő megnyitása, valamint az ez előtt álló mesterséges akadályok megszüntetése érdekében javítani kell a feltételeket. A zöld könyv egyik érdeme, hogy fontos vitát indított el. Emellett a vállalkozói szféra objektív észrevételei és a munkavállalók részéről érkező kérések megfelelő figyelmet érdemelnek, hogy lehetővé váljon a különböző gazdasági és társadalmi szereplők közötti együttműködés általános javulása. Az EGSZB emiatt szükségesnek tartja, hogy mielőtt még bármilyen intézkedés elfogadásra kerülne, specifikus vitaforum jöjjön létre az említett érdekképviselek között, akiknek érdekeit össze kell hangolni.

2. Bevezetés

2.1 A zöld könyvben az Európai Bizottság a lakossági pénzügyi szolgáltatások területén követni kívánt politikát határozza meg. E szolgáltatásokhoz tartoznak „a folyószámlák, kifizetések, személyi kölcsönök, jelzálogok, megtakarítások, nyugdíjak, befektetések és biztosítási termékek, amikor azokat egyéni vásárlóknak nyújtják, többek között lakossági befektetőknek is”.

2.2 Annak érdekében, hogy az EU polgárai részesedhessenek az egységes piac nyújtotta előnyökből, az Európai Bizottság – figyelembe véve a még létező akadályokat és a határokon átnyúló tevékenység fejlődésbeli hiányosságait – a szabályozási és pénzügyi különbségeket, valamint a piac töredezettségét a belépés akadályaként határozza meg.

2.3 Az Európai Bizottság a piac és a verseny erőire támaszkodva ezen szolgáltatások területén is javasolja az árak csökkentését. Ennek során a közösségi szabályok be nem tartása esetén kötelezi magát a megfelelő kezdeményezések elfogadására. Az Európai Bizottság a zöld könyvben fenntartja magának a lehetőséget, hogy jogi intézkedéseket alkalmazzon, amennyiben azok szükségessé válnak.

2.4 Az Európai Bizottság célja a minőségi és az innovatív termékek kínálatának ösztönzése, melyet a számos, nemzeti normatív, illetve pénzügyi küszöbértékek által szankcionált banki és biztosítási termék szabad forgalmának elősegítésével kíván megvalósítani.

2.5 A normatív keretet illetően az Európai Bizottság újraindítja a „28. rendszerrel” kapcsolatos vitát (és úgy tűnik, ezzel eloszlatja az eddigi kétségeket).

⁽²⁾ HLC 309., 2006.12.16., 26. o.

3. Észrevételek

3.1 Az EGSZB-nek ebben a véleményben nem célja, hogy választ adjon a zöld könyv minden egyes kérdésére, hanem egyszerűen összefoglaló értékelést kíván adni a dokumentumban felvetett legjelentősebb témákkal kapcsolatban.

3.2 Az EGSZB hangsúlyozza, hogy különbséget kell tenni a termékek és a pénzügyi szolgáltatások között. Az előbbieket a vásárló megszerzi, azok „tulajdonosává” válik (például az érték-papírok, az alapok, a biztosítások esetében), így a kockázatot ő viseli. A banki szolgáltatások esetében a vásárló haszonélvező lesz, és nem tulajdonos (például a személyi kölcsönök, jelzálog-kölcsönök, hitelek, stb. esetében), a kockázatot így a szolgáltatások értékesítője viseli. Az EGSZB hangsúlyozza, hogy a zöld könyv csak részben vizsgálja a pénzügyi szolgáltatások és termékek piacát, és figyelmen kívül hagyja az elosztást, amely meghatározó tényező a versenyképesség szempontjából. A különböző elosztócsatornák és a kínálat különböző típusai (lásd a mellékletet), olyan sajátosságokkal rendelkeznek, amelyek nagy hatással vannak az árakra (gondolunk itt például a telefonon vagy az interneten kínált gépjármű-felelősségbiztosításokra), valamint a jogosult alanyok megbízhatóságára és kompetenciájára (pénzintézetek, nagy áruházak, brókerek, postai bankfiókok, stb.). Az EGSZB szükségesnek tartja, hogy a megfontolások tárgykörébe bevonja a hagyományostól eltérő elosztócsatornákat, valamint a termékek és az elosztórendszerek közötti kapcsolatokat is.

3.2.1 Szegmensek: annak érdekében, hogy figyelembe vehessük a fogyasztókra vonatkozó pénzügyi szolgáltatások területét, szükséges, hogy a szolgáltatásokat szegmensekre osszuk, és ezt követően megvizsgáljuk egyrészt a lakossági eladási pontokat – vagyis az elosztórendszert – amelyek által a fogyasztó hozzáférhet a különböző szolgáltatásokhoz, másrészt a verseny mértékét a lakossági rendszerben. A magánszemélyeknek nyújtott pénzügyi szolgáltatásokat általánosan három csoportra oszthatjuk: lakossági banki szolgáltatások, egyéni biztosítási termékek, valamint a megtakarítási és befektetési termékek.

3.2.2 Magánszemélyeknek nyújtott pénzügyi szolgáltatások ⁽³⁾

3.2.2.1 Az ügyfelek hagyományos esetben – személyazonosságuk, illetve jóhiszeműségük ellenőrzése után – a banki személyzetrel a bankfiókban történő közvetlen kapcsolattartással érhetik el a banki szolgáltatásokat. A legtöbb országban számos bank versenyez egymással. Egy olyan külföldi bank számára, amely be szeretne lépni egy másik ország nemzeti piacára, megfelelőbb, ha megvásárol egy már létező bankot, mint hogy új hálózatot hozzon létre, mivel ez utóbbi időigényes folyamat és még nagyobb konkurenciát teremtene (pl. az Abbey National megvásárlása a Santander részéről, illetve az ABN AMRO-é a Fortis részéről, stb.). A fogyasztók választása voltaképpen a nemzeti piacok versenyképességétől függ, mivel az ügyfeleknek a nemzeti piacon jelen lévő bankok közül kell választaniuk.

3.2.2.2 Az online (internetes) bankrendszer terjedőben van, de valószínűleg továbbra is nemzeti jellegű tevékenység marad, mivel a márkának ismertnek kell lennie és az ügyfelek bizalmát kell élveznie, a bankok pedig ügyfeleik identitásának és jóhiszeműségének meghatározása során a nemzeti szabályozástól függenek.

⁽³⁾ Folyószámlák, csekk-könyvek, takarékszámlák, folyószámlakölcsönök és/vagy folyószámlahitelek, átutalási megbízások, közvetlen terhelési ügyletek, (nemzetközi) átutalások, adóssághártya, hitelkártya, a bankautomata-rendszerhez való teljes körű hozzáférés.

3.2.2.3 A online és a telefonos bankok szolgáltatásai napi 24 órában és a hét minden napján hozzáférhetőek, ami nagy előrelépést jelent ahhoz az időszakhoz képest, amikor a hozzáférés a bankfiókok nyitva tartásától függött.

3.2.2.4 Bár a banki szolgáltatások teljes skáláját igénybe venni kívánó ügyfelekért folytatott bankok közötti verseny azokra a bankokra korlátozódik, amelyek kínálják ezeket a szolgáltatásokat, széles körben elterjedt az ún. *cherry picking* (vagyis a legjobb ügyfelek kiválogatásának) gyakorlata is, főként a hitelkártya-ágazatban, például az American Express vagy az MBNA (jelenleg Bank of America Card Services) bankok által. Ezeket a szolgáltatásokat közvetlen eladási csatornákon keresztül kínálják, és a teljes EU-ban hozzáférhetőek. A hitelkártyával rendelkező személyeknek felkínálják a bankautomata-használatot és a fogyasztási hitelek kiterjesztett változatát is. Ily módon a fogyasztók hasznát húzhatnak a nemzeti és a nemzetközi bankok közötti versenyből. Ugyanakkor azonban féltő, hogy ezáltal tovább növekszik a magán személyek eladósodása.

3.2.2.5 A lakossági szektorban jelen lévő bankok tevékenysége nem korlátozódik a lakossági banki szolgáltatások nyújtására. A gyakran „banki-biztosítási”-ként jellemzett stratégiának köszönhetően jelenleg olyan termékeket és szolgáltatásokat kínálnak, amelyek lefedik a lakossági termékek és szolgáltatások teljes spektrumát. A bankfiókok és ügyfélnyilvántartásaik a lekötött ügyfelek miatt jelentős mértékű elosztási kapacitást tesznek lehetővé. A bankok általában védjegyüket adják az ügyfeleknek kínált termékek és pénzügyi szolgáltatásaik nagy részéhez, illetve mindegyikéhez, de ezek a termékek az ár, illetve az érték szempontjából nem feltétlenül a legjobbak.

3.2.3 Egyéni biztosítási termékek ⁽⁴⁾

3.2.3.1 A fogyasztók választása az egyéni biztosítási termékek tekintetében a független elosztórendszer erejétől és kiterjedtségétől függ, amelyet közvetítők, például brókerek vagy független pénzügyi tanácsadók alkotnak. A közvetítők szerepe hagyományosan abban áll, hogy az egyes ügyfelek meghatározott helyzetére a lehető legjobb tanácsot adják. Tevékenysége során a közvetítő az ár mellett az értéket is figyelembe veszi.

3.2.3.2 Akárcsak a banki tevékenységek esetében, ebben az ágazatban is megfigyelhető az ún. *cherry picking* gyakorlata, amelyet a közvetlen értékesítéssel foglalkozó biztosítási szervezetek alkalmaznak azáltal, hogy kiválasztják a legalacsonyabb kockázati kategóriákba tartozó ügyfeleket.

3.2.3.3 A közvetlen értékesítéssel foglalkozó társaságok tevékenysége, illetve a közvetítők szerepe elé kihívást állítanak az internetes oldalak, amelyek konkurens termékek online összehasonlítását kínálják, főként a személygépkocsi-biztosítások tekintetében. A közvetítők ily módon történő feleslegessé válása ahhoz vezet, hogy az ár kerül a középpontba, és valamennyi termék egyszerű árucikké válik.

3.2.3.4 Azért, hogy a fogyasztók nagyobb választási lehetőséggel rendelkezzenek az egyéni biztosítási termékek tekintetében (beleértve a személygépkocsi-biztosításokat is), alternatívát kell teremteni számukra a biztosítással is foglalkozó bankok elosztási rendszerei mellett. Ehhez az szükséges, hogy a független közvetítő hálózatok, vagy az interneten történő elosztás fejlődését ne akadályozzák konkurenciaellenes korlátozások.

⁽⁴⁾ Lakásbiztosítás, a lakásban lévő ingóságokra és személyes javakra kötött biztosítás, személygépkocsi-biztosítás, utazási biztosítás, életbiztosítás, egészségbiztosítás.

3.2.4 Megtakarítási és tőkebefektetési termékek ⁽⁵⁾

3.2.4.1 A megtakarítási és befektetési termékek a bankok tevékenységének fontos szegmensét képezik. Ez az a szegmens, amely a konkurens termékek legszélesebb skáláját és a független közvetítők legfejlettebb hálózatát kínálja. Az egyéni biztosítási termékekkel kapcsolatos megállapítások (lásd a 3.1.3.4. pontot) a fogyasztók választása tekintetében ebben a piaci szegmensben is érvényesek. A szabályzat azt írja elő, hogy a vevőknek a megtakarítási és befektetési termékek tekintetében tanácsot adó banki személyzet konzultatív tevékenységének részeként el kell, hogy magyarázza, hogy a banki alkalmazottak kizárólag saját bankjuk termékeit értékesíthetik, és ez utóbbiak nem feltétlenül a legalacsonyabb költségű, vagy legmagasabb értékű termékek.

3.2.4.2 A fogyasztók igénybe kell, hogy vegyék országuk államilag finanszírozott megtakarítási rendszereit. A nemzetközi vállalkozások ezek mellett a rendszerek mellett abban az esetben kínálnak konkurens termékeket, amennyiben azok volumene vonzó, és amennyiben már léteznek hozzájuk elosztó csatornák.

3.2.4.3 A jelzálogkölcsonök lényeges terméknek minősülnek a fogyasztó számára. A legfejlettebb nemzeti piacokat számos kölcsönkibocsátó jellemzi a bankok és a független tanácsadók jól kidolgozott hálózata mellett, amelyek intenzív közvetlen értékesítési tevékenységet folytatnak. A verseny igen innovatív piacot hozott létre, amelyet a különböző termékek hatalmas kínálata, illetve az ügyfelek vándorlása jellemez a különböző kölcsönkibocsátók között, a határidők és a feltételek változásának függvényében. A lehetőségek számának tükrében az ügyfeleknek arra van szükségük, hogy tanácsadóik a lehető legszakszerűbb tájékoztatást nyújtsák számukra.

3.2.4.4 Ezenkívül az egyéni nyugdíjak, a kollektív befektetések, a részvények, az értékpapírok, és a részvények származékai jól kidolgozott termékek, amelyek nagyobb közreműködést igényelnek a tanácsadók részéről, és az ügyfél egyéni helyzetének alapos ismeretét feltételezik. Az ügyfélnek így kompetens tanácsadók és közvetítők segítségére van szüksége, akik a termékek és lehetőségek széles választékához hozzáférnek. Amint az előbbiekben kifejtettük, a bankokban dolgozó tanácsadóknak különösen nagy erőfeszítést kell tenniük, hogy a lehető legmagasabb szintű tanácsadást nyújtsák.

3.2.5 A zöld könyv fő célja annak megállapítása, hogy a lakossági pénzügyi szolgáltatások ügyfelei milyen módon részesedhetnek az egységes piac előnyeiből. A központi kérdés az, hogyan választhatók szét a lakossági pénzügyi szolgáltatások az ágazat többi részétől. A bankok szerepe a lakossági banki ágazatban megkérdőjelezhetetlen, kiemelt piaci hatalommal rendelkeznek, mivel a pénzügyi szolgáltatások valamennyi potenciális igénybe vevője már az ügyfelek közé tartozik. A

⁽⁵⁾ Az állam által engedélyezett, adókedvezményes megtakarítási rendszerek; fix és változó kamatozású jelzálogkölcsonök, fix és változó feltételekkel; jelzálogalapú fogyasztói hitelek; elsődleges vagy kiegészítő nyugdíjbiztosítások; kollektív befektetések; befektetési alapok (AEKBV); Unit Trusts (közös ingatlan, vagy ingóságokkal kapcsolatos jogilag bejegyzett és engedélyezett befektetési alapok); részvények és értékpapírok; származékos termékek (pl. közös befektetési alapok), amelyek összetétele megegyezik egy meghatározott tőzszeindexszel; különböző szerződések (olyan származékos termékek, amelyek spekulációkat tesznek lehetővé a befektetők számára a tőzsdei termékek értékváltozásainak függvényében, anélkül, hogy azoknak feltétlenül tulajdonosai lennének, stb.).

banki alkalmazottak által nyújtott tanácsadás minősége a piac működése szempontjából központi jelentőségű, mivel a magán-ügyfeleknek szóló biztosítási, valamint megtakarítási és befektetési termékek területén számos alternatív termék és elosztási lánc létezik, amelyeket az ügyfeleknek meg kell ismerniük, ha valamennyi piacon lévő ajánlathoz hozzá kívánnak férni.

3.2.6 Ennek megfelelően a jól képzett, független közvetítők hálózatának megléte és az ártermékek internetalapú értékesítési csatornáinak kialakulása kulcsfontosságú elemei a piac működésének.

3.3 A közmeghallgatás összefoglalása és eredményei

3.3.1 Az EGSZB által szervezett meghallgatáson számos rendkívül lényeges kérdés merült fel. Ezeket a kérdéseket – az Európai Bizottsághoz benyújtott dokumentumokban – már a fogyasztói, vállalkozói és munkavállalói szövetségek is felvetették.

3.3.2 A vita kidomborította az Európai Bizottság javasolt célkitűzéseivel való egyetértés szándékát, ugyanakkor a bizonyos területeken tapasztalt gyakorlati nehézségeket is. A zöld könyv nem világít rá arra, hogy miként lehet legyőzni a jogi és pénzügyi korlátokat, úgymint a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása elleni törvényt, amely előírja, hogy az ügyfél számlanyitáskor és bizonyos pénzügyi tranzakciók lebonyolításakor felfedje személyazonosságát (KYC – „Tudd, hogy ki az ügyfeled”). Nem foglalkozik a teljes piaci integráció előtt álló akadályokkal sem, és hangsúlyozza a lakossági piac töredezettségét, ezáltal mintegy sürgetve a nemzeti és mindenekelőtt a transznacionális piacok megszilárdítására irányuló további intézkedéseket.

3.3.3 A szolgáltatók azon a véleményen vannak, hogy túlbecsülték a mobilitás iránti keresletet, továbbá az igazi piaci kereslet körültekintő és részletes felmérését sürgetik, mivel úgy vélik, hogy a közösségi kifizetési rendszerekre vonatkozó rendelkezések minden bizonnyal hozzájárultak a fogyasztói érdeklődés csökkentéséhez. Az európai számlák teljesen új számozási rendszerére irányuló felhívás – amely a személyi számok mobilitását hivatott elősegíteni – túlzónak hat, mivel a csekély előnnyel szemben a végső soron a fogyasztók által viselt költségek rendkívül magasak lennének.

3.3.4 A meghallgatás annak szükségességére is rávilágított, hogy megvizsgálják az ágazati előírások javításának összes lehetséges módozatát. A bankszektor a kötelező előírások csökkentését igényli, hogy lehetővé váljon a piac számára, hogy spontán módon reagálhasson a keresletre, és megtalálja az egyensúlyt az egyre inkább az egyedi igényekre szabott és specializált piacon.

3.3.5 A biztosítás területén – még inkább, mint a bankszektorban – a kereslet a lakossági ágazatban a nemzeti piac köré összpontosul, és a fogyasztói elégedettség mértéke (83 %) olyan szintű, hogy semmi sem utal a kereslet szerkezetének megváltozására. Másrészt azonban aggodalomra ad okot, hogy számos, a biztosítótársaságok számára lényeges rendelkezés nemsokára hatályát veszti, különösen a viszontbiztosítás területén, úgymint a kockázati információ cseréjéről szóló 358/2003/EK rendelet, és hogy az Európai Bizottság nem tervezi a csoportmentességi rendelet (Block Exemption Regulation, BER) 2010. évi megújítását. A BER meg nem újítása azt jelentené, hogy megszűnne a rendelet által biztosított jogi egyértelműség. A jelenleg a BER által biztosított előremutató együttműködést a biztosítók óvatossági

sági okokból felmondanák, ami megfosztaná a fogyasztókat és a biztosítókat az együttműködés kézzelfogható előnyeitől (például: fogyasztói mobilitás, termékek összehasonlíthatósága, biztosíthatóság, a piacok megnyitása a kkv-k és új versenypartnerek előtt).

3.3.6 A pénzügyi szektor munkavállalóinak képviselői rámutattak arra, hogy a zöld könyv nem fordít figyelmet a munkavállalók szerepére, és megerősítették a specifikusabb képzésre vonatkozó követeléseiket, amely lehetővé tenné számukra a rendelkezésre álló különféle befektetési lehetőségekkel kapcsolatos információk és tájékoztatás iránti egyre növekvő igény kielégítését. Kiemelték azt a módot is, ahogyan a különösen erős szakoskereskedelmi gyakorlatok és teljesítményhez kötött bónusz-, illetve értékelési rendszerek sok esetben olyan termékek értékesítését eredményezték, amelyek alkalmatlanok a fogyasztók számára vagy nem valódi igényeiknek megfelelően alakították ki őket. Ez a pont különös hangsúlyt kapott, akárcsak a legutóbbi pénzügyi válsággal kapcsolatos megfontolások és a megfelelő, ésszerű, belső piacellenőrző mechanizmus hiányára visszavezethető problémák, melyek a fedezeti alapok és a magán részvényalapok egyre jelentősebb szerepéhez kapcsolódnak. Egy másik, gondos odafigyelést igénylő tényező a kibocsátók által részvényeik értékének felmérése céljából gyakran igénybe vett minősítő (rating) ügynökségek magatartása, amely az egymással ütköző érdekek nyilvánvaló példáját képezi.

3.3.7 A fogyasztói érdekképviselők végezetül a bürokrácia és a nemzeti, illetve transznacionális számlák mobilitása körüli nehézségek csökkentésére irányuló radikális intézkedésekre szólítottak fel, valamint jól tájékozott és felelősségteljes tanácsadást, teljes körű és érthető tájékoztatást, illetve a különböző országokra vonatkozó egységes szabályozást sürgettek. Az érdekképviselők hasonlóképpen nagyfokú bizalmatlanságot mutattak a választható szabályozás (az ún. 28. rendszer), valamint az olyan meglévő jogszabályok harmonizációja iránt, amelyek az EU-n belül különböző mértékben érvényesülő fogyasztóvédelem alapját képezik.

3.3.8 A meghallgatás valamennyi résztvevője hangsúlyozta annak szükségességét, hogy megerősítsék az együttműködést a fogyasztók és a pénzügyi intézmények között, elismerve a munkavállalóknak a kapcsolatok javításában és az eltérő nézetek áthidalásában betöltött gyakorlati és konkrét szerepét.

3.3.9 Az EGSZB úgy véli, hogy a meghallgatás során tett hozzájárulások rendkívüli jelentőséggel bírnak. Támogatja az elhangzott észrevételeket, és úgy véli, hogy azok arról tanúskodnak, hogy a nyilvános konzultáció eredményeinek közzétételét követően feltétlenül szükséges egy több felet is bevonó konzultatív fórum létrehozása a különböző testületek közötti megfelelő egyensúly megtalálása érdekében. Az EGSZB készen áll arra, hogy koordinátorként és közvetítőként lépjen fel egy ilyen eseményen.

3.4 Az egységes piac

3.4.1 Az egységes piaci lakossági pénzügyi szolgáltatásokról szóló zöld könyvben megfogalmazott általános elv a fogyasztói jólét javítására vonatkozik. Mivel a fogyasztóknak számos alkalmuk nyílik pénzügyi szolgáltatások igénybevételére a mindennapok során, a lakossági pénzügyi szolgáltatási ágazat javítása fontos szerepet játszhat az átfogó célkitűzés elérésében.

3.4.2 Az Európai Unió a szabályok és ellenőrzés olyan keretrendszerét fogadta el, amely – a pénzügyi közvetítők megbízhatóságának ösztönzése és a korlátozás nélküli szolgáltatásnyújtás támogatása révén – fontos előrelépést jelentett a pénzügyi ágazati verseny ösztönzését illetően.

3.4.3 Ezenfelül az egységes pénznem bevezetése és a pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozó cselekvési terv jelentős mértékben fellendítették az egységes piacot az intézményes és nagykereskedelmi ügyfelek szintjén.

3.4.4 A lakossági piac – az Európai Bizottság véleménye szerint – ugyanakkor rendkívül töredezett maradt. Ez azt eredményezi, hogy:

- a nemzeti határokon átvélő tevékenység alapjában véve behatárolt marad,
- jelentős áreltérések mutatkoznak a nagyjából ugyanolyan jellegű szolgáltatások esetében,
- a fogyasztóknak viszonylag kevés a választási lehetősége,
- továbbá a közvetítők jövedelmezősége országonként jelentősen különbözik.

3.4.5 Míg egyetért azzal a kiindulási ponttal, hogy a lakossági piac töredezettségének csökkentése kívánatos lenne, az EGSZB hangsúlyozza, hogy a lakossági piacok általában véve töredezettebbek, mint a nagykereskedelmi piacok, az ez előbbire jellemző kereslet töredezettségével és sokféleségével összefüggő nyilvánvaló okok miatt; Ennek következménye, hogy a lakossági piacot nem lehet a nagykereskedelmi piacra alkalmazott kritériumok alapján megítélni.

3.4.6 Az EGSZB megjegyzi, hogy új piaci modellek vannak kialakulóban. A globális piac a határokon átnyúló konszolidációs folyamatokra épül. A banki és biztosítási szektor multinacionális vállalatai felvásárlási stratégiáikat az ellátás fokozott mobilitására alapozzák. Az európai piac néhány nagyobb csoport számára belső piaccá válik, és ezeknek a csoportoknak nem annyira az a fontos, hogy termékeiket és szolgáltatásaikat saját nevük alatt nyújtsák egy másik tagállamban, mint az, hogy az egyes nemzeti piacokra való közvetlen belépés révén növekvő forgalmat és lehetőségeket szerezzenek, belülről építve ki struktúráikat. Az egyik holland bank felvásárlásáért folyó heves verseny jó példája ennek.

3.4.7 Ugyanakkor a határokon átnyúló konszolidációs folyamatok rendkívül negatív hatást gyakorolnak, illetve gyakorolhatnak a foglalkoztatásra. A potenciális felvásárlásokról szóló bejelentéseket több tízezer munkahely megszüntetéséről szóló hírek követik, bár a gyakorlatban ezeket nem mindig hajtják végre. Az EGSZB korábban már rávilágított a társadalmi válság kockázatára és megfelelő ellenintézkedéseket javasolt, úgymint a szakképzés, az átképzési rendszerek és a szociális kiegyenlítő⁽⁶⁾ intézkedések, amelyek ezenfelül számos kollektív szerződés részét is képezik az európai bankrendszerben. Vannak költségmegtakarítások, azonban ezek nem hoznak jelentős előnyöket a fogyasztók számára, mivel a vállalatok árazási rendszerüket

rendszerint a helyi piachoz igazítják, és az új szereplők piacra lépéséből származó előnyöknek időre van szükségük hatásuk kifejtéséhez.

3.4.8 Az egységes piac fejlesztésének potenciális gazdasági megtérülése alapvetően alacsonyabb, mint a nemzeti piacokra való közvetlen belépésből származó előnyök, mind a méretgazdaságosság, mind pedig a piaci helyzet tekintetében. Ez az jelenti, hogy mivel a vállalatok potenciális előnyeit elhanyagolhatónak tartják, külön el kell gondolkodni a lehetséges intézkedésekről.

3.4.9 Természetesen az EGSZB támogatja azt a célkitűzést, hogy minden olyan mesterséges akadályt távolítsanak el az egységes piac útjából, amely hátsó szándékokat leplez. Ezért sürgeti, hogy megfelelő intézkedéseket hozzanak e célból, ugyanakkor hangsúlyozza annak szükségességét, hogy a meghozott intézkedések valóban célirányosak legyenek, és a költség/hason arány egyértelmű legyen.

4. A fogyasztók tájékoztatása és a szolgáltatók szakképzése

4.1 Égető szükség van a fogyasztói készségek és tudatosság növeléséhez szükséges intézkedésekre a felelősségteljes választás megkönnyítése érdekében. A fogyasztóvédelem megköveteli, hogy a fogyasztót valamennyi lényeges szempontról tájékoztassák, ugyanakkor mindig szem előtt kell tartani, hogy a pénzügyi termékek és szolgáltatások külön kategóriába tartoznak.

4.2 Az EGSZB úgy véli, hogy különbséget kell tenni a tájékoztatás és a tanácsadás között. Az első a fogyasztókkal szembeni információs kötelezettséget jelenti, amelyet összhangba kell hozni az adott ügyfél kompetencia- és kockázati profiljával, és tájékoztatni kell őt a lehetséges buktatókról; amelyekkel szembeüthet. A tanácsadás ezzel szemben olyan külön igényelhető professzionális szolgáltatás, amely keretében a tanácsadót is terhelheti némi felelősség. Ez a különbség nem mindig mindenki számára egyértelmű. Néhány országban ezeket a szolgáltatásokat független szakértők nyújtják, mint például az Egyesült Királyságban, más országokban pedig a pénzügyi intézmények alkalmazottjai, akik egymással egyértelműen ellentétben álló érdekek kereszttüzében találhatják magukat: egyrészt feladatuk az esetlegesen bónuszrendszerekhez kötött pénzügyi termékek értékesítése, másrészt szem előtt kell tartaniuk a szakértelmükben megbízó ügyfél érdekeit is.

4.3 Az EGSZB úgy véli, hogy e kérdés egyértelmű szabályozása kulcsfontosságú bizonyos gyakorlatok megszüntetése érdekében, amelyek az érdekek potenciális ütközését vonhatják maguk után, illetve olyan ösztönzőket foglalnak magukban az értékesítő személyzet számára, amelyek a kereskedelmi értékesítés területéről származnak, és specifikus termékekre vonatkozó értékesítési célkitűzésekhez kapcsolódnak. Az EGSZB specifikus vita elindítását javasolja az ágazat vállalkozásai, fogyasztói és munkavállalói között, amely első lépés lehetne a fogyasztók egyik elsődleges igénye kielégítésének irányába, vagyis a banki és biztosítási vállalkozások átláthatóságába vetett bizalom felé.

(6) Idem.

4.4 Ahhoz hogy igazán hatékony legyen, a fogyasztók tájékoztatásának a kulturális sokféleséget is figyelembe kell vennie, és azt a körülményt, hogy nem létezik olyan egységes recept, amely mindenre megoldást kínál; azaz, az információs követelményeket hozzá kell igazítani a különböző nemzeti sajátosságokhoz. Gondolni lehetne itt a közös európai védelmi normák egy olyan minimális rendszerére, amelyet az Európai Bizottság készül javasolni. Azt is figyelembe kell venni, hogy a MiFID-irányelv a tanácsadást mint befektetési szolgáltatást kezeli. Ezáltal a tanácsadás behatárolt jellegű tevékenységgé válik. A tanácsadói szolgáltatások nyújtását illetően a MiFID a befektetőknek a védelem rendkívül magas fokát szavatolja: a tanácsadó köteles az összes szükséges információ beszerzésére a javasolt ajánlások alkalmasságának felmérése érdekében. Szükség van az ilyesfajta tanácsadói szolgáltatás meghatározására az értékesítési hálózatok által nyújtott általános tanácsadástól való egyértelmű megkülönböztetés és a szigorúbb kötelezettségek alkalmazási körének tisztázása érdekében.

4.5 Közvetítőkre van szükség, akiknek minden ésszerű lépést meg kell tenniük az egymással ütköző érdekek azonosításához, olyan módon kezelve őket, hogy az megakadályozza, hogy az érdekellentétek hátrányosan befolyásolják az ügyfél érdekeit. Amennyiben az érdekellentétek kezelését célzó intézkedések elégtelennek bizonyulnak ahhoz, hogy megfelelő mértékben biztosított legyen az ügyfél érdekszerű kockázatának elhárítása, a közvetítőnek egyértelműen fel kell fednie az érdekellentét általános jellegét és forrásait, mielőtt az ügyfél nevében üzleti tranzakciókat bonyolít. A közvetítők általános kötelezettsége, hogy kizárólag az ügyfél érdekeit szem előtt tartva cselekedjenek.

4.6 Az EGSZB különösen azt ajánlja, hogy a banki és biztosító vállalatok specifikus szakképzési programokat dolgozzanak ki az olyan banki és biztosítási szektorban foglalkoztatott alkalmazottak számára, akik pénzügyi szolgáltatásokat és termékeket népszerűsítene, illetve értékesítenek. A pénzügyi intézmények és a fogyasztók közötti kapcsolatot olyan szolgáltatók látják el, akik számára lehetővé kellene tenni, hogy megismerjék a pénzügyi termékek és szolgáltatások fő jellemzőit, megfelelő tanácsokkal látva el az ügyfeleket. A brit modell elemeiből merítő, Cipruson alkalmazott rendszer, amely megköveteli az ügyfél rizikóprofiljának meghatározását, valamint teljes körű és pontos információkat nyújt, hatékonyan bizonyult. A fogyasztói elégedettség Cipruson nagyon magas. A fogyasztók védelme jobb, ha a szolgáltatók is jobban képzettek. Az ágazati szociális párbeszéd részeként és a különböző felek függetlenségét kellő mértékben tiszteletben tartva az Európai Bizottságnak egy olyan specifikus programot kellene ösztönöznie, amely a pénzügyi szolgáltatásokért és termékekért felelős értékesítési szolgáltatók képzési programjának kidolgozására irányul. Ezt egy olyan projekt segítségével lehetne megvalósítani, amelyet az európai banki és biztosító szövetségek, valamint az ágazatért felelős európai szakszervezeti szövetség, a *Uni-Europa Finance* közösen felügyelnének.

A pénzügyi termékek

4.7 Egyre gyakrabban előfordul, hogy azonos pénzügyi termékeket különböző konstrukciók keretében értékesítenek. Az ügyfeleket olykor olyan termékek és szolgáltatások megvételére bátorítják, melyeket nem kifejezetten éppen aktuális igényeikre „szabtak”, és a túlzott mértékű eladósodás kockázata, különösképp a fogyasztói hitel terén, egyre komolyabb problémákat okoz a családok, de az erre specializált vállalatok számára is. Az

Egyesült Államokban a gazdaság „finanszírozása” a másodlagos (magas kockázatú) jelzálogpiac válságához vezetett. Ez a válság – óriási lavinához hasonlóan – nemcsak specializált intézményeket, hanem nagybefektetőket is magával ragadott, akik nagyszűlően több milliárd dollár értékben vásároltak be magas hozamú (mivel magas kockázatú) részvényekből. A válság az összes pénzügyi piacot érintette, és rámutatott a viszonylag lanyha piacellenőrző rendszerek korlátaira, mint például az Egyesült Királyság esetében. Ez a Lámfalussy-folyamat harmadik szintjének felülvizsgálatát és erősítését teszi szükségessé a nemzeti szabályozó hatóságok egymás közötti koordinációját illetően. Európában a pénzügyi piacokra gyakorolt hatás viszonylag visszafogott volt, bár néhány olyan ország, amelyben az Egyesült Államokéhoz hasonló banki gyakorlatokat alkalmaznak (például a jelzáloghitelek folyamatos újrafinanszírozása), az emelkedő kamatok miatt komoly nehézségekkel kezdi szemben találni magát. A fő probléma a dollár értékének csökkenése, ami az eurót történelmi csúcsokra repítette, veszélyeztetve Európa mérsékelt pozitív gazdasági ciklusát (lásd az ECO/202. sz. véleményt, előadó Olivier Derruine).

4.8 Az EGSZB megjegyzi, hogy az Európai Bizottság jelenleg kedvezőbben vélekedik az választható rendszerek (az ún. „28. rendszer”) elfogadásáról, mint a múltban. Ebben a tekintetben a *Fehér könyv a pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozó szakpolitikáról (2005–2010)* tárgyában kidolgozott véleményében tett, korábbi észrevételeire utal (?).

4.9 Az európai választható rendszeren kívül egy olyan európai etikai kódexet is el kellene fogadni, amelyet a szolgáltatók független módon határoznának meg, és amelyet az illetékes európai bizottsági szervezeti egységekkel, az ágazat felhasználóival, valamint a munkavállalói szövetségekkel kellene megvitatni és egyeztetni. Ez a kódex kifejezetten a vállalatok és ügyfelek közötti kapcsolatokkal foglalkozna a pénzügyi szolgáltatások kontextusában, valamint a vita alapját képező irányelvekre vonatkozó tervekkel.

4.10 2007. július 18-án, az EGSZB INT szekciójához intézett felszólalásában Meglena Kuneva fogyasztóvédelmi biztos kifejtette, hogy a fogyasztóvédelmi politika 2007–2013-as stratégiájára vonatkozóan három fő célkitűzést határoztak meg:

- a fogyasztók jogainak erősítése,
- az európai fogyasztók gazdasági és nem gazdasági jellegű jólétének növelése,
- a fogyasztók hatékony védelme.

A célkitűzések megvalósítása érdekében az Európai Bizottság májusban fogyasztói hitelről szóló irányelvjavaslatot terjesztett a Tanács elé, amellyel kapcsolatban politikai megegyezés született.

4.10.1 Az irányelvjavaslat rögzíti azokat a kritériumokat, amelyek a fogyasztók hitelmegállapodásokról való széles körű, átfogó és érthető tájékoztatásához szükségesek. Ezenfelül egy, a teljes hiteldíjmutató (THM) kiszámítására szolgáló, összehangolt képletet és a szerződést megelőző tájékoztatást szabályozó egységes európai modellt is tartalmaz, valamint azt az új jogot, hogy 14 napon belül a fogyasztók többletköltségek nélkül elállhassanak a hitelmegállapodástól, illetve a hitel határidő előtti visszafizetésének jogát.

(?) HL C 309., 2006.12.16., 26. o.

4.10.2 A biztos ugyancsak hangsúlyozta abbéli szándékát, hogy erősítse „a fogyasztók pénzügyi jártasságát”. Ez elsősorban a tájékoztatáson múlik, azonban egy másik fontos tényező a fogyasztók pénzügyi nevelése, amelynek inkább kiegészítenie, mintsem helyettesítenie kell a tájékoztatási kötelezettséget.

4.10.3 Az EGSZB teljes mértékben támogatja Meglena Kuneva biztos célkitűzéseit, és véleményt készít az abban foglalt javaslatok értékelése céljából.

5. Működési célkitűzés

5.1 A zöld könyv működési célkitűzése a lakossági pénzügyi piac töredezettségének csökkentése és az ügyfelek mobilitása előtt álló jogi és gazdasági korlátok megszüntetése. Miután megteremtette az ellátás mobilitásának alapjait, az Európai Unió most a kereslet mobilitásának ösztönzése révén szeretné befejezni a megkezdett folyamatot.

5.2 Az ehhez szükséges jogszabályok kidolgozása önmagában véve és a különböző érintettektől, különösen a közvetítőktől megkívánt változtatásokat tekintve is költséges folyamat. Az EGSZB egyetért azzal, hogy kezdeményezéseket csak akkor indítsanak útjukra, ha abból a nyilvánosságnak jelentős előnye származik, és erősen valószínű ezek sikere. Az EGSZB szintén támogatja az elfogadott intézkedések következményeinek figyelemmel kísérésére irányuló szándékot, amely annak ellenőrzését szolgálja, hogy az eredmények megfelelnek-e az elvárásoknak, valamint a nem megfelelőnek bizonyult intézkedések visszavonására mutatott készséget. Ugyanakkor hangsúlyozni kell azt is, hogy a visszavonásra kerülő, nem megfelelő intézkedések költségei szintén nagyon magasak lehetnek, és hogy a tapasztalat azt mutatja, hogy ezeket a költségeket továbbadhatják a fogyasztókhoz, még inkább megnehezítve helyzetüket.

5.3 Ebben az összefüggésben az EGSZB rámutat arra, hogy sok esetben a szóban forgó folyamat, azaz – „a kezdeti helyzet módosítása – hatásvizsgálat – a kezdeti helyzet lehetséges helyreállítása” – inkább szándéknyilatkozat, semmint igazán életképes cselekvési terv. Ez azért van így, mert a pénzügyi ágazaton belül a kulturális modellek, a bizalmi kapcsolatok és a felhalmozott tapasztalat kulcsfontosságú szerepet játszanak a kereskedelem és verseny dinamikájának alakításában. A legtöbb intézkedés kihat ezekre az összetevőkre, maradandóan megváltoztatva őket, és lehetetlenné teszi, hogy a kezdeti helyzetet csupán a hatásvizsgálat során elégtelennek bizonyult intézkedések visszavonásával helyreállítsák. Ezért az EGSZB annak a reményének ad hangot, hogy az Európai Bizottság nem mutat majd túlzott optimizmust a kezdeti helyzet helyreállíthatóságát illetően, amennyiben a meghozott intézkedések eredményei nem bizonyultak kielégítőnek.

6. A pénzügyi szolgáltatásokhoz való határokon átnyúló hozzáférés

6.1 A zöld könyv szerint a lakossági pénzügyi piac töredezettsége középtávon általánosságban nem fog javulni, hacsak nem történnek erőfeszítések a fogyasztói mobilitást gátló akadályok felszámolására. Ilyen akadályok például: a jogszabályok és fogyasztóvédelem egységességének hiánya, a különböző pénz-

ügyi rendszerek, a pénzügyi szolgáltatások működési struktúráinak töredezettsége és összeférhetlensége.

6.2 Az EGSZB egyetért azzal, hogy az ügyfélmobilitás fontos tényező mind a pénzügyi szolgáltatások minőségének, mind hatékonyságának fejlesztésében. Mindazonáltal megjegyzi, hogy az ügyfeleknek a pénzügyi szolgáltatások ágazatában való mobilitásával kapcsolatban nem kellene túlzottan optimista célkitűzéseket megfogalmazni.

6.3 Az ügyfélmobilitás meghatározható földrajzilag (a terméknek az ügyfél lakóhelyétől bizonyos távolságra lévő helyen történő megszerzése) vagy kapcsolati alapon (a szolgáltató változtathatóságának egyszerűsége). Bár a kétfajta mobilitás fogalmilag elkülöníthető, szorosan kapcsolódik egymáshoz.

6.4 Legalábbis elméletileg a szolgáltatási ágazat potenciálisan nagyobb földrajzi mobilitást kínálhat, mint a fogyasztási cikkek ágazata, mivel a szolgáltatásoknak az áruk cseréjével ellentétben nincsenek fizikai korlátaik. Például egy autó külföldön történő megvásárlása jelentős szállítási problémákat von maga után, melyek nem jelentkeznének olyan „immateriális” szolgáltatásokat érintő ügyletek esetében, amelyek „információs csatornákon” és nem az országhatáron keresztül bonyolódnak le.

6.5 Másrészt viszont a kapcsolati mobilitás korlátokba ütközik a szolgáltatási ágazatban, mivel a termékek „immateriális” jellege gyakran megnehezíti a szolgáltatások teljes körű értékelését és megértését, különösen felértékelve az eladó és vevő közötti bizalmi kapcsolatot. A pénzügyi ágazatban a bizalmi kapcsolatok különösen fontosak, hiszen a termékek nagy része sajátos jellegű, és az eladó és a vevő közötti, hosszú távra szóló elkötelezettséget feltételez. Számos okkal magyarázható, hogy a fogyasztók miért tartják nehezebbnek bizalmi kapcsolatok kialakítását olyan közvetítővel, akik nincsenek közvetlenül jelen országukban.

6.6 Egy másik nem elhanyagolható szempont az a mód, ahogyan a fogyasztó érzékeli a terméket. A materiális áruk esetében a terméket érzékszerveinkkel észleljük, melyek kétségkívül nem érzékenyek a nyelvi vagy kulturális akadályokra. A pénzügyi szolgáltatások azonban nem láthatók vagy tapintathatók, hanem csupán a tájékoztató füzetekben leírtak és a szerződésben rögzített feltételek alapján észlelhetők: itt nem lehet eléggé hangsúlyozni a nyelv és a kulturális szempontok szerepét. A fogyasztók ugyanakkor hatékonyan vásárolhatnak szolgáltatásokat külföldön is, ha jól ismerik a közvetítő országának nyelvét és fő pénzügyi gyakorlatait. Ez az akadály megkerülhető lenne, amennyiben előírnák a tájékoztatás és a szerződések kötelező többnyelvűségét. Az EGSZB azonban úgy véli, hogy nem lenne sem kivitelezhető, sem pedig ésszerű a közvetítőket arra kötelezni, hogy tájékoztató füzeteiket és szerződéseiket az Unió összes nyelvén szövegezzék meg. Nincs esély arra, hogy az ilyenfajta kezdeményezések költségeit – melyeket a termék folytonos fejlődése még meg is növel – kompenzálja a forgalom növekedése. Valójában maga a zöld könyv is megállapítja, hogy középtávon nem várható a határokon átnyúló ügyfélmobilitás növekedése a pénzügyi szolgáltatások ágazatában. A nyelvi korlát kérdése ezért középtávon várhatóan megoldatlan marad, a pénzügyi szolgáltatások határokon átnyúló hozzáféréseinek egyik fő akadályát képezve.

6.7 Az Európai Bizottság magas szintű csoportot bízott meg a bankszámlákkal kapcsolatos fogyasztói mobilitás jelenlegi helyzetének kiértékelésével. 2007. május 30-án a csoport érdekes jelentést tett közzé, amely lényeges nézetbeli különbségeket tárt fel számos kérdést illetően. Míg a fogyasztói szövetségek a mobilitást valódi problémaként kezelik, a bankszektor szakértői nem tekintik fontos kérdésnek. Néhányan kijelentik, hogy az ügyfelek nagyon elégedettek, és nincs szükségük nagyobb mobilitásra. Mások úgy vélik, hogy ezeket a statisztikákat nem lehet készpénznek venni, mivel az elégedettség az elvárások mértékétől függ, és hogy lehetővé kell tenni a fogyasztók számára, hogy probléma nélkül bankot válthassanak, még az elégedett fogyasztók számára is, ha jobb ajánlatokat találnak a piacon.

6.8 Egyrésztől a bankszektor hangsúlyozza, hogy a fogyasztók figyelme elsősorban a belső piacra irányul. Másrésztől a fogyasztói szövetségek fájlják a határokon átnyúló verseny hiányát, amely a számlaváltások előtt álló akadályokra vezethető vissza, valamint a felkínált termékek és szolgáltatások alacsony fokú átláthatóságára és összehasonlíthatóságára. Ezenfelül a fogyasztók nem igazán bíznak a külföldi vállalatokban.

6.9 A szakértői jelentés elemzi a számlanyitást megnehezítő jelenlegi akadályokat: A bankok a jogi és szabályozási akadályokat állítják előtérbe, ideértve a pénzmosás elleni küzdelemre vonatkozó jogszabályok által előírt személyazonosítási követelményt; míg a fogyasztók a termékekről és szolgáltatásokról, valamint a szükséges dokumentumokról való tájékoztatás alacsony mértékű átláthatóságát emelik ki. A fogyasztók úgy érzik, hogy alapvető a folyószámlanyitáshoz való jog elismerése – ahogy ez már jelenleg is gyakorlat számos európai ország jogrendszerében –, mivel folyószámla híján lehetetlen a gazdasági és társadalmi életben való részvétel. A bankok ebben a tekintetben a szerződéses szabadságot hangsúlyozzák mint a piacgazdaság számos ország alkotmányában rögzített alapvető elvét.

6.10 Anélkül hogy alkotmányos vitába bocsátkozna, az EGSZB úgy véli, hogy elengedhetetlen a pénzügyi vállalatok és ügyfelek közötti szakadék áthidalása. Néhány piacgazdasággal rendelkező demokratikus ország sikerrel járt bizonyos alapvető fogyasztói jogok bevezetését illetően, úgymint a bankszámlanyitási joga, amely állampolgári jog ezekben az országokban. Ha a nemzeti jogszabályokat és gyakorlatot sikerülne összehangba hozni a szóban forgó bevált gyakorlatokkal, akkor ezek végül az Unió örökségének lényegi részévé válhatnának. Az EU a múltban gyakran hasznosította a nemzeti jogszabályok sikerét oly módon, hogy azokat az összes többi tagállamra alkalmazta. Egy korábbi véleményben az EGSZB már sürgette, hogy a bankszámlához való hozzáférés joga általános érvényű jog legyen ⁽⁸⁾.

7. Célkitűzések és javasolt intézkedések

Alacsonyabb árak és a fogyasztók választási lehetőségeinek bővítése

7.1 Az Európai Bizottság szerint a nagyobb ügyfélmobilitás megteremtését célzó feltételek ösztönzése kettős pozitív hatást érhet el: a sokkal szerteágazóbb igények kielégítését szolgáló nagyobb választék megteremtését és versenyképebb árakat.

⁽⁸⁾ Idem.

7.2 Ezért a lakossági banki szolgáltatások ágazatában olyan kezdeményezéseket hívtak életre, amelyek elsősorban a bankszámlák „hordozhatóságának” lehetséges ösztönzését vizsgálják. Egy olyan irányelv lehetőségét is vizsgálják, amely a kiegészítő nyugdíjjogosultságok hordozhatóságát hivatott javítani.

7.2.1 A folyószámlák hordozhatóságának problémáját azonban nem szabad összekeverni az egységes európai bankszámlaszám kérdésével. Egy egységes európai számlaszám bevezetése óriási – teljesen indokolatlan – költségekkel járna, melyeket a végén a fogyasztóknak maguknak kellene viselniük. A hordozhatóságnak ugyan ki kellene terjednie minden, a számlához kapcsolódó ügyletre, például állandó megbízások, közvetlen terhelések vagy értékpapírszámlák, de bizonyosan nem a számlaszám megtartására. A SEPA (egységes eurófizetési térség) európai szintű átültetése a jelenlegi IBAN és CIN azonosítási kódokon alapul, amelyeket meg kellene tartani. A banki vállalatoknak maximálisan együtt kellene működniük a számlák mobilitása és az ezekhez kapcsolódó tranzakciók hordozhatósága érdekében, akár magatartási kódexek vagy bankközi megállapodások révén, ahogyan ez már néhány országban gyakorlatnak számít.

7.3 Az EGSZB egyetért azzal, hogy gondosan meg kell vizsgálni az ügyfélmobilitást gátló akadályok jogszerűségét, úgymint a számlazárási díjat, a tájékoztatás rossz átláthatóságát és az olyan pénzügyi szolgáltatási szerződések szerkezetét, melyeket úgy terveztek, hogy visszatartsák az ügyfeleket egy másik termék vagy szolgáltató választásától. Az EGSZB ugyanakkor azt is hangsúlyozza, hogy a műszaki, szabályozói, pénzügyi és jogi korlátok gyakran megnehezítik az ügyfélmobilitás Európai Bizottság által javasolt szintjének létrehozására alkalmas feltételek megteremtését. Az euró és számos más egyéb pénznem együttes létezése további nehézséget jelent. Az euróövezeten kívül még mindig számos tagállam található, ami tetézi a fent említett problémákat.

7.4 Konkrétan a pénzügyi szolgáltatási szektorra érvényes egységes feltételek megteremtését a nemzeti hatóságok által támasztott korlátok is akadályozzák, amelyeket a fogyasztóknak nyújtott jobb garanciák – önmagában véve jogszerű – szándéka vezérel. Az Európai Bizottság – amennyire lehetséges – el kívánja kerülni a választási lehetőségek korlátozásának nem szigorúan indokolt eseteit. Az EGSZB azonban óva int attól, hogy a fogyasztóvédelem rendszerének szabványosítására törekedjenek, mivel az EU tagállamai kulturálisan és szociálisan nem állnak annyira közel egymáshoz, ami egy ilyen erősen centralizált megközelítést indokoltá tenné.

8. A fogyasztói bizalom erősítése

8.1 A pénzügyi tranzakciók és szolgáltatások cseréje lehetséges, ha a két fél közötti bizalom szilárd alapokra épül. Az Európai Bizottság hangsúlyozza, hogy az európai fogyasztók némi aggálllyal és bizalmatlansággal szemlélik a határokon átnyúló tranzakciók által nyújtott potenciális védelmet és garanciákat. A fogyasztói mobilitás csak akkor valósulhat meg teljes mértékben, ha a fogyasztókat meggyőzik arról, hogy érdekeik védelme független mind a szolgáltatások megvásárlásának helyétől, mind pedig azok értékesítési csatornáitól.

8.2 Az Európai Bizottság szerint e cél eléréséhez a következő kérdésekkel kell foglalkozni: a fogyasztói érdekek védelme, egyértelmű és megbízható szabályozási keret kidolgozása, megfelelő, bíróságon kívüli egyeztető eljáráshoz való hozzáférés biztosítása, valamint a pénzügyi közvetítők megbízhatóságának ösztönzése.

8.3 A fogyasztói érdekek védelmének kérdése kényes probléma, mivel – ahogyan korábban is hangsúlyoztuk – nem könnyű feladat egy olyan szabályozási keret meghatározása, amely a tagállamok összes kívánságát és igényét kielégíti: A védelmi keret összehangolásának nehézsége – ami a fogyasztói hiteltől szülő irányelv felülvizsgálatakor is kidomborodott – azt sugallhatja a fogyasztóknak, hogy a védelem szintje nagymértékben attól függ, hogy melyik országban vásárolták meg a szolgáltatást.

8.4 Ami a szerződéses kapcsolatokat rögzítő szabályozási keret egyértelműségét illeti, az 1980-as Római Egyezmény megállapítja, hogy alapvetően a szerződő felek határozzák meg, melyik ország jogszabályait alkalmazzák a szerződésre. Jelenleg folyik a fenti elv módosításának vizsgálata, amely szerint a fogyasztó tartózkodási országának jogszabályait kell alkalmazni, amennyiben az értékesítő kereskedelmi tevékenységét ugyanabban az országban folytatja, bár a fogyasztó tartózkodási országa jogszabályainak alkalmazása nem feltétlenül előnyös a más tagállamokból származó pénzügyi termékek kínálata számára.

8.5 Kétségtelen, hogy a fenti elv egyértelmű meghatározása növelhetné a fogyasztók jogrendszerbe vetett bizalmát, habár csak részben felel meg a zöld könyvben rögzített fogyasztói mobilitás koncepciójának. Az Európai Bizottság nézete szerint nemcsak a pénzügyi közvetítők határokon átnyúló mobilitására kell figyelmet fordítani, hanem a fogyasztók mobilitására is: az új elv csak abban az esetben könnyítené meg egy általános és egyértelmű szabály létrehozását, amikor a közvetítő az, aki szolgáltatásait más országok fogyasztóinak kínálja, de nem abban az esetben, amikor a fogyasztók keresnek aktívan szolgáltatásnyújtókat más tagállamokban.

9. A fogyasztók jogainak erősítése

9.1 A zöld könyv jogosan mutat rá, hogy a fogyasztók gyakran abbéli aggályaiknak adnak hangot, hogy a pénzügyi termékek túlságosan gazdag választéka megzavarhatja őket, megnehezítve az igényeiknek megfelelő választást. Valójában csak a jól tájékozott, pénzügyi kérdésekben is jártas fogyasztók képesek kihasználni az egységes piac nyújtotta nagyobb nemzetközi mobilitás előnyeit.

9.2 A zöld könyv kiemeli, hogy a fogyasztók átlagos pénzügyi jártassága általában véve alacsony, és jelentős akadályát képezi a helyes pénzügyi döntések meghozatalának. Ezenfelül

általánosan elfogadott nézet, hogy a hozzáférhető pénzügyi információk két szélsőséget képviselnek: vagy túl banálisak, vagy pedig túl bonyolultak.

9.3 Ezek a problémák legalábbis részben megoldhatók lennének, amennyiben a fogyasztók független tanácsadói szolgáltatásokat vehetnének igénybe, amelyek segítenék őket az érdekeiket szolgáló legjobb döntés meghozatalában. Ilyesfajta szolgáltatásokat – kísérleti jelleggel – már bevezettek Cipruson és az Egyesült Királyságban, és tesztelésüket a MIFID-irányelv keretében hamarosan más tagállamokra is kiterjesztik. A szóban forgó szolgáltatások nem lennének kötelező jellegűek, hanem a közvetlenül a közvetítők által nyújtott szolgáltatások alternatívájaként működnének. Jelenleg a fogyasztók gyakran a pénzügyi szolgáltatásnyújtótól kérnek tanácsot: ez talán a pénzügyi szolgáltatásnyújtás által feltételezett bizalmi viszony miatt van így, vagy mivel az értékesítő által nyújtott tanácsadás nem jár külön költségekkel. Szem előtt kell azonban tartani, hogy egy ilyesfajta nem független tanácsadói szolgáltatás látens érdekellentétkehez vezethet, ami megnehezítheti a fogyasztó számára a kapott tanács valódi értékének felmérését.

9.4 Az EGSZB szerint csak a pénzügyekben megfelelően jártas fogyasztók érthetik meg teljesen, hogy mennyire összetett lehet a pénzügyi igények kielégítése és, ennek következményeképp, értékelhetik igazán a hozzáértő és független pénzügyi tanácsadás többletértékét. Ezért a pénzügyi jártasság fejlesztése elengedhetetlen, de az is, hogy a befektetőket képessé tegyünk felelősségteljes döntések meghozatalára. A szakértők már „pénzügyi analfabetizmusról” beszélnek, amelynek következtében sokan elveszítik az áttekintést, és nem képesek önálló döntéseket hozni pénzügyi biztonságukról. Ez gazdasági veszteségekhez vezethet. Az iskola támogatást nyújthatna a fiatal generációk számára bizonyos alapvető pénzügyi ismeretek megszerzéséhez, melyek segítségével tudatosan megválaszthatók a jövőbeni befektetések; mindeközben megmaradna a pénzügyi piacok szereplőinek felelőssége.

9.5 Különös figyelmet kell fordítani a hirdetések tartalmára, különösen ami az interneten megjelenő hirdetéseket illeti. Túlságosan gyakran is előfordult, hogy jelentős eltérések mutatkoztak a pénzügyi termékek valódi jellemzői és az ígért hozamok között, melyek egyedüli célja az volt, hogy a fogyasztókat bizonyos pénzügyi termékekbe való befektetésre bírják. Meg kell azonban jegyezni, hogy az ilyen esetek csak ritkán érintik a hagyományos közvetítőket, mint például a bankokat és a biztosítótársaságokat, amelyek odafigyelnek az ügyfélkapcsolatokra, és ezenfelül szigorú szabályok és ellenőrzések hatálya alá tartoznak. Az új piaci szereplők működése mögött nem áll mindig világos szabályozási keret, és nem mindig vonatkoznak rájuk átfogó felügyeleti rendelkezések. Mindez gyengíti a fogyasztók helyzetét.

Kelt Brüsszelben, 2008. január 16-án.

az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság
elnöke
Dimitris DIMITRIADIS