

## **Stanowisko Europejskiego Kongresu Finansowego<sup>1</sup> w konsultacjach Komisji Europejskiej prowadzonych w oparciu o „Zieloną Księgę w sprawie detalicznych usług finansowych – lepsze produkty, szerszy wybór i większe możliwości dla konsumentów i przedsiębiorstw”<sup>2</sup>**

### **Metodologia opracowania stanowiska**

Opracowanie stanowiska przebiegało w trzech etapach.

#### *Etap 1*

Do wzięcia udziału w badaniu zaproszono grupę ekspertów obejmującą ponad 60 specjalistów. Przesłano im tekst Zielonej Księgi oraz wybrane pytania konsultacyjne. Ekspertom zagwarantowana została anonimowość.

#### *Etap 2*

Do Instytutu Badań nad Gospodarką Rynkową<sup>3</sup> wpłynęło 28 opinii (od indywidualnych ekspertów, grup ekspertów oraz instytucji). Wszystkie odpowiedzi zostały zebrane i przedstawione w formie anonimowej ekspertom, którzy wzięli aktywny udział w konsultacjach. Zwrócono się do nich z prośbą o zaznaczenie w opiniach innych uczestników konsultacji tych sformułowań, które powinny znaleźć się w stanowisku końcowym, jak również tych, z którymi się nie zgadzają. Eksperti mogli także skorygować swoje odpowiedzi pod wpływem argumentów przedstawionych przez innych ekspertów.

Odpowiedzi uzyskano od ekspertów reprezentujących:

- banki uniwersalne oraz banki hipoteczne,
- firmy ubezpieczeniowe,
- stowarzyszenia sektorowe,
- organy regulacyjne,
- firmy konsultingowe i kancelarie prawne,
- środowisko akademickie.

#### *Etap 3*

Na bazie uzyskanych odpowiedzi opracowane zostało syntetyczne stanowisko Europejskiego Kongresu Finansowego.

---

<sup>1</sup> Celem Europejskiego Kongresu Finansowego ([www.efcongress.com](http://www.efcongress.com)) jest debata nt. bezpieczeństwa i stabilności systemu finansowego Unii Europejskiej i Polski.

<sup>2</sup> <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52015DC0630&from=EN>

<sup>3</sup> Instytut Badań nad Gospodarką Rynkową (IBnGR) – pierwszy niezależny think tank w Europie Środkowo-Wschodniej, założony w 1989 roku przez grupę ekonomistów związanych z opozycją demokratyczną i ruchem „Solidarność”.

## **Odpowiedzi Europejskiego Kongresu Finansowego na pytania konsultacyjne**

### **1. W przypadku których produktów usprawniona dostawa trans-graniczna mogłaby zwiększyć konkurencyjność na rynkach krajowych pod względem większego wyboru i lepszych cen?**

Pomimo postępującej integracji rynków trans-graniczna dostawa produktów finansowych jest na rynku wspólnotowym ograniczona do wąskich segmentów rynku. Można więc oczekiwać, że usprawnienie dostawy trans-granicznej produktów finansowych powinno zaowocować istotnym wzrostem konkurencyjności oferty dostępnej konsumentom na rynkach krajowych.

W wymiarze produktowym, jedynym racjonalnym ograniczeniem dla wzrostu konkurencyjności rynków krajowych wydają się być niepożądane sytuacje, gdy na skutek usprawnionej dostawy trans-granicznej mogłoby dojść do otwarcia rynków krajowych dla produktów i podmiotów, w stosunku do których uczestnicy rynków krajowych nie mogliby dokonać właściwej oceny ich atrakcyjności rynkowej i/lub ceny. Sytuacje te mogłyby mieć wymiar przedmiotowy – wadliwe produkty wprowadzające w błąd nabywców, oraz podmiotowy – nowi uczestnicy rynków dostarczający trans-granicznie produkty i niezastępujący na zaufanie konsumentów.

Wydaje się, iż produkty, w przypadku których dostawa trans-graniczna może skutecznie zwiększyć konkurencyjność na rynkach krajowych, pod względem większego wyboru i lepszych cen, mogą stanowić rachunki bankowe, karty płatnicze, kredyty konsumenckie, kredyty hipoteczne, ubezpieczenia komunikacyjne.

W obliczu szczególnych uwarunkowań związanych z nabywaniem produktów trans-granicznych (bariera językowa, uwarunkowania prawne, ekonomiczne, polityczne występujące w innym kraju UE, kurs walutowy) produkty, które będą oferowane klientom powinny być produktami:

- popularnymi,
- stosunkowo prostymi (nie powinny być one skomplikowane, jak np. produkty strukturyzowane),
- nie wymagającymi częstego kontaktu z instytucją finansową.

Ponadto zapisy w umowach powinny być proste i zrozumiałe, a rozwiązanie umowy łatwe.

### **2a. Jakie bariery uniemożliwiają instytucjom finansowym bezpośrednio świadczenie trans-granicznych usług finansowych, a konsumentom bezpośrednio dokonywanie trans-granicznych zakupów produktów? (perspektywa instytucji finansowych)**

Kluczową barierą po stronie instytucji finansowych wydaje się brak kompatybilnych, trans-granicznych rozwiązań w obszarze:

- infrastruktury rynkowej wykorzystywanej do oferowania określonych produktów (m.in. brak wystandaryzowanych API dla systemów wspierających określone produkty, czy brak standardów informacji kredytowej do oceny ryzyka),
- taniego i łatwego dostępu do rzetelnej, kompleksowej informacji o kliencie, pozwalającej na zweryfikowanie rzetelności, moralności płatniczej, zdolności kredytowej i wiarygodności kredytowej,
- wymogów informacji konsumenckiej związanej z oferowaniem określonych produktów,
- upadłości konsumenckiej,
- skuteczności procesów odzyskiwania należności,
- procedur zmiany dostawcy produktów finansowych – optymalnie wystandaryzowanych w skali rynku wspólnotowego – gdzie nowy dostawca mógłby wykonać w imieniu klienta wszystkie niezbędne czynności związane ze zmianą dostawcy.

Pozostałe bariery po stronie instytucji finansowych to:

- ograniczenia i różnice prawne/regulacje w poszczególnych krajach członkowskich UE,
- brak możliwości oferowania usług nierezydentom przez niektóre instytucje,
- zawierania transakcji/umów w różnych walutach,
- brak wiedzy o akceptowalnych na danym rynku zapisach umów kredytowych – klauzule abuzywne,
- brak znajomości lokalnych uwarunkowań istotnie wpływających na poziom ryzyka kredytowania – brak systemów scoringowych zwalidowanych na danych z określonego rynku,
- dopasowanie cen (marż) do danego rynku a nie do możliwości przedsiębiorstwa,
- mało elastyczni klienci i niedostateczna ich liczba.

## **2b. Jakie bariery uniemożliwiają instytucjom finansowym bezpośrednio świadczenie trans-granicznych usług finansowych, a konsumentom bezpośrednio dokonywanie trans-granicznych zakupów produktów? (perspektywa konsumentów)**

Wśród kluczowych barier dokonywanie trans-granicznych zakupów produktów po stronie konsumentów należy wskazać:

- barierę językową,
- przyzwyczajenia konsumentów do dokonywania zakupów usług finansowych w pobliżu miejsca zamieszkania,
- nieznaną prawo w innym kraju członkowskim,
- brak zaufania do instytucji finansowych a w szczególności instytucji nieznanym, działających na innych rynkach w innej jurysdykcji prawno – regulacyjnej,

- asymetria informacji pomiędzy instytucjami finansowymi a konsumentami dotycząca możliwej oferty,
- brak wiedzy i kompetencji potrzebnych do porównywania atrakcyjności poszczególnych ofert w zakresie produktów obarczonych ryzykiem kredytowym,
- obawę o skuteczność ochrony konsumenta w sytuacji problemów,
- konieczność rozpoznania obecnej sytuacji w sektorze finansowym, a także sytuacji w odniesieniu do czynników determinujących stabilność rynków finansowych w danym kraju (w obliczu ostatniego kryzysu finansowego wzrosła bowiem obawa dotycząca możliwości wystąpienia nagłych zmian w tym zakresie).

### **3. Czy możliwe jest wyeliminowanie w przyszłości niektórych z tych barier za pomocą cyfryzacji i innowacyjnych rozwiązań w sektorze FinTech?**

Usunięcie barier uniemożliwiających bezpośrednio świadczenie (instytucje finansowe) i nabywanie (konsumentów) trans-granicznych usług finansowych zależy przede wszystkim od dwóch czynników. Po pierwsze, gwarancją ochrony praw konsumenta na rynku jest konkurencja. Komisja Europejska powinna więc dążyć do promocji/wzmacniania działań ukierunkowanych na ułatwienie wchodzenia na rynki krajowe przez nowe, bardziej konkurencyjne podmioty. W dłuższym horyzoncie takie działania powinny doprowadzić w sposób naturalny do podniesienia konkurencyjności i efektywności poszczególnych rynków produktowych i to zarówno w wymiarze krajowym jak i międzynarodowym. Po drugie, warunkiem likwidacji barier w dostępie do transgranicznych usług finansowych jest wypracowanie odpowiednich standardów rynkowych w poszczególnych grupach produktowych. Tylko w warunkach określonych standardów procesowych można zakładać istotny wpływ cyfryzacji i innowacyjnych rozwiązań w sektorze FinTech w zakresie ułatwiania dostępu do transgranicznych usług finansowych. W tym kontekście firmy z sektora FinTech mogą przyczynić się do zniwelowania barier związanych z:

- ograniczeniem asymetrii informacji po stronie konsumentów, dotyczącej możliwej oferty produktów finansowych oferowanych trans-granicznie poprzez udostępnienie:
  - niezależnych porównywarek produktów finansowych (platformizacja usług finansowych różnych instytucji w jednym miejscu),
  - rozwiązania wspierające współprojektowanie przez konsumentów produktów finansowych (np. platformy typu *social lending* działające na zasadzie *peer to peer*),
  - zwiększeniem wiedzy i kompetencji potrzebnych do porównywania atrakcyjności poszczególnych ofert w zakresie produktów obarczonych ryzykiem kredytowym – doradztwo finansowe *online*
- tworzeniem centrów obsługi video z obsługą wielojęzyczną zamiast oddziałów,
- budową systemów do operacji w czasie rzeczywistym,

- rozwiązanie kwestii transgranicznej autoryzacji tożsamości przy wykorzystaniu technologii cyfrowych (budowa systemów elektronicznego podpisu kwalifikowanego w całej UE), co mogłoby umożliwić zdalne zawieranie umów,
- transgraniczną wymianą informacji na poziomie instytucjonalnym (np. współpraca pomiędzy biurami informacji kredytowej) czy też nadzorczym.

Dzięki Internetowi dostęp do informacji jest dziś niezwykle prosty. Do zwiększenia świadomości na temat możliwości trans-granicznego zakupu produktów finansowych oraz pozyskania informacji niezbędnych do analizy atrakcyjności konkretnych produktów Internet jest niewątpliwie narzędziem najbardziej skutecznym. Instytucje finansowe mogą zatem z powodzeniem wykorzystać Internet do kreowania w społeczeństwach UE świadomości na temat trans-granicznego świadczenia usług oraz do budowy zaufania do tego sposobu zakupu produktów (poprzez zapewnienie dostępności do rzetelnych danych umożliwiających porównywalność produktów, informacji dotyczących skutecznej ochrony konsumenta). Dzięki zachowaniom prosumenckim klienci będą poszukiwać w Internecie takich informacji, a także będą się dzielić swoją wiedzą i swoimi doświadczeniami w tym zakresie z innymi)

#### **4. Jakie działania można podjąć w celu zapewnienia, że wynikiem cyfryzacji usług finansowych nie będzie rosnące wykluczenie finansowe, w szczególności osób nieposiadających umiejętności cyfrowych?**

W celu sprawnego funkcjonowania rynków finansowych niezbędne są ciągłe działania w zakresie edukacji finansowej skojarzonej z edukacją technologiczną i informatyczną a ukierunkowaną na wzrost poziomu umiejętności i świadomości cyfrowej w społeczeństwie. Wszelkie inicjatywy mające na celu kreowanie świadomego klienta, posiadającego wiedzę i umiejętności, dotyczące funkcjonowania rynków i produktów finansowych chronią jednostki przed wykluczeniem finansowym, nieracjonalnymi decyzjami finansowymi, brakiem oszczędności czy nadmiernym zadłużeniem. Wydaje się, iż dla młodego pokolenia cyfryzacja usług finansowych jest zjawiskiem pożądanym i naturalnym. Stąd też edukacja finansowa, mająca na celu eliminację potencjalnego wykluczenia finansowego w wyniku postępującej cyfryzacji usług powinna być skierowana do tych grup społeczeństwa, które nie posiadają umiejętności finansowych. Wydaje się, iż taką grupę mogą stanowić osoby starsze.

Mechanizmem, który mógłby przeciwdziałać pogłębiającemu się wykluczeniu cyfrowemu wydaje się także nałożenie na dostawców tych usług obowiązku świadczenia ich w sposób niepowiększający wykluczenia cyfrowego. Istotne jest, aby osoby narażone na wykluczenie z powodów obiektywnych np. wiek czy upośledzenia nie były obciążane dodatkowymi kosztami względem osób mogących korzystać bez przeszkód z kanałów cyfrowych.

Należy także uwzględnić, że ryzyko wykluczenia cyfrowego będzie w przyszłości integralnym elementem rynków konsumenckich i to nie za sprawą braku znajomości

rozwiązań zdigitalizowanych, lecz za sprawą istnienia czy wręcz powiększania się grup konsumenckich o ograniczonych obiektywnie możliwościach korzystania z określonych rozwiązań technologicznych (np. ograniczonej sprawności i szybkości wykonywania operacji manualnych przez osoby starsze), które są obecnie niezbędne do obsługi cyfrowych interfejsów użytkownika.

## **5. Czy klienci mają dostęp do bezpiecznych, prostych i zrozumiałych produktów finansowych w całej Unii Europejskiej? Jeżeli nie, co można zrobić, aby zapewnić ten dostęp?**

Konsumenci postrzegają usługi finansowe jako charakteryzujące się dużym stopniem skomplikowania. Związane to jest z wysoką różnorodnością produktów dostępnych na rynku, posiadających odmienne proporcje ponoszonego ryzyka w relacji do osiąganego zysku. Stąd też nie można jednoznacznie wskazać, że klienci mają dostęp do bezpiecznych, prostych i zrozumiałych produktów finansowych w całej Unii Europejskiej. Ważną rolę w tym zakresie pełni informacja, która powinna być czynnikiem ograniczającym ryzyko po stronie klienta. W ostatnich latach działania Komisji Europejskiej były w znacznym stopniu ukierunkowane na obniżenie asymetrii po stronie klienta, co przyczyniło się do wprowadzenia obligatoryjnych i wystandardyzowanych obowiązków informacyjnych w różnych segmentach rynku. Dalsze inicjatywy w zakresie wzrostu wymogów informacyjnych mogą przynieść odwrotny skutek do zakładanych celów, czyli wzrostu transparentności rynku. Ważniejszą kwestią jest na pewno stopień wykorzystywania dostarczanych przez instytucje finansowe informacji przez konsumentów. Działania Komisji powinny więc iść w kierunku szerszego upowszechnienia stosowania obowiązujących już obecnie obowiązków informacyjnych poprzez inicjowanie działań o charakterze edukacyjnym.

Niemniej jednak można rozważyć również inicjatywy ukierunkowane na tworzenie paneuropejskich produktów finansowych, charakteryzujących się niskim stopniem skomplikowania i poziomem ponoszonego ryzyka. W tym celu niezbędne będą działania zapewniające:

- standaryzację produktów finansowych, umożliwiającą ich bezpośrednie porównywanie,
- prostą konstrukcję produktów finansowych, zapewniającą ich zrozumienie w zakresie uzyskiwanych korzyści przez konsumenta nie dysponującego specjalistyczną wiedzą i rodzajów ryzyka na jakie jest narażony korzystając z tych produktów,
- popularyzację porównywarek rynkowych,
- nadzór odpowiednich instytucji nad rynkiem, gwarantujących ochronę praw konsumentów w zakresie nabywanych instrumentów finansowych.

## **6. Czy jakość egzekwowania unijnego prawodawstwa w dziedzinie detalicznych usług finansowych w całej UE stanowi problem z punktu widzenia zaufania konsumentów i integracji rynkowej?**

Jakość egzekwowania unijnego prawodawstwa w dziedzinie detalicznych usług finansowych w całej UE może stanowić dziś barierę z punktu widzenia zaufania konsumentów i integracji rynkowej. Pomimo zintensyfikowanych wysiłków na poziomie europejskiego prawodawstwa do wdrażania jednolitych przepisów we wszystkich państwach członkowskich (np. częstsze stosowanie zasady maksymalnej harmonizacji przy wdrażaniu unijnych regulacji), w dalszym ciągu możemy mówić o zróżnicowanym sposobie egzekwowania wspólnych przepisów. Prowadzi to w dalszym ciągu do utrzymania zjawiska arbitrażu regulacyjnego w wielu obszarach rynku produktów finansowych.

Należy jednak uwzględnić, że świadomość konsumentów w zakresie bardzo obszernego prawodawstwa unijnego w dziedzinie usług finansowych nie jest na tyle wysoka, aby powyższa kwestia mogła mieć wpływ na poziom zaufania konsumentów.

## **7. Jaki byłby najlepszy sposób informowania konsumentów na temat różnych detalicznych usług finansowych i produktów ubezpieczeniowych dostępnych w całej Unii?**

Świadomy klient, świadomie zarządzający finansami osobistymi powinien mieć łatwy dostęp do informacji umożliwiających mu dokonanie analizy atrakcyjności produktów finansowych. Dbałość o ujednoczenie informacji, które instytucje finansowe mają obowiązek dostarczyć klientowi przed zawarciem umowy (jak RRSO, całkowita kwota kredytu) są niewątpliwie inicjatywami niezwykle ważnymi z punktu widzenia skutecznej porównywalności produktów między poszczególnymi krajami UE.

Należy pamiętać także, iż porównanie atrakcyjności produktów to nie tylko jego cena podstawowa (oprocentowanie czy opłata za nabycie i prowadzenie rachunku). Klient powinien mieć możliwość pełnej analizy ofert, umożliwiającej również ocenę produktów pod kątem wygody (np. przy karcie płatniczej - liczba bankomatów w których można wypłacać gotówkę bez opłat), bezpieczeństwa (np. stosowane zabezpieczenia w bankowości internetowej) czy elastyczności (np. zmiana warunków umowy i wiążące się z tym koszty, możliwość zawieszenia spłaty kredytu).

Skutecznym sposobem informowania konsumentów na temat różnych detalicznych usług finansowych i produktów ubezpieczeniowych dostępnych w całej Unii będzie wykorzystanie Internetu i narzędzi Web 2.0 ( m.in. wortali, hortali, portali korporacyjnych, portali społecznościowych, portali firmowych, blogów i forów dyskusyjnych).

Efektywnym narzędziem wykorzystywanym do informowania potencjalnych klientów o usługach finansowych i produktach ubezpieczeniowych mogłyby być ponadnarodowe, niezależne porównywarki. W celu zapewnienia porównywalności poszczególnych

produktów pożądaną byłoby zapewnienie wystandaryzowanej formy prezentacji produktów/usług. Ze względu na szeroki zakres usług i produktów uzasadnione byłoby zapewnienie takiej wystandaryzowanej formy odpowiednio dla poszczególnych rodzajów/sektorów usług finansowych (np. ubezpieczenia na życie, ubezpieczenia majątkowe, produkty inwestycyjne, kredyty detaliczne, kredyty hipoteczne itp.).

Istotne jest, aby dobrać metody przekazu adekwatne do grupy docelowej tzn. media mobilne - poprzez www, do grup młodszych, aktywnych w przestrzeni elektronicznej, a media tradycyjne i np. doradców finansowych do grup starszych.

Dla przykładu można wskazać, iż w przypadku firmy ubezpieczeniowej wykorzystanie narzędzi Web 2.0 powinno się odbywać w celu:

- tworzenia platform, miejsc w Internecie do informowania o nowych produktach,
- tworzenia platform umożliwiających klientom wyrażanie opinii o ofercie produktowej,
- tworzenia platform umożliwiających klientom wyrażanie opinii o etapie likwidacji szkód,
- umieszczania w Internecie kalkulatorów składki ubezpieczeniowej,
- umożliwienia klientom wcześniejszego zapoznania się z treścią umowy ubezpieczenia, ogólnymi warunkami ubezpieczeń,
- umożliwienia klientom zgłoszenia szkody za pomocą Internetu, a następnie pozyskiwania informacji o procesie likwidacji szkody, o odszkodowaniu,
- umieszczania w Internecie porównywarki/wyszukiwarki produktów (po wpisaniu najważniejszych informacji dotyczących oczekiwań dotyczących pożądanego ubezpieczenia klient uzyska informację dotyczącą najkorzystniejszego, najlepiej dostosowanego produktu),
- tworzenia platform umożliwiających umieszczanie informacji o oczekiwaniach dotyczących zmian w dotychczasowych produktach,
- tworzenia platform umożliwiających umieszczanie informacji o oczekiwaniach, pomysłach w obszarze nowych produktów,
- tworzenia platform umożliwiających umieszczanie informacji o oczekiwanych udogodnieniach, które podniosą jakość sprzedawanych usług,
- tworzenia miejsc w sieci, pomagających rozwiązać klientowi ewentualne problemy czy wątpliwości poprzez zamieszczenie najczęstszych pytań wraz z czytelnymi odpowiedziami i wskazówkami,
- pomocy klientom w razie pytań i wątpliwości za pomocą wirtualnego doradcy, agenta,
- tworzenia miejsc, forów, gdzie obecni i przyszli klienci mogą się zrzesać, by tworzyć społeczność związaną z firmą,
- tworzenia platform czy forów zrzeszających agentów,
- informowania o działaniach podejmowanych w ramach CSR, budowania wizerunku w oparciu o heurystykę afektu, trafiania do sfery emocji.



**8. Czy potrzebne są dalsze działania, aby zwiększyć porównywalność detalicznych usług finansowych lub ułatwić ich zmianę na usługi oferowane przez dostawców zlokalizowanych w tym samym albo w innym państwie członkowskim? Jeżeli tak, jakie to działania i jakich segmentów produktów dotyczą?**

Rozwiązaniem obecnej sytuacji może być zapewnienie wystandaryzowanej i skróconej formy informacji o produkcie/usługach w skali ponadnarodowej, w odniesieniu do poszczególnych typów usług bankowych, inwestycyjnych i ubezpieczeniowych.

W każdym przypadku należałoby zapewnić obowiązek przekazywania informacji o kosztach, ryzykach i korzyściach możliwych do osiągnięcia w wyniku skorzystania z danej usługi/produktu. Taka forma informacji powinna być odpowiednio przejrzysta i skrócona, aby zapewnić jej zrozumienie przez klienta detalicznego. Ważne jest to, aby zapewnić spójność podejścia w całej Unii. Wówczas klient, który otrzymuje informacje o produkcie w swoim kraju macierzystym będzie świadomy, że może oczekiwać analogicznej informacji (w tej samej wystandaryzowanej formie) o produktach/usługach dostępnych w innych krajach członkowskich

Kluczowe działania, które należałoby zainicjować w celu zwiększenia porównywalności detalicznych usług finansowych to:

- dopasowanie poziomu regulacji poszczególnych rynków produktowych do ich do specyfiki (m.in. uczestników rynku, oczekiwanego docelowego modelu rynku i poziomu konkurencyjności),
- wypracowanie zasad i metod porównywania produktów łatwych w wykorzystaniu zarówno dla dostawców jak i dla obiorców końcowych,
- wypracowanie zasad zmiany dostawców produktów wspierających rozwiązania efektywne kosztowo i operacyjnie,
- stymulowanie wzrostu konkurencyjności rynków poprzez umożliwienie dotychczasowym uczestnikom rynków (szczególnie dostawcom) nowych bardziej efektywnych sposobów działania oraz zapewnienie dostępu do poszczególnych rynków produktowych nowym podmiotom mogącym podnieść ich transparentność i efektywność.

Należy jednak wziąć pod uwagę, że porównywanie wyłącznie podstawowych informacji o produktach finansowych nie musi być zawsze bezpieczne dla konsumenta. Obecnie wiele usług jest zbyt skomplikowana, aby zminimalizować różnice między nimi jedynie do prostej tabeli z kilkoma detalami i oprocentowaniem. Co więcej, byłoby to raczej szkodliwe dla długoterminowych interesów konsumentów, aby zachęcać ich do koncentrowania się wyłącznie na kilku podstawowych informacjach np. w zakresie umowy kredytu hipotecznego lub ubezpieczenia na życie, bez zwracania uwagi na bardziej szczegółowe warunki umowne, określające na przykład wcześniejsze rozwiązanie umowy lub karencję spłaty miesięcznych ratach.

## **9. Rozwiązanie problemu złożonych i nadmiernie wysokich opłat z tytułu transakcji zagranicznych:**

**Co można zrobić na szczeblu UE, aby rozwiązać problem nadmiernie wysokich opłat z tytułu płatności trans-granicznych (np. poleceń przelewu), które odbywają się w różnych walutach obowiązujących w UE?**

Problem nadmiernie wysokich opłat z tytułu płatności trans-granicznych, które realizowane są w różnych walutach obowiązujących w UE, można byłoby rozwiązać poprzez stworzenie jednolitego systemu rozliczeń takich transakcji w oparciu o standardy SEPA oraz międzynarodowe schematy rozliczeniowe. Dziś takie zasady działają już dla transakcji w EUR. Konkurencja w sektorze bankowym oraz wprowadzenie przelewów SEPA spowodowały obniżenie kosztów płatności transgranicznych do poziomu, przy którym nie stanowią już one bariery dla klientów. Natomiast transakcje w innych walutach nadal są obsługiwane w systemach SWIFT i obciążone wysokimi, niejednolitymi kosztami. Z punktu widzenia instytucji finansowych ważna jest bowiem skala i potencjał rozwoju rynku płatności w zakresie poleceń przelewu w różnych walutach obowiązujących w UE. Niski poziom takich transakcji nie sprzyja podejmowaniu decyzji o rozbudowie infrastruktury rynku.

Ważnym obszarem do zaadresowania w tym temacie jest również jednolity standard płatności P2P oraz płatności natychmiastowe w EU. Należy podkreślić, że rynek płatności jest obszarem, na którym występuje intensywna konkurencja ze strony firm niebankowych, których działalność może prowadzić do obniżenia opłat, bez konieczności wprowadzania dodatkowych regulacji ingerujących w mechanizm cenowy na rynku.

## **10. Rozwiązanie problemu złożonych i nadmiernie wysokich opłat z tytułu transakcji zagranicznych:**

**Czy oprócz obowiązujących już wymogów w zakresie ujawniania informacji, potrzebne jest podjęcie dalszych działań mających na celu zapewnienie, aby konsumenci znali wysokość opłat z tytułu przeliczania walut, które ponoszą podczas dokonywania transakcji trans-granicznych?**

Komunikacja z klientem banku odnośnie do wysokości opłat jest obecnie realizowana na podstawie Dyrektywy w sprawie usług płatniczych (PSD). Wydaje się, że dalsze uregulowania w tym zakresie nie są tak kluczowe jak obniżenie kosztów tych transakcji między bankami. Ważna z punktu widzenia klienta jest informacja o przebiegu transakcji, w tym o przewalutowaniach i kursach stosowanych w trakcie wykonywania operacji, a nie tylko o prowizjach.

## **11. Uzyskiwanie dostępu do usług finansowych z dowolnego miejsca w Europie: Co można zrobić, aby ograniczyć dyskryminację ze względu na miejsce zamieszkania w dostępie do detalicznych usług finansowych, w tym w sektorze ubezpieczeń?**

Problem dyskryminacji ze względu na miejsce zamieszkania może rozwiązać trwająca rewolucja internetowa, dzięki której coraz więcej banków oferuje swoim klientom kompletną bankowość online, a niektóre także bankowość mobilną. Przewidywany rozwój elektronicznych kanałów dystrybucji może przynieść zasadniczą poprawę w dostępności do usług bankowych przy spełnieniu trzech warunków:

- podjęte będą działania mające na celu ograniczenie skali wykluczenia cyfrowemu wśród ludności w wieku 50+,
- zniesione zostaną bariery legislacyjne ograniczające możliwość elektronicznej rejestracji klienta,
- wypracowane będą odpowiednie standardy bezpieczeństwa biometrycznej identyfikacji użytkownika.

Ograniczenie dyskryminacji ze względu na miejsce zamieszkania byłoby możliwe w przypadku odejścia od wymogu rezydencji i wypracowanie spójnych wymogów prawnych w zakresie korzystania z usług finansowych.

Wykorzystanie potencjału trans-granicznych usług bankowości detalicznej wymaga podjęcia działań prowadzone dwupłaszczyznowo. Po pierwsze należy budować u konsumentów wiedzę i świadomość takich możliwości, z jednoczesnym budowaniem poczucia bezpieczeństwa i zaufania do banków i rynku wewnętrznego, najlepiej w oparciu o unijne standardy i organy. Zmianom tym powinny towarzyszyć odpowiednie działania nadzorcze prowadzone w międzynarodowej skali. Po drugie, z perspektywy usługodawców, istotny jest odpowiedni dostęp do informacji o konsumentach w skali całej UE oraz sprawne mechanizmy dochodzenia swoich praw (np. skuteczne mechanizmy transgranicznego odzyskiwania długów).

Niemniej jednak należy uwzględnić, że zlikwidowanie dyskryminacji ze względu na miejsce zamieszkania nie będzie możliwe we wszystkich grupach usług finansowych. W przypadku produktów kredytowych sytuacja jest bardziej złożona. O ile konstrukcja samego produktu (w tym karty kredytowej, limitu zadłużenia) ma charakter standardowy, o tyle proces i warunki jego uzyskania są w znacznym stopniu pochodnymi wymagań nadzoru bankowego danego kraju członkowskiego. Dodatkowo, w przypadku usług kredytowych, często niezbędna dla ich uzyskania jest fizyczna obecność klienta w siedzibie instytucji finansowej. Tak więc likwidacja barier w dostępie do usług finansowych będzie możliwa wyłącznie w przypadku prostszych produktów. Im wyższy jest stopień skomplikowania usługi finansowej tym dyskryminacja ze względu na miejsce zamieszkania będzie się utrzymywała, z uwagi na szereg różnic w uregulowaniach prawnych i nadzorczych pomiędzy krajami członkowskimi i tym większy udział transakcji krajowych.

## **12. Zwiększanie możliwości przenoszenia produktów:**

### **Co można zrobić na szczeblu UE, aby ułatwić przenoszenie detalicznych produktów finansowych – na przykład ubezpieczenia na życie lub ubezpieczenia zdrowotnego?**

Należy mieć świadomość, że trans-graniczny proces ubezpieczeniowy niesie za sobą szereg różnego rodzaju komplikacji i ryzyk, co wymaga bardzo precyzyjnych ustaleń, m.in. unormowania kto pobiera składkę, kto tworzy rezerwy, kto likwiduje szkodę, kto wypłaca świadczenie, kto bierze na siebie ryzyko ubezpieczeniowe, decyduje o reasekuracji.

W przypadku prywatnych ubezpieczeń zdrowotnych, proces trans-granicznego przenoszenia tego rodzaju usług jest niezwykle skomplikowany, z uwagi na fakt, iż polityka zdrowotna jest szczególnym obszarem znajdującym się w kompetencji państw członkowskich. Każdy kraj posiada unikalny system opieki zdrowotnej i istnieją znaczące różnice w zakresie roli i struktury prywatnych ubezpieczeń zdrowotnych. Żadne dwa państwa nie mają tego samego systemu opieki zdrowotnej, a każdy z nich jest zbudowany w oparciu o różne czynniki społeczne, polityczne, prawne i ekonomiczne, które panują w danym kraju. Dodatkowo krajowe przepisy w zakresie ubezpieczenia zdrowotnego ulegają ciągłym zmianom ze względu na lokalne priorytety polityczne.

Uwzględniając jednak jak bardzo rynek pracy w UE otworzył się w ostatnich latach i ilu ludzi pracuje obecnie poza swoim krajem, działania zmierzające do ułatwienia przenoszenia produktów ubezpieczeniowych są jak najbardziej słuszne. Sposobem na osiągnięcie zmian w tym zakresie są samoregulacyjne działania sektora ubezpieczeniowego. Chodzi tu o zaaranżowanie tzw. 'okrągłego stołu', do którego zaproszeni zostaliby przedstawiciele największych europejskich towarzystw ubezpieczeniowych. Bez bezpośredniego zaangażowania kluczowych firm i ludzi na europejskim rynku ubezpieczeniowym, patowa sytuacja może być przez długie lata nierozwiązana. Mając 'zielone światło' na tego typu inicjatywę można w krótkim czasie powołać międzynarodową grupę roboczą, która przeanalizuje trans-graniczne potrzeby klientów oraz dopracuje w szczególności koncepcję, które produkty i na jakich zasadach należy przenosić z kraju do kraju w ramach UE, tak aby produkt szedł za klientem, a nie klient za produktem. W skład grupy roboczej, oprócz praktyków z poszczególnych firm ubezpieczeniowych, należałoby od razu włączyć również przedstawicieli lokalnych instytucji nadzoru finansowo-ubezpieczeniowego. Jest to konieczne do wyeliminowania ryzyka, że lokalne nadzory będą blokować tego typu inicjatywę uważając, że nie są w stanie skutecznie chronić interesów krajowego klienta, jeśli jego ubezpieczenie zostało przeniesione zagranicą.

### **13. Zwiększanie porównywalności i wiedzy konsumentów przez sprawniejsze ujawnianie informacji:**

**Czy potrzebne są dalsze działania na szczeblu UE, aby zwiększyć przejrzystość i porównywalność produktów finansowych (w szczególności za pomocą rozwiązań cyfrowych) w celu zwiększenia zaufania konsumentów?**

Ze względu na szczególne uwarunkowania i bariery w przypadku trans-granicznego świadczenia usług finansowych, podejmowane przez konsumentów decyzje o zakupie danego produktu wymagają od nich większej wiedzy niż w przypadku ograniczenia wyboru do rynku krajowego i powodują powstanie nowych, dodatkowych rodzajów ryzyka. Stąd też wynika potrzeba dostarczenia konsumentowi rzetelnej informacji niezbędnej do podjęcia właściwej decyzji.

Działania Komisji Europejskiej w ostatnich latach przyczyniły się do uregulowania obowiązków informacyjnych w głównych segmentach rynku bankowości detalicznej i to zarówno oferowanych w ramach tradycyjnych jak i elektronicznych kanałów dystrybucji usług. Nie istnieje więc obecnie potrzeba rozszerzania wymogów informacyjnych na poziomie UE, a jedynie edukowanie konsumentów w zakresie posiadanych już uprawnień.

Kluczem do wzrostu zaufania konsumentów do trans-granicznych usług finansowych jest zatem sprawniejsze wykorzystywanie obligacyjnie podawanych przez banki informacji. Wskazane byłoby tworzenie warunków dla rozwoju niezależnych, trans-granicznych porównywarek usług finansowych wraz z uzupełniającymi przepisami nakładającymi obowiązek dostarczania niezbędnych informacji w celu stworzenia funkcjonalnego, przejrzystego i wiarygodnego narzędzia online.

### **14. Usprawnienie dochodzenia roszczeń dotyczących detalicznych usług finansowych: Czy należy podjąć działania w celu zwiększenia świadomości konsumentów na temat sieci FIN-NET i jej skuteczności w kontekście wdrożenia dyrektywy w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów?**

Działania mające na celu zwiększenie świadomości konsumentów na temat sieci FIN-NET są jak najbardziej uzasadnione. Obawy konsumentów odnośnie trudności rozwiązania sporu z instytucją świadcząca usługi trans-graniczne są jedną z ważniejszych barier rozwoju trans-granicznych usług finansowych. Należy zatem informować konsumentów o możliwości skorzystania z pozasądowych systemów rozwiązywania konfliktów, przy zapewnieniu że instytucje działające w ramach FIN-NET działają według tych samych zasad i oferują równie skuteczne środki, aby pomóc konsumentom w całej UE. Można byłoby rozważyć zasadność umieszczenia na stronach internetowych instytucji należących do sieci FIN-NET opisów prawdziwych historii, które zdarzyły się konsumentom z różnych państw członkowskich, zadowolonych z otrzymanego wsparcia i rozwiązania ich problemów, w celu przybliżenia specyfiki działania FIN-NET.

Ważnym elementem rozwoju sieci FIN-NET jest także popularyzacja udziału w alternatywnych systemach rozwiązywania sporów (ADR) i zachęcanie przedsiębiorców do ich tworzenia.

**15. Usprawnienie dochodzenia roszczeń dotyczących detalicznych usług finansowych: Czy konsumenci mają dostęp do odpowiedniej rekompensaty finansowej w przypadku niewłaściwej sprzedaży detalicznych produktów finansowych i ubezpieczeń? Jeżeli nie, co można zrobić, aby to zapewnić?**

Obowiązujące prawo przewiduje obecnie wystarczające rekompensaty finansowe dla niezadowolonych klientów detalicznych instytucji finansowych. Problemem jest natomiast skuteczność w odniesieniu do czasu i kosztów dochodzenia rekompensaty na drodze sądowej lub pozasądowej (ADRowej). Debata na temat usprawnienia dochodzenia roszczeń dotyczących detalicznych usług finansowych powinna być prowadzona równoległe z analizą i oceną zasad funkcjonowania systemu wymiaru sprawiedliwości w poszczególnych państwach członkowskich. Zawężenie dyskusji tylko do rynków finansowych sugerowałoby nieprawidłowości w działalności podmiotów finansowych, a przecież spory z konsumentami zdarzają się nie tylko w tym segmencie.

Konieczne są również działania na rzecz zachęcenia do tworzenia i korzystania z pozasądowego trybu rozjemczego oraz wskazywania korzyści wynikających z przystąpienia instytucji finansowej do polubownych systemów rozstrzygania sporów. Warunkiem rozwoju systemów ADR jest jednak dobrowolność przystąpienia.

**16. Zwiększanie przejrzystości i porównywalności ubezpieczeń dodatkowych:**

**a/ Jakie dalsze środki można zastosować, aby zwiększyć przejrzystość dodatkowych produktów ubezpieczeniowych oraz zapewnić konsumentom możliwość podejmowania świadomych decyzji związanych z zakupem tych produktów?**

**b/ Jakie konkretne środki dotyczące produktów dodatkowych są potrzebne w sektorze wynajmu samochodów?**

Konsumenci powinni być jasno poinformowani o dodatkowych produktach ubezpieczeniowych i opłatach związanych z ich nabyciem. Decyzja o zakupie usługi powinna być oparta na rzetelnej i pełnej informacji obejmującej:

- wszystkie koszty wynajmu samochodów, w tym ubezpieczenia, przedstawione w sposób jasny i prosty z wyprzedzeniem zakupu/zamówienia on-line;
- wszystkie koszty dodatkowe i usługi opcjonalne, przedstawione w oddzielnych warunkach wraz z możliwością zaakceptowania lub odrzucenia.

## **17. Pomoc przedsiębiorstwom w lepszym wykorzystaniu cyfryzacji:**

**Co można zrobić na szczeblu UE, aby wspomóc instytucje finansowe w tworzeniu i świadczeniu innowacyjnych cyfrowych usług finansowych w całej Europie, przy zapewnieniu odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa i ochrony konsumentów?**

Warunkiem lepszego wykorzystania cyfryzacji jest tworzenie takich uwarunkowań prawnych, które zapewnią maksymalne bezpieczeństwo cyfrowych usług przy zachowaniu jak najmniejszej uciążliwości dla klienta. Tworzenie rozwiązań mocno komplikujących proces korzystania z cyfrowych usług finansowych, o wysokim stopniu bezpieczeństwa, może powodować niechęć klientów do korzystania z nich.

Pomoc instytucjom finansowym w lepszym wykorzystaniu cyfryzacji powinna obejmować rozwój wspólnych unijnych środowisk do zapewnienia bezpieczeństwa w cyberprzestrzeni finansowej, tak aby chronić klientów przed pojawiającymi się zagrożeniami. Bezpieczeństwo usług finansowych pozostaje priorytetem podczas realizacji przedsięwzięć innowacyjnych w przedsiębiorstwach działających w sektorze bankowym.

Do szczegółowych propozycji wsparcia instytucji finansowych w tworzeniu i świadczeniu innowacyjnych cyfrowych usług finansowych w całej Europie, przy zapewnieniu odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa i ochrony konsumentów zaliczyć należy:

- stworzenie jednego elektronicznego podpisu kwalifikowanego dla członków UE oraz poprawę e-identyfikacji (uwierzytelniania podpisów elektronicznych lub internetowej) oraz zaawansowaną weryfikację tożsamości (face-to-face potwierdzenia, skanowanie siatkówki lub innych systemów uwierzytelniania biometrycznego),
- wspieranie innowacyjnych rozwiązań płatniczych, szczególnie opartych o technologie mobilne wraz z zapewnieniem odpowiednich wymogów certyfikacyjnych i standaryzacyjnych dla tych usług.,
- budowę europejskich systemów rozliczeniowych w oparciu o nowe technologie i jednolite standardy.
- zapewnienie kompatybilności rozwiązań krajowych z systemami międzynarodowymi, w celu dostarczenia klientom uniwersalnych metod płatności na rynku EU, a nie dobieranie metody do lokalizacji, w której klient przebywa,
- wypracowanie jednolitej polityki fiskalnej obejmującej np. ulgę podatkową, obliczaną na podstawie rzeczywistych nakładów (wydatki inwestycyjne na rozwój produktu lub wdrożenie systemu - CAPEX) poniesionych na wdrożenie innowacyjnych rozwiązań przy zachowaniu najwyższych standardów bezpieczeństwa użytkowników,
- promowanie rozwiązań związanych z innowacyjnością i wykorzystaniem rozwiązań cyfrowych, wraz ze stworzeniem programów wspierających tego typu

inicjatywy, co zapewne przyczyni się do wzrostu projektów inwestycyjnych w wybranej grupie przedsiębiorstw.

### **18. Umożliwienie podpisu elektronicznego i weryfikacji tożsamości:**

**Czy potrzebne są dalsze działania w celu promowania stosowania elektronicznych dowodów tożsamości i podpisów elektronicznych w obszarze detalicznych usług finansowych, w tym działania dotyczące norm bezpieczeństwa?**

Tak, potrzebne jest konsekwentne wdrażanie założeń eIDAS. Dla zapewnienia jednolitego rynku płatniczego wymagane jest zatem upowszechnienie elektronicznego ID oraz zapewnienie odpowiedniego poziomu zabezpieczeń dla danych biometrycznych klientów. Każdy z krajów członkowskich posiada własne standardy w zakresie ID krajowego, ale powinna być możliwość znalezienia punktów wspólnych tych standardów, które na poziomie dystrybucji eID zapewnią możliwość przepływu osób oraz środków między krajami członkowskimi. Ważne jest również spójne podejście do zabezpieczeń dot. tożsamości klienta oraz jego danych biometrycznych, które mogą być wykorzystane do identyfikacji – obecne przepisy w tym zakresie nie wydają się wystarczające.

Wszelkie działania muszą być także bardziej niż dotychczas skoncentrowane na wygodzie klienta i łatwości zrozumienia przez niego zasad działania podpisu elektronicznego – wiele istniejących rozwiązań (takich jak podpis kwalifikowany na fizycznym nośniku) jest zbyt niewygodnych i skomplikowanych w działaniu, żeby przyjęły się w praktyce.

### **19. Poprawa dostępności i użyteczności danych finansowych:**

**Jaki rodzaj danych jest Państwa zdaniem niezbędny do oceny zdolności kredytowej?**

Rodzaj i zakres danych niezbędny do oceny zdolności kredytowej, która ma każdorazowo unikalny charakter jest uzależniony od wielu czynników, jak chociażby rodzaj produktu, parametry produktu, „jakość” klienta, etc. Ponadto systemy, parametry i narzędzia służące ocenie zdolności kredytowej są specyficzne dla każdego podmiotu działającego na rynku produktów kredytowych. Stworzenie ponadnarodowych jednolitych rozwiązań w zakresie oceny zdolności kredytowej, uwzględniających regulacje krajów członkowskich w tym zakresie, jak i potrzeby poszczególnych instytucji jest ekstremalnie trudne. Podobnie jak stworzenie równoległych do rozwiązań krajowych, jednolitych „ponadnarodowych” zasad oceny zdolności kredytowej.

Należy mieć na uwadze, że ocena zdolności kredytowej powstała jako odpowiedź na potrzebę zapewnienia ochrony depozytów konsumentów i stabilizacji sektora bankowego, a nie w celu ułatwienia procedur udzielania kredytów lub ułatwienia wymiany danych klientów między firmami. Dlatego też dyskusja na temat jakie dane są naprawdę istotne z punktu widzenia oceny zdolności kredytowej, jest tematem pobocznym. Kredytodawcy powinni mieć bowiem prawo zadać każde pytanie i wymagać



wszelkiego rodzaju dokumentów w celu przeprowadzenie rzetelnej oceny zdolności kredytobiorcy.

Optymalnym dzisiaj rozwiązaniem byłoby natomiast stworzenie mechanizmów umożliwiających transgraniczne korzystanie z baz danych na jednakowych zasadach i z jednakowym zakresem dostępu. Oznaczałoby to bezpośredni dostęp do baz danych dla instytucji finansowych z innych państw członkowskich, a także wzajemną wymianę danych między, mieszczącymi się w różnych krajach, instytucjami zarządzającymi bazami danych. W związku z istniejącymi różnicami w procesie kredytowym oraz w zakresie danych niezbędnych do nadania scoringu kredytowego, tylko możliwie szeroki dostęp do wiarygodnych danych dotyczących potencjalnego kredytobiorcy zapewni pełną i prawidłową ocenę zdolności kredytowej. Kompletna i niezależna baza danych, powinna zawierać historię kredytową klientów indywidualnych oraz osób prawnych. Istotne jest, aby taka baza zawierała nie tylko dane pochodzące od banków i podmiotów objętych nadzorem regulatorów krajowych, ale również dane dotyczące zobowiązań wobec podmiotów takich jak instytucje finansowe oferujące dostęp do pożyczek gotówkowych. Dodatkowe informacje wykorzystane w procesie oceny zdolności kredytowej pozwolą bowiem ograniczyć koszty ryzyka kredytowego oraz zwiększenie akcji kredytowej przez banki, a co za tym idzie przyczynią się do intensyfikacji wzrostu.

## **20. Ułatwianie świadczenia obsługi posprzedażnej:**

**Czy wymagane są dalsze działania wspierające instytucje finansowe w świadczeniu usług po zawarciu umowy w innym państwie członkowskim, w którym nie posiadają one jednostki zależnej ani oddziału?**

Ten element powinien rozwiązać i w długim terminie rozwiąże sam „rynek”. Po zawarciu umowy (sprzedaży usługi finansowej) w innym państwie członkowskim, w którym firma nie posiada jednostki zależnej ani oddziału, obsługa posprzedażowa będzie mogła być realizowana na zasadach komercyjnych. Być może ten element będzie przyczynkiem do utworzenia swoistej niszy rynkowej dla tego typu usług. Będzie to musiało być związane jednak z atrakcyjnym wynagrodzeniem dla zleceniobiorcy na danym rynku. Ryzykiem dla zleceniodawców będzie m.in. kwestia kontroli jakości obsługi posprzedażowej co w wielu przypadkach nie jest rzeczą łatwą – zwłaszcza w relacjach transgranicznych. Pewnym ułatwieniem w tym zakresie mogą być istniejące już powszechnie infolinie. Praktyka rynku ubezpieczeń wypracowała także model tzw. frontingu, polegający na tym, że firma ubezpieczeniowa X uzgadnia i negocjuje z konkretną firmą ubezpieczeniową Y na jakich zasadach będzie ją reprezentować na rynku danego kraju, w którym nie ma swojego własnego przedstawicielstwa (dotyczy to przede wszystkim likwidacji szkód; samo zawarcie polisy może się odbyć w każdym innym miejscu).

Dla przykładu, w ubezpieczeniach korporacyjnych istnieją tzw. programy międzynarodowe. Czyli np. globalna firma zamiast ubezpieczać się od wszystkich ryzyk w każdym kraju w którym jest obecna, zawiera jedno globalne ubezpieczenie (na ogół

z globalną firmą ubezpieczeniową) od wszystkich tych ryzyk, we wszystkich tych krajach. Jeśli działa natomiast w jakiś krajach, w których akurat dana globalna firma ubezpieczeniowa nie ma swojego oddziału, to ta zleca taką obsługę tego programu wybranemu lokalnemu towarzystwu i to właśnie m.in. nazywamy frontingiem.

Niemniej jednak wszystkich usług posprzedażowych nie da się w ten sposób realizować, co wymaga bezpośredniej obecności i kontroli na miejscu.

## **21. Ujednocianie procedur dotyczących niewypłacalności osób fizycznych, wyceny nieruchomości i egzekucji z zabezpieczeń:**

### **Czy potrzebne są dalsze działania mające zachęcić kredytodawców do udzielania trans-granicznych kredytów hipotecznych lub pożyczek?**

Obszary związane z procedurami niewypłacalności osób fizycznych, wyceny nieruchomości i egzekucji z zabezpieczeń w udzielaniu trans-granicznych kredytów są jednymi z najistotniejszych barier udzielania kredytów hipotecznych. Specyfika związana z prawem własności, procedurą egzekwowania roszczenia wraz z całym procesem legislacyjnym, brak znajomości lokalnych (zagranicznych) rynków nieruchomości ogranicza możliwość właściwej oceny ryzyka kredytowego i ryzyka przedsięwzięcia. Powyższe czynniki przekładają się istotnie na koszty procesu udzielania kredytu oraz koszty ewentualnej egzekucji. Stworzenie rozwiązań eliminujących takie bariery i obniżenie kosztów udzielenia takiego kredytu mogłoby wpłynąć na zmianę optyki w tym obszarze.

Działania mające zachęcić kredytodawców do udzielania kredytów trans-granicznych to przede wszystkim inicjatywy ukierunkowane na zrównoważenie interesu dłużnika i wierzyciela oraz uregulowanie kwestii mających wpływ na efektywność postępowania egzekucyjnego z nieruchomości, w tym poprzez:

- zapewnienie wierzycielowi dysponującemu tytułem wykonawczym (a więc posiadającemu interes prawny) dostępu do informacji publicznych o majątku dłużnika – ograniczanie takiego dostępu w szczególności z powoływaniem się na ochronę danych osobowych, chroni dłużnika i umożliwia ukrywanie majątku i jego wyprowadzanie spod egzekucji;
- zapewnienie egzekwowania obowiązku uregulowania stanu prawnego nieruchomości, w szczególności poprzez ujawnianie zmian właścicielskich będących następstwem postępowania spadkowego czy zmian w zakresie stosunków majątkowych małżeńskich;
- wprowadzenie w państwach członkowskich jednolitych rozwiązań w przypadku niewypłacalności osób fizycznych ukierunkowanych na zachowanie równowagi pomiędzy interesami wierzyciela, a interesem dłużnika, w szczególności poprzez wypracowanie:

- o katalogu przestanków niewypłacalności, co ma znaczenie dla oceny ryzyka finansowania transakcji, jak również będzie sprzyjać wyeliminowaniu przypadków „emigracji upadłościowej”,
- o katalogu możliwych do podjęcia działań zarówno po stronie niewypłacalnego dłużnika jak i wierzyciela oraz rozwiązań systemowych pozwalających na ich sprawne wdrażanie;

Rozwiązania wymaga kwestia możliwości realizacji praw wierzycieli finansujących potrzeby mieszkaniowe osób fizycznych przy jednoczesnym zabezpieczeniu minimum praw socjalnych dłużnika i jego rodziny, bez przetrzucania na wierzycieli kosztów takiego zabezpieczenia, w szczególności przy wykorzystaniu rozwiązań sprawdzonych już w niektórych państwach unijnych, w tym uregulowanie:

- o możliwości zwolnienia dłużnika w całości z pozostałego do spłaty długu w zamian za zrzeczenie się praw do lokalu, bez negatywnych skutków podatkowych zarówno po stronie dłużnika, jak i wierzyciela,
- o zapewnienie dłużnikowi zrzekającemu się praw do lokalu i jego rodzinie potrzeb mieszkaniowych przy współdziałaniu samorządów bądź powołanych w tym celu instytucji, które przejmując lokal gwarantowałyby jego wynajmowanie dłużnikowi, na warunkach ustawowo regulowanych, a jednocześnie przejmowałyby odpowiedzialność względem kredytodawcy za spłatę kredytu, z którego finansowany był zakup lokalu również na warunkach ustawowo uregulowanych;
- wprowadzanie w standardach wyceny nieruchomości rozwiązań, które pozwolą na niwelowanie rozbieżności pomiędzy wartością z wyceny na potrzeby udzielenia kredytu, a wartością na potrzeby postępowania egzekucyjnego (pomijając oczywiście takie aspekty jak upływ czasu czy zmiany stanu nieruchomości), których skutkiem jest brak możliwości zaspokojenia roszczeń wierzyciela z finansowanej nieruchomości i konieczność poszukiwania możliwości zaspokojenia z pozostałego majątku dłużnika, co zwiększa koszty dochodzenia należności i obciążenia dłużnika.

## **22. Ułatwienie przedsiębiorstw spełniania wymogów prawnych mających zastosowanie w innych państwach członkowskich:**

**Czy potrzebne są działania na szczeblu UE na rzecz zapewnienia wsparcia przez rządy państw członkowskich lub właściwe organy krajowe (np. za pośrednictwem punktów kompleksowej obsługi), aby ułatwić sprzedaż trans-graniczną usług finansowych, w szczególności w odniesieniu do innowacyjnych przedsiębiorstw lub produktów?**

Działania na szczeblu ponadnarodowym w tym zakresie są uzasadnione. Pomimo wprowadzenia paszportyzacji usług finansowych w poszczególnych sektorach (bankowym, ubezpieczeniowym, inwestycyjnym), umożliwiającej pod względem regulacyjnym świadczenie usług transgranicznie, model ten nie jest powszechnie

wykorzystywany ze względu na pewne bariery. W szczególności są to bariery wynikające z braku jednolitej interpretacji przepisów (europejskich) w poszczególnych państwach członkowskich, jak również w dalszym ciągu dużej liczby opcji narodowych, pozwalających poszczególnym państwom członkowskim na indywidualne uregulowanie danego zagadnienia. W naszej ocenie ułatwieniem byłoby wprowadzenie spójnych ram przepisów znanych ze stosowanych w niektórych obszarach rynku finansowego tzw. single rulebook.

Istnieje kilka możliwych rozwiązań, które mogłyby pomóc innowacyjnym firmom lub produktom na zaistnienie na trans-granicznym rynku:

- krajowe nadzory nad rynkiem finansowym mogły pomagać instytucjom finansowym planującym działalność na ich rynku spełnić podstawie wymagania prawne. Przykładem jest tu FCA Project Innovate, gdzie FCA doradza firmom jakich zasad muszą być świadomi i w jaki sposób powinni je wypełnić. Takie podejście jest zarezerwowane dla nowych podmiotów FINTECH, ale nie ma powodu, dlaczego model ten nie miałby być rozszerzony na dużych pośredników, którzy chcą wejść na obce rynki,
- przedsiębiorstwa sektora finansowego posiadają technologiczną możliwość ekspansji poza granice kraju macierzystego, a główne przeszkody w realizacji tego typu przedsięwzięć dotyczą przede wszystkim kwestii prawnych. Wdrażane rozwiązania innowacyjne mogły być testowane oraz wdrażane poza krajem macierzystym z wykorzystaniem uproszczonych procedur. Krajowe nadzory nad rynkiem finansowym mogłyby wówczas wspomagać firmy na regulowanym rynku. Zamiast konieczności przestrzegania wszystkich zasad w 1. dniu, firmy musiałyby na początku wypełniać tylko najważniejsze z nich, a następnie mieć jeden lub dwa lata na pełne dostosowanie się do wymogów regulacyjnych. Firmy mogłyby w tym czasie podlegać bardziej rygorystycznej kontroli niż zwykle w tym czasie.

### **23. Ułatwienie przedsiębiorstwom spełniania wymogów prawnych mających zastosowanie w innych państwach członkowskich:**

**Jakie kroki byłyby najbardziej pomocne w ułatwieniu przedsiębiorstwom korzystania ze swobody przedsiębiorczości lub swobody świadczenia usług w zakresie produktów innowacyjnych (takie jak usprawnienie współpracy między organami nadzoru w kraju pochodzenia i państwie docelowym)?**

W celu ułatwienia korzystania ze swobody świadczenia usług finansowych transgranicznie należałoby zapewnić spójną interpretację i egzekwowanie przestrzegania przepisów przez poszczególne organy nadzoru, w celu przeciwdziałania zjawiskom arbitrażu regulacyjnego. Kwestią determinującą jak wiele przedsiębiorstw skorzysta z możliwości swobody przedsiębiorczości jest bowiem sposób rozwiązania kwestii występujących różnic prawnych. Im wyższe koszty związane z pozyskiwaniem know-how oraz kosztów dostosowania na poszczególnych rynkach tym mniejsza będzie

liczba podmiotów zainteresowanych. Tylko najwięksi gracze na rynku będą w stanie korzystać z takich rozwiązań i ponosić takie nakłady inwestycyjne. Analiza różnic i znalezienie rozwiązań uniwersalnych w ramach rynków UE pozwoliłoby na ułatwienie wdrożenia modelu oferowania usług finansowych we wszystkich krajach UE.

Szczegółowe kierunki dotyczące pomocy w ułatwieniu przedsiębiorstwom korzystania ze swobody przedsiębiorczości lub swobody świadczenia usług w zakresie produktów innowacyjnych powinny obejmować m.in. udostępnienie przez wskazany organ, we współpracy z lokalnymi agendami (m.in. takimi, jak bank centralny, nadzór finansowy, ministerstwa/agendy nadzorujące obrót finansowy), wyboru jasnych i wyraźnych wymogów prawnych i rekomendacji, pozwalających podmiotom transgranicznym na łatwą orientację, jakie wymogi i jak powinny spełnić. Do wymogów tych powinny należeć m.in. odpowiednie informacje, dokumenty, deklaracje i działania, jakie powinny mieć miejsce lub powinny zostać dostarczone, aby np. instytucja płatnicza z UK mogła otworzyć – dla celów działalności transgranicznej – rachunek bankowy w banku w Polsce. Wymogi te powinny być dostosowane do wymogów rekomendacji lokalnego nadzoru finansowego i banku centralnego, jakim podlegają banki, który taki rachunek powinny móc otworzyć. Jako minimum, agenda ta powinna prezentować regulacje (np. polską ustawę o usługach płatniczych) przetłumaczone na kilka najszerzej znanych języków UE.

Ponadto, można rozważyć dodatkowe zachęty dla instytucji finansowych, które chciałby działać transgranicznie (np. poprzez dodatkowy aspekt oceny w ramach procesów nadzorczych). Ewentualne zachęty nie mogą mieć jednak charakteru dyskryminacyjnego dla tych instytucji, które zgodnie ze swoją strategią prowadzenia działalności zdecydowały się na skoncentrowaniu się na rynku macierzystym.

#### **24. Tworzenie bardziej zharmonizowanych systemów na szczeblu UE:**

**W odniesieniu do których produktów detalicznych usług finansowych normalizacja i systemy *opt-in* mogłyby być najskuteczniejsze w przewyżczeniu różnic między ustawodawstwami państw członkowskich?**

Kwestia ‘normalizacji’ i ujednoczenia rynku UE w tym obszarze, powinna pójść w kierunku jeszcze większej otwartości, elastyczności i umożliwiania kolejnych możliwości inwestycyjnych klientom, a nie bardziej rygorystycznego ograniczania możliwości do trans-granicznych transakcji. Standardowe produkty ograniczałyby swobodę projektowania produktów. Zachodzi zatem ryzyko, że ujednoczone produkty nie spełniałyby wymagań i potrzeb konsumentów. Korzyści i wartość dodana dla konsumentów z takich produktów byłaby zatem wątpliwa. Ponieważ standaryzacja może utrudniać różnorodności produktów, jest mało prawdopodobne, aby przyniosło to korzyści oczekiwane przez Komisję Europejską.

Najpilniejszą sprawą są dzisiaj zagadnienia dotyczące prywatnych ubezpieczeń emerytalnych oraz innych ubezpieczeń-planów inwestycyjno-oszczędnościowych. Sukcesywnie towarzystwa ubezpieczeń na życie same, bądź przy ścisłej współpracy z TFI

(należącymi zresztą najczęściej do tej samej grupy i do tego samego właściciela) zarządzają aktywami/oszczędnościami swoich klientów inwestując pozyskane środki na rynkach zagranicznych, więc poza granicami danego kraju. Mówiąc wprost, nasze pieniądze od dawna są już za granicą, chociaż sama polisa (papier) traktowana jest wciąż (m.in. przez nadzór finansowo-ubezpieczeniowy, ustawodawstwo, fiskus itp.) jako lokalne ubezpieczenie. Ten obszar wymaga więc na pewno większej elastyczności i większej swobody klienckiej. Nadrzędnym bowiem celem powinno być to, żeby klient/obywatel poprzez regularne oszczędzanie mógł się jak najbardziej wzbogacać, tak by mógł w przyszłości siebie oraz swoich najbliższych dodatkowo zabezpieczyć w przypadku emerytury, utraty pracy, choroby itp. Kiedy zaczną korzystać z tych swoich oszczędności i będzie wydawać na konsumpcję, będzie to również z korzyścią dla gospodarki danego kraju.