



Parlamentul României
Senat

București, 14 martie 2016

OPINIA

SENATULUI ROMÂNIEI

**cu privire la CARTEA VERDE PRIVIND SERVICIILE FINANCIARE CU AMĂNUNTUL
“Produse mai bune, mai multe opțiuni și mai multe oportunități pentru consumatori și
întreprinderi ,,**

COM (2015) 630 final

Senatul României a examinat CARTEA VERDE PRIVIND SERVICIILE FINANCIARE CU AMĂNUNTUL “Produse mai bune, mai multe opțiuni și mai multe oportunități pentru consumatori și întreprinderi ,, - COM (2015) 630 final, conform Protocolului (nr.1), anexat Tratatului de la Lisabona, de modificare a Tratatului privind Uniunea Europeană și a Tratatului de instituire a Comunității Europene, semnat la Lisabona la 13 decembrie 2007, ratificat prin Legea nr. 13/2008

Având în vedere raportul Comisiei pentru Afaceri Europene nr. LXII/ 296/ 10.03.2016, Senatul României adoptă următoarele răspunsuri la Chestionarul Comisiei Europene:

1. Pentru care produse financiare ar fi posibil ca o ofertă transfrontalieră îmbunătățită să ducă la creșterea concurenței pe piețele naționale prin sporirea opțiunilor și reducerea prețurilor?

R: Asigurările de viață, cele cu componentă de economisire, asigurările de sănătate, asigurările obligatorii de turism asigurările CASCO și în special asigurările RCA.

Portabilitatea conturilor și transferarea transfrontalieră a serviciilor de cont

2. Care sunt obstacolele care împiedică firmele să furnizeze direct servicii financiare transfrontaliere și consumatorii să achiziționeze direct produse transfrontaliere?

R: Nu au fost identificate până acum bariere de ordin legislativ la nivel european care să împiedice furnizarea directă de produse transfrontaliere, având în vedere că prin intermediul pașaportului european – și anume principiul liberei circulații sau a libertății de stabilire, principii reglementate și prin legislație specifică, este posibilă modalitatea de achiziționare directă a produselor de asigurare în regim transfrontalier. Cu toate acestea, vânzarea este influențată de nivelul de încredere al consumatorilor și avem semnale care indică că, în cazul vânzărilor transfrontaliere, acestea pot fi influențate de existența unui fond de garantare a asiguraților – în cazul în care acesta nu există, consumatorii sunt influențați negativ. Pe de altă parte, limba, lipsa de

informare, accesul la informație, internet, cursul valutar, cheltuielile necesare cu înființarea, organizarea și funcționarea de sucursale, pot fi considerate obstacole de ordin administrativ.

Consumatorii de servicii financiare pot fi reticenti și din cauza neînțelegerii anumitor produse oferite, un obstacol putând fi terminologia înțeleasă diferit la nivelul fiecărui stat.

3. *Ar putea fi depășit, în viitor, vreunul dintre aceste obstacole cu ajutorul digitizării și inovării în sectorul tehnologiei financiare?*

R: Parțial, deoarece aspectele semnalate nu țin numai de tehnologie, ci și de o corectă informare, transparență și elemente juridice de garantare. Pentru a asigura omogenitatea securității, ar trebui luate măsuri de reglementare unitară a riscurilor operaționale la nivel european în domeniul digitalizării. O campanie la nivel european ar fi utilă, având în vedere ritmul lent în care populația în anumite zone, este capabilă să asimileze, să își permită și să stăpânească avantajele digitalizării și inovării financiare. Existând mai multe opțiuni și astfel o concurență sporită coroborat cu standarde ridicate de protecție a consumatorului, consumatorii ar putea să aleagă și să se decidă luând în considerare o gamă mai largă de produse de asigurare și nu numai.

Digitalizarea, inovația în domeniul tehnologiilor financiare nu sunt suficiente pentru dezvoltarea pieței unice și nici nu vor putea reduce decalajele dintre țări atât timp cât serviciile nu vor fi standardizate în mod unic la nivelul uniunii iar infrastructurile nu vor fi compatibile/interoperabile.

4. *Ce se poate face pentru a se asigura faptul că digitizarea serviciilor financiare nu duce la o excludere financiară sporită, în special în cazul consumatorilor care nu recurg la soluții digitale?*

R: Pentru a se asigura că nu sunt excluși anumiți consumatori care nu recurg la soluții digitale, pe lângă digitizarea serviciilor financiare trebuie să se mențină variantele existente sau să se creeze unele noi similare. Autoritățile trebuie să prevadă prin reglementări prezentarea, în mod obligatoriu, a tuturor ofertelor financiare, a informațiilor către consumatori și a modalității de achiziție a produselor și serviciilor financiare, în varianta clasică, și anume pe suport hârtie.

5. *Care ar trebui să fie abordarea noastră în cazul în care oportunitățile oferite de creșterea și răspândirea tehnologiilor digitale ar genera noi riscuri în materie de protecție a consumatorilor?*

R: Considerăm că acest caz specific al pieței online, care devine din ce în ce mai extinsă, solicită o mai mare convergență a regulilor de concurență la nivel internațional, astfel încât consumatorii să-și maximizeze beneficiile din creșterea acestui sector important pentru economiile din întreaga lume. În plus, în acest mediu de piață dinamic, trebuie să recunoaștem că aplicarea regulilor de concurență funcționează într-un cadru dificil și mereu în schimbare. Prin urmare, o aplicare prudentă a normelor de concurență este extrem de necesară, astfel încât să se asigure că protecția concurenței nu se transformă în supra-reglementare a mediului on-line, descurajând astfel investițiile și inovația. Existența unor norme privind comerțul electronic și privind riscurile operaționale, cum ar fi cele emise de ASF, au în vedere reglementarea unor situații generatoare de riscuri. Aceste reglementări ar trebui extinse pentru a fi omogene la nivel european. Este necesară monitorizarea permanentă în vederea preîntâmpinării unor riscuri pentru consumatori, însoțită de emiterea de informări și alerte.

6. *Consumatorii au acces la produse financiare sigure, simple și ușor de înțeles în întreaga Uniune Europeană? Dacă nu, ce s-ar putea face pentru a oferi acest acces?*

R: În principiu, consumatorii au acces și la produse ușor de înțeles, dar există de asemenea și produse financiare pentru consumatori sofisticăți, care necesită un grad avansat de cunoștințe în domeniul financiar. De exemplu, pe zona asigurărilor de viață, a excluderilor, se folosesc termeni medicali greu de înțeles. În ceea ce privește domeniul piețelor de capital, reglementările europene MiFID pun un accent deosebit pe protejarea intereselor investitorilor și informarea acestora în vederea adoptării unor decizii investiționale corespunzătoare nivelului de cunoștințe și experiență, proprii fiecăruia. Noile reglementări impuse prin Directiva 2009/138/CE privind accesul la

activitate și desfășurarea activității de asigurare și de reasigurare (Solvabilitatea II), Directiva 2014/65/UE privind piețele instrumentelor financiare (MiFID 2) și Directiva 2016/97/UE privind distribuția de asigurări, completate de actele de nivel 2 și 3 au rolul de a îmbunătăți activitatea de asigurare și de facilita accesul consumatorilor la produse de asigurare sigure, simple și ușor de înțeles.

7. *Este calitatea aplicării legislației UE în materie de servicii financiare o problemă care amenință încrederea consumatorilor și integrarea pieței?*

R: Deși legislația UE încearcă să fie cât mai uniformă și accesibil de aplicat la nivelul întregii comunități europene, există totuși diferențe care creează de multe ori incertitudini și obstacole de aplicare a legislației UE. Prin măsuri de nivel 3 și în special pentru o convergență în supraveghere se poate asigura o abordare mai unitară în aplicarea legislației. De exemplu în zona riscurilor operaționale ridicate de digitalizare.

8. *Există alte elemente sau alte tendințe care trebuie luate în considerare în ceea ce privește concurența și opțiunile din domeniul serviciilor financiare cu amănuntul la nivel transfrontalier?*

R: În cazul comerțului transfrontalier cu asigurări este important ca unui consumator să i se asigure o constatare a daunei la o locație apropiată de domiciliul său, precum și o procedură accesibilă de petiționare. Ambele condiții sunt destinate atât menținerii unei concurențe uniforme (aceleași condiții pentru toți participanții), cât și asigurării unei protecții eficiente a asiguraților.

9. *Care ar fi cea mai adecvată cale de a sensibiliza consumatorii cu privire la diferențele servicii financiare cu amănuntul și produse de asigurare disponibile pe teritoriul Uniunii?*

R: Prezentarea detaliată a serviciilor financiare prin intermediul campaniilor pentru cunoașterea serviciilor financiare cu amănuntul și produse de asigurare, în strânsă cooperare cu părțile interesate, inclusiv societățile și asociațiile de consumatori. Activitatea de informare și publicitate constituie de asemenea o metodă eficientă de promovare a serviciilor financiare în rândul consumatorilor. Totodată, autoritățile ar trebui să sancționeze practicile neloiale de distribuție, inclusiv campaniile de dezinformare sau prezentare eronată a informațiilor, chiar și în prezentările massmedia.

Excluderea financiară poate fi evitată nu doar prin utilizarea sau accesul la soluții digitale. Adevăratele constrângeri ale cetățenilor la serviciile financiare sunt legate de costuri, nivelul veniturilor personale, lipsa de cultură financiară (în special în zonele rurale), diversitatea terminologiilor utilizate în UE pentru același produs/serviciu, lipsa terminalelor de plată în mediul rural, incertitudinea veniturilor pe termen mediu, exacerbarea de către mass-media a unor cazuri izolate de fraudă.

10. *Ce se mai poate face pentru a facilita distribuția transfrontalieră de produse financiare prin intermediari?*

R: Sporirea calității serviciilor financiare și oferirea de avantaje sporite consumatorilor. Astfel, prin produse de calitate superioară și apelarea la serviciile unor intermediari competitivi se poate pătrunde cu succes pe o piață străină.

Inrolarea tuturor intermediarilor, în mod transparent, în cerințe stricte de autorizare și supraveghere. Definirea externalizării prin încadrare în coordonate mai clare, cu responsabilizări multiple. Informarea corectă și completă a consumatorilor de servicii financiare cu privire la lanțul de intermediere și riscurile relevante la care aceștia se expun.

11. *Sunt necesare măsuri suplimentare pentru a încuraja comparabilitatea și/sau a facilita trecerea la servicii financiare cu amănuntul oferite de furnizori situați în același stat membru sau în alt stat membru? Dacă da, despre ce măsuri ar fi vorba și pentru care segmente de produse?*

R: În domeniul asigurărilor, pentru site-urile care compară astfel de produse financiare, acestea vor fi supraveghețate și reglementate în cadrul noilor prevederi legale privind distribuția de

asigurări, fiind obligate să prezinte clienților informații corecte și detaliate despre produse, prețuri, reputația producătorilor de produse – asigurătorii, etc. Directiva 92/2014, din perspectiva cerințelor de transparență în ceea ce privește costul aferent fiecărui serviciu financiar va determina creșterea competiției cu rezultate directe asupra reducerii comisioanelor și a creșterii apetenței cetățenilor pentru utilizarea de instrumente de plată electronică și nu în ultimul rând creșterea gradului de transparență a tranzacțiilor cu efecte benefice asupra fiscalizării acestora.

12. *Ce măsuri ar mai putea fi luate la nivelul UE pentru a aborda problema comisioanelor excesive percepute pentru plățile transfrontaliere (de exemplu, transferurile de credit) care implică diferite valute din UE?*

R: Măsuri de transparență și informare detaliată.

Plățile transfrontaliere se efectuează prin 2 canale: sisteme de plăți și conturi de corespondent. Ambele aranjamente de plată generează costuri diferite, probabil și din cauza volumelor de plăți diferite de la o țară la alta, în condițiile existentei unor infrastructuri similare. În România, unde plățile se realizează în procent majoritar (95%) în numerar, sistemele de plăți și aranjamentele echivalente presupun costuri mai mari. Contracarea ar putea veni prin măsuri politice, de bancarizare a populației și, pe cale de consecință, a creșterii gradului de utilizare a plăților electronice.

13. *În plus față de cerințele existente privind comunicarea informațiilor, există și alte acțiuni necesare pentru a se asigura informarea consumatorilor cu privire la comisioanele de conversie valutară care sunt percepute atunci când aceștia efectuează tranzacții transfrontaliere?*

R: Dacă este vorba de comisioane de conversie, atunci, acestea ar putea fi stabilite de la momentul inițierii unei tranzacții, indiferent când se va finaliza aceasta. Dacă este vorba de rata de schimb utilizată în operațiuni de conversie valutară, problema se poate pune din perspectiva părții care va suporta riscul valutar. În plus, platitorul trebuie să fie încunostințat încă de la momentul inițierii tranzacției asupra sistemului și/sau a lanțului de intermediari care concură la realizarea unui transfer de fonduri.

14. *Ce se poate face pentru a se limita discriminarea nejustificată pe motive de reședință în sectorul serviciilor financiare cu amănuntul, inclusiv în domeniul asigurărilor?*

R: Eliminarea tuturor clauzelor contractuale abuzive privind criteriile geografice sau de altă natură care acționează ca bariere în furnizarea de servicii financiare transfrontaliere. Elaborarea unui regulament în acest sens care să prevadă măsuri sancționatorii pentru statele care nu se conformează.

Resedința, conform Directivei 92/2014 nu trebuie să mai reprezinte un obstacol pentru niciun cetățean al uniunii.

15. *Ce măsuri pot fi luate la nivelul UE pentru a facilita portabilitatea produselor financiare cu amănuntul (de exemplu, asigurarea de viață și asigurarea privată de sănătate)?*

R: Măsurile care pot fi luate la nivelul UE pentru a facilita portabilitatea produselor se referă la îmbunătățirea cadrului legal privind opțiunea consumatorului de a-și putea transfera contractul de servicii către alt furnizor, în vederea obținerii unor condiții mai bune, financiare sau de altă natură. Asigurarea transparenței în ceea ce privește opțiunile existente la nivelul pieței europene.

16. *Ce măsuri pot fi luate la nivelul UE pentru a facilita accesul furnizorilor de servicii la asigurarea obligatorie de răspundere civilă profesională și recunoașterea acesteia la nivel transfrontalier?*

R: Este necesară uniformizarea reglementărilor la nivel UE, eliminând astfel restricțiile naționale care ar putea împiedica accesul liber pe piață. Măsuri care pot fi luate la nivelul UE pentru a facilita accesul furnizorilor de servicii la asigurarea obligatorie de răspundere civilă profesională și recunoașterea acesteia la nivel transfrontalier pot fi de tipul Convenției Carte Verde - armonizarea

legislațiilor Statelor membre privind asigurarea răspunderii civile care rezultă din circulația autovehiculelor.

17. *Sunt necesare acțiuni suplimentare la nivelul UE de îmbunătățire a transparenței și comparabilității produselor financiare (în special prin intermediul soluțiilor digitale) pentru a consolida încrederea consumatorilor?*

R: Digitizarea facilitează accesul consumatorului la o gamă mai largă de informații și servicii, într-un timp relativ scurt, putând efectua o analiză comparativă a produselor și serviciilor financiare. Considerăm că sunt necesare și alte măsuri în vederea creșterii transparenței, cum ar fi dezvoltarea de campanii de informare și educare financiară și metode de prezentare a condițiilor esențiale într-o formă ușoară și completă și de asemenea crearea unor site-uri specializate prin intermediul cărora consumatorii pot găsi cea mai potrivită ofertă, având în vedere faptul că digitizarea are plusuri și minusuri. (Plusurile sunt timpul scurt petrecut pentru achiziționarea unui produs, oferta variată de produse. Minusurile sunt legate de educația financiară a potențialului client, alegerea unui produs în lipsa unei consultanțe profesionale în legătura cu un produs de asigurare, adecvat profilului său de risc, lipsa informațiilor detaliate cu privire la producători, la termenii contractuali, în special excepțiile, la termenii privind denunțarea contractului, depunerea unei petiții, asistența pe parcursul producerii unui risc asigurat etc.)

Este importanta existența unei autorități naționale credibile, care să informeze permanent cetățenii, prin mijloace accesibile, cu privire la produse, servicii, costuri, intermediari și instituții de mediere a eventualelor conflicte.

18. *Ar trebui să se ia măsuri pentru a crește gradul de sensibilizare a consumatorilor cu privire la FIN-NET și eficacitatea acestei rețele în contextul punerii în aplicare a Directivei privind soluționarea alternativă a litigiilor?*

R: Da. O campanie la nivel european pentru a îmbunătăți cunoașterea acestui tip de mecanism este benefică sau o structură specializată - spre exemplu, ASF va promova serviciile de soluționare alternativă a litigiilor printr-o structură organizatorică proprie special desemnată.

19. *Consumatorii dispun de un acces corespunzător la despăgubiri financiare în cazul vânzării inadecvate de asigurări și de produse financiare cu amănuntul? Dacă nu, ce s-ar putea face pentru a oferi acest acces?*

R: O monitorizare mai atentă și modificări de reglementări, inclusiv în domeniile conexe asigurărilor (de exemplu lichidările de daune). Considerăm că reglementările mai stricte privind vânzarea inadecvată de produse financiare ar fi mai benefice pentru protecția consumatorilor.

20. *Sunt necesare măsuri pentru a se asigura că victimele accidentelor de circulație sunt acoperite de fonduri de garantare din alte state membre în cazul în care asigurătorul lor devine insolubil?*

R: Considerăm că o abordare unitară la nivel european privind garantarea compensărilor în caz de faliment a unei societăți de asigurări este absolut necesară și va conferi o siguranță și o protecție sporită a consumatorilor. Nu considerăm că o participare voluntară la o astfel de schemă de garantare este eficientă, deoarece nu este echitabilă și nu asigură protecție unitară pentru victimele accidentelor de circulație din alte State Membre în cazul în care asigurătorul lor devine insolubil. Din experiența prin care sectorul asigurărilor din România a trecut, a rezultat că existența unui fond de garantare (obligativitatea înființării fiind prevăzută prin lege) a permis o protecție adecvată a tuturor deținătorilor de polițe de asigurare și beneficiarilor.

21. *Ce măsuri suplimentare ar putea fi adoptate pentru a spori gradul de transparență cu privire la produsele de asigurare auxiliare și pentru a garanta capacitatea consumatorilor de a lua decizii în cunoștință de cauză atunci când achiziționează aceste produse? În ceea ce privește sectorul închirierilor auto, sunt necesare măsuri specifice pentru produsele suplimentare?*

R: La creditele ipotecare sunt necesare măsuri imediate referitoare la modul de luare în asigurare. În sectorul auto trebuie identificat un sistem de referință unitar referitor la modul și costurile

reparațiilor auto, cu independență profesională a lichidatorilor de daune. În orice caz, indiferent de produs, trebuie să existe o informare precontractuală, consumatorul să poată lua o decizie informată. În vederea sporirii gradului de transparență, cele trei autorități EBA, ESMA și EIOPA pregătesc, la nivel 3 legislativ, un ghid comun privind activitatea de cross-selling.

22. *Ce se poate face la nivel european pentru a se sprijini firmele care doresc să creeze și să ofere servicii financiare digitale inovatoare pe teritoriul Europei, cu niveluri adecvate de securitate și protecție a consumatorilor?*

R: Probabil cea mai bună soluție o reprezintă elaborarea unui cadru legal unitar, astfel încât să se asigure aplicarea unitară a nivelurilor de securitate și protecție a consumatorilor. Este necesară definirea acestor “niveluri adecvate” de securitate și protecție a consumatorilor. Sprijinirea firmelor care au ca obiect de activitate inovarea tehnologică se poate face prin adoptarea unor reglementări fiscale stimulative.

23. *Sunt necesare mai multe acțiuni pentru a se îmbunătăți aplicarea legislației privind combaterea spălării banilor la nivelul UE, în special pentru a se garanta capacitatea furnizorilor de servicii de a identifica clienții la distanță, menținându-se în același timp standardele cadrului actual?*

R: -

24. *Sunt necesare mai multe acțiuni de promovare a adoptării și utilizării identificării electronice și semnăturilor electronice în serviciile financiare cu amănuntul, inclusiv în ceea ce privește standardele de securitate?*

R: Da, reglementări, pe modelul Regulamentului nr. 6/2015 al ASF, referitoare la riscurile operaționale generate de sistemele IT.

25. *În opinia dumneavoastră, ce tip de date sunt necesare pentru evaluarea bonității?*

R: Principalul criteriu după care se efectuează evaluarea bonității clienților se referă la capacitatea de plată a acestora, situația financiară.

26. *Utilizarea sporită a datelor cu caracter personal financiare și nefinanciare de către firme (inclusiv de către societăți în mod tradițional nefinanciare) necesită măsuri suplimentare care să faciliteze furnizarea de servicii sau să asigure protecția consumatorilor?*

R: Considerăm că sunt necesare măsuri suplimentare privind protecția consumatorilor referitor la utilizarea datelor cu caracter personal, financiare și nefinanciare de către firme, în special de către societățile nefinanciare. În majoritatea cazurilor, datele personale sunt transmise fără acordul consumatorilor.

Sanctiuni dure pentru persoanele care distribuie informații cu caracter personal fara acceptul detinatorului de drept.

27. *Ar trebui consolidate cerințele privind forma, conținutul sau accesibilitatea dosarelor de daune din domeniul asigurărilor (de exemplu, în ceea ce privește perioada acoperită sau conținutul) pentru a se asigura faptul că firmele sunt în măsură să furnizeze servicii transfrontaliere?*

R: Da, mai ales pe domeniul constatării și lichidării daunelor.

28. *Sunt necesare acțiuni suplimentare pentru a ajuta firmele să furnizeze servicii post-contractuale într-un alt stat membru, dacă nu dispun de filiale sau sucursale?*

R: Da

29. *Sunt necesare măsuri suplimentare pentru a încuraja creditorii să ofere credite ipotecare sau împrumuturi la nivel transfrontalier?*

R: Da, referitor la utilizarea unui limbaj simplu, concis, netehnic.

30. *Sunt necesare acțiuni la nivelul UE pentru ca guvernele statelor membre sau autoritățile naționale competente să ofere asistență practică (de exemplu, prin intermediul „ghișeelor unice”),*

în vederea facilitării vânzărilor transfrontaliere de servicii financiare, în special pentru firmele sau produsele inovatoare?

R: Existenta unui Consiliu National al Platilor, pe modelul majoritatii statelor din UE (la un moment dat doar Romania si Suedia nu aveau un astfel de organism).

31. *Ce măsuri ar fi cele mai utile pentru a le permite întreprinderilor să profite de libertatea de stabilire sau de libertatea de a presta servicii pentru produsele inovatoare (cum ar fi raționalizarea cooperării dintre autoritățile de supraveghere din țara de origine și cele din țara gazdă)?*

R: Legislația de nivel 3, în cazul produselor de asigurare, ghidurile emise de EIOPA.

32. *Pentru care servicii financiare cu amănuntul ar putea standardizarea sau regimurile de tipul „opt-in” să acționeze cu cea mai mare eficacitate pentru a elimina diferențele dintre legislațiile statelor membre?*

R: -

33. *Sunt necesare acțiuni suplimentare la nivelul UE în ceea ce privește principiul „locului riscului” în legislația privind asigurările și pentru a clarifica normele privind „interesul general” în sectorul asigurărilor?*

R: Regulamentul Roma I stabilește reguli clare privind locul riscului sau mai bine spus legea aplicabilă contractelor de asigurare. În ceea ce privește „interesul general”, se impune o revizuire a cadrului actual.

p.Președintele Senatului

Ioan CHELARU

