



Brussel, 23.3.2017  
COM(2017) 139 final

**MEDEDELING VAN DE COMMISSIE AAN HET EUROPEES PARLEMENT, DE  
RAAD, DE EUROPESE CENTRALE BANK, HET EUROPEES ECONOMISCH EN  
SOCIAAL COMITÉ EN HET COMITÉ VAN DE REGIO'S**

**Actieplan inzake financiële diensten voor de consument: Betere producten, meer keuze**

**Actieplan inzake financiële diensten voor de consument: Betere producten, meer keuze**

**INHOUDSOPGAVE**

1.	INLEIDING.....	3
2.	CONSUMENTENVERTROUWEN EN MONDIGER MAKEN VAN DE CONSUMENTEN.....	4
2.1.	Territoriale beperkingen .....	5
2.2.	Transparantie en tarieven bij grensoverschrijdende transacties .....	5
2.2.1.	Transactietarieven.....	6
2.2.2.	Omrekeningskoersen voor valuta's .....	6
2.3.	De transparantie verbeteren en het gemakkelijker maken om van aanbieder van financiële diensten of producten te veranderen.....	7
2.4.	Verbeteren van de motorrijtuigenverzekering .....	8
2.5.	Transparante verzekeringsprijsstelling voor autoverhuur .....	8
2.6.	Een diepere en veiligere eengemaakte markt voor consumentenkrediet.....	9
3.	WETTELIJKE EN REGELGEVENDE BELEMMERINGEN VOOR ONDERNEMINGEN.....	10
3.1.	Nationale regelgevende beperkingen .....	11
3.2.	Faciliteren van grensoverschrijdend krediet.....	11
4.	NAAR EEN INNOVATIEVE DIGITALE WERELD .....	13
4.1.	Technologiegedreven eengemaakte markt in financiële retaildiensten.....	13
4.2.	Digitale klantenrelaties .....	14
4.2.1.	Identificatie op afstand .....	15
4.2.2.	Digitale verkoop op afstand.....	16
5.	CONCLUSIE.....	17

## 1. INLEIDING

De eengemaakte markt van de EU maakt vrij verkeer van mensen, diensten, goederen en kapitaal mogelijk in een economie die jaarlijks voor ongeveer 15 biljoen euro produceert. Hij biedt nieuwe kansen aan Europese bedrijven, vergroot de concurrentie en leidt tot meer keuze, betere diensten en lagere prijzen voor meer dan 500 miljoen consumenten. Een zeer belangrijke prioriteit van de Commissie Juncker is de totstandbrenging van een diepere en rechtvaardigere eengemaakte markt, inclusief via digitale middelen.

Financiële retaildiensten zijn een integrerend deel van het dagelijks leven van mensen. Deze diensten omvatten bankrekeningen, betaalkaarten, consumenten- en hypotheekkrediet, verzekerings- en langetermijnsparproducten, met name om het pensioen voor te bereiden. De markten voor deze diensten blijven gefragmenteerd, ondanks de hoge mate van harmonisatie die de jongste jaren is verwezenlijkt. Slechts 7 % van de consumenten heeft een financiële dienst in een andere EU-lidstaat aangekocht<sup>1</sup>. Het faciliteren van de toegang tot financiële diensten in andere lidstaten zou de keuze vergroten. Consumenten zouden sneller van innovatie profiteren; de prijzen zouden dalen en de kwaliteit van de diensten zou vergroten. Zelfs degenen die niet in het buitenland winkelen voor financiële diensten zouden profiteren van een meer geïntegreerde markt voor consumentenfinanciering met meer keuze. Innovatieve online diensten veranderen de manier waarop mensen gebruik maken van financiële diensten. Zij bieden eveneens een belangrijke kans om alle Europeanen de voordelen te brengen van een dieper geïntegreerde eengemaakte markt voor financiële retaildiensten.

De Commissie, die dit momentum voor verandering onderkende, is in december 2015 met een groenboek over financiële retaildiensten gekomen om een raadpleging te houden over de mogelijkheden van een meer geïntegreerde markt voor deze diensten en de acties die hiertoe nodig zijn<sup>2</sup>. In voorliggend actieplan trekt de Commissie de conclusies uit de raadpleging; het is een van de toezeggingen van het actieplan over de opbouw van een kapitaalmarktenunie<sup>3</sup>, en er worden veel van de kwesties in behandeld die door het Europees Parlement in zijn verslag over het groenboek over financiële retaildiensten aan de orde zijn gesteld<sup>4</sup>.

Het actieplan beschrijft verdere stappen naar een echte van technologie gebruik makende eengemaakte markt voor financiële retaildiensten waar consumenten de beste deals krijgen en goed beschermd zijn. Op lange termijn zou het onderscheid tussen binnenlandse en grensoverschrijdende aanbieders van financiële diensten er niet langer hoeven toe te doen. Dit heeft eveneens implicaties voor aanbieders die in staat zullen zijn ten volle te profiteren van het potentieel van een grote eengemaakte markt.

Veel innovatieve ondernemingen “denken” reeds “Europees”, en hun gebruik van digitale technologieën zou het gemakkelijk maken klanten in alle lidstaten te bereiken.

---

<sup>1</sup> Special Eurobarometer 446, juli 2016:  
<http://ec.europa.eu/COMMFrontOffice/PublicOpinion/index.cfm/Survey/getSurveyDetail/instruments/SPECIAL/surveyKy/2108>. Meer bewijs over de huidige toestand van de Europese eengemaakte markt voor financiële retaildiensten wordt verstrekt in het groenboek over financiële retaildiensten, beschikbaar op:  
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM:2015:630:FIN>

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

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

<sup>4</sup> 2016/2056(INI) vastgesteld op 17/10/2016.

Maar technologie alleen zal niet volstaan om alle belemmeringen voor een eengemaakte markt voor financiële diensten aan te pakken.

De Commissie heeft drie belangrijke werkterreinen geïdentificeerd waarop tijdens de resterende jaren van het huidige mandaat de focus moet liggen om een stap dichterbij de realisatie van de hierboven beschreven visie te komen:

- **Vergroten van het consumentenvertrouwen en mondiger maken van de consumenten** bij de aankoop van diensten in eigen land of in andere lidstaten;
- **Verminderen van wettelijke en regelgevende belemmeringen voor bedrijven** bij het aanbieden van financiële diensten in het buitenland; en
- **Ondersteunen van de ontwikkeling van een innovatieve digitale wereld** die een aantal van de bestaande belemmeringen voor de eengemaakte markt kan wegnemen.

De in voorliggend actieplan geïdentificeerde individuele acties zullen worden voorbereid overeenkomstig de procedures voor betere regelgeving, inclusief publieke raadplegingen en effectbeoordelingen. De Commissie zal geen regelgevende actie ondernemen wanneer de marktdynamiek in meer geïntegreerde en competitieve markten voor financiële diensten zou kunnen resulteren, maar staat gereed om van de mededingingsregels gebruik te maken om corrigerende actie te ondernemen wanneer dat vereist is. Voorliggend actieplan is dan ook een uitnodiging aan de marktdeelnemers, aanbieders en consumenten om bij te dragen aan de creatie van een diepere eengemaakte markt voor financiële retaildiensten.

## 2. CONSUMENTENVERTROUWEN EN MONDIGER MAKEN VAN DE CONSUMENTEN

Dat er zo weinig grensoverschrijdend gewinkeld wordt voor financiële diensten kan zowel aan de vraag- als aan de aanbodzijde liggen. Veel consumenten zijn tevreden over hun binnenlandse dienstaanbieders. Zelfs degenen die belangstelling zouden hebben voor in andere lidstaten beschikbare diensten hebben nog steeds te weinig vertrouwen en zijn bezorgd over:

- potentieel buitensporige tarieven;
- de aard van de producten die beschikbaar zijn in andere landen;
- schadeloosstellingsprocedures in het buitenland;
- ondoorzichtige voorwaarden (met name wanneer zij zijn opgesteld in een vreemde taal).

De EU heeft al belangrijke stappen gezet naar een EU-brede concurrerende en veilige markt voor financiële retaildiensten. Daartoe behoren een EU-breed recht op toegang tot basisbetaalrekeningen, het faciliteren van grensoverschrijdende distributie van verzekeringen en hypothecair krediet, bescherming van de rechten van consumenten in consumentenkredietcontracten en verbetering van de regels voor de bescherming van de consument voor beleggingen in effecten, hypothecair krediet en verzekeringen. Veel van deze wettelijke maatregelen zijn echter nog van tamelijk recente datum, zodat zij nog niet hun volledige impact hebben ontwikkeld. De financiële dienstensector is eveneens onderworpen aan algemene EU-regels inzake consumentenbescherming die zorgen voor een consistent hoog niveau van consumentenbescherming in alle sectoren, met name wanneer sectorspecifieke bepalingen ontbreken. Veel van deze regels worden momenteel

geëvalueerd in het kader van het programma voor gezonde en resultaatgerichte regelgeving (REFIT) van de Commissie<sup>5</sup>.

Een omvattend juridisch kader is op zich echter niet voldoende. Het moet eveneens effectief worden gehandhaafd. De Commissie werkt nauw samen met de Europese toezichthoudende autoriteiten (ETA's) bij het bestuderen hoe de consistentie en efficiëntie van de handhavings- en toezichtspraktijken in de EU kunnen worden verbeterd. De Commissie coördineert eveneens de werkzaamheden van het samenwerkingsnetwerk voor consumentenbescherming (CPC) dat met name gemeenschappelijk handhavingsacties onderneemt (bv. op het gebied van autoverhuur, zie hieronder). Voorts heeft de Commissie FIN-NET opgericht, een netwerk dat consumenten helpt hun rechten te handhaven, zonder de tussenkomst van een rechter, door het vinden van een bevoegde instantie voor alternatieve geschillenbeslechting (ADR)<sup>6</sup>. De Commissie is bezig met de voorbereiding van een bewustmakingscampagne rond FIN-NET.

## **2.1. Territoriale beperkingen**

De Commissie ontvangt tal van klachten van consumenten die geen financiële diensten in het buitenland kunnen aankopen vanwege territoriale beperkingen („geoblocking”, woonplaatsvereisten). Veel consumenten die reageerden op het groenboek noemden deze beperkingen belemmeringen voor grensoverschrijdend winkelen. Geoblocking is een belemmering voor marktintegratie. Op grond van het geoblockingvoorstel dat door de Commissie op 25 mei 2016 is aangenomen, kunnen handelaren blijven beslissen waar en wanneer zij hun goederen of diensten aan klanten aanbieden. Het voorstel voert evenwel specifieke verplichtingen voor handelaren in om in bepaalde omstandigheden geen onderscheid te maken tussen klanten op basis van woonplaats. Het voorstel is niet van toepassing op de prijsstelling als zodanig en handelaren blijven vrij om hun prijzen vast te stellen mits dit op niet-discriminerende wijze gebeurt.

Aldus mag er geen ongerechtvaardigde discriminatie van klanten op basis van hun woonplaats plaatsvinden, vooral wanneer dit betekent dat consumenten een minder aantrekkelijke dienst van dezelfde aanbieder in hun eigen land moeten aankopen. De richtlijn betaalrekeningen pakt reeds geoblocking voor betaalrekeningen aan. De Commissie zal de impact van deze richtlijn alsmede geoblockingpraktijken in andere financiële diensten monitoren. Als er bewijs is van ongerechtvaardigde discriminatie, zal de Commissie passende maatregelen overwegen die haar doelstellingen moeten verwezenlijken zonder buitensporige regelgevende lasten aan ondernemingen op te leggen.

## **2.2. Transparantie en tarieven bij grensoverschrijdende transacties**

Blijkens de feedback op het groenboek ontmoedigen ondoorzichtige en potentieel buitensporige tarieven grensoverschrijdende transacties binnen de EU, vooral die in andere valuta's dan de euro.

---

<sup>5</sup> Zie [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/review](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/review)

<sup>6</sup> Zie [http://ec.europa.eu/finance/fin-net/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/finance/fin-net/index_en.htm)

### 2.2.1. Transactietarieven

De verordening over grensoverschrijdende betalingen<sup>7</sup> heeft de tarieven voor grensoverschrijdende en nationale betalingen in euro gelijkgetrokken. Betalingen in andere EU-valuta's dan de euro vallen niet onder de verordening. De tarieven voor dergelijke grensoverschrijdende transacties blijven doorgaans zeer hoog en ver boven het niveau van tarieven voor zuiver nationale transacties in andere valuta's dan de euro, met hoge minimumtarieven die kleine transacties zeer duur maken. Een uitbreiding van de verordening tot alle valuta's in de EU zou de kosten van grensoverschrijdende transacties in alle lidstaten doen dalen.

#### Actie 1

**Zoals reeds aangekondigd zal de Commissie, na een REFIT-evaluatie, een voorstel doen tot wijziging van de verordening betreffende grensoverschrijdende betalingen om de kosten voor grensoverschrijdende transacties in alle lidstaten te verlagen.**

### 2.2.2. Omrekeningskoersen voor valuta's

De omrekeningskoersen voor valuta's zijn over het algemeen niet transparant voor consumenten bij betaling met een kaart of een mobiel toestel in een winkel, of bij het opnemen van geld aan een geldautomaat. De omrekeningskoersen schommelen volgens de wisselkoersen, en de interne bankmarge die wordt toegepast op de omrekeningskoersen voor valuta's verschilt van bank tot bank.

De situatie wordt zelfs minder transparant nu steeds meer consumenten van hun handelaren in hun eigen valuta mogen betalen. Dit heet „dynamische valutaomrekening”. Als de consumenten mogen kiezen, zou dat de concurrentie op het gebied van valutaomrekening kunnen stimuleren. In de praktijk is het echter erg moeilijk voor consumenten om te weten welke valutaomrekeningsaanbieding de voordeligste is.

Meer transparantie voor zowel valutaomrekeningsopties (die van de handelaar en die van de betalingsdianstaaubieder van de klanten) zou de consumenten in staat stellen geïnfomeerde keuzes te maken en zou de kosten naar beneden kunnen brengen. De richtlijnen betalingsdiensten (PSD1<sup>8</sup>, die wordt vervangen door PSD2<sup>9</sup>) bevatten informatievereisten voor transacties in een vreemde valuta. Bijkomende richtsnoeren voor de behoorlijke handhaving van de transparantievereisten door de nationale autoriteiten zouden de transparantie van deze tarieven kunnen verbeteren.

Alvorens een besluit te nemen over verdere maatregelen, zal de Commissie een studie uitvoeren om een bredere bewijsbasis te ontwikkelen en een beter inzicht te verwerven in de praktijken en tarieven op het gebied van dynamische valutaomrekening.

#### Actie 2

**De Commissie zal goede en slechte praktijken op het gebied van dynamische valutaomrekening beoordelen en op basis daarvan bekijken wat de meest geschikte manier (handhaving van bestaande wetgeving, vrijwillige aanpak, aangescherpte**

<sup>7</sup> Verordening (EG) nr. 924/2009 van het Europees Parlement en de Raad van 16 september 2009 betreffende grensoverschrijdende betalingen in de Gemeenschap en tot intrekking van Verordening (EG) nr. 2560/2001, PB L 266 van 9.10.2009, blz. 11-18.

<sup>8</sup> Richtlijn 2007/64/EG van het Europees Parlement en de Raad van 13 november 2007 betreffende betalingsdiensten in de interne markt tot wijziging van de Richtlijnen 97/7/EG, 2002/65/EG, 2005/60/EG en 2006/48/EG, en tot intrekking van Richtlijn 97/5/EG, PB L 319 van 5.12.2007, blz. 1-36.

<sup>9</sup> Richtlijn (EU) 2015/2366 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende betalingsdiensten in de interne markt, houdende wijziging van de Richtlijnen 2002/65/EG, 2009/110/EG, 2013/36/EU en Verordening (EU) nr. 1093/2010 en houdende intrekking van Richtlijn 2007/64/EG, PB L 337 van 23.12.2015, blz. 35-127.

### **2.3. De transparantie verbeteren en het gemakkelijker maken om van aanbieder van financiële diensten of producten te veranderen**

Consumenten veranderen, zij het om redenen van gemak (administratieve rompslomp), vertrouwen of onbekendheid met betere aanbiedingen, zelden van aanbieder van financiële diensten<sup>10</sup>. Dit vormt een belemmering voor de toetreding tot de markt van nieuwe spelers en voor de ontwikkeling van grensoverschrijdende markten,<sup>11</sup> wat resulteert in minder keuze en slechtere deals voor alle consumenten.

Om het veranderen van betaalrekening te faciliteren, heeft de EU met de richtlijn betaalrekeningen<sup>12</sup> een consumentenrecht ingevoerd om binnen 14 dagen van betaalrekening te veranderen, waarbij de aanbieders de operationele aspecten voor hun rekening nemen. Voorts moeten consumenten toegang hebben tot ten minste één website waarop de tarieven voor betaalrekeningen op nationaal niveau worden vergeleken.

Gelijkaardige rechten bestaan in het EU-recht niet voor andere financiële diensten. Hiervoor kan het veranderen van aanbieder moeilijk zijn, vaak als gevolg van ingewikkelde contractuele voorwaarden waarbij hoge over- of uitstaptarieven worden opgelegd of de opties voor consumenten om hun aanbieder van beëindiging op de hoogte te brengen beperkt worden. Soms kunnen consumenten niet eens voor een ander product van dezelfde aanbieder kiezen.

Ook al hebben zij het recht om over te stappen, toch kiezen consumenten vaak nog steeds niet voor een meer voordelig product. Mogelijk is dit niet alleen een gedragsmatige kwestie, maar eveneens toe te schrijven aan een gebrek aan objectieve en geloofwaardige informatie over beschikbare financiële producten. Vergelijkingswebsites, zoals die waarin de richtlijn betaalrekeningen heeft voorzien, zouden een belangrijke rol kunnen spelen bij het helpen van consumenten om aan onpartijdige informatie te komen en kosten te vergelijken. Ter verbetering van de kwaliteit van vergelijkingswebsites heeft een groep van belanghebbenden inzake vergelijkingsinstrumenten, die wordt aangestuurd door de Commissie, "*belangrijkste beginselen voor vergelijkingsinstrumenten*"<sup>13</sup> ontwikkeld. Verdere activiteiten zullen voortbouwen op deze beginselen.

Bovendien zal, in het kader van de beoordeling van de richtlijn betaalrekeningen voorzien voor 2019, de Commissie de gedragsmatige, juridische en commerciële belemmeringen analyseren die consumenten beletten van aanbieder te veranderen.<sup>14</sup> Deze analyse zal eveneens op andere financiële diensten dan betaalrekeningen betrekking hebben.

<sup>10</sup> Eurobarometer 446, samenvatting bladzijde 12 en volgende

<sup>11</sup> European Commission, Study on the role of digitalisation and innovation in creating a true Single Market for retail financial services and insurance, Executive Summary, juli 2016, beschikbaar op: [https://ec.europa.eu/info/publications/study-impact-digitalisation-eu-single-market-consumer-financial-services\\_en](https://ec.europa.eu/info/publications/study-impact-digitalisation-eu-single-market-consumer-financial-services_en). (Digitalisation study), bladzijde 5

<sup>12</sup> Richtlijn 2014/92/EU van het Europees Parlement en de Raad van 23 juli 2014 betreffende de vergelijkbaarheid van de in verband met betaalrekeningen aangerekende vergoedingen, het overstappen naar een andere betaalrekening en de toegang tot betaalrekeningen met basisfuncties, PB L 257 van 28.8.2014, blz. 214–246.

<sup>13</sup> Zie [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/unfair-trade/comparison-tools/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/comparison-tools/index_en.htm)

<sup>14</sup> De studie zal voortbouwen op de resultaten van een lopende gedragsstudie over verzekeringsdiensten die onder meer ten doel heeft robuust kwantitatief bewijs te leveren over de ervaring van consumenten in de verzekeringsmarkt, de impact van andere contractuele elementen, de impact van de wijze waarop informatie wordt gepresenteerd en belemmeringen voor het grensoverschrijdend aankopen van verzekeringen.

### Actie 3

**De Commissie zal, voortbouwend op hetgeen reeds via de richtlijn betaalrekeningen is gerealiseerd, verdere stappen bestuderen om het voor consumenten gemakkelijker te maken naar meer voordelige financiële retaildiensten over te stappen.**

### Actie 4

**De Commissie zal met de stakeholders samenwerken om de kwaliteit en betrouwbaarheid van de vergelijkingswebsites voor financiële diensten te verhogen, door bevordering van de toepassing van bestaande beginselen en via vrijwillige certificeringsregelingen.**

## 2.4. Verbeteren van de motorrijtuigenverzekering

Momenteel hebben slachtoffers van verkeersongevallen recht op vergoeding voor lichamelijk letsel of materiële schade, zelfs ingeval het voertuig dat het ongeval heeft veroorzaakt niet verzekerd is, of bij vluchtmisdrijven, ongeacht waar in de EU een ongeval plaatsvindt. Er is echter geen geharmoniseerd compensatiemechanisme in een grensoverschrijdende situatie als een verzekeraar insolvent wordt. De Commissie zal, na een REFIT-evaluatie van de richtlijn motorrijtuigenverzekering<sup>15</sup>, onderzoeken hoe er het best voor kan worden gezorgd dat slachtoffers van ongevallen worden gecompenseerd in geval van insolventie van verzekeraars.

Een andere kwestie in verband met de motorrijtuigenverzekering betreft de overdraagbaarheid van no-claimbonussen. Verzekeringnemers hebben recht op een verklaring van hun verzekeringsonderneming over de schadevorderingen die derden hebben ingediend, of het ontbreken daarvan, voor de laatste vijf jaar. Goede bestuurders kunnen deze verklaringen aan een andere verzekeraar voorleggen om een korting te krijgen, die kan oplopen tot 50 à 60 % van hun premie („bonus-malussysteem” of „no-claimbonus/korting”). In sommige gevallen echter worden dergelijke verklaringen niet in aanmerking genomen door een andere verzekeraar, in het bijzonder bij het overstappen naar een verzekeraar in een andere lidstaat. Erkenning van verklaringen in verband met het schadeverleden zullen eveneens worden beoordeeld na de REFIT-evaluatie van de richtlijn motorrijtuigenverzekering.

### Actie 5

**De Commissie zal de REFIT-evaluatie verrichten van de richtlijn motorrijtuigenverzekering en zal een beslissing nemen over alle wijzigingen die vereist zijn om de bescherming van slachtoffers van verkeersongevallen te verhogen en de grensoverschrijdende erkenning van verklaringen in verband met het schadeverleden (die worden gebruikt voor de berekening van no-claimbonussen) te verbeteren.**

## 2.5. Transparante verzekeringsprijsstelling voor autoverhuur

Veel consumenten klagen dat, zelfs bij online boeking, de volledige prijs van het huren van een auto moeilijk te achterhalen is voordat een contract wordt afgesloten. Frequent vereiste bijkomende kosten zijn een bijkomend “omniumverzekeringsproduct” voor schade die niet valt onder de basisverzekering die in de gepubliceerde huurprijs begrepen is. Deze bijkomende kosten variëren significant (tussen autoverhuurbedrijven, makelaars

<sup>15</sup> Richtlijn 2009/103/EG van het Europees Parlement en de Raad van 16 september 2009 betreffende de verzekering tegen de wettelijke aansprakelijkheid waartoe de deelneming aan het verkeer van motorrijtuigen aanleiding kan geven en de controle op de verzekering tegen deze aansprakelijkheid, PB L 263 van 7.10.2009, blz. 11–31.



en verzekeringsaanbieders), en consumenten zouden geld kunnen besparen als zij duidelijkere informatie ontvingen. De richtlijn verzekeringsdistributie<sup>16</sup> stelt van haar toepassingsgebied en informatievereisten „nevenverzekeringstussenpersonen” vrij zoals autoverhuurders die aanvullende verzekeringen verkopen.

Het samenwerkingsnetwerk voor consumentenbescherming (CPC) heeft, onder leiding van de Britse consumentenautoriteit en met steun van de Commissie, van de vijf grootste autoverhuurbedrijven (die 65 % van de markt bestrijken) toezeggingen gekregen om hun verkooppraktijken te verbeteren<sup>17</sup>. Als gevolg daarvan moeten deze bedrijven nu alle informatie openbaar maken over de diverse beschikbare opties per locatie, met inbegrip van omniumverzekeringsproducten en andere nevenverzekeringsproducten.

## Actie 6

**De Commissie zal de uitvoering van de overeenkomst met de grote autoverhuurbedrijven, met name met betrekking tot transparante prijsstelling van verzekeringsgerelateerde elementen, nauwlettend monitoren en zal overwegen of verdere wetgevende en niet-wetgevende actie nodig is om transparante praktijken tot de hele markt uit te breiden.**

### 2.6. Een diepere en veiligere eengemaakte markt voor consumentenkrediet

De jongste jaren heeft de markt voor consumentenkrediet zich, ook grensoverschrijdend, snel ontwikkeld, met name via platforms voor online kredietverlening en peer-to-peerkredietverlening. De EU-wetgeving (met name de richtlijn consumentenkrediet<sup>18</sup>) was bedoeld voor meer traditionele vormen van kredietverlening en is mogelijk niet altijd op die nieuwe vormen van kredietverlening, met name online grensoverschrijdende kredietverlening, afgestemd. Het gebrek aan geharmoniseerde vergunnings- en toezichtsvereisten op EU-niveau (die voor veel andere financiële diensten bestaan) zou eveneens de ontwikkeling van de markt voor consumentenkrediet kunnen belemmeren, omdat consumenten en kredietnemers niet zeker zijn welke vereisten van toepassing zijn en welke (eventuele) toezichthouder activiteiten voor consumentenkrediet monitort, ongeacht of deze binnenlands of grensoverschrijdend worden uitgeoefend.

Hoewel de verhoogde beschikbaarheid van en gemakkelijkere toegang tot consumentenkrediet kansen creëren voor bedrijven en resulteren in lagere kosten voor kredietnemers, bestaat er ook een verhoogd risico van onverantwoorde kredietgeving en -neming die tot overmatige schuldenlast leidt. De risico's moeten worden beperkt.

De kredietwaardigheidsbeoordelingen waarin zowel de richtlijn consumentenkrediet als de richtlijn hypothecair krediet voorzien<sup>19</sup>, beogen onverantwoordelijke kredietgeving en -neming te voorkomen. Overmatige schuldenlast blijft niettemin een ernstig probleem in de EU. Gemiddeld heeft volgens Eurostat (statistiek van inkomens en levensomstandigheden (SILC)), ongeveer 10 % van de Europese huishoudens een

<sup>16</sup> Richtlijn (EU) 2016/97 van het Europees Parlement en de Raad van 20 januari 2016 betreffende verzekeringsdistributie (herschikking), PB L 26 van 2.2.2016, blz. 19–59.

<sup>17</sup> Zie [http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-17-86\\_en.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-17-86_en.htm)

<sup>18</sup> Richtlijn 2008/48/EG van het Europees Parlement en de Raad van 23 april 2008 inzake kredietovereenkomsten voor consumenten en tot intrekking van Richtlijn 87/102/EEG van de Raad, PB L 133 van 22.5.2008, blz. 66–92.

<sup>19</sup> Richtlijn 2014/17/EU van het Europees Parlement en de Raad van 4 februari 2014 inzake kredietovereenkomsten voor consumenten met betrekking tot voor bewoning bestemde onroerende goederen en tot wijziging van de Richtlijnen 2008/48/EG en 2013/36/EU en Verordening (EU) nr. 1093/2010.

overmatige schuldenlast, en dit is in belangrijke mate aan kredietactiviteiten toe te schrijven. Huishoudens met een laag inkomen zijn bijzonder kwetsbaar voor economische schokken wanneer zij schulden hebben, omdat een lager inkomen of hogere rente snel zou kunnen leiden tot een onhoudbare schuldenlast en economische nood<sup>20</sup>.

Een studie van de Commissie uit 2013 heeft de effectiviteit van schuldadvies samen met financiële educatie bij het verlichten van schuldenlasten en het aanpakken van buitensporige schuld bevestigd<sup>21</sup>. Er is echter een groot verschil in de wijze waarop schuldadvies momenteel wordt verstrekt in de EU. Het is in sommige landen en regio's sterk onderontwikkeld, en in sommige gevallen is de effectiviteit ervan mogelijk laag vanwege beperkte kennis van de wijze waarop dit advies moet worden verstrekt of vanwege beperkte bekendheid met dergelijk advies door de consumenten.

#### Actie 7

**De Commissie zal bestuderen op welke manieren de grensoverschrijdende toegang tot leningen kan worden gefaciliteerd en daarbij voor een hoog niveau van consumentenbescherming zorgen. In deze context zal de Commissie ook bekijken op welke manieren op een efficiëntere wijze overmatige schuldenlast van consumenten in verband met kredietactiviteiten kan worden aangepakt.**

### 3. WETTELIJKE EN REGELGEVENDE BELEMMERINGEN VOOR ONDERNEMINGEN

Ondernemingen die reageerden op het groenboek hebben beklemtoond dat zij geen zakelijke argumenten hebben om diensten te verlenen in het buitenland vanwege het ontbreken van vraag in combinatie met onzekerheid over de regelgeving, d.w.z. de risico's (en kosten) van het moeten voldoen aan de nationale wetgeving van een andere lidstaat die verder gaat dan de wettelijke vereisten van de EU. Er is bijgevolg eveneens actie aan de aanbodzijde nodig om een aantal nationale regelgevingsbeperkingen voor aanbieders te identificeren en aan te pakken.

Een van de mogelijkheden om de onzekerheid te verminderen die voortvloeit uit de verschillen tussen de nationale systemen is het ontwikkelen van afzonderlijke Europese systemen voor bepaalde producten naast de bestaande nationale systemen. Zo zijn de werkzaamheden van de Commissie voor de ontwikkeling van een eenvoudig, efficiënt en concurrerend Europese persoonlijk pensioenproduct (PEPP) — een overdraagbaar financieel product dat de mensen met zich meenemen als zij grenzen binnen de EU overgaan — relevant. Het PEPP beoogt een echte eengemaakte markt voor persoonlijke pensioenproducten tot stand te brengen, die door verzekeringsaanbieders of vermogensbeheerders gemakkelijk grensoverschrijdend kunnen worden verkocht en door spaarders grensoverschrijdend kunnen worden meegenomen. Tegelijkertijd zou het een model zijn voor binnenlandse pensioenproducten van de derde pijler in lidstaten waar deze producten niet voldoende zijn ontwikkeld. Het zou aldus bijdragen tot het aanvullen van het pensioentekort en nieuwe besparingen voor investeringen vrijmaken.

<sup>20</sup> The Eurosystem Household Finance and Consumption Survey, Eurosystem Household Finance and Consumption Network, 2013, beschikbaar op: <https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/ecbsp2en.pdf?2180f869d12ccc366869c9419b3da32e>, bladzijde 71.

<sup>21</sup> Beschikbaar op: [http://ec.europa.eu/consumers/financial\\_services/reference\\_studies\\_documents/docs/part\\_1\\_synthesis\\_of\\_findings\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/financial_services/reference_studies_documents/docs/part_1_synthesis_of_findings_en.pdf)

### 3.1. Nationale regelgevende beperkingen

Verschillen tussen de nationale rechtssystemen en een tendens om nationale regels toe te voegen aan de EU-bepalingen bij de uitvoering van EU-wetgeving, kunnen de mededinging vervalsen ten koste van nieuwkomers, die met hoge nalevingskosten worden geconfronteerd. Het EU-recht beoogt een evenwicht tot stand te brengen tussen de vrijheid om financiële diensten aan bieden en voldoende garanties voor de consumenten en marktstabiliteit. Dit, gecombineerd met voorschriften inzake de verantwoordelijkheden van de toezichhoudende autoriteiten van de staat van herkomst en de staat van ontvangst en het toepasselijke recht, maakt het krijgen van een paspoort, d.w.z. het recht om bepaalde financiële diensten in andere lidstaten aan te bieden, mogelijk. De EU-wetgeving biedt de lidstaten enige ruimte om het kader aan de specifieke kenmerken van hun markten aan te passen. Zo vallen bepaalde regels inzake consumentenbescherming onder de bevoegdheid van de lidstaten. Uit de reacties op het groenboek blijkt echter dat de verschillen tussen de lidstaten van dien aard zijn dat zij een belemmering vormen voor de goede werking van de eengemaakte markt.

Meer gedetailleerd bewijs is echter nodig over de specifieke regels en praktijken die voor ondernemingen die hun diensten grensoverschrijdend willen aanbieden ongerechtvaardigde belemmeringen kunnen vormen en niet door nationale bezorgdheid over consumentenbescherming kunnen worden gerechtvaardigd. Er wordt reeds een exercitie om belemmeringen voor het vrij verkeer van kapitaal te ontmantelen ondernomen met een groep deskundigen uit de lidstaten die belemmeringen in kaart brengen en goede praktijken uitwisselen. De resultaten van deze werkzaamheden zullen worden gepubliceerd in een rapport waarin eveneens een eerste routekaart zal worden uitgewerkt van acties die de lidstaten zullen worden aangemoedigd uiterlijk tegen 2019 te ondernemen. Grensoverschrijdende belemmeringen met name op het gebied van fondsendistributie kwamen aan bod in een recente raadpleging waarop de Commissie in 2017 haar antwoord zal formuleren. Er blijft echter een grote kenniskloof bestaan met betrekking tot nationale consumentenbeschermings- en gedragsregels.

#### Actie 8

**De Commissie zal de nationale consumentenbeschermings- en -gedragsregels onderzoeken om na te gaan of zij ongerechtvaardigde belemmeringen voor grensoverschrijdende zakelijke activiteiten creëren.**

### 3.2. Faciliteren van grensoverschrijdend krediet

Een zeer belangrijk vereiste voor het verlenen van consumentenkrediet volgens het EU-recht is de kredietwaardigheidsbeoordeling, die zowel de kredietgever als de kredietnemer beschermt. Kredietwaardigheidsbeoordeling is eveneens een effectieve preventieve maatregel tegen overmatige schuldenlast. Voor kredietaanbieders is het evenwel moeilijk om de kredietwaardigheid van kredietnemers uit andere lidstaten te beoordelen vanwege het feit dat relevante gegevens in andere landen onvoldoende beschikbaar en vergelijkbaar zijn.

Feedback die is ontvangen van de nationale consumentenbeschermingsautoriteiten en via klachten heeft aangetoond dat dergelijke beoordelingen op het gebied van consumentenkrediet in de lidstaten op significant verschillende manieren worden uitgevoerd. Gestandaardiseerde en geharmoniseerde beoordeling van de kredietwaardigheid zou grensoverschrijdende kredietverlening faciliteren, wat zou kunnen leiden tot lagere prijzen en meer keuze voor de consument. Bovendien kan dit voorkomen dat kwetsbare consumenten in de „schuldval” lopen en ervoor zorgen dat

consumenten die krediet nemen in andere lidstaten even goed beschermd zijn als in eigen land.

Bij de beoordeling van een kredietaanvraag steunen kredietgevers meestal op verschillende interne en externe gegevensbronnen, inclusief gegevens van kredietregisters. Kredietaanbieders die gereageerd hebben op het groenboek hebben opgemerkt dat zij geen grensoverschrijdende diensten kunnen aanbieden omdat zij geen toegang hebben tot relevante gegevens in andere lidstaten. Dit bemoeilijkt de beoordeling van de kredietwaardigheid van kredietnemers. Het standaardiseren van kredietgegevens zou het aanbieden van pan-Europees online krediet kunnen faciliteren. Fintech<sup>22</sup>- en big data-ontwikkelingen hebben geleid tot het gebruik van alternatieve gegevens en gegevensbronnen die zorgvuldig moet worden beoordeeld vanuit het oogpunt van naleving van de wetgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens van de EU<sup>23</sup> en met het oog op hun relevantie voor de bepaling van de kredietkwaliteit van een leningnemer of de prijsstelling van financiële diensten.

Efficiënte kredietrapportagesystemen kunnen crediteuren toegang verlenen tot informatie die een aanvulling vormt op de gegevens die zijn ontvangen van de kredietnemers zelf en maken het mogelijk dat kredietbeslissingen goed geïnformeerd worden genomen (vooral als zij gebaseerd zijn op gestandaardiseerde kredietwaardigheidsbeoordelingen zoals hierboven vermeld), wat resulteert in een betere beschikbaarheid van krediet voor kredietwaardige kredietnemers. Zowel de richtlijn hypothecair krediet als de richtlijn consumentenkrediet verlenen crediteuren reeds gelijke toegang tot kredietregisters in een andere lidstaat. De verstrekte informatie verschilt echter: in sommige lidstaten rapporteren kredietregisters alleen over gemiste betalingen (d.w.z. negatieve rapportage); in andere rapporteren zij eveneens over de regelmatigheid van betalingen (d.w.z. positieve rapportage). Bovendien worden kredietgegevens alleen op basis van wederkerigheid gedeeld. Als gevolg daarvan zijn kredietregisters niet interoperabel, is de relevantie van de beschikbare gegevens voor kredietwaardigheidsbeoordeling onduidelijk, en wordt informatie niet op grote schaal grensoverschrijdend gebruikt.

Sommige werkzaamheden om deze kwesties aan te pakken zijn al aan de gang. Er bestaan marktgestuurde wederkerige overeenkomsten voor de uitwisseling van informatie tussen kredietregisters in verschillende lidstaten waar de nationale rapportagetradities gelijkaardig zijn. Toch blijven er nog veel leemtes over. De werkzaamheden van de Europese Centrale Bank met betrekking tot AnaCredit, een nieuwe dataset met gedetailleerde informatie over individuele leningen van banken in de eurozone, moet leiden tot verdere standaardisatie van gegevens over leningen. In het actieplan voor de kapitaalmarktenunie bestudeert de Commissie manieren om de beschikbaarheid van financiële en kredietinformatie over kleine en middelgrote ondernemingen voor (alternatieve) kredietverleners en investeerders te verbeteren. Dit zou hen in staat stellen om een beter inzicht te verwerven in het risicoprofiel van kleine en middelgrote ondernemingen die op zoek zijn naar financiering en om geïnformeerde beslissingen te nemen.

---

<sup>22</sup> Fintech verwijst naar van technologie gebruik makende aanbieding van financiële diensten, inclusief door alternatieve aanbieders die technologiegebaseerde systemen op een bepaalde manier gebruiken om financiële diensten direct aan te bieden of het financiële systeem efficiënter te maken.

<sup>23</sup> Richtlijn 95/46/EG van het Europees Parlement en de Raad van 24 oktober 1995 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en, met ingang van 25 mei 2018, Verordening (EU) nr. 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens, en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming) (Voor de EER relevante tekst), PB L 119 van 4.5.2016, blz. 1-88.

## Actie 9

**De Commissie zal trachten gemeenschappelijke kredietwaardigheidsbeoordelingsnormen en beginselen voor kredietverlening aan consumenten in te voeren en werken aan de ontwikkeling van een minimumdataset die bij grensoverschrijdende kredietwaardigheidsbeoordelingen tussen kredietregisters moet worden uitgewisseld.**

### 4. NAAR EEN INNOVATIEVE DIGITALE WERELD

Respondenten op het groenboek zagen veel potentieel voor financiële diensten in innovatie en technologie (fintech), ook bij het wegnemen van belemmeringen voor het grensoverschrijdend kopen en verkopen van financiële retaildiensten. De derde doelstelling van dit actieplan is ondersteuning van de ontwikkeling van een innovatieve digitale wereld, waardoor het voor de privé-sector eenvoudiger zou moeten zijn om een aantal van de bestaande belemmeringen voor de eengemaakte markt weg te nemen en daarbij een hoog veiligheidsniveau te bewaren.

De rol van de Commissie bestaat erin een regelgevings- en toezichtskader in de EU te creëren ter ondersteuning van digitale innovatie. Een belangrijke stap is de onlangs aangenomen verordening betreffende elektronische identificatie (eIDAS)<sup>24</sup> die de grensoverschrijdende erkenning van elektronische identificatie voor overheidsdiensten en vertrouwensdiensten in de eengemaakte markt van de EU mogelijk maakt. Een interoperabel kader voor elektronische identificatie zou bedrijven eveneens kunnen helpen bij de ontwikkeling van digitale klantenrelaties. Voor de langere termijn moet de Commissie een brede strategie ontwikkelen die gericht is op het benutten van de mogelijkheden van technologische innovatie in de hele financiële dienstensector, met behoud van een hoog niveau van consumentenbescherming en bescherming van persoonsgegevens en veiligheidsnormen alsook marktstabiliteit.

#### 4.1. Technologiedreven eengemaakte markt in financiële retaildiensten

Een belangrijke uitdaging voor de komende jaren zal erin bestaan een klimaat te creëren waarin financiële innovatie ten bate van de consumenten kan gedijen. Innovatieve bedrijven uiten regelmatig hun bezorgdheid dat de wetgeving en toezichtspraktijken van de EU en de lidstaten hun mogelijkheden beperken om te innoveren en diensten grensoverschrijdend aan te bieden. Ze zijn onzeker over hoe hun nieuwe diensten passen in de bestaande voorschriften en zij kunnen worden geconfronteerd met een onevenredige, inconsistente of overvoorzichtige toepassing van regelgevingsvereisten die niet geschikt zijn voor deze innovatieve diensten. Tegelijkertijd zijn de bezorgdheid rond de veiligheid van betalingen en de vrees voor digitale fraude wijdverspreid onder de burgers. Deze bezorgdheid moet op adequate wijze worden aangepakt bij het bevorderen van innovatie op het gebied van financiële diensten. In de Europese Veiligheidsagenda<sup>25</sup> heeft de Europese Commissie de noodzaak erkend van een evaluatie van het bestaande wetgevingskader van de EU voor de bestrijding van fraude met en vervalsing van niet-contante betaalmiddelen,<sup>26</sup> en de aanpassing ervan indien noodzakelijk. In het najaar van 2017 moet er een wetgevingsvoorstel ter tafel liggen.

<sup>24</sup> Verordening (EU) nr. 910/2014 van het Europees Parlement en de Raad van 23 juli 2014 betreffende elektronische identificatie en vertrouwensdiensten voor elektronische transacties in de interne markt en tot intrekking van Richtlijn 1999/93/EG PB L 257 van 28.8.2014, blz. 73–114.

<sup>25</sup> [https://ec.europa.eu/home-affairs/sites/homeaffairs/files/e-library/documents/basic-documents/docs/eu\\_agenda\\_on\\_security\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/home-affairs/sites/homeaffairs/files/e-library/documents/basic-documents/docs/eu_agenda_on_security_en.pdf)

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

Innovatie biedt nieuwe uitdagingen voor de regelgevers en toezichthouders inzake financiële diensten die ervoor moeten zorgen dat consumenten beschermd worden en de stabiliteit van de markt wordt bewaard zonder op vroegere praktijk en ervaring te kunnen steunen. Verschillende regelgevers inzake financiële diensten in de EU zijn zich proactiever gaan opstellen, ontwikkelen nieuwe methoden om de ontwikkeling van innovatieve ondernemingen te ondersteunen en leren van deze ondernemingen. Deze initiatieven omvatten centra die advies geven over de toepasselijke regelgeving en teams die kijken naar de beleidsimplicaties van technologie. Sommige nationale regelgevers en toezichthouders werken bijzonder nauw samen met innovatieve bedrijven en testen hun activiteiten in zogeheten “regulatory sandboxes.”

Het opbouwen van een echte van technologie gebruik makende eengemaakte markt in financiële diensten zal de samenwerking van alle stakeholders (d.w.z. consumenten, gevestigde partijen, alternatieve fintech-aanbieders) vereisen. De Commissie moedigt nieuwe regelgevende en toezichthoudende benaderingen en grensoverschrijdende samenwerking aan bij de aanpak van innovatieve ondernemingen, voor zover de consumenten goed beschermd blijven.

De Commissie heeft eveneens een interne taskforce fintech opgestart waarbij alle relevante diensten die werken rond financiële regelgeving, technologie, gegevens en concurrentie betrokken zijn om ervoor te zorgen dat onze beoordeling de multidisciplinaire benadering tot uitdrukking brengt die fintechontwikkelingen vragen. Naast voorliggend actieplan start de Commissie momenteel een publieke raadpleging om input te ontvangen van stakeholders om de beleidsbenadering van de Commissie van technologische innovatie in de financiële diensten verder te ontwikkelen. De raadpleging is gestructureerd volgens vier brede beleidsdoelstellingen die een uiting zijn van de voornaamste kansen en uitdagingen in verband met fintech:

- (1) bevorderen van toegang tot financiële diensten voor consumenten en bedrijven;
- (2) het verlagen van de operationele kosten en verhogen van de efficiëntie voor de sector;
- (3) het concurrerender maken van de eengemaakte markt door het verlagen van de barrières voor toegang; en
- (4) het in evenwicht brengen van grotere datasharing en -transparantie met privacybehoeften.

Deze werkzaamheden zullen eveneens profiteren van specifieke financiering van het Europees Parlement voor een proefproject gericht op het versterken van de capaciteit en technische deskundigheid van nationale regelgevers met betrekking tot de zogeheten “distributed ledger”- technologie.

#### **Actie 10**

**Op basis van de werkzaamheden van de taskforce fintech en de openbare raadpleging zal de Commissie bepalen welke acties vereist zijn voor de ondersteuning van de ontwikkeling van fintech en een technologiegedreven eengemaakte markt voor financiële diensten.**

#### **4.2. Digitale klantenrelaties**

Een van de belangrijkste voordelen van fintech op korte termijn is het potentieel ervan om online relaties met klanten te faciliteren. Ondernemingen in staat stellen volledig digitale klantenrelaties tot stand te brengen is zeer belangrijk voor de opbouw van een eengemaakte markt voor financiële retaildiensten, zoals leiders van grote Europese

banken bevestigd hebben in november 2016 tijdens een door de Commissie georganiseerde rondetafelconferentie.<sup>27</sup> Grensoverschrijdende aanbidding van financiële diensten zal niet van start gaan zolang consumenten in de kantoren van aanbieders moeten verschijnen om te worden geïdentificeerd, informatiedocumenten op papier te ontvangen en contracten met de hand te ondertekenen.

#### 4.2.1. *Identificatie op afstand*

Innovators ontwikkelen nieuwe manieren om klanten te identificeren en te authenticeren. ‘Regtech’<sup>28</sup> zou de markten kunnen veranderen door automatisering van controles van bedrijven, mensen en ID-documenten om te voldoen aan know your customer-vereisten via identificatie op afstand en fraudekwesaties aan te pakken<sup>29</sup>. Het gebruik van elektronische identiteitssystemen, zoals beschreven in eIDAS, zou het mogelijk maken online een bankrekening te openen en daarbij te voldoen aan de strenge vereisten inzake bewijs en verificatie van de identiteit van klanten voor know your customer- of customer due diligence-doeleinden. De rechtszekerheid en geldigheid van gekwalificeerde elektronische handtekeningen, zoals geregeld in het kader van eIDAS, zou eveneens de veiligheid van elektronische transacties kunnen vergroten. Dit zou grens- en sectoroverschrijdend moeten werken, en zou dezelfde rechtsgevolgen moeten hebben als traditionele papiergebaseerde processen.

De 4<sup>e</sup> antiwitwasrichtlijn<sup>30</sup>, die binnenkort moet omgezet zijn, met haar voorgestelde wijzigingen<sup>31</sup>, erkent deze nieuwe ontwikkelingen en aanvaardt elektronische identificatiemiddelen in het kader van eIDAS als instrumenten om aan customer due diligence-vereisten te voldoen. Kennisgevingen van elektronische identiteitssystemen worden vanaf medio 2017 verwacht, en het is belangrijk dat de lidstaten ervoor zorgen dat de systemen die zij voorbereiden voor de kennisgevingen interoperabel zijn en eveneens voor gebruik door de private sector beschikbaar zijn. De Commissie zal het gebruik van elektronische identiteitssystemen in de lidstaten blijven bevorderen en kennisgevingen ervan aanmoedigen.

De 4<sup>e</sup> antiwitwasrichtlijn is een minimumharmonisatierichtlijn en laat bijgevolg ruimte voor verschillende toepassing in de lidstaten. De beslissingsbevoegdheid over hoe innovatieve digitale instrumenten voor het identificeren van klanten kunnen worden gebruikt ligt bij de lidstaten, die er ook voor moeten zorgen dat deze instrumenten veilig en beveiligd zijn, niet tot nieuwe risico’s voor consumenten of het systeem leiden en aan de wetgeving inzake gegevensbescherming van de EU voldoen. De Commissie zal een specifieke deskundigengroep opstarten om deze kwesaties verder te bestuderen en gemeenschappelijke richtsnoeren te ontwikkelen. De groep zal bestaan uit regelgevers, toezichthouders, financiële instellingen en de bestaande groep van identiteitsdeskundigen uit de lidstaten.

In dit verband voert de Commissie een studie uit om het huidige regelgevings- en toezichtskader en de beste praktijken voor identificatie op afstand en customer due

---

<sup>27</sup> Besproken zijn onder meer elektronische identificatie en digitale onboarding, cyberveiligheid, data en cloud, platforms en betalingen alsook digitale vaardigheden in verband met fintech.

<sup>28</sup> Regtech staat voor „regelgevingstechnologie” en een bedrijfsmodel waarbij technologie bedrijven in staat stelt beter aan de regelgeving te voldoen; regtech kan eveneens overheidsinstanties in staat stellen regelgeving effectiever, efficiënter of gebruikersvriendelijker te implementeren, te monitoren of te handhaven.

<sup>29</sup> Imafidon, C., The spiralling costs of KYC for banks and how FinTech can help, *ITPro Portal*, June 2016, beschikbaar op: <http://www.itproportal.com/2016/06/06/the-spiralling-costs-of-kyc-for-banks-and-how-fintech-can-help>

<sup>30</sup> Richtlijn (EU) 2015/849 van het Europees Parlement en de Raad van 20 mei 2015 inzake de voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld of terrorismefinanciering, tot wijziging van Verordening (EU) nr. 648/2012 van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van Richtlijn 2005/60/EG van het Europees Parlement en de Raad en Richtlijn 2006/70/EG van de Commissie, PB L 141 van 5.6.2015, blz. 73–117.

<sup>31</sup> Zie [http://ec.europa.eu/justice/criminal/document/files/aml-directive\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/justice/criminal/document/files/aml-directive_en.pdf)

diligence in de EU te beoordelen. Parallel hieraan zal de Commissie het binnenkort mogelijk maken in het kader van de Connecting Europe Facility het grensoverschrijdend gebruik door banken van elektronische identificatiemiddelen te testen. Zij zal eveneens een implementatieplan voorstellen en oplossingen voor de architectuur van informatiesystemen definiëren om vorderingen te maken richting een specifieke bouwsteen voor elektronisch bankieren die voldoet aan de vereisten van identificatie op afstand van klanten van banken.

#### Actie 11

**De Commissie zal het grensoverschrijdend gebruik van elektronische identificatie en know your customer-overdraagbaarheid op basis van eIDAS faciliteren om banken in staat te stellen klanten digitaal te identificeren.**

##### 4.2.2. Digitale verkoop op afstand

Veranderend consumentengedrag gecombineerd met nieuwe bedrijfsmodellen van aanbieders van financiële diensten zou kunnen leiden tot nieuwe consumentenbeschermingsrisico's (bv. kwesties inzake online instemming, financiële uitsluiting, toezichts/regelgevingskwesties in deze markt, enz.). Deze zijn mogelijk nog niet voldoende aangepakt. Aldus is een beoordeling vereist om na te gaan of de bestaande sectorspecifieke en horizontale wetgeving (bv. de richtlijn betreffende verkoop op afstand van financiële diensten<sup>32</sup>) nog steeds geschikt is voor het beoogde doel.

Zo moet vóór de aankoop van een financiële dienstenproduct aan gebruikers op papier of online informatie worden verstrekt om hen in staat te stellen een geïnformeerde beslissing te nemen. Uit feedback van de sector blijkt dat de huidige precontractuele informatievereisten mogelijk niet geschikt zijn voor de digitale wereld. Respondenten op het groenboek hebben het gebruik voorgesteld van meer interactieve en aantrekkelijke platforms, geschikt voor smartphones of tablets, om financiële producten inzichtelijker te maken voor consumenten.

Informatievereisten zijn opgenomen in verschillende richtlijnen en verordeningen, inclusief die over hypotheek- en consumentenkrediet, over betalingsrekeningen, over markten in financiële instrumenten, verpakte retail- en verzekeringsgebaseerde beleggingsproducten en collectieve belegging in effecten. De Commissie zal monitoren hoe deze informatievereisten door digitale aanbieders zullen worden toegepast alvorens wijzigingen van deze wetgeving voor te stellen. De Commissie nodigt de sector ook uit de nodige nieuwe oplossingen voor te stellen waardoor consumenten meer inzicht verwerven in financiële producten of diensten en geïnformeerde beslissingen kunnen nemen.

De Commissie verricht ook een uitgebreide beoordeling van de Europese markten voor retailbeleggingsproducten, toegespitst op distributiekanaal en beleggingsadvies. Doel is om manieren te identificeren om de efficiëntie van de bemiddelingskanalen te verbeteren, zodat retailbeleggers op kosteneffectieve voorwaarden toegang krijgen tot geschikte beleggingsproducten. De resultaten worden verwacht in het begin van 2018.

#### Actie 12

**De Commissie zal de markt voor verkoop op afstand monitoren om potentiële consumentenrisico's en zakelijke kansen op deze markt te identificeren en om op die basis te beslissen of de vereisten inzake verkoop op afstand (inclusief de informatievereisten) moeten worden gewijzigd.**

<sup>32</sup> Richtlijn 2002/65/EG van het Europees Parlement en de Raad van 23 september 2002 betreffende de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten en tot wijziging van de Richtlijnen 90/619/EEG, 97/7/EG en 98/27/EG van de Raad. PB L 271 van 9.10.2002, blz. 16–24.



## 5. CONCLUSIE

Ongeacht hun huidige aankooppatronen zijn alle consumenten sterk gebaat bij een echte eengemaakte markt in financiële diensten. Toch blijven er substantiële belemmeringen voor integratie bestaan. Deze moeten worden weggenomen voordat de fragmentatie van de markt kan worden verminderd tot op het punt dat alle consumenten kunnen profiteren van een grotere keuze en betere kwaliteit in combinatie met een hoog niveau van veiligheid. Zodra dit is verwezenlijkt en grensoverschrijdend winkelen voor financiële diensten voor een toenemend aantal Europeanen een realiteit wordt, zal de daaruit voortvloeiende concurrentiedruk ten goede komen aan alle consumenten, inclusief degenen die financiële diensten op de binnenlandse markt blijven aankopen.

De Commissie heeft reeds veel regelgevende belemmeringen aangepakt via EU-wetgeving, en dit actieplan beschrijft de plannen voor verdere werkzaamheden, consolidatie van het acquis en bevordering van innovatie. Fintech zal nieuwe kansen brengen voor het aanpakken van een aantal van de resterende belemmeringen voor integratie en verdere openstelling van de nationale markten, mits er ook adequate waarborgen worden ingebouwd. Om dit potentieel echt te benutten zijn echter een kader en werkmethode vereist die aangepast zijn aan een snel veranderende financiële dienstensector. De Commissie roept de lidstaten, de nationale bevoegde autoriteiten, de aanbieders van financiële diensten en de consumentenorganisaties dan ook op hun krachten te bundelen bij het bouwen aan een echte van technologie gebruik makende eengemaakte markt voor financiële retaildiensten.