



Bruxelles, 24 marzo 2017  
(OR. en)

7628/17

EF 60  
ECOFIN 232  
CONSOM 112

**NOTA DI TRASMISSIONE**

---

Origine: Jordi AYET PUIGARNAU, Direttore, per conto del Segretario Generale della Commissione europea

Data: 23 marzo 2017

Destinatario: Jeppe TRANHOLM-MIKKELSEN, Segretario Generale del Consiglio dell'Unione europea

---

n. doc. Comm.: COM(2017) 139 final

---

Oggetto: COMUNICAZIONE DELLA COMMISSIONE  
Piano d'azione riguardante i servizi finanziari destinati ai consumatori:  
prodotti migliori, maggiore scelta

---

Si trasmette in allegato, per le delegazioni, il documento COM(2017) 139 final.

---

All.: COM(2017) 139 final



Bruxelles, 23.3.2017  
COM(2017) 139 final

**COMUNICAZIONE DELLA COMMISSIONE AL PARLAMENTO EUROPEO, AL  
CONSIGLIO, ALLA BANCA CENTRALE EUROPEA, AL COMITATO  
ECONOMICO E SOCIALE EUROPEO E AL COMITATO DELLE REGIONI**

**Piano d'azione riguardante i servizi finanziari destinati ai consumatori: prodotti  
migliori, maggiore scelta**

**Piano d'azione riguardante i servizi finanziari destinati ai consumatori: prodotti migliori, maggiore scelta**

**SOMMARIO**

1.	INTRODUZIONE .....	3
2.	FIDUCIA E RESPONSABILIZZAZIONE DEI CONSUMATORI .....	4
2.1.	Restrizioni territoriali .....	5
2.2.	Trasparenza e commissioni delle operazioni transfrontaliere .....	5
2.2.1.	Costi di transazione .....	5
2.2.2.	Tassi di conversione della valuta.....	6
2.3.	Aumento della trasparenza e agevolazione del cambiamento di fornitore di servizi finanziari o di prodotto .....	6
2.4.	Miglioramento dell'assicurazione sugli autoveicoli.....	8
2.5.	Trasparenza dei prezzi delle assicurazioni per i noleggi di auto .....	8
2.6.	Un mercato unico più approfondito e sicuro per il credito al consumo .....	9
3.	OSTACOLI GIURIDICI E REGOLAMENTARI PER LE IMPRESE .....	10
3.1.	Restrizioni normative nazionali.....	10
3.2.	Agevolazione del credito transfrontaliero .....	11
4.	VERSO UN MONDO DIGITALE INNOVATIVO .....	12
4.1.	Un mercato unico tecnologico dei servizi finanziari al dettaglio .....	13
4.2.	Relazioni digitali con i clienti.....	14
4.2.1.	Identificazione a distanza .....	14
4.2.2.	Vendita digitale a distanza.....	15
5.	CONCLUSIONE .....	16

## 1. INTRODUZIONE

Il mercato unico dell'UE consente la libera circolazione di persone, servizi, beni e capitali in un'economia che produce circa 15 000 miliardi di EUR all'anno. Esso offre nuove opportunità alle imprese europee, rafforzando la concorrenza e introducendo maggiori possibilità di scelta, servizi migliori e prezzi più bassi per oltre 500 milioni di consumatori. Una delle priorità fondamentali della Commissione Juncker è la creazione di un mercato unico più approfondito e più equo, anche attraverso mezzi digitali.

I servizi finanziari al dettaglio costituiscono parte integrante della vita quotidiana dei cittadini. Tali servizi includono conti bancari, carte di pagamento, credito al consumo e ipotecario, prodotti assicurativi e di risparmio a lungo termine, in particolare in previsione del pensionamento. I mercati di questi servizi restano frammentati, nonostante l'elevato grado di armonizzazione raggiunto negli ultimi anni, come dimostrato dal fatto che solo il 7% dei consumatori ha acquistato servizi finanziari in altri Stati membri dell'UE<sup>1</sup>. Se si agevola l'accesso ai servizi finanziari di altri Stati membri, aumenteranno le possibilità di scelta. I clienti beneficerebbero più rapidamente delle innovazioni, i prezzi calerebbero e la qualità dei servizi migliorerebbe. Anche coloro che non acquistano servizi finanziari all'estero trarrebbero beneficio da un mercato dei servizi finanziari al dettaglio più integrato e con maggiori possibilità di scelta. Servizi online innovativi stanno trasformando le modalità di utilizzo dei servizi finanziari da parte dei cittadini. Essi rappresentano inoltre un'importante opportunità per estendere a tutti i cittadini europei i vantaggi di un mercato unico dei servizi finanziari al dettaglio più profondamente integrato.

Riconoscendo questa volontà di cambiamento, la Commissione ha presentato a dicembre 2015 un Libro verde sui servizi finanziari al dettaglio per lanciare una consultazione sulle potenzialità di un mercato più integrato per tali servizi e sulle azioni necessarie a raggiungere tale obiettivo<sup>2</sup>. Il presente piano d'azione raccoglie le conclusioni tratte dalla Commissione a seguito della consultazione; facendo seguito ad uno degli impegni del Piano di azione per la creazione dell'Unione dei mercati dei capitali<sup>3</sup>, esso affronta molti dei problemi sollevati dal Parlamento europeo nella Relazione sul Libro verde sui servizi finanziari al dettaglio<sup>4</sup>.

Il piano d'azione definisce le nuove tappe verso un vero e proprio mercato unico per i servizi finanziari al dettaglio in cui, grazie all'ausilio delle tecnologie, i consumatori possono ottenere le migliori offerte senza rinunciare alla tutela. A lungo andare, la distinzione tra fornitori nazionali e transfrontalieri di servizi finanziari dovrebbe diventare irrilevante. Tutto ciò ha delle implicazioni anche per i fornitori, che potranno beneficiare appieno del potenziale offerto da un ampio mercato unico.

---

<sup>1</sup> Speciale Eurobarometro 446, luglio 2016, disponibile al seguente indirizzo: <http://ec.europa.eu/COMMFrontOffice/PublicOpinion/index.cfm/Survey/getSurveyDetail/instruments/SPECIAL/surveyKy/2108>. Maggiori informazioni sullo stato attuale del mercato unico europeo dei servizi finanziari al dettaglio sono contenute nel Libro verde sui servizi finanziari al dettaglio, disponibile alla pagina: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=COM:2015:630:FIN>

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

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

<sup>4</sup> 2016/2056(INI) adottato il 17.10.2016.

Molte imprese innovative già “pensano in termini europei”, e l’uso delle tecnologie digitali consentirebbe loro di raggiungere facilmente clienti in tutti gli Stati membri. Tuttavia, la sola tecnologia non sarà sufficiente a rimuovere tutti gli ostacoli a un mercato unico dei servizi finanziari.

La Commissione ha individuato tre principali direttrici di lavoro che dovrebbero costituire l’obiettivo primario degli anni restanti dell’attuale mandato per proseguire la realizzazione della strategia di cui sopra:

- **aumentare la fiducia dei consumatori e responsabilizzarli** nell’acquisto di servizi nello Stato di origine o in altri Stati membri;
- **ridurre gli ostacoli giuridici e normativi che le imprese devono affrontare** quando forniscono servizi finanziari all’estero; e
- **sostenere lo sviluppo di un mondo digitale innovativo** in grado di superare alcune delle attuali barriere al mercato unico.

Le singole azioni individuate nel piano d’azione saranno elaborate secondo le procedure per una migliore regolamentazione, comprese consultazioni pubbliche e valutazioni di impatto. La Commissione si asterrà dall’azione normativa laddove le dinamiche di mercato potrebbero produrre mercati più integrati e competitivi per i servizi finanziari, ma è pronta ad applicare le regole in materia di concorrenza per l’adozione di misure correttive ove necessario. Il presente piano d’azione costituisce pertanto anche un invito agli operatori del mercato, ai fornitori e ai consumatori, affinché contribuiscano alla creazione di un mercato unico più approfondito per i servizi finanziari al dettaglio.

## 2. FIDUCIA E RESPONSABILIZZAZIONE DEI CONSUMATORI

Le ragioni del basso livello di acquisti transfrontalieri di servizi finanziari possono risiedere sia nella domanda che nell’offerta. Molti consumatori sono soddisfatti dei loro fornitori nazionali di servizi. Anche coloro che sarebbero interessati ai servizi disponibili in altri Stati membri non hanno ancora fiducia e temono:

- eventuali commissioni eccessive;
- la natura dei prodotti disponibili in altri paesi;
- le procedure di ricorso all’estero;
- termini e condizioni non trasparenti (in particolare se redatti in lingua straniera).

L’UE ha già compiuto progressi significativi verso un mercato dei servizi finanziari al dettaglio competitivo e sicuro a livello dell’Unione. Tra di essi rientrano il diritto di accesso a livello UE a conti bancari di base, l’agevolazione della distribuzione transfrontaliera di assicurazioni e credito ipotecario, la protezione dei diritti dei consumatori nei contratti di credito al consumo e il miglioramento delle norme a tutela dei consumatori per investimenti in valori mobiliari, credito ipotecario e assicurazione. Tuttavia molte di tali misure giuridiche sono piuttosto recenti, per cui non hanno ancora prodotto i loro pieni effetti. Il settore dei servizi finanziari è inoltre soggetto alle norme generali dell’UE in materia di tutela dei consumatori, che garantiscono un livello elevato di tutela dei consumatori in tutti i settori, in particolare in assenza di disposizioni specifiche di settore. Molte di tali norme sono in corso di valutazione nell’ambito del Programma di controllo dell’adeguatezza e dell’efficacia della regolamentazione (REFIT) della Commissione<sup>5</sup>.

---

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

Un quadro giuridico completo da solo non è tuttavia sufficiente. Occorre anche applicarlo in maniera efficace. La Commissione opera in stretta collaborazione con le autorità europee di vigilanza per valutare in che modo sia possibile migliorare la coerenza e l'efficacia dell'applicazione e delle pratiche di vigilanza nell'UE. La Commissione coordina inoltre l'operato della rete di cooperazione per la tutela dei consumatori (CPC), che intraprende in particolare azioni comuni in materia di applicazione delle regolamentazioni (per esempio sui noleggi di auto, cfr. sotto). La Commissione ha altresì istituito FIN-NET, una rete che aiuta i consumatori a far valere i propri diritti senza necessità di rivolgersi ai tribunali, mediante il ricorso a organismi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR)<sup>6</sup>. La Commissione sta preparando una campagna di sensibilizzazione su FIN-NET.

## **2.1. Restrizioni territoriali**

La Commissione riceve numerosi reclami da consumatori che non possono acquistare servizi finanziari all'estero a causa di restrizioni territoriali ("blocco geografico", requisiti di residenza). Le risposte di molti consumatori al Libro verde hanno evidenziato questo tipo di ostacoli agli acquisti transfrontalieri. Il blocco geografico costituisce un ostacolo all'integrazione dei mercati. Ai sensi della proposta sul blocco geografico adottata dalla Commissione il 25 maggio 2016, gli operatori possono continuare a decidere dove e quando offrire i loro beni e servizi ai clienti. Tuttavia la proposta introduce obblighi mirati per gli operatori che impediscono loro di discriminare tra clienti in base alla residenza in specifiche circostanze. La proposta non affronta l'argomento dei prezzi in quanto tale, e gli operatori restano liberi di fissare i prezzi a condizione che ciò avvenga in maniera non discriminatoria.

Di conseguenza non dovrebbero esserci discriminazioni ingiustificate dei clienti basate sulla residenza, in particolare quando ciò comporta l'acquisto di un servizio meno interessante dallo stesso fornitore nel loro paese di origine. La direttiva sui conti di pagamento affronta già il blocco geografico relativamente ai conti di pagamento. La Commissione monitorerà l'impatto di tale direttiva nonché delle pratiche di blocco geografico sugli altri servizi finanziari. Qualora dovessero emergere evidenze di discriminazione ingiustificata, la Commissione prenderà in considerazione opportune misure che possano conseguire i loro obiettivi senza imporre eccessivi carichi normativi alle imprese.

## **2.2. Trasparenza e commissioni delle operazioni transfrontaliere**

I riscontri al Libro verde hanno indicato che commissioni non trasparenti e potenzialmente eccessive costituiscono un deterrente alle operazioni transfrontaliere nell'ambito dell'UE, in particolare quando riguardano valute diverse dall'euro.

### *2.2.1. Costi di transazione*

Il regolamento relativo ai pagamenti transfrontalieri<sup>7</sup> ha equiparato le commissioni per i pagamenti transfrontalieri e nazionali in euro nell'UE. I pagamenti in valute dell'UE diverse dall'euro non rientrano nel regolamento. Le commissioni per tali pagamenti

---

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

<sup>7</sup> Regolamento (CE) n. 924/2009 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 settembre 2009, relativo ai pagamenti transfrontalieri nella Comunità e che abroga il regolamento (CE) n. 2560/2001, GU L 266, 9.10.2009, pag. 11.

transfrontalieri solitamente restano molto elevate e decisamente al di sopra del livello delle commissioni delle operazioni esclusivamente nazionali in valute diverse dall'euro, con elevate commissioni minime che rendono molto costose le piccole operazioni. Un'estensione del campo di applicazione del regolamento a tutte le valute dell'UE abbasserebbe i costi delle operazioni transfrontaliere in tutti gli Stati membri.

#### Azione 1

**Come già annunciato, a seguito di un riesame REFIT la Commissione proporrà una modifica al regolamento relativo ai pagamenti transfrontalieri volta a ridurre le commissioni delle operazioni transfrontaliere in tutti gli Stati membri.**

##### 2.2.2. Tassi di conversione della valuta

I tassi di conversione della valuta generalmente non sono trasparenti per i consumatori che effettuano pagamenti con carta o attraverso dispositivo mobile presso i punti vendita, o che prelevano contante da uno sportello automatico. I tassi oscillano in funzione dei tassi di cambio e il margine interno della banca applicato ai tassi di conversione della valuta varia a seconda della banca.

La situazione diventa ancora meno trasparente dato il numero crescente di commercianti che offre ai consumatori la possibilità di pagare nella valuta del loro Stato di origine. Si tratta della cosiddetta "conversione dinamica della valuta". Concedere ai consumatori la possibilità di scegliere potrebbe stimolare la concorrenza nella conversione valutaria. In pratica è tuttavia molto difficile per i consumatori sapere quale sia l'offerta di conversione valutaria più vantaggiosa.

Una maggiore trasparenza su entrambe le possibilità di conversione valutaria (quella del commerciante e quella del fornitore di servizi di pagamento del cliente) consentirebbe ai consumatori di compiere scelte informate e ridurrebbe i costi. La direttiva relativa ai servizi di pagamento (PSD1<sup>8</sup>, che verrà sostituita dalla PSD2<sup>9</sup>) contiene obblighi di informativa relativi alle operazioni in valuta estera. Orientamenti supplementari per la corretta applicazione degli obblighi di trasparenza da parte delle autorità nazionali potrebbero migliorare la trasparenza di tali commissioni.

Prima di decidere in merito a ulteriori azioni, la Commissione avvierà uno studio volto ad ampliare la base di conoscenze e a conseguire una migliore comprensione delle pratiche e dei tassi di conversione dinamica della valuta.

#### Azione 2

**La Commissione riesaminerà le buone e le cattive pratiche di conversione dinamica della valuta e, su tale base, prenderà in considerazione i mezzi più appropriati (applicazione della legislazione vigente, approcci volontari, rafforzamento della normativa) che consentano ai consumatori di scegliere il tasso migliore.**

<sup>8</sup> Direttiva 2007/64/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 novembre 2007, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, recante modifica delle direttive 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE e 2006/48/CE, che abroga la direttiva 97/5/CE (GU L 319 del 5.12.2007, pag. 1).

<sup>9</sup> Direttiva (UE) 2015/2366 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE (GU L 337, 23.12.2015, pag. 35).

### 2.3. Aumento della trasparenza e agevolazione del cambiamento di fornitore di servizi finanziari o di prodotto

I consumatori cambiano di rado i propri fornitori di servizi finanziari, per ragioni di comodità (intralci amministrativi) o di fiducia oppure ancora per mancanza di conoscenza di offerte migliori<sup>10</sup>. Tutto ciò ostacola l'ingresso di nuovi operatori del mercato e lo sviluppo dei mercati transfrontalieri<sup>11</sup>, il che determina minori possibilità di scelta e condizioni meno vantaggiose per tutti i consumatori.

Per agevolare il trasferimento dei conti di pagamento, con la direttiva sui conti di pagamento<sup>12</sup> l'UE ha introdotto il diritto del consumatore di trasferire il conto di pagamento entro 14 giorni, con l'obbligo per i fornitori di occuparsi degli aspetti operativi. I consumatori devono inoltre avere accesso ad almeno un sito Internet per il confronto delle spese dei conti di pagamento a livello nazionale.

Per gli altri servizi finanziari il diritto dell'UE non prevede diritti simili. Per queste ragioni cambiare fornitore può risultare difficile, spesso a causa di complesse condizioni contrattuali che impongono spese di trasferimento e di uscita elevate o che limitano le opzioni del consumatore per comunicare il recesso. Talvolta i consumatori non possono nemmeno optare per un prodotto diverso offerto dallo stesso fornitore.

Anche quando hanno il diritto di cambiare, i consumatori spesso non optano comunque per un prodotto più vantaggioso. Ciò può essere dovuto non solo a questioni comportamentali, ma anche all'assenza di informazioni obiettive e credibili sui prodotti finanziari disponibili. I siti Internet di confronto, quali quelli previsti dalla direttiva sui conti di pagamento, potrebbero svolgere un ruolo importante nell'aiutare i consumatori a ottenere informazioni imparziali e a confrontare i costi. Per migliorare la qualità dei siti Internet di confronto, un gruppo multilaterale sugli strumenti di confronto diretto dalla Commissione ha sviluppato i "*Key Principles for Comparison Tools*" (Principi chiave per gli strumenti di confronto)<sup>13</sup>. Tali principi costituiranno la base del lavoro successivo.

Inoltre, nell'ambito del riesame della direttiva sui conti di pagamento previsto per il 2019, la Commissione analizzerà gli ostacoli comportamentali, giuridici e commerciali che impediscono ai consumatori di cambiare fornitore<sup>14</sup>. Tale analisi riguarderà anche altri servizi finanziari oltre ai conti di pagamento.

#### Azione 3

**La Commissione esaminerà ulteriori misure che agevolino il passaggio dei consumatori a servizi finanziari al dettaglio più vantaggiosi, partendo dai risultati già ottenuti attraverso la direttiva sui conti di pagamento.**

#### Azione 4

<sup>10</sup> Eurobarometro 446, p. 12 e ss. del Riepilogo.

<sup>11</sup> Commissione europea, Study on the role of digitalisation and innovation in creating a true Single Market for retail financial services and insurance, Executive Summary, luglio 2016, disponibile alla pagina: [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) (Studio digitalizzazione), pag. 5.

<sup>12</sup> Direttiva 2014/92/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 luglio 2014, sulla comparabilità delle spese relative al conto di pagamento, sul trasferimento del conto di pagamento e sull'accesso al conto di pagamento con caratteristiche di base, GU L 257, 28.8.2014, p. 214.

<sup>13</sup> Cfr. [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> Lo studio si baserà sui risultati di uno studio comportamentale sui servizi assicurativi attualmente in corso volto, tra l'altro, a fornire solide evidenze quantitative sull'esperienza dei consumatori nel mercato assicurativo, sull'impatto di diverse caratteristiche contrattuali, sull'impatto delle modalità di presentazione delle informazioni e sulle barriere all'acquisto transfrontaliero di assicurazioni.



**La Commissione collaborerà con i portatori di interessi per migliorare la qualità e l'affidabilità dei siti Internet di confronto dei servizi finanziari, promuovendo l'adozione dei principi esistenti e mediante sistemi di certificazione volontaria.**

#### **2.4. Miglioramento dell'assicurazione sugli autoveicoli**

Attualmente le vittime di incidenti stradali hanno diritto al risarcimento delle lesioni personali o dei danni materiali anche nel caso in cui l'autoveicolo che ha causato l'incidente non sia assicurato, o nell'eventualità di omissione di soccorso, indipendentemente dal luogo dell'UE in cui avviene l'incidente. Non esiste tuttavia un meccanismo di risarcimento armonizzato per le situazioni transfrontaliere in caso di insolvenza dell'assicuratore. La Commissione analizzerà, a seguito di una valutazione REFIT della direttiva assicurazione autoveicoli<sup>15</sup>, il modo migliore per garantire il risarcimento delle vittime di incidenti stradali in caso di insolvenza degli assicuratori.

Un altro aspetto connesso all'assicurazione autoveicoli riguarda la portabilità dei bonus per mancato sinistro ("no-claims bonus"). Gli assicurati hanno diritto a esigere dalla loro impresa di assicurazioni un'attestazione dello stato di rischio della garanzia di responsabilità civile, oppure dell'assenza di sinistri, relativa agli ultimi cinque anni. I buoni conducenti possono presentare tali attestazioni ai nuovi assicuratori per ottenere uno sconto, che può arrivare al 50-60% del premio ("sistema bonus-malus" o "no-claims bonus/discount"). In alcuni casi, tuttavia, gli altri assicuratori non tengono conto di tali attestazioni, in particolare nel passaggio a un assicuratore di un altro Stato membro. Anche il riconoscimento delle attestazioni di sinistralità passata sarà oggetto di riesame dopo la valutazione REFIT della direttiva assicurazione autoveicoli.

#### **Azione 5**

**La Commissione completerà il riesame REFIT della direttiva assicurazione autoveicoli e deciderà in merito ad eventuali modifiche necessarie per aumentare la tutela delle vittime di incidenti stradali e migliorare il riconoscimento transfrontaliero delle attestazioni di sinistralità passata (usate ai fini del calcolo dei bonus per mancato sinistro).**

#### **2.5. Trasparenza dei prezzi delle assicurazioni per i noleggi di auto**

Molti consumatori lamentano la difficoltà di riuscire a sapere il prezzo totale per il noleggio di un'automobile prima di recarsi all'autonoleggio, anche prenotando online. Uno dei costi supplementari spesso richiesto è quello della copertura aggiuntiva facoltativa per eventuali danni non coperti dall'assicurazione di base inclusa nel prezzo di noleggio pubblicato. Tali costi supplementari variano notevolmente (a seconda delle società di autonoleggio, dei broker e dei fornitori di assicurazioni), e i consumatori potrebbero risparmiare denaro se ricevessero informazioni chiare. La direttiva sulla distribuzione assicurativa<sup>16</sup> esclude dal suo ambito di applicazione e dagli obblighi di informazione gli "intermediari assicurativi a titolo accessorio" quali gli autonoleggi che vendono assicurazioni aggiuntive.

<sup>15</sup> Direttiva 2009/103/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 settembre 2009, concernente l'assicurazione della responsabilità civile risultante dalla circolazione di autoveicoli e il controllo dell'obbligo di assicurare tale responsabilità, GU L 263, 7.10.2009, pag. 11.

<sup>16</sup> Direttiva (UE) 2016/97 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 gennaio 2016, sulla distribuzione assicurativa (rifusione), GU L 26, 2.2.2016, pag. 19.

La rete di cooperazione per la tutela dei consumatori (CPC), sotto la guida dell'autorità britannica per la tutela dei consumatori e con il sostegno della Commissione, ha ottenuto dalle cinque maggiori società di autonoleggio (che rappresentano il 65% del mercato) l'impegno a migliorare le proprie pratiche di vendita<sup>17</sup>. Di conseguenza tali società dovrebbero ora fornire informazioni complete sulle varie opzioni disponibili per località, ivi inclusi i prodotti assicurativi facoltativi e altri prodotti assicurativi a titolo accessorio.

#### Azione 6

**La Commissione monitorerà strettamente l'attuazione dell'accordo con le principali società di autonoleggio, in particolare per quanto concerne la trasparenza dei prezzi delle componenti assicurative, e prenderà in considerazione l'eventuale necessità di azioni legislative e non legislative per estendere pratiche trasparenti all'intero mercato.**

### 2.6. Un mercato unico più approfondito e sicuro per il credito al consumo

Negli ultimi anni il mercato del credito al consumo si è sviluppato rapidamente, anche a livello transfrontaliero, in particolare grazie a prestiti on line e piattaforme di prestito tra pari. La legislazione dell'UE (in particolare la direttiva sul credito al consumo<sup>18</sup>) è stata concepita per forme più tradizionali di credito e non sempre riesce a coprire adeguatamente le forme di credito più nuove, in particolare i prestiti transfrontalieri on-line. La mancanza di requisiti di autorizzazione e di vigilanza armonizzati a livello dell'UE (che esistono per molti altri servizi finanziari) potrebbe inoltre ostacolare lo sviluppo del mercato del credito al consumo, in quanto i consumatori e i creditori non sono certi di quali requisiti si applichino e di quale autorità di vigilanza (se del caso) monitori le attività di credito al consumo, a livello nazionale o transfrontaliero.

Per quanto la maggiore disponibilità e il più facile accesso al credito al consumo creino opportunità per le imprese e riducano i costi per i mutuatari, vi è anche un maggiore rischio di concessione e assunzione irresponsabile di prestiti e conseguente sovraindebitamento, che deve essere attenuato.

Le valutazioni del merito di credito previste sia nella direttiva sul credito al consumo che nella direttiva sul credito ipotecario<sup>19</sup> mirano ad evitare attività irresponsabili di concessione e assunzione di prestiti. L'eccessivo indebitamento resta ciononostante un problema grave nell'UE. In media, secondo Eurostat (statistiche sul reddito e sulle condizioni di vita, SILC) circa il 10% delle famiglie europee è eccessivamente indebitato e ciò è dovuto in larga parte alle attività creditizie. Le famiglie a basso reddito sono particolarmente vulnerabili agli shock economici quando sono indebitate, in quanto salari più bassi o tassi di interesse più alti potrebbero rapidamente determinare un indebitamento insostenibile e difficoltà economiche<sup>20</sup>.

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

<sup>18</sup> Direttiva 2008/48/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 aprile 2008, relativa ai contratti di credito ai consumatori e che abroga la direttiva 87/102/CEE, GU L 133, 22.5.2008, pag. 66.

<sup>19</sup> Direttiva 2014/17/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 4 febbraio 2014, in merito ai contratti di credito ai consumatori relativi a beni immobili residenziali e recante modifica delle direttive 2008/48/CE e 2013/36/UE e del regolamento (UE) n. 1093/2010.

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

Uno studio condotto dalla Commissione nel 2013 ha confermato l'efficacia della consulenza in materia di debito, unita all'educazione finanziaria, nell'alleviare gli oneri del debito e arginare l'indebitamento eccessivo<sup>21</sup>. Vi è tuttavia una grande diversificazione nelle modalità con cui la consulenza in materia di debito è attualmente fornita nell'UE. In alcuni paesi e regioni è decisamente poco utilizzata e in taluni casi la sua efficacia può essere scarsa a causa di una conoscenza limitata delle modalità con cui tale consulenza andrebbe fornita o di una scarsa sensibilizzazione dei consumatori sulla consulenza stessa.

#### Azione 7

**La Commissione esaminerà le modalità per agevolare l'accesso ai prestiti transfrontalieri, promuovendo al contempo un elevato livello di tutela dei consumatori. In questo contesto la Commissione valuterà inoltre i modi per affrontare in modo più efficiente l'indebitamento eccessivo dei consumatori connesso alle attività di credito.**

### 3. OSTACOLI GIURIDICI E REGOLAMENTARI PER LE IMPRESE

Le imprese che hanno partecipato alla consultazione sul Libro verde hanno evidenziato di non poter costruire un business case per fornire servizi all'estero a causa della carenza di domanda unita all'incertezza normativa, in particolare in merito ai rischi (e ai costi) associati al rispetto del diritto nazionale di un altro Stato membro che può andare oltre i requisiti giuridici dell'UE. È quindi necessario intervenire sul fronte dell'offerta per individuare e affrontare alcune delle restrizioni normative nazionali per i fornitori.

Una possibilità per ridurre l'incertezza derivante dalle differenze tra i regimi nazionali è quella di sviluppare regimi europei separati per taluni prodotti che integrino i regimi nazionali esistenti. Per esempio, è rilevante il lavoro della Commissione finalizzato allo sviluppo di un prodotto pensionistico individuale europeo (PEPP) semplice, efficiente e competitivo, un prodotto finanziario portatile che possa seguire i cittadini nei loro spostamenti all'interno dell'UE. Il PEPP mirerà a creare un vero mercato unico dei prodotti pensionistici individuali, agevolando la vendita transfrontaliera (da parte di fornitori di assicurazioni o gestori di attività) e la portabilità transfrontaliera per i risparmiatori. Contestualmente, costituirà un modello per i prodotti pensionistici nazionali del terzo pilastro negli Stati membri nei quali il loro sviluppo non è ancora completo. Ciò dovrebbe quindi contribuire a ridurre il divario pensionistico e liberare nuovi risparmi da destinare agli investimenti.

#### 3.1. Restrizioni normative nazionali

Le differenze tra i sistemi giuridici nazionali, nonché la tendenza ad aggiungere norme nazionali alle disposizioni europee in sede di attuazione del diritto dell'Unione, possono falsare la concorrenza a discapito dei nuovi operatori, che devono affrontare costi elevati per il rispetto della normativa. Il diritto dell'Unione mira a stabilire un equilibrio tra la libertà di fornire servizi finanziari e sufficienti garanzie per i consumatori nonché la stabilità del mercato. Tutto ciò, unito alle norme sulle responsabilità delle autorità di vigilanza dello Stato di origine e dello Stato ospitante e al diritto applicabile, consente il sistema di "passaporto", ossia il diritto di fornire determinati servizi finanziari in altri Stati membri. Il diritto dell'UE lascia agli Stati membri un certo margine per

<sup>21</sup> Disponibile al seguente indirizzo [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).

l'adeguamento del quadro alle peculiarità dei rispettivi mercati. Per esempio, talune norme a tutela dei consumatori sono di competenza degli Stati membri. Le risposte al Libro verde indicano tuttavia che le differenze tra gli Stati membri sono tali da ostacolare il corretto funzionamento del mercato unico.

Sono necessari elementi più circostanziati, tuttavia, sulle particolari norme e pratiche che potrebbero costituire ostacoli ingiustificati per le imprese che cercano di offrire servizi transfrontalieri e che non possono essere giustificate da preoccupazioni nazionali connesse alla tutela dei consumatori. Un'iniziativa volta a rimuovere gli ostacoli alla libera circolazione dei capitali è già stata avviata in collaborazione con un gruppo di esperti degli Stati membri che stanno individuando barriere e scambiando buone pratiche. I risultati di questo lavoro saranno pubblicati in una relazione che fisserà anche una prima tabella di marcia per le azioni che gli Stati membri sono invitati a intraprendere entro il 2019. Gli ostacoli transfrontalieri nel settore specifico della distribuzione dei fondi sono stati oggetto di una recente consultazione a cui la Commissione darà un seguito nel 2017. Permane tuttavia una significativa carenza di informazioni sulle norme nazionali di condotta e di tutela dei consumatori.

#### **Azione 8**

**La Commissione esaminerà le norme nazionali di condotta e di tutela dei consumatori per valutare se creano ostacoli ingiustificati all'attività transfrontaliera.**

### **3.2. Agevolazione del credito transfrontaliero**

Un requisito fondamentale per l'erogazione del credito al consumo ai sensi del diritto dell'Unione è la valutazione del merito di credito, che tutela sia il mutuante sia il mutuatario. La valutazione del merito di credito è inoltre un'efficace misura preventiva contro l'eccessivo indebitamento. Gli enti creditizi riscontrano tuttavia delle difficoltà nella valutazione del merito di credito dei mutuatari di altri Stati membri, a causa della scarsa disponibilità e comparabilità di dati pertinenti in altri paesi.

I riscontri ricevuti dalle autorità nazionali di tutela dei consumatori e attraverso i reclami hanno dimostrato che tali valutazioni nel settore del credito al consumo sono condotte con modalità che differiscono notevolmente tra gli Stati membri. Una valutazione del merito di credito normalizzata e armonizzata faciliterebbe il credito transfrontaliero, cosa che potrebbe ridurre i prezzi e garantire maggiore possibilità di scelta ai consumatori. Inoltre, impedirebbe ai consumatori vulnerabili di cadere nella "trappola del debito" e garantirebbe ai consumatori che acquisiscono crediti in altri Stati membri la stessa tutela che riceverebbero se acquisissero un credito a livello nazionale.

Nella valutazione di una domanda di credito, i creditori solitamente si basano su diverse fonti di dati, interne ed esterne, ivi inclusi i dati dei registri dei crediti. Gli erogatori di crediti che hanno risposto al Libro verde hanno sottolineato di non poter offrire servizi transfrontalieri poiché non hanno accesso ai dati pertinenti negli altri Stati membri. Ciò rende più difficile la valutazione del merito di credito dei mutuatari. La normalizzazione dei dati sui crediti potrebbe agevolare la fornitura pan-europea di crediti online. Gli sviluppi nel campo della FinTech<sup>22</sup> e dei megadati hanno consentito l'uso di elementi e fonti di dati alternativi che andrebbero attentamente valutati dal punto di vista del rispetto

<sup>22</sup> Per FinTech si intende la fornitura di servizi finanziari con l'ausilio della tecnologia, anche da parte di fornitori alternativi che si avvalgono di sistemi tecnologici per fornire servizi finanziari direttamente o per rendere il sistema finanziario più efficiente.

della legislazione dell'Unione in materia di protezione dei dati di carattere personale<sup>23</sup> e in considerazione della loro rilevanza per l'assegnazione di un rating al mutuatario o per la determinazione dei prezzi dei servizi finanziari.

Sistemi efficienti in materia di segnalazione di informazioni creditizie possono fornire ai creditori l'accesso a informazioni che integrino i dati ricevuti dai mutuatari stessi, consentendo decisioni di finanziamento informate (specialmente se basate su valutazioni del merito di credito normalizzate di cui sopra), con una conseguente maggiore disponibilità di credito per i mutuatari meritevoli. Sia la direttiva sul credito ipotecario sia la direttiva sul credito al consumo garantiscono già ai creditori un accesso paritario ai registri dei crediti degli altri Stati membri. Tuttavia le informazioni fornite variano: in taluni Stati membri i registri dei crediti riportano solo i mancati pagamenti (ossia segnalazioni negative); in altri riportano anche la regolarità dei pagamenti (ossia segnalazioni positive). Inoltre, i dati sui crediti sono condivisi solo su base di reciprocità. I registri sui crediti non sono di conseguenza interoperabili, la rilevanza dei dati disponibili per le valutazioni del merito di credito non è chiara e le informazioni non sono ampiamente usate a livello transfrontaliero.

Sono già state avviate iniziative per risolvere tali problemi. Tra diversi Stati membri che hanno tradizioni di segnalazione simile esistono accordi di scambio reciproco di informazioni determinati dal mercato. Tuttavia, permangono ancora molte lacune. Il lavoro della Banca centrale europea su AnaCredit, una nuova base di dati contenente informazioni dettagliate sui prestiti bancari a livello individuale nell'area dell'euro, dovrebbe produrre un'ulteriore normalizzazione dei dati sui prestiti. Nell'ambito del piano di azione per l'Unione dei mercati dei capitali, la Commissione sta analizzando le modalità per migliorare la disponibilità delle informazioni finanziarie e creditizie sulle piccole e medie imprese per mutuant e investitori (alternativi). Ciò consentirebbe loro di conoscere meglio il profilo di rischio delle PMI in cerca di finanziamenti e di prendere decisioni informate.

#### Azione 9

**La Commissione cercherà di introdurre norme e principi comuni di valutazione del merito di credito per il credito al consumo e svilupperà una base di dati minima da scambiare tra i registri dei crediti nelle valutazioni del merito di credito transfrontaliere.**

#### 4. VERSO UN MONDO DIGITALE INNOVATIVO

I soggetti che hanno partecipato alla consultazione sul Libro verde vedono grandi potenzialità per i servizi finanziari nell'innovazione e nella tecnologia (FinTech), anche per il superamento degli ostacoli all'acquisto e alla vendita transfrontalieri di servizi finanziari. Il terzo obiettivo del presente piano d'azione è quello di sostenere lo sviluppo di un mondo digitale innovativo in grado di facilitare per il settore privato il superamento di alcuni degli attuali ostacoli al mercato unico, pur mantenendo un livello di sicurezza elevato.

Il ruolo della Commissione è quello di creare nell'UE un contesto normativo e di vigilanza a sostegno dell'innovazione digitale. Un passo importante è la recente adozione

<sup>23</sup> Direttiva 95/46/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 ottobre 1995, relativa alla tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati dal 25 maggio 2018, regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati) (Testo rilevante ai fini del SEE), GU L 119, 4.5.2016, pag. 1.

del regolamento in materia di identificazione elettronica (eIDAS)<sup>24</sup> che consente il riconoscimento transfrontaliero dell'identificazione elettronica per i servizi pubblici e i servizi fiduciari nel mercato unico dell'UE. Un quadro interoperabile per l'identificazione elettronica potrebbe anche aiutare le imprese a sviluppare rapporti digitali con la clientela. Per quanto riguarda le prospettive a lungo termine, la Commissione dovrà sviluppare una strategia generale per lo sfruttamento delle opportunità di innovazione tecnologica in tutto il settore dei servizi finanziari, mantenendo al contempo un livello elevato di tutela dei consumatori, di protezione dei dati di carattere personale e di norme di sicurezza, nonché la stabilità del mercato.

#### **4.1. Un mercato unico tecnologico dei servizi finanziari al dettaglio**

Una sfida importante degli anni a venire sarà la creazione di un contesto favorevole all'innovazione finanziaria a beneficio dei consumatori. Le imprese innovative manifestano periodicamente il timore che la legislazione e le pratiche di vigilanza dell'UE e degli Stati membri limitino la loro capacità di innovazione e la loro offerta di servizi transfrontalieri. Nutrono incertezze su come i loro nuovi servizi possano adeguarsi alle normative esistenti e temono che possano andare incontro a un'applicazione sproporzionata, incoerente o eccessivamente cauta di requisiti normativi inadatti a questi servizi innovativi. Allo stesso tempo le preoccupazioni sulla sicurezza dei pagamenti e il timore di frode digitale sono ampiamente diffusi fra i cittadini. Tali preoccupazioni devono essere adeguatamente affrontate nel promuovere l'innovazione nel settore dei servizi finanziari. Nell'agenda europea sulla sicurezza<sup>25</sup> la Commissione ha riconosciuto la necessità di rivedere l'attuale quadro normativo dell'UE in materia di lotta contro la frode e la falsificazione di mezzi di pagamento diversi dai contanti<sup>26</sup>, aggiornandolo ove necessario. Una proposta legislativa è prevista per l'autunno 2017.

L'innovazione comporta nuove sfide per le autorità di regolamentazione e di vigilanza dei servizi finanziari che devono garantire la tutela dei consumatori e la stabilità del mercato senza poter fare affidamento su pratiche ed esperienze precedenti. Molte autorità di regolamentazione dei servizi finanziari dell'Unione hanno adottato un approccio proattivo, definendo nuovi metodi a sostegno dello sviluppo delle imprese innovative e imparando da queste ultime. Tali iniziative prevedono poli che forniscono indicazioni sulla normativa applicabile e gruppi che analizzano le implicazioni politiche della tecnologia. Alcune autorità di regolamentazione e di vigilanza stanno collaborando molto strettamente con le imprese innovative, pilotandone le attività in cosiddette "regulatory sandbox".

La creazione di un vero mercato unico tecnologico dei servizi finanziari richiederà la cooperazione di tutti i portatori di interessi (consumatori, operatori storici, fornitori di FinTech alternativi). La Commissione incoraggia nuovi approcci di regolamentazione, di vigilanza e di cooperazione transfrontaliera per quanto riguarda le imprese innovative, purché i consumatori continuino a essere tutelati.

La Commissione ha inoltre creato una task force interna "FinTech" che coinvolge tutti i servizi pertinenti che si occupano di regolamentazione finanziaria, tecnologia, dati e

---

<sup>24</sup> Regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 luglio 2014, in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno e che abroga la direttiva 1999/93/CE (GU L 257 del 28.8.2014, pag. 73).

<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>

concorrenza, per assicurare che la nostra valutazione rispecchi l'approccio multidisciplinare richiesto dagli sviluppi della FinTech. Parallelamente al presente piano d'azione, la Commissione sta per avviare una consultazione pubblica per ricevere contributi dalle parti interessate al fine di sviluppare ulteriormente l'approccio strategico della Commissione in materia di innovazione tecnologica nel settore dei servizi finanziari. La consultazione si articola su quattro direttrici generali che riflettono le principali opportunità e sfide legate alla Fintech:

- (1) promuovere l'accesso ai servizi finanziari per i consumatori e le imprese;
- (2) ridurre i costi operativi e aumentare l'efficienza del settore;
- (3) rendere più competitivo il mercato unico riducendo gli ostacoli all'accesso; e
- (4) bilanciare una maggiore condivisione e trasparenza in materia di dati con le esigenze di tutela della vita privata.

Tale attività usufruirà anche di specifici finanziamenti del Parlamento europeo per un progetto pilota volto a rafforzare la capacità e le competenze tecniche delle autorità di regolamentazione nazionali relative alla tecnologia di tipo "distributed ledger".

#### Azione 10

**Sulla base del lavoro svolto dalla task force "FinTech" e della consultazione pubblica, la Commissione definirà le azioni necessarie a sostenere lo sviluppo della FinTech e di un mercato unico tecnologico per i servizi finanziari.**

## 4.2. Relazioni digitali con i clienti

Uno dei principali vantaggi della FinTech a breve termine è la potenziale facilitazione delle relazioni online con i clienti. Consentire alle imprese di instaurare relazioni completamente digitali con i clienti è fondamentale per la creazione di un mercato unico dei servizi finanziari al dettaglio, come confermato dai leader delle principali banche europee a novembre 2016, in occasione di una tavola rotonda organizzata dalla Commissione<sup>27</sup>. La fornitura transfrontaliera di servizi finanziari non prenderà piede fintantoché i clienti dovranno recarsi presso gli uffici dei fornitori per essere identificati, ricevere la documentazione informativa cartacea e firmare i contratti.

### 4.2.1. Identificazione a distanza

Gli innovatori stanno sviluppando nuove modalità di identificazione e autenticazione dei clienti. Il "RegTech"<sup>28</sup> potrebbe cambiare i mercati automatizzando i controlli sulle società, sulle persone e sui documenti di identificazione per soddisfare i requisiti "know-your-customer" (conosci il tuo cliente) tramite identificazione a distanza e affrontare i problemi di frode<sup>29</sup>. L'uso di regimi di identità elettronica di cui all'eIDAS renderebbe possibile l'apertura di un conto bancario online soddisfacendo i solidi requisiti di controllo e verifica dell'identità del cliente ai fini "know-your-customer" o di adeguata verifica della clientela. La certezza e la validità giuridica delle firme elettroniche

<sup>27</sup> I temi oggetto di discussione hanno incluso identificazione elettronica e digital on-boarding, cibersicurezza, dati e cloud, piattaforme e pagamenti nonché competenze digitali relative alla FinTech.

<sup>28</sup> RegTech sta per "regulatory technology" (tecnologia applicata alla regolamentazione), un modello imprenditoriale in cui la tecnologia consente alle imprese un migliore rispetto della normativa; il RegTech può inoltre consentire agli organismi governativi di attuare, monitorare o applicare la normativa in modo più efficiente ed efficace, o in modo più semplice.

<sup>29</sup> Imafidon, C., The spiralling costs of KYC for banks and how FinTech can help, IPro Portal, giugno 2016, disponibile alla pagina: <http://www.itproportal.com/2016/06/06/the-spiralling-costs-of-kyc-for-banks-and-how-fintech-can-help>.

qualificate, secondo quanto disposto dall'eIDAS, potrebbero inoltre rafforzare la sicurezza delle transazioni elettroniche. Ciò dovrebbe valere a livello transfrontaliero e in tutti i settori, e dovrebbe avere gli stessi effetti legali dei tradizionali processi basati su documentazione cartacea.

La quarta direttiva antiriciclaggio<sup>30</sup>, di prossimo recepimento, con le modifiche proposte<sup>31</sup>, prende atto di tali nuovi sviluppi e accetta i mezzi di identificazione elettronica di cui all'eIDAS come strumenti per soddisfare i requisiti di dovuta diligenza. Le notifiche dei regimi di identità elettronica sono attese per metà 2017, ed è importante che gli Stati membri assicurino che i regimi che stanno predisponendo per la notifica saranno interoperabili e disponibili anche per l'uso nel settore privato. La Commissione continuerà a promuovere l'uso dell'identità elettronica negli Stati membri e a incoraggiarne la notifica.

La quarta direttiva antiriciclaggio è una direttiva di armonizzazione minima, quindi consente una diversa applicazione nei vari Stati membri. Le decisioni sulle modalità di utilizzo di strumenti digitali innovativi per l'identificazione dei clienti spettano agli Stati membri, che devono anche assicurare che tali strumenti siano sicuri e protetti, che non comportino nuovi rischi per i consumatori o per il sistema e rispettino la legislazione dell'Unione in materia di protezione dei dati di carattere personale. La Commissione istituirà un gruppo di esperti dedicato per approfondire l'analisi di tali problemi e sviluppare orientamenti comuni. Il gruppo comprenderà autorità di regolamentazione, autorità di vigilanza, enti finanziari e il gruppo esistente di esperti di identità degli Stati membri.

In tale contesto la Commissione sta conducendo uno studio di valutazione dell'attuale quadro normativo e di vigilanza nonché delle migliori pratiche per l'identificazione a distanza e l'adeguata verifica della clientela nell'UE. Parallelamente la Commissione consentirà, nell'ambito del meccanismo per collegare l'Europa, di testare a breve l'uso transfrontaliero dei mezzi di identificazione elettronica da parte delle banche. Presenterà inoltre un piano di attuazione e definirà soluzioni di architettura dei sistemi di informazione con l'obiettivo di un avanzamento verso una specifica componente dell'eBanking che soddisferà i requisiti di identificazione a distanza dei clienti delle banche.

#### Azione 11

**La Commissione agevolerà l'uso transfrontaliero dell'identificazione elettronica e la portabilità "know-your-customer" basata sull'eIDAS per consentire alle banche di identificare i clienti digitalmente.**

##### 4.2.2. Vendita digitale a distanza

Il cambiamento del comportamento dei consumatori unito ai nuovi modelli imprenditoriali dei fornitori di servizi finanziari potrebbe introdurre nuovi rischi per la tutela dei consumatori (per es. problemi di consenso online, esclusione finanziaria, problemi di regolamentazione/vigilanza in questo mercato, ecc.). Tali rischi potrebbero non essere stati ancora esaminati a fondo. È necessaria pertanto una valutazione per

<sup>30</sup> Direttiva (UE) 2015/849 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 maggio 2015, relativa alla prevenzione dell'uso del sistema finanziario a fini di riciclaggio o finanziamento del terrorismo, che modifica il regolamento (UE) n. 648/2012 del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 2005/60/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e la direttiva 2006/70/CE della Commissione (GU L 141 del 5.6.2015, pag. 73).

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



verificare se l'attuale legislazione settoriale e orizzontale (per es. la direttiva concernente la commercializzazione a distanza di servizi finanziari<sup>32</sup>) sia ancora adatta allo scopo.

Per esempio, prima di acquistare servizi finanziari, ai consumatori devono essere fornite informazioni sul prodotto, su carta o online, per consentire loro di prendere decisioni informate. I riscontri ricevuti dal settore indicano che gli attuali requisiti di informativa precontrattuale potrebbero non essere adatti al mondo digitale. I soggetti che hanno partecipato alla consultazione sul Libro verde hanno suggerito l'uso di piattaforme più interattive e coinvolgenti, adatte a smartphone o tablet, per migliorare la comprensione dei prodotti finanziari da parte dei clienti.

Gli obblighi di informativa sono previsti in diverse direttive e in diversi regolamenti, inclusi quelli sul credito ipotecario e al consumo, sui conti di pagamento, sui mercati degli strumenti finanziari, sui prodotti d'investimento al dettaglio e assicurativi preassemblati e sugli investimenti collettivi in valori mobiliari. La Commissione monitorerà le modalità con cui detti obblighi di informativa saranno applicati dai fornitori digitali prima di proporre eventuali modifiche della legislazione. La Commissione invita inoltre il settore a presentare nuove soluzioni appropriate in grado di aiutare i consumatori ad acquisire una migliore conoscenza dei prodotti o dei servizi finanziari e a prendere decisioni informate.

La Commissione si accinge altresì a intraprendere una valutazione approfondita dei mercati europei dei prodotti di investimento al dettaglio, incentrata sui canali distributivi e sulla consulenza in materia di investimenti. Lo scopo è quello di individuare modalità per migliorare l'efficienza dei canali di intermediazione in modo tale che gli investitori al dettaglio possano accedere a prodotti di investimento adatti a condizioni efficaci in termini di costi. I risultati sono attesi per l'inizio del 2018.

#### Azione 12

**La Commissione monitorerà il mercato della vendita a distanza per individuare i potenziali rischi per i consumatori e le opportunità per le imprese di questo mercato e, su tale base, deciderà in merito alla necessità di modificare i requisiti (anche di informativa) della vendita a distanza.**

## 5. CONCLUSIONE

Indipendentemente dai loro attuali comportamenti di acquisto, tutti i consumatori hanno molto da guadagnare da un vero mercato unico dei servizi finanziari. Permangono tuttavia grossi ostacoli all'integrazione. È necessario rimuoverli affinché la frammentarietà del mercato possa essere ridotta al punto che tutti i consumatori siano in grado di beneficiare di maggiori possibilità di scelta e di un aumento della qualità uniti a un livello di sicurezza elevato. Quando tale obiettivo sarà raggiunto e l'acquisto transfrontaliero di servizi finanziari diventerà una realtà per un numero crescente di cittadini europei, la conseguente pressione concorrenziale sarà vantaggiosa per tutti i consumatori, anche per quelli che continueranno ad acquistare servizi finanziari a livello nazionale.

La Commissione ha già rimosso molti degli ostacoli regolamentari attraverso la legislazione dell'Unione, e il presente piano d'azione definisce le tappe di ulteriori interventi, consolidando l'*acquis* e promuovendo l'innovazione. La FinTech fornirà nuove opportunità per l'abbattimento di alcuni degli ostacoli residui all'integrazione e

<sup>32</sup> Direttiva 2002/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 settembre 2002, concernente la commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori e che modifica la direttiva 90/619/CEE del Consiglio e le direttive 97/7/CE e 98/27/CE, (GU L 271 del 9.10.2002, pag. 16).

all'ulteriore apertura dei mercati nazionali, purché vengano messe in atto garanzie adeguate. Per un reale sfruttamento di questo potenziale sono tuttavia necessari un quadro e metodi di lavoro adeguati a un settore dei servizi finanziari in rapida evoluzione. La Commissione invita pertanto gli Stati membri, le autorità nazionali competenti, i fornitori di servizi finanziari e le organizzazioni di consumatori a unire le forze per creare un vero mercato unico tecnologico per i servizi finanziari al dettaglio.