



Bruxelles, 17.12.2020.
COM(2020) 820 final

IZVJEŠĆE KOMISIJE EUROPSKOM PARLAMENTU I VIJEĆU

Izvješće o evaluaciji programa Unije za potporu određenih aktivnosti kojima se jača sudjelovanje potrošača i drugih krajnjih korisnika financijskih usluga u oblikovanju politika Unije u području financijskih usluga za razdoblje 2017.–2020. u skladu s Uredbom (EU) 2017/826 Europskog parlamenta i Vijeća

IZVJEŠĆE KOMISIJE EUROPSKOM PARLAMENTU I VIJEĆU

Izvješće o evaluaciji programa Unije za potporu određenih aktivnosti kojima se jača sudjelovanje potrošača i drugih krajnjih korisnika financijskih usluga u oblikovanju politika Unije u području financijskih usluga za razdoblje 2017.–2020. u skladu s Uredbom (EU) 2017/826 Europskog parlamenta i Vijeća

1. Sažetak

Krajnji korisnici (posebno potrošači) i organizacije koje zastupaju njihove interese ne uspijevaju sudjelovati u oblikovanju politika EU-a u jednakoj mjeri kao financijski sektor. Do toga uvelike dolazi zato što krajnjim korisnicima financijskih usluga i dionicima koji nisu iz tog sektora nedostaje resursa i specijaliziranog stručnog znanja. Nakon krize 2008. pokrenut je niz inicijativa za povećanje aktivnog sudjelovanja potrošača i drugih krajnjih korisnika financijskih usluga i njihove uključenosti u oblikovanje politika EU-a.

Na inicijativu Europskog parlamenta Komisija je krajem 2011. pokrenula pilot-projekt kako bi se osigurala bespovratna sredstva za potporu razvoju centra za stručnost u području financija. Cilj je tog centra bio pomoći potrošačima i drugim krajnjim korisnicima zastupanjem njihovih interesa i jačanjem njihove sposobnosti sudjelovanja u oblikovanju politika Unije u području financijskih usluga. Na temelju otvorenog poziva na podnošenje prijedloga Komisija je za razdoblje od 2012. do 2015. dodijelila „bespovratna sredstva za poslovanje” dvjema organizacijama: Finance Watch i BETTER FINANCE (najprije u okviru pilot-projekta, a nakon toga u obliku pripremnog djelovanja). Od 2016. ta su bespovratna sredstva zamijenjena „bespovratnim sredstvima za djelovanje”.

Evaluacija pilot-projekta i naknadnog pripremnog djelovanja, koja je provedena 2015., pokazala je da je cilj te mjere općenito ostvaren. Stoga je donesena Uredba (EU) 2017/826¹. Tom se uredbom uspostavlja program Unije za razdoblje od 1. svibnja 2017. do 31. prosinca 2020. radi daljnje potpore aktivnostima organizacija BETTER FINANCE i Finance Watch. Cilj je ovog izvješća o evaluaciji ispuniti obvezu iz članka 9. te uredbe i ocijeniti program u pogledu ostvarenja sljedećih ciljeva: i. povećanje sudjelovanja potrošača u oblikovanju politika Unije u području financijskih usluga te ii. informiranje potrošača o bitnim pitanjima regulacije financijskog sektora.

¹ Uredba (EU) 2017/826 Europskog parlamenta i Vijeća od 17. svibnja 2017. o uspostavi programa Unije za potporu određenih aktivnosti kojima se jača sudjelovanje potrošača i drugih krajnjih korisnika financijskih usluga u oblikovanju politika Unije u području financijskih usluga za razdoblje 2017.–2020.

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32017R0826&from=EN>

Komisija je 2019. pokrenula studiju u kojoj je ocijenila: i. aktivnosti organizacija Finance Watch i BETTER FINANCE 2017. i 2018. te ii. cjelokupnu provedbu programa (vidjeti prilog ovom izvješću). Studija se temeljila na pregledu literature, internetskim anketama i razgovorima sa stručnjacima. Studija je važan izvor ulaznih informacija za ovo izvješće o evaluaciji. Komisija je studiju dopunila analizom aktivnosti obaju korisnika i njihove provedbe programa u 2019.

Zaključak je ovog izvješća o evaluaciji da su ciljevi programa općenito ostvareni. Ostvaren je cilj daljnjeg jačanja uključenosti potrošača i krajnjih korisnika financijskih usluga u oblikovanje politika Unije u području financijskih usluga. Rad organizacija Finance Watch i BETTER FINANCE obogatio je rasprave o politikama, a obje su organizacije iznijele alternativna stajališta koja bi oblikovatelji politika inače možda previdjeli ili zanemarili. Obje su organizacije dragocjenim stručnim znanjem pridonijele javnim savjetovanjima i radu mnogih važnih stručnih skupina Komisije i europskih nadzornih tijela u kojima su sudjelovale. Svoja su stajališta iznosile oblikovateljima politika i na druge načine, među ostalim na raspravama, sastancima, u stručnim publikacijama, na radionicama, okruglim stolovima i konferencijama itd. Općenito je ostvaren i cilj informiranja potrošača i drugih krajnjih korisnika financijskih usluga o bitnim pitanjima regulacije financijskog sektora. Organizacije Finance Watch i BETTER FINANCE potrošače su informirale kampanjama, priopćenjima za medije itd.

Područja stručnosti tih organizacija dopunjuju se, a publika im se samo djelomično preklapa. BETTER FINANCE bavi se pitanjima relevantnima za korisnike financijskih usluga, s posebnim naglaskom na ulagatelje i mirovinske štediške, te održivim financiranjem i digitalnim financijama. Finance Watch bavi se općenito financijskim uslugama za građane, održivim financiranjem, ali i drugim temama, primjerice bonitetnim pitanjima.

Od 2017. do 2019. Finance Watch primio je bespovratna sredstva EU-a u iznosu od 2 686 957 EUR. Dobio je i dodatna sredstva od trećih strana, prije svega od jedne organizacije (zaklada MAVa). Od 2015. stekao je nove članove iz drugih država članica, no i dalje ima manje članova iz istočne nego iz zapadne Europe. Finance Watch na lako razumljiv način obrađuje tehničke teme sa stajališta potrošača. Omjer troškova i ostvarenja (ostvarenja uključuju izvješća, informativne i stručne publikacije, videozapise, događanja i priopćenja za medije) od 2017. do 2019. bio mu je relativno stabilan. Smatra se da organizacija vrlo djelotvorno koristi društvene medije. Svoj komunikacijski potencijal povećala je i novim internetskim stranicama.

U istom je razdoblju BETTER FINANCE primio bespovratna sredstva EU-a u iznosu od 1 092 947 EUR. BETTER FINANCE nije dobio znatna sredstva od trećih strana. Velik udio svojeg proračuna (udio koji nije bio pokriven bespovratnim sredstvima Komisije) pokrio je članarinama. Baš kao i Finance Watch, i BETTER FINANCE ima manje članova iz istočne nego iz zapadne Europe. Smatra se da ta organizacija osobito djelotvorno pruža ulazne informacije za oblikovanje politika na razini EU-a. BETTER FINANCE odazvao se na brojna savjetovanja na razini EU-a te iznio ulazne informacije za politike na događanjima, u publikacijama i na sastancima. Proizveo je i visokokvalitetna ostvarenja te se smatra da vrlo djelotvorno

upotrebljava resurse i proizvodi ostvarenja uz male troškove. Ocijenjeno je da je njegova prisutnost na društvenim medijima relativno mala, no da se povećava. BETTER FINANCE usto ima nove internetske stranice, što će poboljšati njegovu dostupnost i pristupačnost za korisnike.

I dalje je neophodno na razini EU-a zastupati dionike koji nisu iz financijskog sektora kako bi se osiguralo da se uzima u obzir stajalište potrošača i krajnjih korisnika. Budući da ovise o financijskim sredstvima EU-a, Finance Watch i BETTER FINANCE bez tih sredstava ne bi mogli pružiti istu razinu potpore interesima korisnika financijskih usluga, što znači da ne bi mogli na isti način zastupati interese potrošača. Slično tomu, da te dvije organizacije ne dobivaju bespovratna sredstva EU-a, njihovu ulogu vjerojatno ne bi mogle preuzeti druge organizacije u EU-u. Stoga su financijska sredstva EU-a i dalje potrebna kako bi se povećalo sudjelovanje potrošača u oblikovanju politika EU-a u području financijskih usluga.

Osim organizacija Finance Watch i BETTER FINANCE, na razini EU-a za sada ne postoji nijedna druga organizacija koja se u jednakoj mjeri bavi sličnim rasponom tema u području financijskih usluga.

2. Uvod

Krajnji korisnici (posebno potrošači) i organizacije koje zastupaju njihove interese ne uspijevaju sudjelovati u oblikovanju politika EU-a u jednakoj mjeri kao financijski sektor. Do toga uvelike dolazi zato što krajnjim korisnicima financijskih usluga i dionicima koji nisu iz tog sektora nedostaje resursa i specijaliziranog stručnog znanja. Nakon krize 2008. pokrenut je niz inicijativa za povećanje razine aktivnog sudjelovanja potrošača i drugih krajnjih korisnika financijskih usluga i njihove uključenosti u oblikovanje politika EU-a.

Na inicijativu Europskog parlamenta Komisija je krajem 2011. pokrenula pilot-projekt kako bi se osigurala bespovratna sredstva za potporu razvoju centra za stručnost u području financija. Komisija je stoga u razdoblju od 2012. do 2015. i na temelju otvorenog poziva na podnošenje prijedloga dodijelila bespovratna sredstva za poslovanje dvjema neprofitnim organizacijama: Finance Watch i BETTER FINANCE. Ta su bespovratna sredstva najprije dodijeljena u okviru pilot-projekta koji je trajao dvije godine, a zatim u obliku pripremnog djelovanja.

Na temelju pozitivne evaluacije programa 2015. Komisija je u lipnju 2016. podnijela zakonodavni prijedlog o uspostavi programa Unije za daljnju potporu tim dvjema organizacijama od 1. svibnja 2017. do 31. prosinca 2020. U svibnju 2017. su zakonodavci donijeli Uredbu (EU) 2017/826, kojom je uspostavljen taj program. U njoj je navedeno da su korisnici tog programa organizacije BETTER FINANCE i Finance Watch.

Ukupni proračun programa izgradnje kapaciteta dijeli se među tim dvjema organizacijama u skladu s njihovim zahtjevima za bespovratna sredstva koje analizira Komisija. Na temelju toga one su od Komisije primile iznose navedene u tablici u nastavku.

	Od 1. svibnja 2017. do 31. prosinca 2017.	2018.	2019.	Od siječnja 2020. do 9. rujna 2020.*
Finance Watch	629 058,56 EUR	1 100 000,00 EUR	957 898,54 EUR	618 750 EUR
BETTER FINANCE	292 393,80 EUR	390 552,84 EUR	410 000,00 EUR	205 000 EUR

* pretfinanciranje

Ukupan iznos isplaćen obama korisnicima 2020. vjerojatno će biti vrlo sličan iznosima iz prethodnih godina. Prema sporazumu o dodjeli bespovratnih sredstava dopuštena je isplata najviše 1 043 048 EUR organizaciji Finance Watch i 410 000 EUR organizaciji BETTER FINANCE ako budu ispunjeni uvjeti.

U skladu s člankom 7. Uredbe (EU) 2017/826 maksimalna stopa izravnog sufinanciranja iznosi 60 % prihvatljivih troškova.

Članak 1. Uredbe služi kao temelj za financiranje sljedećih mjera:

- a) aktivnosti istraživanja, uključujući provedbu vlastitih istraživanja i izradu podataka, te razvoj stručnog znanja;
- b) kontaktiranje s potrošačima i drugim krajnjim korisnicima financijskih usluga povezivanjem s postojećim mrežama potrošača i službama za pomoć potrošačima u državama članicama kako bi se utvrdili problemi koji su relevantni za oblikovanje politika Unije za zaštitu interesa potrošača u području financijskih usluga;
- c) aktivnosti senzibiliziranja, informiranja i pružanja financijskog obrazovanja i osposobljavanja, izravno ili putem nacionalnih članova, među ostalim širem krugu potrošača, drugim krajnjim korisnicima financijskih usluga te osobama koje nisu stručnjaci;
- d) aktivnosti za jačanje interakcije među članovima organizacija iz članka 3. stavka 1., kao i aktivnosti zagovaranja i savjetovanja pri oblikovanju politika radi promicanja položaja tih članova na razini Unije i promicanja javnog i općeg interesa za financijske propise i propise Unije.

U skladu s člankom 9. Uredbe (EU) 2017/826 Komisija je obvezna Europskom parlamentu i Vijeću dostaviti izvješće o evaluaciji ostvarenja ciljeva programa. Cilj je ovog izvješća ispuniti tu obvezu.

3. Ciljevi i metodologija evaluacije

U skladu s člankom 9. Uredbe (EU) 2017/826 u izvješću o evaluaciji mora se ocijeniti: i. ukupna relevantnost i dodana vrijednost programa, ii. djelotvornost i učinkovitost njegove provedbe te iii. opća i pojedinačna djelotvornost rezultata korisnika u ispunjavanju ciljeva programa.

Kao što je utvrđeno u članku 2. Uredbe, ciljevi su programa:

- a) *daljnje jačanje aktivnog sudjelovanja i uključenosti potrošača i drugih krajnjih korisnika financijskih usluga te dionika koji zastupaju interese potrošača i drugih krajnjih korisnika financijskih usluga u oblikovanju politika Unije i drugih relevantnih multilateralnih politika u području financijskih usluga;*
- b) *informiranje potrošača i drugih krajnjih korisnika financijskih usluga te dionika koji zastupaju njihove interese o aktualnim pitanjima u propisima financijskog sektora.*

Komisija je, kao pomoć u ocjeni, naručila izradu studije (priložena ovom izvješću) o tome jesu li bespovratnim sredstvima koja su dodijeljena organizacijama Finance Watch i BETTER FINANCE ostvareni ciljevi programa. Studija je uključivala sveobuhvatnu detaljnu analizu aktivnosti korisnika koje su sufinancirane na temelju sporazuma o dodjeli bespovratnih sredstava za 2017. i 2018. Studija se temelji na nekoliko izvora podataka, koji su prikupljeni i ocijenjeni u okviru različitih tokova prikupljanja podataka: analize dokumentacije, internetskih anketa i razgovora s dionicima.

Analiza dokumentacije

Komisijin izvoditelj ocijenio je primarne izvore, kao što su godišnja izvješća, programi rada, ankete za članove, te ostale bitne dokumente u kojima se navode ključni pokazatelji uspješnosti. To je prema potrebi dopunjeno literaturom na razini EU-a, međunarodnoj i nacionalnoj razini, uključujući članke u medijima, kako bi se proširio kontekst za analizu.

Internetske ankete

Izvoditelj je proveo internetske ankete o organizacijama BETTER FINANCE i Finance Watch. Ankete su se sastojale od skupa pitanja posebno prilagođenih svakoj vrsti dionika. Obuhvaćeno je pet skupina dionika: organizacije članice, udruge banaka, potrošačke organizacije, nacionalna javna tijela i javna tijela EU-a. Na obje ankete moglo se odgovoriti od 7. listopada do 3. prosinca 2019. Ankete su poslane 309 dionika, a odgovorilo je ukupno njih 179 (stopa sudjelovanja od 58 %).

Razgovori

Razgovori s dionicima bili su polustrukturirani i namijenjeni istim skupinama dionika kao i anketni upitnik. Pitanjima u razgovorima nastojalo se dopuniti informacije iz analize dokumentacije i internetskih anketa te nadoknaditi preostali manjak podataka ili informacija. Provedeno je ukupno 25 razgovora s raznim dionicima.

Komisija je konzultantsku studiju ponajprije dopunila analizom aktivnosti obaju korisnika i njihove provedbe programa u 2019.

Jedno od ključnih ograničenja u evaluaciji bila je vrlo ograničena količina informacija o obama korisnicima u sekundarnoj literaturi. Stoga su u okviru analize dokumentacije uglavnom razmotrene samo informacije koje su dostavili sami korisnici (npr. njihova godišnja izvješća). Anketama i razgovorima nastojalo se prevladati to ograničenje.

4. Rezultati evaluacije

a) Opći pregled rada korisnika od 2017. do 2019.

FINANCE WATCH

Finance Watch međunarodno je neprofitno udruženje registrirano u skladu s belgijskim pravom 28. travnja 2011. Udruženje trenutačno ima 13 članova osoblja, neznatno manje nego 2017. Podijeljeno je u tri međusobno povezana sektora: istraživanje i zagovaranje, komunikacije i mreže te financije i poslovanje. Sve odjele nadziru glavni tajnik, odbor i članovi. Organizacija je osnovana kako bi zastupanjem stajališta šire javnosti i krajnjih korisnika financijskih usluga djelovala kao protuteža utjecaju financijske industrije. Njezina je misija braniti interese civilnog društva u financijskom sektoru.

Članstvo organizacije Finance Watch neznatno se povećalo od 2017. Organizacija sada ima 110 članova: 78 punopravnih članova (45 organizacija i 33 pojedinca) te 32 pridružena člana (od kojih su 22 organizacije, a 10 pojedinci). Članovi tvore raznoliku skupinu predstavnika akademske zajednice, radničkih sindikata, nacionalnih mreža organizacije Finance Watch, nevladinih organizacija i dobrotvornih organizacija s interesom za osnaživanje potrošača. Članovi potječu iz 17 država članica (pri čemu je manje članova iz istočne nego iz zapadne Europe) i triju zemalja izvan EU-a.

Finance Watch bavi se širokim rasponom financijskih tema, među ostalim financijskim uslugama za građane, bankarstvom, neprihodonosnim kreditima, održivim financiranjem, financijskim tehnologijama, financijskim tržištima, financijskim nadzorom, unijom tržišta kapitala i financijskom uključenošću.

Finance Watch uvelike ovisi o financiranju sredstvima EU-a: od 2017. do 2019. od Komisije je primio 2 686 957 EUR. Preostalo financiranje uglavnom je osigurano sredstvima trećih strana, kojima je 2019. financirano 39,4 % njegovih ukupnih prihvatljivih sredstava (pri čemu je glavni donator bila zaklada MAVA²).

² Zaklada MAVA dobrotvorna je zaklada usmjerena na: i. očuvanje bioraznolikosti u Sredozemlju, zapadnoj Africi i Švicarskoj te ii. promicanje održivog gospodarstva. Do kraja 2019. Finance Watch sudjelovao je u jednom od programa MAVA-e (*Economics for Nature* (Ekonomija za okoliš) – E4N) usmjerenom na pristupe obnovi i očuvanju prirodnog kapitala.

BETTER FINANCE

BETTER FINANCE (puni naziv: Europska federacija ulagatelja i korisnika financijskih usluga) registrirana je javnointeresna organizacija osnovana 2009. u Belgiji. Trenutačno ima osam članova osoblja (dva više nego 2017.) te 37 organizacija članica. Među članovima su udruge dionika, nacionalne nevladine organizacije usmjerene na privatne ulagatelje ili zaštitu potrošača, mirovinski fondovi i udruge potrošača. Članovi potječu iz 18 država članica EU-a (pri čemu je manje članova iz istočne nego iz zapadne Europe) i pet zemalja izvan EU-a.

S obzirom na strukturu njegova članstva područjem politike na koje je BETTER FINANCE usredotočen obuhvaćen je niz različitih tema koje su bitne malim ulagateljima, npr.: zaštita ulagatelja, nadzor i izvršenje, teme povezane s financijskim proizvodima (PRIIP-ovi³, UCITS⁴, Direktiva MiFID⁵ itd.), teme povezane s mirovinskim osiguranjem (Direktiva IDD⁶, PEPP⁷, institucije za strukovno mirovinsko osiguranje (IORP-ovi) itd.), transparentnost troškova i rezultata, predugovorne objave, savjetovanje te distribucija investicijskih proizvoda za male ulagatelje, prava dioničara, održivo financiranje i digitalne financije itd.

Od 2017. do 2019. korisnik je od Komisije primio 1 092 947 EUR. Udio financijskih sredstava koji nije pokriven bespovratnim sredstvima Komisije BETTER FINANCE osigurava uglavnom iz članarina i doprinosa partnera (čiji je udio u njegovim ukupnim prihodima za 2018.–2019. iznosio otprilike 37 %).

b) Evaluacija prema kriterijima

Ukupna relevantnost programa i dodana vrijednost EU-a

I dalje ne nužno na razini EU-a zastupati dionike koji nisu iz financijskog sektora kako bi se osiguralo da se uzima u obzir stajalište potrošača i krajnjih korisnika. Budući da se velik broj zakonodavnih akata o financijskim uslugama donosi na razini EU-a, na toj razini trebale bi djelovati i organizacije za zaštitu prava potrošača. Te organizacije trebalo bi poduprijeti i širokim članstvom u državama članicama.

Program Unije omogućuje tim organizacijama da osiguraju stručno znanje koje im je potrebno da bi djelotvorno zastupale interese potrošača i krajnjih korisnika pri oblikovanju financijskih politika. S obzirom na to da ovise o financijskim sredstvima EU-a, Finance Watch i BETTER FINANCE bez tih bespovratnih sredstava ne bi mogli pružiti istu razinu potpore interesima korisnika financijskih usluga. Usto je u strukturnom smislu i dalje teško privući dodatno financiranje za potrošačke teme. To je djelomično zbog velike raspršenosti interesnih skupina i

<https://mava-foundation.org/>

³ Upakirani investicijski proizvodi za male ulagatelje i investicijski osigurateljni proizvodi (PRIIP-ovi).

⁴ Subjekti za zajednička ulaganja u prenosive vrijednosne papire (UCITS).

⁵ Direktiva o tržištu financijskih instrumenata (MiFID).

⁶ Direktiva o distribuciji osiguranja (IDD).

⁷ Paneuropski osobni mirovinski proizvod (PEPP).

neznatnih poticaja za svakog pojedinca. To vrijedi za organizacije BETTER FINANCE i Finance Watch, kao i za druge organizacije koje zastupaju potrošače. Da te dvije organizacije ne dobivaju bespovratna sredstva EU-a, nije vjerojatno da bi njihovu ulogu mogle preuzeti druge organizacije u EU-u.

Radi osiguranja aktivnog sudjelovanja i uključenosti tih skupina u oblikovanje politika EU-a i drugih multilateralnih politika u području financijskih usluga, ta se bespovratna sredstva trebaju i dalje dodjeljivati.

BETTER FINANCE i Finance Watch uspješno su se afirmirali kao važan glas potrošača u području financijskih usluga, odnosno u području u kojem su stekli veliko stručno znanje. Kao što je pokazala studija, dionici iznimno cijene BETTER FINANCE i Finance Watch te se smatra da je njihov doprinos visoke kvalitete. Njihove se aktivnosti međusobno dopunjuju i samo djelomično preklapaju. BETTER FINANCE usredotočen je na pitanja korisnika financijskih usluga, s posebnim naglaskom na ulagatelje i mirovinske štediške, te na održivo financiranje i digitalne financije. Finance Watch bavi se općenito financijskim uslugama za građane, ali i drugim temama, kao što su održivo financiranje i pitanja povezana s bonitetom. Od 2017. do 2019. te su dvije organizacije zajedno pokrivale većinu tema povezanih s potrošačima ili korisnicima u raspravi o politici EU-a u području financijskih usluga.

Osim organizacija Finance Watch i BETTER FINANCE, na razini EU-a za sada ne postoji nijedna druga organizacija koja se u jednakoj mjeri bavi sličnim rasponom tema u području financijskih usluga. Druge organizacije (npr. BEUC⁸, COFACE⁹ ili AGE Europe¹⁰) zastupaju potrošače, no nisu usredotočene samo na financijske usluge, a možda nemaju ni istu razinu specijalizacije ni stručnog znanja o toj temi. S obzirom na složenost i tehničku prirodu zakonodavstva o financijskim uslugama, takvo temeljito poznavanje širokog raspona financijskih tema nužno je da bi se na odgovarajući način mogli zastupati interesi potrošača.

Djelotvornost i učinkovitost provedbe programa

Zbog složenosti zakonodavnog postupka usuglašeni tekst zakonodavnog akta ili neki njegov dio ne može se pripisati zagovaranju samo jedne organizacije. No jasno je da je zakonodavac prihvatio određene izmjene koje su korisnici predložili tijekom zakonodavnih pregovora. Primjerice, zakonodavci su prihvatili određene izmjene prijedloga o PEPP-u koje su predložili BETTER FINANCE i Finance Watch. Dionici s kojima se razgovaralo za potrebe studije

⁸ BEUC (Bureau Européen des Unions de Consommateurs) krovna je skupina koju čine 44 neovisne potrošačke organizacije iz 32 zemlje. Njezina je uloga da ih zastupa pred institucijama EU-a i štiti interese europskih potrošača.
<https://www.beuc.eu/>

⁹ COFACE Families Europe promiče dobrobit, zdravlje i sigurnost obitelji i njihovih članova u promjenjivom društvu te je subjekt od povjerenja za obiteljski osviještenu politiku i za mišljenja/potrebe obitelji u EU-u i izvan njega.
<http://www.coface-eu.org/>

¹⁰ AGE Platform Europe europska je mreža neprofitnih organizacija za osobe u dobi od 50 i više godina čiji je cilj izražavati i promicati interese građana EU-a te dobne skupine te informirati javnost o najčešćim problemima s kojima se oni susreću.
<https://www.age-platform.eu/about-age>

ocijenili su da se oblikovanje financijskih politika poboljšalo zahvaljujući ovom programu. Ti su dionici istaknuli i da su se oblikovatelji politika osjećali informiranijima zahvaljujući radu korisnika.

Finance Watch i BETTER FINANCE bitno su pridonijeli postupku oblikovanja financijskih politika, posebno svojim doprinosima javnim savjetovanjima, sudjelovanjem u važnim stručnim skupinama Komisije i europskih nadzornih tijela te dodatnim publikacijama. Na temelju svojih aktivnosti istraživanja korisnici su pridonijeli popunjavanju praznina u općem razumijevanju određenih financijskih pojava.

Zajedno su obuhvatili većinu tema povezanih s potrošačima ili korisnicima u raspravi o politici EU-a u području financijskih usluga. Organizacija BETTER FINANCE uglavnom se bavila pitanjima korisnika financijskih usluga, s posebnim naglaskom na ulagatelje i mirovinske štediške, te održivim financiranjem i digitalnim financijama. Organizacija Finance Watch bavila se financijskim uslugama za građane, održivim financiranjem i temama povezanim s bonitetom. Međutim, neki su dionici ustvrdili da su se korisnici mogli više posvetiti određenim temama, npr. preispitivanju europskih nadzornih tijela i kreditnoj procjeni.

Kako bi informirali i senzibilizirali potrošače te pridonijeli financijskom obrazovanju, korisnici su se usredotočili na kontaktiranje s potrošačima, među ostalim s pomoću inovativnih alata, društvenih mreža i kampanja.

Opća i pojedinačna djelotvornost i učinkovitost korisnika u ostvarivanju ciljeva programa

FINANCE WATCH

Djelotvornost

Tijekom razdoblja evaluacije Finance Watch sudjelovao je u bitnim raspravama i izradi politike u području regulacije financijskog sektora. Bavio se brojnim temama, uključujući osiguranje, financijsku uključenost, održivo financiranje i financijske tehnologije. Konkretno, Finance Watch 2017. se bavio temama kao što su financijske tehnologije, Direktiva o tržištu financijskih instrumenata (MiFID II), neprihodonosni krediti, osiguranje motornih vozila i prekogranična plaćanja. Organizacija se 2018. i 2019. osobito usredotočila na održivo financiranje. Ostale teme uključivale su financijsku uključenost i Solventnost II. Neki su dionici naveli da se Finance Watch mogao posvetiti i dodatnim temama, kao što je korporativna kultura u financijskim institucijama.

Finance Watch svojim je stručnim znanjem pridonio postupku oblikovanja politika na razne načine, ponajprije svojim odgovorima na javna savjetovanja te sudjelovanjem u stručnim skupinama Komisije i europskih nadzornih tijela. Od 2017. do 2019. Finance Watch odazvao se na važna savjetovanja u svojim područjima stručnosti. Odgovorio je na 33 javna savjetovanja o financijskoj politici. Primjerice, ta je organizacija 2017. pridonijela savjetovanju Komisije o

financijskim tehnologijama te o transparentnosti i naknadama u prekograničnim transakcijama, preispitivanju osiguranja motornih vozila u okviru Programa za primjerenost i učinkovitost propisa (REFIT), savjetovanju ESMA-e¹¹ o smjernicama o zahtjevima u pogledu primjerenosti u skladu s Direktivom MiFID II. Odgovorila je 2018. na savjetovanje Komisije o uspostavi okvira za olakšavanje održivih ulaganja te o prijedlogu direktive o novim pogodnostima za potrošače. Primjerice, 2019. je odgovorila na savjetovanja u okviru Akcijskog plana EU-a za održivo financiranje, savjetovanje ESMA-e o uvrštavanju rizika i čimbenika održivosti u Direktivu MiFID i Direktivu o upraviteljima alternativnih investicijskih fondova (Direktivu AIFMD)/Direktivu o subjektima za zajednička ulaganja u prenosive vrijednosne papire (Direktivu UCITS). Pridonijela je i evaluaciji Direktive o potrošačkim kreditima te savjetovanju EIOPA-e o održivosti u okviru Solventnosti II. Konzultantska studija pokazala je da su ti odgovori na savjetovanja bili visoke kvalitete.

Finance Watch nastavio je aktivno sudjelovati u radu stručnih skupina Komisije i europskih nadzornih tijela, kao što su Komisijina Skupina korisnika financijskih usluga, Komisijina Tehnička stručna skupina za održivo financiranje te Savjetodavna stručna skupina za digitalnu etiku Europskog nadzornog tijela za osiguranje i strukovno mirovinsko osiguranje (EIOPA). U predmetnom se razdoblju neznatno povećalo njegovo sudjelovanje u stručnim skupinama¹². Finance Watch imao je pet mjesta u stručnim skupinama 2017. te sedam 2018. i 2019.

Finance Watch usto objavljuje sve više informativnih i stručnih publikacija o različitim temama (četiri 2017., devet 2018. i trinaest 2019.). Primjerice, objavio je informativnu bilješku *ESMA's role in sustainable finance* (Uloga ESMA-e u održivom financiranju) (2017.), sažetak politike o novčanim pošiljkama (2018.) te sažetak politike *Insurance and discrimination* (Osiguranje i diskriminacija) (2019.). Tijekom izbora za Europski parlament Finance Watch pripremio je informativne bilješke za kandidate te surađivao s novoizabranim zastupnicima u Europskom parlamentu u pripremi budućeg parlamentarnog saziva. Od 2017. do 2019. Finance Watch izradio je 24 publikacije, uključujući nekoliko bilješki o politikama i dokumenata za raspravu, ali i nekoliko opsežnih izvješća o istraživanjima. Primjerice, 2018. je objavio drugo izdanje dokumenta *Global green finance index (GGFI 2)* (Globalni indeks zelenog financiranja), koji se temelji na istraživanju stajališta financijskih stručnjaka iz cijelog svijeta o kvaliteti i raširenosti ponuda zelenog financiranja u 110 međunarodnih financijskih središta.

Cilj kontaktiranja s krajnjim korisnicima i dionicima izvan financijskog sektora ostvaren je kampanjama, događanjima u zajednicama, videozapisima, karikaturama itd. Broj događanja koje je organizirao Finance Watch povećao se od 2017. do 2019. (u prosjeku 12 događaja godišnje). Primjerice, 2018. je organizirao forum Change Finance (na kojem su se okupili razni stručnjaci kako bi raspravljali o raznim temama), koji je bio osobito djelotvoran u kontaktiranju s

¹¹ Europsko nadzorno tijelo za vrijednosne papire i tržišta kapitala (ESMA).

¹² Taj podatak odnosi se samo na sudjelovanje predstavnika organizacije Finance Watch u stručnim skupinama. Ne uključuje moguće sudjelovanje stručnjaka njezinih organizacija članica, osim ako su u radu skupine sudjelovali kao predstavnici organizacije Finance Watch.

potrošačima. Druga mjera koja je privukla veliku pozornost 2019. bila je kampanja koju je Finance Watch pokrenuo u vezi s planovima Facebooka da uvede vlastiti platni sustav/valutu pod nazivom Libra. Kampanjom se nastojalo informirati oblikovatelje politika i javnost o rizicima za stabilnost financijskog sustava te se javnosti omogućilo da svoje bojazni izrazi u predstavci. Proizveo je i niz videozapisa (49 videozapisa od 2017. do 2019.) kako bi građanima pomogao da bolje razumiju financijska pitanja. Primjerice, 2018. je objavio nekoliko kratkih videozapisa o raznim temama, kao što su kapitalni zahtjevi, održivo financiranje, bonusi za posrednike i poticaji za prekomjerno preuzimanje rizika. Finance Watch svoj je komunikacijski potencijal uspio povećati uvođenjem karikatura, koje su bile djelotvorne u dopiranju do šire javnosti i dionika izvan financijskog sektora.

Organizacija je informirala javnost o pitanjima važnima za regulaciju financijskih tržišta preko svojih članova i poduzimanjem koordiniranih mjera na nacionalnoj razini. Kao što su istaknuli dionici s kojima se razgovaralo, Finance Watch je svojim stručnim znanjem pridonio nacionalnim raspravama dionika. U nekoliko slučajeva ti su dionici preveli publikacije organizacije Finance Watch na svoj nacionalni jezik.

Ispitanici u anketi ocijenili su da su komunikacijske aktivnosti organizacije Finance Watch visoke kvalitete i da im je bilten posebno djelotvoran. U predmetnom je razdoblju Finance Watch objavio 51 priopćenje za medije. Ispitanici u anketi smatrali su da su priopćenja za medije djelotvorno sredstvo informiranja potrošača. Finance Watch dijelio je sadržaj u društvenim medijima te reagirao na razne teme, kao što su klimatske promjene i pandemija bolesti COVID-19. Ocijenjeno je da osobito djelotvorno upotrebljava društvene i internetske medije te mu se povećala vidljivost u usporedbi s drugim sličnim organizacijama. Broj pratitelja organizacije Finance Watch u društvenim medijima znatno se povećao od 2017. do 2019. i velik je u usporedbi s brojem pratitelja drugih sličnih organizacija (ima 21 000 pratitelja na Facebooku i 10 750 pratitelja na Twitteru). Svoj komunikacijski potencijal povećao je i novim internetskim stranicama. Finance Watch usto se može pohvaliti iznimno velikom prisutnošću u međunarodnim medijima s obzirom na to da je od 2017. do 2019 u njima spomenut u 374 članka.

Studija je sveukupno pokazala da javnost, među ostalima dužnosnici europskih institucija, članovi organizacije Finance Watch i drugi dionici, smatra da su ostvarenja organizacije Finance Watch visoke kvalitete.

Učinkovitost

Studija je pokazala da je u evaluacijskom razdoblju omjer troškova i ostvarenja organizacije Finance Watch bio relativno stabilan. Od 2017. do 2018. povećanje rashoda za stručno znanje, analizu politika, zagovaranje i javne poslove dovelo je do povećanja broja ostvarenja (na primjer izvješća, informativne i stručne publikacije, javne rasprave, javne intervencije i videozapisi). Omjer troškova i ostvarenja bio je relativno stabilan i u područjima kao što je komunikacija, što upućuje na to da je održana ista razina učinkovitosti.

Od 2018. do 2019. rashodi u području komunikacije neznatno su se povećali. Povećanje broja komunikacijskih ostvarenja u 2019. u usporedbi s 2018. (kao što su događanja, priopćenja za medije i pokretanje novih internetskih stranica) pokazatelj je veće učinkovitosti takvih ostvarenja.

BETTER FINANCE

Djelotvornost

BETTER FINANCE informirao je oblikovatelje politika o stajalištima krajnjih korisnika financijskih usluga svojim odgovorima na javna savjetovanja, sudjelovanjem u stručnim skupinama, dokumentima o stajalištu i raspravama s različitim interesnim skupinama. Tijekom predmetnih godina BETTER FINANCE bavio brojnim temama koje su važne za korisnike financijskih usluga. BETTER FINANCE u 2017. se uvelike usredotočio na mirovinsku štednju i ulaganje na temelju robotiziranog savjetovanja¹³. Tijekom 2018. usmjerio se, među ostalim, na teme povezane sa zaštitom ulagatelja i korisnika financijskih usluga te na usklađenost s pravilima o predugovornim objavama za upakirane investicijske proizvode za male ulagatelje. BETTER FINANCE u 2019. se bavio temama kao što su kolektivna pravna zaštita, Direktiva MiFID II, PEPP, PRIIP-ovi, UCITS, Solventnost II, Direktiva IDD, IORP, unija tržišta kapitala, održivo financiranje (taksonomija, znak za okoliš) i digitalne financije.

Tijekom navedene tri godine BETTER FINANCE bio je osobito djelotvoran. Primjerice, odgovorio je na gotovo 70 savjetovanja. Javna savjetovanja odnosila su se na brojne teme, a posebno teme važne za ulagatelje. Primjerice, BETTER FINANCE pridonio je 2017. savjetovanju ESMA-e o zahtjevima za upravljanje u skladu s Direktivom MiFID i savjetovanju o obliku i sadržaju prospekta. BETTER FINANCE odgovorio je 2018., među ostalim, na zajednički savjetodavni dokument europskih nadzornih tijela o izmjenama dokumenta s ključnim informacijama o PRIIP-ovima¹⁴ i na Komisijin upitnik o prikladnosti objava o okolišnim, društvenim i upravljačkim čimbenicima. Odgovorio je 2019. na savjetovanje ESMA-e o uvrštavanju rizika i čimbenika održivosti u Direktivu UCITS i Direktivu AIFMD¹⁵. BETTER FINANCE usto je odgovorio i na savjetovanja u području održivog financiranja i digitalnih financija, na primjer savjetovanje Komisije o pravilima za digitalna rješenja i učinkovito prekogranično poslovanje, savjetovanje EBA-e¹⁶ o dokumentu za raspravu o njezinu pristupu financijskim tehnologijama te na upitnik Stručne skupine na visokoj razini za održivo financiranje. Ispitanici su istaknuli da BETTER FINANCE obrađuje tehnička područja na način koji je lako razumljiv potrošačima i krajnjim korisnicima. Osim toga, BETTER FINANCE tijekom navedene tri godine izradio je više od 15 dokumenta o stajalištu.

¹³ Ulaganje prema savjetu računalnog programa generiranog na temelju informacija o potrošačima, kao što su njihova dob, plaća i tolerancija rizika.

¹⁴ Dokumenti s ključnim informacijama za upakirane investicijske proizvode za male ulagatelje i investicijske osigurateljne proizvode (PRIIP-ovi).

¹⁵ Direktiva o upraviteljima alternativnih investicijskih fondova (AIFMD).

¹⁶ Europsko nadzorno tijelo za bankarstvo.

BETTER FINANCE nastavio je sudjelovati u radu i pridonositi raspravama stručnih skupina, na primjer Komisijine Skupine korisnika financijskih usluga, Interesne skupine za bankarstvo (EBA) te Foruma na visokoj razini o uniji tržišta kapitala i Stručne skupine za PEPP (EIOPA). U predmetnom se razdoblju neznatno povećalo njegovo sudjelovanje u stručnim skupinama¹⁷. BETTER FINANCE imao je osam mjesta u stručnim skupinama 2017., osam 2018. i deset 2019. Organizacija je usto pozvana da sudjeluje u nizu rasprava, na primjer u Europskom parlamentu o prijedlogu o PEPP-u.

Uz bilješke o politikama i dokumente za raspravu BETTER FINANCE izradio je niz opsežnih izvješća o istraživanjima (četiri 2017., sedam 2018. i šest 2019.) u kojima je utvrdio aktualna pitanja koja su važna za potrošače i krajnje korisnike financijskih usluga. Primjerice, izdao je 2017. publikacije o „robotiziranom savjetovanju”¹⁸ i mirovinskoj štednji. Nadalje, objavio je izvješća o temama povezanim sa zaštitom ulagatelja, na temelju kojih je Europski parlament zatražio daljnje djelovanje, konkretno dokument *Mis-selling of Financial Products* (Nepravilna prodaja financijskih proizvoda). BETTER FINANCE objavio je 2018. izvješće o istraživanju *Fund Benchmark Disclosure Compliance* (Usklađenost s obvezom objave referentne vrijednosti za mjerenje uspješnosti fonda), u kojem je ispitao usklađenost dokumenata s ključnim informacijama za ulagatelje za odabrane fondove UCITS-a koji ulažu u vlasničke instrumente s propisima.

Cilj boljeg informiranja potrošača nastojao se ostvariti kampanjama, događanjima i priopćenjima za medije. Od 2017. do 2019. BETTER FINANCE objavio je više od 70 priopćenja za medije s informacijama o promjenama u politikama i regulatornim promjenama na europskoj razini koje utječu na ulagatelje i krajnje korisnike financijskih usluga. Sve većim brojem priopćenja za medije na brojnim jezicima korisnik je uspostavio vezu s financijskim i općim medijima.

Tijekom navedene tri godine BETTER FINANCE organizirao je u prosjeku osam događanja godišnje (npr. međunarodne konferencije i konferencije za medije), a broj sudionika na tim događanjima svake je godine bio sve veći. Primjerice, BETTER FINANCE i organizacija CFA Institute zajednički su 2019. organizirali međunarodnu konferenciju o održivoj vrijednosti za novac. BETTER FINANCE usto se može pohvaliti velikom prisutnošću u međunarodnim medijima s obzirom na to da je od 2017. do 2019. u njima spomenut u 296 članaka.

Početkom 2019. BETTER FINANCE pokrenuo je nove internetske stranice i tako posjetiteljima osigurao pristupačnije sučelje i jednostavniji pristup najvažnijim informacijama. Usto je u biltenu obavještavao svoje članove i dionike o najnovijim zakonodavnim i regulatornim promjenama.

¹⁷ Taj podatak odnosi se samo na sudjelovanje predstavnika organizacije BETTER FINANCE u stručnim skupinama. Ne uključuje moguće sudjelovanje stručnjaka njezinih organizacija članica, osim ako su u radu skupine sudjelovali kao predstavnici organizacije BETTER FINANCE.

¹⁸ Financijski savjeti koje računalni program generira na temelju informacija o potrošačima, kao što su njihova dob, plaća i tolerancija rizika.

Studija je pokazala da je prisutnost organizacije BETTER FINANCE u društvenim medijima relativno slaba (u usporedbi sa sličnim organizacijama). Računi organizacije BETTER FINANCE u društvenim medijima imaju ograničen broj pratitelja, koji se ipak povećava (452 pratitelja na Facebooku i 1 340 pratitelja na Twitteru).

Učinkovitost

U studiji su kvantitativno i kvalitativno analizirana ostvarenja organizacije te je zaključeno da je razina ostvarenja organizacije BETTER FINANCE bila stabilna. Tijekom navedene tri godine općenito su se povećale aktivnosti senzibiliziranja, informiranja te financijskog obrazovanja i osposobljavanja. Od 2017. do 2019. BETTER FINANCE poboljšao je omjer troškova i ostvarenja u okviru svojih drugih aktivnosti (na primjer istraživanje i zagovaranje).

Od 2018. do 2019. povećali su se rashodi za senzibiliziranje, informiranje, financijsko obrazovanje i osposobljavanje. Povećanje broja ostvarenja (na primjer događanja i priopćenja za medije) pokazalo je da je razina učinkovitosti u tom području relativno stabilna.

5. Zaključak

Evaluacija pokazuje da su ciljevi programa općenito ostvareni.

Ostvaren je cilj daljnjeg jačanja uključenosti potrošača i krajnjih korisnika financijskih usluga u oblikovanje politika Unije u području financijskih usluga. Rad organizacija Finance Watch i BETTER FINANCE obogatio je rasprave o politikama. Te dvije organizacije iznijele su alternativna stajališta koja bi oblikovatelji politika inače previdjeli ili zanemarili. Obje su dragocjenim stručnim znanjem pridonijele javnim savjetovanjima i radu mnogih stručnih skupina Komisije i europskih nadzornih tijela u kojima su sudjelovale. Svoja su stajališta oblikovateljima politika iskazale na razne načine (uključujući rasprave, sastanke, stručne publikacije itd.).

Općenito je ostvaren cilj informiranja potrošača i drugih krajnjih korisnika financijskih usluga o bitnim pitanjima regulacije financijskog sektora. Oba su korisnika redovito informirala potrošače, npr. kampanjama, priopćenjima za medije itd.

Kako bi se zaštitili interesi potrošača i krajnjih korisnika, i dalje je nužno na razini EU-a zastupati dionike koji nisu iz financijskog sektora.

Budući da ovise o financijskim sredstvima EU-a, Finance Watch i BETTER FINANCE bez tih sredstava ne bi mogli pružiti istu razinu potpore interesima korisnika financijskih usluga, što znači da ne bi mogli na isti način zastupati interese potrošača. Da te dvije organizacije ne dobivaju bespovratna sredstva EU-a, njihovu ulogu ne bi mogle preuzeti druge organizacije u EU-u. Stoga su financijska sredstva EU-a i dalje potrebna kako bi se povećalo sudjelovanje potrošača u oblikovanju politika EU-a u području financijskih usluga.

Osim organizacija Finance Watch i BETTER FINANCE, na razini EU-a za sada ne postoji nijedna druga organizacija koja se u jednakoj mjeri bavi sličnim rasponom tema u području financijskih usluga.