

# ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ 2013

Περίληψη (EL)

# Περίληψη

## Περίληψη

Το 2013, η ΕΙΟΡΑ συνέχισε να αναπτύσσει το ρόλο και το προφίλ της στο πλαίσιο του ευρωπαϊκού εποπτικού τοπίου. Η Ετήσια Έκθεση 2013 σκιαγραφεί τα βασικά επιτεύγματα της Αρχής όσον αφορά την επίτευξη των στρατηγικών στόχων της: ενίσχυση της προστασίας του καταναλωτή· ανάπτυξη ενός στέρεου ρυθμιστικού πλαισίου· βελτίωση της εποπτείας· και έγκαιρος εντοπισμός και διαχείριση των κινδύνων για τη χρηματοοικονομική σταθερότητα. Επιπλέον, το έργο που επιτέλεσε η Αρχή για την εδραίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας αποτελεί ακρογωνιαίο λίθο της λειτουργίας της.



## Εδραίωση της διαφάνειας, της απλότητας, της προσβασιμότητας και της δικαιοσύνης σε ολόκληρη την εσωτερική αγορά για τους καταναλωτές

Η προστασία των συμφερόντων των καταναλωτών παραμένει μια από τις ύψιστες προτεραιότητες της ΕΙΟΡΑ. Καθ' όλη τη διάρκεια του 2013, η Αρχή παρέσχε υποστήριξη, καθοδήγηση και διευκρινίσεις σχετικά με θέματα προστασίας του καταναλωτή.

Οι αποτελεσματικές διαδικασίες αποζημίωσης ως απόκριση σε βάσιμες αιτιάσεις των καταναλωτών είναι θεμελιώδεις για την προστασία των δικαιωμάτων τους. Προκειμένου να διασφαλισθεί ότι οι ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές διαθέτουν τις κατάλληλες ρυθμίσεις σε περίπτωση που προκύπτει διαφορά με κάποιο καταναλωτή, η ΕΙΟΡΑ παρέσχε κατευθυντήριες οδηγίες σχετικά με τον χειρισμό αιτιάσεων.

Η συνεκτική και αποτελεσματική εποπτεία της αγοράς προσφέρει επίσης ευκαιρίες για την ενίσχυση της προστασίας του καταναλωτή. Η ΕΙΟΡΑ παρέσχε γνωμοδοτήσεις σχετικά με τα ασφαλιστικά προγράμματα για την προστασία έναντι ενδεχόμενης αδυναμίας αποπληρωμής (PPI) και σχετικά με την προστασία των ασφαλίσεων των δικαιούχων. Επίσης, παρέσχε ορθές εποπτικές πρακτικές, οι οποίες καλύπτουν τις απαιτήσεις γνώσεων και ικανοτήτων για τους διανομείς ασφαλιστικών προϊόντων, τη σύγκριση δικτυακών τόπων, τα εκπαιδευτικά πρότυπα για τον κλάδο και την παροχή πληροφοριών στα μέλη των συνταξιοδοτικών συστημάτων καθορισμένων εισφορών.

Μια γενική έλλειψη χρηματοοικονομικής κατάρτισης μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα οι καταναλωτές να μην λαμβάνουν τα καλύτερα προϊόντα ή τις καλύτερες υπηρεσίες ανάλογα με την περίπτωση τους. Για να αντιμετωπίσει αυτό το μόνιμο πρόβλημα, η ΕΙΟΡΑ δημιούργησε περιοχή καταναλωτών (Consumer Lounge) στο δικτυακό τόπο της. Οι καταναλωτές μπορούν να βρίσκουν πληροφορίες βάσει των οποίων κατανοούν καλύτερα τα περίπλοκα προϊόντα, μαθαίνουν πώς να επιλέγουν το προϊόν που ανταποκρίνεται καλύτερα στις ανάγκες τους και εξοικειώνονται με τα διαφορετικά βήματα που πρέπει να ακολουθούν σε περίπτωση που επιθυμούν να διατυπώσουν αίτηση.

Η ανάληψη της προεδρίας της Μεικτής Επιτροπής από την ΕΙΟΡΑ το 2013 αποτέλεσε ευκαιρία για περαιτέρω ενίσχυση της εστίασης της εν λόγω Αρχής στην προστασία του καταναλωτή. Σε συντονισμό με τις άλλες Ευρωπαϊκές Εποπτικές Αρχές (EEA), η ΕΙΟΡΑ πραγματοποίησε την πρώτη Ημερίδα της Μεικτής Επιτροπής για την Προστασία του Καταναλωτή, στο πλαίσιο της οποίας συζητήθηκαν σημαντικά διατομεακά θέματα των καταναλωτών.

### **Καθοδήγηση στην ανάπτυξη στέρεων και ορθολογικών κανονισμών που στηρίζουν την εσωτερική αγορά της ΕΕ**

Μεγάλο μέρος των δράσεων της ΕΙΟΡΑ όσον αφορά την ανάπτυξη κανονισμών εστιάζεται στην εφαρμογή της οδηγίας Φερεγγυότητα II. Το 2013, η ΕΙΟΡΑ υποστήριξε τις τριμερείς συζητήσεις που κατέληξαν σε συμφωνία σχετικά με την ημερομηνία εφαρμογής της οδηγίας (1η Ιανουαρίου 2016). Συμβάλλοντας στην επιτυχία αυτών των συζητήσεων, η ΕΙΟΡΑ κατάρτισε μια έκθεση σχετικά με την αξιολόγηση των μακροπρόθεσμων εγγυήσεων (Report on the Long-Term Guarantee Assessment). Η εν λόγω έκθεση περιλάμβανε μια σειρά από δυναμικά μέτρα που αποσκοπούν στη διασφάλιση της κατάλληλης εποπτικής μεταχείρισης των προϊόντων μακροπρόθεσμων εγγυήσεων υπό ασταθείς και εξαιρετικές συνθήκες αγοράς. Επίσης, η ΕΙΟΡΑ δημοσίευσε τα πορίσματά της σχετικά με το αν η βαθμονόμηση και ο σχεδιασμός των ρυθμιστικών κεφαλαιακών απαιτήσεων για τις μακροπρόθεσμες επενδύσεις σε ορισμένες κατηγορίες περιουσιακών στοιχείων στο πλαίσιο του προβλεπόμενου καθεστώτος της οδηγίας Φερεγγυότητα II απαιτούν προσαρμογή ή μείωση υπό τις τρέχουσες οικονομικές συνθήκες, χωρίς να τίθεται σε κίνδυνο η προληπτική φύση του καθεστώτος. Η ανεξάρτητη εποπτική αξιολόγηση της ΕΙΟΡΑ είναι ορθή από άποψη προληπτικής εποπτείας και συνιστά αξιόπιστη βάση για μια τεκμηριωμένη πολιτική απόφαση.

Με γνώμονα τη διασφάλιση μιας συνεκτικής και συγκλίνουσας προετοιμασίας ενόψει του πλαισίου Φερεγγυότητα II, η ΕΙΟΡΑ ανέλαβε επίσης προορατικές δράσεις, υποβάλλοντας τέσσερις προπαρασκευαστικές κατευθυντήριες γραμμές που εστιάζουν στους βασικούς τομείς που πρέπει να είναι έτοιμοι έως την 1η Ιανουαρίου 2016.

Η ΕΙΟΡΑ δραστηριοποιήθηκε πιο έντονα στον τομέα των συντάξεων, και το 2013 συνέταξε το πρώτο εκτελεστικό τεχνικό πρότυπο σχετικά με την υποβολή εκθέσεων για τις διατάξεις προληπτικής εποπτείας. Επίσης, πραγματοποιήθηκε η πρώτη διαβούλευση της ΕΙΟΡΑ σχετικά με τις ατομικές συντάξεις με στόχο την καταγραφή απόψεων σε διάφορα θέματα ενόψει της παροχής στην Επιτροπή συμβουλών για τη δημιουργία μιας ενιαίας αγοράς της ΕΕ για τις ατομικές συντάξεις.

Το 2013, η ΕΙΟΡΑ ολοκλήρωσε την πρώτη της μελέτη ποσοτικού αντικτύπου (QIS) στον τομέα των επαγγελματικών συντάξεων. Ως πρώτη του είδους της, η μελέτη αξιολόγησε την οικονομική κατάσταση των ταμείων συντάξεων στα διαφορετικά κράτη μέλη, σε ολόκληρη την Ευρώπη, με συγκρίσιμο και διαφανή τρόπο, καταδεικνύοντας την υφιστάμενη απόκλιση στην οικονομική κατάσταση κατά την εφαρμογή τοπικών και κοινών ευρωπαϊκών μέτρων. Τα αποτελέσματα της μελέτης QIS καθιστούν πιο επιτακτική την ανάγκη να συνεχιστούν οι προσπάθειες για να επιτευχθεί στην Ευρώπη ένα ρυθμιστικό καθεστώς συνεπές με την αγορά και βασισμένο στους κινδύνους.

Εξασφαλίζοντας την εκπροσώπηση των συμφερόντων της ΕΕ και των πολιτών της στα διεθνή φόρα, και υποστηρίζοντας τα κοινά πρότυπα εποπτείας πέραν της αγοράς της ΕΕ, η ΕΙΟΡΑ συνεργάζεται με διεθνείς φορείς και τρίτες χώρες. Ως μέλος της Εκτελεστικής Επιτροπής της Διεθνούς Ένωσης Εποπτικών Φορέων του Ασφαλιστικού Τομέα (IAIS), η ΕΙΟΡΑ υποστήριξε την ανάπτυξη ενός παγκόσμιου πλαισίου για την εποπτεία των παγκόσμιων συστημικά σημαντικών ασφαλιστικών επιχειρήσεων (G-SII) και των διεθνώς δραστηριοποιούμενων ομίλων ασφαλιστικών επιχειρήσεων, καθώς και την ανάπτυξη ενός προτύπου για τις κεφαλαιακές απαιτήσεις.

### **Βελτίωση της ποιότητας, της αποδοτικότητας και της συνοχής της εποπτείας των ασφαλιστικών επιχειρήσεων και του κλάδου των επαγγελματικών συντάξεων στην ΕΕ**

Το 2013 συνεχίστηκαν οι προσπάθειες για τη βελτίωση του εποπτικού πλαισίου στον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο (EOX). Οι κύριοι τομείς δραστηριότητας ήταν τα σώματα εποπτών, τα εσωτερικά μοντέλα και οι εποπτικές πρακτικές.

Αξιοποιώντας την τεράστια ειδημοσύνη και εμπειρία του, το προσωπικό της ΕΙΟΡΑ παρέσχε άμεση υποστήριξη στα σώματα εποπτών κατά τις προσπάθειές τους να ενισχύσουν την αποδοτική, αποτελεσματική και συνεκτική εποπτεία των χρηματοοικονομικών ιδρυμάτων με διασυνοριακή δραστηριότητα. Η εφαρμογή και η παρακολούθηση του ετήσιου σχεδίου δράσης της ΕΙΟΡΑ για τα σώματα εποπτών ήταν βασικό αντικείμενο των εργασιών της. Το 2013, δόθηκε προτεραιότητα αφενός στην προώθηση μιας συγκλίνουσας προσέγγισης στην ανάλυση κινδύνων, και αφετέρου στην ενίσχυση της κατανόησης και των γνώσεων σχετικά με τις προπαρασκευαστικές κατευθυντήριες γραμμές της οδηγίας Φερεγγυότητα II.

Η ενεργός συμμετοχή της ως μέλους των σωμάτων εποπτείας επέτρεψε στην ΕΙΟΡΑ να προάγει την επικοινωνία, τη συνεργασία, τη συνοχή, την ποιότητα και την αποδοτικότητα στο πλαίσιο των συνεδριάσεων. Το 2013, η ΕΙΟΡΑ άρχισε να συμμετέχει σε κοινούς επιτόπιους ελέγχους.

Οι βελτιώσεις που έχουν επέλθει από τα σχέδια δράσης της ΕΙΟΡΑ για τα σώματα εποπτών οδήγησαν σε αύξηση της συνοχής μεταξύ των σωμάτων αλλά και των δραστηριοτήτων τους. Ειδικότερα, οι βελτιώσεις αφορούσαν την καλύτερη προετοιμασία για τις συνεδριάσεις των σωμάτων εποπτών χάρη σε μια ποιοτική ημερήσια διάταξη αλλά και στο γεγονός ότι η σχετική τεκμηρίωση είχε ήδη εκπονηθεί και αποσταλεί πριν από τις συνεδριάσεις. Αυτό επέτρεψε τη βελτίωση των συζητήσεων και της διαδικασίας λήψης αποφάσεων. Η περαιτέρω συνδρομή της ΕΙΟΡΑ αφορούσε τη διευκόλυνση της ανταλλαγής πληροφοριών και εμπειριών. Στις περιπτώσεις όπου τα σώματα εποπτών συνέλεξαν και αντάλλαξαν πληροφορίες με πιο δομημένο τρόπο, ενθαρρύνθηκε η συζήτηση για τους κινδύνους και βελτιώθηκε η ποιότητα της ανάλυσης κινδύνου. Η συζήτηση σχετικά με τις συνέπειες της εφαρμογής των προπαρασκευαστικών κατευθυντήριων γραμμών για την οδηγία

Φερεγγυότητα II, στο πλαίσιο των σωμάτων εποπτών, ξεκίνησε το 2013. Αυτό το θέμα θα αποτελέσει προτεραιότητα των σωμάτων εποπτών για το 2014 και, ως εκ τούτου, συνιστά σημαντική θεματική ενότητα στο σχέδιο δράσης της ΕΙΟΡΑ του 2014 για τα σώματα εποπτών.

Στο πεδίο των εσωτερικών μοντέλων, η ΕΙΟΡΑ συνέχισε την ενίσχυση του κέντρου ειδημοσύνης της. Το εν λόγω κέντρο αποτελεί μια από τις ύψιστες προτεραιότητες της ΕΙΟΡΑ για ενίσχυση και ανάπτυξη, εφόσον υπάρχουν διαθέσιμοι πόροι. Όσον αφορά τις πρακτικές και τα πρότυπα εποπτείας, η ΕΙΟΡΑ διεξήγαγε τέσσερις αξιολογήσεις ομοτίμων, συμβάλλοντας στην ανάπτυξη συγκρινόντων εποπτικών προτύπων. Μία εκ των αξιολογήσεων, η οποία είχε ως αντικείμενο τα εσωτερικά μοντέλα, επισήμανε τις διαφορές των εποπτικών πρακτικών στην προκαταρκτική διαδικασία, εντόπισε τις βέλτιστες πρακτικές και διατύπωσε συστάσεις σχετικά με τη βελτίωση της συνοχής. Η ΕΙΟΡΑ πραγματοποίησε επίσης επισκέψεις στις εθνικές αρμόδιες αρχές (NCA) με στόχο τη διευκόλυνση της ανταλλαγής εμπειριών. Επιπλέον, η ΕΙΟΡΑ δρομολόγησε την εκπόνηση ενός εποπτικού εγχειριδίου το οποίο θα συμπεριλαμβάνει ορθές εποπτικές πρακτικές.

Η κατάρτιση αποτελεί βασικό εργαλείο για τη διευκόλυνση μιας κοινής εποπτικής φιλοσοφίας. Δραστηριοποιούμενη τόσο εντός όσο και εκτός των τομεακών ορίων, η ΕΙΟΡΑ παρέσχε σεμινάρια κατάρτισης σε 876 άτομα, σχετικά με τομεακά θέματα που έχουν οριστεί ως προτεραιότητες από τις εθνικές αρμόδιες αρχές. Τα εν λόγω σεμινάρια πραγματοποιήθηκαν τα εξής: προετοιμασία για την εφαρμογή της οδηγίας Φερεγγυότητα II· εποπτεία ομίλων και εξελίξεις στην ευρωπαϊκή αγορά συντάξεων. Επιπλέον 337 άτομα παρακολούθησαν μαθήματα που διεξήχθησαν σε συνεργασία με τις άλλες ΕΕΑ σχετικά με διατομεακά θέματα.

Επίσης, το 2013, η ΕΙΟΡΑ δραστηριοποιήθηκε έντονα στο πλαίσιο της αρμοδιότητάς της να ερευνά εικαζόμενες περιπτώσεις παραβιάσεων ή μη εφαρμογής του δικαιού της ΕΕ. Το 2013, η ΕΙΟΡΑ κατέγραψε 10 υποθέσεις. Εξ αυτών, έξι αιτήσεις περατώθηκαν ως απαράδεκτες, δεδομένου ότι οι αιτιάσεις δεν υπάγονταν στο πεδίο δράσης της ΕΙΟΡΑ ή ήταν αβάσιμες, ενώ οι υπόλοιπες τέσσερις υποθέσεις βρίσκονται σε εξέλιξη.

#### **Εντοπισμός, αξιολόγηση, μετριάσμός και διαχείριση κινδύνων και απειλών ως προς τη χρηματοοικονομική σταθερότητα στους κλάδους των ασφαλίσεων και των επαγγελματικών συντάξεων**

Η ΕΙΟΡΑ συνέχισε να παρακολουθεί τις μικρο- και μακροοικονομικές εξελίξεις με στόχο τον εξ αρχής εντοπισμό των αρνητικών τάσεων, των δυνητικών κινδύνων και των τρωτών σημείων για τους κλάδους των ασφαλίσεων και των επαγγελματικών συντάξεων.

Η παρατεταμένη περίοδος χαμηλών αποδόσεων επιτοκίων αποτέλεσε βασική προτεραιότητα και είχε ως αποτέλεσμα τη δημοσίευση της γνωμοδότησης της ΕΙΟΡΑ σχετικά με τη συντονισμένη εποπτική απόκριση σε τέτοιες συνθήκες. Επίσης, η ΕΙΟΡΑ διενήργησε



τακτικές αξιολογήσεις χρηματοοικονομικής σταθερότητας υπό μορφή τριμηνιαίων πινάκων κινδύνων και εξαμηνιαίων εκθέσεων για τη χρηματοοικονομική σταθερότητα. Με διαρκές μέλημα τη βελτίωση της βάσης επί της οποίας πραγματοποιείται αυτή η ανάλυση, η ΕΙΟΠΑ υλοποίησε αρκετές αναθεωρήσεις και μέτρα βελτίωσης των δεδομένων της, και έχει κάνει προετοιμασίες για τη συλλογή δεδομένων στο περιβάλλον της οδηγίας Φερεγγυότητα II.

Στο πλαίσιο της γνωμοδότησής της σχετικά με την παρατεταμένη περίοδο των χαμηλών επιτοκίων, η ΕΙΟΠΑ εξέτασε τις πιθανές επιπτώσεις της επενδυτικής συμπεριφοράς των ασφαλιστικών επιχειρήσεων και τους πιθανούς κινδύνους που δημιουργεί η “άγρα της απόδοσης”, πέραν των άλλων δυνητικών κινδύνων. Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις έχουν επιδείξει μια τάση επένδυσης σε νέες κατηγορίες περιουσιακών στοιχείων με στόχο την επίτευξη αποδόσεων, ωστόσο η εν λόγω τάση δεν είναι διαδεδομένη. Ομοίως, υπάρχουν ενδείξεις ότι οι επιχειρήσεις τροποποιούν τα εγγυημένα προϊόντα τους ή εξέρχονται από την αγορά προκειμένου να περιορίσουν τον κίνδυνο. Για να διαμορφωθεί σαφής εικόνα της τρωτότητας στις χαμηλές αποδόσεις, αποφασίστηκε να περιληφθεί μια ειδική ενότητα στον έλεγχο προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων (stress test) της ΕΙΟΠΑ για το 2014. Άλλοι κίνδυνοι που πρόκειται να περιληφθούν στον έλεγχο είναι οι κίνδυνοι της αγοράς και οι ασφαλιστικοί κίνδυνοι.

Η ΕΙΟΠΑ αξιοποίησε την ευκαιρία που δημιούργησε η αυξημένη εστίαση των εργασιών του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου Συστημικού Κινδύνου (ESRB) στον κλάδο των ασφαλίσεων, και εκπόνησε σειρά εκθέσεων για τους ασφαλιστικούς κινδύνους, πέραν της συμμετοχής της στις εργασίες του ESRB σχετικά με τον κρατικό κίνδυνο και τα μακροπροληπτικά εργαλεία.

Στο πεδίο της διαχείρισης κρίσεων, η ομάδα δράσης για τη διαχείριση κρίσεων (TFCM) ολοκλήρωσε την καταγραφή των ικανοτήτων διαχείρισης κρίσεων των εθνικών αρχών και εξέτασε την επέκταση των κανόνων διαχείρισης κρίσεων στον κλάδο των επαγγελματικών συντάξεων. Η καταγραφή των ικανοτήτων διαχείρισης κρίσεων των εθνικών αρχών έδειξε ότι υπάρχει εκτεταμένη ετοιμότητα όσον αφορά τα ευρεία πλαίσια, και τις ευρείες μεθοδολογίες και εξουσίες. Ωστόσο, ως ένα βαθμό παραμένει η ανομοιογένεια μεταξύ των δικαιοδοσιών και υπάρχει περιθώριο βελτίωσης στη διατομεακή συνεργασία. Επίσης, καταρτίστηκε ένα εγχειρίδιο κρίσης το οποίο συγκέντρωσε σε ένα ενιαίο κείμενο τις διεργασίες και διαδικασίες της ΕΙΟΠΑ που σχετίζονται με την κρίση, προκειμένου να υποστηριχθεί ο ρόλος της ΕΙΟΠΑ στην πρόληψη και στη διαχείριση κρίσεων.

### **Ένας σύγχρονος, ικανός και επαγγελματικός οργανισμός, με αποτελεσματικούς μηχανισμούς διακυβέρνησης, αποδοτικές διεργασίες και θετική φήμη**

Για να επιτευχθούν οι στρατηγικοί στόχοι της, η ΕΙΟΠΑ πρέπει να διαθέτει το καλύτερο προσωπικό που θα υποστηρίζεται αφενός από ένα ασφαλές, σταθερό και αποδοτικό πλαίσιο ΤΠ, και αφετέρου από το κατάλληλο εργασιακό περιβάλλον. Επιπλέον, είναι σημαντικό η διοίκηση και η διαχείριση των δραστηριοτήτων της να διεξάγονται σύμφωνα με αναγνωρισμένα πρότυπα.

Κατά τη διάρκεια του 2013, 19 νέοι συνάδελφοι εντάχθηκαν στους κόλπους της ΕΙΟΠΑ, ανεβάζοντας το συνολικό αριθμό των μελών του προσωπικού σε 110 έως το τέλος του έτους. Οι εργασίες που πραγματοποιήθηκαν το 2013 στις υποδομές ΤΠ της Αρχής ενίσχυσαν την ασφάλεια και την αξιοπιστία του περιβάλλοντος ΤΠ. Εργασίες πραγματοποιήθηκαν επίσης για την υποστήριξη των εθνικών αρμόδιων αρχών και των ασφαλιστικών επιχειρήσεων με σκοπό τη συμμόρφωση με τις υποχρεώσεις για υποβολή εκθέσεων στο πλαίσιο της οδηγίας Φερεγγυότητα II, μέσω της ανάπτυξης εργαλείων και διαδικασιών υποβολής εκθέσεων που εξασφαλίζουν την αποτελεσματικότητα της διαδικασίας και την ποιότητα των παρεχόμενων δεδομένων. Για το σκοπό αυτό δημοσιεύθηκαν ενημερωμένες εκδόσεις του μοντέλου σημείων δεδομένων (DPM) και της ταξινόμησης XBRL (eXtensible Business Reporting Language – επεκτάσιμη γλώσσα υποβολής στοιχείων για επιχειρήσεις) για την οδηγία Φερεγγυότητα II. Η συμμετοχή της ΕΙΟΠΑ στην πρωτοβουλία αναγνωριστικού κωδικού νομικής οντότητας (LEI) επισημοποιήθηκε προκειμένου να ενισχυθεί ο ρόλος της οργάνωσης σε αυτή την παγκόσμια προσπάθεια θέσπισης προτύπων.

Η Αρχή ενίσχυσε περαιτέρω τις χρηματοοικονομικές διαδικασίες της και την αποτελεσματική εφαρμογή τους με θετικά αποτελέσματα για την αποδοτικότητα και τη συμμόρφωση. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα τη μείωση του χρόνου πληρωμής, τα υψηλά ποσοστά εκτέλεσης του προϋπολογισμού και την επιτυχημένη διαχείριση περισσότερων από 200 διαδικασιών υποβολής προσφορών. Αυτό αποτελεί μέρος μιας γενικής βελτίωσης στον τομέα των εταιρικών υπηρεσιών. Πέραν του εξορθολογισμού των υφιστάμενων διαδικασιών, αναλήφθηκαν πρωτοβουλίες ανοικτής υποβολής προσφορών στους τομείς της τροφοδοσίας και των ταξιδιών, στην τελευταία περίπτωση σε συνεργασία με την ESMA.

Επίσης, το 2013 αναλήφθηκαν δράσεις προκειμένου να εξασφαλιστεί η συνέχεια των πιο σημαντικών υπηρεσιών της ΕΙΟΠΑ κατά τη διάρκεια μιας δυνητικής σοβαρής διαταραχής των δραστηριοτήτων της. Μετά από έλεγχο για την αξιολόγηση των βασικών κινδύνων, τον εντοπισμό των πιο σημαντικών διαδικασιών και τον καθορισμό στόχων για την αποκατάστασή τους, εκπονήθηκε δέσμη στρατηγικών, πολιτικών και ειδικών διαδικασιών για τη “διαχείριση της συνέχισης των δραστηριοτήτων”. Αυτή η δέσμη θα εφαρμοστεί σε περίπτωση διαταραχής των υφιστάμενων δραστηριοτήτων προκειμένου να περιοριστεί ο αντίκτυπος στους συμφεροντούχους της ΕΙΟΠΑ.