

# Commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs

1998/0245(COD) - 20/11/2009 - Document de suivi

En vertu de la directive 2002/65/CE concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs, la Commission examine le fonctionnement de la commercialisation à distance des services financiers en vue de garantir le bon développement de la commercialisation transfrontalière à distance dans ce secteur.

Le présent rapport se fonde sur les conclusions d'études et d'analyses, ainsi que sur des informations relatives à la situation du marché et à la question de savoir si l'utilisation de la marge de manœuvre dont disposent les États membres dans l'application des dispositions qui ne sont pas pleinement harmonisées a une incidence sur la réalisation du marché intérieur et sur les objectifs de la directive en matière de protection des consommateurs.

**Situation générale du marché :** le marché des services financiers transfrontaliers en général, quels que soient les moyens de commercialisation, est encore très restreint s'agissant du commerce de détail, tant dans le domaine bancaire que dans les assurances.

Selon les résultats de l'enquête Eurobaromètre, 4% des citoyens au niveau de EU-15 ont par exemple ouvert un compte bancaire à l'étranger en 2003. Ce pourcentage s'est élevé à 8% (dans OPOCE: EU-25) en 2006. Le dernier Eurobaromètre en date, opposant la commercialisation à distance globale (nationale et transfrontalière) de biens et services généraux à la commercialisation à distance de services financiers, montre qu'en 2007, plus de la moitié des Européens (52%) ont procédé à un achat à distance de biens ou de services dans l'Union européenne, tandis que seulement 12% d'entre eux ont recouru à la commercialisation à distance pour des services financiers.

Sur les 12% de citoyens européens qui ont acheté à distance un service financier, 10% se sont adressés à des fournisseurs situés dans leur propre pays, seulement 1% à des fournisseurs de l'UE établis hors de leur pays et 1% à des fournisseurs hors de l'UE.

Selon des informations du secteur bancaire, les achats transfrontaliers à distance de services financiers n'ont pas encore pris leur envol, notamment parce que la commercialisation à distance ne fait toujours pas partie des principaux canaux de distribution des banques. Comme pour les achats transfrontaliers de biens et services généraux, le tout dernier Eurobaromètre a constaté que l'obstacle majeur aux achats transfrontaliers de services financiers résidait dans les problèmes linguistiques pour 37% des citoyens, suivis du risque de fraude (30%), des informations incompréhensibles (29%) ou insuffisantes (26%) et des coûts supplémentaires (24%) .

Les offres qui se prêtent à une adaptation réussie aux méthodes de commercialisation à distance concernent essentiellement des produits simples relevant des catégories «épargne et investissements», «emprunts» et «assurance non-vie». D'après l'étude économique, les prêts hypothécaires et les comptes d'épargne sont les deux produits bancaires les plus courants de la commercialisation à distance; ils sont suivis des titres, des actions, des obligations et des cartes de crédit.

**Transposition dans les États membres :** lorsque l'on vérifie la conformité des dispositions nationales avec la directive, il apparaît que la plupart des difficultés de transposition sont liées à quelques dispositions concernant notamment les exigences en matière d'informations préalables et le droit de rétractation. Actuellement, rien ne prouve que les différences d'application de ces dispositions créent un

obstacle juridique majeur ou qu'elles ont une incidence directe sur le niveau de la commercialisation à distance de services financiers dans toute l'UE.

**Impact global de la directive** : la directive a créé, dans tous les États membres, un cadre juridique à l'intention des fournisseurs et des consommateurs pour les achats de services financiers via des instruments de commercialisation à distance. Les entraves au développement des services financiers transfrontaliers fournis à distance se focalisent principalement autour des fournisseurs. Néanmoins, l'étude économique classe parmi les obstacles très importants uniquement les dispositions nationales de lutte contre le blanchiment de capitaux et le manque d'harmonisation des législations nationales, voire l'absence de réglementation communautaire, sur des points non inclus dans le champ d'application de la directive. Du côté de la demande, les obstacles les plus importants sont d'ordre linguistique et culturel, outre l'absence d'informations accessibles sur les produits transfrontaliers

Les obstacles conjugués du côté de la demande et du côté de l'offre sont redoublés par la nature même des services financiers. Ces derniers se distinguent des biens et services non financiers par le fait notamment qu'ils sont en général plus complexes et impliquent souvent un engagement économique considérable à long terme en vue d'un résultat escompté. D'où la nécessité d'un service de conseils aidant le consommateur à franchir le pas.

Les principales conclusions du rapport sont les suivantes :

- **le marché actuel de la vente à distance transfrontalière de services financiers aux consommateurs est très modeste.** Dans la majorité des États membres, les lois nationales de transposition ne sont entrées en vigueur qu'à partir de 2005/2006 et le marché n'a guère évolué depuis l'introduction de la directive. Ce constat concorde avec les conclusions du rapport sur le commerce électronique, selon lesquelles le marché peut s'accroître à moyen et long terme parce que l'attitude des entreprises est plus fréquemment définie par la façon de voir les choses que par des problèmes réels et parce que la popularité croissante des transactions en ligne auprès des consommateurs créera une demande d'expansion transfrontalière ;
- **les préférences linguistiques et culturelles** constituent l'obstacle majeur pour les consommateurs souhaitant se lancer sur ce marché. Pour autant, la Commission ne peut prendre aucune mesure dans ce domaine. En ce qui concerne l'absence d'informations sur la législation régissant les produits financiers, sur certains marchés, la Commission s'emploie à prendre des dispositions importantes en vue d'améliorer la qualité de l'information dans le domaine des crédits et des investissements ;
- si la progression future du commerce électronique en général ne devait pas s'accompagner d'une évolution similaire dans le domaine de la commercialisation à distance des services financiers, la Commission pourrait envisager probablement de réexaminer la possibilité de modifier la directive ou de prendre d'autres initiatives appropriées ;
- à ce stade, rien ne montre que les consommateurs se heurtent à des problèmes découlant d'une exécution incorrecte de la directive. De même, aucun élément tangible ne permet de déduire que la diversité juridique résultant du recours par les États membres, dans diverses proportions, aux options prévues par la directive a une incidence directe sur le faible niveau de la commercialisation transfrontalière à distance de services financiers.

À la lumière de ce qui précède, la Commission est d'avis que, **dans l'état actuel des choses, il n'y a pas lieu de proposer de modification de la directive.** Elle continuera de surveiller l'évolution du marché et l'application de la directive