

# Livre vert sur les services financiers de détail

2016/2056(INI) - 10/12/2015 - Document de base non législatif

**OBJECTIF** : lancer un débat au niveau de l'UE et au niveau national sur la manière dont on pourrait ouvrir davantage le marché européen des services financiers de détail (Livre vert de la Commission).

**CONTEXTE** : les services financiers de détail regroupent un ensemble de prestations essentielles pour la population : des comptes courants, des solutions d'épargne-retraite, de financement d'un projet immobilier ou d'autres achats, d'assurance de la personne ou de la propriété contre les problèmes de santé ou le risque d'accident.

À l'heure actuelle, **il n'existe pas de marchés des services financiers de détail de dimension réellement européenne**. Les achats transfrontières de tels services restent très minoritaires. Nombre de bons produits sont proposés sur les marchés nationaux, mais il est difficile aux consommateurs d'un État membre d'acheter des produits commercialisés dans un autre État membre. De plus, les faits montrent que les prix varient considérablement d'un État membre à l'autre, par exemple dans le domaine de l'assurance automobile pour les citoyens ordinaires.

La Commission estime que le **numérique**, qui permet aux consommateurs potentiels d'avoir aisément accès à l'information, pourrait contribuer à faire baisser les prix, à accroître la comparabilité des produits et à donner aux consommateurs les moyens de prendre leurs décisions financières en connaissance de cause. À long terme, il devrait permettre aux entreprises de proposer leurs produits partout dans l'Union et faire d'un marché européen unique une réalité plus tangible.

**La confiance est cependant essentielle** à l'expansion du marché unique dans ce domaine: les entreprises doivent avoir l'assurance qu'exercer leur activité sur une base transfrontière est possible, et les consommateurs, l'assurance que leurs intérêts seront protégés s'ils recourent à un prestataire transfrontière.

L'objectif de la Commission est, **en ouvrant le marché unique des services financiers de détail** et en améliorant son fonctionnement, d'en maximiser les avantages pratiques pour le plus grand nombre possible de consommateurs européens, pour que ces derniers disposent d'un choix plus vaste de produits financiers de meilleure qualité.

Le présent livre vert complète d'autres champs essentiels du travail de la Commission :

- [la stratégie pour le marché unique numérique](#), qui vise à garantir un meilleur accès des consommateurs et des entreprises aux produits et services vendus en ligne dans toute l'Europe, en mettant un terme au «blocage géographique» injustifié (restrictions à l'achat imposées par le fournisseur) ;
- [l'union des marchés des capitaux](#) (UMC), qui vise à offrir aux entreprises plus de solutions de financement à tous les stades de leur développement, et aux investisseurs de détail et aux épargnants plus de possibilités d'investissement et de meilleurs rendements ;
- [la stratégie pour le marché unique](#), qui poursuit trois grandes finalités : i) ouvrir de nouvelles perspectives aux consommateurs, aux professions libérales et aux entreprises; ii) encourager la modernisation et l'innovation; et iii) garantir des résultats concrets, qui bénéficient à tous au quotidien.

Les services financiers de détail sont, par ailleurs, soumis à tout un ensemble d'exigences et de règles au niveau de l'UE et au niveau national, dont la finalité est de protéger les consommateurs et de favoriser le développement d'un marché intérieur de l'UE pour ces services.

CONTENU : le présent livre vert est l'occasion de **formuler des propositions sur la manière dont on pourrait ouvrir davantage le marché européen des services financiers de détail** - assurances, prêts, paiements, comptes courants, comptes d'épargne et autres produits d'investissement de détail - pour le plus grand avantage des particuliers et des entreprises, tout en continuant à protéger adéquatement les consommateurs et les investisseurs. Il vise à déterminer quels obstacles précisément empêchent les consommateurs et les entreprises de profiter pleinement du marché unique et par quels moyens les surmonter. Il s'agit notamment de savoir **comment utiliser au mieux les nouvelles technologies**, avec des garde-fous appropriés.

L'objectif est de permettre:

- **aux entreprises** établies dans un État membre de l'UE de proposer plus facilement des services financiers de détail dans d'autres États membres;
- **aux consommateurs** d'acheter plus facilement des services financiers de détail proposés dans d'autres États membres ; et
- **aux citoyens qui déménagent dans un autre État membre** pour leurs études, leur travail ou leur retraite de conserver leurs produits financiers - grâce à ce que l'on appelle la «portabilité (13,6 millions de citoyens de l'Union résident dans un autre État membre que leur État membre d'origine).

Le livre vert analyse par conséquent:

- le degré actuel de développement du marché unique des services financiers de détail et l'essor récent du numérique;
- la nécessité d'agir au niveau de l'UE ou au niveau national, pour abattre les obstacles qui empêchent actuellement les opérations transfrontières entre les consommateurs et les entreprises.

**Obstacles au commerce transfrontière des services financiers de détail** : selon la Commission, ces obstacles sont liés à deux problèmes principaux rencontrés tant par les fournisseurs que par les consommateurs qui expliquent la fragmentation persistante du marché européen:

- **soit les consommateurs ne sont pas au courant des offres existant dans les autres États membres** ou n'ont pas suffisamment confiance dans celles-ci, soit ils ont des difficultés à y accéder; et
- **les fournisseurs ne proposent pas leurs produits aux consommateurs des autres États membres** parce que la fragmentation des marchés entraîne des coûts opérationnels et de mise en conformité excessifs.

La Commission souhaite en particulier savoir si **l'utilisation de technologies numériques innovantes** pourrait contribuer à aplanir ces obstacles.

**Aider les consommateurs à acheter des produits financiers dans d'autres États membres**: qu'il s'agisse de souscrire une assurance vie, de contracter un emprunt immobilier, de s'installer à l'étranger ou d'épargner pour l'avenir, les consommateurs devraient i) savoir quelles sont les options disponibles ailleurs dans l'UE; ii) obtenir des produits adaptés à leurs besoins, à un prix concurrentiel; et iii) avoir l'assurance que leurs produits sont sûrs et adaptés et qu'ils leur procureront les avantages recherchés.

Dans cette optique, il conviendrait de **mieux informer les consommateurs** des différents services financiers et produits d'assurance de détail disponibles dans l'Union. Il s'agirait également de déterminer si de nouvelles mesures sont nécessaires pour :

- améliorer la comparabilité des offres et/ou faciliter le changement de prestataire de services financiers de détail ;
-

mettre un terme à la facturation de frais complexes et prohibitifs sur les opérations réalisées à l'étranger ou avec l'étranger ;

- éviter les discriminations injustifiées basées sur le lieu de résidence dans le secteur des services financiers de détail, y compris les assurances ;
- faciliter la portabilité des produits financiers de détail, tels que les produits d'assurance vie ou d'assurance maladie privée ou pour faciliter la souscription et la reconnaissance transfrontières de contrats d'assurance de responsabilité civile professionnelle ;
- accroître la transparence et la comparabilité des produits financiers (notamment en s'appuyant sur des solutions numériques) et renforcer ainsi la confiance des consommateurs ;
- améliorer les possibilités de recours dans le secteur des services financiers de détail en cas d'achats transfrontaliers ;
- garantir que les victimes d'accidents de voiture seront couvertes par les fonds de garantie d'autres États membres en cas d'insolvabilité de l'assureur ;
- améliorer la transparence et la comparabilité des assurances complémentaires.

**Ouvrir de nouveaux débouchés pour les prestataires :** la livre vert aborde également la question de savoir comment la Commission pourrait aider à réduire les coûts et les risques associés à la prestation transfrontière de services financiers, afin que celle-ci devienne possible pour les entreprises et qu'elle permette d'accroître la concurrence dans l'UE et d'élargir le choix offert aux consommateurs. Il s'agirait notamment de déterminer si de nouvelles mesures sont nécessaires pour :

- aider les entreprises à créer des services financiers numériques innovants et à les proposer dans toute l'Europe, en assurant un niveau adéquat de sécurité et de protection des consommateurs ;
- permettre la signature et la vérification de l'identité sous forme électronique ;
- améliorer l'accès aux données financières et leur facilité d'utilisation, pour une évaluation de la solvabilité d'un consommateur par exemple ;
- aider les entreprises à fournir des services après-vente dans un autre État membre où elles ne possèdent ni filiale ni succursale ;
- encourager les prêteurs à accorder des crédits hypothécaires ou des prêts sur une base transfrontière ;
- faire en sorte que les gouvernements des États membres ou les autorités nationales compétentes apportent une assistance pratique (par exemple, au moyen de points de contact uniques) en vue de faciliter la vente transfrontière de services financiers.

**Prochaines étapes :** les parties intéressées sont invitées à communiquer leurs réponses aux questions du présent livre vert avant le 18 mars 2016.

La Commission organisera une conférence au début de l'année 2016 afin d'examiner les résultats de la consultation. Elle prévoit de publier vers l'été 2016 un plan d'action sur les services financiers de détail pour faire suite à la présente consultation.