

Plan d'action sur les services financiers au détail

2017/2066(INI) - 23/03/2017 - Document de base non législatif

OBJECTIF: présenter un plan d'action relatif aux services financiers pour les consommateurs en vue d'offrir aux Européens de meilleurs produits et un plus grand choix.

CONTEXTE: les services financiers de détail - comptes bancaires, cartes de paiement, crédits à la consommation, crédits immobiliers, assurances et produits d'épargne à long terme - font partie de la vie quotidienne des ménages.

L'Union a déjà pris un certain nombre de mesures pour réaliser un marché unique des services financiers aux consommateurs. Celles-ci ont notamment consisté à garantir un droit d'accès à un compte bancaire de base dans toute l'UE, à faciliter la distribution transfrontière des produits d'assurance et des crédits hypothécaires, à protéger les droits des consommateurs dans le cadre des contrats de crédit à la consommation.

Or, malgré le degré élevé d'harmonisation atteint ces dernières années, **les marchés pour ces services restent fragmentés**. Seuls 7% des consommateurs ont déjà acheté un service financier dans un autre État membre de l'UE.

Les **services en ligne innovants** transforment la manière dont les services financiers sont utilisés. Toutefois, pour que le potentiel des technologies financières soit véritablement mis à profit, il faut un cadre et des méthodes de travail adaptés à l'évolution rapide du secteur des services financiers.

Le présent plan d'action s'appuie sur les conclusions que la Commission a tirées de la consultation lancée en décembre 2015 avec son [livre vert sur les services financiers de détail](#). Il correspond à l'un des engagements pris dans le cadre du [plan d'action pour la mise en place d'une union des marchés des capitaux](#) et il traite un grand nombre des problèmes soulevés par le Parlement européen.

CONTENU: le **plan d'action proposé définit les prochaines étapes de la création d'un véritable marché unique des services financiers de détail axé sur les technologies**, dans lequel les consommateurs pourront obtenir le meilleur rapport qualité-prix tout en étant efficacement protégés.

La Commission a défini **trois principaux axes** pour se rapprocher d'un véritable marché unique des services financiers:

1) Renforcer la confiance des consommateurs et leur permettre de faire valoir leurs droits lorsqu'ils achètent des services chez eux ou dans d'autres États membres.

Plusieurs raisons expliquent le faible niveau des achats transfrontières de services financiers: i) la possibilité de frais excessifs; ii) la nature des produits disponibles dans les autres pays; ii) les procédures de recours à l'étranger; iii) l'opacité des conditions (notamment lorsqu'elles sont rédigées dans une langue étrangère); iv) l'impossibilité d'acheter des services financiers à l'étranger en raison de restrictions territoriales (géoblocage, exigences de résidence).

La Commission entend:

- modifier le [règlement concernant les paiements transfrontières](#) afin de **réduire les frais** facturés sur les transactions transfrontières dans tous les États membres;

- réduire les frais des transactions transfrontières impliquant **d'autres devises que l'euro** pour permettre aux consommateurs de choisir le meilleur tarif;
- examiner les nouvelles mesures à prendre afin que les consommateurs puissent **plus facilement changer de services financiers de détail** pour en choisir de plus avantageux en s'appuyant sur ce que la [directive sur les comptes de paiement](#) a déjà permis de réaliser;
- renforcer la **protection des victimes d'accidents de la circulation** et améliorer la reconnaissance transfrontière des relevés de sinistres (utilisés pour calculer les bonus) en modifiant éventuellement la [directive sur l'assurance automobile](#);
- examiner si de nouvelles mesures législatives et non législatives sont nécessaires pour introduire plus de transparence dans la **tarification des assurances des locations de voitures**;
- examiner les moyens de **faciliter l'accès au crédit** sur une base transfrontière et étudier comment s'attaquer de manière plus efficace au problème du surendettement des consommateurs lié à des opérations de crédit.

2) Réduire les obstacles légaux et réglementaires auxquels se heurtent les entreprises lorsqu'elles fournissent des services financiers à l'étranger.

Les entreprises ont souligné leur difficulté à justifier commercialement la fourniture de services à l'étranger en raison de l'incertitude réglementaire liée au risque de devoir se conformer à la législation nationale d'un autre État membre allant au-delà des exigences du droit de l'UE. Les différences entre les systèmes juridiques nationaux peuvent fausser la concurrence au détriment des nouveaux arrivants, qui doivent supporter des coûts élevés de mise en conformité.

Il est également nécessaire de faciliter le crédit transfrontière. Or, les prestataires de crédit ont des difficultés à évaluer la solvabilité des emprunteurs d'autres États membres, en raison du manque de données pertinentes et comparables dans d'autres pays.

La Commission entend:

- **examiner les règles nationales** de conduite et de protection des consommateurs pour déterminer si elles opposent des obstacles injustifiés aux activités transfrontières;
- travailler à définir des critères communs pour **l'évaluation de la solvabilité** et faciliter l'échange de données entre les registres de crédit.

3) Soutenir l'essor d'un monde numérique innovant capable de surmonter certains des obstacles actuels au marché unique.

Les entreprises innovantes déplorent souvent que les législations et les pratiques de surveillance de l'UE et des États membres limitent leur capacité à innover et à proposer des services transfrontières. Par ailleurs, les citoyens sont nombreux à s'inquiéter pour la sécurité des paiements et à craindre les fraudes en ligne.

Le rôle de la Commission est de créer à l'échelle de toute l'UE un environnement réglementaire et de surveillance qui favorise l'innovation numérique. Une étape importante a été l'adoption récente du [règlement sur l'identification électronique](#) (eIDAS), qui permet la reconnaissance transfrontière des systèmes d'identification électronique pour les services publics et les services de confiance dans le marché unique de l'UE.

La Commission entend notamment:

- définir, sur la base des travaux de la task-force interne *FinTech*, les actions nécessaires pour soutenir le développement des technologies financières;

- promouvoir l'utilisation transfrontière de **l'identification électronique** et la portabilité des informations relatives à la connaissance du client, afin de permettre aux banques d'identifier leurs clients par des moyens numériques;
- suivre les pratiques des prestataires de services numériques pour déterminer s'il convient de revoir **les règles de vente à distance** de services financiers, comme la vente en ligne ou par téléphone.

De nombreuses actions annoncées dans le plan d'action nécessiteront la participation des parties prenantes telles que les autorités de surveillance nationales, les prestataires de services et les organisations de consommateurs.