



TEXTES ADOPTÉS

P8_TA(2016)0434

Livre vert sur les services financiers de détail

Résolution du Parlement européen du 22 novembre 2016 sur le livre vert sur les services financiers de détail (2016/2056(INI))

Le Parlement européen,

- vu la communication de la Commission du 11 mai 1999 intitulée «Mise en œuvre du cadre d'action pour les services financiers: Plan d'action» (plan d'action pour les services financiers) (COM(1999)0232),
- vu la communication de la Commission du 31 janvier 2007 intitulée «Enquête par secteur menée en vertu de l'article 17 du règlement (CE) n° 1/2003 sur la banque de détail (rapport final)» (COM(2007)0033),
- vu le livre vert de la Commission du 30 avril 2007 sur «les services financiers de détail dans le marché unique» (COM(2007)0226),
- vu la directive 2008/48/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2008 concernant les contrats de crédit aux consommateurs et abrogeant la directive 87/102/CEE du Conseil¹,
- vu le règlement (CE) n° 924/2009 du Parlement européen et du Conseil du 16 septembre 2009 concernant les paiements transfrontaliers dans la Communauté et abrogeant le règlement (CE) n° 2560/2001²,
- vu le livre vert de la Commission du 11 janvier 2012 intitulé «Vers un marché européen intégré des paiements par carte, par internet et par téléphone mobile» (COM(2011)0941),
- vu le rapport 2014 de l'Autorité européenne des assurances et des pensions professionnelles (AEAPP) sur les bonnes pratiques en matière de sites web comparateurs,
- vu l'avis d'avril 2016 de l'Autorité européenne des assurances et des pensions

¹ JO L 133 du 22.5.2008, p. 66.

² JO L 266 du 9.10.2009, p. 11.

professionnelles présenté aux institutions de l'Union relatif à un cadre commun pour l'évaluation des risques et la transparence destiné aux institutions de retraite professionnelle,

- vu la directive n° 2014/17/UE du Parlement européen et du Conseil du 4 février 2014 sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel et modifiant les directives n° 2008/48/CE et n° 2013/36/UE et le règlement (UE) n° 1093/2010¹,
- vu la directive 2014/65/UE du Parlement européen et du Conseil du 15 mai 2014 concernant les marchés d'instruments financiers et modifiant la directive 2002/92/CE et la directive 2011/61/UE²,
- vu le règlement (UE) n° 910/2014 du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques au sein du marché intérieur et abrogeant la directive 1999/93/CE³,
- vu la directive 2009/65/CE, modifiée en dernier lieu par la directive 2014/91/UE du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 modifiant la directive 2009/65/CE portant coordination des dispositions législatives, réglementaires et administratives concernant certains organismes de placement collectif en valeurs mobilières (OPCVM), pour ce qui est des fonctions de dépositaire, des politiques de rémunération et des sanctions⁴,
- vu la directive 2014/92/UE du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base⁵,
- vu le règlement (UE) n° 1286/2014 du Parlement européen et du Conseil du 26 novembre 2014 sur les documents d'informations clés relatifs aux produits d'investissement packagés de détail et fondés sur l'assurance⁶,
- vu le rapport de la Commission du 8 août 2014 sur le fonctionnement des autorités européennes de surveillance (AES) et du système européen de surveillance financière (SESF) (COM(2014)0509),
- vu le règlement (UE) 2015/751 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2015 relatif aux commissions d'interchange pour les opérations de paiement liées à une carte⁷,
- vu la directive (UE) 2015/2366 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 concernant les services de paiement dans le marché intérieur, modifiant les directives 2002/65/CE, 2009/110/CE et 2013/36/UE et le règlement (UE) n° 1093/2010,

¹ JO L 60 du 28.2.2014, p. 34.

² JO L 173 du 12.6.2014, p. 349.

³ JO L 257 du 28.8.2014, p. 73.

⁴ JO L 257 du 28.8.2014, p. 186.

⁵ JO L 257 du 28.8.2014, p. 214.

⁶ JO L 352 du 9.12.2014, p. 1.

⁷ JO L 123 du 19.5.2015, p. 1.

et abrogeant la directive 2007/64/CE¹,

- vu la directive (UE) 2016/97 du Parlement européen et du Conseil du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurances²,
 - vu sa résolution du 26 mai 2016 sur les monnaies virtuelles³,
 - vu le livre vert de la Commission du 10 décembre 2015 sur les services financiers de détail: de meilleurs produits, un plus large choix et davantage d'opportunités pour les consommateurs et les entreprises (COM(2015)0630),
 - vu la réponse de l'ABE du 21 mars 2016 concernant le livre vert sur les services financiers de détail de la Commission européenne,
 - vu l'article 52 de son règlement,
 - vu le rapport de la commission des affaires économiques et monétaires et l'avis de la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs (A8-0294/2016),
- A. considérant que le marché de services financiers de détail de l'Union reste plutôt sous-développé, au vu, par exemple, du nombre peu élevé de transactions transfrontalières, de sorte qu'une action efficace est requise afin de libérer pleinement le potentiel du marché unique et de faciliter l'innovation profitable aux utilisateurs finaux;
- B. considérant que la dynamique des marchés de services financiers de détail, caractérisée par une combinaison d'assez forte concentration et de concurrence insuffisante, peut entraîner des possibilités de choix limitées et une faible rentabilité ainsi que des disparités majeures entre États membres; que les entreprises multinationales ayant des succursales dans plusieurs États membres peuvent contourner ces obstacles plus facilement que les petites entreprises;
- C. considérant qu'un marché européen des services financiers de détail ne peut se concevoir que s'il représente une réelle plus-value pour le consommateur, en garantissant concurrence effective, accès et la protection des consommateurs, notamment par rapport aux produits réellement nécessaires à la participation à la vie économique;
- D. considérant que la poursuite du développement du marché des services financiers de détail à l'échelon de l'Union, accompagnée du cadre législatif approprié imposant la protection des consommateurs dont le besoin se fait sentir, faciliterait non seulement des activités transfrontalières importantes et fructueuses mais pourrait aussi accroître la marge de manœuvre pour une concurrence plus forte à l'échelon national; qu'un véritable marché intérieur européen dédié aux services financiers de détail présente un potentiel significatif pour offrir aux consommateurs des produits et des services financiers de meilleure qualité, plus variés et plus accessibles, à des prix moins élevés; que l'impact de la concurrence sur les prix différera selon chaque secteur et chaque produit;

¹ JO L 337 du 23.12.2015, p. 35.

² JO L 26 du 2.2.2016, p. 19.

³ Textes adoptés de cette date, P8_TA(2016)0228.

- E. considérant que le livre vert porte principalement sur les services financiers destinés aux citoyens à la recherche de services transfrontaliers; qu'il importe, si de nouvelles propositions sont présentées, qu'elles profitent aussi à tous les consommateurs de l'Union, dans le but de garantir que le marché des services financiers de détail répond aux intérêts de chacun;
- F. considérant que nous devons rester ambitieux quant à l'abolition des barrières et à l'atténuation de tendances protectionnistes existantes, lesquelles bloquent l'innovation dans les services financiers de détail; qu'un véritable marché unique donnera de l'attrait à l'Union en lui permettant de devenir le pivot des services financiers innovants;
- G. considérant que la rapide transformation entraînée par la numérisation et l'innovation dans le secteur de la technologie financière non seulement a le potentiel, si elle est prudemment maîtrisée, de générer des produits financiers pour les consommateurs, nouveaux et souvent meilleurs, et de contribuer à l'inclusion financières, notamment en abaissant les coûts de transaction et en facilitant l'accès au monde de la finance, mais aussi qu'elle s'accompagne de défis importants en termes de sécurité, de protection des données, de protection des consommateurs, de fiscalité, de concurrence loyale et de stabilité financière, qui doivent être surveillés de près afin d'optimiser les bénéfices pour les citoyens;
- H. considérant qu'il importe, bien que de nombreux services s'effectuent désormais en ligne, de garantir que personne n'est laissé pour compte et que des canaux non numériques permettent également l'accès à ces services, le cas échéant, afin d'éviter l'exclusion financière;
- I. considérant que tout effort déployé pour renforcer le marché des services financiers de détail de l'Union doit être coordonné avec les programmes du marché unique numérique, de l'union des marchés de capitaux et de la stratégie pour le marché unique et avoir pour objectif général de renforcer la création d'emplois, la croissance durable, la stabilité financière et le rôle des consommateurs dans l'économie européenne;
- J. insiste sur le fait qu'un marché européen des services financiers de détail doit bénéficier aux PME tant du côté de l'offre que du côté de la demande; du côté de l'offre, cela doit constituer un moyen d'améliorer l'accès des PME au financement; du côté de la demande, cela doit permettre aux PME d'accéder plus facilement aux marchés transfrontaliers;
- K. considérant que la réalisation du marché intérieur est importante pour les consommateurs et qu'il est également essentiel de fournir aux entreprises du secteur de la technologie financière la possibilité de récolter les fruits du marché intérieur afin de concurrencer les acteurs traditionnels, et ce, dans l'objectif de proposer des solutions innovantes et adaptées aux besoins des consommateurs et de créer des emplois dans l'ensemble de l'Union;
- L. considérant que les micro-entreprises, les entreprises petites ou moyennes ainsi que les entreprises à capitalisation moyenne constituent l'épine dorsale de l'économie européenne, qu'elles sont vectrices d'emplois et de croissance; que chaque législation et initiative européenne doit être adaptée aux spécificités de ces entreprises;
- M. considérant que l'achèvement du marché intérieur présente un intérêt capital pour les

consommateurs et les entreprises et que de nouveaux acteurs innovants commencent à fournir des solutions de substitution aux services existants;

1. se félicite du livre vert de la Commission sur les services financiers de détail (définis comme incluant les assurances) et du débat animé et productif qu'il a suscité jusqu'à présent; accueille favorablement la consultation publique liée au livre vert sur les services financiers de détail qui a donné l'opportunité aux différents acteurs concernés par les services financiers de détail de fournir une opinion adaptée à leurs spécificités et/ou à leurs secteurs d'activité; souligne qu'une approche unique des services financiers de détail serait contreproductive étant donné la diversité des acteurs et des produits concernés;
2. estime que la numérisation continuera de créer de nouvelles opportunités pour les consommateurs, les investisseurs, les PME et les entreprises en termes de concurrence, d'activités transfrontalières et d'innovation; insiste sur le fait que la numérisation n'est pas à elle seule suffisante pour créer un véritable marché européen des services financiers de détail; rappelle que de nombreux obstacles tels que les différents régimes fiscaux, sociaux, judiciaires, de santé, de contrat et de protection des consommateurs ainsi que les différentes langues et cultures ne peuvent être surmontés uniquement par le biais de la numérisation;
3. estime que l'initiative du livre vert arrive au moment opportun, compte tenu de la nécessité d'agir de manière proactive à toutes les étapes du processus d'élaboration des politiques, afin de réagir efficacement et adéquatement aux évolutions de ce marché novateur et changeant;
4. estime qu'il est crucial de simplifier la réglementation pour améliorer la comparabilité des produits entre les marchés des États membres, notamment dans le secteur des assurances, et que cette simplification est facilitée si l'on dissuade de recourir à des produits et services outrageusement complexes;
5. fait observer que l'Union a déjà adopté un large éventail de dispositions législatives pertinentes pour le marché unique dans le secteur des services financiers de détail, telles que la révision de la directive sur les services de paiement (PSD2), le règlement relatif aux commissions multilatérales d'interchange (CMI), la directive sur les comptes de paiement, la directive antiblanchiment, la directive sur le crédit hypothécaire et la directive sur la distribution d'assurances; demande à la Commission de contrôler de près la transposition et l'application de cette législation, en évitant les doublons et les chevauchements;
6. souligne l'importance de promouvoir l'évolution positive des marchés de services financiers de détail en créant un environnement compétitif et en maintenant des conditions de concurrence égales entre toutes les parties intéressées, y compris les opérateurs en place et les nouveaux entrants, avec des règles aussi neutres que possible du point de vue de la technologie et du modèle commercial; fait observer que cette approche est nécessaire, notamment pour aider à croître les jeunes pousses et de nouvelles PME novatrices;
7. demande à la Commission de veiller à ce qu'à un même service s'appliquent les mêmes règles afin de ne pas créer de distorsions de la concurrence notamment avec l'apparition de nouveaux fournisseurs de services financiers de détail; insiste pour que ces règles ne

constituent pas un frein à l'innovation; souligne que la création de «points de contact» permettant aux parties prenantes de rapporter une application illégale des dispositions du régime de passeport de l'Union pourrait favoriser l'intégration des marchés;

8. constate que le financement affecté à la technologie financière au premier trimestre 2016 en Europe s'élevait seulement à 348 millions d'USD, alors qu'il atteint 1,8 milliard d'USD en Amérique du Nord et 2,6 milliards d'USD en Chine, ce qui démontre le besoin urgent, pour que l'Europe puisse devenir un marché porteur pour l'innovation, de faire rapidement évoluer les mentalités et d'apporter une réponse réglementaire appropriée aux développements technologiques; souligne qu'un authentique marché unique des services financiers de détail, avec l'assurance de conditions de concurrence égales pour les nouveaux entrants, donnera de l'attrait à l'Union, en tant que pivot pour les services financiers innovants, et offrira aux consommateurs davantage de choix, à de meilleures conditions et à des taux plus bas; souligne que les technologies de rupture, si elles représentent des défis réglementaires, offrent également de meilleures possibilités en matière d'innovation, au profit des utilisateurs finaux, et permettent de stimuler la croissance de l'économie et l'emploi;
9. souligne, notamment pour conforter la confiance et la satisfaction des consommateurs, que l'initiative du livre vert ne peut être couronnée de succès que si elle met fortement l'accent sur la création d'un marché de l'Union au sein duquel des consommateurs bien protégés ont des possibilités égales et accès à des produits transparents, simples et rentables; reconnaît l'avantage de proposer aux clients des produits simples, sécurisés et standardisés; demande aux autorités européennes de surveillance d'évaluer régulièrement l'influence des ventes liées sur les prix et la concurrence dans les services financiers de détail; demande à la Commission d'introduire un cadre simple et sécurisé pour les produits financiers; lui demande en outre d'examiner la possibilité de créer un cadre juridique harmonisé normalisant des options par défaut pour les produits financiers les plus communément utilisés dans l'Union, sur le modèle du compte bancaire de base et du produit paneuropéen standardisé d'épargne-retraite individuelle;
10. souligne que les initiatives qui découlent du livre vert doivent respecter le principe de proportionnalité;
11. rappelle que toutes les initiatives fondées sur le livre vert devraient être compatibles avec l'intensification de la lutte internationale contre la fraude et l'évasion fiscales et le blanchiment d'argent, notamment en déployant des efforts supplémentaires pour élaborer un numéro d'identification fiscale commun;
12. prend acte de la complexité accrue des produits financiers de détail; insiste sur la nécessité de mettre au point des initiatives et des instruments qui renforcent la concurrence et permettent aux consommateurs de reconnaître et de comparer des produits sûrs, durables et simples dans la gamme de produits qu'on leur propose; soutient des initiatives telles que les documents d'informations clés relatifs aux organismes de placement collectif en valeurs mobilières (OPCVM) et les documents d'informations clés relatifs aux produits d'investissement packagés de détail et fondés sur l'assurance; insiste sur la nécessité d'adapter ces mécanismes d'information à la réalité numérique; estime qu'il convient d'aligner le résumé des prospectus sur les documents d'informations clés relatifs aux produits d'investissement packagés de détail et fondés sur l'assurance afin de permettre aux investisseurs de détail d'évaluer correctement les risques liés aux valeurs mobilières offertes au public ou admises à la

négociation;

13. rappelle les récentes évolutions du cadre législatif pour le secteur bancaire, notamment la directive relative au redressement des banques et à la résolution de leurs défaillances et la directive relative aux systèmes de garantie des dépôts; rappelle que certains instruments proposés aux investisseurs de détail dans le cadre du régime de résolution récemment introduit comportent un risque de perte plus élevé; insiste sur la nécessité d'informer pleinement les consommateurs sur les incidences des nouvelles règles, notamment si leurs dépôts ou investissements sont menacés par un renflouement interne; demande à la Commission d'examiner l'application correcte par les États membres de la directive relative aux systèmes de garantie des dépôts; fait observer que la vente, à des investisseurs de détail, de certains instruments pouvant servir à un renflouement interne est extrêmement problématique à la fois pour la protection adéquate des consommateurs et la faisabilité matérielle du renflouement interne et demande à la Commission d'explorer des options permettant de restreindre une telle pratique;
14. estime qu'un marché européen des services financiers de détail ne peut être envisagé que si les consommateurs bénéficient de protections juridiques équivalentes partout dans l'Union; considère que la mise à jour et la promotion du réseau de résolution des litiges financiers FIN-NET est nécessaire;
15. fait observer que l'absence de régime de garantie des assurances dans certains États membres peut potentiellement ébranler la confiance des consommateurs et demande à la Commission d'envisager des dispositions législatives pour prescrire la mise en place d'un tel régime;
16. souligne qu'il convient de toujours garder à l'esprit la perspective d'inclusion financière et que des mesures devraient être prises pour veiller à ce que tous les consommateurs aient au moins égal accès aux services financiers les plus essentiels aussi par des canaux non numérisés afin d'éviter l'exclusion financière;
17. estime que les changements structurels intervenant dans le secteur financier – de l'apparition des fintechs, aux fusions et aux acquisitions – qui pourraient réduire le nombre d'employés et de branches doivent être réalisés de manière à ne pas affaiblir la qualité des services aux personnes les plus vulnérables, particulièrement aux personnes âgées et aux personnes vivant dans des zones rurales ou dans des zones peu peuplées;
18. souligne l'importance de l'éducation financière, qui constitue un outil pour protéger les consommateurs et leur donner les moyens de faire entendre leur voix; demande d'élargir et de faciliter l'accès à une éducation financière indépendante et insiste sur la nécessité de sensibiliser les consommateurs aux possibilités d'investissements;
19. observe que si la numérisation peut avoir des avantages pour les investisseurs de détail puisqu'elle facilite la comparabilité des produits et améliore et facilite l'accès aux investissements transfrontaliers, permettant une concurrence plus loyale entre les prestataires, en plus de faciliter les procédures d'enregistrement et de paiement et d'abaisser les coûts de transaction qui en découlent, elle présente également des défis que l'on ne peut ignorer, notamment en ce qui concerne le respect de l'obligation de s'informer sur les clients (KYC, pour «*know-your-customer*») et des exigences relatives à la lutte contre le blanchiment des capitaux et à la protection des données, et comporte

certains risques, comme la vulnérabilité des systèmes centralisés aux attaques informatiques; demande à ce que les tendances émergentes et actuelles en matière de marchés financiers et les avantages et les risques qui en découlent soient identifiés et surveillés en utilisant comme référence leur incidence potentielle sur les investisseurs de détail;

20. fait observer que les données financières et non financières des consommateurs issues de sources différentes sont de plus en plus utilisées par les prestataires de services financiers à des fins variées, notamment dans les secteurs du crédit et des assurances; souligne que l'utilisation des données personnelles et des mégadonnées par les prestataires de services financiers devrait satisfaire à la législation de l'Union en matière de protection des données, être strictement limitée aux éléments nécessaires pour fournir le service demandé et apporter des avantages aux consommateurs; souligne que, dans ce contexte, il convient de contrôler de près la démutualisation du risque provoquée par les mégadonnées dans le secteur des assurances;
21. souligne que l'accès à des liquidités par l'intermédiaire de distributeurs automatiques de billets est un service essentiel qu'il convient de faciliter tout en prévenant toute pratique discriminatoire ou abusive et qu'il ne doit, en conséquence, pas être démesurément facturé;
22. souligne qu'il est nécessaire que les services financiers suscitent chez le consommateur une plus grande confiance, celle-ci restant limitée notamment à l'égard des produits financiers à haut risque de change, et appelle la Commission à veiller à ce que les mesures existantes en faveur de l'amélioration de la culture financière et de la sensibilisation des consommateurs soient pleinement mises en œuvre, et à ce que de nouvelles mesures soient introduites le cas échéant afin de donner aux consommateurs les moyens de prendre des décisions en connaissance de cause, ainsi que d'accroître la transparence de ces produits et de renverser les obstacles et supprimer les coûts injustifiés auxquels doivent faire face les consommateurs lorsqu'ils changent de prestataire ou souhaitent renoncer à un produit; souligne que la fiche européenne d'information standardisée (FEIS) et les formulaires «informations normalisées européennes en matière de crédit aux consommateurs» devraient être systématiquement fournis au consommateur à l'avance, avant la conclusion d'un accord, en tant que partie intégrante des estimations financières de crédit, de prêt ou d'hypothèque;
23. fait observer que les employés de première ligne des établissements financiers et les prestataires de services financiers ont un rôle essentiel à jouer en ce qui concerne l'ouverture des services de détail à toutes les couches de la société et aux consommateurs de l'ensemble de l'Union; souligne que ces employés devraient, en principe, recevoir une formation et disposer du temps nécessaire pour servir les clients de façon correcte et qu'ils ne devraient pas être soumis à des objectifs de vente ou à des incitations à la vente qui pourraient fausser ou influencer leurs conseils, puisqu'ils sont censés agir toujours dans l'intérêt du client, conformément aux dispositions applicables en matière de protection des consommateurs établies par la directive MiFID II;
24. souligne que l'accès à des conseils abordables et indépendants est essentiel à la prise de décisions saines en matière d'investissement; souligne que l'amélioration des conseils passe notamment par l'augmentation de l'offre de produits d'investissement de détail standardisés et par des documents d'information efficaces pour les produits tant complexes que simples;

25. observe actuellement, en dépit de la demande existante, l'insuffisance de conseils financiers abordables et ciblés qui auraient une portée plus restreinte que les conseils en investissement réglementés par la directive MiFID; prend note des réflexions menées et des initiatives entreprises dans certains États membres concernant la création d'un service intermédiaire de la sorte; demande à la Commission, aux États membres et aux acteurs du marché d'identifier, d'étudier et de suivre de bonnes pratiques et initiatives à cet égard;
26. souligne les défaillances dans les applications nationales de la directive MiFID II, défaillances qui, dans de nombreux cas, ont soumis les intermédiaires à des obligations de déclaration impliquant un volume de travail intense qui ne renforcent pas efficacement la protection des consommateurs et qui vont au-delà de ce qui est prévu dans cette même directive; demande à ce que des enseignements soient tirés de cette expérience;
27. souligne que les banques de détail jouent un rôle décisif dans la bonne transmission des conditions de la politique monétaire au marché, notamment aux consommateurs; souligne l'importance d'un contexte approprié en matière de politique monétaire afin de promouvoir les épargnes à long terme des consommateurs;
28. souligne que, pour que le marché unique des services financiers de détail soit efficace et dynamique, il ne devrait pas y avoir de différences inutiles ou déloyales entre les États membres appartenant à la zone euro et ceux n'y appartenant pas;
29. estime que l'adoption de la monnaie unique par les États membres sans exception permettrait d'améliorer l'efficacité et la cohérence du marché unique des services financiers de détail;
30. fait observer qu'il sera probablement nécessaire de renforcer la capacité de l'Union en matière de collecte et d'analyse de données dans ce domaine; note qu'avant de pouvoir passer à la phase législative, il sera nécessaire de donner une base empirique appropriée et suffisamment large aux idées les plus prometteuses du livre vert; insiste sur le fait que les méthodes et les hypothèses d'un tel travail empirique doivent être divulguées de manière appropriée et exploiter pleinement le résultat du travail de contrôle des AES prescrit dans le règlement de l'ABE, afin d'identifier les avantages et les risques de différentes innovations ainsi que toute action législative requise pour parvenir à un bon équilibre entre ces avantages et ces risques;
31. demande à la Commission de traiter le problème de la vente abusive de produits et de services financiers; demande en particulier à la Commission de contrôler de près l'application du nouveau règlement adopté dans le cadre de la directive MiFID II, lequel interdit toute commission pour les conseillers financiers indépendants et restreint leur utilisation pour les conseillers non indépendants, puis, sur la base de ce contrôle, de réfléchir s'il faut renforcer ces restrictions;

Priorités à court terme

32. souligne que l'application de la législation nationale et de l'Union en matière de finances et de protection des consommateurs doit être renforcée et qu'un marché unique dans les services financiers de détail demande une législation très stricte en matière de protection des consommateurs qui doit être appliquée de manière cohérente et

rigoureuse dans tous les États membres; rappelle néanmoins que les services financiers de détail ont fait l'objet d'une inflation législative durant ces dernières années pour améliorer la stabilité prudentielle, renforcer la protection des consommateurs et rétablir la confiance dans le secteur; souligne que les autorités européennes de surveillance devraient renforcer leurs activités en ce qui concerne les questions relatives aux consommateurs et aux investisseurs de détail et que les agences compétentes d'un certain nombre d'États membres devraient commencer à travailler de manière plus active et compétente dans ce domaine; demande aux autorités de surveillance des États membres d'échanger leurs bonnes pratiques afin d'assurer une concurrence loyale dans l'application des législations relatives aux services financiers de détail, tout en veillant au respect de la législation sur la protection des consommateurs;

33. demande à la Commission, dans le cadre de la procédure liée au projet de livre blanc sur le financement et la gouvernance des AES, de s'attacher à garantir que les autorités obtiennent les modèles et les mandats de financement nécessaires pour jouer un rôle plus actif et davantage tourné vers les consommateurs dans le marché des services financiers de détail et à assurer en même temps la stabilité financière;
34. salue l'engagement de la Commission dans le domaine de l'incitation à financer les investissements durables et écologiques et l'invite instamment, sur la base des consultations antérieures et en y associant étroitement le Parlement européen, à utiliser de manière plus proactive, dans le cadre de la mise en œuvre de l'accord de Paris, l'union des marchés de capitaux pour soutenir le marché en pleine expansion de l'investissement socialement responsable (ISR) en promouvant les investissements durables, moyennant la fourniture d'informations en matière environnementale, sociale et de gouvernance (ESG) efficaces et standardisées en ayant recours aux critères appliqués aux sociétés cotées et aux intermédiaires financiers, et la prise en compte adéquate de tels critères dans les systèmes de gestion d'investissements et les normes en matière d'information, en partant des dispositions similaires encouragées avec succès par le Parlement dans le cadre de la révision récente de la directive sur les institutions de retraite professionnelle; invite en outre instamment la Commission à promouvoir des «services d'évaluation» ESG ainsi qu'un cadre cohérent pour le marché des obligations vertes, sur la base d'une étude de la Commission et des travaux du groupe d'études du G20 consacré à la finance verte;
35. demande à la Commission d'intensifier ses travaux contre la discrimination fondée sur le lieu de résidence au sein du marché européen des services financiers de détail et, si nécessaire, de compléter les propositions générales visant à mettre un terme aux blocages géographiques injustifiés par d'autres initiatives législatives visant spécifiquement le secteur financier, tout en gardant à l'esprit que le prix de certains produits et de certains services est lié à un ensemble de facteurs (réglementaires ou géographiques) qui diffèrent d'un État membre à l'autre;
36. invite instamment la Commission, entre autres sur la base de la directive sur les comptes de paiement et de l'analyse du secteur des assurances par l'Autorité européenne des assurances et des pensions professionnelles, à mettre en place un portail de comparaison de l'Union, bien organisé et facile à utiliser, couvrant l'ensemble ou la plus grande partie du marché des services financiers de détail; souligne que les outils de comparaison doivent être précis et pertinents pour les consommateurs et ne doivent pas se focaliser uniquement sur les prix des produits mais également sur leur qualité, tout en gardant à l'esprit qu'on ne peut comparer que des produits similaires;

37. demande à la Commission, entre autres en se référant à la directive sur les comptes de paiement, de recenser les règles, les pratiques et les non-pratiques qui s'appliquent aux changements de compte à l'échelon national ou transnational dans les parties pertinentes du marché européen des services financiers de détail et de présenter une stratégie cohérente et complète permettant aux consommateurs de changer plus facilement de compte à l'échelon transfrontalier dans toute l'Union;
38. invite instamment la Commission et les États membres à renforcer les structures de règlement extrajudiciaire des litiges (REL) liées au marché des services financiers de détail en s'assurant que les organes de REL sont vraiment indépendants et que l'ensemble des acteurs du marché sont couverts par ces organes et en prenant des mesures visant à garantir une plus grande efficacité et visibilité du réseau FIN-NET auprès des consommateurs; invite instamment la Commission, à la suite de l'évaluation prévue de la mise en œuvre de la recommandation sur les recours collectifs, à explorer aussi la possibilité d'introduire un système européen de recours collectif;
39. demande à la Commission d'examiner de plus près les pratiques qui prêtent à confusion et peuvent être trompeuses auxquelles les consommateurs sont confrontés lorsqu'ils effectuent des paiements par carte ou des retraits dans des distributeurs automatiques de billets impliquant une conversion monétaire et de présenter une solution cohérente qui permettrait au consommateur, également dans la pratique, de comprendre et de contrôler entièrement la situation et qui engloberait, entre autres, les paiements liés au marché numérique;
40. rappelle à la Commission que subsiste la pratique consistant à suspendre l'utilisation des cartes de paiement lorsque leur propriétaire s'installe dans un autre État membre et appelle à la mise en place de mesures visant à mettre un terme à cette pratique, notamment par l'intermédiaire d'un système de notification aux autorités nationales;
41. appelle la Commission à promouvoir une reconnaissance mutuelle et l'interopérabilité des techniques d'identification numérique, sans affecter le niveau de sécurité des systèmes existants ni leur aptitude à satisfaire aux exigences du cadre de lutte contre le blanchiment de capitaux de l'Union; invite donc instamment la Commission et les États membres, en prenant soin de la mise en œuvre du règlement sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques (règlement eIDAS) et de la nouvelle législation sur la lutte contre le blanchiment des capitaux, à créer, entre autres, un environnement général au sein duquel des exigences solides en matière de sécurité sont combinées avec des procédures équitables et simples pour l'identification des consommateurs, comme cela devrait être entièrement réalisable conformément aux principes de protection des données à caractère personnel; invite également la Commission et les États membres à identifier et supprimer les obstacles réglementaires à la souscription de services financiers par signature électronique et à faciliter l'embarquement numérique transfrontalier dans toute l'Union;
42. souligne que les potentiels changements induits par la technologie du grand livre partagé («*distributed ledger technology*», DLT) entraînent le besoin de développer une capacité réglementaire afin d'identifier dans les plus brefs délais les risques et les difficultés systémiques potentiels en matière de protection des consommateurs; demande donc à la Commission de créer un groupe de travail transversal chargé d'évaluer soigneusement les risques et de participer à leur traitement en temps voulu;

43. demande à la Commission, en coopération étroite avec les États membres, d'élaborer un plan visant à établir un réseau coordonné de guichets uniques à l'échelon national, correspondant aux points de contact, pour aider les prestataires de services financiers de détail souhaitant mieux exploiter les possibilités commerciales transfrontalières;
44. insiste sur la nécessité d'inciter les fournisseurs de services financiers de détail à financer des projets liés à l'innovation et à l'environnement; souligne qu'une approche semblable au facteur supplétif pour les PME pourrait être étudiée;
45. demande à la Commission de suivre la proposition de l'AEAPP concernant la création d'un cadre commun d'évaluation des risques et de transparence pour les institutions de retraite professionnelle afin de promouvoir un système sain de deuxième pilier dans l'ensemble de l'Union et la comparabilité des systèmes et de contribuer à ce que les régulateurs, les superviseurs et les consommateurs comprennent mieux les avantages et les risques liés à la consommation;
46. demande à la Commission d'examiner de nouvelles approches qui pourraient apporter une plus grande flexibilité réglementaire aux entreprises pour tester leurs activités et leur permettre d'innover tout en assurant un niveau élevé de protection des consommateurs et de la sécurité;
47. demande à la Commission de formuler une proposition sur la création d'un «compte d'épargne européen» afin de débloquer le financement à long terme et de soutenir la transition écologique en Europe;
48. invite instamment la Commission à clarifier l'utilisation des dispositions d'intérêt général, que les États membres pourraient actuellement utiliser indirectement pour bloquer l'arrivée de nouveaux produits sur leurs marchés, et à donner aux AES le rôle de médiateurs en cas d'interprétations conflictuelles concernant l'utilisation de ces dispositions entre les États membres;

Considérations à long terme

49. demande à la Commission d'étudier plus en profondeur la faisabilité, l'opportunité, les coûts et les avantages qu'entraînerait la suppression des obstacles actuels à la prestation transfrontalière de services financiers, garantissant ainsi la portabilité nationale et transfrontalière dans différentes parties du marché des services financiers de détail, par exemple en ce qui concerne la pension de retraite individuelle et les produits d'assurance;
50. souligne que la directive sur les crédits hypothécaires est actuellement en train d'être transposée dans les États membres ou en voie d'être mise en œuvre; encourage la Commission à suivre avec attention sa transposition et sa mise en œuvre et à analyser l'impact de cette législation sur le marché des services financiers de détail; rappelle que les barrières à la création d'un marché unique plus fort pour les crédits hypothécaires et les crédits à la consommation restent importantes; encourage la Commission à aller de l'avant, tout en garantissant la stabilité financière, en trouvant un équilibre entre les préoccupations liées à la protection de la vie privée et à la protection des données d'une part et un meilleur accès transfrontalier à des bases de données sur le crédit mieux coordonnées d'autre part, en veillant à ce que les incidents liés au crédit dans lesquels des consommateurs ont été exposés de manière disproportionnée à des risques de

change ne soient pas répétés;

51. demande à la Commission d'analyser conjointement avec les États membres la mise en œuvre et l'impact des législations européennes sur les services financiers de détail; invite la Commission et les États membres à mener un examen approfondi des barrières juridiques et obstacles persistants aux activités transfrontières et à la complétion d'un marché européen des services financiers de détail; souligne que cette analyse doit prendre en compte les spécificités des PME;
52. demande à la Commission d'analyser les données nécessaires aux prêteurs pour évaluer la solvabilité de leurs clients et, en s'appuyant sur cette analyse, d'introduire des propositions pour réglementer ledit processus d'évaluation; demande à la Commission d'enquêter davantage sur les pratiques actuelles des sociétés d'information financière en matière de collecte, de traitement et de commercialisation des données des consommateurs afin de garantir qu'elles sont adéquates et ne portent pas atteinte aux droits des consommateurs; demande à la Commission d'envisager de prendre des mesures dans ce domaine si nécessaire;
53. demande aux États membres de veiller à ce que les communications et les ventes numériques relatives aux services financiers de détail soient disponibles sous des formes accessibles aux personnes handicapées, y compris au moyen de sites internet et de formats de fichiers téléchargeables; soutient la pleine intégration de tous les services financiers de détail dans le champ d'application de la directive sur les exigences en matière d'accessibilité des produits et services («acte législatif sur l'accessibilité»);
54. se félicite des efforts déployés vers davantage de transparence dans la tarification des services de location de véhicules, y compris la vente d'assurances accessoires et d'autres frais; souligne que toutes les taxes et redevances, obligatoires ou facultatives, relatives à la location d'un véhicule devraient être visibles pour le consommateur à partir du site web de l'entreprise de location ou du site de comparaison de manière claire et manifeste; rappelle à la Commission la nécessité de faire appliquer la directive sur les pratiques commerciales déloyales et salue la récente adoption de nouvelles lignes directrices à la lumière des avancées technologiques;
55. rappelle les travaux accomplis concernant le règlement sur les agences de notation de crédit; invite la Commission à réexaminer l'incidence d'une telle législation en ce qui concerne les produits vendus à des clients particuliers;

o

o o

56. charge son Président de transmettre la présente résolution au Conseil et à la Commission.