



TEXTOS APROBADOS

P8_TA(2016)0434

Libro Verde sobre los servicios financieros al por menor

Resolución del Parlamento Europeo, de 22 de noviembre de 2016, sobre el Libro Verde sobre los servicios financieros al por menor (2016/2056(INI))

El Parlamento Europeo,

- Vista la Comunicación de la Comisión, de 11 de mayo de 1999, titulada «Aplicación del marco para los mercados financieros: plan de acción» (el Plan de Acción sobre Servicios Financieros) (COM(1999)0232),
- Vista la Comunicación de la Comisión, de 31 de enero de 2007, titulada «Investigación de conformidad con el artículo 17 del Reglamento (CE) n.º 1/2003 en el sector de la banca minorista (Informe Final)» (COM(2007)0033),
- Visto el Libro Verde sobre los servicios financieros al por menor en el mercado único, de 30 de abril de 2007 (COM(2007)0226),
- Vista la Directiva 2008/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2008, relativa a los contratos de crédito al consumo y por la que se deroga la Directiva 87/102/CEE del Consejo¹,
- Visto el Reglamento (CE) n.º 924/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de septiembre de 2009, relativo a los pagos transfronterizos en la Comunidad y por el que se deroga el Reglamento (CE) n.º 2560/2001²,
- Visto el Libro Verde de la Comisión, de 11 de enero de 2012, titulado «Hacia un mercado europeo integrado de pagos mediante tarjeta, pagos por Internet o pagos móviles» (COM(2011)0941),
- Visto el Informe de 2014 de la Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación sobre buenas prácticas de los sitios web de comparación,
- Visto el Dictamen de la Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación (AESPJ) a las instituciones de la Unión sobre un marco común para la evaluación del riesgo y la transparencia de los fondos de pensiones de empleo («Opinion to EU Institutions on a Common Framework for Risk Assessment and Transparency for

¹ DO L 133 de 22.5.2008, p. 66.

² DO L 266 de 9.10.2009, p. 11.

IORPs»), de abril de 2016,

- Vista la Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de febrero de 2014, sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial y por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) n.º 1093/2010¹,
- Vista la Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de mayo de 2014, relativa a los mercados de instrumentos financieros y por la que se modifican la Directiva 2002/92/CE y la Directiva 2011/61/UE²,
- Visto el Reglamento (UE) n.º 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por el que se deroga la Directiva 1999/93/CE³,
- Vista la Directiva 2009/65/CE, cuya última modificación la constituye la Directiva 2014/91/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, que modifica la Directiva 2009/65/CE por la que se coordinan las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas sobre determinados organismos de inversión colectiva en valores mobiliarios (OICVM), en lo que se refiere a las funciones de depositario, las políticas de remuneración y las sanciones⁴,
- Vista la Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas⁵,
- Visto el Reglamento (UE) n.º 1286/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de noviembre de 2014, sobre los documentos de datos fundamentales relativos a los productos de inversión minorista empaquetados y los productos de inversión basados en seguros⁶,
- Visto el informe de la Comisión, de 8 de agosto de 2014, sobre el funcionamiento de las Autoridades Europeas de Supervisión (AES) y del Sistema Europeo de Supervisión Financiera (SESF) (COM(2014)0509),
- Visto el Reglamento (UE) 2015/751 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2015, sobre las tasas de intercambio aplicadas a las operaciones de pago con tarjeta⁷,
- Vista la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, sobre servicios de pago en el mercado interior y por la que se modifican las Directivas 2002/65/CE, 2009/110/CE y 2013/36/UE y el Reglamento

¹ DO L 60 de 28.2.2014, p. 34.

² DO L 173 de 12.6.2014, p. 349.

³ DO L 257 de 28.8.2014, p. 73.

⁴ DO L 257 de 28.8.2014, p. 186.

⁵ DO L 257 de 28.8.2014, p. 214.

⁶ DO L 352 de 9.12.2014, p. 1.

⁷ DO L 123 de 19.5.2015, p. 1.

(UE) n.º 1093/2010 y se deroga la Directiva 2007/64/CE¹,

- Vista la Directiva (UE) 2016/97 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de enero de 2016, sobre la distribución de seguros²,
 - Vistas su Resolución de 26 de mayo de 2016 sobre monedas virtuales³,
 - Visto el Libro Verde de la Comisión sobre «Los servicios financieros al por menor - Mejores productos, más posibilidades de elección y mayores oportunidades para consumidores y empresas», de 10 de diciembre de 2015 (COM(2015)0630),
 - Vista la respuesta de la ABE al Libro Verde de la Comisión sobre los servicios financieros al por menor, de 21 de marzo de 2016,
 - Visto el artículo 52 de su Reglamento,
 - Visto el informe de la Comisión de Asuntos Económicos y Monetarios y la opinión de la Comisión de Mercado Interior y Protección del Consumidor (A8-0294/2016),
- A. Considerando que el mercado de servicios financieros al por menor de la Unión aún no está desarrollado del todo y sigue presentando una gran fragmentación, por ejemplo, en cuanto al bajo número de transacciones transfronterizas, lo que exige una actuación eficiente para desbloquear todo el potencial del mercado único y facilitar inversiones que sean beneficiosas para los usuarios finales;
- B. Considerando que la dinámica de los mercados de servicios financieros al por menor se caracteriza por una concentración relativamente elevada y una competencia insuficiente, lo que puede traducirse en unas posibilidades de elección limitadas y un bajo nivel de rentabilidad, así como en grandes diferencias entre Estados miembros; considerando que las empresas multinacionales con sucursales en varios Estados miembros pueden eludir estos obstáculos más fácilmente que las pequeñas empresas;
- C. Considerando que un mercado europeo de servicios financieros al por menor solo puede ser viable si representa un auténtico valor añadido para el consumidor, garantizando una competencia, un acceso y una protección del consumidor efectivos, sobre todo en relación con los productos que son realmente necesarios para la participación en la vida económica;
- D. Considerando que el futuro desarrollo del mercado de servicios financieros al por menor a escala de la Unión, con un marco legislativo adecuado que imponga la necesaria protección del consumidor, no solo facilitaría una actividad transfronteriza importante y fructífera, sino que podría también ampliar el margen de actuación para disfrutar de una mayor competencia a nivel nacional; que un verdadero mercado interior europeo de servicios financieros al por menor tiene un considerable potencial para ofrecer a los consumidores más opciones, mejores servicios y productos financieros y un mejor acceso a los mismos a un menor precio, y que el impacto de la competencia en los precios variará según el sector y el producto;

¹ DO L 337 de 23.12.2015, p. 35.

² DO L 26 de 2.2.2016, p. 19.

³ Textos Aprobados, P8_TA(2016)0228.

- E. Considerando que el Libro Verde se centra principalmente en los servicios financieros para ciudadanos que buscan servicios transfronterizos, y que es importante que, en caso de presentarse nuevas propuestas, estas beneficien asimismo a todos los consumidores de la Unión, a fin de garantizar que el mercado de servicios financieros al por menor funciona para todos;
- F. Considerando que debemos seguir siendo ambiciosos para derribar los obstáculos y eludir las actuales tendencias proteccionistas que bloquean la innovación en los servicios financieros al por menor, y que un verdadero mercado único hará que la Unión se convierta en un centro atractivo de servicios financieros innovadores;
- G. Considerando que la rápida transformación provocada por la digitalización y la innovación en el ámbito de la tecnología financiera no solo tiene el potencial, si se gestiona correctamente, de crear nuevos y, a menudo, mejores productos financieros para los consumidores y de contribuir a la inclusión financiera, reduciendo también los costes de las transacciones y facilitando el acceso a la financiación, sino que también plantea unos desafíos clave en materia de seguridad, protección de datos, protección del consumidor, fiscalidad, justa competencia y estabilidad financiera, que deben ser vigilados de cerca para maximizar las ventajas para los ciudadanos;
- H. Considerando que, si bien numerosos servicios se prestan ya en línea, es importante garantizar que nadie se queda atrás y que se proporciona acceso mediante canales no digitales, cuando proceda, a fin de evitar la exclusión financiera;
- I. Considerando que todo esfuerzo encaminado a reforzar el mercado de servicios financieros al por menor de la Unión debe coordinarse con los programas del mercado único digital, la UMC (Unión de Mercados de Capitales) y la Estrategia para el Mercado Único Digital, y debe tener, como objetivo general, el refuerzo de la creación de empleo, del crecimiento sostenible, de la estabilidad financiera y del papel del consumidor en la economía europea;
- J. Insistiendo en que un mercado europeo de servicios financieros al por menor debe beneficiar a las pymes, tanto por lo que se refiere a la oferta como a la demanda; que, en lo concerniente a la oferta, esto implica garantizar una mejora del acceso de las pymes a la financiación, y que, por lo que refiere a la demanda, implica permitir a las pymes acceder más fácilmente a los mercados transfronterizos;
- K. Considerando que la realización del mercado interior es importante para los consumidores, y que también es esencial para ofrecer a las empresas europeas de tecnología financiera la posibilidad de aprovechar los beneficios del mercado interior para competir con los operadores tradicionales, con el fin de ofrecer soluciones innovadoras y respetuosas con los consumidores y crear puestos de trabajo en toda la Unión;
- L. Considerando que las microempresas y las pymes, así como las empresas de mediana capitalización, constituyen la columna vertebral de la economía europea y son el motor del empleo y el crecimiento; que toda legislación e iniciativa europea debe estar adaptada a las especificidades de dichas empresas;
- M. Considerando que la realización del mercado único europeo es de suma importancia para los consumidores y las empresas, y que nuevos agentes innovadores están

empezando a ofrecer alternativas a los servicios existentes;

1. Acoge con satisfacción el Libro Verde de la Comisión sobre los servicios financieros al por menor (cuya definición incluye los seguros), así como el debate apasionado y fructífero que ha generado hasta ahora; se congratula asimismo de la consulta pública en relación con el Libro Verde, que ha brindado la oportunidad a las diferentes partes interesadas de expresar su opinión sobre la base de sus situaciones o sectores específicos; subraya que un enfoque único para con los servicios financieros al por menor sería contraproducente, dada la diversidad de los actores y los productos afectados;
2. Considera que la digitalización seguirá creando nuevas oportunidades para los consumidores, los inversores, las pymes y otras empresas en términos de competencia, actividades transfronterizas e innovación; insiste en que la digitalización por sí sola no es suficiente para crear un mercado europeo viable de servicios financieros al por menor; recuerda que los numerosos obstáculos, como los diferentes regímenes fiscales, sociales, judiciales, sanitarios, contractuales y en materia de protección del consumidor, así como las distintas lenguas y culturas, no pueden superarse únicamente a través de la digitalización;
3. Considera que la iniciativa del Libro Verde llega en el momento oportuno, dada la necesidad de trabajar activamente en todas las fases del proceso de elaboración de las políticas con el fin de responder de manera eficiente y adecuada a la evolución de un mercado innovador y en rápida transformación como este;
4. Considera que la simplificación normativa, que se ve facilitada si se pone freno a unos productos y servicios excesivamente complejos, es un aspecto capital para mejorar la comparabilidad de productos entre los mercados de los distintos Estados miembros, en especial en el sector de los seguros;
5. Señala que ya se ha adoptado una amplia gama de legislación de la Unión pertinente para el mercado único de servicios financieros al por menor, como la Directiva sobre servicios de pago, el Reglamento sobre las tasas multilaterales de intercambio, la Directiva sobre cuentas de pago, la Directiva contra el blanqueo de capitales, la Directiva sobre los contratos de crédito y la Directiva sobre la distribución de seguros; pide a la Comisión que vigile estrechamente la trasposición y aplicación de dicha legislación, evitando las duplicidades y los solapamientos;
6. Subraya la importancia de que se promueva una evolución positiva de los mercados de servicios financieros al por menor, creando para ello un entorno competitivo y manteniendo unas condiciones de competencia equitativas para todas las partes interesadas, incluidos los operadores establecidos y los nuevos, con normas lo más neutrales posible desde el punto de vista de la tecnología y del modelo empresarial; señala que dicho enfoque deriva, en particular, de la necesidad de apoyar el crecimiento de las nuevas empresas innovadoras y las pymes nuevas e innovadoras;
7. Pide a la Comisión que garantice la aplicación de las mismas reglas a un mismo servicio para no crear distorsiones en la competencia, en especial con la aparición de nuevos proveedores de servicios financieros al por menor; insiste en que estas reglas no suponen un freno para la innovación; hace hincapié en que la creación de «puntos de contacto», que permitan a las partes interesadas comunicar la aplicación incorrecta de

las disposiciones de la Unión sobre el régimen de «pasaporte», podría promover la integración del mercado;

8. Señala que, durante el primer trimestre de 2016, la financiación de las empresas de tecnología financiera en Europa supuso únicamente 348 millones USD, en comparación con los 1 800 millones USD de Norteamérica y los 2 600 millones USD de China, lo que demuestra la urgente necesidad de cambiar rápidamente de mentalidad y adecuar la respuesta normativa a los avances tecnológicos, con el fin de que Europa se convierta en un mercado líder para la innovación; subraya que un auténtico mercado único de servicios financieros al por menor en el que se garanticen condiciones de competencia equitativas para los nuevos operadores del mercado hará que la Unión se convierta en un centro atractivo de servicios financieros innovadores y ofrecerá a los consumidores más y mejores opciones con tarifas más bajas; reitera que, si bien las tecnologías disruptivas plantean desafíos normativos, también ofrecen grandes oportunidades para la innovación en beneficio de los usuarios finales y suponen un impulso al crecimiento económico y al empleo;
9. Destaca —en particular, para mejorar la confianza y satisfacción de los consumidores— que la iniciativa del Libro Verde solo podrá tener éxito si hace especial hincapié en crear un mercado de la Unión en el que los consumidores gocen de una protección adecuada y tengan igualdad de oportunidades y acceso a productos transparentes, simples y que ofrezcan una buena relación calidad/precio; reconoce el valor positivo que entraña ofrecer productos sencillos, seguros y normalizados a los consumidores; pide a las Autoridades Europeas de Supervisión que evalúen periódicamente el impacto de las prácticas de vinculación sobre los precios y la competencia de los servicios financieros al por menor; pide a la Comisión que introduzca un marco sencillo, portátil y seguro para los productos financieros; pide a la Comisión, así pues, que examine la posibilidad de crear un marco jurídico armonizado para unas opciones predeterminadas normalizadas para los productos financieros más usados en la Unión, del tipo de las cuentas de pago básicas y el modelo del producto paneuropeo de pensiones individuales;
10. Destaca que las propuestas que surjan a partir del Libro verde deben cumplir con el principio de proporcionalidad;
11. Recuerda que todas las iniciativas basadas en el Libro Verde deben ser compatibles con la intensificación de la lucha contra el fraude fiscal, la elusión y la evasión fiscales y el blanqueo de capitales, incluidos más esfuerzos encaminados a la elaboración de un número de identificación fiscal común;
12. Toma nota de la creciente complejidad de los productos financieros al por menor; insiste en la necesidad de desarrollar iniciativas e instrumentos que mejoren la competencia y permitan a los consumidores identificar y comparar cuáles son los productos simples, sostenibles y seguros dentro del abanico de productos que tienen a su alcance; apoya iniciativas tales como el documento de datos fundamentales para el inversor sobre los organismos de inversión colectiva en valores mobiliarios (OICVM) y el documento de datos fundamentales relativos a los productos de inversión minorista empaquetados y los productos de inversión basados en seguros (PPIMS); insiste en la necesidad de adaptar estos mecanismos de información a la realidad digital; cree que el resumen del folleto debe adaptarse al documento de datos fundamentales relativos a los productos de inversión minorista empaquetados y los productos de inversión basados en

seguros (PPIMS), a fin de permitir que los inversores minoristas evalúen adecuadamente los riesgos asociados a los valores ofertados al público o que estén admitidos a cotización;

13. Recuerda la evolución reciente del marco legislativo aplicable al sector bancario, en particular la Directiva sobre reestructuración y resolución bancarias y la Directiva relativa a los sistemas de garantía de depósitos; recuerda que el nuevo régimen de resolución introducido ha conllevado que se ofrezcan a los inversores al por menor algunos instrumentos que implican un riesgo de pérdidas más elevado; insiste en la necesidad de que se informe plenamente a los consumidores acerca de la repercusión de la nueva normativa, en particular si hay riesgo de recapitalización interna de sus depósitos e inversiones; pide a la Comisión que examine si los Estados miembros aplican correctamente la Directiva relativa a los sistemas de garantía de depósitos; señala que la venta de determinados instrumentos que puedan ser capitalizados internamente a inversores minoristas resulta extremadamente problemática en términos tanto de protección adecuada del consumidor como de garantía de la viabilidad práctica de una recapitalización interna, y pide a la Comisión que estudie las opciones para restringir dicha práctica;
14. Considera que un mercado europeo de servicios financieros al por menor solo puede ser viable si los consumidores se benefician de una protección jurídica equivalente en toda la Unión; subraya la necesidad de que se actualice y promueva la red de resolución de litigios financieros FIN-NET;
15. Observa que la falta de un régimen de garantía de seguros en algunos Estados miembros podría socavar la confianza de los consumidores, y pide a la Comisión que estudie aprobar legislación por la que se exija una cobertura para el régimen de garantía de seguros;
16. Destaca que debe tenerse siempre presente el punto de vista de la inclusión financiera, y que deben tomarse medidas para garantizar que todos los consumidores tengan acceso al menos a los servicios financieros más esenciales, también mediante canales no digitales, a fin de evitar la exclusión financiera;
17. Considera que los cambios estructurales experimentados por el sector financiero, que van desde la aparición de las empresas de tecnología financiera a las fusiones y adquisiciones, y que podrían provocar recortes de personal y el cierre de sucursales, deben realizarse de manera que no se menoscabe la calidad de los servicios para las personas más vulnerables, especialmente las personas de edad avanzada y que viven en zonas rurales o en zonas poco pobladas;
18. Hace hincapié en la importancia de la educación financiera como instrumento para proteger y capacitar a los consumidores; pide que se amplíe y se facilite el acceso a educación financiera independiente e insiste en la necesidad de sensibilizar a los consumidores sobre las posibilidades de inversión;
19. Observa que la digitalización puede generar beneficios para los inversores minoristas — como una comparabilidad más sencilla de los productos, un acceso mejor y más fácil a las inversiones transfronterizas y la consiguiente competencia más leal entre proveedores, así como procesos de registro y pago más rápidos y simples y los consiguientes costes de transacción más reducidos—, pero también puede plantear

desafíos que no pueden ignorarse, como la garantía del cumplimiento de los requisitos de conocimiento del cliente, de lucha contra el blanqueo de capitales y de protección de datos, y riesgos como la vulnerabilidad de los sistemas centralizados ante los ciberataques; pide que se efectúe una identificación y un seguimiento de las tendencias actuales y nuevas en los mercados financieros y de las ventajas y riesgos resultantes, utilizando como valor de referencia su potencial impacto en los inversores minoristas;

20. Observa que los datos de carácter financiero y no financiero de los consumidores recogidos a partir de distintas fuentes cada vez son más utilizados por los proveedores de servicios financieros con distintos fines, en particular en los sectores del crédito y los seguros; hace hincapié en que el uso de datos personales y de datos masivos por parte de los proveedores de servicios financieros debe cumplir la legislación de la Unión en materia de protección de datos, limitarse a lo estrictamente necesario para la prestación del servicio y proporcionar ventajas a los consumidores; en este sentido, la desmutualización del riesgo en los seguros activada por los datos masivos debe someterse a un control estricto;
21. Destaca que el acceso a efectivo a través de cajeros automáticos es un servicio público esencial que debe ser facilitado, debe estar libre de prácticas discriminatorias o abusivas y, en consecuencia, no debe estar sujeto a costes excesivos;
22. Subraya que es necesaria una mayor confianza de los consumidores en los servicios financieros, dado que sigue siendo baja, en particular en lo que respecta a los productos financieros con elevados riesgos de cambio, y pide a la Comisión que vele por que las medidas existentes tendentes a mejorar la cultura y los conocimientos financieros se apliquen plenamente y que se introduzcan otras medidas en caso necesario, con el fin de capacitar a los consumidores para que adopten decisiones informadas, aumentar la transparencia de esos productos y eliminar los obstáculos y los costes injustificados a los que deben hacer frente los consumidores para cambiar o renunciar a un producto; subraya que, antes de un acuerdo, se debe facilitar sistemáticamente a los consumidores la ficha europea de información normalizada (FEIN) y la Información normalizada europea sobre el crédito al consumo, como parte del presupuesto de un crédito, préstamo o hipoteca;
23. Señala que a los empleados de las entidades financieras y de los proveedores de servicios financieros que trabajan de cara al cliente les corresponde desempeñar un papel crucial en la apertura de los servicios minoristas a todos los estratos de la sociedad y a los consumidores de la Unión; destaca que, en principio, dichos trabajadores deben disponer de la formación y del tiempo necesarios para poder atender a los clientes de forma precisa, que no deben estar sujetos a objetivos de ventas o incentivos que pudieran sesgar o condicionar su asesoramiento y que deben actuar de acuerdo con las actuales normas de protección de los consumidores de la Directiva MiFID 2, siempre en interés del cliente;
24. Hace hincapié en que el acceso a asesoramiento asequible e independiente resulta esencial para tomar decisiones de inversión fundadas; hace hincapié en que una mejora del asesoramiento requiere, en particular, una oferta más amplia de productos de inversión al por menor normalizados y de documentos de datos eficaces para el inversor respecto de productos complejos y simples;
25. Observa que en la actualidad falta asesoramiento financiero asequible y específico, con

un ámbito más restringido que el asesoramiento de inversiones regulado correctamente por la Directiva MiFID, a pesar de la demanda existente; toma nota de las reflexiones efectuadas y de las iniciativas adoptadas en algunos Estados miembros respecto de la creación de dicho servicio intermedio; pide a la Comisión, a los Estados miembros y a los operadores del mercado que identifiquen, estudien y sigan las buenas prácticas e iniciativas a este respecto;

26. Señala las deficiencias en la aplicación a escala nacional de la Directiva MiFID 2, que ha conllevado, en numerosos casos, requisitos de información muy onerosos para los intermediarios, que no mejoran eficazmente la protección de los consumidores y van más allá de lo que exige la propia Directiva MiFID 2; pide que se extraigan lecciones de esta experiencia;
27. Subraya que la banca minorista desempeña un papel crucial en la correcta transmisión de las condiciones de la política monetaria al mercado, en particular, a los consumidores; destaca la importancia de un entorno adecuado de política monetaria con el fin de promover el ahorro a largo plazo de los consumidores;
28. Hace hincapié en que, para que el mercado único de los servicios financieros al por menor sea eficaz y dinámico, no deberían existir diferencias injustas o innecesarias entre los Estados miembros que pertenecen a la zona del euro y los que no;
29. Considera que la adopción de la moneda única por todos los Estados miembros sin excepción aumentaría la eficiencia y la coherencia del mercado único de los servicios financieros al por menor;
30. Observa que es muy probable que haya que reforzar la capacidad de la Unión para recopilar y analizar datos en este ámbito; señala que, antes de poder pasar a la fase legislativa, hará falta respaldar algunas de las ideas más prometedoras del Libro Verde con una amplia y adecuada base empírica; destaca que las metodologías y supuestos de dicha labor empírica deben ser divulgados de modo adecuado y deben aprovechar al máximo los resultados de la labor de supervisión de las AES encomendada en el Reglamento de la ABE, con el fin de identificar ventajas y riesgos de las distintas innovaciones, y cualquier acción legislativa necesaria para conseguir el equilibrio adecuado entre los mismos;
31. Pide a la Comisión que aborde la cuestión de la venta abusiva de productos y servicios financieros; pide a la Comisión, en particular, que vigile estrechamente la aplicación de nuevas normas con arreglo a la Directiva MiFID II, que prohíbe las comisiones para asesores financieros independientes y restringe su uso para asesores no independientes, y que, sobre la base de dicha vigilancia, estudie si se deberían endurecer esas restricciones;

Prioridades a corto plazo

32. Hace hincapié en que debe reforzarse la aplicación de la legislación nacional y de la Unión vigente en materia financiera y de consumo, y en que un mercado único de servicios financieros al por menor requiere niveles elevados de legislación en materia de protección del consumidor y una aplicación coherente y rigurosa de la misma en todos los Estados miembros; señala, no obstante, que el volumen de la legislación en materia de servicios financieros al por menor ha aumentado durante los últimos años con el fin de mejorar la estabilidad prudencial, reforzar la protección de los consumidores y

restablecer la confianza en el sector; destaca que las Autoridades Europeas de Supervisión deben intensificar sus actividades en lo tocante a las cuestiones que afectan a los consumidores y a los inversores minoristas, y que las agencias competentes de algunos Estados miembros deben empezar a trabajar de forma más activa y competente en este ámbito; pide a las autoridades de supervisión de los Estados miembros que intercambien sus buenas prácticas a fin de garantizar que la legislación relativa a los servicios financieros al por menor se aplique de manera que se salvaguarde una competencia leal, respetando al tiempo la legislación en materia de protección del consumidor;

33. Pide a la Comisión que, en el procedimiento vinculado al Libro Blanco previsto sobre la financiación y la gobernanza de las AES, se centre especialmente en garantizar que las autoridades obtienen los modelos de financiación y los mandatos necesarios para desempeñar un papel más activo y orientado al consumidor en el mercado de servicios financieros al por menor, garantizando al mismo tiempo la estabilidad financiera;
34. Acoge con satisfacción el compromiso adquirido por la Comisión por lo que se refiere a fomentar las inversiones ecológicas y sostenibles, e insta a la Comisión a que, basándose en anteriores consultas y asociando estrechamente al Parlamento Europeo, desempeñe un papel más activo al utilizar la Unión de Mercados de Capitales, en cuanto parte de la aplicación del Acuerdo de París, para apoyar el creciente mercado de Inversión Socialmente Responsable (ISR), promoviendo las inversiones sostenibles, mediante la presentación de información efectiva y normalizada en materia ambiental, social y de gobernanza (ASG), recurriendo a criterios aplicados a intermediarios financieros y empresas cotizadas, y la integración adecuada de estos criterios en sistemas de gestión de inversiones y normas de divulgación, partiendo de disposiciones similares promovidas con éxito por el Parlamento en el marco de la reciente revisión de la Directiva sobre los organismos de previsión para la jubilación; insta igualmente a la Comisión a que promueva «servicios de calificación» ASG y un marco coherente para el mercado de bonos verdes, partiendo de un estudio de la Comisión y del trabajo del grupo de estudio del G20 sobre financiación verde;
35. Pide a la Comisión que potencie su labor contra la discriminación por motivos de residencia en el mercado europeo de servicios financieros al por menor y, en caso necesario, que complemente las propuestas generales previstas para acabar con el bloqueo geográfico injustificado con otras iniciativas legislativas centradas específicamente en el sector financiero, teniendo en cuenta que el precio de algunos productos y servicios está ligado a una serie de factores (reglamentarios y geográficos) que varían de un Estado miembro a otro;
36. Insta a la Comisión a que sobre la base, entre otras cosas, de la Directiva sobre las cuentas de pago y del análisis del sector de los seguros efectuado por la Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación, establezca un portal de comparación de la Unión, bien organizado y de fácil uso, que abarque la totalidad o la mayoría de los elementos del mercado de servicios financieros al por menor; subraya que las herramientas de comparación deben ser precisas y pertinentes para los consumidores y no deben centrarse únicamente en los precios de los productos, sino también en la calidad, tomando en consideración que solo pueden compararse productos parecidos;
37. Pide a la Comisión que, haciendo referencia entre otras a la Directiva sobre las cuentas de pago, exponga las normas y los usos y no usos que se aplican en materia de traslado

de cuentas, ya sea a nivel nacional o transfronterizo, en las partes relevantes del mercado europeo de servicios financieros al por menor, y que presente una estrategia coherente y general para facilitar dicho traslado transfronterizo en toda la Unión al consumidor;

38. Insta a la Comisión y a los Estados miembros a que refuercen las estructuras de resolución alternativa de litigios (RAL) vinculadas al mercado de servicios financieros al por menor, asegurándose de que los organismos de RAL son verdaderamente independientes, garantizando que todos los operadores del mercado queden cubiertos por estos organismos y adoptando medidas para garantizar que FIN-NET es más eficiente y más conocido por los consumidores; insta asimismo a la Comisión, tras la evaluación prevista de la aplicación de la recomendación sobre mecanismos de recurso colectivo, a que estudie la posibilidad de introducir un sistema europeo de recurso colectivo;
39. Pide a la Comisión que estudie más detalladamente las prácticas confusas, y en ocasiones engañosas, a que se enfrentan los consumidores al realizar pagos con tarjeta y retiradas de efectivo en cajeros que implican una conversión de moneda, y que presente una solución coherente que permita, también en la práctica, que el consumidor entienda y controle la situación en su totalidad, incluido también el ámbito de los pagos asociados al funcionamiento del mercado digital;
40. Recuerda a la Comisión que las instituciones financieras siguen cancelando las tarjetas de pago cuando el titular se traslada a otro Estado miembro, y pide que se tomen medidas en este terreno, también alertando a las autoridades nacionales;
41. Pide a la Comisión que promueva un reconocimiento mutuo y la interoperabilidad de las técnicas de identificación digital, sin que esto afecte al nivel de seguridad de los sistemas existentes o su capacidad de cumplir los requisitos del marco de la Unión de lucha contra el blanqueo de capitales; insta por tanto a la Comisión y a los Estados miembros a que, en su cuidadosa labor de aplicación del Reglamento relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas (Reglamento eIDAS) y de la nueva legislación contra el blanqueo de capitales, entre otros, creen un entorno general que aúne unos requisitos de seguridad sólidos con unos procedimientos sencillos y equitativos para la identificación de los consumidores, entorno este que debería ser totalmente viable, de conformidad con los principios sobre protección de datos personales; insta igualmente a la Comisión y a los Estados miembros a que identifiquen y eliminen los obstáculos reglamentarios para la suscripción de los servicios financieros mediante firma electrónica, y a que faciliten la integración digital transfronteriza en toda la Unión;
42. Señala que el efecto potencialmente transformador de la tecnología de libros contables distribuidos requiere el establecimiento de capacidades reglamentarias al objeto de identificar de manera temprana los posibles riesgos sistémicos y los desafíos para la protección del consumidor; pide, por tanto, a la Comisión que cree un grupo de trabajo horizontal para vigilar de cerca los riesgos y que contribuya a abordarlos de manera oportuna;
43. Pide a la Comisión que, en estrecha cooperación con los Estados miembros, elabore un plan para establecer una red coordinada de ventanillas únicas nacionales con arreglo a los puntos de contacto único que preste asistencia a las entidades financieras minoristas

que deseen hacer un mejor uso de las oportunidades de negocios transfronterizos;

44. Hace hincapié en la necesidad de incentivar a los proveedores de servicios financieros al por menor para que financien proyectos relacionados con la innovación y el medio ambiente; subraya que podría estudiarse un enfoque semejante al factor de apoyo a las pymes;
45. Pide a la Comisión que realice un seguimiento de la propuesta de la AESPJ sobre un marco común para la evaluación del riesgo y la transparencia de los fondos de pensiones de empleo, con el fin de promover un sistema adecuado del pilar II en toda la Unión y la comparabilidad de los regímenes, y contribuir a que los reguladores, supervisores y los propios consumidores comprendan mejor las ventajas y riesgos;
46. Pide a la Comisión que examine nuevos enfoques que puedan aportar mayor flexibilidad reglamentaria a las empresas para experimentar y permitirles innovar, garantizando un nivel elevado de protección de los consumidores y de la seguridad;
47. Pide a la Comisión que presente una propuesta en relación con la creación de una «cuenta de ahorro europea» a fin de desbloquear la financiación a largo plazo y apoyar la transición ecológica en Europa;
48. Insta a la Comisión a que aclare el uso de las disposiciones sobre el interés general, que en la actualidad podrían ser utilizadas por los Estados miembros de manera subsidiaria para bloquear la comercialización de nuevos productos, y a que capacite a las AES para que se conviertan en mediadores activos entre los Estados miembros cuando existan interpretaciones contrapuestas sobre su uso;

Consideraciones a largo plazo

49. Pide a la Comisión que analice en mayor medida la viabilidad, la pertinencia, los costes y los beneficios de eliminar todos los obstáculos para la prestación transfronteriza de servicios financieros, garantizando así la portabilidad transfronteriza y nacional en diversas partes del mercado de servicios financieros al por menor (por ejemplo, en lo que a productos de seguro y de pensiones personales se refiere);
50. Subraya que la Directiva sobre los contratos de crédito actualmente se encuentra en fase de transposición o en vías de aplicación en los Estados miembros; anima a la Comisión a que supervise atentamente su transposición y su aplicación y analice el impacto de dicha legislación en el mercado de los servicios financieros al por menor; recuerda que las barreras a la creación de un mercado único más fuerte para las hipotecas y los créditos al consumo siguen siendo significativas; anima por tanto a la Comisión a que siga adelante, al tiempo que garantiza la estabilidad financiera, establece un equilibrio entre la privacidad y la protección de datos, por una parte, y un mejor acceso transfronterizo a bases de datos sobre créditos mejor coordinadas, por otra, y se asegura de que no se repitan los incidentes relacionados con los créditos en los que los consumidores se han visto excesivamente expuestos a riesgos de cambio de divisas;
51. Pide a la Comisión que analice junto con los Estados miembros la aplicación y el impacto de la legislación de la Unión en materia de servicios financieros al por menor; insta a la Comisión y a los Estados miembros a que efectúen un análisis en profundidad de las barreras jurídicas y otros obstáculos existentes a las operaciones transfronterizas

y a la realización de un mercado europeo de servicios financieros al por menor; subraya que este análisis debe tener en cuenta las especificidades de las pymes;

52. Pide a la Comisión que analice qué datos son necesarios para que los prestamistas puedan evaluar la solvencia de sus clientes y que, sobre la base de dicho análisis, introduzca propuestas para regular estos procesos de evaluación; pide a la Comisión que investigue ulteriormente las actuales prácticas de las agencias de información crediticia en relación con la recogida, tratamiento y comercialización de los datos de los consumidores, con miras a garantizar que son adecuadas y que no perjudican los derechos de los consumidores; solicita a la Comisión que se plantee adoptar medidas en este ámbito, si fuera necesario;
53. Pide a los Estados miembros que garanticen que las comunicaciones digitales y las ventas relacionadas con los servicios financieros al por menor se ponen a disposición de las personas con discapacidad en formatos accesibles, también a través de sitios web y formatos de archivo descargables; apoya la total inclusión de todos los servicios financieros al por menor en el ámbito de la Directiva sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y los servicios (el «Acta europea de accesibilidad»);
54. Acoge con satisfacción la labor encaminada a lograr una mayor transparencia en los precios de los servicios de alquiler de vehículos, incluida la venta de seguros complementarios y otras comisiones; insiste en que todas las comisiones o cargos, ya sean obligatorios u opcionales, relacionados con el alquiler de un vehículo deben ser visibles para el consumidor en el sitio web de la empresa de alquiler o en un sitio web de comparación, de un modo claro y destacado; recuerda a la Comisión la necesidad de hacer cumplir la Directiva relativa a las prácticas comerciales desleales y celebra la reciente adopción de nuevas directrices de aplicación a la luz de los cambios tecnológicos;
55. Recuerda la labor realizada en relación con el Reglamento sobre las agencias de calificación crediticia; pide a la Comisión que examine las repercusiones de dicha legislación por lo que respecta a los productos vendidos a consumidores minoristas;

o

o o

56. Encarga a su Presidente que transmita la presente Resolución al Consejo y a la Comisión.