

Le 18 juillet 2007

**Avis du Comité consultatif du secteur financier (CCSF)  
sur le Livre vert de la Commission européenne  
sur les services financiers de détail dans le marché unique**

---

Après avoir débattu les 15 mai et 12 juillet 2007 du Livre vert sur les services financiers de détail dans le marché unique, le CCSF a formulé l'avis suivant :

**QUESTION 1 : objectifs et priorités du Livre vert**

Le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) est d'accord avec le Livre vert sur le fait que les services financiers de détail constituent un aspect essentiel de la vie quotidienne des citoyens de l'Union européenne et qu'il reste des progrès à accomplir pour la réalisation en la matière d'un marché unique efficient.

- À cet égard, le CCSF approuve notamment les objectifs suivants énoncés dans le Livre vert :
  - Apporter des avantages concrets aux consommateurs en faisant en sorte que des marchés ouverts et bien réglementés et une concurrence soutenue leur permettent de disposer de produits répondant à leurs besoins, en termes de choix, de valeur et de qualité.
  - Renforcer la confiance des consommateurs en veillant à ce qu'ils bénéficient d'une protection appropriée, et à la solidité financière et à la fiabilité des prestataires.
  - Renforcer la capacité des consommateurs à prendre des décisions en rapport avec leur situation financière. Cela suppose d'intervenir à plusieurs niveaux, dont l'amélioration de leur culture financière, la fourniture en temps utile d'informations claires et appropriées, des conseils de qualité et des conditions de concurrence égales entre produits offrant des caractéristiques similaires. Les consommateurs seraient ainsi probablement mieux armés pour rechercher les meilleures offres correspondant à leurs besoins, quelle que soit la localisation du prestataire de services financiers les proposant.

- Toutefois, le CCSF rappelle son attachement pour la réalisation d'un marché unique des services financiers de détail, aux points suivants :
  - Une harmonisation élevée (pleine harmonisation ciblée) est indispensable à la fois pour garantir aux consommateurs un haut degré de protection et pour assurer aux entreprises de services financiers une concurrence loyale dans l'ensemble du marché unique.
  - Néanmoins, l'harmonisation doit se faire sans préjudice du respect des dispositifs nationaux favorables aux consommateurs, en particulier lorsque les marchés sont très concurrentiels.
  - Le droit applicable doit, par principe, être celui du pays du consommateur.
  - L'information des consommateurs doit être disponible, claire, gratuite et dans leur langue. La comparabilité des offres est un facteur clé pour que les consommateurs puissent faire jouer la concurrence entre prestataires de services.

## **QUESTION 2 : les sujets non abordés**

Le CCSF appelle l'attention de la Commission européenne sur des points importants qui ne sont pas ou insuffisamment mis en valeur dans le Livre vert :

- Parallèlement au développement de la confiance des consommateurs, la réalisation d'un marché unique des services financiers de détail passe également par une justification économique systématique et par le renforcement de la confiance des professionnels du secteur financier. À cet égard, le CCSF souhaite que toutes les actions communautaires soient soumises à l'engagement de la Commission pour une « meilleure réglementation » (*better regulation*), et prennent en compte l'importance de la compétitivité dans un contexte mondial ainsi que celle de la croissance et des créations d'emplois générés par l'industrie financière, sans omettre le rôle dans le secteur financier de la recherche, de l'innovation et des technologies de l'information.
- Par ailleurs, il n'existe pas un seul type de consommateur de services financiers, mais des consommateurs qui expriment différentes demandes et auxquels il convient d'apporter des réponses et des conseils diversifiés et appropriés.
- Il est également indispensable de bien intégrer la notion de risque, qui est essentielle pour la construction d'un système bancaire et assurantiel européen solide et sain.
- Il est important de veiller à l'accès de tous aux services financiers.
- La protection des données personnelles doit être assurée à un haut niveau.
- Le CCSF estime nécessaire que la consultation des consommateurs et des professionnels au niveau communautaire dans le domaine des services financiers soit renforcée. Il serait utile d'étudier les formes possibles d'une démarche systématisée et institutionnalisée qui pourrait s'inspirer de la méthode et de l'expérience en France du Comité consultatif du secteur financier.

### **Question 5 : Traitement des plaintes**

L'ouverture de possibilités de règlement extrajudiciaire des litiges et de traitement efficace des plaintes pour les clients du secteur financier, au plan national comme au plan transfrontière, apparaît comme prioritaire. Toutefois, il importe que ces possibilités, notamment la médiation, offrent des garanties satisfaisantes d'indépendance et d'efficacité et soient suffisamment connues des consommateurs. Ces dispositifs doivent être disponibles, fonctionner de façon homogène au sein de l'Union européenne, et couvrir l'ensemble des services financiers, qu'ils soient distribués en direct ou par des intermédiaires.

### **QUESTIONS 8 et 9 : Produits optionnels standard**

Le CCSF propose que soit approfondie, au plan communautaire, la possibilité pour le secteur financier de proposer, notamment dans le domaine de l'épargne retraite, des produits financiers optionnels et standardisés (par exemple, le « 28<sup>ème</sup> régime »). Ces produits devraient avoir un degré élevé de protection des consommateurs et auraient les mêmes caractéristiques majeures (y compris dans le domaine fiscal) dans tous les pays de l'Union européenne où ils seraient disponibles.

### **QUESTION 10 : Culture financière**

L'éducation financière, notamment des jeunes, constitue une forte priorité. Le CCSF souhaiterait que la Commission européenne contribue, par un programme dédié, au financement et à la diffusion d'actions exemplaires pour le développement de la culture financière.

### **QUESTION 11 : L'information des consommateurs**

Les dispositions contenues dans les directives communautaires sur les services financiers et concernant l'information et le conseil des consommateurs sont essentielles. Si certains principes peuvent être communs à différents textes, les exigences en matière d'information contractuelle, précontractuelle et de conseil varient nécessairement selon les publics et les produits concernés. De plus, l'application des dispositions figurant dans les textes communautaires et nationaux en matière d'information et de conseil doit être contrôlée de la même manière dans tous les pays.

Enfin, ces exigences d'information et de conseil des consommateurs doivent être aussi simples et harmonisées que possible, de manière à ne pas constituer une charge disproportionnée pour le secteur financier.

### **QUESTION 12 : Données sur le crédit**

Le Comité rappelle, en la matière, qu'il est opposé à la création d'un fichier positif en France pour des raisons tenant notamment à la protection des données personnelles.