



Libro verde sobre servicios financieros a clientes minoristas: Resolución del Parlamento Europeo. Febrero 2017

La **Comisión Europea** (CE, en adelante) publicó el 10 de diciembre de 2015 el *"Libro Verde sobre servicios financieros a clientes minoristas"* con el objetivo de consultar, a cualesquiera partes interesadas, sobre los aspectos que podrían mejorar la elección, transparencia y competencia de los servicios financieros a minoristas.

En realidad, este Libro parte de la constatación de que los servicios financieros a clientes minoristas se encuentran todavía muy fragmentados a nivel europeo y, por ello, se centra en la identificación, para su posterior eliminación, de las barreras que obstaculizan la comercialización transfronteriza de servicios, puesto que merman el potencial del mercado único. Asimismo, el documento explora las posibilidades que la digitalización de los servicios financieros puede ofrecer en este sentido.

Pero, ante todo, es importante destacar que el contenido de este Libro Verde no abarca los instrumentos financieros. Las propuestas contenidas en él sólo se refieren a seguros, hipotecas, préstamos, pagos y cuentas bancarias. Además, la visión contenida en el mismo es coherente con otras propuestas de la CE, como el Mercado Único Digital, la Unión de Mercados de Capitales o la Estrategia del Mercado Único.

PRINCIPALES CUESTIONES

En concreto, las principales cuestiones que en este **Libro Verde** se plantean son las siguientes:

A. *En relación con el estado actual de los mercados de servicios financieros a clientes minoristas*: analiza la fragmentación de los mercados y la competencia insuficiente, así como el impacto de la digitalización.

B. *En relación con mejores productos, más posibilidades de elección y mayores oportunidades para consumidores y empresas*, propone:

1. Ayudar a los consumidores a adquirir productos financieros transfronterizos, por ejemplo: a) informándoles sobre la oferta existente en otros Estados miembros (EEMM, en adelante); b) reduciendo el importe de comisiones por efectuar transacciones extranjeras; c) permitiendo el acceso a los servicios financieros desde cualquier lugar de la Unión Europea (UE, en adelante), mediante el aumento de la portabilidad de los productos o facilitando su acceso, así como a través del reconocimiento transfronterizo del seguro de responsabilidad profesional; d) generando una mayor confianza que favorezca que los consumidores se beneficien de oportunidades en otros lugares de la UE, mediante el fomento de la comparabilidad (incluidos los seguros complementarios), un mejor conocimiento de los productos o la mejora de los mecanismos de recurso (incluidas las indemnizaciones por accidentes de tráfico).

2. Crear nuevas oportunidades de mercado para los proveedores, por ejemplo: a) ayudando a las empresas a efectuar un mejor uso de la digitalización mediante la habilitación de firmas electrónicas y la verificación de identidad, o mejorando el acceso y también las posibilidades de uso de los datos financieros o de servicios

posventa, así como con la convergencia de los procedimientos de insolvencia de las personas físicas, tasación de bienes y ejecución de garantías; y b) facilitando el cumplimiento de normativas diferentes en los EEMM de acogida o creando regímenes autónomos o más armonizados.

POSICIÓN DEL PARLAMENTO EUROPEO

El **Parlamento Europeo** (PE, en adelante), por su parte, publicó el 22 de noviembre de 2016, una resolución en relación con el Libro Verde de los servicios financieros a clientes minoristas (o al por menor), en la que manifestó, de manera contundente, su apoyo a esta iniciativa de la CE, al igual que consideró que la digitalización por sí sola no es suficiente para conformar un mercado de servicios financieros para clientes minoristas completamente integrado, debido a los muchos obstáculos (algunos normativos) existentes.

Por ello, solicita a la CE que preste especial atención, entre otros, a los siguientes temas: a) adecuar la respuesta normativa a los avances tecnológicos; b) la creación de marcos jurídicos armonizados para los productos financieros más demandados en la UE; c) tener en cuenta el principio de proporcionalidad; d) que las iniciativas resulten compatibles con la lucha contra el fraude fiscal y el blanqueo de capitales; e) que el resumen del folleto se adapte al documento de datos fundamentales de productos de inversión minorista empaquetados; f) que se informe a los consumidores sobre el nuevo régimen de resolución bancaria cuando ello pueda implicar la recapitalización interna de depósitos e inversiones; g) una protección jurídica equivalente en toda la UE; h) la importancia de la educación financiera; i) la importancia de MiFID 2 en relación con el nivel de formación que se exigirá a los empleados de las entidades financieras o el asesoramiento independiente; j) la necesidad de abordar la cuestión de la venta abusiva de productos y servicios financieros; y k) el respeto a la normativa sobre protección de datos.

Prioridades a corto plazo

En concreto, considera que las prioridades, **a corto plazo**, deberían ser las siguientes:

1. Reforzar la aplicación de la normativa vigente, nacional y de la UE, en el ámbito de los servicios financieros y de consumo, por lo que solicita una aplicación coherente y rigurosa de la misma en todos los EEMM. En este sentido, considera que las Autoridades Europeas de Supervisión (AES, en adelante) deben intensificar su actividad enfocada a la protección al consumidor, especialmente respecto de los inversores minoristas. Para alcanzar este objetivo, solicita que la CE, en el Libro Blanco sobre financiación y gobernanza de las AES, les atribuya tanto el mandato como los modelos de financiación que resulten necesarios. Por otro lado, solicita el intercambio de buenas prácticas en el ámbito de los servicios financieros a clientes minoristas entre las Autoridades Nacionales Competentes (ANC, en adelante).
2. Apoyar el creciente mercado de *Inversión Socialmente Responsable*. En consecuencia, insta a la CE a que promueva “servicios de calificación” ASG (información normalizada en materia ambiental, social y de gobernanza), así como un marco coherente para el mercado de bonos verdes.
3. Solicita a la CE la eliminación de la discriminación por motivos de residencia en el mercado de servicios financieros de clientes minoristas.
4. Insta a la CE a la creación de un portal de comparación, a nivel de la UE, centrándose, fundamentalmente, en aspectos como el precio o la calidad de los productos/servicios.
5. Requiere de la CE una estrategia coherente y general que facilite al consumidor el traslado transfronterizo de cuentas.
6. Insta a la CE, y a los EEMM, a reforzar las estructuras de resolución alternativa de conflictos en términos de independencia, competencia y eficacia, así como a estudiar la posibilidad de un sistema europeo de recurso colectivo.
7. Solicita a la CE el estudio de prácticas confusas en relación con los pagos con tarjetas que impliquen conversión de moneda, o que tome medidas respecto a la cancelación de tarjetas cuando los titulares se trasladan a otro Estado miembro.

8. Solicita a la CE la promoción de un régimen de reconocimiento mutuo e interoperabilidad de las técnicas de identificación digital, al igual que la identificación y eliminación de las barreras legales para la suscripción de los servicios financieros mediante firma electrónica, o la integración digital transfronteriza en toda la Unión.
9. Solicita a la CE la creación de un grupo de trabajo sobre la tecnología del libro descentralizado ("distributed ledger technology", en inglés) que analice los riesgos que implica y si éstos requieren normativa.
10. Solicita a la CE, de manera coordinada con las ANC, la elaboración de un plan para establecer una red coordinada de ventanillas únicas nacionales (puntos de contacto únicos), con el objeto de prestar asistencia a las entidades financieras en sus actuaciones transfronterizas a clientes minoristas.
11. Solicita a la CE una propuesta en relación con la "*cuenta de ahorro europea*", así como un marco común para la evaluación del riesgo y la transparencia de los fondos de pensiones de empleo.
12. Pide a la CE una mayor flexibilidad normativa que permita a las empresas innovar, sin perjuicio de garantizar un nivel de protección elevado a los consumidores.
13. Insta a la CE a que aclare el uso de las disposiciones de "*interés general*", puesto que las ANC las están utilizando para bloquear la comercialización de nuevos productos, incluso que las AES actúen como mediadoras.

Prioridades a largo plazo:

A **largo plazo**, propone que la CE se centre en los siguientes aspectos:

1. Eliminación de los obstáculos en la prestación transfronteriza de servicios financieros.
2. Seguimiento de la transposición de la Directiva sobre contratos de crédito.
3. Análisis de las barreras jurídicas en las operaciones transfronterizas, de manera coordinada con los EEMM, y teniendo en cuenta, en particular, a las pymes.
4. Análisis de los datos necesarios para que los prestamistas puedan evaluar la solvencia de sus clientes y la posterior regulación de estos procesos de evaluación. Asimismo, le solicita que se plantee adoptar medidas si las prácticas de las agencias de información crediticia perjudicasesen los derechos de los consumidores.
5. Revisión del Reglamento sobre las agencias de calificación crediticia por lo que respecta a los productos vendidos a clientes minoristas.

A su vez, el PE solicita a los EEMM que faciliten el acceso de los servicios a clientes minoristas con discapacidad. También apoya una mayor transparencia en los precios de los servicios de alquiler de vehículos.

Enlaces de interés:

Comisión Europea - [Libro Verde sobre los servicios financieros al por menor](#)

Parlamento Europeo - [Resolución sobre el Libro Verde sobre los servicios financieros al por menor](#)