



Bruselas, 23.3.2017
COM(2017) 139 final

**COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO, EL
CONSEJO, EL BANCO CENTRAL EUROPEO, EL COMITÉ ECONÓMICO Y
SOCIAL Y EL COMITÉ DE LAS REGIONES**

**Plan de acción de servicios financieros destinados a los consumidores: mejores
productos y una oferta más variada**

Plan de acción de servicios financieros destinados a los consumidores: mejores productos y una oferta más variada

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	CONFIANZA Y EMPODERAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES	4
2.1.	Restricciones territoriales	5
2.2.	Transparencia y comisiones en las operaciones transfronterizas	5
2.2.1.	Comisiones de operación.....	6
2.2.2.	Tipos de cambio	6
2.3.	Mejorar la transparencia y facilitar el cambio de proveedores de servicios financieros o productos	7
2.4.	Mejorar el seguro de vehículos automóviles	8
2.5.	Transparencia en la fijación de los precios de los seguros en el alquiler de automóviles.....	8
2.6.	Un mercado único de crédito al consumo más seguro y profundo.....	9
3.	OBSTÁCULOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS QUE AFRONTAN LAS EMPRESAS.....	10
3.1.	Restricciones normativas nacionales	11
3.2.	Facilitar el crédito transfronterizo	11
4.	HACIA UN MUNDO DIGITAL INNOVADOR	13
4.1.	Mercado único de servicios financieros al por menor basado en la tecnología	13
4.2.	Relaciones digitales con los clientes	15
4.2.1.	Identificación a distancia.....	15
4.2.2.	Venta a distancia digital	16
5.	CONCLUSIÓN	17

1. INTRODUCCIÓN

El mercado único de la UE permite que las personas, los bienes, los servicios y los capitales circulen libremente en una economía que genera unos 15 billones de euros anuales. Merced a él, las empresas europeas disponen de nuevas oportunidades, pues fomenta la competencia y ofrece más posibilidades de elección, mejores servicios y precios más bajos a más de 500 millones de consumidores. Una de las prioridades fundamentales de la Comisión Juncker es lograr un mercado único más profundo y justo, lo que incluye el uso de medios digitales.

Los servicios financieros al por menor forman parte integrante de la vida corriente de todos. Estos servicios comprenden las cuentas bancarias, las tarjetas de pago, los créditos hipotecarios y al consumo, los seguros y los productos de ahorro a largo plazo, en especial de cara a la preparación de la jubilación. Los mercados de tales servicios siguen fragmentados, pese a la gran armonización lograda en los últimos años. Solo el 7 % de los consumidores han adquirido un servicio financiero en otro Estado miembro de la UE¹. Facilitar el acceso a los servicios financieros en otros Estados miembros aumentaría las posibilidades de elección. Los clientes se beneficiarían antes de las innovaciones; los precios descenderían y la calidad del servicio mejoraría. Incluso quienes no buscan productos financieros en el exterior se beneficiarían de un mercado de servicios financieros para los consumidores más integrado y con mayor oferta. Toda una serie de servicios en línea innovadores están transformando la manera de utilizar los servicios financieros. Tales servicios representan también una gran oportunidad para hacer llegar a todos los europeos los beneficios de un mercado único de servicios financieros minoristas más profundamente integrado.

En diciembre de 2015, la Comisión, consciente del momento propicio al cambio, presentó un Libro Verde sobre los servicios financieros al por menor destinado a efectuar una consulta sobre las posibilidades que ofrece un mercado de estos servicios más integrado, así como sobre las acciones necesarias para alcanzar ese objetivo². El presente plan de acción recoge las conclusiones que la Comisión ha extraído de esa consulta; se trata de uno de los compromisos del Plan de Acción para la creación de una unión de los mercados de capitales³, y en él se tratan muchos de los extremos planteados por el Parlamento Europeo en su informe relativo al Libro Verde sobre los servicios financieros al por menor⁴.

El presente plan de acción especifica los siguientes pasos hacia un auténtico mercado único de servicios financieros al por menor basado en la tecnología, en el que los consumidores puedan obtener las mejores ofertas y gozar, al mismo tiempo, de una buena protección. A largo plazo, la distinción entre proveedores de servicios financieros nacionales y transfronterizos debería ser irrelevante. Esto tiene consecuencias también

¹ Eurobarómetro especial 446, julio de 2016.
<http://ec.europa.eu/COMMFrontOffice/PublicOpinion/index.cfm/Survey/getSurveyDetail/instruments/SPECIAL/surveyKy/2108>. Para más información sobre el actual estado del mercado único europeo de servicios financieros al por menor puede consultarse el Libro Verde sobre los servicios financieros al por menor:
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM:2015:630:FIN>

² Véase <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM:2015:630:FIN>

³ Véase <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52015DC0468>

⁴ 2016/2056(INI), aprobado el 17.10.2016

para los proveedores, que podrán aprovechar plenamente el potencial de un vasto mercado único.

Muchas empresas innovadoras ya «piensan en europeo», y si utilizaran las tecnologías digitales llegarían fácilmente a clientes de todos los Estados miembros. Sin embargo, la tecnología por sí sola no bastará para superar todos los obstáculos a la creación de un mercado único de servicios financieros.

La Comisión ha identificado tres líneas principales de trabajo que deberían ser de atención preferente en los años que aún restan de su actual mandato, al efecto de avanzar más en la dirección de lo expuesto más arriba:

- **aumentar la confianza de los consumidores y empoderarlos** a la hora de adquirir servicios en su país o en otros Estados miembros;
- **reducir los obstáculos legales y reglamentarios que afectan a las empresas** a la hora de prestar servicios financieros en el exterior; y
- **apoyar el desarrollo de un mundo digital innovador** que permita superar algunos de los obstáculos al mercado único.

Cada una de las acciones identificadas en el presente plan de acción se prepararán conforme a los procedimientos para una mejor legislación, lo que incluye consultas públicas y evaluaciones de impacto. La Comisión se abstendrá de adoptar medidas reglamentarias si la propia dinámica del mercado podría dar lugar a mercados de servicios financieros más integrados y competitivos, pero está dispuesta a utilizar las normas de competencia para aplicar medidas correctivas cuando sea necesario. Por tanto, el presente plan de acción constituye también una invitación a los participantes en el mercado, los proveedores y los consumidores para que contribuyan a la creación de un mercado único de servicios financieros al por menor más profundo.

2. CONFIANZA Y EMPODERAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES

Las razones que subyacen al bajo nivel de adquisiciones transfronterizas de servicios financieros pueden residir tanto en el lado de la demanda como en el de la oferta. Muchos consumidores están satisfechos con sus proveedores de servicios nacionales. Incluso quienes estarían interesados en servicios existentes en otros Estados miembros adolecen de falta de confianza y sienten temor ante:

- la posibilidad de que las tarifas sean excesivas;
- la naturaleza de los productos ofertados en otros países;
- los procedimientos de reclamación en el exterior;
- la opacidad de las condiciones (especialmente si están redactadas en una lengua extranjera).

La UE ya ha dado pasos significativos hacia un mercado de servicios financieros al por menor seguro y competitivo a escala de la UE. Ello incluye otorgar el derecho de acceso a cuentas bancarias básicas en toda la UE, facilitar la distribución transfronteriza de seguros y créditos hipotecarios, proteger los derechos de los consumidores en los contratos de crédito al consumo y mejorar las normas de protección de los consumidores en las inversiones en valores, los créditos hipotecarios y los seguros. Sin embargo, muchas de estas medidas legales son todavía muy recientes y aún no han dejado sentir todo su impacto. El sector de servicios financieros está también sujeto a las normas generales de la UE en materia de protección de los consumidores, que garantizan sistemáticamente un elevado nivel de protección de estos en todos los sectores, en

particular cuando no existen disposiciones sectoriales específicas. Muchas de estas normas están siendo evaluadas actualmente en el contexto del programa de la Comisión sobre adecuación y eficacia de la reglamentación (REFIT)⁵.

No obstante, un marco jurídico global en sí mismo no basta. Es preciso también que se aplique de manera efectiva. La Comisión trabaja en estrecha colaboración con las Autoridades Europeas de Supervisión (AES) para estudiar cómo mejorar la coherencia y eficacia de las prácticas de supervisión y control de la aplicación en toda la UE. Asimismo, coordina el trabajo de la Red de Cooperación en materia de Protección de los Consumidores (CPC) que realiza, en particular, acciones comunes de control de la aplicación (por ejemplo, en relación con las empresas de alquiler de automóviles; véase más abajo). Además, la Comisión ha implantado FIN-NET, red que ayuda a los consumidores a ejercer sus derechos, sin tener que acudir a los tribunales, localizando un órgano de resolución de litigios alternativo⁶. La Comisión prepara una campaña para difundir más la existencia de la red FIN-NET.

2.1. Restricciones territoriales

La Comisión recibe numerosas quejas de consumidores que se ven imposibilitados de comprar servicios financieros en el extranjero como consecuencia de restricciones territoriales («bloqueo geográfico», requisitos de residencia). En sus respuestas al Libro Verde, muchos consumidores resaltaron tales restricciones como obstáculos a las compras transfronterizas. El bloqueo geográfico es un obstáculo a la integración del mercado. De acuerdo con la propuesta relativa al bloqueo geográfico, adoptada por la Comisión el 25 de mayo de 2016, los comerciantes pueden seguir decidiendo dónde y cuándo ofrecen sus bienes o servicios a los clientes. La propuesta introduce, sin embargo, obligaciones concretas para que los comerciantes no establezcan diferencias entre los clientes en función de la residencia en circunstancias específicas. Dicha propuesta no aborda los precios en sí mismos, de modo que los comerciantes pueden fijar sus precios libremente siempre que lo hagan de forma no discriminatoria.

Por tanto, no debería discriminarse injustificadamente a los clientes según su lugar de residencia, particularmente si ello implica que los consumidores tengan que adquirir un servicio menos atractivo al mismo proveedor en su propio país. La Directiva sobre cuentas de pago ya regula el bloqueo geográfico en relación con tales cuentas. La Comisión hará un seguimiento de las repercusiones de esa Directiva, así como de las prácticas de bloqueo geográfico en otros servicios financieros. Si se constata la existencia de una discriminación injustificada, la Comisión estudiará medidas adecuadas que alcancen los objetivos buscados sin imponer una carga normativa excesiva a las empresas.

2.2. Transparencia y comisiones en las operaciones transfronterizas

Las respuestas al Libro Verde indican que la opacidad de las comisiones y la posibilidad de que sean excesivas actúan como factores disuasorios en las operaciones transfronterizas dentro de la UE, especialmente cuando en ellas intervienen monedas distintas del euro.

⁵ Véase http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/review

⁶ Véase http://ec.europa.eu/finance/fin-net/index_en.htm

2.2.1. Comisiones de operación

El Reglamento relativo a los pagos transfronterizos⁷ igualó las comisiones en los pagos transfronterizos y nacionales en euros dentro de la UE. Los pagos con monedas de la UE distintas del euro no están cubiertos por el Reglamento. Las comisiones de las operaciones transfronterizas en esos casos siguen siendo habitualmente muy elevadas y muy superiores a las aplicadas en las operaciones estrictamente nacionales en monedas distintas del euro, siendo las comisiones mínimas tan elevadas que las pequeñas operaciones resultan muy caras. Si el Reglamento se hiciera extensivo a todas las monedas de la UE, los costes de las operaciones transfronterizas se reducirían en todos los Estados miembros.

Acción 1

Como ya se anunció, la Comisión, tras una revisión REFIT, propondrá una modificación del Reglamento relativo a los pagos transfronterizos a fin de reducir los gastos en las operaciones transfronterizas en todos los Estados miembros.

2.2.2. Tipos de cambio

En general, los tipos de cambio aplicados no son transparentes para los consumidores cuando efectúan pagos con una tarjeta o un dispositivo móvil en una tienda o retiran dinero de un cajero automático. Esos tipos fluctúan según la evolución de los tipos de cambio, y el margen bancario interno que se les aplica varía entre los distintos bancos.

La situación se hace incluso menos transparente a medida que los comerciantes ofrecen cada vez más a los consumidores la posibilidad de pagar en su moneda nacional. Es lo que se conoce como «conversión dinámica de moneda». Al otorgar al consumidor capacidad de elección, podría favorecer la competencia en el cambio aplicado. Ahora bien, en la práctica, es muy difícil para los consumidores saber qué oferta de cambio es más ventajosa.

Una mayor transparencia en las dos opciones de cambio de moneda (la del comerciante y la del proveedor de servicios de pago del cliente) permitiría a los consumidores adoptar decisiones fundadas y podría reducir los costes. Las Directivas sobre servicios de pago (DSP1⁸, que será sustituida por la DSP2⁹) contienen requisitos de información en relación con las operaciones en moneda extranjera. La adopción de directrices adicionales a fin de que las autoridades nacionales vigilen adecuadamente la aplicación de los requisitos de transparencia podría aumentar esta en las comisiones.

Antes de decidir sobre futuras acciones, la Comisión realizará un estudio que permita disponer de una base de información fáctica más amplia y una mejor comprensión de las prácticas y los tipos aplicados en la conversión dinámica de moneda.

Acción 2

⁷ 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 2560/2001 (DO L 266 de 9.10.2009, pp. 11-18).

⁸ Directiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de noviembre de 2007, sobre servicios de pago en el mercado interior, por la que se modifican las Directivas 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE y 2006/48/CE y por la que se deroga la Directiva 97/5/CE (DO L 319 de 5.12.2007, pp. 1-36).

⁹ 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 (UE) n.º 1093/2010 y se deroga la Directiva 2007/64/CE (DO L 337 de 23.12.2015, pp. 35-127).

La Comisión examinará las buenas y las malas prácticas en la conversión dinámica de moneda y, sobre esta base, estudiará los medios más adecuados (aplicación de la legislación vigente, enfoques de carácter voluntario, legislación reforzada) para que los consumidores elijan el mejor tipo de cambio.

2.3. Mejorar la transparencia y facilitar el cambio de proveedores de servicios financieros o productos

Los consumidores rara vez cambian de proveedor de servicios financieros, ya sea por comodidad (complicaciones administrativas), ya por razones de confianza o desconocimiento de mejores ofertas¹⁰. Esto obstaculiza la entrada de nuevos operadores al mercado y el desarrollo de mercados transfronterizos¹¹, lo que se traduce en menos y peores ofertas para los consumidores.

A fin de facilitar el traslado de cuentas de pago, la UE introdujo, a través de la Directiva sobre cuentas de pago¹², el derecho del consumidor a trasladar tales cuentas en un plazo de catorce días, quedando a cargo de los proveedores los aspectos prácticos. Además, los consumidores deben tener acceso al menos a un sitio web que permita comparar las comisiones de las cuentas de pago a escala nacional.

No existen derechos similares en la legislación de la UE en relación con otros servicios financieros. En estos casos, el cambio de proveedor puede ser difícil, a menudo como consecuencia de complejos términos contractuales que imponen elevadas comisiones de traslado y de cierre o limitan las posibilidades del cliente de notificar la rescisión a su proveedor. A veces, los consumidores ni siquiera pueden optar a otro producto diferente ofrecido por el mismo proveedor.

Pero incluso cuando tienen derecho a cambiar, los consumidores, a menudo, siguen sin optar por otros productos más ventajosos. Ello puede deberse no solo a pautas de conducta sino también a la falta de información objetiva y fiable sobre los productos financieros existentes. Los sitios web de comparación, como los previstos en la Directiva sobre cuentas de pago, podrían desempeñar un papel importante a la hora de ayudar a los consumidores a obtener información imparcial y comparar costes. A fin de mejorar la calidad de esos sitios web, el Grupo multilateral sobre Herramientas de Comparación, presidido por la Comisión, ha elaborado unos principios clave para las herramientas de comparación (*Key principles for comparison tools*¹³). Los futuros trabajos se basarán en tales principios.

Asimismo, en el contexto de la revisión de la Directiva sobre cuentas de pago que se prevé efectuar en 2019, la Comisión analizará los obstáculos jurídicos, comerciales y de tipo conductual que impiden a los consumidores cambiar de proveedor¹⁴. El análisis se extenderá también a otros servicios financieros además de las cuentas de pago.

¹⁰ Eurobarómetro 446, Resumen, p. 12 y siguientes

¹¹ «Comisión Europea, Study on the role of digitalisation and innovation in creating a true Single Market for retail financial services and insurance», Resumen, Julio de 2016, disponible en la siguiente dirección: https://ec.europa.eu/info/publications/study-impact-digitalisation-eu-single-market-consumer-financial-services_en. (Estudio sobre la digitalización), página 5

¹² 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 básicas (DO L 257 de 28.8.2014, pp. 214-246).

¹³ Véase http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/comparison-tools/index_en.htm

¹⁴ El estudio se basará en los resultados de un estudio en curso sobre las pautas de conducta en el sector de seguros, que persigue, entre otras cosas, aportar información cuantitativa sólida sobre la experiencia de

Acción 3

La Comisión explorará nuevas medidas que faciliten a los consumidores el cambio a servicios financieros al por menor más ventajosos, sobre la base de lo ya logrado mediante la Directiva sobre cuentas de pago.

Acción 4

La Comisión colaborará con las partes interesadas para mejorar la calidad y fiabilidad de los sitios web de comparación de servicios financieros, promoviendo la adhesión a los principios en vigor y a través de sistemas de certificación voluntarios.

2.4. Mejorar el seguro de vehículos automóviles

Las víctimas de accidentes de tráfico tienen actualmente derecho a indemnización por daños personales o materiales incluso aunque el vehículo causante del siniestro no esté asegurado o el conductor se haya dado a la fuga, con independencia del país de la UE en el que ocurra el accidente. Sin embargo, no existe ningún mecanismo de indemnización armonizado en situaciones transfronterizas si el asegurador deja de ser solvente. La Comisión, tras una evaluación REFIT de la Directiva relativa al seguro de automóviles¹⁵, examinará la mejor manera de garantizar que las víctimas de accidentes sean indemnizadas en caso de insolvencia de las aseguradoras.

Otro aspecto a tener en cuenta en los seguros de automóviles es el de la transferibilidad de las bonificaciones por ausencia de siniestralidad. Los tomadores de seguro tienen derecho a obtener de su empresa de seguros un certificado de siniestralidad (o ausencia de siniestralidad) por responsabilidad frente a terceros en relación con los cinco años precedentes. Los buenos conductores pueden presentar estos certificados a una nueva aseguradora para obtener un descuento en las primas, que puede ser de hasta el 50-60 %, («sistema de bonus-malus» o «bonificaciones/descuento por ausencia de siniestralidad»). Sin embargo, en algunos casos, otras aseguradoras no toman en consideración estas declaraciones, en particular cuando se cambia a una aseguradora de otro Estado miembro. El reconocimiento de los certificados de siniestralidad se revisará también tras la evaluación REFIT de la Directiva sobre el seguro de vehículos automóviles.

Acción 5

La Comisión completará la revisión REFIT de la Directiva sobre el seguro de vehículos automóviles y decidirá, en su caso, las modificaciones necesarias para aumentar la protección de las víctimas de accidentes de tráfico y mejorar el reconocimiento transfronterizo de los certificados de siniestralidad (que se utilizan para calcular las bonificaciones por ausencia de siniestralidad).

2.5. Transparencia en la fijación de los precios de los seguros en el alquiler de automóviles

Muchos consumidores se quejan de que es difícil saber el precio total del alquiler de un automóvil antes de estar en los locales de la empresa de alquiler, incluso aunque la reserva se haga en línea. Con frecuencia, se aplica un coste adicional por un producto

los consumidores en el mercado de seguros, la incidencia de las diferentes características de los contratos, la incidencia de la forma de presentar la información y los obstáculos a la adquisición transfronteriza de seguros.

¹⁵ Directiva 2009/103/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de septiembre de 2009, relativa al seguro de la responsabilidad civil que resulta de la circulación de vehículos automóviles, así como al control de la obligación de asegurar esta responsabilidad (DO L 263 de 7.10.2009, pp. 11-31).

consistente en una «exención de responsabilidad» por cualquier daño no cubierto por el seguro básico incluido en el precio del alquiler publicado. Estos costes adicionales varían considerablemente (entre las empresas de alquiler de automóviles, los intermediarios y los proveedores de seguros) y los consumidores podrían ahorrarse dinero si recibieran información más clara. La Directiva sobre la distribución de seguros¹⁶ excluye de su ámbito de aplicación y sus requisitos en materia de información a los «intermediarios de seguros complementarios», tales como las empresas de alquiler de automóviles que venden seguros opcionales.

La Red de Cooperación en materia de Protección de los Consumidores (CPC), bajo la dirección de la autoridad de consumo del Reino Unido y con el apoyo de la Comisión, ha obtenido de las cinco empresas de alquiler de automóviles más importantes (que representan el 65 % del mercado) el compromiso de mejorar sus prácticas de venta¹⁷. En consecuencia, esas empresas deberían ahora ofrecer información completa sobre las diferentes opciones disponibles en cada lugar, incluidos los productos de exención de responsabilidad por daños y otros productos de seguros complementarios.

Acción 6

La Comisión seguirá de cerca la aplicación del acuerdo con las grandes empresas de alquiler de automóviles, en particular por lo que atañe a la transparencia en la fijación de los precios de los elementos de seguro, y sopesará si es necesario adoptar nuevas medidas legislativas o de otro tipo a fin de extender las prácticas de transparencia al conjunto del mercado.

2.6. Un mercado único de crédito al consumo más seguro y profundo

En los últimos años, el mercado de crédito al consumo se ha desarrollado rápidamente, incluso transfronterizamente, en especial gracias a los préstamos en línea y las plataformas de préstamos entre particulares. La legislación de la UE (en particular, la Directiva de crédito al consumo¹⁸) fue concebida para formas de préstamo más tradicionales y puede que no siempre responda adecuadamente a estas nuevas formas de préstamo, especialmente los préstamos transfronterizos en línea. La inexistencia de requisitos de autorización y de supervisión armonizados a escala de la UE (que sí existen en el caso de muchos otros servicios financieros) podría obstaculizar también el desarrollo del mercado de crédito al consumo, pues ni los consumidores ni los prestamistas conocen a ciencia cierta qué requisitos son de aplicación y qué supervisor (en su caso) vigila las actividades de crédito al consumo, ya se desarrollen estas en el ámbito nacional o transfronterizamente.

Aunque la mayor disponibilidad de crédito al consumo y mayor facilidad de acceso al mismo crean oportunidades para las empresas y redundan en costes más bajos para los prestatarios, ello aumenta también el riesgo de que se concedan o tomen préstamos de forma irresponsable, dando lugar a un sobreendeudamiento. Este riesgo debe ser mitigado.

¹⁶ Directiva (UE) 2016/97 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de enero de 2016, sobre la distribución de seguros (versión refundida) (DO L 26 de 2.2.2016, pp. 19-59).

¹⁷ Véase http://europa.eu/rapid/press-release_IP-17-86_en.htm

¹⁸ 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 Consejo (DO L 133 de 22.5.2008, pp. 66-92).

Las evaluaciones de la solvencia que prevén la Directiva sobre crédito al consumo y la Directiva sobre crédito hipotecario¹⁹ tienen por objeto evitar la concesión y toma de préstamos irresponsable. No obstante, el sobreendeudamiento sigue siendo un grave problema en la UE. Por término medio, según Eurostat (estadísticas sobre la renta y las condiciones de vida, SILC), alrededor del 10 % de los hogares europeos está sobreendeudado, en gran medida debido a las actividades de crédito. Los hogares de rentas bajas son especialmente vulnerables a las sacudidas económicas cuando están endeudados, pues un descenso de las retribuciones o una subida de los tipos de interés podrían llevarles rápidamente a un endeudamiento insostenible y dificultades económicas²⁰.

Un estudio realizado por la Comisión en 2013 confirmó la eficacia del asesoramiento en materia de deuda, junto con la educación financiera, para aliviar el peso de la deuda y combatir el sobreendeudamiento²¹. No obstante, tal asesoramiento se presta de muy diversas maneras actualmente en la UE. Está muy poco desarrollado en algunos países y regiones y, en algunos casos, su eficacia puede ser escasa, debido a la falta de conocimientos sobre cómo impartirlo o la limitada sensibilización de los consumidores con respecto al mismo.

Acción 7

La Comisión estudiará cómo facilitar el acceso transfronterizo a préstamos a la vez que se garantiza un elevado nivel de protección a los consumidores. En este contexto, la Comisión estudiará también cómo abordar más eficientemente el sobreendeudamiento de los consumidores motivado por actividades de crédito.

3. OBSTÁCULOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS QUE AFRONTAN LAS EMPRESAS

Las empresas que respondieron al Libro Verde manifestaron que no pueden justificar comercialmente la prestación de servicios en el exterior por la falta de demanda y la inseguridad jurídica, esto es, el riesgo (y los costes) de tener que cumplir con legislación nacional de otro Estado miembro que puede ser más estricta que las disposiciones de la UE. Por tanto, es necesario actuar por el lado de la oferta a fin de identificar y dar solución a algunas de las limitaciones reglamentarias nacionales que afectan a los proveedores.

Una posibilidad de cara a reducir la incertidumbre que plantea la existencia de diferentes regímenes nacionales es elaborar regímenes europeos aparte para determinados productos además de los regímenes nacionales vigentes. Por ejemplo, a este respecto, cabe mencionar los trabajos de la Comisión para el desarrollo de un producto paneuropeo de pensiones individuales (PEPP) simple, eficiente y competitivo, esto es, un producto financiero transferible que pueda acompañar a las personas cuando se trasladan de un país a otro dentro de la UE. El PEPP persigue crear un verdadero mercado único de productos de pensiones individuales, facilitando la venta transfronteriza (por proveedores de seguros o gestores de activos) y la portabilidad transfronteriza a los ahorradores. Al

¹⁹ 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 1093/2010.

²⁰ Encuesta del Eurosistema sobre la situación financiera y el consumo de los hogares, Eurosystem Household Finance and Consumption Network, 2013, disponible en: <https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/ecbsp2en.pdf?2180f869d12ccc366869c9419b3da32e>, página 71

²¹ Puede consultarse en la siguiente dirección: http://ec.europa.eu/consumers/financial_services/reference_studies_documents/docs/part_1_synthesis_of_findings_en.pdf

mismo tiempo, constituiría un modelo para los productos de pensiones nacionales del tercer pilar en los Estados miembros en que estos están poco desarrollados. De este modo, ayudaría a colmar la brecha en materia de pensiones y permitiría disponer de nuevos ahorros para la inversión.

3.1. Restricciones normativas nacionales

Las diferencias entre los sistemas jurídicos nacionales, y la tendencia a añadir normas nacionales a las disposiciones de la UE al transponer estas últimas, pueden falsear la competencia en detrimento de los nuevos operadores, al enfrentarse estos a elevados costes de cumplimiento. La legislación de la UE busca el equilibrio entre la libre prestación de servicios y la existencia de garantías suficientes para los consumidores y la estabilidad del mercado. Este equilibrio, junto con las normas sobre la legislación aplicable y las responsabilidades de las autoridades de supervisión del Estado de origen y del Estado de acogida, permite otorgar un «pasaporte», esto es, el derecho a prestar determinados servicios financieros en otros Estados miembros. La legislación de la UE deja a los Estados miembros cierto margen para adaptar el marco a las particularidades de sus mercados. Por ejemplo, determinadas normas de protección de los consumidores entran en el ámbito competencial de los Estados miembros. Ahora bien, las respuestas al Libro Verde indican que las diferencias entre los Estados miembros son tales que dificultan el correcto funcionamiento del mercado único.

No obstante, se necesita información más detallada sobre las normas y prácticas en concreto que podrían constituir obstáculos injustificados para las empresas que desean ofrecer sus servicios transfronterizamente, y que no pueda considerarse que se justifican por motivos de protección de los consumidores en el ámbito nacional. Actualmente, se está realizando ya un ejercicio dirigido a eliminar los obstáculos a la libre circulación de capitales, mediante un grupo de expertos de los Estados miembros que identifican los obstáculos e intercambian buenas prácticas. Los resultados de este trabajo se publicarán en un informe que establecerá también una primera hoja de ruta que recogerá acciones que se alentarán a los Estados miembros a adoptar a más tardar en 2019. Los obstáculos transfronterizos en el ámbito específico de la distribución de fondos de inversión fueron objeto de una reciente consulta a la que la Comisión dará respuesta en 2017. En todo caso, persiste una importante laguna por lo que respecta al conocimiento de las normas nacionales de protección de los consumidores y de conducta de las empresas.

Acción 8

La Comisión examinará las normas nacionales de protección de los consumidores y de conducta de las empresas a fin de evaluar si crean obstáculos injustificados a la actividad transfronteriza.

3.2. Facilitar el crédito transfronterizo

Un requisito clave para la concesión de créditos al consumo con arreglo al Derecho de la Unión es la evaluación de la solvencia, que protege tanto al prestamista como al prestatario. Esa evaluación es también una medida preventiva eficaz frente al sobreendeudamiento. Sin embargo, los proveedores de crédito tienen dificultades a la hora de evaluar la solvencia de los prestatarios procedentes de otros Estados miembros, debido a la escasa disponibilidad y comparabilidad de datos pertinentes de otros países.

La información recibida de las autoridades nacionales de protección de los consumidores y a través de quejas ha puesto de relieve que estas evaluaciones en el ámbito del crédito

al consumo se efectúan de formas muy diferentes en los distintos Estados miembros. La normalización y armonización de la evaluación de la solvencia facilitarían la actividad de préstamo transfronteriza, lo que podría redundar en precios más bajos y una oferta más variada a disposición de los consumidores. Además, evitaría que los consumidores vulnerables cayeran en la «trampa del endeudamiento» y garantizaría que aquellos que adquirieran créditos en otros Estados miembros estuvieran tan protegidos como si los adquirieran en su propio país.

Al evaluar una solicitud de crédito, los prestamistas suelen basarse en diferentes fuentes de datos internas y externas, entre ellas los datos de los registros de crédito. Los proveedores de crédito que respondieron al Libro Verde insistieron en que no pueden ofrecer servicios transfronterizos, ya que no tienen acceso a los datos pertinentes de otros Estados miembros. Esto dificulta más la evaluación de la solvencia de los prestatarios. La normalización de los datos crediticios podría facilitar la prestación de servicios de crédito en línea a escala paneuropea. La evolución en el ámbito de la tecnología financiera²² y los macrodatos ha llevado al uso de nuevos elementos y fuentes de datos que han de evaluarse atentamente desde la óptica del cumplimiento de la legislación de la UE sobre protección de los datos personales²³, así como de su pertinencia para determinar la calificación de un prestatario o la forma de fijar los precios de los servicios financieros.

Disponer de sistemas de información crediticia eficaces puede suponer que los proveedores de crédito tengan acceso a información que complemente los datos recibidos de los propios prestatarios, de modo que puedan adoptarse decisiones en materia de crédito sólidamente fundadas (especialmente si estas se basan en evaluaciones de la solvencia normalizadas, como se ha señalado más arriba), lo que se traduciría en mayor disponibilidad de crédito para los prestatarios solventes. Tanto la Directiva sobre crédito hipotecario como la Directiva sobre crédito al consumo ya otorgan a los acreedores igualdad de acceso a los registros de crédito de otros Estados miembros. Sin embargo, la información facilitada varía: en algunos Estados miembros, los registros de crédito solo informan sobre los pagos no efectuados (esto es, se da información negativa); en otros, se informa también del cumplimiento regular de los pagos (esto es, se da información positiva). Por otra parte, los datos crediticios se suelen compartir solo si hay reciprocidad. En consecuencia, los registros de crédito no son interoperables, la pertinencia de los datos disponibles para la evaluación de la solvencia no está clara, y la información no se utiliza en general de forma transfronteriza.

Están ya actualmente en curso trabajos dirigidos a solucionar estos extremos. Bajo el impulso del mercado, existen acuerdos recíprocos de intercambio de información entre los registros de crédito nacionales de diferentes Estados miembros en los que las prácticas de información nacionales habituales son similares. No obstante, esto está lejos de colmar las lagunas existentes. Se estima que el trabajo del Banco Central Europeo sobre AnaCredit, una nueva serie de datos que contiene información detallada sobre los préstamos bancarios individuales en la zona del euro dará lugar a una mayor normalización de los datos relativos a los préstamos. En el contexto del Plan de Acción

²² La tecnología financiera hace referencia a la prestación de servicios financieros merced al uso de tecnología, incluso por proveedores alternativos que utilizan sistemas basados en la tecnología de algún modo a efectos de prestar servicios financieros directamente o hacer más eficiente el sistema financiero..

²³ Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, y, a partir del 25 de mayo de 2018, Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) (Texto pertinente a efectos del EEE) (DO L 119 de 4.5.2016, pp. 1-88).

para la UMC, la Comisión estudia cómo lograr que los prestamistas e inversores (alternativos) tengan a disposición más información financiera y crediticia sobre las pequeñas y medianas empresas. Esto les permitiría conocer mejor el perfil de riesgo de las pymes que buscan financiación, y adoptar decisiones fundadas.

Acción 9

La Comisión procurará establecer principios y normas comunes sobre la evaluación de la solvencia a efectos de los préstamos a los consumidores y trabajará para establecer una serie de datos mínimos que deban intercambiarse los registros de crédito cuando dichas evaluaciones tengan alcance transfronterizo.

4. HACIA UN MUNDO DIGITAL INNOVADOR

De acuerdo con las respuestas al Libro Verde, los servicios financieros presentan un gran potencial merced a la innovación y la tecnología, así como a la eliminación de los obstáculos a la compraventa transfronteriza de esos servicios. El tercer objetivo del presente plan de acción es respaldar el desarrollo de un mundo digital innovador, lo que facilitaría que el sector privado superara algunos de los obstáculos al mercado único, manteniendo, a la vez, una elevada seguridad.

La misión de la Comisión es crear un entorno normativo y de supervisión en toda la UE que favorezca la innovación digital. A ese respecto, constituye un paso importante el Reglamento sobre identificación electrónica (eIDAS)²⁴, recientemente adoptado y que permite el reconocimiento transfronterizo de la identificación electrónica en los servicios públicos y los servicios de confianza en todo el mercado único de la UE. Disponer de un marco interoperable para la identificación electrónica podría también ayudar a las empresas a desarrollar relaciones digitales con los clientes. A más largo plazo, la Comisión debe desarrollar una estrategia amplia para aprovechar las oportunidades de la innovación tecnológica en todo el sector de los servicios financieros y mantener, al mismo tiempo, un elevado nivel de protección de los consumidores y de los datos personales y rigurosas normas de seguridad, así como la estabilidad del mercado.

4.1. Mercado único de servicios financieros al por menor basado en la tecnología

Un reto importante en los próximos años será la creación de un entorno en el que la innovación financiera en beneficio de los consumidores pueda prosperar. Las empresas innovadoras manifiestan con regularidad el temor a que la legislación y las prácticas de supervisión de la UE y los Estados miembros limiten su capacidad de innovar y ofrecer servicios transfronterizamente. No están seguras de cómo encajan sus nuevos servicios en la normativa vigente y pueden sufrir la aplicación desproporcionada, incoherente o demasiado prudente de unos requisitos legales que no se ajustan bien a esos servicios innovadores. Al mismo tiempo, están muy extendidos entre los ciudadanos la preocupación sobre la seguridad de los pagos y el miedo al fraude digital. Esto ha de ser tenido debidamente en cuenta a la hora de profundizar en la innovación en el ámbito de los servicios financieros. En la Agenda Europea de Seguridad²⁵, la Comisión Europea reconoció la necesidad de revisar el marco jurídico vigente de la UE para combatir el

²⁴ 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/CE (DO L 257 de 28.8.2014, pp. 73–114).

²⁵ https://ec.europa.eu/home-affairs/sites/homeaffairs/files/e-library/documents/basic-documents/docs/eu_agenda_on_security_en.pdf

fraude y la falsificación de los medios de pago distintos del efectivo²⁶, actualizándolo cuando proceda. Está previsto presentar una propuesta legislativa en el otoño de 2017.

La innovación plantea nuevos retos a los reguladores y supervisores del sector de servicios financieros, que deben velar por que los consumidores estén protegidos y por preservar la estabilidad del mercado, sin poder basarse en la práctica y la experiencia anteriores. Diversos reguladores de la UE en el sector de los servicios financieros han comenzado a tener una actitud más proactiva y elaboran nuevos métodos para apoyar el desarrollo de empresas innovadoras a la vez que aprenden de ellas. Entre estas iniciativas cabe mencionar los centros que ofrecen orientación sobre la normativa aplicable y cuentan con equipos que examinan las repercusiones de la tecnología en las políticas. Algunos reguladores y supervisores nacionales trabajan de forma especialmente estrecha con las empresas innovadoras, ensayando sus actividades en campos de pruebas normativos.

La construcción de un verdadero mercado único de servicios financieros basado en la tecnología exigirá la cooperación de todos los interesados (esto es, los consumidores, las empresas ya establecidas, los proveedores de nuevas tecnologías financieras). La Comisión alienta la adopción de nuevos enfoques normativos y de supervisión y la cooperación transfronteriza en relación con las empresas innovadoras, a condición de que los consumidores sigan estando bien protegidos.

La Comisión ha creado también internamente un Grupo Operativo de Tecnología Financiera en el que están representados todos los servicios pertinentes que se ocupan de la normativa financiera, la tecnología, el tratamiento de datos y la competencia, de modo que la evaluación se efectúe desde el enfoque pluridisciplinar que la evolución en el ámbito de la tecnología financiera exige. Junto con el presente plan de acción, la Comisión abre una consulta pública a fin de recibir de los interesados contribuciones para seguir configurando la política de la Comisión con respecto a la innovación tecnológica en el ámbito de los servicios financieros. La consulta se organiza en torno a cuatro grandes objetivos estratégicos que reflejan los principales retos y oportunidades en el terreno de la tecnología financiera:

- (1) favorecer el acceso de los consumidores y las empresas a los servicios financieros;
- (2) reducir los costes operativos y aumentar la eficacia del sector;
- (3) hacer que el mercado único sea más competitivo reduciendo los obstáculos de entrada al mismo; y
- (4) lograr el equilibrio entre un mayor intercambio de datos y una mayor transparencia y la necesidad de proteger la intimidad de las personas.

Este trabajo dispondrá también de financiación específica del Parlamento Europeo para un proyecto piloto destinado a reforzar la capacidad y los conocimientos técnicos de los reguladores nacionales con respecto a la tecnología de registros distribuidos.

Acción 10

Partiendo del trabajo del Grupo Operativo de Tecnología Financiera y de la consulta pública, la Comisión determinará qué acciones son necesarias para impulsar el desarrollo de la tecnología financiera y un mercado único de servicios financieros basado en la tecnología.

²⁶ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32001F0413&from=EN>

4.2. Relaciones digitales con los clientes

Una de las principales ventajas de la tecnología financiera a corto plazo es su potencial para facilitar las relaciones en línea con los clientes. Lograr que las empresas puedan establecer relaciones plenamente digitales con los clientes es esencial para la creación de un mercado único de servicios financieros al por menor, tal y como corroboraron dirigentes de importantes bancos europeos en noviembre de 2016 con ocasión de una mesa redonda organizada por la Comisión²⁷. La prestación transfronteriza de servicios financieros no despegará mientras los consumidores deban acudir a los locales de los proveedores a fin de identificarse, recibir documentos informativos en papel y firmar manuscritamente los contratos

4.2.1. Identificación a distancia

En el terreno de la innovación se están desarrollando nuevas formas de identificar a los clientes y autenticar esa identidad. Las tecnologías de regulación²⁸ podrían cambiar los mercados al automatizar los controles sobre las empresas, las personas y los documentos de identidad a fin de satisfacer los requisitos de conocimiento del cliente mediante la identificación a distancia, y de afrontar los problemas del fraude²⁹. El uso de sistemas de identificación electrónica, con arreglo al Reglamento eIDAS, permitiría abrir una cuenta bancaria en línea sin dejar de cumplir por ello los estrictos requisitos de prueba y verificación de la identidad del cliente a efectos de la obligación de conocimiento de este y de diligencia debida con respecto al mismo. La seguridad jurídica y validez de las firmas electrónicas cualificadas, conforme al Reglamento eIDAS, podrían también aumentar la seguridad de las operaciones electrónicas. Esto debería funcionar a escala transfronteriza e intersectorial, y surtir los mismos efectos jurídicos que los procesos tradicionales en soporte papel.

La cuarta Directiva contra el blanqueo de capitales³⁰, cuyo plazo de transposición concluirá en breve, a través de las modificaciones propuestas³¹, reconoce esta evolución y acepta la identificación electrónica, conforme al Reglamento eIDAS, como medio de satisfacer los requisitos sobre diligencia debida con respecto al cliente. Se prevén notificaciones de sistemas de identificación electrónica a partir de mediados de 2017, y es importante que los Estados miembros garanticen que los sistemas que están desarrollando para su notificación sean interoperables y estén también a disposición del sector privado. La Comisión seguirá promoviendo el uso de la identificación electrónica en los Estados miembros y alentando su notificación.

²⁷ Entre los asuntos debatidos figuran la identificación electrónica, el alta digital de nuevos clientes, la ciberseguridad, los datos y la computación en la nube, las plataformas y los pagos en línea, así como las competencias digitales en el ámbito de la tecnología financiera.

²⁸ Las tecnologías de regulación se refieren a un modelo de negocio en el que la tecnología permite a las empresas cumplir mejor la normativa; estas tecnologías pueden permitir también que los organismos públicos apliquen, supervisen o hagan cumplir la normativa de forma más eficaz y eficiente, o de modo que resulte fácil.

²⁹ Imafidon, C., The spiralling costs of KYC for banks and how FinTech can help, ITPro Portal, junio de 2016, disponible en: <http://www.itproportal.com/2016/06/06/the-spiralling-costs-of-kyc-for-banks-and-how-fintech-can-help>

³⁰ Directiva (UE) 2015/849 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2015, relativa a la prevención de la utilización del sistema financiero para el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo, y por la que se modifica el Reglamento (UE) n.º 648/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, y se derogan la Directiva 2005/60/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y la Directiva 2006/70/CE de la Comisión (DO L 141 de 5.6.2015, pp. 73-117).

³¹ Véase http://ec.europa.eu/justice/criminal/document/files/aml-directive_en.pdf

La cuarta Directiva contra el blanqueo de capitales es una directiva de armonización mínima y, por tanto, permite diferencias de aplicación entre los Estados miembros. Las decisiones sobre cómo pueden utilizarse las herramientas digitales innovadoras para la identificación de los clientes corresponden aún a los Estados miembros, que deben garantizar también que sean fiables y seguras, no añadan nuevos riesgos a los consumidores o al sistema y cumplan la legislación de la UE en materia de protección de datos. La Comisión creará un grupo específico de expertos que estudie más a fondo estos problemas y desarrolle directrices comunes. En el grupo estarán representados los reguladores, los supervisores y las entidades financieras, así como el grupo ya existente de expertos en identificación de los Estados miembros.

En este contexto, la Comisión está realizando un estudio dirigido a evaluar el actual marco normativo y de supervisión y las mejores prácticas bancarias en lo que atañe a la identificación a distancia y la diligencia debida con respecto a los clientes en toda la UE. Paralelamente, la Comisión ofrecerá en breve, en el contexto del mecanismo «Conectar Europa», la posibilidad de que los bancos ensayen el uso de medios de identificación electrónica. Asimismo, presentará un plan de aplicación y definirá soluciones de arquitectura de sistemas de información con miras a establecer progresivamente un módulo específico para la banca electrónica que satisfaga los requisitos de identificación a distancia de los clientes bancarios.

Acción 11

La Comisión facilitará el uso transfronterizo de la identificación electrónica y la transferibilidad de los conocimientos sobre el cliente, con arreglo al Reglamento eIDAS, a fin de que los bancos puedan identificar a los clientes digitalmente.

4.2.2. Venta a distancia digital

Los cambios en las pautas de consumo y los nuevos modelos de negocio de los proveedores de servicios financieros pueden originar nuevos riesgos en el ámbito de la protección del consumidor (p.ej., por lo que atañe al consentimiento en línea, la exclusión financiera, determinados aspectos de la supervisión/regulación en este mercado, etc.). Estos riesgos pueden no estar aún suficientemente cubiertos. Es preciso, por tanto, efectuar una evaluación que permita comprobar si la legislación sectorial y horizontal vigente (p.ej., la Directiva relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros³²) sigue siendo adecuada.

Por ejemplo, antes de adquirir un producto financiero, los consumidores deben disponer de información sobre el mismo, bien en papel, bien en línea, de forma que puedan adoptar decisiones fundadas. Según fuentes del sector, los actuales requisitos de información previa al contrato podrían no servir en la esfera digital. Con arreglo a las respuestas al Libro Verde sería conveniente utilizar plataformas más interactivas y atractivas, adecuadas para los teléfonos inteligentes o las tabletas, a fin de que el cliente conozca mejor los productos financieros.

Diversas directivas y reglamentos contienen ya requisitos en materia de información, más en concreto, en el ámbito del crédito hipotecario y el crédito al consumo, las cuentas de pago, los mercados de instrumentos financieros, los productos de inversión minorista empaquetados y los productos de inversión basados en seguros, así como las inversiones colectivas en valores mobiliarios. La Comisión observará cómo aplican esos requisitos los proveedores por vía digital antes de proponer cualquier modificación de dicha

³² Directiva 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de septiembre de 2002, relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, y por la que se modifican la Directiva 90/619/CEE del Consejo y las Directivas 97/7/CE y 98/27/CE, (DO L 271 de 9.10.2002, pp. 16-24).

legislación. Asimismo, la Comisión emplaza al sector a que presente soluciones nuevas y adecuadas que puedan ayudar a los consumidores a conocer mejor los productos o servicios financieros y adoptar decisiones fundadas.

Además, la Comisión está realizando una evaluación global de los mercados europeos de productos de inversión al por menor, con especial atención a los canales de distribución y el asesoramiento en materia de inversión. Se trata de determinar cómo hacer más eficientes los canales de intermediación de forma que los inversores minoristas puedan tener acceso a productos de inversión adecuados con una buena relación coste-eficacia. Se prevé que los resultados estarán disponibles a principios de 2018.

Acción 12

La Comisión observará el mercado de la venta a distancia a fin de identificar los posibles riesgos para los consumidores y las oportunidades de negocio en este mercado y, sobre esa base, decidir si es necesario o no modificar los requisitos en materia de venta a distancia (incluidos los requisitos de información).

5. CONCLUSIÓN

Sean cuales sean sus pautas de compra actuales, todos los consumidores tienen mucho que ganar de un verdadero mercado único de servicios financieros. No obstante, existen aún importantes obstáculos a la integración. Estos obstáculos deben suprimirse para que la fragmentación del mercado pueda reducirse hasta el punto de que todos los consumidores puedan beneficiarse de un aumento de la oferta y una mejor calidad, a la par que de una elevada seguridad. Una vez logrado esto, y las compras transfronterizas de servicios financieros sean una realidad para un número creciente de europeos, la consiguiente presión competitiva beneficiará a todos los consumidores, incluso a quienes sigan adquiriendo servicios financieros dentro de su país.

La Comisión ya ha solventado muchos de los obstáculos reglamentarios a través de legislación de la UE, y el presente plan de acción recoge los planes de cara a futuros trabajos, con un enfoque de consolidación del *acervo* y fomento de la innovación. La tecnología financiera brindará nuevas oportunidades de afrontar algunos de los obstáculos que aún se oponen a la integración y una mayor apertura de los mercados nacionales, siempre y cuando se establezcan salvaguardas adecuadas. Ahora bien, si se quiere aprovechar realmente este potencial es necesario dotarse de un marco y de métodos de trabajo que resulten apropiados para un sector de servicios financieros que evoluciona rápidamente. Así pues, la Comisión emplaza a los Estados miembros, las autoridades nacionales competentes, los proveedores de servicios financieros y las organizaciones de consumidores a que unan sus fuerzas para construir un auténtico mercado único de servicios financieros al por menor basado en la tecnología.