



COMUNICADO DE PRENSA

Dar a los europeos más posibilidades de elección en los servicios financieros: Consulta de la Comisión Europea

Bruselas, 10 de diciembre de 2015

Los servicios financieros destinados a los consumidores, como las cuentas bancarias, los créditos hipotecarios y los seguros, son una parte esencial de la vida diaria. Pero muchas personas tienen dificultades para acceder a estos servicios a través de las fronteras, y a muchas empresas les resulta difícil ofrecerlos.

Durante los próximos tres meses la Comisión Europea consultará sobre cómo crear un mercado europeo más sólido de servicios financieros destinados a los consumidores. El objetivo es encontrar un sistema que funcione para los consumidores en toda la UE, que les dé acceso a las mejores ofertas de servicios financieros, con productos más adecuados, más posibilidades de elección y precios más competitivos.

La Comisión Europea pone hoy en marcha una consulta para examinar los servicios financieros desde la perspectiva de los consumidores europeos a fin de estimular la competencia, la transparencia y las posibilidades de elección. La consulta se centra en el mercado minorista en toda Europa de productos como préstamos, hipotecas, seguros, pagos y cuentas bancarias. La Comisión procurará determinar los obstáculos injustificados que afrontan los consumidores cuando quieren utilizar estos servicios a través de las fronteras y encontrar respuestas sobre la mejor manera de eliminar estos obstáculos.

El objetivo de la Comisión es facilitar a las empresas que así lo deseen ofrecer productos financieros al por menor en otros Estados miembros de la UE, lo que daría a los consumidores acceso a una gama de productos mucho más amplia. Las personas deben poder también llevarse estos productos con ellos si se trasladan a otro país de la UE para trabajar, estudiar o jubilarse.

Jonathan Hill, Comisario europeo de Estabilidad Financiera, Servicios Financieros y Unión de los Mercados de Capitales, ha declarado: «los productos financieros, como las cuentas bancarias, los créditos hipotecarios y los seguros, presentan gran importancia en la vida cotidiana de millones de europeos. No obstante, a menudo, se pierden las mejores ofertas o se paga más de la cuenta debido a los obstáculos que existen en el mercado europeo. En este, como en otros temas, el mercado único puede aportar beneficios, al ayudar a los consumidores a disfrutar de una mayor competencia y elegir entre la mejor que Europa puede ofrecer. Espero que los ciudadanos y las empresas respondan a la presente consulta, compartiendo sus experiencias y proponiendo la mejor manera de hacer frente a estos obstáculos.»

Algunos ejemplos de obstáculos o problemas que puede encontrar en la UE:

- Desea abrir una cuenta bancaria o comprar un producto de ahorro, pero no está disponible para los residentes de su Estado miembro;
- Desea trasladarse a otro Estado miembro para trabajar o jubilarse, pero resulta que no puede mantener su actual cuenta corriente o tarjeta de débito, o las primas de su seguro de enfermedad aumentan considerablemente (es decir, sus servicios financieros no son «portátiles»);
- Realiza una transferencia de dinero a otra moneda o usa una tarjeta de crédito cuando se encuentra de vacaciones y se enfrenta a elevadas tasas o malos tipos de cambio;
- Se encuentra con costes ocultos o adicionales, tales como seguros a la hora de alquilar un automóvil, de los que no tenía conocimiento de la reserva;
- Desea obtener un crédito hipotecario de un proveedor en otro país, pero teme no estar protegida si algo saliera mal;
- Ya dispone de una cuenta bancaria, tarjeta de crédito, préstamo o póliza de seguro, pero resulta caro o molesto para usted cambiar de proveedor, aun cuando pueda obtener una mayor rentabilidad o menor precio (una encuesta del Eurobarómetro mostró que el 85 % de los encuestados con un préstamo personal o tarjeta de crédito no habían cambiado o intentado cambiar de proveedor).

En ocasiones existirán razones válidas y objetivas por las que los servicios varían, tienen tarifas distintas o no están disponibles en otros Estados miembros — por ejemplo, a causa de los diferentes costes o riesgos. Pero estos obstáculos también pueden plantear dificultades prácticas, en particular a los 13,6 millones de ciudadanos de la UE que viven en un Estado miembro distinto del propio.

En la práctica, esto significa que muchos europeos no podrán disfrutar de la gama más amplia de productos o que están pagando más de la cuenta. También significa que los prestadores de servicios financieros tienen dificultades para ampliar y ofrecer sus servicios a un mercado mayor — habida cuenta de los costes adicionales o la complejidad que entraña operar a través de las fronteras. Solo el 3 % de los consumidores ha comprado un producto bancario, como una tarjeta de crédito, abierto una cuenta corriente o contraído una hipoteca de otro Estado miembro de la UE; Dentro de la zona del euro, los préstamos transfronterizos ascienden a menos del 1 % de la totalidad. No todos los consumidores ni todas las empresas desean operar de manera transfronteriza. El objetivo de la consulta es asegurarse de que quienes quieran adquirir servicios financieros transfronterizos puedan hacerlo, a reserva de un nivel adecuado de protección de los consumidores y de normas de seguridad.

La consulta también considera el impacto de la tecnología digital en el mercado. Los servicios digitales, como los servicios bancarios en línea, los préstamos entre iguales o sitios web de comparación de precios brindan muchas oportunidades a los proveedores y los consumidores, pero también pueden suponer un desafío reglamentario y de protección del consumidor.

En paralelo a la consulta, la Comisión desea recabar opiniones a través de los medios sociales. Los ciudadanos podrán enviar un breve vídeo sobre los problemas a los que se han enfrentado al acceder a los servicios financieros en toda Europa con el hashtag #mymoneyeu. Más información:

http://ec.europa.eu/finance/finservices-retail/mymoneyeu/index_en.htm

Antecedentes y próximas medidas

Anunciada inicialmente en el Plan de Acción de la Unión de los mercados de capitales [IP/15/5731], esta consulta sigue a una serie de otras iniciativas en este ámbito, algunas de las cuales están aún en curso de aplicación en toda la UE.

Entre ellas cabe mencionar:

- La [Directiva sobre cuentas de pago](#), que mejora la transparencia de las comisiones bancarias y facilita el traslado de cuenta de un banco a otro, entre otras cosas.
- La [Directiva sobre crédito hipotecario](#), para que el crédito hipotecario responsable sea la norma en toda Europa.
- La [Directiva de distribución de productos de seguro](#) recientemente acordada, que garantiza que los consumidores se beneficien de mayores posibilidades de elección y de información en el momento de la compra de los productos de seguros.
- La [Estrategia para el mercado único](#) de la Comisión, que aspira a reducir las barreras y evitar la discriminación dentro del mercado único.
- La [Estrategia para el mercado único digital](#) de la Comisión, para impulsar el acceso a los servicios y productos digitales y poner fin al bloqueo geográfico injustificado.

La Comisión espera que la consulta de hoy estimulará el debate en toda la UE y obtendrá una amplia gama de puntos de vista y pruebas sobre la mejor manera de lograr un mercado competitivo y que funcione correctamente en el ámbito de los servicios financieros al por menor. Los ciudadanos, las partes interesadas, tales como las empresas y los grupos de consumidores y otras partes interesadas, tienen hasta el 18 de marzo de 2016 para responder.

Tras examinar las respuestas a la consulta, la Comisión analizará la reducción los obstáculos que impiden que los consumidores accedan a los productos y servicios financieros a través de las fronteras.

Una conferencia a principios de 2016 examinará la evidencia resultante de la consulta y debatirá los ámbitos prioritarios. Un plan de acción sobre los servicios financieros al por menor se presentará antes de que finalice el año próximo.

Más información:

Véase también: [MEMO/15/6287](#)

[Detalles](#) sobre la campaña en los medios sociales y la [Consulta](#) sobre servicios financieros al por menor

[Plan de Acción](#) de la Unión de los mercados de capitales

Hashtags en Twitter: #MyMoneyEU, #EUHaveYourSay

IP/15/6286

[Dimitri.Barua](#)

- Tfno.: 91 423 80 11

<http://ec.europa.eu/spain> - twitter: http://twitter.com/Press_EC_Spain