

Mercredi 4 juillet 2012

9. se félicite qu'il ait été décidé d'appeler à poursuivre sur la voie de l'établissement d'une feuille de route pour une véritable Union économique et monétaire; insiste pour que le Parlement européen soit pleinement associé à cette mission, sur un pied d'égalité et au delà de son rôle de co-législateur; demande également que le processus de réforme des institutions et procédures décisionnelles européennes engage non seulement les institutions européennes et les parlements nationaux, mais aussi les partenaires sociaux, la société civile et les autres parties prenantes dans le cadre d'un vaste débat public sur l'approfondissement de l'intégration politique, économique, sociale et fiscale de l'Union européenne; souligne que la participation étroite du Parlement européen et des parlements nationaux sera cruciale, dans le plein respect de la méthode communautaire; estime que le Protocole 1 au traité FUE, qui définit le rôle des parlements nationaux dans l'Union européenne, offre un cadre approprié à la coopération interparlementaire;
10. estime toutefois qu'il reste beaucoup de travail législatif à réaliser pour apporter une réponse globale, structurelle et exhaustive à la crise; invite par conséquent la Commission à présenter, avant septembre 2012 et conformément à la méthode communautaire, un paquet de propositions législatives sur la base des quatre éléments constitutifs susmentionnés;
11. invite le Conseil à s'accorder sur un programme coordonné d'investissements nationaux ciblés de façon à stimuler l'économie européenne;
12. s'engage, une fois qu'il aura reçu le paquet législatif susvisé dans les délais demandés et l'aura examiné, à parvenir à une décision rapide et efficace;
13. signale cependant qu'il tirera ses propres conclusions s'il ne reçoit pas le paquet législatif susvisé dans les délais demandés;
14. charge son Président de transmettre la présente résolution au Conseil, à la Commission ainsi qu'aux gouvernements et aux parlements des États membres.

Accès aux services bancaires de base

P7_TA(2012)0293

Résolution du Parlement européen du 4 juillet 2012 contenant des recommandations à la Commission sur l'accès aux services bancaires de base (2012/2055(INI))

(2013/C 349 E/10)

Le Parlement européen,

- vu l'article 225 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne,
- vu la communication de la Commission du 27 octobre 2010 intitulée "Programme de travail de la Commission pour 2011" (COM(2010)0623) et, notamment, la référence à la proposition législative sur "l'accès aux services bancaires de base" qui est prévue,
- vu la communication de la Commission du 13 avril 2011 intitulée "L'acte pour le marché unique: douze leviers pour stimuler la croissance et renforcer la confiance" "Ensemble pour une nouvelle croissance" (COM(2011)0206),
- vu la communication de la Commission intitulée "Europe 2020: Une stratégie pour une croissance intelligente, durable et inclusive" (COM(2010)2020),

Mercredi 4 juillet 2012

- vu la directive 2007/64/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 novembre 2007 concernant les services de paiement dans le marché intérieur ⁽¹⁾ et, notamment, la création de l'espace unique de paiement en euros,
 - vu la directive 2005/60/CE du Parlement européen et du Conseil du 26 octobre 2005 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme ⁽²⁾,
 - vu les consultations de la Commission sur l'intégration financière: garantir l'accès à un compte bancaire de base en 2009 et sur l'accès à un compte de paiement de base en 2010,
 - vu la recommandation 2011/442/UE de la Commission du 18 juillet 2011 sur l'accès à un compte de paiement de base ⁽³⁾ et l'analyse d'impact qui l'accompagne (SEC(2011)0906),
 - vu le document de travail des services de la Commission intitulé "Single Market through the lens of people – A snapshot of citizens' and businesses' views and concerns" (SEC(2011)1003) et, notamment, sa préoccupation 7 qui se rapporte aux difficultés que les citoyens rencontrent lorsqu'ils ouvrent un compte bancaire dans des États membres autres que leur pays de résidence,
 - vu les articles 42 et 48 de son règlement,
 - vu le rapport de la commission des affaires économiques et monétaires et l'avis de la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs (A7-0197/2012),
- A. considérant que le bon fonctionnement du marché intérieur et l'instauration d'une économie sociale de marché moderne sont notamment tributaires de la fourniture universelle de services de paiement de base abordables et facilement accessibles, et de la responsabilité sociale du secteur bancaire;
- B. considérant que l'accès aux services de paiement de base constitue l'une des conditions préalables permettant aux consommateurs de bénéficier du marché intérieur, notamment de la libre circulation, des virements d'argent et de l'achat de marchandises et de services moyennant des coûts de transaction raisonnables; considérant que les services de paiement de base sont essentiels pour permettre aux consommateurs de tirer parti du commerce électronique; considérant que le coût d'opportunité annuel qu'entraîne le fait de ne pas avoir accès à un compte de paiement est estimé à un montant allant de 185 à 365 EUR par consommateur; considérant que l'accès aux services de paiement de base devient de plus en plus une condition préalable de l'inclusion sociale, notamment, sur le plan de l'accès à l'emploi, aux soins de santé et au logement;
- C. considérant que, selon les estimations de la Commission, 7 % de la population adulte de l'Union, soit environ 30 millions de personnes, ne possèdent actuellement pas de compte bancaire et que 6,4 millions de ces personnes, selon les estimations, en ont été privées ou n'ont pas osé demander l'ouverture d'un compte; considérant que l'exclusion financière varie d'un État membre à l'autre; considérant que le taux de pénétration des comptes bancaires est très faible dans certains États membres, le pourcentage le plus faible, environ 50 % de la population adulte, étant observé en Roumanie et en Bulgarie;
- D. considérant que chaque consommateur a le droit de choisir de ne pas posséder de compte de paiement, même de base; considérant que, par conséquent, les consommateurs ne devraient pas être obligés de posséder un compte de paiement ou un compte de paiement de base; considérant à cet égard que l'éducation financière dans la mise en avant des avantages de l'inclusion financière est importante;

⁽¹⁾ JO L 319 du 5.12.2007, p. 1.

⁽²⁾ JO L 309 du 25.11.2005, p. 15.

⁽³⁾ JO L 190 du 21.7.2011, p. 87.

Mercredi 4 juillet 2012

- E. considérant qu'une banque peut refuser d'ouvrir un compte bancaire à une personne qui n'est pas un résident de l'État membre dans lequel la banque est enregistrée; considérant que les difficultés que les non-résidents rencontrent pour ouvrir un compte bancaire interfèrent avec le bon fonctionnement du marché intérieur;
- F. considérant que le développement économique et social général contribue à des taux élevés de pénétration des comptes bancaires; considérant que, dans les États membres, 33 % des variations du pourcentage de la population utilisant un compte de paiement courant s'expliquent par le niveau de développement économique et que 67 % dépendent, dès lors, d'autres facteurs, tels que les dispositions en matière de la réglementation ou d'autoréglementation;
- G. considérant que les prestataires de services de paiement, agissant conformément à la logique du marché, ont tendance à se concentrer sur les consommateurs commercialement attractifs et, dès lors, dans certains cas, à ne pas proposer la même gamme de produits aux consommateurs moins attractifs sur le plan commercial; considérant que l'instauration de codes de conduite dans le secteur, mouvement amorcé en Allemagne, en Irlande, en Italie, au Luxembourg, en Slovénie et au Royaume-Uni, est à mettre sur le compte, entre autres, de la pression publique et de demandes d'initiatives législatives; considérant que les instruments d'autoréglementation ont enregistré des résultats positifs ou mitigés et qu'ils n'ont pas, à ce jour, garanti l'accès aux services de paiement de base dans tous les États membres;
- H. considérant que les approches législatives visant à assurer un accès aux services bancaires de base ont connu des résultats satisfaisants; considérant que, par exemple, près de 100 % des foyers au Danemark et en Finlande ont accès aux services de paiement, et que le nombre de citoyens ne bénéficiant pas des services bancaires a baissé considérablement en Belgique et en France, à la suite de la mise en œuvre d'initiatives législatives;
- I. considérant que tous les États membres n'ont pas pris les mesures adéquates requises par la recommandation de la Commission 2011/442/UE du 18 juillet 2011 sur l'accès à un compte de paiement de base ⁽¹⁾ et que, dans de trop nombreux États membres, il n'existe toujours aucune obligation juridique imposant aux prestataires de fournir des services de paiement de base, ni aucune invitation à cet égard;
- J. considérant que, pour être efficace, un compte de paiement de base doit être facile à ouvrir et fournir aisément une gamme définie de services de base, et qu'il convient d'adopter des mesures efficaces de contrôle et de règlement des litiges et des dispositions facilitant l'accès à ce type de compte pour les consommateurs sans domicile fixe; considérant que la législation régissant la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme devrait être appliquée de manière proportionnée et ne jamais servir de prétexte non fondé pour rejeter les consommateurs moins attractifs sur le plan commercial; considérant que la Commission devrait examiner s'il faudrait que les consommateurs aient un lien avec un État membre pour pouvoir bénéficier d'un compte de paiement de base;
- K. considérant que les prestataires de services de paiement devraient fournir l'accès à un compte de paiement de base à titre gratuit ou moyennant un coût raisonnable;
- L. considérant que les prestataires de services de paiement devraient accorder une attention particulière aux consommateurs vulnérables sur le plan financier lorsqu'ils leur proposent des autorisations de découvert et des produits de crédit supplémentaires, et ce afin de prévenir leur surendettement; considérant que les États membres devraient empêcher que toute facturation éventuelle des services de paiement de base ne constitue un obstacle empêchant les consommateurs exclus sur le plan financier d'y accéder;
- M. considérant que le surendettement, en partie du fait de la crise sociale et économique, est devenu le principal "nouveau risque social" à travers l'Union et que la protection contre les saisies-arrêts, qui devrait être gérée et développée exclusivement au niveau des États membres, constitue un aspect important à cet égard;
- N. considérant qu'il convient de prévenir les distorsions de la concurrence et de tenir compte des besoins des consommateurs dans les régions comptant peu de services bancaires et qu'il convient dès lors que la portée de l'initiative soit aussi large que possible; considérant que les nouvelles évolutions sur le marché des services de paiement, telles que les solutions prépayées ou la banque mobile, devraient être prises en compte lors de l'examen des initiatives dans ce domaine ou de l'élaboration de nouvelles initiatives;

⁽¹⁾ JO L 190 du 21.7.2011, p. 87.

Mercredi 4 juillet 2012

- O. considérant que, pour toute initiative en faveur de l'accès aux services de paiement de base, la mise à disposition d'informations compréhensibles aux consommateurs est un élément clé; considérant que la Commission devrait dès lors encourager les États membres à développer des campagnes de communication bien ciblées portant sur les besoins et les inquiétudes spécifiques des consommateurs vulnérables et mobiles ne bénéficiant pas des services bancaires; considérant que, pour que leurs clients titulaires de comptes de paiement de base bénéficient de services appropriés, les prestataires devraient veiller à ce que le personnel concerné soit dûment formé; considérant que les prestataires devraient également veiller à ce que d'éventuels conflits d'intérêts n'affectent pas négativement ces clients;
- P. considérant que les étudiants, les travailleurs et les prestataires de services doivent pouvoir franchir les frontières et tirer aisément parti de la mobilité au sein de l'Union;
- Q. considérant qu'un consommateur qui ouvre un compte de paiement dans un État membre ne devrait pas se voir contraint de fermer un compte existant dans un autre État membre;
- R. considérant que les conditions imposées actuellement par les prestataires de services de paiement pour l'ouverture d'un compte de paiement de base sont restrictives et susceptibles d'entraver la mobilité transfrontalière au sein de l'Union;
1. demande à la Commission de présenter une évaluation détaillée de la situation dans tous les États membres d'ici le mois de septembre 2012; demande à la Commission de soumettre, sur la base de l'article 114 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, d'ici le mois de janvier 2013, une proposition de directive garantissant l'accès aux services de paiement de base à tous les consommateurs résidant légalement dans l'Union, suivant les recommandations détaillées figurant en annexe, à moins que ladite évaluation détaillée ne démontre qu'une telle proposition est inutile;
 2. confirme que ces recommandations respectent les droits fondamentaux et les principes de subsidiarité et de proportionnalité;
 3. estime que la proposition demandée n'a aucune incidence financière sur le budget de l'Union européenne;
 4. charge son Président de transmettre la présente résolution ainsi que les recommandations détaillées figurant en annexe à la Commission et au Conseil ainsi qu'aux gouvernements et aux parlements des États membres.

ANNEXE À LA RESOLUTION:

RECOMMANDATIONS DÉTAILLÉES CONCERNANT LE CONTENU DE LA PROPOSITION DEMANDÉE

Le Parlement européen estime que la directive qui devrait être adoptée devrait tendre à réglementer les aspects suivants:

Recommandation 1 (sur la portée)

1. Le terme "compte de paiement de base" devrait être défini comme un compte proposé conformément aux dispositions de la législation proposée. Les comptes de paiement de base qui ne respectent pas pleinement ces dispositions ne devraient pas être considérés comme répondant à cette définition.
2. La directive devrait disposer que les États membres doivent garantir l'accès aux services de paiement de base en obligeant, en principe, tous les prestataires de services de paiement, tels qu'ils sont définis à l'article 4, point 9, de la directive 2007/64/CE, qui proposent des comptes de paiement aux consommateurs dans le cadre de leurs activités habituelles, à proposer des comptes de paiement de base.
3. Toute initiative législative devrait respecter le principe de subsidiarité et tenir compte des mécanismes légaux ou volontaires actuellement en place dans les États membres qui garantissent avec succès le droit d'ouvrir et d'utiliser un compte de paiement de base.
4. Par conséquent, afin d'éviter d'imposer des charges excessives aux prestataires de services de paiement qui ne proposent pas de comptes de paiement aux consommateurs, il convient d'exempter les acteurs suivants de l'obligation de fournir un compte de paiement de base:

Mercredi 4 juillet 2012

- a) les prestataires de services de paiement visés aux points e) et f) de l'article 1, paragraphe 1, de la directive 2007/64/CE;
- b) les établissements de paiement autorisés à fournir uniquement un ou plusieurs services de paiement énumérés aux points 4 à 7 de l'annexe de la directive 2007/64/CE.

5. Les États membres devraient être autorisés à exempter d'autres prestataires de services de paiement de l'obligation de fournir un compte bancaire de base. Toute exemption devrait être basée sur des critères objectifs et très restrictifs et couvrir uniquement les prestataires de services de paiement tels que ceux fondés sur un modèle d'entreprise à but non lucratif ou ceux qui ne sont pas actifs dans le secteur général des services de paiement de détail. Les exemptions ne devraient pas compromettre le droit d'accès des consommateurs et il convient d'en accorder le moins possible afin de réduire leurs incidences négatives sur la concurrence.

Recommandation 2 (sur les exigences relatives à l'accès et à l'identification)

6. La législation à adopter devrait garantir que tout consommateur, c'est-à-dire toute personne physique qui agit dans un but autre que son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, qui réside légalement dans l'Union a le droit d'ouvrir un compte de paiement de base auprès d'un prestataire de services de paiement exerçant ses activités dans un État membre et de l'utiliser, à condition que le consommateur en question ne détienne pas déjà un compte de paiement de base dans l'État membre concerné. Il convient que les États membres veillent à ce qu'il existe des mécanismes opérationnels à disposition des consommateurs afin que ceux-ci puissent fermer un compte de paiement ordinaire pour le convertir en un compte de paiement de base ou ouvrir un compte de paiement de base. Il convient qu'une preuve d'identité soit requise pour l'ouverture d'un compte de paiement de base.

7. La législation à adopter devrait assurer qu'il n'est pas indûment compliqué pour les consommateurs de démontrer qu'ils ne possèdent pas déjà un compte de paiement de base. Cette démarche pourrait être effectuée, notamment, en demandant au consommateur qu'il établisse une déclaration sur l'honneur.

8. Les critères tels que le niveau ou la régularité des revenus, la situation professionnelle, les antécédents en matière de crédit, le niveau d'endettement, la situation individuelle concernant la faillite ou le chiffre d'affaires prévu du titulaire du compte ne devraient pas être pris en compte dans la décision relative à l'ouverture d'un compte de paiement de base. L'accès à un compte de paiement de base ne devrait en aucun cas être conditionné à l'achat d'autres produits ou services, tels qu'une assurance ou un autre compte.

9. La proposition devrait prévoir que l'ouverture d'un compte de paiement de base ne peut être refusée ou annulée que dans des conditions objectivement justifiées en vertu du droit de l'Union ou du droit national pertinent et non liées aux critères visés au paragraphe 8, comme en cas:

- a) d'incompatibilité avec la législation relative au blanchiment de capitaux et au financement du terrorisme;
- b) d'usurpation d'identité, d'abus de confiance ou de falsification de documents;
- c) de non-respect grave et persistant d'obligations découlant du compte de paiement de base.

10. Si nécessaire, les États membres devraient mettre en place des mesures non discriminatoires et flexibles afin d'aider les consommateurs à satisfaire aux obligations de diligence, tout en respectant la législation relative au blanchiment de capitaux et au financement du terrorisme. Ces mesures devraient notamment tenir compte des besoins des consommateurs sans domicile fixe.

11. Afin d'y parvenir plus facilement, les États membres devraient avoir la possibilité de classer les comptes de paiement de base comme des produits présentant un faible risque, conformément à l'article 3, paragraphe 3, de la directive 2006/70/CE de la Commission portant mesures de mise en œuvre de la directive 2005/60/CE. Les prestataires pourraient donc être tenus d'appliquer des obligations simplifiées de vigilance à l'égard de la clientèle. La Commission devrait avoir pour objectif de clarifier davantage les interprétations nationales de la législation relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme afin de garantir leur application équilibrée et proportionnée dans le contexte des services bancaires de base. Personne ne devrait se voir refuser l'accès à un compte de paiement de base ni se voir interdire l'ouverture d'un tel compte pour ces motifs en l'absence de raisons objectives et bien fondées. Ces règles ne devraient jamais servir de prétexte non fondé pour rejeter les consommateurs moins attractifs sur le plan commercial.

12. La législation à adopter devrait exiger des prestataires de services de paiement qu'ils agissent de manière transparente lorsqu'ils décident de refuser l'ouverture d'un compte de paiement de base ou d'en fermer un, tout en respectant la législation relative au blanchiment de capitaux, au financement du terrorisme, à la prévention de la criminalité et aux enquêtes pénales. Afin de permettre au consommateur de contester la décision du prestataire de services de paiement, il convient que ce dernier informe le consommateur par écrit de la raison qui a motivé son refus d'ouvrir un compte de paiement de base ou sa décision d'en fermer un. Le prestataire devrait également être tenu d'informer le consommateur des possibilités qu'offrent les mécanismes de résolution extrajudiciaire des litiges.

Mercredi 4 juillet 2012

13. La législation à adopter devrait exiger du prestataire qu'il agisse rapidement lorsqu'il examine si le consommateur peut bénéficier d'un compte de paiement de base, procédure lors de laquelle le prestataire est tenu d'informer le consommateur par écrit des motifs d'un retard de plus de deux semaines. Les motifs qui relèvent de la responsabilité du prestataire de services de paiement, comme par exemple la surcharge de travail, ne peuvent pas constituer une justification pour ce retard. Le prestataire peut demander aux consommateurs d'être physiquement présents, à l'ouverture du compte, dans les locaux de leur agence la plus proche. Toutefois, lorsqu'il est impossible au consommateur d'être physiquement présent ou que cela est indûment compliqué pour lui, il convient de trouver des solutions de remplacement.

Recommandation 3 (sur les fonctions et le coût)

14. La législation devrait permettre à l'utilisateur d'un compte de paiement de base d'effectuer toutes les transactions de paiement essentielles, à savoir recevoir un salaire ou des allocations, payer des factures ou des impôts et acheter des biens et des services, tant à distance que physiquement, en utilisant les systèmes nationaux ordinaires.

15. S'ils estiment que cela se justifie, les États membres devraient être en mesure de permettre aux prestataires de services de paiement d'autoriser de petits découverts afin qu'ils servent de tampons pour couvrir, le cas échéant, des soldes négatifs temporaires. Les prestataires devraient, de plus, être libres de proposer séparément, le cas échéant, des produits de crédit aux clients titulaires de comptes de paiement de base. L'accès au compte de base ou son utilisation ne devrait en rien être restreint ni conditionné à l'achat de tels services ou produits. Les frais facturés pour de tels découverts et pour des produits de crédit séparés devraient être transparents et au moins aussi favorables que les prix pratiqués habituellement par le prestataire.

16. L'accès à un compte de paiement de base devrait être proposé gratuitement ou moyennant un coût raisonnable. Si des frais sont facturés, ils devraient être transparents. Chaque État membre devrait fixer un plafond pour le montant annuel des frais afférents à l'ouverture et à l'utilisation d'un compte de paiement de base. La Commission devrait évaluer la faisabilité de la fixation d'un plafond valable dans toute l'Union pour le montant annuel des frais afférents à l'ouverture et à l'utilisation d'un compte de paiement de base. La Commission devrait également examiner des modalités visant à adapter ce plafond de l'Union aux circonstances de chaque pays, par exemple au niveau général des prix à la consommation, au niveau des revenus et aux frais moyens associés aux comptes de paiement ordinaires. Les prestataires de services de paiement devraient être tenus de faire en sorte que le compte de paiement de base soit toujours le compte le moins coûteux de toute leur gamme de produits pour les opérations de paiement de base, et ce quel que soit le mode de comparaison.

17. Tout frais de pénalité devrait être d'un montant raisonnable et au moins aussi favorable que les prix pratiqués habituellement par le prestataire. Les frais de pénalité ne devraient pas être inclus dans le calcul du total des frais annuels.

18. Les prestataires devraient être tenus de proposer uniquement les fonctions qui font partie de leur offre ordinaire. Lorsque c'est le cas, un compte de paiement de base devrait comporter les services suivants:

A. Services de gestion du compte de base

- a) ouverture et fermeture du compte de paiement;
- b) services permettant de placer de l'argent liquide sur le compte et de recevoir des opérations;
- c) services permettant de retirer des espèces d'un compte de paiement;
- d) fourniture d'extraits de compte.

B. Services de paiement standard

- a) virements de fonds dans la devise de l'État membre où le compte a été ouvert au travers de l'exécution de virements, y compris de virements interbancaires;
- b) virements de fonds dans la devise de l'État membre où le compte a été ouvert au travers de l'exécution d'opérations de paiement par l'intermédiaire d'une carte de paiement qui ne permet pas l'exécution d'opérations de paiement au-delà du solde courant du compte de paiement;
- c) exécution d'ordres permanents dans la devise de l'État membre où le compte a été ouvert, y compris de virements interbancaires;
- d) exécution de prélèvements dans la devise de l'État membre où le compte a été ouvert, y compris d'opérations interbancaires, dans les États membres où leur utilisation est nécessaire pour l'exécution d'opérations essentielles.

Mercredi 4 juillet 2012

Le nombre d'opérations effectuées relevant de celles visées aux titres A et B ne doit pas être limité. Pour l'exécution des services visés aux titres A et B, les consommateurs devraient bénéficier d'un accès non discriminatoire aux différents modes opératoires offerts par le prestataire, tels que les opérations manuelles aux guichets dans les agences, les opérations via les guichets automatiques, y compris les guichets appartenant à d'autres prestataires lorsque ces opérations sont techniquement possibles, les opérations en ligne et les opérations au téléphone.

C. Services complémentaires

Les États membres peuvent exiger que des fonctions supplémentaires soient incluses dans le compte de paiement de base. Les prestataires de services de paiement devraient également être autorisés à élargir, de leur propre initiative, la gamme de fonctions, en ajoutant par exemple un instrument d'épargne ou la possibilité d'effectuer des envois internationaux de fonds vers des comptes situés en dehors de l'Union, ou à partir de ces comptes.

Recommandation 4 (sur les informations)

19. Les États membres devraient fournir aux consommateurs des informations nécessaires et compréhensibles sur l'accès aux comptes de paiement de base portant sur les besoins et les inquiétudes spécifiques des consommateurs vulnérables et mobiles ne bénéficiant pas des services bancaires. La Commission et les États membres devraient contribuer à ce qu'un haut degré de sensibilisation soit atteint parmi les consommateurs et les parties prenantes. Les prestataires devraient utiliser les différents vecteurs disponibles, par exemple leurs sites web et, le cas échéant, les agences dans lesquelles des informations devraient être mises à la vue des consommateurs.

20. Les États membres devraient inciter les établissements bancaires à développer un accompagnement des clients les plus vulnérables afin de les responsabiliser et de les aider à gérer leur budget.

21. Afin que les clients titulaires d'un compte de paiement de base bénéficient de services appropriés, la législation qui devrait être adoptée devrait exiger des prestataires qu'ils veillent à ce que le personnel concerné soit dûment formé et que d'éventuels conflits d'intérêts n'affectent pas négativement ces consommateurs.

22. Les obligations d'information découlant de la législation à adopter devraient être sans préjudice des obligations établies par la directive 2007/64/CE concernant les informations à fournir aux consommateurs.

Recommandation 5 (sur la supervision, le règlement des litiges et la compensation)

23. La législation à adopter devrait imposer aux États membres de désigner des autorités compétentes chargées de garantir et de contrôler que les obligations qu'elle contient sont effectivement respectées. Les autorités compétentes désignées devraient être indépendantes des prestataires de services de paiement.

24. Les États membres devraient être tenus de fixer des principes relatifs à l'imposition de sanctions aux prestataires en cas de non-respect du cadre régissant les comptes de paiement de base, y compris en ce qui concerne le non-respect des obligations en matière statistique décrites au paragraphe 25.

25. Il devrait être demandé aux États membres de garantir que les prestataires fournissent régulièrement aux autorités nationales compétentes des informations fiables concernant le nombre de comptes de paiement de base ouverts et fermés ainsi que le nombre de demandes d'ouverture de comptes de paiement de base refusées et les motifs de ces refus. Les prestataires devraient également communiquer aux autorités nationales compétentes des informations détaillées concernant les coûts associés aux comptes de paiement de base.

26. Chaque année, les États membres devraient fournir à la Commission et à l'Autorité européenne de surveillance (Autorité bancaire européenne) les informations agrégées décrites au paragraphe 25. Ces données devraient être publiées sous une forme agrégée et compréhensible.

27. Les États membres devraient garantir que des procédures de plainte et de recours appropriées et efficaces sont mises en place, le cas échéant en faisant appel aux organes existants, pour le règlement extrajudiciaire des litiges en ce qui concerne les droits et les obligations établis en vertu des principes instaurés dans la législation à adopter et liant les prestataires de services de paiement et les consommateurs. Les organes chargés du règlement extrajudiciaire des litiges doivent être indépendants, facilement accessibles, et leurs services gratuits. Afin de garantir leur impartialité, il convient de veiller à la représentation égale des prestataires, des consommateurs et des autres utilisateurs. Les États membres devraient garantir que tous les prestataires de comptes de paiement de base adhèrent à un ou plusieurs organes mettant en œuvre ces procédures de plainte et de recours.

Mercredi 4 juillet 2012

28. Les États membres devraient veiller à ce que ces organes chargés du règlement extrajudiciaire des litiges coopèrent activement pour résoudre les litiges transfrontières. Lorsque les litiges impliquent des parties dans différents États membres, il convient de recourir au réseau FIN-NET pour traiter les plaintes des consommateurs.

Recommandation 6 (sur la mise en œuvre et le réexamen)

29. La législation à adopter devrait être appliquée par les États membres dans un délai de douze mois à compter de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*.

30. La Commission, en étroite coopération avec les États membres et les parties prenantes, devrait publier un rapport sur l'application de la directive, dans un délai de trois ans après son entrée en vigueur et ensuite tous les cinq ans. Ce rapport devrait évaluer:

- a) si les États membres ont pleinement mis en œuvre la législation;
- b) les progrès réalisés dans la garantie de l'accès aux services de paiement de base à tous les consommateurs de l'Union, y compris les effets directs et indirects des dispositions de la directive sur l'éradication de l'exclusion financière;
- c) la sensibilisation des consommateurs ciblés par la directive quant à la disponibilité et aux caractéristiques des comptes de paiement de base ainsi qu'aux droits des consommateurs relatifs à ces comptes bancaires;
- d) les frais afférents à la fourniture de comptes de paiement de base, y compris au regard du niveau des prix à la consommation;
- e) les meilleures pratiques et les recommandations concrètes à adresser aux États membres qui connaissent des niveaux élevés ou persistants de consommateurs exclus des services de paiement;
- f) les effets sur l'intégration et la construction d'un marché intérieur des services bancaires de détail dans l'ensemble de l'Union et les distorsions de la concurrence entre prestataires de services de paiement de base.

Le cas échéant, le rapport devrait être accompagné de propositions de modifications à apporter à la législation et de recommandations visant à améliorer la mise en œuvre dans les États membres. Le rapport devrait être transmis au Parlement européen et au Conseil.

31. La Commission devrait compléter la directive proposée sur les comptes de paiement de base par d'autres initiatives visant à renforcer encore l'intégration et l'harmonisation des services bancaires de détail et à prévenir l'exclusion financière. Un tel train de mesures devrait notamment:

- a) renforcer la concurrence dans le domaine des services de paiement et des services bancaires pour:
 - i) garantir que les frais facturés pour les comptes bancaires sont transparents et comparables afin que les consommateurs puissent comparer les tarifs des diverses banques et identifier les meilleures offres;
 - ii) éliminer tous les obstacles techniques et administratifs aux changements de comptes en banque en vue de permettre aux consommateurs de transférer facilement leur compte bancaire d'une banque à l'autre;
- b) améliorer l'acceptation, par les vendeurs, des différents modes de paiement afin de permettre aux consommateurs de tirer profit des avantages qu'offre le commerce en ligne; en gardant cette réalité à l'esprit, les vendeurs devraient offrir la possibilité universelle de payer avec une carte de paiement ordinaire sans imposer de surfacturation;
- c) clarifier davantage les interprétations données aux règles régissant la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme afin de faire en sorte qu'elles ne servent jamais de prétexte non fondé pour rejeter les consommateurs moins attractifs sur le plan commercial;
- d) améliorer l'éducation financière, y compris à l'école, lutter contre le surendettement, le nouveau risque social le plus important dans toute l'Union, et améliorer l'accès à des crédits et microcrédits équitables dans toute l'Union.