



# SIOB

**160 ave de Grande Bretagne  
F 31300 TOULOUSE**

Markt-retail-consultation@ec.europa.eu

**Tél : 08 71 53 28 53  
Fax : 05 34 50 25 20  
Por : 06 03 29 44 29**

**DG Marché intérieur  
McCREEVY**

**Courriel : info@siob.org  
Internet : www.siob.org**

**1049 BRUXELLES  
BELGIQUE**

**Objet :** Consultation sur le Livre vert sur les services financiers de détail dans le marché unique COM(2007) 226  
Toulouse le 12 juillet 2007

Monsieur le Commissaire,

Président du Syndicat des Intermédiaires en Opérations de Banque (Intermédiaires de crédits) je me permets en tant que partie prenante de vous adresser mes remarques (dont j'autorise la mise en ligne sur le site web de la Commission) sur le texte ci-dessus référencé.

Notre profession, reconnue tant au niveau français, qu'europpéen, fait que nous sommes quotidiennement en contact avec les consommateurs emprunteurs et les organismes prêteurs.

Dès à présent, il me semble nécessaire de différencier la définition d'« intermédiaire de crédit » qui semble couvrir plusieurs métiers, de celle d'« Intermédiaire en Opérations de Banque » qui en France a un périmètre délimité. Les deux autres métiers que sont les CIF (Conseil en Investissements Financiers) et les intermédiaires d'assurance qui ont, en France, chacun une réglementation propre. Si certains intermédiaires réalisent plusieurs prestations cela les oblige à respecter les contraintes de chaque activité : expérience ou niveau de compétence, responsabilité civile professionnelle, etc. Cela se complique quand un agent immobilier (loi Hoguet 1970) va vendre un produit en défiscalisation en s'occupant de la recherche du prêt ; avec trois métiers réglementés mais disposant d'une tolérance réglementaire et fiscale en tant que produits associés... Il devient nécessaire de bien définir les « droits et devoirs » de l'intermédiaire de crédit pour éviter les problèmes tels que nous les connaissons en France.

Le SIOB se limitera à ne parler que des IOB ( Intermédiaires en Opérations de banque).

## 2. Contexte

(4) S'il est vrai que les « services financiers de détail » concernent beaucoup de produits ou services il est nécessaire de bien segmenter car en matière de crédits nous allons avoir une Directive sur le crédit à la consommation mais aussi probablement une Directive sur le crédit immobilier dans laquelle il va falloir distinguer la notion d'« hypothécaires » car aujourd'hui il y a de plus en plus de crédits immobiliers garantis avec une caution bancaire en lieu et place de l'hypothèque.

(7) Modestie de l'activité transfrontalière Ce constat semble être un problème majeur aux yeux des responsables européens. Il apparaît que les prêteurs étrangers interviennent sans difficulté et certains viennent même des Etats-Unis. Le consommateur (mais est-ce un défaut ?) aura toujours tendance à privilégier la proximité dans le choix de son fournisseur, la langue et la réglementation confortant ses habitudes. Rien ne remplacera un dialogue direct pour évoquer toutes les possibilités d'une recherche de produits ou de pouvoir résoudre un éventuel litige. La vente directe grâce aux communications internet va se développer mais partout l'on constate ses limites.

(7) Grande variabilité des prix Il me semble nécessaire de pouvoir comparer le comparable et dans sa globalité. Des taux de TVA homogènes seraient une première étape...

(7) Manque de choix et de diversité des produits Il reste beaucoup à faire, mais réglementer est une chose, modifier les mentalités en est une autre. Un produit est-il toujours une réponse à un besoin et inversement ?

(8) Je considère aujourd'hui qu'il y a une offre non négligeable mais qu'elle doit néanmoins être complétée pour répondre aux besoins ou simplement aux attentes des consommateurs.

(9) Pourquoi aller chercher loin ce que l'on a à sa porte ? C'est ce qui justifie le développement des intermédiaires qui grâce à leur disponibilité, flexibilité, compétence et palette très large d'offres. Ils sont les interlocuteurs naturels des consommateurs. En quoi est-ce une mauvaise chose ?

Syndicat des Intermédiaires en Opérations de Banque inscrit sous le N°2596 au répertoire de la Mairie de Toulouse (31)

Agrément Parlement Européen N°06-2573 du 1 septembre 2006

1/5

### **3. Une meilleure réglementation pour les services financiers de détail**

Il semble tellement évident que toute modification devra obligatoirement aller dans le sens du progrès et de l'amélioration du quotidien du consommateur que je suis inquiet de le voir évoqué. Ceci étant, ce principe n'est pas de mise dans certains articles du projet de Directive sur le crédit à la consommation puisque les consommateurs français vont devoir supporter des pénalités de remboursement anticipé alors qu'ils en sont exonérés jusqu'à présent. Qui expliquera au consommateur concerné que c'est bien pour son porte-monnaie ?

#### **4. Objectifs et actions**

**(16), (17) et (18)** prise en compte « d'étude d'impact » et « disparition des freins au changement » quelle crédibilité pouvons nous accorder à ces promesses sachant ce qui se passe avec le projet de Directive sur le crédit à la consommation ? L'étude d'impact est totalement ignorée ; et comment considérer l'instauration de pénalités de remboursement anticipé ?

**(19)** C'est évident et l'arme est à double tranchant. Le fichier qu'il soit « positif » ou « négatif » est un problème qui fait couler beaucoup d'encre.

**(19) Initiatives en cours ou programmées.** Nous proposons à la Commission d'amener nos idées et surtout notre connaissance du terrain. En tant qu'intermédiaire nous pratiquons en permanence la négociation constructive en faisant en sorte que les droits et devoirs de chacun soient respectés dans un comportement « gagnant/gagnant ».

**(20)** C'est dans ce contexte que les IOB compétents et indépendants vont aider le consommateur à choisir le meilleur produit en réponse à ses attentes, tout en tenant compte des contraintes des parties (prêteur et emprunteur).

**(23) Initiatives en cours et programmées** Nous réitérons notre offre de service sur les sujets pouvant nous intéresser au sujet du Livre blanc. En ce qui concerne « les non-banques » nous pouvons confirmer l'intervention sur des biens français, de prêteurs particuliers à des conditions prohibitives. De même, que penser du montage comme celui proposé en Hollande par BOOBER ?

#### **4.2. Renforcer la confiance des consommateurs**

**(27)** la Directive sur le crédit à la consommation qui va être soumise au vote du Parlement comporte des points positifs mais aussi des points négatifs (évoqués dans la lettre SIOB aux Députés européens).

**(28)** Les IOB ont une place importante dans le développement des nouveaux outils de communication.

**(30)** La responsabilité civile professionnelle est un sujet important. Pour la France, elle n'est pas obligatoire pour exercer l'activité d'IOB mais elle est impérative pour les IOB qui font du « démarchage financier ». Il est donc urgent d'homogénéiser la RCP non seulement en France mais en Europe.

**(31) à (36)** Le SIOB est favorable à toute initiative dans ce sens.

#### **4.3. Renforcer l'autonomie des consommateurs**

**(37) à (39)** Le manque d'autonomie et de connaissances financières sont des constats affligeants. Il est évident qu'un travail énorme est à réaliser et les IOB peuvent apporter énormément puisqu'ils sont indépendants. Pour reprendre le proverbe « donner à manger à celui qui a faim ne sert à rien, apprenons lui à cultiver ». Pourquoi ne pas vulgariser « DOLCETA » grâce au réseau des IOB ?

**(40) (41) Initiatives en cours ou programmées**

Lancer une étude sur les Intermédiaires de crédit est une excellente idée mais rappelons que la définition européenne semble comporter plusieurs métiers qu'il faudra identifier et traiter différemment. Le SIOB propose également son assistance aux enquêteurs, d'autant qu'il est attristant de constater une orientation subjective de ce texte. Nous aurions apprécié que ce texte fasse preuve d'objectivité en ajoutant « avantages et désavantages ». Il va sans dire que si l'occasion nous en est donnée, nous saurons démontrer sans difficulté les « avantages de l'intervention d'un IOB dans un dossier ».

De même, nous sommes prêts à étudier, dans le cadre du Livre blanc sur le crédit hypothécaire l'aspect fourniture de conseils qualifiés et indépendants aux consommateurs.

En réponse à votre proposition nous sommes disponibles pour participer à l'audition du 19 septembre 2007

Je me tiens à votre disposition pour répondre à vos questions.

Dans l'attente,

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Commissaire, l'expression de mes salutations distinguées.

Hervé WIGNOLLE  
Président

(1) Êtes-vous d'accord avec les objectifs et priorités exposés dans le présent document ?

*Oui et non.*

(2) Y a-t-il des sujets, non abordés dans ce Livre Vert, qui sont importants pour l'intégration des services financiers de détail et sur lesquels l'attention de la Commission devrait être attirée? Par exemple, les consommateurs sont-ils confrontés dans leur vie quotidienne à des exigences ou des limitations de la part des prestataires de services financiers ou d'autres acteurs (employeurs, sécurité sociale, administrations, entreprises etc.) qui restreignent leur capacité à recourir à des services financiers transfrontières (par exemple l'obligation d'avoir un compte courant ou une police d'assurances dans un pays donné etc.).

*RAS*

(3) La Commission a pris plusieurs initiatives dans le but d'améliorer la consultation des consommateurs et d'associer ceux-ci à l'élaboration de ses politiques. Devrait-elle prendre d'autres mesures et, dans l'affirmative, lesquelles ?

*Il est tellement évident de toujours raisonner dans le sens consommateur → pouvoir politique et non l'inverse (qui est malheureusement trop souvent le cas).*

*Il est impératif de répondre aux besoins des consommateurs et des parties prenantes (dont le SIOB).*

(4) Le choix des consommateurs est-il limité par des restrictions tenant aux prestataires et aux canaux de distribution par lesquels ils accèdent aux services financiers? Quelles sont ces restrictions ?

*A notre connaissance l'offre existe mais il faut valoriser les prestations de chaque réseau. En France, l'image des Intermédiaires en Opérations de Banque n'est pas toujours à la hauteur de la qualité des intervenants. Un renforcement de la réglementation peut aider si les parties prenantes deviennent des prescripteurs. Aujourd'hui nous attendons le soutien des associations de consommateurs, des associations (et donc des adhérents) de prêteurs (AFB, ASF, FBF), des institutions de tutelles et bien sûr de la Commission.*

(5) En dépit des efforts consentis, notamment par la création du réseau FIN-NET, le traitement des plaintes transfrontalières des consommateurs de services financiers reste encore problématique. La Commission souhaiterait recevoir des propositions quant à la façon d'améliorer cette situation. Par exemple, conviendrait-il d'obliger les États membres à mettre en place des systèmes de règlement extrajudiciaire des litiges? Les fournisseurs devraient-ils être contraint d'adhérer à un tel système? Devraient-ils être contractuellement tenus d'offrir une possibilité de règlement extrajudiciaire à leurs clients ?

*Qui connaît FIN-NET en dehors des initiés ? Il existe des chartes, des médiateurs mais pour quel résultat ? Le travail à faire en France est énorme et le transfrontalier ne va ni aider ni simplifier. La barrière de la langue est un énorme problème.*

(6) La création de l'espace unique de paiements en euros (SEPA) crée des défis et des opportunités pour les entreprises comme pour les consommateurs. Que pensent les parties intéressées de l'impact du SEPA sur les consommateurs ?

Les consommateurs devraient-ils être associés davantage à la gouvernance et à la préparation du SEPA ?

*La réponse est évidente : obligatoirement et non seulement les consommateurs mais aussi toutes les parties prenantes.*

(7) Dans l'optique du lancement de son étude sur les intermédiaires de crédit dans le courant de l'année, la Commission aimerait savoir si les parties intéressées jugent le cadre législatif actuel suffisant et si les consommateurs rencontrent des problèmes particuliers lorsqu'ils traitent avec des intermédiaires de crédit, en particulier dans un cadre transfrontalier.

*Pour le SIOB que je représente, le cadre juridique français est insuffisant bien que très en avance sur celui des autres pays européens. Les consommateurs français se félicitent de l'aide apportée par les IOB (Intermédiaires en Opérations de banque). A ma connaissance, il y a peu d'interventions transfrontalières.*

(8) La Commission estime qu'elle a un rôle important à jouer dans le développement d'un marché concurrentiel, ouvert et efficace de l'épargne à long terme et des produits de retraite qui répondent aux besoins des consommateurs. Les parties intéressées partagent-elles ce point de vue et quel doit être selon elles l'apport de la Commission? La création d'un régime légal facultatif européen («28ème régime») de l'épargne et des produits de retraite relevant du 3ème pilier pourrait-elle être envisagée ?

*Je profite de cette question pour apporter une précision d'importance. L'intermédiaire de crédits évoqué dans ce texte couvre des activités bien plus étendues que celles autorisées dans la réglementation française relative aux IOB. En effet, les produits d'assurances et de placements font l'objet d'une réglementation spécifique aux assureurs, aux CIF (Conseil en Investissements Financiers) et même aux agents immobiliers. De plus, les droits et devoirs de chacune de ces professions sont un sujet de préoccupation car les limites sont floues.*

*Il va y avoir un travail énorme à réaliser.*

(9) Pensez-vous qu'il puisse y avoir des avantages tant pour les banques que pour les consommateurs, si les banques avaient la possibilité de proposer des produits optionnels, simplifiés et standardisés qui présenteraient un bon niveau de protection du consommateur, seraient faciles à comprendre et pourraient être proposés sur base transfrontière sans devoir être modifiés pour être adaptés aux règles locales ?

*Sûrement et les bonnes idées et les bons produits sont toujours les bienvenus mais il va y avoir du travail.*

(10) La Commission estime qu'il y aurait plus à faire pour améliorer la culture et les compétences financières des consommateurs. Les mesures envisageables comprennent l'élaboration de lignes directrices et la promotion des meilleures pratiques. La Commission invite toute partie intéressée à lui indiquer les moyens permettant de développer cette politique.

*Le SIOB est en accord sur ce projet. Nous pensons qu'une formation scolaire sur la gestion familiale est impérative car elle sera obligatoirement utilisée par l'élève qui est déjà un consommateur. Le SIOB et ses membres communiquent favorablement envers le site « DOLCETA ». Mais qui connaît ce site ?*

*Proposition : les IOB sont prêts à participer activement à toute démarche de vulgarisation de la gestion financière familiale.*

(11) Pensez-vous que, telles qu'elles se présentent, les dispositions sur l'information des consommateurs contenues dans les directives sur les services financiers sont appropriées et cohérentes entre elles? Si ce n'était pas le cas, comment la Commission pourrait-elle veiller à ce que les exigences d'information soient placées au niveau approprié, garantissant une information adéquate et sans excès. Pensez-vous que l'information des consommateurs soit suffisante ou que des conseils doivent également être prodigués ? Si oui, devraient-ils être obligatoires ou sur demande ?

*Comment répondre à toutes ces questions si importantes ?*

(12) Des mesures visant à améliorer l'accès des prêteurs aux données sur le crédit seront examinées dans le cadre du prochain Livre blanc sur le crédit hypothécaire. La Commission est d'avis qu'il serait possible de faire davantage pour faciliter l'accès à ces données, notamment sur une base transfrontalière. Qui devrait pouvoir accéder aux données sur le crédit à la consommation? Comment pourrait-on faciliter la circulation transfrontalière des données sur le crédit à la consommation, et faire en sorte notamment que ces données suivent des consommateurs de plus en plus mobiles? Un protocole d'accord assurant une circulation fluide de ces données entre bureaux de crédit constituerait-il une solution réalisable ?

*Avant toute chose pourquoi ne pas simplifier la terminologie ? Il serait intéressant de pouvoir distinguer crédit, crédit hypothécaire, crédit immobilier avec caution, crédit immobilier, crédit à la consommation, crédit affecté, cartes de paiement, cartes « revolving », etc...*

*Comment établir des données fiables quand les définitions sont imprécises pour la France ? Alor, pour chacun des 27 pays de la CE ?*

*Comment dois-je comprendre « données sur le crédit » et « données suivent des consommateurs » Y a-t-il un rapport avec les fichiers « positifs » et « négatifs » ? Si c'est la question, alors elle est d'importance.*

(13) La fragmentation des marchés des produits d'assurance de détail, par exemple en matière d'assurance automobile, empêche les consommateurs de tirer pleinement profit de l'intégration européenne dans ce secteur. Pensez-vous que davantage devrait être fait au niveau européen pour remédier à cette fragmentation ?

*Le SIOB n'est pas concerné par cette question.*

(14) La mobilité des clients et la concurrence sont étroitement corrélées. La Commission souhaiterait recevoir des propositions quant à la façon d'améliorer la mobilité des clients. En particulier, s'agissant des comptes bancaires et comme suite aux travaux du groupe d'experts, les parties intéressées jugeraient-elles opportun de mettre en place, par exemple, un système paneuropéen de commutation de comptes ? Le SEPA aura-t-il un impact sur la mobilité des clients ?

*Projet ambitieux, est-il souhaité ? est-il souhaitable ?*