

# RAPPORT ANNUEL DU COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER

2020

Rapport adressé  
à Monsieur le Président de la République  
et au Parlement



« Aucune représentation ou reproduction, même partielle, autre que celles prévues à l'article L. 122-5 2° et 3° a) du Code de la propriété intellectuelle ne peut être faite de la présente publication sans l'autorisation expresse du secrétariat général du Comité consultatif du secteur financier ou, le cas échéant, sans le respect des modalités prévues à l'article L. 122-10 dudit Code. »

© Secrétariat général du Comité consultatif du secteur financier – 2021

RAPPORT ANNUEL  
DU COMITÉ CONSULTATIF  
DU SECTEUR FINANCIER

2020

Rapport adressé  
à Monsieur le Président de la République  
et au Parlement





# INTRODUCTION

---

**E**n 2020, malgré les difficultés liées à la crise sanitaire et au confinement, le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) a poursuivi ses travaux, souvent à distance conformément aux souhaits des pouvoirs publics, il a travaillé sur des problématiques nouvelles et a adopté des Avis favorables aux relations des consommateurs avec leurs partenaires financiers.

Je souhaite avant tout remercier les membres du CCSF qui ont bien voulu, malgré les charges de travail nouvelles liées à la Covid-19, consacrer du temps et de l'énergie à nos travaux, permettant d'aboutir à des avancées dans l'intérêt de tous. Je remercie également le Secrétariat général du Comité qui a su s'organiser, avec une grande efficacité, pour que les échanges se poursuivent et que les travaux soient menés à leur terme.


Le CCSF a notamment adopté deux Avis, portant pour l'un sur la révision de la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement et pour l'autre sur un aménagement des catégories de prêts servant de base à l'application des dispositions relatives à l'usure pour les prêts aux syndicats de copropriétaires. Le Comité a également émis des propositions sur des sujets aussi variés que la rénovation énergétique ou sur PRIPs et poursuivi ses travaux sur les tarifs bancaires via l'Observatoire des tarifs bancaires.

Trois productions notables méritent d'être mises en exergue.

- **La recommandation sur la déshérence de l'épargne retraite.** Afin de lutter contre la déshérence de l'épargne retraite supplémentaire, le CCSF a recommandé que la législation soit adaptée afin de permettre au GIP Union retraite d'apporter une information accessible et complète, aux actifs et retraités sur les plans d'épargne retraite dont ils bénéficient, à titre individuel ou dans le cadre d'une activité professionnelle. Cet élargissement des missions d'information du GIP Union retraite permettrait ainsi de réduire pour une très large part les encours en déshérence. Le député Daniel Labaronne, membre du CCSF, a porté une proposition de loi, votée le 14 février 2021, et aujourd'hui promulguée, qui a permis la mise en œuvre de cette recommandation.

- **L'enquête sur « Les conditions d'accès aux services financiers des ménages vivant sous le seuil de pauvreté – banque, assurances et services numériques ».** À la demande du CCSF, le Crédoc a repris 10 ans après, les enquêtes déjà menées en 2001 et 2010. Les résultats font apparaître de nettes améliorations dans les relations bancaires avec notamment une meilleure connaissance des frais et un meilleur accès aux services numériques, pour les ménages vivant sous le seuil de pauvreté.

- **Le bilan de l'assurance emprunteur.** Le CCSF, grâce à une forte mobilisation de ses membres, a publié un bilan très complet du marché de l'assurance emprunteur, démontrant notamment que les consommateurs sont, aujourd'hui, les principaux bénéficiaires des réglementations mises en place, avec notamment des tarifs réduits et des garanties renforcées. Mais qu'il est également nécessaire de poursuivre les travaux afin de faciliter la substitution et de travailler à une meilleure information des consommateurs sur les conditions d'indemnisation et sur les produits proposés.



Corinne Dromer  
Présidente du CCSF



## Composition du Comité consultatif du secteur financier

### Arrêté du 18 janvier 2021

### paru au Journal officiel du 24 janvier 2021

#### Membres nommés en raison de leur compétence

**Président :** Mme Corinne DROMER

**Titulaires :** Mme Hayat BOAIRA,  
déléguée générale de la Fondation Entrepreneurs de la Cité  
Mme Blanche SOUSI,  
Professeur émérite de l'Université Lyon III  
Chaire Jean Monnet Droit bancaire et monétaire européen

**Suppléante :** Mme Myriam ROUSSILLE, Professeur à l'Université du Mans

**Suppléants :** Mme Isabelle MONIN LAFIN,  
avocate associée, fondatrice de la société Astrée Avocats  
M. Luc MAYAUX,  
Professeur des Universités – Lyon III

#### Membres titulaires

- 1. Sur proposition du président de l'Assemblée nationale**  
M. Daniel LABARONNE
- 2. Cinq représentants des établissements de crédit, des sociétés de financement, des entreprises d'investissement, des sociétés de gestion de portefeuille, des établissements de monnaie électronique et des établissements de paiement**  
M. Pierre BOCQUET – FBF  
M. Laurent BERTONNAUD – BNP PARIBAS  
Mme Marie LHUISSIER – Groupe Crédit agricole SA  
Mme Françoise PALLE-GUILLABERT – ASF  
Mme Fanny RODRIGUEZ – AFEPAME
- 3. Trois représentants des entreprises d'assurances**  
M. Christophe OLLIVIER – FNMF  
M. Philippe POIGET – FFA  
Mme Géraldine VIAL – FFA
- 4. Trois représentants des agents généraux, des courtiers d'assurance et des intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement**  
Mme Karen FIOL – CNCGP  
M. David CHARLET – ANACOFI  
M. Jérôme SPERONI – AGÉA
- 5. Cinq représentants des organisations syndicales représentatives au plan national du personnel des établissements de crédit, des sociétés de financement, des établissements de monnaie électronique et des établissements de paiement, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement**  
Mme Raphaëlle BERTHOLON – CFE-CGC  
M. Frédéric HERMÈS – FEC-FO  
Mme Chantal MARCHAND – CFDT  
M. Louis GRABEY – CFTC  
M. Aurélien SOUSTRE – FSPBA-CGT
- 6. Sept représentants des clientèles de particuliers**  
Mme Geneviève COLAS – Secours catholique  
Mme Constance de PONCINS – FAIDER  
M. Matthieu ROBIN – UFC-Que choisir  
M. Hervé MONDANGE – AFOC  
M. Jean-Yves MANO – CLCV  
Mme Morgane LENAIN – UNAF  
Mme Pauline DUJARDIN – Crésus
- 7. Quatre représentants des clientèles de professionnels et d'entreprises**  
M. Jean-Michel CHANAVAS – CCF  
M. François GONORD – MEDEF  
M. Germain SIMONEAU – CPME  
Mme Brigitte GOTTI – CCI France

#### Membres suppléants

- 1. Sur proposition du président de l'Assemblée nationale**  
Mme Émilie BONNIVARD
- 2. Cinq représentants des établissements de crédit, des sociétés de financement, des entreprises d'investissement, des sociétés de gestion de portefeuille, des établissements de monnaie électronique et des établissements de paiement**  
Mme Marianne AUVRAY-MAGNIN – Société générale  
Mme Céline RINGOT – La Banque Postale  
M. Benoît de la CHAPELLE-BIZOT – BPCE  
Mme Sophie OLIVIER – CNCM  
Mme Laure DELAHOUSSE – AFG
- 3. Trois représentants des entreprises d'assurances**  
M. Bertrand BOVIN-CHAMPEAUX – CTIP  
M. François ROSIER – FFA  
Mme Angélique SELLIER-LEVILLAIN – FFA
- 4. Trois représentants des agents généraux, des courtiers d'assurance et des intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement**  
M. Christophe HAUTBOURG – CSCA  
M. Alexandre BILLET – APIC  
M. Géraud CAMBOURNAC – AFIB
- 5. Cinq représentants des organisations syndicales représentatives au plan national du personnel des établissements de crédit, des sociétés de financement, des établissements de monnaie électronique et des établissements de paiement, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement**  
M. Bruno BAUMIER – CFE-CGC  
Mme Mireille HERRIBERRY – FEC-FO  
M. Damien LAGAUE – CFDT  
Mme Karine CRAPAT – CFTC  
Mme Nolwenn LE COQ – FSPBA-CGT
- 6. Sept représentants des clientèles de particuliers**  
M. Jean GOUZI – Croix-Rouge  
M. Guillaume PRACHE – Better Finance  
M. Dominique du CHÂTELIER – CNAFC  
Mme Ludivine COLY-DUFORT – ALLDC  
Mme Julie VANHILLE – ADEIC  
Mme Marie-Pierre FOURMAUX – INDECOSA  
Mme Marianick LAMBERT – Familles rurales
- 7. Quatre représentants des clientèles de professionnels et d'entreprises**  
M. Sylvain THINON – FCD  
Mme Valérie VOISIN – AFTE  
M. Stéphane FANTUZ – U2P  
M. David COHIN – CMA France

## Liste des sigles cités dans la composition du CCSF

<b>ADÉIC</b>	Association de défense, d'éducation et d'information du consommateur
<b>AFEPAME</b>	Association française des établissements de paiement et de monnaie électronique
<b>AFG</b>	Association française de la gestion financière
<b>AFIB</b>	Association française des intermédiaires en bancassurance
<b>AFOC</b>	Association Force ouvrière consommateurs
<b>AFTE</b>	Association française des trésoriers d'entreprise
<b>AFUB</b>	Association française des usagers des banques
<b>AGÉA</b>	Fédération nationale des syndicats d'agents généraux d'assurance
<b>ALLDC</b>	Association Léo Lagrange pour la défense des consommateurs
<b>ANACOFI</b>	Association nationale des conseils financiers
<b>CMA France</b>	Chambres de métiers et de l'artisanat
<b>APIC</b>	Association professionnelle des intermédiaires en crédits
<b>ASF</b>	Association française des sociétés financières
<b>BPCE</b>	Banques populaires Caisses d'épargne
<b>CCF</b>	Conseil du commerce de France
<b>CCI France</b>	Chambre de commerce et d'industrie
<b>CFDT</b>	Confédération française démocratique du travail
<b>CFE-CGC</b>	Confédération française de l'encadrement – Confédération générale des cadres
<b>CFTC</b>	Confédération française des travailleurs chrétiens
<b>CLCV</b>	Association consommation, logement et cadre de vie
<b>CNAFC</b>	Confédération nationale des associations familiales catholiques
<b>CNCGP</b>	Chambre nationale des conseils en gestion du patrimoine
<b>CNCM</b>	Confédération nationale du Crédit mutuel
<b>CPME</b>	Confédération des petites et moyennes entreprises
<b>Crésus</b>	Chambre régionale du surendettement social
<b>CSCA</b>	Chambre syndicale des courtiers d'assurances
<b>CTIP</b>	Centre technique des institutions de prévoyance
<b>FAIDER</b>	Fédération des associations indépendantes de défense des épargnants pour la retraite
<b>FBF</b>	Fédération bancaire française
<b>FCD</b>	Fédération des entreprises, du commerce et de la distribution
<b>FEC-FO</b>	Fédération des employés et cadres Force ouvrière
<b>FFA</b>	Fédération française de l'assurance
<b>FNMF</b>	Fédération nationale de la mutualité française
<b>FSPBA-CGT</b>	Fédération des syndicats du personnel de la banque et de l'assurance – Confédération générale du travail
<b>INDECOSA</b>	Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés
<b>MEDEF</b>	Mouvement des entreprises de France
<b>UFC-Que choisir</b>	Union fédérale des consommateurs – Que choisir
<b>UNAF</b>	Union nationale des associations familiales
<b>U2P</b>	Union des entreprises de proximité



# SOMMAIRE

---

INTRODUCTION		3
CHAPITRE 1	LES CONDITIONS D'ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS	9
	<b>LES CONDITIONS D'ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS DES MÉNAGES VIVANT     SOUS LE SEUIL DE PAUVRETÉ – BANQUES, ASSURANCES ET SERVICES NUMÉRIQUES</b>	<b>9</b>
	<b>LES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE</b>	<b>11</b>
CHAPITRE 2	L'ACCÈS AU CRÉDIT	15
	<b>1. AVIS DU 7 JUILLET 2020 DU CCSF SUR LE PROJET D'ARRÊTÉ PORTANT HOMOLOGATION     DE LA RÉVISION DE LA CHARTE D'INCLUSION BANCAIRE ET DE PRÉVENTION DU SURENDETTEMENT</b>	<b>15</b>
	<b>2. AVIS DU 6 OCTOBRE 2020 DU CCSF SUR LE PROJET D'ARRÊTÉ AMÉNAGEANT     LES CATÉGORIES DE PRÊTS SERVANT DE BASE À L'APPLICATION DES DISPOSITIONS     RELATIVES À L'USURE POUR LES PRÊTS AUX SYNDICATS DE COPROPRIÉTAIRES</b>	<b>16</b>
	<b>3. LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE : LES PROPOSITIONS DU CCSF POUR SÉCURISER     LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE</b>	<b>19</b>
	<b>4. SURENDETTEMENT DES MÉNAGES EN FRANCE : BILAN DE 30 ANS DE LUTTE     CONTRE LE SURENDETTEMENT ET ENQUÊTE TYPOLOGIQUE 2019</b>	<b>23</b>
CHAPITRE 3	LES TARIFS BANCAIRES	27
	<b>1. ÉTUDE DE L'OBSERVATOIRE DES TARIFS BANCAIRES : LES TARIFS BANCAIRES EN 2021</b>	<b>27</b>
	<b>2. RAPPORT DE L'OBSERVATOIRE DES TARIFS BANCAIRES :     LES TARIFS BANCAIRES EN 2020</b>	<b>29</b>
	<b>3. FRAIS D'INCIDENTS BANCAIRES : L'IDENTIFICATION DES FRAIS D'INCIDENTS     LIÉS AUX PRÉLÈVEMENTS REPRÉSENTÉS</b>	<b>35</b>

CHAPITRE 4	LA MÉDIATION	37
	<b>1. L'ORGANE COLLÉGIAL ISSU DU CCSF</b>	<b>37</b>
	<b>2. LES MÉDIATIONS DES SECTEURS FINANCIERS</b>	<b>38</b>
CHAPITRE 5	L'ÉPARGNE FINANCIÈRE DES FRANÇAIS	45
	<b>1. RECOMMANDATION DU 21 JANVIER 2020 DU CCSF SUR LA RÉVISION DU RÈGLEMENT PRIIPS</b>	<b>45</b>
	<b>2. RECOMMANDATION DU 21 JANVIER 2020 DU CCSF SUR LA DÉSHÉRENCE DE L'ÉPARGNE RETRAITE</b>	<b>52</b>
CHAPITRE 6	LES ASSURANCES DE PERSONNES	55
	<b>1. BILAN DU MARCHÉ DE L'ASSURANCE EMPRUNTEUR EN 2020</b>	<b>55</b>
	<b>2. LES DIFFICULTÉS DE COUVERTURE POUR LES PERSONNES EN SITUATION D'INVALIDITÉ</b>	<b>59</b>
	<b>3. LES TRAVAUX SUR LA LISIBILITÉ DES CONTRATS D'ASSURANCE SANTÉ</b>	<b>60</b>
CHAPITRE 7	LES ASSURANCES DE DOMMAGES	63
	<b>1. BILAN DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE EN 2019</b>	<b>63</b>
	<b>2. BILAN DE L'ASSURANCE MULTIRISQUES HABITATION EN 2019</b>	<b>65</b>
ANNEXES		69

---

# Chapitre 1

## Les conditions d'accès aux services financiers

### LES CONDITIONS D'ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS DES MÉNAGES VIVANT SOUS LE SEUIL DE PAUVRETÉ : BANQUES, ASSURANCES ET SERVICES NUMÉRIQUES

En 2019, le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) a confié au Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Crédoc) la réalisation d'une enquête quantitative sur les conditions d'accès aux services financiers des personnes qui se situent sous le seuil de pauvreté (c'est-à-dire percevant moins de 60 % du revenu médian). Cette enquête s'inscrivait dans le prolongement de deux précédentes enquêtes (2001, 2010) sur l'utilisation des moyens de paiement et l'accès au crédit. En 2001, l'analyse des conditions d'accès aux services bancaires était centrée sur l'interrogation des seuls allocataires de minimas sociaux. En 2010, l'étude avait porté sur les ménages en situation de pauvreté financière tout en continuant à interroger un échantillon de ménages bénéficiaires d'un minimum social, pour permettre la comparaison avec les résultats précédemment obtenus.

Dix ans après, le CCSF a demandé au Crédoc de renouveler l'exercice, en l'élargissant et en y intégrant l'accès aux produits d'assurance ainsi qu'aux services numériques. En 2010, un dispositif d'enquête avait été mis en place, reposant sur l'interrogation de trois publics distincts :

- 878 personnes vivant sous le seuil de pauvreté ;
- 914 bénéficiaires de minimas sociaux ;
- 805 ménages représentatifs de la population générale.

C'est ce même dispositif qui a été repris en 2019, à des fins de comparaisons. Il permet d'appréhender la pauvreté de deux façons distinctes et complémentaires (pauvreté en niveau de vie et pauvreté *via* la perception de minimas sociaux) et, aussi, de disposer d'un comparatif en population générale.

Pour mémoire, il existe en France quatre grandes manières de mesurer la pauvreté. La méthode la plus utilisée dans la statistique publique est celle de la pauvreté monétaire. Cette définition prend en compte le niveau de vie des individus et considère comme pauvre « *un individu [qui] vit dans un ménage dont le niveau de vie est inférieur au seuil de pauvreté. (...) Dans l'approche en termes relatifs, le seuil de pauvreté est déterminé par rapport à la distribution des niveaux de vie de l'ensemble de la population. La France privilégie un seuil à 60 % de la médiane des niveaux de vie* »<sup>1</sup>.

La pauvreté selon les minimas sociaux constitue une mesure administrative de la pauvreté qui définit comme pauvres les personnes bénéficiaires de ces aides sociales (RSA, ASS, AAH, ASPA, etc.).

La pauvreté en conditions de vie « *mesure la part de la population incapable de couvrir les dépenses liées à au moins 8 éléments de la vie courante sur 27 considérés comme souhaitables, voire nécessaires pour avoir un niveau de vie acceptable* »<sup>2</sup>. Les difficultés sont regroupées autour de quatre catégories que sont l'insuffisance des ressources ; les retards de paiement ; les restrictions de consommation ou encore les difficultés liées au logement.

1 [https://www.ccsfin.fr/sites/default/files/medias/documents/rapport\\_credoc\\_etude\\_conditions\\_acces\\_services\\_bancaires\\_pauvrete.pdf](https://www.ccsfin.fr/sites/default/files/medias/documents/rapport_credoc_etude_conditions_acces_services_bancaires_pauvrete.pdf)

2 Insee, « *Pauvreté en conditions de vie des ménages* », <https://www.insee.fr/fr/statistiques/3135789?sommaire=3135798>.

La pauvreté ressentie ou subjective s'intéresse quant à elle au point de vue des Français sur leur propre situation. Cette mesure de la pauvreté prend en compte l'opinion des personnes sur leur situation financière, indépendamment de leurs ressources.

L'étude de 2019 permet de dresser un nouvel état des lieux des conditions d'accès aux services bancaires et assurantiels, de décrire les conditions d'usage de ces services, aussi bien par l'ensemble des ménages que par les ménages en situation de pauvreté ou par ceux qui bénéficient d'un minimum social. Cet état des lieux permet d'observer de possibles évolutions dans le temps, grâce à une comparaison avec les résultats des précédentes investigations. Afin d'intégrer de nouvelles thématiques (des questions sur l'accès aux services assurantiels ou sur le recours au numérique ont été insérées), certaines parties du questionnaire ont été allégées (sur les crédits à la consommation, par exemple).

Le Crédoc a interrogé, par téléphone, entre le 23 octobre et le 7 décembre 2019, un total de 2 617 ménages, répartis comme suit :

- 809 ménages en situation de pauvreté monétaire, c'est-à-dire bénéficiant par unité de consommation<sup>3</sup> de moins de 1 041 euros par mois (soit 60 % du revenu médian) ;
- 803 ménages allocataires d'un minimum social (RSA, AAH, ASS, ASPA) ;
- 1 005 ménages représentatifs de l'ensemble de la population. Cet échantillon a permis d'établir la situation de l'ensemble des ménages métropolitains et de comparer la situation des ménages en situation de pauvreté ou bénéficiaires de minimas sociaux.

Comme en 2010, le questionnaire utilisé était le même pour les trois populations. Il durait en moyenne 25 minutes et abordait successivement les thèmes suivants :

- l'accès au compte : possession de compte de dépôt, banque en ligne, connaissance des tarifs bancaires ;



- les difficultés d'accès aux comptes : clôtures, refus d'ouverture, offre bancaire spécifique (connaissance et accès à ce dispositif) ;
- les livrets et comptes d'épargne : type de produits détenus et montants associés ;
- les moyens de paiement : équipement et utilisation des différents moyens de paiement : chéquier, carte bancaire, paiement sans contact, accès au liquide, virements, mandats, etc. ;
- les crédits : type de crédits en cours, modalités et motivations à la prise de crédits. Détail des crédits à la consommation et des crédits renouvelables ;

<sup>3</sup> Cf. p. 35 du rapport du Crédoc : [https://www.ccsfin.fr/sites/default/files/medias/documents/rapport\\_credoc\\_ccsf\\_2020.pdf](https://www.ccsfin.fr/sites/default/files/medias/documents/rapport_credoc_ccsf_2020.pdf)

- les relations avec la banque : fréquence des contacts, connaissance et image du fonctionnement des banques, désaccords éventuels et connaissance du médiateur bancaire, accidents sur les comptes et connaissance des dispositifs : droit au compte, solde bancaire insaisissable.

Le questionnaire s'intéressant à la fois aux comptes et moyens de paiement de la personne interrogée, mais aussi à ceux de son conjoint, les résultats présentés concernent donc les ménages.

L'ensemble des résultats fournis dans ce rapport sont issus de données d'enquête. Il s'agit donc de données déclaratives, qui permettent d'apporter un éclairage complémentaire à celui permis par les données administratives.

## LES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

L'accès aux services financiers s'est nettement amélioré au cours de la dernière décennie pour les personnes en situation de pauvreté, qu'il s'agisse de l'accès aux comptes de dépôts qui est quasi-généralisé et un large accès au numérique, un meilleur équipement des comptes (chéquier, carte, découvert autorisé, etc.) et un accès facilité aux espèces, des difficultés moins fréquentes, une hausse de la détention de produits d'épargne...

Des points d'attention n'en demeurent pas moins qu'il s'agisse, notamment, des frais d'incidents bancaires, de la connaissance des tarifs et des droits ou de l'accès au crédit.

### Accès à un compte bancaire

En 2019, la quasi-totalité de la population française (99 %) dispose d'un compte de dépôt. 13 % des Français sont clients d'une banque en ligne (9 % des pauvres et bénéficiaires de minimas sociaux). Environ deux tiers des détenteurs d'un compte le consultent au moins une fois par semaine. C'est toujours par internet ou par

une application mobile (77 % en population générale, 64 % pour les ménages pauvres) que la consultation s'effectue le plus souvent. La connaissance du coût annuel du compte et des services associés a progressé chez les ménages pauvres (+ 8 points), mais le souvenir de cette information reste partagé : 49 % disant le savoir plutôt bien (*vs* 53 % des détenteurs en population générale) et 49 % plutôt mal.

On note une forte baisse du nombre de fermetures de comptes bancaires à l'initiative de la banque (2 % en 2019, contre 5 % en 2010), surtout chez les ménages les plus modestes (4 % pour les bénéficiaires de minimas, contre 10 % en 2010) qui restent cependant plus concernés que la moyenne. Malgré une tendance à la baisse, les cas de refus d'ouverture de compte restent plus nombreux en 2019 pour les défavorisés (4 % pour les ménages pauvres, 7 % pour les bénéficiaires de minimas) qu'en population générale (3 %).

Les cas d'interventions de la banque qui sont incomprises par les détenteurs diminuent. En population générale, on est plus souvent épargné (73 %) qu'au sein des ménages pauvres par exemple (67 %). En 2019, un peu plus de 6 Français sur 10 connaissent le droit au compte bancaire (62 % de la population générale, 63 % des ménages pauvres). L'offre bancaire spécifique est, quant à elle, globalement peu connue de la population : moins d'un tiers des ménages les plus modestes en ont connaissance (30 % des ménages en situation de pauvreté); elle est également peu souscrite par les personnes identifiées comme en situation de fragilité financière, car elle ne suscite pas toujours l'adhésion. Par ailleurs, 79 % des personnes en situation de pauvreté ne se sentent pas concernées par cette offre.

Parmi les Français qui connaissent l'offre bancaire spécifique, une faible proportion d'entre eux en bénéficie effectivement : 6 % des personnes pauvres et 13 % des bénéficiaires de minimas sociaux qui connaissent le dispositif y auraient souscrit (le plus souvent à l'initiative de leur banquier). Mais une très large majorité parmi les personnes pauvres (79 %) et les bénéficiaires de minimas sociaux (71 %) indiquent que leur situation financière n'en relève pas.

### La majorité des Français ont un livret ou compte d'épargne

Une majorité des ménages dispose d'au moins un produit d'épargne, disponible immédiatement ou à moyen terme. En population générale, seuls 8 % des répondants n'en détiennent pas. C'est le cas de 19 % des ménages pauvres et de 26 % des bénéficiaires de minimas. Dans tous les groupes, les livrets d'épargne sont plébiscités parce qu'ils permettent de « faire face à l'imprévu » (73 % à 81 % des réponses), mais les montants disponibles sont très disparates entre les catégories : 44 % des détenteurs parmi les bénéficiaires de minimas disposent de moins de 500 euros quand 42 % de la population générale y détient plus de 5 000 euros.

### Le paiement sans contact adopté par près de sept Français sur dix

66 % des bénéficiaires de minimas et 73 % des ménages pauvres bancarisés ont un chéquier, contre 86 % en population générale. La très grande majorité des personnes qui disposent d'un compte de dépôt ont une carte de paiement et de retrait (97 % en population générale, 94 % pour les ménages défavorisés). Pour ces derniers, la progression est très nette par rapport à 2010 (+ 13 ou + 14 points, contre + 4 points en population générale). Le plus souvent, il s'agit de cartes à débit immédiat (74 à 78 %). Le paiement sans contact est adopté par 69 % de la population générale (58 % pour les bénéficiaires de minimas et 59 % pour les ménages pauvres). Les bénéficiaires de minimas sont 34 % à retirer du liquide au moins une fois par semaine (27 % en population générale).

### Plus d'un quart des ménages modestes confrontés aux découverts non autorisés

Dans les groupes en difficulté, les recours aux découverts non autorisés ne sont pas rares : 29 % des bénéficiaires de minimas et 27 % des ménages pauvres y ont été confrontés, à la fréquence d'« au moins une fois dans l'année » à « tous les mois ou presque » (contre 16 %

en population générale). Une fois sur deux, pour les bénéficiaires de minimas, le découvert excède 150 euros. Le plus souvent, quand il y a un découvert non autorisé, il s'agit d'un accident ; les personnes n'ont pas réussi à tenir leur budget. Mais une proportion non négligeable (30 % à 44 %) le fait par choix, afin de payer une dépense.

### Les frais d'incidents bancaires

En cas de rejet par la banque d'un prélèvement ou d'un chèque émis par les personnes qui ont dépassé leur autorisation de découvert (ou qui avaient un solde insuffisant sur leur compte et aucune autorisation de dépassement), dans la moitié des cas, la banque a fait payer des frais : 53 % en population générale ne payent pas de frais contre 50 % des ménages en situation de pauvreté et 46 % chez les bénéficiaires de minimas sociaux. À l'inverse, la proportion de ceux qui paient « souvent » ou « régulièrement » de tels frais est maximale chez les bénéficiaires de minimas (25 %), moindre chez les personnes en situation de pauvreté (20 %) et plus faible encore en population générale (17 %). Rapportés à l'ensemble de la population, on aboutit aux taux suivants : 8 % des détenteurs d'un compte ont, au cours des douze derniers mois, payé des frais d'incidents bancaires à la suite d'un rejet de chèque ou de prélèvement. Cette proportion s'établit à 15 % chez les ménages en situation de pauvreté et à 20 % pour les bénéficiaires de minimas sociaux.

### Les ménages à faibles ressources ont moins souvent recours au crédit (27 ou 28 %) que l'ensemble des ménages (45 %)

Entre 2010 et 2019, le taux de détention de crédits immobiliers a augmenté chez les ménages défavorisés (+ 4 et + 5 points) et est resté stable en population générale. Pour autant, l'écart reste conséquent (29 % des répondants en population générale ont un prêt immobilier en cours, 10 à 12 % pour les ménages défavorisés).

La détention des crédits à la consommation est en recul entre 2010 et 2019. La baisse est plus nette

en population générale (27 % à 14 %) que chez les ménages pauvres (23 % à 13 %) ; pour les bénéficiaires de minimas, la baisse est moins spectaculaire (19 % à 15 %). C'est le plus souvent pour acheter un bien ou un service qu'un prêt à la consommation est souscrit, mais pour 46 % des bénéficiaires de minimas et 43 % des ménages pauvres concernés (soit en fait 7 % et 6 % de ces populations respectives), il s'agit de combler de problèmes d'argent, de payer des factures.

Les difficultés à rembourser les crédits concernent le quart des souscripteurs bénéficiaires de minimas ou de ménages pauvres (soit 3 à 4 % de ces populations au global), et seulement 10 % des souscripteurs en population générale. La situation s'est améliorée entre 2010 et 2019, notamment pour les plus défavorisés (- 12 points de difficultés déclarées pour les bénéficiaires de minimas). En 2019, 6 % des bénéficiaires de minima (- 3 points par rapport à 2010) et 4 % des ménages en situation de pauvreté (- 2 points) sont inscrits au fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP). En population générale, cette situation est plus rare : on compte 2 % d'inscriptions en cours au FICP (comme en 2010).

En 2019, nettement moins de personnes se considèrent comme en situation de surendettement qu'en 2010 : cela concerne 10 % des bénéficiaires de minimas (contre 26 %), 7 % des ménages pauvres (18 %) et 5 % de la population générale. Parmi les personnes se considérant comme surendettées, la part de celles ayant déposé un dossier à la Banque de France a également décru (passant de 49 % à 35 % pour les bénéficiaires de minimas, par exemple).

### **L'image des établissements financiers progresse dans l'opinion quant à l'information, au conseil et à l'écoute**

85 % de la population générale est d'accord avec l'idée que « *les banques les informent suffisamment sur le fonctionnement du compte* ». La proportion est légèrement moindre dans les catégories défavorisées (80 %). La satisfaction quant aux conseils sur les

choix à faire s'établit à 79 % en population générale (3 à 4 points de moins chez les bénéficiaires de minimas ou les ménages pauvres) et celle relative à l'écoute accordée en cas de difficultés sur un compte s'élève à 78 % (4 points de moins pour les groupes défavorisés). Tous ces indicateurs progressent entre 2010 et 2019. Globalement, la satisfaction est au rendez-vous et elle a progressé par rapport à 2010 : en population générale, le taux global de satisfaction (très et plutôt satisfait) est passé de 90 % à 91 %. Ce même taux s'établit à 88 % pour les bénéficiaires de minimas (+ 8 points) et à 86 % pour les ménages pauvres (+ 7 points).

Les publics défavorisés ont des contacts moins fréquents et moins variés avec les établissements qui gèrent leur compte que l'ensemble de la population. Tous ces contacts, quand ils ont lieu, donnent lieu à des niveaux de satisfaction très élevés (84 % à 92 % de satisfaction selon les groupes et les types d'échange), les plus défavorisés se montrant toujours légèrement moins satisfaits de la qualité des échanges.

### **Une plus faible couverture assurantielle des ménages fragiles financièrement**

Tous les foyers sont couverts par au moins un contrat d'assurance (98 % en population générale comme chez les bénéficiaires de minimas sociaux, 97 % chez les ménages en situation de pauvreté). Pour chaque type d'assurance, cependant, le taux de couverture est plus élevé en population générale que pour les ménages en situation de pauvreté ou pour les bénéficiaires de minimas.

- Les assurances habitation sont les plus répandues, avec plus de neuf personnes sur dix concernées (91 % des bénéficiaires de minimas sociaux et des ménages pauvres, et 95 % de l'ensemble de la population).
- Les complémentaires santé couvrent 79 % des bénéficiaires de minimas et 77 % des ménages pauvres (contre 85 % en population générale) mais la qualité de la couverture tend à s'améliorer avec l'âge : au sein des 35-49 ans, 78 % des ménages pauvres disposent



d'une complémentaire santé, soit 10 points de moins que l'ensemble de la population. Mais en dépit de leurs faibles ressources, ces ménages privilégient une assurance potentiellement plus chère, mais qui couvre mieux certaines dépenses dont ils pensent avoir besoin.

- Les assurances auto ou moto concernent près de neuf ménages sur dix en population générale, contre seulement 62 % des bénéficiaires de minimas et 70 % des ménages en situation de pauvreté, sans doute en lien avec le taux de détention de véhicules.

- Les bénéficiaires de minimas sociaux et personnes en situation de pauvreté sont couverts à 27 % et 24 %

par une assurance invalidité, incapacité, décès, soit 10 et 13 points de moins que la population générale.

- Les assurances sur les biens sont relativement peu répandues, 14 % des bénéficiaires de minimas et 15 % des ménages pauvres en disposent, le taux de couverture étant un peu plus fort pour les ménages en population générale (19 %).

Les assurés sont très satisfaits des relations qu'ils ont avec leur assureur s'agissant des principaux produits d'assurances : plus de 90 % pour l'assurance auto/moto et l'assurance habitation), 87 ou 88 % pour la complémentaire santé et 80 à 83 % pour les assurances des biens.



# Chapitre 2

## L'accès au crédit

### 1. AVIS DU 7 JUILLET 2020 DU CCSF SUR LE PROJET D'ARRÊTÉ PORTANT HOMOLOGATION DE LA RÉVISION DE LA CHARTE D'INCLUSION BANCAIRE ET DE PRÉVENTION DU SURENDETTEMENT

Comme le dispose l'article L. 312-1-1A du Code monétaire et financier, l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement (AFECEI) adopte une charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement homologuée par arrêté du ministre chargé de l'Économie, des Finances et de la Relance après Avis du Comité consultatif du secteur financier et du Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières.

Cette charte est applicable à tout établissement de crédit et a pour objet de renforcer l'accès aux services bancaires et de faciliter l'usage de ces services, en particulier en ce qui concerne les moyens de paiement, pour les personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels. Elle a également pour objet de mieux prévenir le surendettement de ces personnes. Cette charte définit également les conditions dans lesquelles chaque établissement de crédit se dote d'un dispositif de détection précoce des situations de fragilité financière de ses clients et apporte à ces situations des réponses adaptées, en concertation avec le client concerné.

Dans sa réunion du 7 juillet 2020, le CCSF a examiné le projet de révision de la charte, établi à l'initiative des membres de l'AFECEI, qui inclut de nouvelles dispositions :

- chaque établissement de crédit doit désormais fixer un plafonnement pour l'ensemble des frais d'incidents bancaires liés à un défaut de provision pour les

clients en situation de fragilité financière. Ces frais d'incidents bancaires sont plafonnés à 25 euros par mois pour les clients en situation de fragilité financière non-détenteurs d'une offre spécifique. Ce plafond est abaissé à 20 euros par mois et à 200 euros par an pour ceux qui ont souscrit l'offre spécifique ;

- par ailleurs, pour une plus grande transparence, les critères d'appréciation de la situation de fragilité financière devront être rendus publics par l'établissement teneur de compte, permettant ainsi à tout client de savoir s'il rentre dans la catégorie des personnes en situation de fragilité financière et s'il peut, à ce titre, bénéficier de ces plafonnements ;

- en outre, Bruno Le Maire, ministre de l'Économie, des Finances et de la Relance, a étendu le champ des données statistiques que les banques doivent transmettre à l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB). Désormais, l'OIB obtiendra des établissements bancaires des données plus complètes sur les clients identifiés comme fragiles et les montants de frais d'incidents acquittés par ceux-ci. De plus, la collecte sera désormais effectuée sur une base trimestrielle, ce qui permettra un meilleur suivi de la mise en œuvre des plafonnements des frais d'incidents.

Ces dispositifs complètent le décret du 20 juillet 2020, qui permet une application plus rapide des plafonnements de frais d'incidents bancaires aux personnes en situation de fragilité financière.

### Le décret du 20 juillet 2020

En effet, ce décret élargit les conditions d'appréciation par les établissements de crédit de la situation de

fragilité financière de leurs clients. Outre les critères existants, un client sera considéré comme fragile dans les cas suivants :

- s'il accumule 5 irrégularités ou incidents de paiement au cours d'un même mois et non plus seulement à la suite d'irrégularités de fonctionnement de compte ou d'incidents de paiement répétés pendant trois mois consécutifs;
- les personnes en situation de fragilité financière au titre de l'existence d'un dossier de surendettement jugé recevable, seront considérées comme dans cette situation pendant tout le temps de leur inscription au FICP au titre de leur situation de surendettement.

Le présent décret est par ailleurs étendu à la Nouvelle-Calédonie, à la Polynésie française et aux îles

Wallis et Futuna. Il prévoit également des adaptations formelles pour tenir compte des compétences de la Nouvelle-Calédonie et de la Polynésie française en matière de surendettement des particuliers.

### **2. AVIS DU 6 OCTOBRE 2020 DU CCSF SUR LE PROJET D'ARRÊTÉ AMÉNAGEANT LES CATÉGORIES DE PRÊTS SERVANT DE BASE À L'APPLICATION DES DISPOSITIONS RELATIVES À L'USURE POUR LES PRÊTS AUX SYNDICATS DE COPROPRIÉTAIRES**

Le taux de l'usure correspond au taux maximum légal que les établissements de crédit sont autorisés à pratiquer lorsqu'ils accordent un crédit. Ce taux varie en fonction du type de prêts. Il est fixé à la fin



7 juillet 2020

### **Avis du Comité consultatif du secteur financier sur le projet d'arrêté portant homologation de la révision de la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement**

Conformément à l'article L. 312-1-1 A du Code monétaire et financier, qui prévoit que l'arrêté sera pris après avis du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), le Comité s'est réuni le 7 juillet en réunion plénière pour examiner ce texte et rendre un avis sur le projet d'arrêté présenté par la direction générale du Trésor.

Après en avoir débattu, le Comité consultatif du secteur financier a émis un avis favorable au projet d'arrêté homologuant la révision de la Charte AFCEI (Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement) qui reprend les éléments des bons usages professionnels FBF (Fédération bancaire française) de septembre et décembre 2018, relatifs aux plafonnements des frais d'incidents bancaires respectivement applicables aux personnes bénéficiaires de l'offre spécifique clients fragiles et aux personnes en situation de fragilité financière.

Elle intègre en outre les montants maximums des plafonnements souhaités par les autorités publiques fin 2018 et introduit le principe de la publication des critères de fragilité financière par les établissements.

Tout en saluant ces avancées, un certain nombre de membres ont souligné qu'elles devaient être considérées comme une étape et que les travaux sur les frais d'incidents bancaires devaient se poursuivre, notamment sur la détection des situations de fragilité financière et l'accompagnement de ces publics par les personnels des établissements, et en intégrant les enjeux économiques de la banque de détail.

de chaque trimestre pour le trimestre suivant par la Banque de France et publié au Journal officiel. Il vise à protéger l'emprunteur d'éventuels abus.

Comme le dispose l'article L. 314-6 du Code de la consommation, constitue un prêt usuraire tout prêt conventionnel consenti à un taux effectif global qui excède, au moment où il est consenti, de plus du tiers, le taux effectif moyen pratiqué au cours du trimestre précédent par les établissements de crédit

et les sociétés de financement pour des opérations de même nature comportant des risques analogues, telles que définies par l'autorité administrative après Avis du Comité consultatif du secteur financier.

Le CCSF s'est réuni le 6 octobre 2020 afin d'examiner un projet d'arrêté du ministre de l'Économie, des Finances et de la Relance qui propose une modification très ciblée sur le dispositif d'usure visant à permettre aux prêts collectifs de copropriétaires de passer de

## T1 Taux d'usure et taux effectifs moyens pratiqués par les établissements de crédit et les sociétés de financement

(en %)

Catégories	Taux effectif moyen pratiqué au 2 <sup>e</sup> trimestre 2020	Taux d'usure applicable au 1 <sup>er</sup> juillet 2020
<b>CRÉDITS DE TRÉSORERIE</b>		
<b>Crédits de trésorerie aux ménages et prêts pour travaux d'un montant inférieur ou égal à 75 000 euros <sup>a)</sup></b>		
Prêts d'un montant inférieur ou égal à 3 000 euros	15,87	21,16
Prêts d'un montant supérieur à 3 000 euros et inférieur ou égal à 6 000 euros	7,89	10,52
Prêts d'un montant supérieur à 6 000 euros	4,16	5,55
<b>CRÉDITS IMMOBILIERS</b>		
<b>Crédits immobiliers et prêts pour travaux d'un montant supérieur à 75 000 euros <sup>b)</sup></b>		
Prêts à taux fixe d'une durée inférieure à 10 ans	1,79	2,39
Prêts à taux fixe d'une durée comprise entre 10 ans et moins de 20 ans	1,80	2,40
Prêts à taux fixe d'une durée de 20 ans et plus	1,93	2,57
Prêts à taux variable	1,71	2,28
Prêts relais	2,26	3,01
<b>Prêts aux personnes morales n'ayant pas d'activité industrielle, commerciale, artisanale, agricole ou professionnelle non commerciale</b>		
Prêts à taux fixe d'une durée initiale supérieure à 2 ans	1,33	1,77
Prêts à taux variable d'une durée initiale supérieure à 2 ans <sup>c)</sup>	1,16	1,55
Prêts consentis en vue d'achats ou de ventes à tempérament	2,10	2,80
Découverts en compte	10,92	14,56
Autres prêts d'une durée initiale inférieure ou égale à 2 ans	1,10	1,47
<b>Prêts aux personnes physiques agissant pour leurs besoins professionnels et aux personnes morales ayant une activité industrielle, commerciale, artisanale, agricole ou professionnelle non commerciale</b>		
Découverts en compte	10,92	14,56

Notes :

a) Définition – crédits de trésorerie : crédits aux ménages n'entrant pas dans le champ d'application du 1<sup>o</sup> de l'article L. 313-1 du Code de la consommation ou ne constituant pas une opération de crédit d'un montant inférieur ou égal à 75 000 euros destinés à financer, pour les immeubles à usage d'habitation ou à usage professionnel et d'habitation, les dépenses relatives à leur réparation, leur amélioration ou leur entretien.

b) Définition – crédit immobiliers : crédits aux ménages entrant dans le champ d'application du 1<sup>o</sup> de l'article L. 313-1 du Code de la consommation ou d'un montant supérieur à 75 000 euros destinés à financer, pour les immeubles à usage d'habitation ou à usage professionnel et d'habitation, les dépenses relatives à leur réparation, leur amélioration ou leur entretien.

c) Taux moyen pratiqué (TMP) : le taux effectif des prêts aux entreprises d'une durée initiale supérieure à deux ans, à taux variable, d'un montant inférieur ou égal à 152 449 euros. Ce taux est utilisé par la direction générale des Impôts pour le calcul du taux maximum des intérêts déductibles sur les comptes courants associés.

Source : Banque de France.

la catégorie « prêts à des personnes morales n'ayant pas d'activités industrielles et commerciales » à celle de prêts aux particuliers. Car, dans la pratique, il est apparu que ce type de prêt n'est pas très utilisé, en partie parce que le plafond de l'usure fait obstacle à leur octroi par les établissements de crédit.

Cette modification trouve sa justification d'un point de vue économique puisque ces prêts collectifs sont assimilables à des prêts faits aux particuliers ainsi que dans les modalités juridiques de leur mise en œuvre puisque ces prêts nécessitent une caution individuelle de chacun des copropriétaires lorsqu'il est fait usage de ce type de prêt collectif.

Elle a notamment pour but de favoriser l'accès au crédit pour les travaux de rénovation énergétique car il n'est pas aisé de mettre en œuvre un projet de rénovation pour une copropriété si la majorité des occupants sont des ménages à revenus modestes. Or, dans le cas des prêts collectifs de copropriétés, le syndic peut souscrire à son nom un crédit bancaire collectif pour l'ensemble des copropriétaires ou ceux qui veulent y participer et permettant ainsi un accès au crédit à des particuliers qui, du fait de leur situation personnelle et/ou financière, pourrait ne pas y avoir accès.

À l'issue de la réunion, le CCSF a émis un avis favorable au projet d'arrêté.



6 octobre 2020

### **Avis du Comité consultatif du secteur financier sur le projet d'arrêté aménageant les catégories de prêts servant de base à l'application des dispositions relatives à l'usure pour les prêts aux syndicats de copropriétaires**

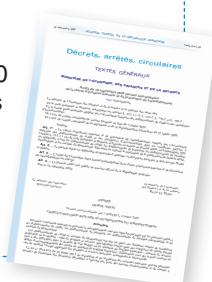
Conformément à l'article L. 314-6 du Code de la consommation, qui prévoit que l'arrêté sera pris après avis du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), le Comité s'est réuni le 6 octobre 2020 en réunion plénière pour examiner ce texte et rendre un avis sur le projet d'arrêté présenté par la direction générale du Trésor.

Le CCSF a accueilli favorablement les propositions de cet arrêté qui notamment répondent au souci de développer le marché des prêts aux syndicats de copropriétaires pour aider au financement de la rénovation énergétique des logements.

Après en avoir débattu, le Comité consultatif du secteur financier a émis un avis favorable au projet d'arrêté aménageant les catégories de prêts servant de base à l'application des dispositions relatives à l'usure pour les prêts aux syndicats de copropriétaires.

### **Voir les arrêtés en annexe 1**

- Arrêté du 16 septembre 2020 portant homologation de la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement
- Arrêté du 24 novembre 2020 aménageant les catégories de prêts servant de base à l'application des dispositions relatives à l'usure pour les prêts aux syndicats de copropriétaires



### 3. LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE : LES PROPOSITIONS DU CCSF POUR SÉCURISER LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

La rénovation énergétique désigne l'ensemble des travaux visant à diminuer la consommation énergétique des logements. Elle constitue une priorité nationale des politiques publiques de lutte contre le changement climatique et la précarité énergétique, dans un contexte de hausse du prix de l'énergie. Réaffirmée dans le cadre du Plan rénovation énergétique des bâtiments de 2018, l'ambition des pouvoirs publics est d'atteindre un parc immobilier entièrement rénové aux normes « bâtiment basse consommation » à horizon 2050.

Au regard du coût des travaux pour les consommateurs, en partie financés au moyen d'un crédit, la qualité d'une rénovation performante est un enjeu central qui a interpellé le Comité consultatif du secteur financier (CCSF). Mobilisés pour concourir à la transition énergétique des logements, ses membres conviennent de l'existence de freins qui nuisent à son essor.

En parallèle, des actions des pouvoirs publics sont en cours, notamment pour réformer le label RGE (reconnu garant de l'environnement), fiabiliser le DPE (diagnostic de performance énergétique), interdire le démarchage téléphonique ainsi que pour favoriser l'accompagnement et l'information des consommateurs.

Les enquêtes de la direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF) ont démontré à plusieurs reprises que certaines sociétés de travaux de rénovation usaient de pratiques commerciales déloyales à l'égard des consommateurs qui engendrent des difficultés financières pour les particuliers, que ce soit en raison de malfaçons ou encore de prestations inachevées. La fiche pratique <sup>4</sup> de la DGCCRF illustre les pièges que le consommateur doit éviter pour sécuriser son projet, y compris dans la vérification de la qualification RGE que l'entreprise réalisant les travaux doit obligatoirement détenir, afin que les consommateurs bénéficient des aides publiques dédiées.

De leur côté, les associations de consommateurs considèrent qu'il est impératif de renouer avec la confiance envers les acteurs du marché de la rénovation énergétique des logements. Au regard de la complexité des travaux et des montants en jeu, elles constatent deux écueils. D'une part, elles s'inquiètent des propositions de travaux faites dans des foires et salons et par ailleurs, souhaitent que soit interdite toute forme de démarchage dans ce secteur, téléphonique ou à domicile. D'autre part, elles relèvent que les travaux sont souvent moins efficaces qu'attendus. En conséquence, elles proposent de faire émerger une profession ou prestation d'expert « architecte-énergéticien », capable de préconiser des actions de rénovation, de structurer l'ensemble des acteurs de la filière et d'accompagner les consommateurs tout au long du parcours de la rénovation énergétique.

Les représentants des professionnels rappellent qu'ils sont pleinement mobilisés en faveur de la transition énergétique, *via* notamment le financement de tous les projets présentés par les ménages solvables. Les réseaux bancaires et les établissements de crédit sont tous favorables au déploiement de l'action d'information du réseau FAIRE, mis en place par les pouvoirs publics pour accroître l'action d'information auprès du public ; certains d'entre eux ont signé les engagements de la charte « Engagé pour FAIRE ». Déplorant le manque de structuration du marché des sociétés de travaux, ils accueillent avec satisfaction les démarches engagées par les ministres pour renforcer et fiabiliser le dispositif RGE.

#### Les travaux du Comité

Le Comité s'est réuni à trois reprises en juillet 2018, octobre 2019 et janvier 2020 dans le but de proposer des pistes de solutions permettant de sécuriser les consommateurs ayant décidé de procéder à des travaux de rénovation énergétique de leur logement.

<sup>4</sup> [https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/fiches\\_pratiques/fiches/energie](https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/fiches_pratiques/fiches/energie)

En préambule, le Comité constate qu'il est impératif de rétablir la confiance des consommateurs dans le marché de la rénovation énergétique au regard des manquements et des fraudes constatées. En effet, une enquête nationale conduite en 2018 par la DGCCRF démontre que plus de la moitié des entreprises contrôlées (56 %) usent de pratiques commerciales non conformes à la réglementation ou au label de qualification RGE.

Par ailleurs, le Comité relève que les consommateurs peuvent éprouver d'importantes difficultés pour entrer en toute connaissance de cause dans ce marché, caractérisé par un nombre important d'acteurs hétérogènes. En amont, ils peinent à identifier les actions prioritaires à réaliser et à évaluer la pertinence de la solution technique proposée par les professionnels au regard de son coût. Et en aval, la technicité des travaux rend incertaine l'appréciation de leur bonne réalisation et de leur complétude.

Le Comité constate également que le coût de la rénovation constitue un des freins à la transition énergétique des logements. En effet, le coût d'une rénovation « performante », c'est-à-dire permettant le saut d'au moins deux classes en matière de performance énergétique du logement, atteint près de 26 000 euros<sup>5</sup>. En conséquence, 60 % des consommateurs ne planifient pas des travaux de rénovation en raison de leur situation financière<sup>6</sup>. De même, l'absence d'engagement des professionnels sur l'atteinte d'une performance énergétique rend incertaine la perception d'un bénéfice pour les ménages rénovateurs. À noter que le montant des travaux financés en Eco PTZ individuel post-réforme de l'été 2019 est moins élevé : moins de 10 000 euros pour une action, moins de 18 000 euros pour 2 actions, 24 000 euros pour 3 actions et 22 000 euros pour une performance énergétique globale.

Le Comité relève l'abondance de l'offre de rénovation énergétique, avec plus de 540 000 entreprises du bâtiment qui exercent en France, dont 67 000 disposent de la qualification RGE.

Pour autant, les représentants des associations de consommateurs et des professionnels du crédit ont

estimé que cette qualification ne suffit pas à garantir le sérieux des entreprises bénéficiaires.

Les représentants des consommateurs sont favorables à une approche globale de la rénovation énergétique accompagnée de l'atteinte d'un niveau de performance. À ce titre, elles saluent le programme « Habiter mieux sérénité » de l'Agence nationale de l'habitat (ANAH). Ce dispositif permet aux ménages modestes d'être accompagnés dans la définition de leur projet de rénovation<sup>7</sup> et concerne toutes les actions permettant un gain énergétique d'au moins 25 %. Le financement public est proportionnel au montant des travaux et permet de réduire amplement le reste à charge. Les associations soulignent que de telles initiatives devraient être accessibles à l'ensemble des consommateurs.

Les représentants des professionnels de l'assurance rappellent que de nombreuses entreprises, ayant obtenu des qualifications accréditant leur compétence, peuvent être sollicitées pour réaliser un audit énergétique, apprécier la pertinence des travaux envisagés, effectuer un suivi des travaux et vérifier leur conformité avec les règles de l'art au moment de la réception (architecte, bureau d'études, contrôleur technique, etc.). Ces missions impliquent donc impérativement des compétences de conception et suivi des travaux et la réalisation de prestations de contrôles. Ces personnes sont soumises à l'obligation d'assurance de responsabilité civile décennale, gage de solvabilité pour leurs clients.

Les établissements de crédit présents sur le marché de la rénovation énergétique ont pris bonne note de la volonté exprimée par les pouvoirs publics de renforcer le label RGE, les contrôles dont font l'objet

5 25 900 euros d'après l'enquête TREMI, travaux de rénovation énergétique des maisons individuelles, campagnes 2017, Ademe, 2018.

6 Enquête TREMI, travaux de rénovation énergétique des maisons individuelles, campagnes 2017, Ademe, 2018.

7 Les prestations d'audit énergétiques et de préconisations de travaux sont intégralement prises en charge.



les entreprises certifiées ainsi que le contenu du procès-verbal de fin de travaux. Ils souhaiteraient que les futurs travaux sur le label incluent des exigences portant sur les pratiques commerciales de ces entreprises ainsi que sur la conformité de leur documentation (bon de commande, devis, facture).

Sur la question des financements des travaux par l'octroi d'un prêt, les représentants des associations de consommateurs rappellent que le crédit affecté, en ce qu'il crée une interdépendance entre le contrat de vente ou de fourniture de services et le contrat de crédit, leur apparaît comme le plus protecteur des intérêts des consommateurs et donc le plus adapté au financement des travaux de rénovation énergétique. Et de fait, la DGCCRF précise qu'elle encourage ce cadre juridique pour les travaux de rénovation énergétique.

Les représentants des établissements de crédit et sociétés de financement rappellent, pour leur part, que les particuliers peuvent choisir leur mode de financement et que seuls 32 % ont recours au crédit<sup>8</sup>. Ils estiment que la priorité est de trouver des solutions qui offrent au consommateur une sécurité sur la qualité des prestataires et des travaux réalisés et ce, quel que soit le mode de financement.

**À l'issue de cette concertation, le Comité a émis les propositions suivantes.**

### 1. Une expertise pour sécuriser la qualité de la rénovation énergétique

Pour favoriser la rénovation énergétique des logements, les consommateurs pourraient recourir aux services d'experts de la rénovation énergétique.

Cet expert serait chargé, sur mandat du consommateur, de réaliser une évaluation de travaux proposés par les entreprises du secteur. Il pourrait également évaluer la performance énergétique du logement, prescrire les travaux nécessaires et s'engager sur l'atteinte d'un niveau de performance, une fois les travaux réalisés. L'expert serait chargé d'accompagner le consommateur tout au long du projet de rénovation énergétique.

La question de son financement par le consommateur devra être étudiée, notamment pour voir comment une aide publique, des dispositifs du type certificat d'économie d'énergie (CEE) ou fonds de garantie pour la rénovation énergétique (FGRE) pourraient être mobilisés.

### 2. Une indépendance nécessaire

Pour garantir une préconisation de travaux adaptée au logement, l'expert devrait être indépendant des groupes intégrés (énergie, producteurs d'équipement, travaux, maintenance, etc.) et des équipementiers. Pour assurer son indépendance et sa compétence, l'expert devrait être certifié par les pouvoirs publics. Sa certification devrait être établie en prenant en compte sa compétence, son honorabilité et son indépendance.

### 3. Un contrôle des travaux en fin du chantier afin de garantir la qualité des travaux et le bon fonctionnement des équipements installés

Le manque de confiance des ménages dans le secteur de la rénovation énergétique résulte aussi, outre les fraudes, des allégations non contraignantes des professionnels quant à l'atteinte d'un niveau de performance énergétique du logement.

Pour lever cet obstacle, l'expert devrait contrôler la réalisation des travaux et l'atteinte du niveau de performance énergétique allégué. Le contrôle de l'expert serait préalable à la réception des travaux par le consommateur, ainsi qu'au versement des aides à la société de travaux. Ainsi la mise en œuvre de cet acteur unique éviterait la dilution de responsabilité entre les professionnels intervenus sur le chantier et épargnerait au consommateur de longues procédures en cas de litige.

Au regard du caractère crucial de la réception des travaux, il pourrait être utile d'harmoniser, lorsqu'il est

<sup>8</sup> Enquête TREMI, travaux de rénovation énergétique des maisons individuelles, campagnes 2017, Ademe, 2018.

établi, le contenu du procès-verbal écrit et normalisé de réception des travaux de rénovation énergétique, comportant des contrôles sur site ou sur pièces.

Ces propositions très consensuelles, ont été transmises au Conseil national de la consommation (CNC), afin qu'elles viennent enrichir les travaux en cours.



LA PRÉSIDENTE

Paris, le 15 juin 2020,

Madame,

Comme vous le savez, le Comité consultatif du secteur financier a lancé en 2018, sur proposition de l'UFC-Que Choisir, une large concertation sur la rénovation énergétique et sur les moyens à mettre en œuvre pour renouer la confiance des consommateurs dans ce marché, notamment au regard des manquements et des fraudes constatées.

Notre groupe de travail regroupait toutes les parties concernées, membres du CCSF : les représentants des professionnels – assureurs, banquiers et sociétés de crédit - les représentants des syndicats des personnels du secteur financier, les représentants des artisans et commerçants, les représentants des associations de consommateurs ainsi que les administrations concernées, dont le bureau 6C de la DGCCRF et la Direction des Pratiques Commerciales de l'ACPR.

À l'issue de plusieurs réunions, nous avons abouti à des propositions consensuelles puisqu'elles ont été approuvées par l'ensemble des membres, à l'exception notable des représentants de l'U2P. J'ai le plaisir de vous transmettre ce jour les propositions du CCSF qui sont, de l'avis général, de nature à favoriser la confiance dans l'enjeu majeur que constitue la rénovation énergétique des bâtiments.

J'espère qu'elles viendront enrichir vos travaux et je reste à votre entière disposition pour toute information complémentaire que je pourrais vous apporter.

Je vous prie de croire, Madame, à l'assurance de mes sentiments les meilleurs.

Corinne DROMER

Madame Miyako Guy  
Présidente du groupe de travail du CNC  
« Rénovation énergétique des logements et protection du consommateur »  
DGCCRF  
59, boulevard Vincent Auriol  
Téledoc 241  
75703 Paris Cedex 1



#### 4. SURENDETTEMENT DES MÉNAGES EN FRANCE : BILAN DE 30 ANS DE LUTTE CONTRE LE SURENDETTEMENT ET ENQUÊTE TYPOLOGIQUE 2019

Dans sa séance du 25 février 2020, le CCSF a reçu les représentants de la Banque de France qui ont présenté le bilan de son action dans le traitement du surendettement depuis 30 ans ainsi que les résultats de l'enquête typologique 2019.

##### Bilan de 30 ans de lutte contre le surendettement

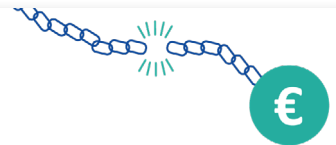
Le traitement du surendettement est une procédure unique et gratuite.

Au terme de 30 années de lutte contre le surendettement, le dispositif a montré son efficacité.

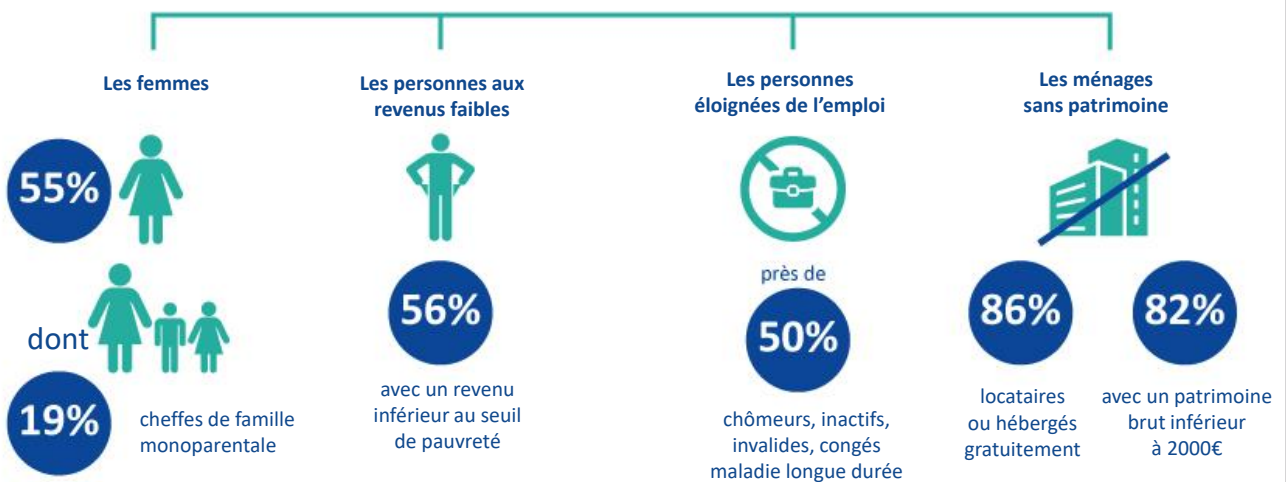
Depuis 1990, la procédure a permis d'apporter une solution concrète à 3 millions de ménages en situation d'impasse financière. Elle a été régulièrement adaptée et améliorée en fonction des évolutions de la typologie des ménages surendettés et du contexte. Les lois Lagarde (2010) et Hamon (2014), en protégeant les consommateurs de l'excès de crédit à la consommation, ont fortement contribué à la réduction du surendettement provenant de l'excès de dépenses.

En huit ans, l'encours des dettes à la consommation des ménages surendettés a ainsi baissé de 2 milliards, soit 47 %, et le nombre de situations comportant plus

#### QUELLES SONT LES PERSONNES LES PLUS VULNÉRABLES AU SURENDETTEMENT ?

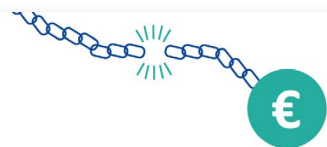


La forte réduction du nombre de situations de surendettement depuis cinq ans (-38 %) concentre la procédure sur des populations socialement fragiles :



Source : Banque de France.

TYPOLOGIE DES DETTES



**6,1 milliards d'encours total**

**Nombre moyen de dettes par situation en 2019 : 8**

**Nombre moyen de dettes à la consommation par situation en 2019 : 4**

**Nombre moyen de dettes de charges courantes par situation en 2019 : 4**



**25% des situations sans aucun crédit conso**

Source : Banque de France.

de 5 crédits à la consommation est passé de 56 000 à 17 000.

Les simplifications de la procédure entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2018, suite aux lois « Justice 21 » et « Sapin 2 » adoptées en 2016, ont permis d'accélérer de trois mois environ la mise en œuvre d'une solution pour quelque 90 000 ménages en 2019. L'attention portée par les commissions aux mesures d'attente, afin de les limiter aux seuls débiteurs dont les difficultés sont temporaires, a permis de réduire les re-dépôts de dossiers.

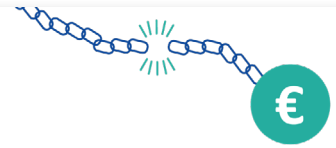
Du côté des anciens travailleurs indépendants, alors que la seule présence de dettes professionnelles pouvait

conduire au rejet de leur dossier, les commissions de surendettement ont pris en charge en 2019 plus de 1 600 d'entre eux ayant des dettes sociales.

La Banque de France reste mobilisée sur de nouvelles améliorations : si la prévention du surendettement et le traitement des situations où le surendettement est avéré ont atteint aujourd'hui une certaine maturité, l'accompagnement des ménages surendettés, et plus généralement de toutes les personnes confrontées à des difficultés financières, reste une priorité pour les agents de la Banque de France.

De nouvelles mesures ont été mises en œuvre en 2020, telles que la simplification des courriers

## ÉVOLUTION DE LA COMPOSITION DES DETTES

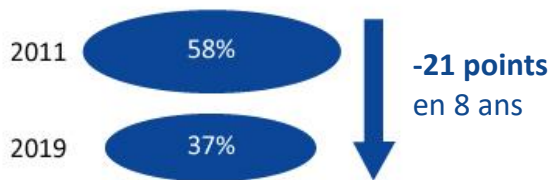


Depuis 2011 (loi Lagarde), l'encours des dettes à la consommation dans les dossiers de surendettement recevables recule sans interruption : - 47 % en 8 ans (avec un très fort recul du crédit renouvelable - 62%)

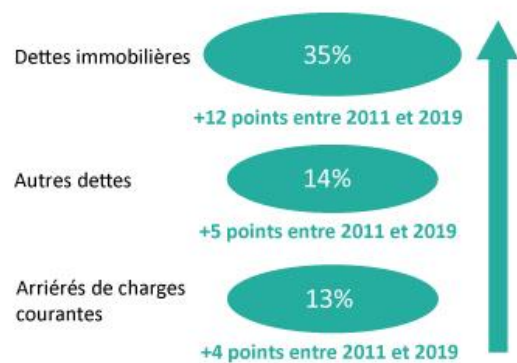


Le surendettement lié à des difficultés de parcours demeure (situations plus précaires, dettes de la vie courante).

### Diminution de la part des dettes à la consommation dans l'endettement global



### Part des autres dettes en 2019



Source : Banque de France.

adressés aux débiteurs et l'ouverture d'ici à fin 2020 d'un portail « déposants » permettant d'effectuer un dépôt de dossier en ligne. En outre, il est prévu que, dans le cadre du déploiement de 250 nouveaux points conseil budget (PCB), la Banque de France mobilise les directeurs de ses unités départementales pour assurer en 2020 la formation d'environ 18 000 travailleurs sociaux des associations concernées. Enfin, l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB) et l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) veilleront à ce que les banques appliquent les mesures de plafonnement de frais bancaires pour toutes les personnes déjà fragilisées par le surendettement qu'elles ont décidées fin 2018 et mises en place en 2019.

### L'enquête typologique sur le surendettement des ménages en 2019

L'année 2019 s'est achevée sur une huitième année consécutive de baisse des nouvelles situations de surendettement. Les résultats de l'enquête typologique 2019 confirment les tendances des années précédentes.

- Avec près de 81 000 nouvelles situations de surendettement, le nombre de « primo-dépôts » est au plus bas depuis la fin des années 1990, après huit années de recul. Le fait marquant est cependant la forte réduction des « re-dépôts » lors des deux dernières années (en baisse d'environ 23 000 en 2018 et 2019, soit - 27 % par rapport à 2017). Le nombre total de

dossiers déposés s'est établi à 143 000, en baisse de 38 % sur 5 ans.

- Le changement de nature du surendettement se confirme : en 2019, les crédits à la consommation des ménages surendettés poursuivent leur recul, tant en valeur absolue (- 265 millions d'euros) qu'en valeur relative (leur part dans la dette globale diminuant de 1 point pour s'établir à moins de 37 %). Désormais, près d'un ménage surendetté sur quatre n'a aucun crédit à la consommation.

- La forte réduction du nombre de situations de surendettement depuis plusieurs années et la

maîtrise du surendettement lié à l'excès de dettes à la consommation ont pour effet de concentrer toujours plus la procédure sur des populations socialement fragiles. Ainsi, les femmes représentent 55 % des personnes surendettées dans les tranches d'âge les plus touchées par le surendettement (de 25 à 54 ans) et près de 19 % des ménages surendettés sont des familles monoparentales dont le chef de famille est une femme. 86 % des ménages sont locataires ou hébergés et 82 % ont un patrimoine brut inférieur à 2 000 euros ; 56 % des personnes faisant partie d'un ménage surendetté, y compris les enfants et autres personnes à charge, ont un niveau de vie inférieur au seuil de pauvreté.

# Chapitre 3

## Les tarifs bancaires

### 1. ÉTUDE DE L'OBSERVATOIRE DES TARIFS BANCAIRES : LES TARIFS BANCAIRES EN 2021

Dans sa séance plénière du mardi 16 février 2021, le Comité a pris connaissance et approuvé l'étude de l'Observatoire des tarifs bancaires portant sur les tarifs au 5 janvier 2021.

L'Observatoire des tarifs bancaires (OTB) a publié son étude annuelle sur les évolutions des lignes tarifaires pour l'année 2021, en se basant sur le document d'information tarifaire (DIT).

#### Les tarifs bancaires au 5 janvier 2021

Les tendances observables pour l'année 2021 (comparaison des tarifs entre le 31 décembre 2020 et le 5 janvier 2021) sont les suivantes :

- deux tarifs en baisse :
  - abonnement à des services de banques à distance (internet, téléphone fixe, sms, etc.) : - 0,93 % (- 1 centime),
  - abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS – coût forfaitaire : - 1,94 % (- 35 centimes);
- huit tarifs en hausse :
  - cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement : + 0,29 % (+ 7 centimes),
  - fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé) : + 0,56 % (+ 23 centimes),

- fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) : + 0,99 % (+ 40 centimes),
- retrait d'espèces (cas de retrait en euros dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale) – 1<sup>er</sup> retrait payant : + 1,01 % (+ 1 centime),
- virement (cas d'un virement occasionnel) en agence : + 1,25 % (+ 5 centimes),
- tenue de compte (actif) : + 1,53 % (+ 32 centimes),
- fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) : + 3,14 % (+ 92 centimes) lié à un changement de produit,
- abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par sms – coût unitaire : + 12 % (+ 3 centimes) lié à un changement de panel;
- quatre lignes sont stables : la commission d'intervention, les frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA ainsi que les frais par paiement d'un prélèvement SEPA et le virement par internet (qui sont tous les deux gratuits).

**Les hausses constatées entre le 31 décembre 2020 et le 5 janvier 2021** sont très modérées, s'échelonnant pour l'essentiel entre 0,29 % et 1,53 % (entre 1 et 40 centimes) et les deux hausses de tarifs plus conséquentes sont dues à des changements de produit ou de panel :

- **la hausse de 3,14%** de la carte de paiement à autorisation systématique **est due, pour l'essentiel,**

**T2 Tableau des résultats de l'Étude sur les tarifs bancaires au 5 janvier 2021 (données brutes)**

Liste des services		Prix moyen au 31 déc. 2019 *	Prix moyen au 31 déc. 2020	Évolution 31 déc. 2019 - 31 déc. 2020	Prix moyen au 5 janv. 2021	Évolution 31 déc. 2020 - 5 janv. 2021
Tenue de compte (actif)	Ancien panel	19,86 €/an	20,74 €/an	3,96 %	21,06 €/an	1,53 %
	Nouveau panel	19,95 €/an				
Abonnement à des services de banques à distance (internet, téléphone fixe, sms, etc.)	Ancien panel	0,58 €/an <sup>a)</sup>	0,60 €/an <sup>a)</sup>	0,00 % <sup>a)</sup>	0,59 €/an <sup>a)</sup>	- 0,93 % <sup>a)</sup>
	Nouveau panel	0,60 €/an <sup>a)</sup>				
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS						
Coût forfaitaire	Ancien panel	17,81 €	17,87 €	0,76 %	17,52 €	- 1,94 %
	Nouveau panel	17,73 €				
Coût unitaire		0,26 €	0,25 €	- 3,85 %	0,28 €	12,00 %
Commission d'intervention (coût unitaire)	Ancien panel	7,47 €	7,47 €	0,13 %	7,47 €	0,00 %
	Nouveau panel	7,46 €				
Virement (cas d'un virement occasionnel)						
En agence	Ancien panel	4,12 €	4,31 €	4,50 %	4,36 €	1,25 %
	Nouveau panel	4,12 €				
Par internet		0,00 €	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 %
Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA)		0,00 €	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 %
Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA)	Ancien panel	0,54 €	0,51 €	- 8,47 %	0,51 €	0,00 %
	Nouveau panel	0,55 €				
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)	Ancien panel	41,02 €/an <sup>b)</sup>	41,15 €/an <sup>b)</sup>	0,48 % <sup>b)</sup>	41,55 €/an <sup>b)</sup>	0,99 % <sup>b)</sup>
	Nouveau panel	40,95 €/an <sup>b)</sup>				
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)	Ancien panel	41,97 €/an <sup>b)</sup>	41,57 €/an <sup>b)</sup>	- 0,74 % <sup>b)</sup>	41,80 €/an <sup>b)</sup>	0,56 % <sup>b)</sup>
	Nouveau panel	41,88 €/an <sup>b)</sup>				
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)	Ancien panel	29,67 €	29,31 €	- 0,88 %	30,23 €/an	3,14 % <sup>c)</sup>
	Nouveau panel	29,57 €				
Retrait d'espèces (cas de retrait en euros dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale)						
Nombre de retraits gratuits par mois	Ancien panel	3,48	3,41	-	3,36	-
	Nouveau panel	3,49				
1 <sup>er</sup> retrait payant	Ancien panel	0,99 €	0,99 €	0,00 %	1,00 €	1,01 %
	Nouveau panel	0,99 €				
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement	Ancien panel	24,73 €/an	24,69 €/an <sup>c)</sup>	0,28 %	24,76 €/an	0,29 %
	Nouveau panel	24,62 €/an				

**Notes :**

\* En raison des changements de périmètre du panel réalisés entre le 31 décembre 2019 et le 31 décembre 2020 et des impacts produits, les données présentées au 31 décembre 2019 ne sont pas comparables avec celles publiées par le CCSF le 26 février 2020.

a) Hors impact produits : deux établissements régionaux appartenant au même groupe ont, en fin 2020, modifié le service basculant d'un modèle payant à la gratuité. Au 5 janvier 2021, ils sont repassés à un modèle payant. Par conséquent, les périmètres « produits » 2019, 2020 et 2021 ne sont pas comparables sur cette ligne tarifaire. La moyenne de l'abonnement à des services de banques à distance au 31 décembre 2019 tenant compte de ces deux établissements ressort à 1,27 euro, celle du 31 décembre 2020 à 0,58 euro et celle du 5 janvier 2021 à 1,02 euro.

b) Une banque en ligne a remplacé, en janvier 2020 ses cartes de paiement internationales (débit immédiat et différé) par une nouvelle carte dont les services sont plus riches et dont la cotisation annuelle, hors offre groupée de services, est de 100 euros alors que l'ancienne était proposée gratuitement.

c) Cette hausse tient compte des nouvelles cartes de à autorisation quasi systématique. Hors ce nouveau produit, la hausse est de 0,28 %.

Source : Sémaphore Conseil.

**au lancement par 26 établissements d'une nouvelle génération de carte à autorisation systématique, la carte à contrôle de solde quasi-systématique**, qui offre davantage de possibilités et la rend désormais utilisable dans différents automates (péages, pompe à essence etc.). Le lancement de cette nouvelle offre s'est généralement accompagné d'une augmentation de la cotisation annuelle et constitue la principale cause de l'augmentation de la cotisation moyenne de ce type de carte entre le 31 décembre 2020 et le 5 janvier 2021. **Hors de ce nouveau produit, la hausse est de 0,28 % ;**

- **la hausse de 12 %** de l'abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par sms – coût unitaire s'explique pour l'essentiel par **l'abandon de cette facturation par 12 établissements**, appartenant au même groupe mutualiste, au profit d'une facturation forfaitaire. Un seul établissement régional a augmenté son tarif à hauteur de 3,70 % (soit 0,01 euro) et aucun établissement n'a appliqué de baisses.

Concernant l'évolution des tarifications **entre le 31 décembre 2019 et le 31 décembre 2020**, on observe les tendances suivantes : 4 baisses, 6 hausses et 4 stabilités : si quatre hausses sont très modérées, variant entre 0,13 % et 0,76 %, deux sont proches de 4 % (3,96 % pour la tenue de compte actif et 4,5 % pour le virement occasionnel en agence). Et la plus forte baisse concerne les frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA (- 8,47 %).

## Méthodologie

Afin de faciliter la comparabilité des tarifs bancaires dans l'Union européenne, les établissements sont désormais tenus de publier un document d'information des tarifs (DIT) doté d'un contenu normé des principaux frais et services bancaires ainsi qu'une « liste des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement ». Au 5 janvier 2021, 94 établissements sur 109 ont conservé en parallèle l'extrait standard des tarifs (EST) auquel les consommateurs français sont habitués, au sein de leur plaquette tarifaire, en sus du DIT.

Sémaphore Conseil a collecté pour le compte du CCSF **les données tarifaires brutes et non pondérées** de chaque établissement, des 14 principaux produits et services bancaires figurant dans le DIT. Les données collectées sont celles qui étaient applicables au 5 janvier 2021 et disponibles sur les sites internet des établissements au plus tard le 15 janvier 2021.

## Le périmètre

Pour la présente étude, au 5 janvier 2021, le panel de l'OTB reste stable, à 109 unités, avec la même ventilation : 101 banques à réseau et 8 banques en ligne (101 *versus* 8), représentant plus de 98 % des parts de marchés de comptes courants de particuliers. À noter : le panel de l'OTB a changé avec la suppression d'e.LCL et de L'agence en ligne de BNP Paribas au 31 décembre 2020 remplacés par Hello Bank! et Ma French Bank (« nouveau panel »).

## 2. RAPPORT DE L'OBSERVATOIRE DES TARIFS BANCAIRES : LES TARIFS BANCAIRES EN 2020

L'Observatoire des tarifs bancaires (OTB) a examiné les tarifs publiés par les établissements de crédit en 2020 et la société Sémaphore Conseil a collecté, pour le compte de l'OTB, les données tarifaires brutes de l'extrait standard des tarifs (EST) issues des plaquettes en vigueur au 5 janvier 2020 de 101 banques à réseau et 8 banques en ligne, représentant au total 98,8 % des parts de marchés de comptes courants de particuliers.

## Le document d'information tarifaire (DIT)

Le décret n° 2018-774 du 5 septembre 2018 modifiant l'article D. 312-1-1 du Code monétaire et financier est entré en vigueur le 31 octobre 2018. Ce décret vise entre autres à améliorer la comparabilité des frais appliqués par les établissements de crédit et de paiement dans toute l'Union européenne (UE) *via* la création d'un « document d'information tarifaire (DIT) »



doté d'un formalisme et d'un contenu normés. C'est ainsi qu'ont été mises en place une dénomination commune des principaux frais et services bancaires dans tous les pays de l'UE ainsi qu'une « liste des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement ». Cette liste doit répertorier au minimum dix (avec un maximum de vingt) des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement et soumis à des frais avec, pour chacun d'eux, une définition précise. Les banques françaises se sont donc appuyées sur l'EST pour créer leur document d'information tarifaire. Ce dernier intègre ainsi les lignes déjà incluses dans l'EST ainsi que les informations complémentaires relatives à (ou aux) offre(s) groupée(s) de services éventuellement commercialisée(s) par chaque établissement.

Les premières mises en ligne de DIT sur les sites internet de banques françaises ont été constatées à

la fin du premier semestre 2019 et se sont achevées au premier trimestre 2020. Depuis la mise en œuvre du DIT, la Fédération bancaire française (FBF) a modifié sa norme professionnelle et autorise désormais les établissements à supprimer l'EST de leur plaquette. Néanmoins, 97 établissements (soit 88,99 % du total du panel) avaient conservé, au 15 janvier 2020, l'EST au sein de leur plaquette tarifaire.

### Les tarifs bancaires en 2020

Après un exercice 2019 marqué par le respect strict des engagements pris le 11 décembre 2018 devant le président de la République, avec un gel des tarifs sur l'année et dans les faits, une baisse de la quasi-totalité de ces tarifs, l'année 2020 affiche une faible variation des tarifs bancaires.

Entre le 31 décembre 2019 et le 5 janvier 2020, deux évolutions notables : une forte baisse, à nouveau, des frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA (- 27,78 %) et une hausse des virements occasionnels en agence (+ 4,82 %, soit + 19 centimes d'euro). Sur les autres lignes, les variations tant à la hausse qu'à la baisse restent très modérées notamment en valeur absolue :

- trois tarifs sont en baisse : les frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA connaissent une baisse importante de - 27,78 %, le montant moyen pondéré ressortant à 0,13 euro au 5 janvier 2020 ; la cotisation des cartes de paiement internationales à débit différé (- 0,33 %) et à autorisation systématique (- 0,29 %) ;
- cinq tarifs sont stables : l'abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par sms (coût unitaire) ; la commission d'intervention (tarif unitaire) ; les prélèvements (coût unitaire) ; l'abonnement à des services de banque à distance et le virement SEPA occasionnel réalisé par internet (les trois derniers services sont proposés gratuitement) ;
- six tarifs sont en hausse : la cotisation à l'assurance perte ou vol des moyens de paiement (+ 0,04 %) ;





**T3 Évolution des tarifs bancaires, en moyennes pondérées, entre le 31 décembre 2012 et le 5 janvier 2020**

(prix en euros ; évolution en %)

Liste des services	Prix moyen pondéré au 31 déc. 2012	Prix moyen pondéré au 31 déc. 2018 <sup>a)</sup>	Prix moyen pondéré au 31 déc. 2019 <sup>a)</sup>	Évolution 31 déc. 2018 - 31 déc. 2019	Prix moyen pondéré au 5 janv. 2020	Évolution 31 déc. 2019 - 5 janv. 2020	Évolution 31 déc. 2012 - 5 janv. 2020
Tenue de compte (actif)	7,24 €/an	18,96 €/an	18,75 €/an	- 1,11	19,16 €/an	2,19	164,64
Abonnement à des services de banques à distance (internet, téléphone fixe, sms, etc.)	7,84 €/an	0,90 €/an	0,12 €/an	- 86,67	0,12 €/an	0,00	- 98,47
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS							
Coût forfaitaire	24,86	18,23	17,38	- 4,66	17,65	1,55	- 29,00
Coût unitaire	0,25	0,26	0,25	- 3,85	0,25	0,00	0,00
Commission d'intervention							
Coût unitaire	8,23	7,59	7,51	- 1,05	7,51	0,00	- 8,75
Virement (cas d'un virement occasionnel)							
En agence	3,50	3,96	3,94	- 0,51	4,13	4,82	18,00
Par internet	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	- 100,00
Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA)	2,90	0,22	0,18	- 18,18	0,13	- 27,78	- 95,52
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)	37,61 €/an	41,18 €/an	40,74 €/an	- 1,07	41,14 €/an	0,98	9,39
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)	44,18 €/an	43,03 €/an	42,22 €/an	- 1,88	42,08 €/an	- 0,33	- 4,75
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)	29,80 €/an	31,12 €/an	30,74 €/an	- 1,22	30,65 €/an	- 0,29	2,85
Retrait d'espèces (cas de retrait en euros dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale)							
Nombre de retraits gratuits par mois	3,85	3,28	3,26	—	3,26	—	—
1 <sup>er</sup> retrait payant	0,89	0,91	0,90	- 1,10	0,92	2,22	3,37
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement	24,42 €/an	24,00 €/an	NS <sup>b)</sup>	NS <sup>b)</sup>	24,17 €/an	0,04	- 1,02

a) Les données présentées au 31 décembre 2018 ont été ajustées pour tenir compte des changements de périmètre effectués au début de l'année 2020. Aucune comparaison des données publiées par le CCSF le 20 février 2019 dans son étude « OTB – Les tarifs bancaires au 5 janvier 2019 » n'est donc possible. Il en est de même avec les données publiées par le CCSF dans son Rapport annuel de l'Observatoire des tarifs bancaires 2019.

b) NS : non significatif. Deux établissements du panel ont, en fin 2019, remplacé leur produit d'assurance « perte ou vol des moyens de paiement » par des produits plus coûteux mais intégrant des garanties plus importantes. Par conséquent, le périmètre « produits » 2019 n'est pas comparable avec celui de 2018 sur cette ligne tarifaire. La moyenne de la cotisation annuelle des assurances perte ou vol des moyens de paiement au 31 décembre 2019 tenant compte de ces deux nouveaux produits ressort à 24,16 euros.

Sources : Banque de France, Sémaphore conseil.

la cotisation des cartes de paiement internationales à débit immédiat (+ 0,98 %); l'abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS – coût forfaitaire (+ 1,55 %); les frais de tenue de compte actif (+ 2,19 %); le retrait d'espèces (cas de retrait en euros dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale (+ 2,22 %); le virement SEPA occasionnel en agence (+ 4,82 %).

### Les frais d'incidents bancaires

Sur les 17 lignes faisant l'objet d'une analyse approfondie au sein de ce chapitre sur la période 2017-2020, 8 ont vu leur niveau baisser entre le 31 décembre 2017 et le 5 janvier 2020, 7 ont augmenté et 2 sont restées stables.

Au 5 janvier 2020, six lignes (sur 17) ont enregistré une baisse par rapport au 31 décembre 2019, oscillant entre - 4,97 % (frais de mise en interdiction bancaire externe) et - 0,01 % (forfait chèques sans provision inférieurs à 50 euros). En parallèle, trois lignes sont restées parfaitement stables (le tarif unitaire de la commission d'intervention, le plafond journalier lié au rejet de chèque et la lettre d'injonction). Trois augmentations notables ont été détectées sur la non-exécution d'un virement pour défaut de provision (+ 13,66 % pour le virement permanent et + 55,13 % pour le virement ponctuel) ainsi que sur le plafond journalier lié au rejet de prélèvement (+ 125 %).

Du 31 décembre 2018 au 31 décembre 2019, les tarifs sont en baisse ou stables sur 17 lignes. Les plus fortes baisses ont été enregistrées sur les frais liés à la non-exécution d'un virement pour défaut de provision (- 12,9 % pour un virement ponctuel et - 12,7 % pour un virement permanent).

En ce qui concerne les plafonnements globaux relatifs aux frais d'incidents, trois cas de figure existent : les plafonds « tous publics » mis en place volontairement par certains établissements dans leur plaquette tarifaire, les plafonds « clientèles éligibles

fragiles » et les « clientèles fragiles ayant souscrit à l'offre spécifique », ces deux dernières résultant des engagements de septembre et du 11 décembre 2018.

• **Plafonds globaux relatifs à l'ensemble des frais liés aux incidents pour la clientèle dite « tout public »** : cette pratique reste encore marginale tant au 31 décembre 2019 qu'au 5 janvier 2020, seuls 6 établissements régionaux appartenant au même groupe ayant déployé une telle offre, aucune banque en ligne n'affichant de tels plafonds. Dans ces cas, le plafond est mensuel et oscille entre 150 euros et 300 euros. Le détail de ce que contiennent les plafonds reste plus ou moins détaillé selon les banques.

• **Plafonds globaux appliqués aux clients identifiés comme fragiles financièrement et éligibles à une offre spécifique** : ce plafond lié à l'engagement du 11 décembre 2018 et mis en place en février 2019 a connu une propagation importante durant toute l'année 2019 et au début 2020 et seules 17 banques (sur 109) n'affichaient pas ce plafond directement sur leurs plaquettes tarifaires au 20 avril 2020. Cependant, tous les établissements les appliquaient à cette date même si le support d'information pouvait être spécifique (11 établissements d'un même groupe ont ainsi publié un document spécifique sur leur politique d'engagement en faveur des clientèles fragiles ou vulnérables). En effet, l'écrasante majorité de ces établissements publie généralement de nouveaux tarifs en juillet de chaque année et ont donc communiqué sur ce sujet à travers différents documents intermédiaires. En termes de niveau, chaque banque affichant un plafond a retenu le niveau de 25 euros sauf une banque en ligne ayant positionné son plafond à 15 euros.

• **Plafonds applicables à la clientèle fragile financièrement ayant effectivement souscrit à l'offre spécifique** : au 31 décembre 2019, ce plafond, entré en application dans le courant du premier semestre 2019, était déjà mis en place dans 94 des 111 banques composant le panel de l'OTB. Comme pour la clientèle éligible, différents documents publiés hors plaquettes permettent de constater le respect de l'engagement en ce qui concerne l'information des

consommateurs. Si la majorité des établissements se sont positionnés au 31 décembre 2019 et au 5 janvier 2020 sur ce double plafond, de 20 euros par mois et de 200 euros par an, un nombre non négligeable de banques (appartenant à un même groupe mutualiste) a opté pour un seul plafond mensuel plus bas, à 16,50 euros. Au 5 janvier 2020, 7 acteurs sont allés plus loin en proposant une exonération des frais d'incidents, portant ainsi ce plafond à 0 euro. Depuis plusieurs années, certaines banques ont mis en place une tarification spécifique des commissions d'intervention sur le segment des jeunes. Au 5 janvier 2020, 27 établissements du panel soit près de 25 %, avaient déployé cette pratique (contre 26 au 31 décembre 2019).

## Un nouveau chapitre : « Quoi de neuf »

Pour la première fois, l'OTB a travaillé sur un nouveau chapitre « Quoi de neuf » visant à éclairer les principales évolutions constatées en 2019 et début 2020. Trois univers ont été plus spécifiquement analysés :

### 1. Les nouveaux services et produits

Les nouveaux produits/services liés à la banque au quotidien qui ont fait leur apparition dans les plaquettes tarifaires et dans le quotidien des consommateurs français sont sans conteste le virement instantané et des offres liées à la mobilité internationale.

En parallèle, des services digitaux non forcément nouveaux mais ne bénéficiant jusqu'alors que d'une faible communication au sein des plaquettes, se sont diffusés de manière conséquente au sein de ces documents avec une mise en lumière, pour une grande partie d'entre eux, de leur gratuité :

- services d'agrégation de comptes qui permettent, à partir de l'application mobile d'une banque, de visualiser un certain nombre d'informations sur des comptes domiciliés dans d'autres banques ;
- systèmes d'alertes visant à informer les clients en cas de solde débiteur et/ou de rejet d'opérations ;

- l'application mobile ou les autres services de banque en ligne de la banque (téléphone et interface client par internet) ;

- des systèmes digitaux permettant aux clients de réaliser, dans un environnement sécurisé (système d'authentification renforcée), les principales opérations de banque au quotidien (consultation des soldes, virements, visualisation et téléchargement du RIB/IBAN, gestion des plafonds d'utilisation de la carte de paiement, etc.).

Enfin, a pu également être identifiée, dans un réseau mutualiste, une nouvelle pratique relative aux successions : ce phénomène s'est concrétisé par la publication de 4 lignes qui existaient par le passé mais n'apparaissaient pas dans les plaquettes tarifaires précédentes.

### 2. Les conditions d'admission et de gratuité dans les banques en ligne

Ce n'est qu'à la fin des années quatre-vingt-dix que les banques en ligne ont fleuri sur le marché, profitant de l'explosion de l'internet. Initialement, les offres de ces établissements se composaient essentiellement d'une carte à débit immédiat ou différé qui était le plus souvent délivrée gratuitement.

Dans le cadre des banques proposant gratuitement la carte, l'ouverture d'un compte et l'obtention de la carte étaient conditionnées par la justification d'un niveau de revenus mensuels ou par le dépôt d'un encours sur les comptes de la banque en ligne et en fonction du montant des revenus mensuels et des encours déposés sur le ou les comptes de la banque, et le client pouvait ainsi se voir proposer une carte à débit immédiat ou différé entrée de gamme (Visa Classic/Mastercard) ou haut de gamme (Visa Premier/Gold Mastercard). Aucun frais de tenue de compte n'était alors perçu par ces banques en ligne.

Avec le lancement d'offres très agressives d'un point de vue tarifaire, commercialisées par une nouvelle génération d'établissements financiers (fintechs et

autres néobanques), les banques en ligne ont, à leur tour, déployé de nouvelles offres ou fait évoluer des offres existantes dans le but d'inciter leurs clients à plus utiliser leur banque en ligne, l'objectif final étant qu'elles deviennent leur banque principale ; et de séduire des segments de clientèle n'ayant pas encore fait l'objet de leur attention par le passé.

Quatre modèles ont été identifiés et analysés.

- Les offres gratuites et sans condition : seules deux offres de ce type, lancées récemment, ont été identifiées dans les plaquettes en vigueur au 31 mars 2020 – Hello One de Hello Bank! et l'offre Essentiel d'ING.

- La justification d'un certain niveau de revenus comme condition principale de gratuité de la carte et du compte : lors de l'ouverture du compte, le client est dans l'obligation de fournir un justificatif de revenus comme son dernier avis d'imposition ou encore une fiche de paie. En fonction du niveau de ses revenus et de ses souhaits, il pourra alors choisir entre trois types de cartes : la carte entrée de gamme (Visa ou Mastercard), la carte haut de gamme (Visa Premier ou Gold Mastercard) et, de façon plus marginale, la carte très haut de gamme (Visa Infinite ou World Elite). Toutes les formules présentées proposent un chéquier et un découvert en compte. Ce modèle est en vigueur dans 3 établissements (BforBank, Boursorama Banque et Fortuneo Banque).

- L'absence de conditions d'octroi lors de l'ouverture mais une gratuité conditionnée par un niveau minimum d'utilisation de la carte ou du compte : c'est le cas du compte Welcome de Boursorama Banque, lancé en septembre 2016 ou encore celui d'Orange Bank. Les trois autres offres, le compte Ultim de Boursorama Banque, l'offre Intégrale d'ING et l'offre Fosfo de Fortuneo Banque, ont été lancées respectivement en 2019. L'octroi du compte et de la carte n'est pas conditionné par la justification d'un niveau de revenus minimum et les cartes proposées sont toutes, sauf une exception (offre Intégrale d'ING), à autorisation systématique. La mise à disposition de telles cartes permet, si

aucun découvert en compte n'est autorisé, d'éviter au maximum les incidents de paiement. Le client bénéficiera d'une gratuité totale de la carte et/ou de la tenue de compte à condition d'effectuer un minimum d'opérations cartes dans le mois ou d'avoir un montant minimum sur son compte.

- Les offres payantes : sur les sept offres identifiées dans les plaquettes tarifaires en vigueur au 31 mars 2020, cinq d'entre elles ont été lancées au début de l'année 2020.

### 3. Les offres « sans découvert » lancées par des banques à réseau face à une double concurrence émanant des banques en ligne et des néobanques

Les banques à réseau doivent faire face, depuis plusieurs années, à une double concurrence émanant d'une part des banques en ligne traditionnelles et, d'autre part, des néobanques. Si les offres des banques en ligne couvrent désormais une large palette de services financiers (découvert en compte, crédit à la consommation, crédit à l'habitat, épargne bancaire, épargne financière, etc.), celles des néobanques restent cantonnées à ce jour à la sphère de la banque au quotidien. Elles se résument généralement à un compte, une gamme de deux voire trois cartes de retrait et de paiement et d'un service de banque par mobile et, pour la plupart, par internet fixe. Les offres émanant de ces deux catégories d'acteurs se caractérisent, sur le segment de la banque au quotidien, par d'une part un positionnement tarifaire très agressif (gratuité ou gratuité conditionnée de nombreux produits et services), un accès au découvert en compte beaucoup plus limité voire inexistant et la délivrance de plus en plus généralisée de cartes à autorisation systématique visant à limiter au maximum les situations d'incidents et qu'il est possible d'enrichir de services extra-bancaires (assurances et assistances voyage, par exemple). Pour contrer cette concurrence, les banques à réseau ont réagi en lançant de nouvelles offres groupées de services à bas coût et sans découvert autorisé, véritables alternatives à leurs offres traditionnelles en général plus complètes et donc plus coûteuses.

Le premier réseau à s'être positionné est le Crédit agricole avec son offre «Eko», déployée à l'échelle nationale dès décembre 2017. Quatre autres réseaux ont ensuite emboîté le pas au cours des mois suivants : le réseau Caisse d'épargne avec l'offre «Enjoy», LCL avec l'offre «LCL Essentiel», la Banque Postale avec «Ma French Bank» et la Société générale avec «Kapsul».

### 3. FRAIS D'INCIDENTS BANCAIRES : L'IDENTIFICATION DES FRAIS D'INCIDENTS LIÉS AUX PRÉLÈVEMENTS REPRÉSENTÉS

Le 7 mai 2019, le CCSF avait clôturé ses travaux initiés à la suite de son rapport sur les frais d'incidents bancaires de juillet 2018. Deux axes de travail avaient été retenus : le premier concernait l'identification des prélèvements faisant l'objet d'une nouvelle présentation pour une même créance et faisant l'objet de frais de rejet au-delà de la première facturation et le second portait sur la possibilité de proposer au client une modification de la date du prélèvement afin qu'il puisse gérer au mieux les flux entrant et sortant sur son compte. Ces propositions avaient été identifiées comme étant de nature à réduire très fortement les frais d'incidents bancaires supportés par les consommateurs.

Un prélèvement rejeté pour défaut de provision est facturé 20 euros maximum par la banque, ce montant étant plafonné. Or, un prélèvement rejeté est, en général, présenté à nouveau par le créancier, selon un processus défini avec sa banque, et le plus souvent dans les 4 à 10 jours qui suivent le premier rejet.

Lorsque la provision du compte reste insuffisante et que le prélèvement est à nouveau rejeté, la banque du payeur, qui ne dispose pas d'informations identifiant précisément l'objet du prélèvement, facture à nouveau le rejet. Or, l'article D. 133.6 du Code monétaire et financier dispose que les frais applicables à un rejet de prélèvement pour une même opération peuvent être remboursés sur demande du client.

Le CCSF avait demandé au Comité français d'organisation et de normalisation bancaires (CFONB)

de travailler avec les grands émetteurs regroupés autour de l'Association française des trésoriers d'entreprise (AFTE) et les banquiers, afin d'aboutir à une solution technique permettant une identification des nouvelles présentations par un créancier d'une même opération de prélèvement suite à un retour impayé en cas de défaut de provision.

Dans sa séance du 5 février 2019, le CFONB avait présenté au groupe de travail du CCSF une solution technique, approuvée par les représentants des banques et des émetteurs, combinant l'utilisation des deux balises dans les chaînes comptables et répondant à l'objectif souhaité. Ces balises informeront les banques (celle du créancier et celle du débiteur) qu'il s'agit d'une représentation d'impayé. Dans une première étape, cette solution pourra s'appliquer au territoire national par l'engagement de tous les acteurs. Dans un second temps, il pourrait être envisagé d'étendre la solution aux autres communautés bancaires de l'espace SEPA *via* le Conseil européen des paiements (*European payments council* – EPC).

Le 21 février 2020, Bruno Le Maire, ministre de l'Économie, des Finances et de la Relance, a réuni le comité exécutif de la Fédération bancaire française (FBF) et les représentants de grandes entreprises françaises, afin d'évaluer la mise en œuvre des engagements de plafonnement des frais d'incidents bancaires pris en 2018 et de fixer de nouvelles orientations pour en renforcer l'effectivité.

À l'issue de cette réunion, un certain nombre d'engagements ont été pris par les professionnels portant notamment sur le plafonnement des frais d'incidents bancaires en faveur des clientèles fragiles et sur une meilleure détection de ces populations.

En outre, les établissements de crédit et les représentants des grandes entreprises ont pris deux engagements qui concernent l'ensemble de la population.

- Afin de remédier à l'application répétée de frais pour un même prélèvement infructueux, les grandes entreprises émettrices de factures se sont engagées, aux côtés des établissements bancaires, à déployer d'ici

à la fin de l'année 2021 des solutions de marquage automatique des prélèvements infructueux représentés afin de faciliter le remboursement des éventuels frais associés pour les clients. À cette fin, les banques et l'ensemble des sociétés émettrices de prélèvements devront avoir adopté la solution détaillée dans le cahier des charges technique établi par le CFONB au plus tard d'ici au mois de novembre 2021.

- Ces sociétés émettrices de prélèvements se sont également engagées à offrir **la possibilité pour les clients de choisir la date des principaux prélèvements récurrents à la souscription et en cours de vie du contrat, d'ici au mois de novembre 2021**. Ces engagements sont ouverts à toutes les autres entreprises qui souhaiteraient les rejoindre.



# Chapitre 4

## La médiation

### 1. L'ORGANE COLLÉGIAL ISSU DU CCSF

Conformément à l'article 614-1 du Code monétaire et financier, et pour l'application du 1° de l'article L. 613-2 du Code de la consommation, la présidente du CCSF a constitué un organe collégial chargé de désigner les médiateurs d'entreprise des établissements de crédit, des sociétés de financement des établissements de monnaie électronique, des établissements de paiement, des entreprises d'investissement, des organismes d'assurance et des intermédiaires en assurance, banque et finance, qui en font la demande.

L'organe collégial issu du CCSF est composé, à parité, de représentants d'associations de défense des consommateurs agréées, membres du CCSF, et des représentants du professionnel, désignés par celui-ci. Les membres représentants les associations de défense des consommateurs agréées sont au nombre de quatre, deux titulaires et deux suppléants.

#### **Bilan du fonctionnement de l'organe collégial**

En 2019, 40 procédures de désignations avaient été menées, aboutissant à 39 désignations de médiateurs, pour le compte de 76 établissements. Une candidature avait été rejetée.

En 2020, une dernière procédure a été achevée, désignant le médiateur de 2 établissements.

Pour toutes ces procédures, il y a eu un consensus des associations de consommateurs représentées sur l'acceptation ou le refus d'un médiateur.

Par ailleurs, lors de la présentation des résultats de cette campagne de renouvellement, lors de la réunion plénière du 21 janvier 2020, le CCSF a noté que le nombre de médiateurs d'entreprises avait diminué d'environ 20 % depuis la précédente campagne de nomination de 2017 en raison, principalement, du choix fait par un nombre plus important d'établissements d'un rattachement au dispositif de médiation auprès de la FBF.

En outre, le CCSF a constaté que, dans la quasi-totalité des cas (95 %), il s'agissait d'un renouvellement de mandat. C'est pourquoi, d'ailleurs, l'organe collégial avait mis en place une procédure écrite d'examen des candidatures et de décision de l'organe collégial, assortie d'une possibilité de tenue d'une réunion physique de l'organe collégial à la demande des représentants des consommateurs (cette possibilité a été demandée pour deux dossiers).

Dans leur examen des candidatures, les représentants des consommateurs ont été particulièrement vigilants aux questions de rémunération et d'indépendance du médiateur et ils ont notamment considéré qu'un ancien responsable du service réclamations ne pouvait devenir médiateur de l'établissement, ceci laissant planer un doute sur l'indépendance du médiateur.

Ils ont également plaidé pour un recours plus systématique au médiateur de branche dans les cas où un établissement aurait peu de dossiers à traiter.

Ils ont aussi souhaité que le dispositif de médiation soit plus facilement accessible aux consommateurs. À cet égard, rappelant la difficulté et la lourdeur du circuit de saisine du médiateur, ils ont demandé qu'une réflexion puisse être engagée par le CCSF pour

réduire le nombre de saisines déclarées irrecevables qui s'élèvent à plus de la moitié des dossiers déposés.

Enfin, ils préconisent que les rapports annuels, dont la publication est une obligation légale, soient plus clairs, compréhensibles et détaillés.

### 2. LES MÉDIATIONS DES SECTEURS FINANCIERS

Comme chaque année, les médiateurs des trois grandes branches du secteur financier (la médiatrice de l'Autorité des marchés financiers (AMF) pour le secteur des produits financiers ; le médiateur de l'assurance pour le secteur de l'assurance ; la médiatrice auprès de la Fédération bancaire française (FBF) ainsi que le président du Cercle des médiateurs bancaires pour le secteur bancaire) sont venus présenter devant le CCSE, le bilan annuel de leur activité.

#### La médiation de l'Autorité des marchés financiers

Dans sa séance du 3 novembre 2020, le Comité a reçu Marielle Cohen Branche, médiatrice de l'AMF.

En 2019, la médiation de l'AMF a enregistré une baisse des demandes reçues : 1 295 contre 1 438 en 2018 (- 11 %). Cette baisse est cependant moins forte s'agissant des demandes reçues dans le champ de compétence du médiateur (- 6 %), soit 762 demandes contre 813 demandes en 2018 et cette évolution résulte de la mise en place, courant 2018, d'un filtrage par une série de questions pour les saisines par formulaire sur internet.

Ainsi, les dossiers reçus par ce canal et situés hors du champ de compétence du médiateur de l'AMF ont baissé de - 46 % en 2017 à - 27 % en 2018 et - 22 % en 2019. Toutefois, le canal de saisine par le formulaire disponible sur le site de l'AMF ne représente que 27 % des demandes, les épargnants continuant très majoritairement à saisir la médiation par courrier postal (73 %).

Il reste que l'observation des réponses aux utilisateurs du formulaire fait apparaître que seuls 11 % des visiteurs déclarent avoir satisfait aux différentes conditions de recevabilité et que seuls 50 % de ces demandeurs potentiels envoient effectivement le formulaire et passent ainsi à l'acte.

À leur arrivée, les dossiers reçus sont examinés au regard de leur recevabilité. Certains sont clos pour différents motifs : absence de réclamation préalable, saisines tardives (lorsque la réclamation préalable a été effectuée il y a plus d'un an), autre médiateur saisi (deux médiateurs ne pouvant être saisis, en même temps ou à la suite d'un même litige), procédure judiciaire (une action judiciaire a été intentée), demande qui est une consultation ou une alerte et non une médiation, demande inexploitable.

Au total, le nombre de dossiers traités et clos en 2019 est de 1 322, contre 1 406 en 2018, soit une diminution de - 6 %. Chaque année, la différence entre le nombre de dossiers reçus et le nombre de dossiers traités et clos se répercute sur la variation du stock de dossiers en début et en fin d'année. Au 31 décembre 2019 le stock était de 298 dossiers, contre 323 un an auparavant, soit une diminution de - 8 %.

Les dossiers reçus hors champ de compétence sont réorientés rapidement vers le médiateur compétent. Sur les 551 dossiers hors champ de compétence traités et clos en 2019 (contre 631 en 2018), 372 concernaient le domaine bancaire soit, comme chaque année, près des deux tiers de ces dossiers. Il est en effet très difficile pour les épargnants de distinguer ce qui relève d'un placement bancaire (épargne réglementée, compte à terme, etc.) ou d'assurance (contrat d'assurance-vie en euros ou en unités de compte) et ce qui constitue un placement financier (bourse, OPC, fonds indiciels cotés<sup>9</sup>, SCPI, FCPI, FIA, PEA, etc.).

De même, les services liés à l'exécution d'ordres, au conseil financier, à la tenue de compte et conservation

<sup>9</sup> Trackers dans la terminologie anglo-saxonne.



(avec le calcul des prix de revient), au transfert de compte, qui relèvent du médiateur de l'AMF, doivent être distingués des calculs fiscaux liés à la tenue de compte titres, des interprétations fiscales des opérations financières, de la contestation de tarifications bancaires, etc., qui ne relèvent pas du médiateur de l'AMF.

Il appartient aux établissements financiers d'informer le plus clairement possible leurs clients, des médiateurs de la consommation dont ils relèvent.

Pour les dossiers hors champ de compétence pour lesquels le litige est pénal, il ne peut être engagé de médiation. Le dossier est alors adressé au procureur de la République (35 dossiers en 2019). Parmi ceux-ci, 17 dossiers de réclamation concernent des arnaques sur les crypto-actifs.

En 2019, 771 dossiers ont été traités et clos dans le champ de compétence du médiateur de l'AMF (777 en 2018). Sur ces dossiers, dont 320 sans qu'une proposition d'avis ait été formulée, on peut notamment relever : 194 dossiers ont été clos pour motif de saisine prématurée, dans la mesure où l'épargnant n'avait pas justifié d'une réclamation préalable refusée ou laissée sans réponse dans un délai minimum de deux mois ; 9 dossiers ont été clos car inexploitable ; 3 parce qu'ils ont fait l'objet d'une procédure judiciaire, incompatible avec une médiation qui est un processus amiable ; 12 parce qu'un autre médiateur était parallèlement saisi ; 3 en saisine tardive parce que la réclamation préalable datait de plus d'un an, ce qui n'est désormais plus recevable depuis la transposition de la directive européenne sur la médiation ; 11 dossiers ont été requalifiés en alerte car ils visaient seulement à dénoncer une pratique sans réclamer de réparation.

Une fois requalifiés en alertes, ces dossiers sont transmis pour suivi aux services concernés de l'AMF ; 12 dossiers ont été requalifiés en consultation car ils interrogeaient le médiateur mais sans le saisir d'un litige ; 39 dossiers ont été clos en abandon, ainsi que le permet la charte, soit parce que le litige s'est réglé après réception de la saisine, soit parce que

l'épargnant n'a pas fourni les éléments indispensables à la poursuite de son dossier ; 27 dossiers ont fait l'objet d'un refus de médiation de la part des professionnels, contre 16 en 2018.

Au total, 451 dossiers ont fait l'objet d'une proposition d'avis en 2019 contre 523 en 2018. Ces 451 propositions d'avis, également appelées recommandations du médiateur, ont été favorables au demandeur dans 183 dossiers (soit 41 %) et défavorables au demandeur dans 268 dossiers (soit 59 %). Rappelons qu'un taux de recommandation favorable élevé ne peut être un objectif en soi puisque le sens de la recommandation dépend des caractéristiques intrinsèques du dossier, c'est-à-dire du bien fondé de la demande.

Le taux d'adhésion aux propositions du médiateur s'exprime de deux manières : d'une part, 97 % des propositions, lorsqu'elles sont favorables à l'épargnant, sont suivies par les deux parties ; d'autre part, seulement 4 % des propositions défavorables aux épargnants sont contestées par ces derniers. Il en résulte un taux d'adhésion global de 96 %. Ces taux restent forts comme chaque année. Ils traduisent que, pour l'essentiel des dossiers soumis, l'épargnant a trouvé en la médiation une voie d'apaisement extrajudiciaire de son litige.

## La médiation bancaire

Dans sa séance du 24 novembre 2020, le CCSF a reçu Yves Gérard, président du Cercle des médiateurs bancaires, créé en 2015, et qui regroupe la quasi-totalité des médiateurs bancaires, ainsi que Marie-Christine Caffet, médiatrice auprès de la FBF.

### Le Cercle des médiateurs

Le président du Cercle des médiateurs a indiqué que, pour l'ensemble des médiateurs adhérents à l'association, au cours de l'année 2019, 43 550 saisines ont été enregistrées, ce qui traduit une légère diminution par rapport à 2018 avant l'adhésion du groupe BNPP, en 2020, à la médiation auprès de

la FBF. Le nombre de dossiers irrecevables est resté très élevé (environ 33 000 dossiers) avec, comme principal motif d'irrecevabilité, le non-épuisement des recours internes.

Ce motif d'irrecevabilité continue de poser la question de la pertinence du système actuel avec deux échelons de saisine interne aux établissements comme préalable à la saisine du médiateur.

De plus, les médiateurs commencent à recevoir des réclamations de clients évoquant le manque de réponse de la banque dans un délai de deux mois, justifiant ainsi le recours au médiateur. Sachant que la banque doit répondre par écrit, une simple communication téléphonique est bien évidemment insuffisante pour justifier de la réponse donnée.

Pour ces 43 550 saisines, dont 33 000 irrecevables, les médiateurs bancaires ont formulé à peu près 8 400 propositions de solution avec un taux de propositions favorables au client de l'ordre de 40 %. Les banques prennent de plus en plus compte des propositions de solution rendues par les médiateurs et elles ont mis en place un groupe de travail à la suite de propositions de solution dans le cadre de litiges portant sur les moyens de paiement, afin de limiter le nombre de dossiers qui sont soumis.

Les thèmes les plus soulevés par les demandeurs sont, comme les années précédentes, les comptes, les crédits et les moyens de paiement. Depuis 2019, les saisines portant sur les moyens de paiement sont devenues le thème le plus important pour deux raisons : la défaillance des compagnies aériennes qui ont soulevé la question extrêmement difficile de la « rétro-facturation »<sup>10</sup>, et également une augmentation des opérations frauduleuses en ligne notamment par hameçonnage.

### La médiation bancaire auprès de la Fédération bancaire française

La médiation auprès de la FBF a changé de dimension depuis septembre 2019 avec un quasi doublement des effectifs passant de 11 à un peu moins de 20 personnes



Source : Médiation bancaire auprès de la Fédération bancaire française.

suite à l'adhésion en 2019 de plusieurs adhérents importants, dont de nouvelles caisses du Crédit agricole et, à l'été 2020, du groupe BNPP. De plus, ces établissements ont un fort taux de pénétration sur le marché des particuliers.

En 2019, il y a eu 5 289 saisines du médiateur et on note déjà une forte progression en 2020.

Le nombre de dossiers recevables en 2019 était de 1 977 avec un taux de recevabilité en progression de façon importante puisqu'il était en dessous de 30 % il y a deux ans et est maintenant à 37 % grâce à un bon fléchage du parcours des réclamations.

<sup>10</sup> Chargeback dans la terminologie anglo-saxonne.

1 642 dossiers ont été résolus grâce à l'intervention de la médiatrice et dans 41,5 % des cas, la médiatrice a donné raison totalement ou partiellement au consommateur et ces décisions ont été acceptées par celui-ci dans 70 % des cas (10 % l'ont rejetée et 20 % n'ont pas répondu). La médiation a relevé trois faits marquants :

**Une baisse des saisines sur les frais bancaires :** les saisines portant sur les frais bancaires ont fortement diminué, en lien avec les engagements professionnels pris fin 2018 et mis en place dès le début de l'année 2019. Les propositions de médiation ont, dans ces dossiers, systématiquement encouragé les banques à mieux équiper leur clientèle pour prévenir les incidents et limiter les frais. Il apparaît ainsi que les services réclamations des banques, en première ligne, ont contribué à résoudre plus précocement les problèmes et que leur action a permis aussi une plus large diffusion des offres destinées à la clientèle en situation financière fragile.

**Une recrudescence des escroqueries :** 2019 a été marquée par une hausse des demandes de remboursement à la suite d'une escroquerie. En pratiquant le jeu habile de l'apparente respectabilité, en jouant sur l'urgence et la peur, les escrocs contactent leurs victimes par email, téléphone, sms ou par les réseaux sociaux et obtiennent des informations confidentielles (numéro de carte bancaire, identifiant d'accès à la banque en ligne, code personnel, etc.). Cela leur permet ensuite de faire des paiements frauduleux, avec l'aide involontaire des consommateurs. Tous les moyens de paiement sont concernés : chèques irréguliers, virements frauduleux après intrusion dans l'espace personnel de personnes abusées, achats sur internet en détournant les données des cartes bancaires (parfois après les avoir récupérées suite à une cyberattaque visant de grandes bases de données commerciales).

**L'émergence de nouveaux litiges :** dès la mi-2019, un nouveau type de demande de médiation a émergé, causé par les faillites de plusieurs compagnies aériennes avec, par exemple, des voyageurs ayant payé leur vol avec une carte bancaire et qui essaient

à se faire rembourser par leur banque pour pallier la défaillance du commerçant.

## La médiation de l'assurance

Dans sa séance du 24 novembre 2020, le CCSF a reçu Arnaud Chneiweiss, médiateur de l'assurance.

La médiation de l'assurance est l'institution de médiation la plus importante en France par le volume traité avec 15 000 saisines en moyenne par an. Elle compte aujourd'hui 3 420 adhérents dont 318 assureurs, et 3 102 courtiers et gestionnaires de patrimoine. À l'été 2020, les agents généraux adhérents d'AGEA ont décidé d'abandonner leur système de médiation pour rejoindre la médiation de l'assurance.

Si la médiation de la consommation concerne avant tout des personnes physiques, la plupart des grands assureurs ont accepté que les commerçants, PME et indépendants puissent également le saisir, sur base volontaire, en tant que personne physique assurée, ou *via* une association de consommateurs, ou également via un avocat qui représenterait les intérêts de son client <sup>11</sup>.

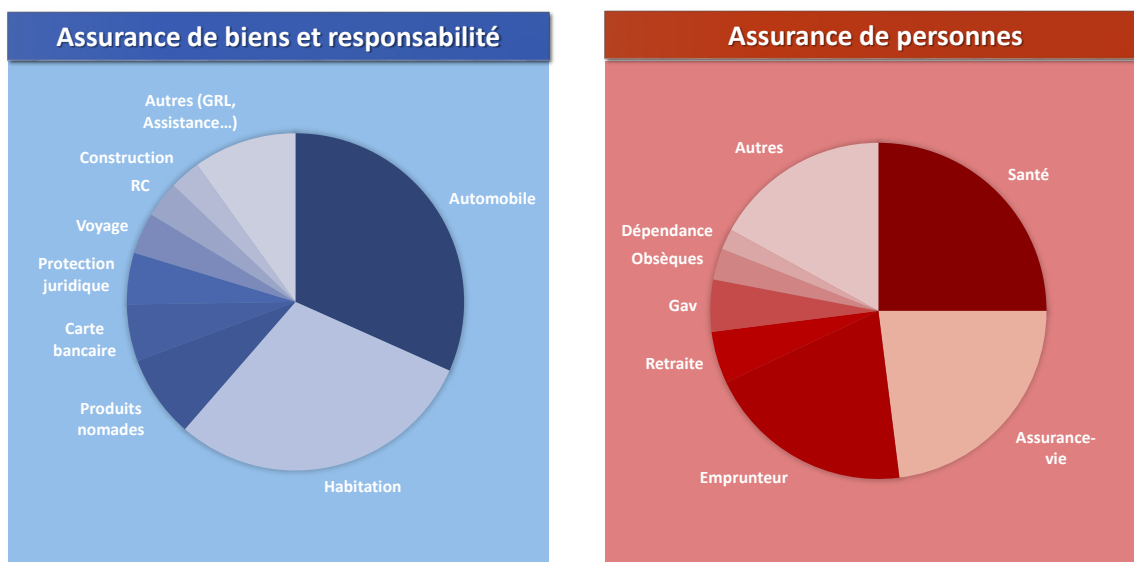
Après une baisse modérée des demandes au cours de ces dernières années, passant de 16 151 en 2017 à 14 758 en 2019, la médiation constate, à fin août 2020, une hausse des saisines de plus de 18 %, dont une petite partie seulement imputable directement au virus Covid-19 (200 saisines portant principalement sur l'assurance dommages).

En 2019, 71 % des saisines étaient toujours faites par voie postale et 29 % par voie électronique. En outre, 95 % de ces demandes émanaient directement de l'assuré ou du bénéficiaire.

<sup>11</sup> Le ministre de l'Économie, des Finances et de la Relance, Bruno Le Maire, a annoncé le 7 décembre 2020 l'élargissement de la mission de la médiation de l'assurance aux assurances professionnelles.



## Litiges en 2019



Source : Médiation de l'assurance.

Sur les 14 758 saisines reçues, 68 % ont été déclarées irrecevables, 46 % étant des saisines prématurées et 22 % hors du champ de la médiation de l'assurance, avec une tendance similaire sur 2020. Le taux élevé de saisines prématurées est lié à l'application de la recommandation de 2016 de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution qui stipule que le client doit d'abord présenter sa réclamation à son conseiller habituel puis au service réclamation de l'assureur, avant de pouvoir saisir le médiateur. Il est relevé un manque d'explication par le service clientèle du processus de médiation auprès de l'assuré qui lui adresse un litige.

Le délai de traitement de la recevabilité ou non de la saisine par le service de médiation s'est grandement amélioré sur l'année 2020 (30 jours de délai moyen au 1<sup>er</sup> novembre 2020) par rapport à 2019 (45 jours), avec pour objectif d'atteindre le délai légal de 21 jours

dès la fin 2020. De même, le délai pour apporter une réponse est encore trop long (13 mois à fin 2019) mais s'améliore au 1<sup>er</sup> novembre 2020 (moins de 10 mois), sans toutefois parvenir aux trois mois légaux prévus pour les dossiers non complexes. Pour cela, il a été rappelé aux professionnels de l'assurance leur délai de sept jours pour répondre au médiateur en cas de doute sur la recevabilité de la demande puis leur délai de cinq semaines pour fournir les pièces du dossier, ce qui n'était pas respecté dans la moitié des dossiers.

En 2019, sur l'ensemble des dossiers, 60 % concernent l'assurance dommages (auto, habitation), 30 % concernent des dossiers de prévoyance (assurance emprunteur, décès, incapacité, invalidité), et 10 % de l'assurance-vie.

Dans le domaine des assurances de biens et responsabilité, il est constaté une disproportion

des litiges concernant des produits nomades (téléphones portables) et les annulations de voyages, comparativement à leur part de marché en volume de primes. Concernant l'assurance de personnes, de nombreux dossiers sont liés à l'assurance emprunteur pour laquelle il peut y avoir des difficultés d'indemnisation avec une incompréhension sur la notion d'invalidité.

En 2019, la médiation de l'assurance a exprimé 3 121 propositions de solution, soit une augmentation de 23 % par rapport à 2018.

Au total, 75 % des propositions de solution ont confirmé la position de l'entreprise d'assurance et 25 % ont été favorables à l'assuré dont 3 % ont été rendues en équité.



# Chapitre 5

## L'épargne financière des Français

### 1. RECOMMANDATION DU 21 JANVIER 2020 DU CCSF SUR LA RÉVISION DU RÈGLEMENT PRIIPS

Dans le cadre de la révision du règlement sur les documents d'informations clés relatifs aux produits d'investissement packageés de détail et fondés sur l'assurance<sup>13</sup> (règlement « PRIIPs ») et à la demande de la direction générale du Trésor (DGT), le CCSF a constitué en 2019 un groupe de travail réunissant toutes les parties prenantes – professionnels, associations de consommateurs, représentants syndicaux et autorités de marché –, chargé d'apporter des réponses concrètes aux difficultés soulevées par ce règlement.

Le groupe de travail s'est réuni six fois entre le 28 mai et le 26 novembre 2019 et a permis d'aboutir à une recommandation qui a été approuvée à l'unanimité des membres du CCSF en janvier 2020.

Si le CCSF souscrit aux objectifs poursuivis par cette réglementation d'assurer une lisibilité et une comparabilité de l'ensemble des produits d'investissement, notamment s'agissant des frais, et d'accroître l'information précontractuelle des épargnants, il a constaté que la mise en œuvre du règlement n'a pas permis de répondre à ce stade, sur le marché français, aux attentes de comparabilité des différents produits financiers ni à celles d'identification claire de leurs coûts totaux.

Et, de façon générale, le groupe a estimé indispensable que la Commission prenne en compte les retours d'expérience et les témoignages convergents, qui font état d'une mise en œuvre particulièrement complexe pour les intermédiaires, alors que la lisibilité de l'information pour l'épargnant et sa bonne

compréhension du produit, particulièrement en matière de performances et de frais, sont globalement en recul.

Partant des attentes et des besoins des consommateurs, le CCSF a travaillé sur une large révision du règlement PRIIPs avec, notamment, des propositions qui concernaient directement le niveau 1 avec une introduction de performances passées et avec la suppression des scénarios de performances, remplacés par un texte pédagogique indiquant à l'investisseur les éléments factuels ayant un impact sur la performance du produit d'investissement.

Le groupe s'est également concentré sur l'affichage des coûts et il a travaillé sur des préconisations précises afin de donner une plus juste information à l'investisseur sur le coût total sans risque de mauvaise compréhension. Il a proposé un affichage détaillé des coûts, calculé en « ratio des frais totaux », avec une modification des durées de détention en ne conservant que deux périodes (un an et la durée de placement recommandée). Il a préconisé également que les droits d'entrée et tous les coûts uniques soient présentés non amortis afin de donner une juste information à l'investisseur sur le coût total sans risque de mauvaise compréhension.

La recommandation du CCSF permet de revenir aux objectifs initiaux de la réglementation PRIIPs en offrant une meilleure information précontractuelle aux épargnants en termes de lisibilité et de comparabilité. Elle a servi de base à la proposition française de réponse à la consultation organisée par les autorités européennes de supervision financière.

<sup>12</sup> Règlement (UE) n° 1286 / 2014 du Parlement européen et du Conseil du 26 novembre 2014.





21 janvier 2020

### Recommandation du Comité consultatif du secteur financier sur la révision du Règlement PRIIPs

Dans le cadre de l'actuelle révision du Règlement PRIIPs et à la demande de la direction générale du Trésor (DGT), le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) a constitué un groupe de travail réunissant toutes les parties prenantes – professionnels, associations de consommateurs, représentants syndicaux et autorités de marché – chargé d'apporter des réponses concrètes aux difficultés soulevées par ce règlement.

Si le CCSF souscrit aux objectifs poursuivis par cette réglementation d'assurer une lisibilité et une comparabilité de l'ensemble des produits d'investissement, notamment s'agissant des frais, et d'accroître l'information précontractuelle des épargnants, il constate que la mise en œuvre du règlement n'a pas permis de répondre, à ce stade, sur le marché français, aux attentes de comparabilité des différents produits financiers ni à celles d'identification claire de leurs performances réelles et de leurs coûts totaux.

D'une façon générale, il estime indispensable à une mise en œuvre harmonieuse de cette réglementation, que la Commission prenne en compte les retours d'expérience et les témoignages convergents qui font globalement état d'une mise en œuvre particulièrement complexe, sur la base de règles parfois inappropriées, pour les intermédiaires, alors que la lisibilité de l'information pour l'épargnant et sa bonne compréhension du produit, particulièrement en matière de performances et de frais, sont globalement en recul.

Les propositions ci-dessous s'appliquent pour l'essentiel à tous les produits d'investissements présentés dans les documents d'information spécifiques (DIS), hors des produits structurés lesquels, ne disposant généralement pas d'historique de performances préexistant nécessitent une méthodologie spécifique en matière de performances.

Les travaux menés par le Comité n'ont pas permis, à ce stade, de faire émerger des propositions alternatives sur la rédaction des documents d'information clés (DIC) génériques, applicables aux contrats d'assurance-vie multi-supports. Toutefois, les représentants des assureurs travaillent à une évolution du DIC qui pourra être soumise au groupe de travail dans les prochaines semaines mais compte tenu des délais impartis, le présent document n'en fait pas état.

#### La recommandation du CCSF

**Partant des attentes et besoins des consommateurs, le Comité propose qu'une large révision du règlement PRIIPs, mise en œuvre dès cette année, intègre les modifications suivantes.**

- Intégration des informations relatives aux performances passées, nettes de frais, avec un historique sur les dix dernières années (y compris pour l'indicateur de référence du gestionnaire lorsque celui-ci en a un). Même si elles ne préjugent pas des performances futures, ces informations sont essentielles pour permettre à l'épargnant de choisir un produit et un prestataire en toute connaissance de cause.
- Suppression des différents scénarios de performances. Les performances futures telles que présentées dans le règlement actuel sont en totale contradiction avec des dispositions de la directive MIF qui prévoient que, si des performances futures sont indiquées, elles doivent être assorties d'un avertissement précisant qu'il ne s'agit pas d'un indicateur fiable  
.../...

et ne doivent pas se fonder sur des simulations de performances passées<sup>1</sup>. En outre, du fait de leur total manque de transparence, les scénarios de performance donnent une information erronée à l'investisseur grand public qui n'est pas en mesure de comprendre la méthode statistique sous-jacente des scénarios<sup>2</sup> et donc leurs limites en termes de pronostic ; en revanche, il est probable qu'il considérera ces scénarios comme des probabilités de performance, avec des maxima et des minima affichés, et aura l'impression d'avoir été trompé si la performance est significativement différente au final<sup>3</sup>.

Les scénarios de performance sont donc remplacés par un narratif expliquant à l'investisseur les éléments factuels qui peuvent avoir un impact sur le produit choisi, selon trois scénarios – favorable, défavorable et le pire.

- Affichage détaillé des coûts, calculé en TCR et non en RIY et modification des durées de détention en ne conservant que deux périodes (un an et la durée de placement recommandée). Les droits d'entrée et tous les coûts uniques sont présentés non amortis afin de donner une juste information à l'investisseur sur le coût total sans risque de mauvaise compréhension.

## 1. Un indicateur de risque

### Propositions

- Indiquer la durée de détention sur laquelle l'indicateur est calculé.
- Préciser systématiquement le niveau de perte potentielle ou total du capital investi.

### Impact réglementaire

- Durée de détention sur laquelle l'indicateur est calculé : figure déjà dans le niveau 2, annexe III, articles 1, 2 et 3.
- Niveau de perte potentielle ou totale : figure déjà au niveau 1, article 8, §3 d) ii) – et dans le niveau 2, annexe III, article 4. c. l'obligation de donner un niveau précis (en %) en cas de protection partielle. Rajouter au iii) «... vous pouvez perdre 100 % de votre investissement si tous les émetteurs des titres détenus en portefeuille font défaut en même temps».

## 2. Un historique des performances, net des frais

### Propositions

- Un avertissement indique que « **Les performances passées ne préjugent nullement des performances futures et sont données à titre indicatif** ».
- Un affichage des performances passées nettes de frais pour les produits qui disposent d'un historique.
- Les performances passées sont données en base annuelle sur les dix dernières années et conformément aux règles du règlement OPCVM 583/2010.

Les performances du produit sont présentées parallèlement à celle de l'indicateur de référence (« *benchmark* ») utilisé par le gestionnaire.

**Impact réglementaire** : modification règlement niveau 1 et article nouveau règlement niveau 2 reprenant les propositions ci-dessus.

**Règlement niveau 1** : modifier l'article 8 §3 d) iii) comme suit : supprimer « *des scénarios de performance appropriés et les hypothèses formulées pour les établir* » et remplacer par « *des performances passées* ».

.../...

<sup>1</sup> MIF II règlement délégué article 44, point 6.a et e.

<sup>2</sup> Elle n'est d'ailleurs pas expliquée dans le document.

<sup>3</sup> Il faut rappeler que les 5 dernières années ont été très positives, ce qui entraîne des scénarios trop optimistes, ce qui conduit à la situation que le régulateur a toujours voulu éviter, à savoir que les performances passées préjugent des performances futures.

### Règlement de niveau 2 :

Annexe V, partie 1, rajouter un nouvel article 3 :

L'historique de performance du PRIIP peut être considéré comme un scénario utile à faire connaître au client de détail. Lorsque le PRIIP dispose d'un historique de performances, celui-ci est affiché selon le modèle Y de la partie 2. Les performances sont affichées nettes de frais. Un avertissement indique : « **Les performances passées ne préjugent nullement des performances futures et sont données à titre indicatif** ».

Annexe V, partie 2 :

Présentation des performances passées selon la présentation du DICI OPCVM à laquelle les investisseurs sont habitués.

### 3. Les scénarios de performances

Les mots « *scénarios de performances* » prêtent à confusion car certains peuvent croire à la réalisation du dit scénario. En outre, ces scénarios sont établis à partir du rendement moyen et de la volatilité historique du produit sur les 5 dernières années et sont donc liés au comportement passé des produits alors qu'ils sont présentés comme s'il s'agissait de projections futures. Enfin, ils sont établis sur des bases non transparentes qui ne permettent pas à l'investisseur de relier ces scénarios avec une réalité. Il est probable qu'il considérera ces scénarios comme des probabilités de performance, avec des maxima et des minima affichés, et aura l'impression d'avoir été trompé si la performance est significativement différente au final. Ils ne remplissent pas l'obligation énoncée à l'article 1 de l'annexe V du règlement délégué : « *Les scénarios de performances sont présentés d'une manière exacte, loyale, claire et non trompeuse et qui est susceptible d'être comprise par l'investisseur de détail moyen* ».

#### Proposition

Nous pensons que le terme « *scénarios de performances* » a été pris jusque-là dans une acception étroite de « ce qui va se passer dans le futur ». Or, après des années d'études et d'échanges sur ce sujet, aucune méthode ne remplit cet objectif. C'est pourquoi nous proposons, pour les produits linéaires (fonds d'investissement catégorie 2), une autre approche du terme « scénarios » compris comme illustrations de rendements possibles sur l'horizon d'investissement recommandé et fondées sur des hypothèses claires.

Plutôt que de donner des scénarios improbables et peu transparents, il est proposé de faire acte de pédagogie et expliquer à l'investisseur, de façon narrative, le comportement du produit.

- Les mots « *scénarios de performances* » sont remplacés par « *Que peut-on attendre du produit : illustration des évolutions possibles de rendement* ».
- Maintien de 3 comportements (favorable, défavorable, pire) sur une seule période : la période recommandée.
- Explications sous forme de commentaires simples et clairs (narratifs) sur les facteurs qui déterminent le comportement du produit.
- Ci-dessous, exemples d'illustrations narratives pour un fonds investi en actions européennes :

#### Quels sont les principaux facteurs qui déterminent le rendement futur de mon fonds ? (exemple)

L'évolution des marchés européens, qui dépend de plusieurs facteurs et essentiellement de la santé générale des économies mondiale et européenne, est le principal déterminant de la performance du fonds.

La performance du fonds est comparée à un indice de référence (*benchmark*) et tend à être corrélée au taux de croissance de cet indice. Veuillez vérifier la valeur de cet indice au moment où vous souhaitez investir dans le fonds et faire preuve de prudence, en particulier si l'indice est proche de son point haut historique.

**Attention – Notez qu'un changement brusque dans la perception des investisseurs concernant les perspectives de gains peut entraîner d'importantes fluctuations de l'indice à court terme et des pertes pour le fonds.**

.../...

**Scénario favorable – Quels facteurs influent positivement sur le rendement de mon fonds ?**

Dans une économie en bonne santé, les bénéfices et la valeur de marché des entreprises sont généralement plus élevés ou en hausse, ce qui se traduit par une performance positive du fonds. Plus précisément, la performance du fonds résulte des bénéfices des grandes entreprises de la zone euro, notamment dans le secteur financier (17 %), dans l'industrie (13 %), le pétrole (7 %), le service public fournisseur d'électricité (7 %) et la technologie (10 %) principalement en France (38 %), en Allemagne (27 %) et en Espagne (10 %).

**Scénario défavorable – Quels facteurs influent négativement sur le rendement du fonds ?**

Dans un environnement économique marqué par un ralentissement ou un recul de l'activité, en raison d'une baisse des dépenses de consommation ou d'une hausse du chômage en Europe, les bénéfices et la valeur de marché des entreprises sont généralement plus faibles, ce qui se traduit par une performance négative du fonds.

La **pire performance possible** – La perte potentielle maximale est égale à **100 % de l'investissement, dans le cas où tous les émetteurs font défaut en même temps**. Il n'y a pas de rendement minimum garanti.

**Impact réglementaire**

Règlement niveau 1 – Art 8 al.3 d) iv

- Modifier comme suit le iv) Créer une section «*Que peut-on attendre du produit : illustration des évolutions possibles de rendement*».
- Les paragraphes anciennement iv) et d) v) sont numérotés v) et vi).

Règlement niveau 2 :

À l'article 3 §3

- Remplacer «*Quatre scénarios*» par «*Que peut-on attendre du produit : illustration des évolutions possibles de rendement*».

Dans l'annexe IV,

Article 1 : supprimer «*ces quatre scénarios de performance sont un scénario de tension, un scénario défavorable, un scénario intermédiaire et un scénario favorable*» et remplacer par «*les illustrations doivent montrer des comportements favorables, défavorables et pire*».

Article 2 : le remplacer par «*les illustrations de comportements doivent être issues d'une période suffisamment longue pour ne pas être biaisées par des conditions de marché récentes et en liaison avec la période d'investissement recommandée*».

Le reste de l'annexe IV et l'annexe V sont supprimés.

**4. L'affichage des coûts**

L'affichage des coûts est exprimé avec une large fourchette dans les DIC génériques et ils sont plus précis mais hors frais de contrat dans les DIS. En outre, PRIIPs affiche 3 totaux de coûts, « affectés » d'un scénario de performances et d'une durée d'investissement (RIY), ce qui rend le document peu lisible et plus difficilement comparable. Enfin, PRIIPs crée des frais de transactions implicites et les impose dans le total des coûts du produit alors que c'est une information trompeuse pour l'investisseur et en contradiction avec les règlements européens (MIF et DDA) qui excluent les coûts issus des mouvements de marché.<sup>4</sup>

Les représentants des consommateurs ont proposé que, « dans le cas de MOPs, le coût total (TCR), incluant le coût de l'enveloppe (contrat d'assurance-vie par exemple) soit indiqué dans le DIS ». Cette proposition a été refusée par les représentants des assureurs qui ont indiqué ne pas pouvoir faire apparaître des coûts totaux dans les DIS des sous-jacents, notamment parce qu'ils ne sont pas producteurs de ces documents.

.../...


<sup>4</sup> Directive MIF 2014/65/UE, art. 24. c) : [ ... Les informations relatives à l'ensemble des coûts et frais, y compris les coûts et frais liés au service d'investissement et à l'instrument financier, qui ne sont pas causés par la survenance d'un risque du marché sous-jacent, sont totalisées afin de permettre au client de saisir le coût total, ...] Directive DDA 2016/97 UE, art. 29. c) : idem.

### Propositions

- Les deux périodes choisies (un an et période recommandée) sont affichées.
- Les coûts affichés ne sont plus « déformés » avec des hypothèses de rendement pour une durée d'investissement donnée. Pour une meilleure lisibilité et comparabilité de l'information, les coûts réels annuels sont affichés de façon lisible en revenant au TCR (*Total Cost Ratio*) dans un seul tableau (voir ci-dessous).
- Les coûts de transactions implicites – qui sont des coûts théoriques – sont supprimés.
- Tous les coûts uniques sont présentés non amortis afin de donner une juste information à l'investisseur sur le coût total.
- Les frais de distribution, quand ils ne sont pas connus précisément par le producteur, sont affichés à leur montant maximum dans la partie détaillant les coûts. Cette précision « *dans la partie détaillant les coûts* » est nécessaire pour une compréhension uniforme de l'annexe VII :
  - Annexe VII, tableau 1 : « *Il se peut que la personne qui vous vend ce produit ou qui vous fournit des conseils à son sujet vous demande de payer des coûts supplémentaires. Si c'est le cas, cette personne vous informera au sujet de ces coûts et vous montrera l'incidence de l'ensemble des coûts sur votre investissement au fil du temps.* »
  - Annexe VII, tableau 2.

<b>Coûts d'entrée</b>	[... ]%	L'incidence des coûts que vous payez lors de l'entrée dans votre investissement. [Il s'agit du montant maximal que vous paierez; il se pourrait que vous payiez moins]. [ET/OU lorsque les coûts sont intégrés au prix, par exemple dans le cas des produits d'investissement packagés de détail autres que des fonds d'investissement] L'incidence des coûts déjà inclus dans le prix. [Il s'agit du montant maximal que vous paierez; il se pourrait que vous payiez moins]. [Lorsque les coûts de distribution sont inclus dans les coûts d'entrée] Ceci inclut les coûts de distribution de votre produit.
-----------------------	---------	---

[Lorsque les coûts de distribution sont inclus dans les coûts d'entrée] Ceci inclut les coûts de distribution de votre produit.



### Impact réglementaire

- Ajouter annexe VI partie 1 - I : coûts récurrents : 4.b) « *y compris, le cas échéant, pour la distribution des investissements* ».
- Modifier l'Annexe VI en supprimant la notion de frais implicite qui prend en compte l'écart de cours entre le moment où l'ordre est passé au marché et le moment où l'ordre est exécuté.
- Annexe VII : suppression des deux premiers paragraphes.
  - Remplacement de la méthode de calcul RIY par le TCR (*Total Cost Ratio*).
  - Les périodes présentées sont 1 an et la période recommandée.
  - Tous les coûts uniques sont présentés non amortis.
- Modification en conséquence de l'article 5 du règlement délégué.
- Annexe VI, article 3.a modification comme suit :
  - Les frais de distribution, dans la mesure où leur montant est connu du gestionnaire. S'il ne l'est pas, le montant à indiquer dans le détail des coûts est le montant maximal des coûts de distribution potentiels connus pour le PRIIP en question en indiquant que le montant exact sera fourni par le distributeur.
- Modifier l'annexe VII en supprimant le tableau 1 (qui est refondu dans le tableau 2).

.../...

- Modifier le tableau 2 de l'annexe VII (exemple ci-après).

**INVESTISSEMENT : 10 000 euros**

Ce tableau présente l'impact des frais liés à votre investissement sur une année et sur la période de détention recommandée.

		En cas de sortie au bout d'un an	En cas de sortie après la période de 3 ans recommandée	
Frais ponctuels	Droits d'entrée maximum	1 %		Le droit d'entrée acquis au fond est versé la première année, à l'entrée dans le fonds ; c'est le montant maximum dont vous devrez vous acquitter. La personne vous vendant/ conseillant ce fonds peut prélever des droits d'entrée additionnels pouvant aller jusqu'à 4 %.
	Frais de sortie maximum	0 %	0 %	
Frais courants	Frais de transaction	0,05 %	0,05 %	Impact des frais liés à l'acquisition et à la cession d'investissements sous-jacents réalisés chaque année pour le fonds.
	Frais de gestion	1 %	1 %	Frais prélevés pour la gestion et, le cas échéant, pour la distribution de vos investissements.
Frais annexes	Commissions de performance	0	0	...
	Intérêts reportés	0	0	...
<b>Total des frais annualisés</b>		<b>2,05 %</b>	<b>XX %</b>	<b>Total des frais annualisés relatifs à votre investissement. La différence résulte des frais ponctuels.</b>
<b>Total des frais cumulés en euros</b>		<b>205 euros</b>	<b>XX euros</b>	<b>Total des frais par année, exprimé en euros, pour un investissement de 10 000 euros.</b>

Cette recommandation a été adoptée à l'unanimité, lors du Comité plénier du 21 janvier 2020.

### 2. RECOMMANDATION DU 21 JANVIER 2020 DU CCSF SUR LA DÉSHÉRENCE DE L'ÉPARGNE RETRAITE

À la demande du député Daniel Labaronne, également membre du CCSF, le Comité a travaillé sur la problématique de la déshérence des contrats de retraite supplémentaire, au cours de réunions qui se sont déroulées les 21 novembre 2019 et 7 janvier 2020.

À la suite de ces travaux et de la publication de cette recommandation, le député Daniel Labaronne et plusieurs de ses collègues députés ont déposé à l'Assemblée nationale, le 24 mars 2020, une proposition de loi visant à diminuer le phénomène de déshérence sur les contrats d'assurance de retraite supplémentaire et reprenant les propositions du CCSF. Leur texte comportait notamment dans son article 1<sup>er</sup>, un droit d'accès, pour l'ensemble des assurés des régimes obligatoires de retraite, à un nouveau relevé de situation récapitulant les droits constitués au titre des contrats de retraite supplémentaire *via* le GIP Union retraite<sup>13</sup>. En effet, afin de renforcer l'information des bénéficiaires et leur rappeler l'existence de contrats de retraite supplémentaire souscrits en leur nom, la proposition de loi propose de confier au GIP

Union retraite une nouvelle mission d'information. Ce groupement, dont les missions relèvent aujourd'hui de la seule retraite obligatoire, mettrait à disposition de ses assurés des informations relatives à l'existence de contrats de retraite supplémentaire qu'ils détiennent ou sont susceptibles de détenir. Pour ce faire, un répertoire est créé au sein duquel les gestionnaires de produits de retraite supplémentaire versent des informations concernant les bénéficiaires des contrats. Le groupement, à l'appui de ces données, trouve l'assuré souscripteur du contrat et lui indique, au moyen du site Info retraite, l'existence du produit souscrit en son nom. En cas d'incertitude sur l'identification, la détention éventuelle du produit est signalée.

Adopté par l'Assemblée nationale en première lecture le 22 juin 2020, ce texte a été ensuite modifié et adopté par le Sénat le 21 octobre 2020. La proposition de loi a été adoptée à l'unanimité par l'Assemblée nationale le 17 février 2021 et la loi promulguée le 26 février 2021. Le CCSF est en charge du suivi et de l'évaluation de ce dispositif qui devra être mis en place dans les 18 mois.

<sup>13</sup> Groupement d'intérêt public qui réunit l'ensemble des organismes de retraite obligatoire, de base et complémentaire.



21 janvier 2020

#### Recommandation du Comité consultatif du secteur financier sur la déshérence de l'épargne retraite supplémentaire

##### Éléments de contexte

Le CCSF a été saisi par l'un de ses membres sur la déshérence des contrats de retraite supplémentaire. La liste des contrats de retraite supplémentaire concernés – contrats à adhésion obligatoire, les contrats à adhésion facultative, etc. – est large et les principaux contrats sont ceux des articles 83, 39 pour les contrats collectifs et, dans les contrats à adhésion facultative, le Madelin, le PERP et les contrats article 82. Les professionnels concernés par cette question sont l'ensemble des organismes habilités à gérer les plans d'épargne retraite.

Deux rapports, l'un de l'ACPR remis au Parlement le 24 mai 2018 et le rapport annuel de la Cour des comptes de 2019 ont mis en lumière un stock de contrats de retraite supplémentaire non liquidés pour des montants allant de 10,6 milliards d'euros à 5,4 milliards d'euros selon que les bénéficiaires aient 62 ans ou plus de 65 ans, et dont une partie non évaluée, est en déshérence.

.../...



Ces rapports indiquent qu'une des causes principales de déshérence vient de la perte de contact avec les bénéficiaires détenteurs d'un contrat d'épargne retraite puisque le chiffre de plis non distribués atteint plus de 50 % pour beaucoup d'organismes et peut même atteindre 90 % chez les plus de 70 ans.

La déshérence porte tout particulièrement sur les contrats collectifs à adhésion obligatoire souscrits directement par les entreprises et le rapport de l'ACPR montre bien une accélération du phénomène de déshérence avec une augmentation du stock des contrats non liquidés qui s'accroît avec l'ancienneté des contrats. Il apparaît clairement que, lorsque le lien entre le bénéficiaire du contrat et l'entreprise à l'origine du contrat, a été rompu ou s'est distendu, et que le bénéficiaire n'informe pas l'organisme d'assurance ou le gestionnaire d'un changement d'adresse, il devenait impossible de le retrouver.

Ce sujet s'inscrit dans un cadre juridique qui a considérablement évolué au cours des dernières années car plusieurs lois régissent aujourd'hui les obligations des organismes d'assurance et les gestionnaires de PERCO en termes d'information et de paiement des bénéficiaires sur leurs contrats de retraite supplémentaire :

- la loi « Eckert » de 2014 sur la déshérence des contrats d'assurance-vie mais qui ne s'applique qu'aux contrats qui comportent un terme. Or, l'une des particularités des contrats d'assurance de retraite supplémentaire est qu'ils ne comportent généralement pas de terme, ce qui rend difficile le fait de trouver un point de départ. L'article 71 de la loi Pacte étend dorénavant la loi Eckert aux contrats ne comportant pas de terme ;
- la loi « Sapin II » de 2016 qui donne une obligation spécifique d'information des assurés quand ils partent à la retraite selon les différents dispositifs même si dans le cadre de l'assurance de retraite supplémentaire, ce n'est pas forcément cette date de départ en retraite qui est prise en compte ;
- enfin, la loi Pacte de 2019 a permis la transférabilité totale de tous les produits de retraite, qu'il s'agisse des contrats individuels ou collectifs, dans le cadre des nouveaux plans d'épargne retraite (PER). En favorisant le transfert de certains contrats actuellement en stock et connus de leurs bénéficiaires vers de nouveaux types de contrat, elle permet de réduire la déshérence sur les contrats de retraite et en particulier sur les contrats collectifs. La loi Pacte énonce également l'obligation pour les gestionnaires de PER (organismes d'assurance, organismes de retraite professionnelle supplémentaire, ou établissements de crédit, entreprises d'investissement, établissements habilités pour les activités de conservation ou d'administration d'instruments financiers), cinq ans avant de l'âge de départ à la retraite, d'apporter au bénéficiaire un conseil sur les modalités de sortie. Il est aussi prévu pour les nouveaux contrats, une prise de connaissance du bénéficiaire sur la date de la liquidation envisagée, ce qui réglera effectivement le problème pour les contrats à venir. L'assureur devra aussi établir un relevé de situation qui met en valeur la portabilité. Ces dispositions devraient permettre à l'avenir qu'il y ait moins de contrats concernés par la déshérence mais encore restera la question des contrats en stock.

### Les travaux du Comité

Le Comité s'est réuni à deux reprises en novembre 2019 et janvier 2020 pour travailler à des pistes d'amélioration des dispositifs à la lumière des propositions issues notamment des rapports de l'ACPR et de la Cour des comptes.

Sur la question de l'extension de la loi « Eckert » aux contrats d'assurance retraite supplémentaire ne prévoyant pas de terme, le législateur a complété le dispositif au travers de la loi Pacte de 2019. Son application sera effective dans les prochains mois.

Le Comité a également noté que, *via* l'AGIRA, les organismes d'assurance disposent désormais de toutes les informations nécessaires sur l'identification des bénéficiaires lorsque ceux-ci sont décédés, grâce à un accès aux fichiers de domiciliation fiscale. La mise en œuvre de cette disposition, encore en phase de test car les échanges entre l'AGIRA et la DGFIP ont abouti récemment, devrait être pleinement opérationnelle courant 2020.

.../...

En revanche, le Comité a constaté que la principale difficulté résidait dans la recherche des bénéficiaires vivants pour lesquels les organismes d'assurance n'ont plus d'adresse postale à jour.

Évoquant la possibilité de donner un accès à des fichiers publics – fichiers fiscaux ou le numéro de la sécurité sociale (NIR) – à des entités commerciales, pour des individus vivants, le Comité a considéré que cette proposition posait des difficultés au regard des réglementations de protection des données personnelles et de la législation sur le « Droit à l'oubli » et l'a donc écarté.

Le Comité a également constaté que l'application des textes relatifs à l'information des consommateurs qui s'imposent aux organismes d'assurance était rendue difficile, en particulier pour les contrats anciens, du fait de l'impossibilité de retrouver les bénéficiaires, faute d'un accès à des fichiers publics.

Le Comité a finalement orienté ses travaux sur une proposition visant à mettre au centre du dispositif un tiers de confiance public, le GIP Union retraite, qui ferait le lien entre les organismes d'assurance ou gestionnaires et les bénéficiaires des contrats et sur un élargissement des obligations d'information aux entreprises dans le cadre des contrats collectifs.

Le groupement d'intérêt public pourrait, *via* son site Info Retraite, permettre à toute personne de connaître sa situation exacte, qu'il s'agisse de sa retraite de base, sa retraite complémentaire et de son éventuelle retraite supplémentaire (contrats d'assurance, épargne salariale retraite ou plans d'épargne retraite). Les gestionnaires de plans d'épargne retraite pourraient ainsi envoyer les informations vers le GIP Union retraite, à charge pour lui de gérer cette information pour une mise en ligne sur le site Info Retraite. L'ajout d'un onglet « ma retraite supplémentaire » permettrait au bénéficiaire, actif ou retraité, d'être informé en temps réel quant à l'existence ou non d'un contrat le concernant. Pèserait alors sur les assureurs et gestionnaires d'actifs, l'obligation de transmettre l'information au GIP Union retraite. En outre, les professionnels assureraient la prise en charge des coûts – coût de création informatique et maintenance – dans le cadre d'une convention financière avec le GIP Union retraite.

Cette solution devrait permettre pour les personnes actives mais aussi déjà retraités, en allant consulter leur dossier sur le site Info Retraite de connaître l'ensemble des droits dont ils pourraient bénéficier en matière de retraite.

### **La recommandation du CCSF**

- Le Comité recommande que la législation soit adaptée afin de permettre au GIP Union retraite d'intégrer les contrats d'épargne retraite supplémentaire, dans le champ de ses missions afin d'apporter une information facilement accessible et complète, aux actifs et retraités sur les plans d'épargne retraite dont ils bénéficient, à titre individuel ou dans le cadre d'une activité professionnelle. Cet élargissement des missions d'information du GIP Union retraite permettrait ainsi de réduire pour une très large part les encours en déshérence.
- Le Comité recommande que les professionnels chargés de gérer les plans d'épargne retraite, s'engagent à assurer la prise en charge de ce service en ligne, avec le GIP Union retraite, dans le cadre d'une convention financière.
- Le Comité rappelle aux professionnels les obligations législatives qui pèsent sur eux pour une parfaite information annuelle des bénéficiaires de ces contrats, qu'il s'agisse de contrats d'épargne retraite individuels ou collectifs et quel que soit l'âge du bénéficiaire.
- Le Comité recommande que l'information du bénéficiaire soit également assurée par l'entreprise car apparaît clairement que, lorsque le lien entre le bénéficiaire du contrat et l'entreprise à l'origine du contrat a été rompu ou s'est distendu, et que le bénéficiaire n'informe pas l'organisme d'assurance ou le gestionnaire d'un changement d'adresse, il devenait impossible de le retrouver. Pour permettre d'éviter cette rupture de contact, le Comité propose de faire figurer dans le solde de tout compte du salarié, des informations relatives à cette retraite supplémentaire pour en rappeler l'existence au bénéficiaire ainsi que la possibilité de transférer leur épargne retraite d'un contrat collectif vers un contrat d'épargne retraite individuel.

Cette recommandation a été adoptée à l'unanimité, lors du Comité plénier du 21 janvier 2020.

# Chapitre 6

## Les assurances de personnes

### 1. BILAN DU MARCHÉ DE L'ASSURANCE EMPRUNTEUR EN 2020

À la demande du ministre de l'Économie, des Finances et de la Relance, Bruno Le Maire, le CCSF a démarré, début 2020, un bilan du marché de l'assurance emprunteur. Ouvert à la concurrence depuis la loi du 1<sup>er</sup> juillet 2010, ce marché n'a pas cessé d'évoluer sur le plan législatif avec l'introduction d'une faculté de résiliation du contrat la première année puis tout au long de la durée du prêt immobilier.

Le CCSF travaille sur ce sujet depuis 2012, afin de poser des règles de fonctionnement, d'organiser la concurrence tout en protégeant le consommateur, et il a fallu pas moins de six Avis du CCSF pour fixer un processus neutre entre les parties et tenter d'apaiser les relations entre les différents intervenants professionnels :

- les Avis du 20 mars 2012 puis du 18 décembre 2012 définissaient les conditions matérielles de la mise en œuvre du droit au libre choix de l'assurance emprunteur souscrite en couverture d'un prêt (information précoce de l'emprunteur notamment grâce à la fiche standardisée d'information, renforcement du devoir de conseil, délai raisonnable de traitement des demandes et motivation des refus) ;
- l'Avis du 13 janvier 2015 a défini une méthode commune permettant d'apprécier l'équivalence du niveau de garantie ;
- l'Avis du 12 février de la même année a rappelé l'importance de la fiche standardisée d'information (FSI) pour éclairer le choix de l'emprunteur ;

- l'Avis du 18 avril 2017, qui a tiré les enseignements d'un premier bilan concerté de la mise en œuvre de cette réforme, a posé les grands principes et le fonctionnement de la fiche personnalisée ;

- l'Avis du 27 novembre 2018 a fixé la date anniversaire comme étant celle de la date de la signature de l'offre de prêt par l'emprunteur et le Comité a pris acte de l'engagement des entreprises d'assurance de couvrir l'emprunteur immobilier dans la limite de cinq ans supplémentaires en cas d'allongement de la durée du prêt.

### Les travaux du CCSF

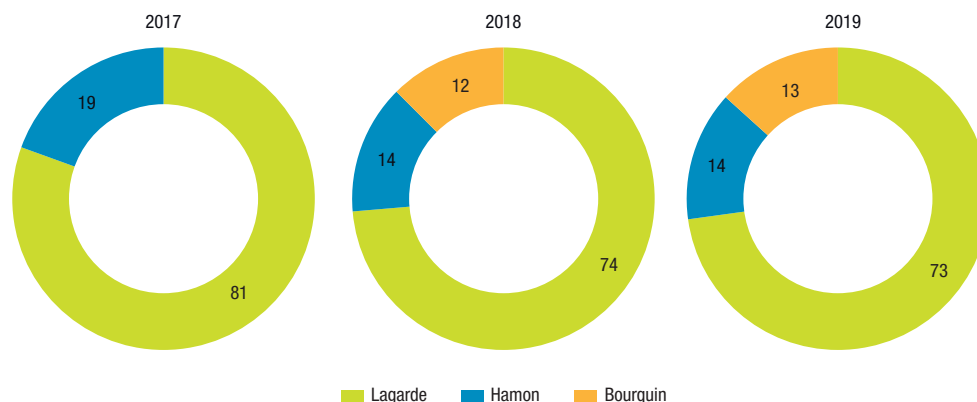
Pour mener à bien ces travaux, le CCSF a mandaté la société Actélior, laquelle a centralisé et traité toutes les données transmises par les professionnels.

Lancés le 14 janvier 2020, les travaux ont pu se dérouler malgré le confinement et le groupe de travail s'est réuni à six reprises entre janvier et octobre 2020. Le bilan a été présenté dans sa version définitive et adopté lors de la réunion plénière du CCSF du 10 novembre 2020.

Ce bilan a été construit de façon collégiale, avec une forte mobilisation de l'ensemble des membres du CCSF – professionnels de la finance, associations de consommateurs et syndicats représentants des personnels. Dans un contexte rendu difficile du fait des relations entre les protagonistes (banquiers, bancassureurs, assureurs externes, courtiers et intermédiaires), les membres du CCSF ont réussi à travailler dans le dialogue : ils ont validé le choix d'Actélior pour mener cette étude, rédigé et approuvé les questionnaires, et ont apporté des données chiffrées qui permettent d'afficher un très bon niveau de représentativité du bilan.

### G1 Comparaison des dispositifs Lagarde, Hamon et Bourquin

(en %)



Source : Données collectées dans le cadre de l'enquête sur l'assurance emprunteur par Actélior pour le CCSF.

Au total, les assureurs externes, intermédiaires, réseaux bancaires et bancassureurs ayant répondu aux questionnaires représentent 96,5 % des contrats du marché, et les réseaux bancaires et bancassureurs ont alimenté les statistiques quantitatives dans des proportions significatives, représentant entre 73 % et 95 % de parts de marché selon les thèmes abordés.

Les résultats de cette étude sont les suivants.

#### 1. Une concurrence au bénéfice du consommateur

L'assurance emprunteur est un marché sur lequel la concurrence est en marche, ainsi que l'avait souhaité le législateur dès 2010. Ce bilan montre que les consommateurs en sont, aujourd'hui, les principaux bénéficiaires, avec notamment des tarifs réduits et des garanties renforcées, et que, de ce point de vue, l'objectif du législateur a été atteint.

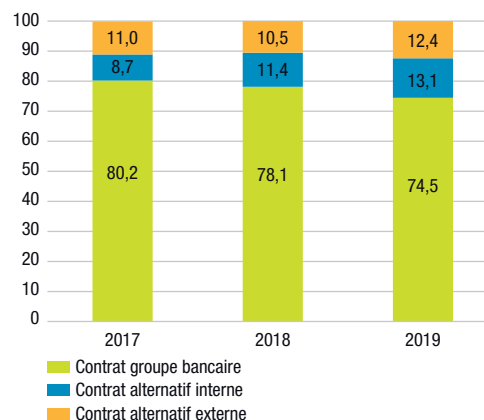
- Les souscriptions de type « Bourquin » ont débuté en 2018. Dès la première année, dans les portefeuilles des acteurs ayant contribué à l'étude, le recours à la substitution d'assurance de type « Hamon » et « Bourquin » s'est stabilisé en quote-part, pour représenter environ 27 % des volumes chez les intermédiaires d'assurance. Le volume de production de type « Bourquin » porte sur le stock des financements en cours alors que les contrats

« Lagarde » et « Hamon » portent uniquement sur le flux des nouveaux financements.

- La part des contrats alternatifs aux contrats groupe (internes distribués par les banques ou externes par l'intermédiaire de délégations d'assurance) ne cesse de progresser. Elle représente 25 % des contrats mais pour les publics de 30 à 45 ans, qui représentent le

### G2 Répartition des ventes en assurance emprunteur

(en %)



Source : Données collectées dans le cadre de l'enquête sur l'assurance emprunteur par Actélior pour le CCSF, données du questionnaire banques/bancassureurs.  
 Note : Graphique fondé sur les données statistiques transmises par huit réseaux bancaires sur les neuf qui ont participé à cette étude, représentant 97 % des volumes de crédit (96 % des contrats groupes, 99 % des contrats alternatifs internes).

plus grand nombre de contrats de prêts souscrits, la part des contrats alternatifs monte jusqu'à 40 % des contrats selon les réseaux bancaires. En parallèle, la part des contrats groupe diminue régulièrement et ne représente plus la seule norme sur le marché.

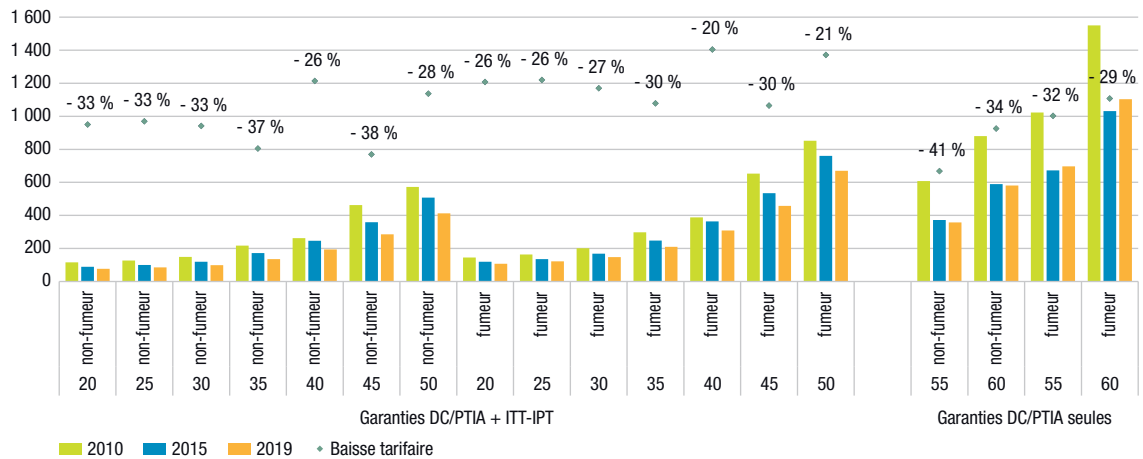
ou en développant leurs propres contrats alternatifs internes, ce qui n'a profité que marginalement aux assureurs externes, qui n'ont pas la même relation avec le client et ne sont pas à l'origine des opérations de crédit.

- Cette concurrence n'a cependant pas remis en cause la part de marché prépondérante des réseaux bancaires, qui ont rapidement revu leur offre sur leurs contrats groupes bancaires, en pratiquant parfois un alignement sur le prix du contrat alternatif externe

- Les tarifs des contrats emprunteur, contrats groupes bancaires ou contrats alternatifs, ont considérablement baissé, au bénéfice de la majorité des emprunteurs, avec des baisses allant de 10 % à 40 %, tout en conservant une excellente couverture

### G3 Vision moyenne des tarifs annuels alternatifs externes par âge et fumeur/non-fumeur

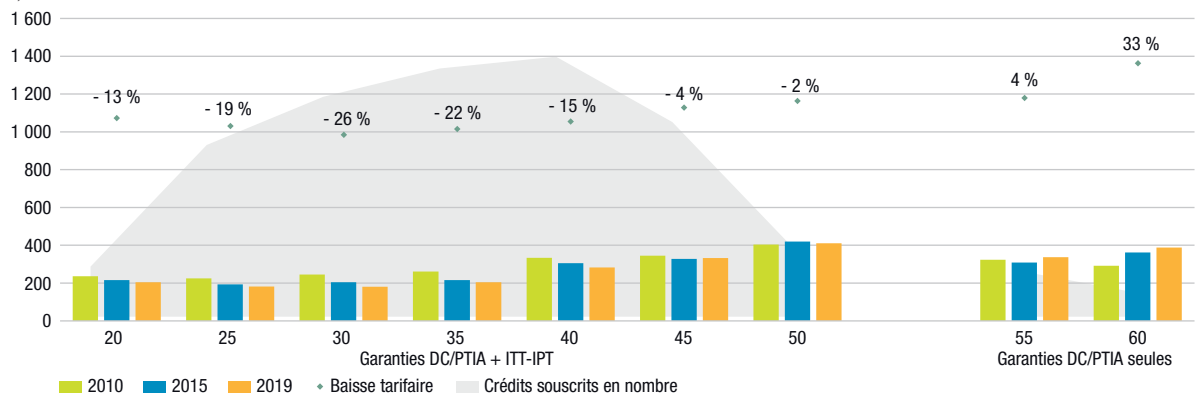
(en euros)



Source : Données collectées dans le cadre de l'enquête sur l'assurance emprunteur par Actélior pour le CCSF, données de tarification.  
 Note : Le nombre de crédits souscrits est affiché dans le graphique 4 « Vision moyenne des tarifs annuels groupes bancaires par âge ».

### G4 Vision moyenne des tarifs annuels groupes bancaires par âge

(en euros)



Source : Données collectées dans le cadre de l'enquête sur l'assurance emprunteur par Actélior pour le CCSF, données de tarification.

des garanties, voire en les renforçant. Mais cette baisse des tarifs reflète toutefois des réalités contrastées : les contrats alternatifs affichent très souvent de fortes segmentations et leurs courbes de tarifs moyens – de moins de 70 euros à plus de 1 000 euros par an – correspondent à la prise de risque âge par âge, fonction de la catégorie socio-professionnelle ou encore du caractère fumeur/non-fumeur. En revanche, les contrats groupes bancaires continuent dans leur grande majorité à afficher des tarifs moyens assez concentrés, entre 200 euros et 400 euros même si on constate une baisse des tarifs sur les moins de 40 ans et une hausse pour les plus de 50 ans, ce qui pousse certains opérateurs à évoquer le risque de démutualisation.

### 2. Des difficultés dans le processus global de souscription demeurent

Si les taux d'acceptation des demandes de délégation d'assurance sont aujourd'hui très élevés, signe que les accords de Place mis en œuvre ces dernières années (équivalence de garanties...) ont porté leurs fruits, le marché de la substitution (« Hamon » et surtout « Bourquin ») font apparaître des taux de concrétisation très variables : ils sont élevés pour les plateformes spécialisées qui ont investi des sommes importantes dans l'industrialisation de cette activité, et extrêmement faibles pour les courtiers et acteurs décentralisés. Et des difficultés dans le processus de commercialisation ont été soulignées par certains opérateurs qui jugent le dispositif trop hétérogène et trop complexe, notamment sur 4 points.

- L'organisation interne des banques pour le traitement des demandes de substitution représente une partie des difficultés rencontrées pour 85,7 % des assureurs et grossistes.
- L'absence d'information donnée par les clients aux assureurs et intermédiaires alternatifs dans le cas de demandes de substitution est dénoncée comme fréquente ; ceux-ci se disent démunis, ne sachant pas si cette non-réponse du client proviendrait d'un éventuel retard ou blocage de la banque ou si l'emprunteur, ayant accepté une contreproposition de

la banque (ce qui peut représenter jusqu'à la moitié des contrats alternatifs) ne les en a pas informés.

- Les courtiers en crédit, mettent en avant des accords avec leurs partenaires bancaires, limitant les possibilités de recours à la délégation d'assurance.
- Les délais pour rendre la résiliation effective selon que l'on applique le Code des assurances (10 jours) ou le Code de la consommation, lequel impose aux banques la rédaction d'un avenant au contrat de prêt, ce qui implique notamment le calcul du TAEG et le respect du délai de réflexion pour le consommateur.

### 3. La nécessité d'une meilleure information sur les conditions d'indemnisation et sur les produits proposés

Les problématiques liées à l'indemnisation et aux exclusions appliquées, en relation avec les conditions particulières, ressortent comme les motifs principaux de réclamations auprès des médiateurs et associations de consommateurs puisque les dossiers relatifs à la gestion des sinistres et aux refus d'indemnisation représentent près de 60 % des réclamations. En particulier, le refus d'indemnisation total ou partiel, notamment au titre des risques Incapacité de travail et Invalidité est particulièrement souligné dans les retours des médiateurs et associations de consommateurs, signe d'une mauvaise connaissance des conditions de couverture par le consommateur, ou de garanties insuffisamment couvrantes au sein des contrats étudiés.

Enfin, plusieurs types de primes sont proposées sur le marché, à taux constant dans le temps ou à taux variable. Si elles sont toutes fondées sur les caractéristiques du prêt (capital initial ou capital restant dû), les conséquences en terme de charge pour le client sont très différentes selon qu'il garde le prêt jusqu'à son terme ou qu'il le rembourse par anticipation. Or, il apparaît que ces modalités de tarification peuvent être difficilement comprises par les consommateurs et rendre difficile la comparaison des tarifs. Ce sujet doit être examiné au regard du devoir de conseil.

Le CCSF travaillera sur ces deux points en 2021.

## 2. LES DIFFICULTÉS DE COUVERTURE POUR LES PERSONNES EN SITUATION D'INVALIDITÉ

Avant même d'avoir lancé le bilan sur l'assurance emprunteur, le CCSF avait décidé d'ouvrir une réflexion sur les difficultés d'indemnisation que pouvaient rencontrer les consommateurs en situation d'« invalidité 2 »<sup>14</sup> et en avait discuté lors d'une réunion qui s'est tenu le 14 janvier 2020. En effet, alerté par des membres du CCSF, il était apparu que des assurés, couverts par leur assurance-emprunteur durant leur arrêt maladie, pouvaient ne plus l'être dès lors qu'ils étaient déclarés en « invalidité 2 ». Ces difficultés proviennent de l'absence de lien entre la reconnaissance de l'état d'invalidité par la sécurité sociale et sa définition contractuelle.

Et, de fait, le bilan Assurance emprunteur lancé en février 2020 a fait apparaître l'existence de réclamations auprès de médiateurs et d'associations de consommateurs, liées à l'indemnisation et aux exclusions appliquées en relation avec les conditions particulières.

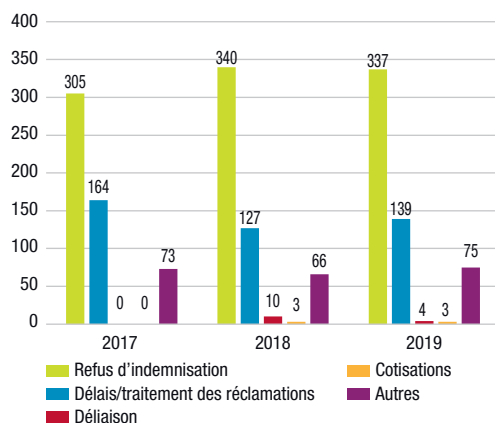
Ainsi, selon les éléments transmis par les médiateurs et associations de consommateurs, le nombre de réclamations représente un millier de dossiers par an, nombre relativement stable sur les années étudiées.

Une première analyse des motifs de réclamation auprès des médiateurs permet d'identifier des éléments similaires entre les remontées des médiateurs et celles des associations de consommateurs avec une nette prépondérance des dossiers relatifs à la gestion des sinistres et aux refus d'indemnisation, qui représentent près de 60 % des réclamations.

Le refus d'indemnisation total ou partiel, notamment au titre des risques Incapacité de travail et Invalidité est particulièrement souligné dans les retours des médiateurs et associations de consommateurs, signe d'une mauvaise connaissance des conditions de couverture par le consommateur, ou de garanties insuffisamment couvrantes au sein des contrats étudiés.

14 « Invalidité de deuxième catégorie » pour un salarié ou « invalidité totale et définitive » pour un indépendant, correspond à l'incapacité définitive à exercer une profession quelconque, déclarée par le médecin conseil de la caisse d'assurance maladie.

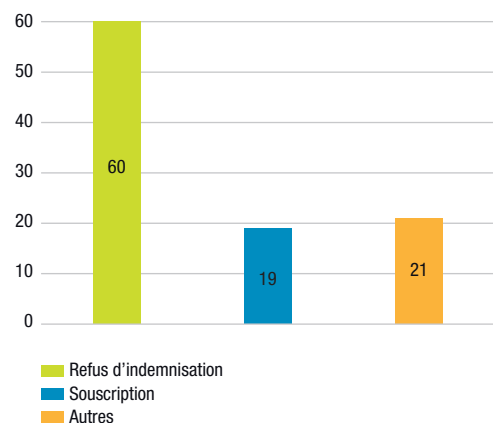
### G5 Motifs de réclamations (médiateurs)



Source : Données collectées dans le cadre de l'enquête sur l'assurance emprunteur par Actérior pour le CCSF, données questionnaire.

### G6 Motifs de réclamations (consommateurs)

(en %)



Source : Données collectées dans le cadre de l'enquête sur l'assurance emprunteur par Actérior pour le CCSF, données questionnaire.



On observe toutefois qu'un grand nombre de dossiers de réclamation concerne des contrats anciens qui ne sont plus commercialisés, les garanties emprunteur ayant évolué favorablement ces dernières années. Les principaux motifs de refus d'indemnisation présentés par les assureurs concernent donc des refus de prise en charge formulés par l'assureur, ceci pour les motifs suivants :

- exclusion de garantie : le fait générateur du sinistre était exclu au contrat ;
- arrêt de travail non justifié : après étude, l'assureur a jugé que la situation de l'assuré ne justifiait par d'un arrêt de travail ;
- délai de franchise non atteint en ITT (incapacité temporaire de travail) : la grande majorité des prises en charge en assurance emprunteur débute après une période de franchise continue de 90 jours ;
- fausse déclaration/déclaration d'état de santé inexacte, conséquence d'une adhésion au contrat imparfaite.

Si le débat ouvert en janvier 2020 sur l'indemnisation des personnes en situation d'invalidité n'avait pas abouti à l'issue de cette première réunion, il va reprendre dès le 1<sup>er</sup> trimestre 2021 afin d'aboutir à une proposition consensuelle entre les parties.

### 3. LES TRAVAUX SUR LA LISIBILITÉ DES CONTRATS D'ASSURANCE SANTÉ

Dans son Avis du 10 décembre 2019 sur la lisibilité des contrats santé, le Comité avait pris acte des engagements pris par l'Union nationale des organismes complémentaires d'assurance maladie (Unocam) et les fédérations – Fédération nationale de la mutualité française (FNMF), Fédération française de l'assurance (FFA) et Centre technique des institutions de prévoyance (CTIP) – pour une harmonisation des libellés

des principaux postes de garanties, incluant des exemples communs en euros sur les actes et prestations les plus courants, afin d'accompagner les assurés dans leur compréhension du système et leurs démarches. Le Comité avait constaté que l'accord s'était effectivement traduit dans les engagements professionnels mais sans caractère contraignant, ce qu'avaient regretté les représentants des consommateurs. Pour améliorer encore la comparabilité, les représentants des consommateurs avaient demandé qu'un travail de normalisation de l'ordre de la liste des exemples de remboursement soit mené et le Comité avait invité les professionnels à développer autant que possible la communication aux assurés d'une estimation en euros du montant du remboursement, plus lisible pour les consommateurs.

Le Comité avait regretté, en revanche, que les professionnels n'aient pu aboutir à une expression harmonisée des remboursements, en choisissant soit le remboursement de l'assurance maladie obligatoire inclus, soit le remboursement de l'assurance maladie obligatoire exclu, tel que cela avait été demandé par le Comité dans son Avis du 19 juin 2018. Le CCSF avait alors demandé qu'un état des lieux des pratiques puisse être réalisé tant pour les contrats individuels que collectifs.

Afin de favoriser la visibilité de l'information pour le consommateur, le Comité avait invité les professionnels à rendre facilement accessibles les exemples de remboursement depuis leur site internet ou tout autre vecteur adapté, en plus de leur présence systématique dans les supports présentant les garanties, et à accroître la lisibilité des informations données aux clients, notamment sur les délais de carence. Le Comité avait par ailleurs rappelé l'intérêt pour l'assuré de disposer d'une information préalable sur le tarif appliqué et de bénéficier de devis avant tout engagement de sa part pour les frais de santé pouvant entraîner un reste à charge, la présentation systématique d'un devis étant précisément prévue pour les prothèses dentaires, les équipements d'optique et les aides auditives par la réforme « 100 % santé ».

## Les travaux du Comité

Le Comité a poursuivi ses travaux en y associant l'Unocam et a tenu quatre réunions, les 3 mars, 10 mars, 9 juin et 30 juin 2020.

Les membres du groupe de travail ont souligné, à maintes reprises, les difficultés relevées par les consommateurs : un accès parfois difficile aux tableaux de garantie et tableaux des exemples de remboursement, sur les pages internet des complémentaires santé ; une nomenclature des tableaux des exemples de remboursement qui diffère de celle des tableaux de garantie, ce qui ne facilite pas leur compréhension ; une difficulté globale à comprendre le système de remboursement, témoignant d'une méconnaissance de la notion de base de remboursement de la sécurité sociale (BR) et notamment de la part qui est prise en charge respectivement par l'assurance maladie obligatoire et l'assurance maladie complémentaire. Ils ont plaidé pour que les bases de remboursement soient exprimées le plus souvent en euros afin de faciliter leur compréhension par les consommateurs.

Les associations de consommateurs ont souligné l'urgence, en raison de l'entrée en vigueur prochaine de la résiliation infra-annuelle, d'avancer dans ces travaux qui faciliteront la compréhension et la comparaison des contrats, avec une priorisation pour les contrats destinés aux particuliers. Elles réitèrent leur demande d'adoption de normes professionnelles, visées par l'ACPR, qui aboutiraient à une brochure normalisée de présentation des garanties avec un sommaire-type, à l'instar de ce qui se pratique avec les tarifs bancaires.

Les professionnels de l'assurance santé ont mis en avant la complexité du système d'assurance santé qui comprend plusieurs milliers de bases de remboursement et ne leur permet pas d'exprimer leurs garanties de manière simple et homogène.

Le groupe de travail a travaillé sur trois axes :

1) une refonte des exemples de remboursement offrant plus de pédagogie pour une meilleure lisibilité

tout en préservant une bonne comparabilité entre les produits ;

2) une meilleure accessibilité des tableaux de garantie et exemples de remboursement sur le site internet ;

3) un développement de l'information des remboursements en euros dans les tableaux de garantie, lorsque cela est possible.

Le 10 mars 2020, le Comité a pris connaissance des résultats de la première enquête de l'Unocam.

### Résultats de l'enquête 2019 de l'Unocam sur la mise en œuvre par les professionnels de l'assurance santé de leur engagement du 14 février 2019 <sup>15</sup>

Cette enquête a été lancée moins de 11 mois après l'engagement pris d'améliorer la lisibilité des contrats santé. Le périmètre de l'étude portait sur les 51 millions de personnes couvertes par des contrats santé responsables, renouvelés ou basculant sur le « 100 % santé » au 1<sup>er</sup> janvier 2020, en gestion directe ou déléguée, et qui représentent 95 % du portefeuille santé, contrats collectifs plus individuels, des organismes complémentaires.

L'enquête produite par l'Unocam montre que 92 % des personnes protégées par les contrats entrant dans le champ de l'étude ont désormais un contrat présentant de manière harmonisée les grands postes de garanties et les sous-rubriques tel que prévu dans l'engagement. Il est relevé que cet engagement a pu être tenu sans difficulté, les organismes complémentaires ayant profité de la mise en conformité des contrats avec le 100 % santé pour effectuer les modifications contractuelles nécessaires.

Il est également constaté que 70 % des personnes ont accès à des exemples communs, essentiellement

<sup>15</sup> <https://unocam.fr/nos-actions/lisibilite-des-garanties/>

via des outils numériques et prioritairement pour les offres commercialisées. En revanche, l'enquête souligne qu'une part importante des organismes, représentant 60 % des personnes protégées concernées par l'enquête, a eu des difficultés à implémenter cet engagement, eu égard à la volumétrie des contrats différents à traiter, mais s'engagent à couvrir la quasi-totalité des personnes protégées en 2020.

L'enquête relève par ailleurs le développement important d'outils numériques, hors champ de l'engagement, concourant à une meilleure information de l'assuré, tels que le simulateur pour aider à la décision d'un prospect et le calculateur pour juger du fonctionnement de sa garantie, et que les professionnels se sont donné pour objectif de couvrir 82 % des personnes protégées au travers de ces nouveaux outils.

L'Unocam a informé par ailleurs le Comité que les organismes complémentaires s'étaient engagés auprès des professionnels de santé à ce que les prochaines cartes de tiers payant émises fassent figurer très clairement si le contrat est éligible au 100 % santé.

Une seconde enquête sera menée fin 2020 sur le même thème.

Les complémentaires santé ont continué, en parallèle, à travailler à la lisibilité des contrats santé à travers l'actualisation de leur glossaire commun et le développement de nouveaux outils pédagogiques (brochure numérique avec des exemples concrets sous forme d'infographie), rendus public en juillet 2020 et actualisés depuis pour tenir compte des modifications réglementaires qui interviennent en fin/début d'année.

### Harmonisation des présentations entre les différents tableaux, de garantie et d'exemples de remboursement

Le Comité a rappelé la nécessité d'un engagement des professionnels de l'assurance santé à utiliser systématiquement les termes du glossaire de l'Unocam dans tous leurs documents ainsi que d'une publication de ce glossaire sur le site internet des fédérations et organismes professionnels vendant des contrats santé. Des propositions d'amélioration de ce glossaire ont été par ailleurs remises à l'Unocam.

Un projet de tableau des exemples de remboursement plus complet que l'existant a été présenté au groupe de travail, reprenant les termes et l'ordre d'affichage des rubriques de garanties proposées par les principaux acteurs de la complémentaire santé, avec de nouveaux exemples d'actes, dispositifs ou produits médicaux courants. Dans l'objectif d'aider l'assuré à comprendre les garanties, généralement exprimées en pourcentage de la base de remboursement de la sécurité sociale, il a été proposé d'ajouter une colonne comprenant cette information.

Des discussions ont eu lieu au sein du groupe de travail sur le caractère discriminant ou non des exemples proposés, au regard du fait que le tableau des exemples de remboursement porte sur les seuls contrats responsables auxquels s'imposent des limites de prise en charge.

La réflexion s'est poursuivie sur le second semestre 2020 dans la perspective d'améliorer la pédagogie de la présentation du tableau des exemples de remboursement, l'objectif étant de faire comprendre aux assurés le principe de fonctionnement de l'assurance santé et des formules de garantie, directement à travers ce tableau. Une nouvelle présentation a pu être proposée au Comité dès janvier 2021.

# Chapitre 7

## Les assurances de dommages

Le 8 septembre 2020, la Fédération française de l'assurance (FFA) est venue présenter son bilan des assurances dommages aux membres du CCSF et apporter quelques éclairages sur le début 2020.

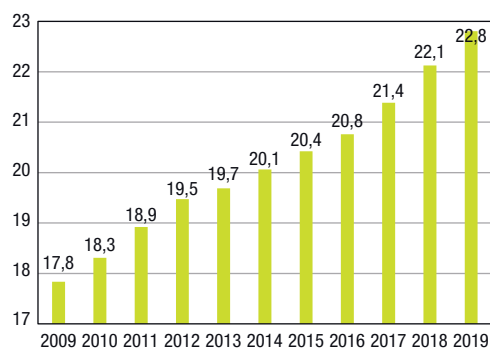
### 1. BILAN DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE EN 2019

Le chiffre d'affaires de l'assurance automobile en 2019 s'élève à 22,8 milliards d'euros, en progression de 3,1 %, et correspond à 40 % du chiffre d'affaires du marché des assurances de biens et responsabilités, lequel s'établit à 58,6 milliards d'euros.

Cette augmentation de 3,1 % est liée à une progression du parc automobile de 1,2 %, elle même poussée par la hausse des immatriculations des voitures particulières de 1,9 %, pour la sixième année consécutive, cette évolution étant notamment portée par les flottes des véhicules d'entreprise dont les immatriculations ont bondi de 11 % en 2019.

#### G7 Évolution du chiffre d'affaires de l'assurance automobile entre 2009 et 2019 – primes du marché national

(en milliards d'euros)



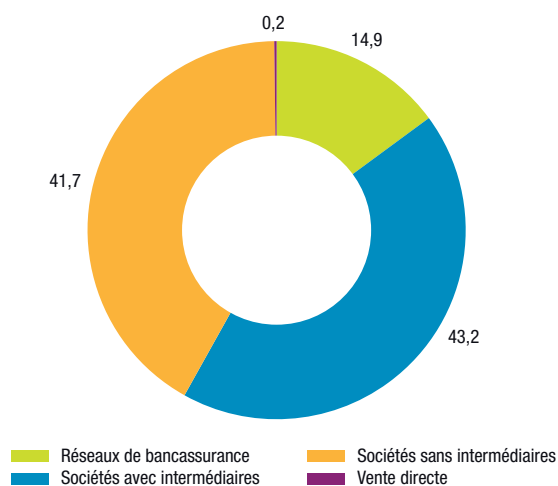
Sources : Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), Fédération française de l'assurance (FFA).

Au-delà de l'effet parc, il y a aussi un effet équipement avec des véhicules dont les garanties sont de plus en plus élevées, notamment lorsque l'on passe d'un véhicule ancien à un véhicule neuf. Les nouvelles grilles d'écotaxe ont incité à l'achat de modèles beaucoup plus récents, plus équipés d'un point de vue technologique, avec des designs souvent plus compliqués au niveau des réparations, de la durée des interventions, de la main-d'œuvre et des pièces.

Pour les principaux réseaux de distribution, l'assurance automobile est un produit d'appel, comme le montre le poids des cotisations en assurance automobile. Il existe une concurrence intense, notamment entre les différents canaux de distribution, les sociétés sans intermédiaires ayant environ 42 % de parts de marché, les sociétés avec intermédiaires (agents, courtiers)

#### G8 Poids des cotisations en assurance automobile selon les principaux réseaux de distribution en 2019

(en %)



Sources : Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), Fédération française de l'assurance (FFA).

### T4 La sinistralité pour l'assurance automobile en 2019

(niveau en %, variation en %)

	Fréquence 2019 <sup>a)</sup>	
	Niveau	Variation 2019/2018
Responsabilité civile (RC)	34,8	- 1,5
dont RC corporels	3,3	- 1,2
dont RC matériels	31,5	- 1,6
Dommages aux véhicules	86,1	- 1,0
Vol	4,1	- 4,2
Bris de glace	62,7	- 6,3

a) La fréquence représente le nombre de sinistres avec suite pour 1 000 véhicules assurés pour cette garantie.

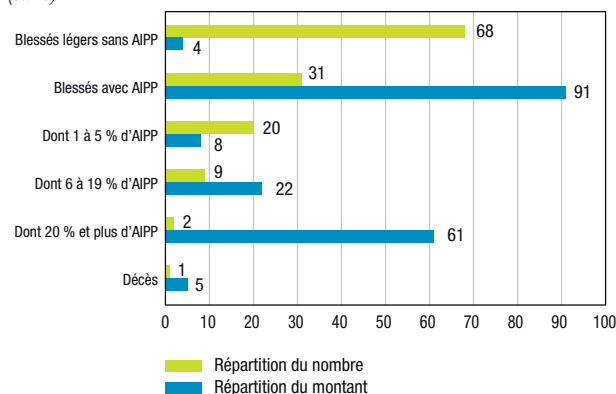
Source : Fédération française de l'assurance (FFA).

aux alentours de 40-43 %, la bancassurance 14 % et le solde de moins de 1 % concernant la vente directe.

La FFA note une amélioration des fréquences d'accidents, mais indique que cette baisse de la sinistralité n'a pas été suffisante pour éviter une hausse du coût de l'assurance automobile car le coût moyen des sinistres n'a cessé de croître du fait de l'augmentation du coût d'indemnisation des blessés (les dommages corporels représentent 35 % de la charge sinistre de la branche automobile) ainsi que celle des pièces détachées et de la main-d'œuvre pour la réparation des dommages matériels.

### G9 Répartition (RC corporels) en nombre et en montant selon le taux d'AIPP

(en %)

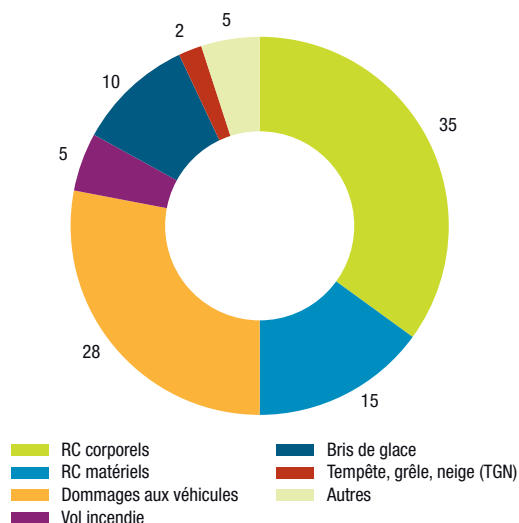


Note : AIPP : atteinte à l'intégrité physique et psychique.

Source : Fédération française de l'assurance (FFA).

### G10 Répartition de la charge des sinistres selon la garantie pour l'assurance automobile en 2019

(en %)

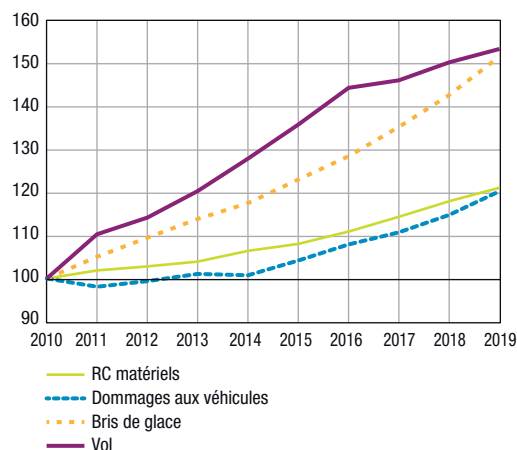


Source : Fédération française de l'assurance (FFA).

Ainsi, les blessés avec AIPP (atteinte à l'intégrité physique et psychique) représentent 31 % du nombre de sinistres corporels mais 91 % des montants. Plus les sinistres sont graves, plus l'indemnisation

### G11 Évolution des coûts moyens par garantie pour l'assurance automobile

(en % ; base 100 = 2010)



Source : Fédération française de l'assurance (FFA).

est forte avec une augmentation de 7 % à 10 % de l'indemnisation pour les sinistres avec 20 % d'AIPP, qui ne représentent que 2 % du nombre de sinistres mais 61 % de la charge. Cette hausse des coûts provient en partie des progrès importants réalisés en matière de médecine réparatrice, notamment sur les prothèses qui permettent la réintégration sociale des victimes.

Quant aux sinistres matériels, qui sont de 7,4 millions par an, on note également une hausse de leurs coûts moyens qui se répercute également sur la cotisation d'assurance. Ces augmentations interviennent souvent à l'occasion de l'introduction d'un nouveau modèle et la profession a constaté en 2019 une augmentation de 8,6 % du prix du panier de la pièce automobile.

Ainsi, la baisse de fréquence et la hausse de coût moyen se compensent pour donner une certaine stabilité. Par ailleurs, la baisse des taux sans risque augmente mécaniquement les provisions dans le bilan des assureurs (7,5 milliards d'euros en 2019 au titre de rentes viagères à verser aux victimes d'accident de la circulation, auxquels s'ajoutent 40 milliards d'euros au titre des sinistres en attente de consolidation médicale de la victime), et la baisse des produits financiers qui en est le corollaire ne peut plus compenser les pertes techniques de cette branche. Ces effets combinés conduisent à une augmentation de 3 % du prix de l'assurance automobile, supérieure à l'inflation en 2019.

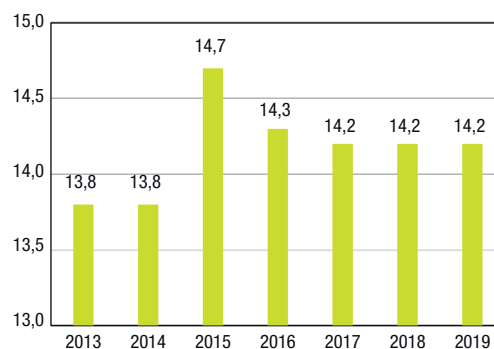
Enfin, le taux de résiliation reste stable depuis trois années consécutives.

La FFA informe que la comparaison des six premiers mois de 2020 avec ceux de 2019 montre une baisse des sinistres d'environ 10 % mais que la hausse des coûts moyens s'est nettement accélérée, principalement celle des coûts d'accidents matériels du fait des véhicules de plus en plus équipés de caméras, radars, etc. et de la difficulté de trouver des pièces de réemploi.

Il est relevé l'intérêt que pourrait avoir une communication auprès des assurés sur les coûts moyens de réparation des véhicules acquis, qui leur ferait mieux appréhender la destination de leur prime d'assurance.

## G12 Taux de résiliation de l'assurance automobile

(en %)



Source : Fédération française de l'assurance (FFA).

La FFA fait part également de l'action mise en place avec le fonds de garantie de l'assurance obligatoire (FGAO) à destination des conducteurs, identifiés au moment d'une infraction comme *a priori* non assurés au regard du fichier existant des véhicules assurés. Dans un but préventif, ceux-ci sont invités à vérifier l'exactitude des informations de leur carte verte puisqu'il peut y avoir des erreurs de saisie (inversions de caractères). L'assuré n'a pas forcément informé son assureur d'un changement de plaques d'immatriculation lorsque celle-ci a été convertie de l'ancien au nouveau format du système des immatriculations des véhicules (SIV). Le courrier n'emporte pas de conséquence, mais il est nécessaire de régulariser la situation auprès de son assureur afin d'éviter de devoir contester des verbalisations pour non-assurance en cas de contrôle par les forces de l'ordre. La loi permet également le contrôle automatisé de la non-assurance.

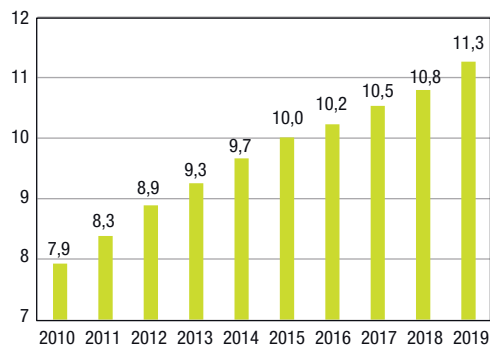
## 2. BILAN DE L'ASSURANCE MULTIRISQUES HABITATION EN 2019

Le marché de l'assurance multirisques habitation représente aujourd'hui 19,2 % de l'ensemble des marchés assurance de biens et responsabilité. Le chiffre d'affaires de l'année 2019 s'établit à 11,3 milliards d'euros et affiche une progression de 4,3 % due pour partie à l'augmentation du nombre de contrats de l'ordre de 2,1 % sur les propriétaires non occupants



### G13 Évolution du chiffre d'affaires de l'assurance multirisques habitation entre 2010 et 2019 – primes du marché national

(en milliards d'euros)



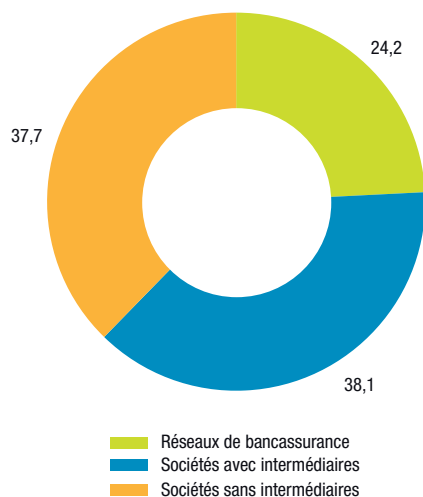
Sources : Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), Fédération française de l'assurance (FFA).

et pour partie à l'augmentation classique du parc de logements de 1 %.

Concernant la distribution, bien que ce marché reste très concurrentiel, les parts de marché ont peu évolué entre sociétés avec et sans intermédiaires, qui conservent chacune environ 38 % de parts de marché et les 24 % restant revenant à la bancassurance.

### G14 Répartition des cotisations d'assurance dommages aux biens selon le mode de distribution en 2019

(en %)



Sources : Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), Fédération française de l'assurance (FFA).

Concernant la sinistralité, la charge globale augmente de 2,4 %, représentant en 2019, 7,8 milliards d'euros et se répartissant – hors catastrophes naturelles – entre les incendies, TGN (tempêtes, grêle, neige), vols et dégâts des eaux et autres. On note une baisse des fréquences sur la plupart des garanties, sauf sur TGN, du fait notamment des tempêtes, grêle et inondations du 4<sup>e</sup> trimestre 2019. Il est souligné que la forte augmentation du coût moyen des sinistres incendie est lié ponctuellement aux sinistres survenus en 2019 sur les immeubles à Paris et Marseille.

### T5 Évolution des fréquences et coûts moyens par garantie en multirisques habitation en 2019

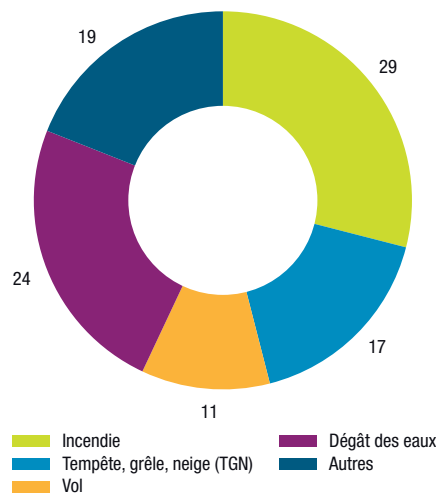
(en %)

	Variation 2019/2018	
	Fréquence	Coût moyen
Incendie	- 7,5	11,5
Dégât des eaux (DDE)	- 6,6	- 4,7
Vol	0,5	2,7
Tempête, grêle, neige (TGN)	13,2	- 3,2

Source : Fédération française de l'assurance (FFA).

### G15 Répartition de la charge des sinistres selon la garantie en multirisques habitation en 2019

(en %)

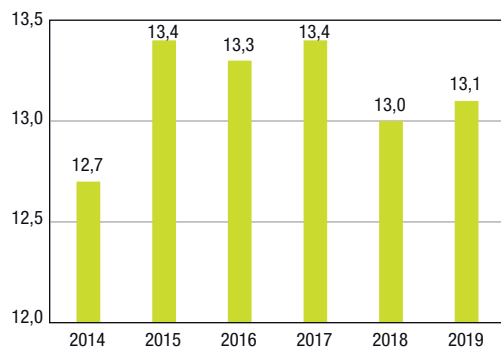


Source : Fédération française de l'assurance (FFA).



### G16 Taux de résiliation de l'assurance multirisques habitation

(en %)



Source : Fédération française de l'assurance (FFA).

Le ratio combiné est de 96,4 % (net de l'effet de la réassurance qui prend une partie des excès des risques climatiques), en amélioration par rapport à 2018, et le taux de résiliation est de 13,1 %, stable autour de 13 % depuis les années 2015.

La FFA a également présenté un récapitulatif de 1984 à 2019 des différents événements climatiques et leur coût au fil des années.

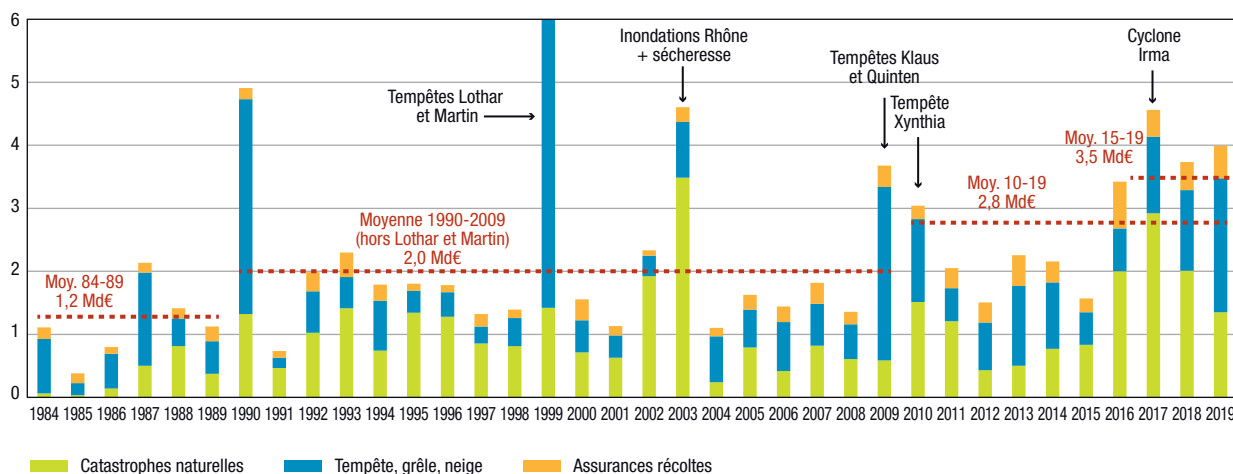
Alors que leur coût moyen était de 1,22 milliard d'euros de 1984 à 1989, il est passé à 2 milliards à partir des années 1990-2009, en excluant les catastrophes exceptionnelles (Lothar et Martin). Depuis 2015, le coût moyen des événements climatiques est passé à 3,5 milliards d'euros.

On note en particulier des montants extrêmement élevés liés à la sécheresse avec quatre années de sécheresse significative consécutives, ce qui ne s'était jamais produit dans le passé.

Lors de la présentation de ce bilan de l'assurance habitation, les débats ont porté sur les délais d'indemnisation qui est un indicateur de suivi que le Comité invite les professionnels à mettre en place. Les associations de consommateurs ont fait part du désagrément des assurés lors d'un litige dégât des eaux survenu dans une copropriété, ne sachant s'ils doivent s'adresser à leur propre assureur ou à celui de la copropriété, malgré la réforme de la convention IRSI (indemnisation et le recours des sinistres d'immeuble). La FFA explique que des ajustements ont été effectués sur cette convention pour simplifier les démarches et elle s'est proposé de venir en faire la présentation au Comité lors d'une prochaine séance.

### G17 Coût des événements climatiques

(en milliards d'euros ; en euros constants 2019)



Source : Fédération française de l'assurance (FFA).



# ANNEXES

<b>ANNEXE 1</b>	<b>ARRÊTÉ DU 16 SEPTEMBRE 2020 PORTANT HOMOLOGATION DE LA CHARTE D'INCLUSION BANCAIRE ET DE PRÉVENTION DU SURENDETTEMENT</b>	
	<b>ARRÊTÉ DU 24 NOVEMBRE 2020 AMÉNAGEANT LES CATÉGORIES DE PRÊTS SERVANT DE BASE À L'APPLICATION DES DISPOSITIONS RELATIVES À L'USURE POUR LES PRÊTS AUX SYNDICATS DE COPROPRIÉTAIRES</b>	<b>71</b>
<b>ANNEXE 2</b>	<b>TEXTES CONSTITUTIFS ET MODIFICATIFS DU CCSF</b>	<b>77</b>
<b>ANNEXE 3</b>	<b>ORGANIGRAMME DU SECRÉTARIAT GÉNÉRAL DU CCSF</b>	<b>93</b>
<b>ANNEXE 4</b>	<b>Liste des publications du CCSF</b>	<b>95</b>
<b>ANNEXE 5</b>	<b>Liste des avis et recommandations du CCSF</b>	<b>99</b>



# Arrêté du 16 septembre 2020 portant homologation de la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement

20 septembre 2020

JOURNAL OFFICIEL DE LA RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Texte 8 sur 66

## Décrets, arrêtés, circulaires

### TEXTES GÉNÉRAUX

#### MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE LA RELANCE

##### Arrêté du 16 septembre 2020 portant homologation de la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement

NOR : ECOT2020516A

Le ministre de l'économie, des finances et de la relance et le ministre des outre-mer,  
Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 312-1-1 A, L. 743-2, L. 753-2 et L. 763-2 ;  
Vu la norme professionnelle adoptée par l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement ;  
Vu l'avis du comité consultatif du secteur financier en date du 7 juillet 2020 ;  
Vu l'avis du comité consultatif de la législation et de la réglementation financières du 21 juillet 2020,

Arrêtent :

**Art. 1<sup>er</sup>.** – La charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement, adoptée par l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement dans les conditions prévues à l'article L. 312-1-1 (A) du code monétaire et financier et figurant en annexe au présent arrêté, est homologuée. Elle est applicable à tous les établissements de crédit, les établissements de paiement, les établissements de monnaie électronique et les sociétés de financement. Elle entre en vigueur le lendemain de la publication du présent arrêté.

**Art. 2.** – Le présent arrêté est applicable en Nouvelle-Calédonie, en Polynésie française et dans les îles Wallis et Futuna.

**Art. 3.** – L'arrêté du 5 novembre 2014 portant homologation de la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement est abrogé.

**Art. 4.** – Le présent arrêté sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 16 septembre 2020.

*Le ministre de l'économie,  
des finances et de la relance,*  
BRUNO LE MAIRE

*Le ministre des outre-mer,*  
SÉBASTIEN LECORNU

ANNEXE

CHARTE AFECEI

*Version révisée adoptée par l'AFECEI le 3 juillet 2020*

CHARTE D'INCLUSION BANCAIRE ET DE PRÉVENTION DU SURENDETTEMENT

#### Préambule

Favoriser l'inclusion bancaire et prévenir le surendettement sont des objectifs partagés par les pouvoirs publics, les établissements de crédit, les établissements de paiement, les établissements de monnaie électronique et les sociétés de financement.

Les établissements de crédit et sociétés de financement ont mis en place ces dernières années de nombreux dispositifs en la matière : offre de produits et services spécialement conçus pour des catégories de clients faisant face à des difficultés dans la gestion de leur budget ou en situation de fragilité financière ; création de services dédiés d'accompagnement des clients en situation de fragilité financière ; partenariats avec des acteurs sociaux en vue de faciliter l'usage approprié des produits et services bancaires, notamment le microcrédit.

La loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires prévoit plusieurs mesures de protection des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels et de soutien à

l'inclusion bancaire. Ces mesures concernent notamment les frais bancaires, avec en particulier le plafonnement des commissions d'intervention et l'information par la banque des frais liés à des irrégularités ou des incidents préalablement à leur débit. En outre, les établissements de crédit sont dans l'obligation de proposer à leurs clients en situation de fragilité financière, telle que définie à l'article R. 312-4-3 du code monétaire et financier, une offre spécifique de services et moyens de paiement. La loi prévoit également la création d'un Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB) ainsi que des aménagements aux procédures de droit au compte et de traitement des situations de surendettement. Son article 55 prévoit enfin l'adoption par l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement (AFECEI) d'une charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement, mettant ainsi en œuvre une des mesures du plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale adopté par le Gouvernement le 21 janvier 2013. Les établissements de crédit, les établissements de paiement et établissements de monnaie électronique lorsqu'ils offrent un service de gestion du compte de paiement assorti de moyens de paiement (virement, prélèvement, carte de paiement...) (ci-après « les établissements de paiement ») et les sociétés de financement s'engagent dans cette charte :

- à mettre en place des mesures permettant de renforcer l'accès des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels aux services bancaires et d'en faciliter l'usage ;
- à développer des mécanismes de détection et de traitement précoces des difficultés de leurs clients afin de mieux prévenir le surendettement.

En application de l'article L. 312-1-1 (A) du code monétaire et financier, l'AFECEI a adopté la présente Charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement.

#### **I. – Renforcer l'accès aux services bancaires et services de paiement et en faciliter l'usage**

1. Les établissements de crédit proposent à leurs clients bénéficiaires des « services bancaires de base » définis aux articles D. 312-5 et D. 312-6 du code monétaire et financier un contact annuel afin d'évaluer si, compte tenu de l'évolution de leur situation personnelle et de leurs besoins, une autre offre de produits et services bancaires serait plus adaptée. Si le client souhaite bénéficier d'autres services que ceux inclus dans les « services bancaires de base », sa renonciation expresse au bénéfice de ces services gratuits est recueillie.

2. Les établissements de crédit, les établissements de paiement et les établissements de monnaie électronique s'engagent à mettre à disposition de leurs clients dans leur offre commerciale des services facilitant la bonne gestion du compte et limitant les risques d'incidents. Ces services sont présentés aux consommateurs en fonction de leur situation (ex. : carte de paiement à autorisation systématique, service d'alerte sur le solde du compte).

3. Les établissements de crédit présentent l'offre spécifique prévue par l'article L. 312-1-3 du code monétaire et financier et ses avantages aux publics auxquels elle est destinée ; les procédures internes mises à disposition des conseillers clientèle comportent les éléments nécessaires à la mise en œuvre de ce dispositif d'information.

3 bis a) Il appartient à chaque banque, pour les clients identifiés comme fragiles financièrement et donc éligibles à l'offre spécifique au regard de la loi (Cf. art. L. 312-1-3 et R. 312-4-3 du code monétaire et financier [CMF]), de prévoir un plafonnement pour l'ensemble des frais suivants (1) liés aux incidents de paiement et irrégularités de fonctionnement du compte :

- 1° Les commissions d'intervention ;
- 2° Les frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision ;
- 3° Les frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé ;
- 4° Le forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision ;
- 5° Les frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision ;
- 6° Les frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision ;
- 7° Les frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques ;
- 8° Les frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire ;
- 9° Les frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque.

b) Il appartient également à chaque banque, pour les clients bénéficiant de l'offre spécifique définie par la loi (2) de prévoir un plafonnement pour l'ensemble des frais ci-dessus (1) liés aux incidents de paiement et irrégularités de fonctionnement du compte.

c) Ces plafonnements globaux, s'appliquant respectivement aux clients éligibles ou aux clients bénéficiant de l'offre spécifique, doivent permettre de réduire significativement les frais facturés, en cas d'accumulation d'incidents de paiement et d'irrégularités de fonctionnement.

Les niveaux globaux de chacun de ces plafonnements sont fixés librement de façon unilatérale par chaque banque, en fonction de ses propres coûts et de sa politique d'inclusion bancaire, dans le respect du droit de la concurrence, sans dépasser 25 euros par mois pour le plafonnement défini au 3 bis (a) comme mentionné dans la communication du président de la République du 11 décembre 2018 et 20 euros par mois et 200 euros par an pour le plafonnement défini au 3 bis (b) comme mentionné dans la communication du ministre de l'économie et des finances du 3 septembre 2018.

Par souci de transparence et d'information des personnes identifiées par chaque banque comme éligibles ou bénéficiant de l'offre spécifique au regard de la loi, il appartiendra à chaque banque d'indiquer le montant de ces plafonnements globaux au minimum dans le chapitre « Irrégularités et incidents » de sa plaquette tarifaire pour le plafonnement défini au 3bis (a) et dans le chapitre « Offres groupées de services » pour le plafonnement défini au 3bis (b) à l'occasion de l'actualisation annuelle des plaquettes.

Il appartiendra à chaque banque d'intégrer aux plafonnements qu'elle a fixés, les frais qui pourraient être créés par celle-ci le cas échéant, et relatifs aux incidents de paiement et irrégularités de fonctionnement du compte applicables aux personnes éligibles à et détentrices de l'offre spécifique au regard de la loi.

d) Les critères d'appréciation de la situation de fragilité financière visés au 1° et au 2° du A du I de l'article R. 312-4-3 du code monétaire et financier (CMF) sont publiés par l'établissement teneur de compte.

4. Plus largement, afin de mieux faire connaître cette offre spécifique, les établissements de crédit la présentent dans leur plaquette tarifaire dans la rubrique « Offres groupées de services » et l'identifient dans le sommaire.

5. Si une autorisation de découvert est accordée à l'ouverture du compte, les établissements de crédit s'engagent à ce que son montant soit fixé à un niveau raisonnable, eu égard notamment au montant des ressources portées au crédit du compte.

Les établissements de crédit s'engagent à proposer à leurs clients en situation de fragilité financière, soit parce qu'ils ont été identifiés comme tels par les mécanismes de détection mis en place, soit lorsque le conseiller en charge d'un client estime que son usage de l'autorisation de découvert n'est plus approprié, un entretien, téléphonique ou en agence, en vue d'adapter, le cas échéant, les moyens de paiement et le montant de l'autorisation de découvert associés au compte.

6. Les établissements de crédit, les établissements de paiement et les établissements de monnaie électronique, via leur fédération professionnelle, mettent à disposition du grand public, des associations et autres parties prenantes des outils pédagogiques et d'information sur les services proposés, tels que la gestion du compte et les moyens de paiement pour en favoriser le bon usage.

## II. – Prévenir le surendettement

La prévention du surendettement au sein des établissements de crédit, des établissements de paiement, des établissements de monnaie électronique et des sociétés de financement, tout en respectant les particularités de chaque réseau, s'articule autour de deux piliers : la détection puis l'accompagnement des clients en situation de fragilité financière.

### *La détection*

7. Les établissements de crédit, les établissements de paiement, les établissements de monnaie électronique et les sociétés de financement mettent en place mécanisme de détection précoce de leurs clients en situation de fragilité financière. combinant des dispositifs d'alertes internes et la connaissance du client. A ce titre, et dans le respect des dispositions de la loi « Informatique et libertés », ils se dotent d'un dispositif spécifique permettant d'identifier les difficultés financières de leurs clients au regard de l'utilisation des produits et services souscrits auprès d'eux par leurs clients sur la base de critères qui leur sont propres, tenant compte notamment des profils de leurs clientèles et de leur comportement financier.

### *L'accompagnement*

8. Les établissements de crédit, les établissements de paiement, les établissements de monnaie électronique et les sociétés de financement s'engagent à proposer à leurs clients qu'ils ont détectés comme étant en situation de fragilité financière des réponses internes adaptées, et notamment à :

- proposer par tout moyen approprié au client concerné un entretien afin de faire avec lui un point sur ses difficultés financières ;
- proposer, dans la mesure du possible, des solutions de paiement, de gestion du compte ou du crédit adaptées à sa situation en vue de traiter ses difficultés ou de prévenir leur aggravation ;
- le cas échéant, donner une information au client sur un acteur tiers pouvant l'aider, voire, avec son accord, effectuer une mise en relation avec cet acteur tiers.

Dans cette perspective, les établissements de crédit, les établissements de paiement, les établissements de monnaie électronique et les sociétés de financement s'organisent en interne ou nouent, le cas échéant, des partenariats avec des acteurs tiers, notamment associatifs, afin de faciliter l'orientation du client, en accord avec ce dernier, lorsque les difficultés financières ne peuvent pas être traitées dans le seul cadre de l'établissement de crédit, l'établissement de paiement, l'établissement de monnaie électronique ou la société de financement concerné.

## III. – Formation des personnels et suivi des mesures mises en place La formation des personnels

9. Les conseillers clientèle des établissements de crédit teneurs de compte reçoivent une formation adaptée sur l'offre spécifique pour les clients en situation de fragilité financière prévue à l'article L. 312-1-3 du code monétaire et financier, sur la clientèle à laquelle elle est destinée ainsi que sur le suivi des clients bénéficiant des services bancaires de base.



10. Les établissements de crédit, les établissements de paiement, les établissements de monnaie électronique et les sociétés de financement s'engagent à ce que les personnes agissant pour leur compte (qu'il s'agisse de leurs personnels, de leurs agents ou de leurs mandataires concernés) en contact avec la clientèle reçoivent une formation sur les dispositifs spécifiques dédiés aux clients en situation de fragilité mis en place au sein de leur entreprise.

*Suivre les mesures mises en place*

11. Les établissements de crédit, les établissements de paiement, les établissements de monnaie électronique et les sociétés de financement s'engagent à inclure dans le rapport sur le contrôle interne transmis chaque année à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution une partie « Mesures mises en œuvre en faveur des clients en situation de fragilité » informant sur leurs procédures de détection et d'accompagnement de ces clients.

12. Afin de s'assurer de l'effectivité de ces mesures, les établissements de crédit, les établissements de paiement, les établissements de monnaie électronique et les sociétés de financement adressent chaque année à l'Observatoire de l'inclusion bancaire prévu à l'article L. 312-1-1 B du code monétaire et financier un document synthétique des principales mesures mises en œuvre en faveur des personnes en situation de fragilité.

#### IV. – Champ d'application des mesures

Les mesures contenues dans la présente charte s'appliquent à l'ensemble des établissements de crédit, établissements de paiement, établissements de monnaie électronique et sociétés de financement, à l'exception des mesures n° 1, 3, 4, 5 et 9, qui ne s'appliquent qu'aux établissements de crédit teneurs de comptes de dépôts, et des mesures 2 et 6, qui ne s'appliquent qu'à ces établissements et aux établissements de paiement et aux établissements de monnaie électronique.

#### V. – Entrée en vigueur

Les mesures prévues par la présente charte entrent en vigueur au plus tard douze mois après la publication de l'arrêté d'homologation pris par le ministre chargé de l'économie.

(1) S'agissant des dénominations des frais d'incidents de paiement et irrégularités de la liste ci-dessus, elles sont normées par les dispositions pertinentes de l'article D. 312-1-1 du code monétaire et financier (CMF) relatif à la dénomination commune des principaux frais et services bancaires.

(2) Cf. art L. 312-1-3 du code monétaire et financier (CMF).

# Arrêté du 24 novembre 2020 aménageant les catégories de prêts servant de base à l'application des dispositions relatives à l'usure pour les prêts aux syndicats de copropriétaires

28 novembre 2020

JOURNAL OFFICIEL DE LA RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Texte 5 sur 158

## Décrets, arrêtés, circulaires

### TEXTES GÉNÉRAUX

#### MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE LA RELANCE

**Arrêté du 24 novembre 2020 aménageant les catégories de prêts servant de base à l'application des dispositions relatives à l'usure pour les prêts aux syndicats de copropriétaires**

NOR : ECOT2029437A

Le ministre de l'économie, des finances et de la relance,  
Vu le code de la consommation, notamment son article L. 314-6 ;  
Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 313-5-1 et L. 313-5-2 ;  
Vu la loi n° 65-557 du 10 juillet 1965 fixant le statut de la copropriété des immeubles bâtis ;  
Vu l'arrêté du 24 août 2006 modifié fixant les catégories de prêts servant de base à l'application de l'article L. 314-6 du code de la consommation et de l'article L. 313-5-1 du code monétaire et financier, relatifs à l'usure ;  
Vu l'avis du comité consultatif du secteur financier en date du 6 octobre 2020 ;  
Vu l'avis du comité consultatif de la législation et de la réglementation financières en date du 16 octobre 2020,

Arrête :

**Art. 1<sup>er</sup>.** – Pour l'application de l'article 1<sup>er</sup> de l'arrêté du 24 août 2006 susvisé, les contrats de crédits accordés à des syndicats de copropriétaires sont assimilés à des contrats de crédits consentis à des consommateurs au sens des 1<sup>er</sup> et 2<sup>o</sup> de l'article 1<sup>er</sup> de l'arrêté du 24 août 2006 susvisé.

**Art. 2.** – Le directeur général du Trésor est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 24 novembre 2020.

BRUNO LE MAIRE



## Textes constitutifs du CCSF

### LOI N° 2003-706 DU 1<sup>ER</sup> AOÛT 2003

#### Titre I

#### Modernisation des autorités de contrôle

#### Chapitre II

Autorités de régulation des entreprises d'assurance, des établissements de crédit et des entreprises d'investissement.

#### Section I

#### Comités consultatifs

#### Article 22

**I.** – L'intitulé de la section 1 du chapitre IV du titre 1<sup>er</sup> du livre VI du Code monétaire et financier est ainsi rédigé : « **Comité consultatif du secteur financier** et Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières. »

**II.** – L'article L. 614-1 du même Code est ainsi rédigé : « Art. L. 614-1. Le **Comité consultatif du secteur financier** est chargé d'étudier les questions liées aux relations entre, d'une part, les établissements de crédit, les établissements de monnaie électronique, les établissements de paiement, les entreprises d'investissement et les entreprises d'assurance et, d'autre part, leurs clientèles respectives, et de proposer toutes mesures appropriées dans ce domaine, notamment sous forme d'Avis ou de recommandations d'ordre général. »

« Le comité peut être saisi par le ministre chargé de l'Économie, par les organisations représentant les clientèles et par les organisations professionnelles dont ses membres sont issus. Il peut également se saisir de sa propre initiative à la demande de la majorité de ses membres. »

« Le comité est composé en majorité, et en nombre égal, de représentants des établissements de crédit, des entreprises d'investissement, des entreprises d'assurance, des agents généraux et courtiers d'assurance, d'une part, et de représentants des clientèles, d'autre part. »

« La composition du comité, les conditions de désignation de ses membres et de son président, ainsi que ses règles d'organisation et de fonctionnement sont fixées par décret. »<sup>1</sup>

**III.** – Le Code des assurances est ainsi modifié :

1° Au second alinéa de l'article L. 310-8, les mots : « de la commission consultative de l'assurance » sont remplacés, par deux fois, par les mots : « du **Comité consultatif du secteur financier** » ;

2° Au b de l'article L. 322-15, les mots : « Conseil national des assurances » sont remplacés par les mots : « **Comité consultatif du secteur financier** » ;

3° L'intitulé du chapitre I<sup>er</sup> du titre I<sup>er</sup> du livre IV est ainsi rédigé : « Comités consultatifs » ;

4° L'article L. 411-1 est ainsi rédigé :

Art. L. 411-1. – « Les compétences du **Comité consultatif du secteur financier** sont fixées par l'article L. 614-1 du Code monétaire et financier ci-après reproduit.

Art. L. 614-1. – [Reprise du texte du II de l'article 22].

5° Les articles L. 411-4, L. 411-5 et L. 411-6 sont abrogés.

<sup>1</sup> Complété par la loi n° 2010-1249 du 22 octobre 2010 : le comité est chargé de suivre l'évolution des pratiques des établissements de crédit et des établissements de paiement en matière de tarifs pour les services offerts à leurs clients personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels.

## Textes constitutifs et modificatifs du CCSF <sup>2</sup>, dans leur version en vigueur au 31 décembre 2020

### CODE MONÉTAIRE ET FINANCIER

#### Article L. 614-1

#### Modifié par la loi n° 2018-699 du 3 août 2018 – art. 62

Le **Comité consultatif du secteur financier** est chargé d'étudier les questions liées aux relations entre, d'une part, les établissements de crédit, les sociétés de financement, les établissements de monnaie électronique, les établissements de paiement, les entreprises d'investissement, les sociétés de gestion de portefeuille et les entreprises d'assurance et, d'autre part, leurs clientèles respectives, et de proposer toutes mesures appropriées dans ce domaine, notamment sous forme d'avis ou de recommandations d'ordre général.

Le comité peut être saisi par le ministre chargé de l'Économie, par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, par les organisations représentant les clientèles et par les organisations professionnelles dont ses membres sont issus. Il peut également se saisir de sa propre initiative à la demande de la majorité de ses membres.

Le comité est composé en majorité, et en nombre égal, de représentants des établissements de crédit, des sociétés de financement, des établissements de monnaie électronique, des établissements de paiement, des entreprises d'investissement, des sociétés de gestion de portefeuille, des entreprises d'assurance, des agents généraux et courtiers d'assurance, d'une part, et de représentants des clientèles, d'autre part.

Le comité comprend également parmi ses membres un député et un sénateur.

La composition du comité, les conditions de désignation de ses membres et de son président ainsi que ses règles d'organisation et de fonctionnement sont fixées par décret.

Le comité est chargé de suivre l'évolution des pratiques des établissements de crédit, des sociétés de financement, des établissements de monnaie électronique, et des établissements de paiement en matière de tarifs pour les services offerts à leurs clients personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels.

Pour l'application du a de l'article L. 613-2 du Code de la consommation, le président du comité constitue un organe collégial chargé de désigner les médiateurs des établissements de crédit, des sociétés de financement, des établissements de monnaie électronique, des établissements de paiement, des entreprises d'investissement, des sociétés de gestion de portefeuille, des organismes d'assurance et des intermédiaires en assurance, banque et finance qui en font la demande.

<sup>2</sup> Les dispositions des articles L. 614-1 et L. 614-3 du Code monétaire et financier, code pilote, sont reproduites aux articles L. 411-1 et L. 411-3 du Code des assurances, code suiveur.

**Article L. 614-3**  
**Dernière modification par la loi n° 2003-706**  
**du 1<sup>er</sup> août 2003 – art. 22, 27 et 48 JORF 2 août 2003**

Les salariés membres du [Comité consultatif du secteur financier](#) ou du Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières disposent du temps nécessaire pour assurer la préparation des réunions, et pour s'y rendre et y participer. Ce temps est assimilé à du travail effectif pour la détermination des droits aux prestations d'assurances sociales. Les salariés concernés doivent informer leur employeur lors de leur désignation et, pour chaque réunion, dès réception de la convocation.

**Article D. 614-1**  
**Modifié par le décret n° 2017-1324 du 6 septembre 2017 – art. 7**

**I.** – Le [Comité consultatif du secteur financier](#) comprend trente-deux membres et leurs suppléants nommés par arrêté du ministre chargé de l'Économie :

- 1° Un député, désigné par le président de l'Assemblée nationale ;
- 2° Un sénateur, désigné par le président du Sénat ;
- 3° Onze représentants des établissements de crédit, des sociétés de financement, des établissements de monnaie électronique et des établissements de paiement, des entreprises d'investissement, des sociétés de gestion de portefeuille, des entreprises d'assurance, des agents généraux, des courtiers d'assurance et des intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement, dont :
  - a) quatre représentants des établissements de crédit, des sociétés de financement des entreprises d'investissement et des sociétés de gestion de portefeuille ;
  - b) un représentant des établissements de monnaie électronique et des établissements de paiement ;
  - c) trois représentants des entreprises d'assurance ;
  - d) un représentant des agents généraux ;
  - e) un représentant des courtiers d'assurance ;
  - f) un représentant des intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement.
- 4° Cinq représentants du personnel des établissements de crédit, des sociétés de financement, des établissements de monnaie électronique et des établissements de paiement, des entreprises d'assurance, des sociétés de gestion de portefeuille et des entreprises d'investissement, désignés après consultation des organisations syndicales représentatives au plan national ;
- 5° Onze représentants des clientèles des établissements de crédit, des sociétés de financement, des établissements de monnaie électronique et des établissements de paiement, des entreprises d'assurance, des sociétés de gestion de portefeuille et des entreprises d'investissement, dont :
  - a) sept représentants de la clientèle de particuliers ;
  - b) quatre représentants de la clientèle de professionnels et d'entreprises ;

6° Trois personnalités nommées en raison de leur compétence.

Le président du [Comité consultatif du secteur financier](#) est nommé parmi les personnalités qualifiées désignées au 6° par arrêté du ministre chargé de l'économie. Il dispose d'un secrétariat général chargé de l'assister dans l'exercice de ses fonctions.

Des représentants de l'État et, à la demande du président, de toute autre autorité publique, dont la Banque de France, peuvent participer aux séances du comité. Ils ne prennent pas part au vote.

**II.** – Dans le cadre de ses attributions, le comité peut, à la majorité absolue de ses membres, charger certains de ses membres d'étudier des questions particulières et, à cette fin, constituer en son sein des groupes de travail ou d'étude. Le comité peut, sur proposition de son président, entendre tout expert.

**III.** – Le comité se réunit sur convocation de son président. Il ne peut délibérer que sur les questions inscrites à l'ordre du jour annexé à la convocation. En cas de partage égal des voix, celle du président est prépondérante.

**IV.** – Le comité assure la mise en ligne d'une information permettant de comparer les tarifs des établissements mentionnés à l'avant-dernier alinéa de l'article L. 614-1 pour les principaux services offerts à leurs clients personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels.

**V.** – En application du dernier alinéa de l'article L. 614-1, le professionnel saisit le président du comité pour la désignation de son médiateur en proposant une ou plusieurs candidatures.

Le président réunit un organe collégial composé :

- de deux représentants d'associations de consommateurs agréées, titulaires ou suppléants du comité ;
- de deux représentants du professionnel concerné, proposés par celui-ci.

Ces représentants sont nommés par le président du comité. Ce dernier nomme également les suppléants des représentants d'associations de consommateurs agréées.

Le médiateur est désigné à la majorité des voix de ces représentants, sans participation au vote du président du comité ou de son représentant qui assiste aux débats.

### Article D. 614-3

**I.** – Les fonctions de membre du [Comité consultatif du secteur financier](#) et de membre du Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières sont gratuites.

**II.** – La Banque de France met à la disposition des secrétariats généraux des comités consultatifs des agents et des moyens nécessaires à l'exercice de leurs missions.

**III.** – Les représentants des assemblées parlementaires siègent au sein des comités consultatifs jusqu'au renouvellement du mandat au titre duquel ils ont été désignés. Il est procédé à leur remplacement à



l'occasion de ce renouvellement. Les autres membres des comités, à l'exception des membres de droit, sont nommés pour une durée de trois ans.

En cas de décès ou de démission d'un membre ou de perte en cours de mandat de la qualité ayant justifié sa désignation, il est procédé dans les deux mois et dans les mêmes formes à son remplacement pour la durée restant à courir de son mandat.

**IV.** – Les membres des comités consultatifs ont un devoir de discrétion pour les informations dont ils ont connaissance à raison de leurs fonctions.

**V.** – Le [Comité consultatif du secteur financier](#) et le Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières adressent chacun un rapport annuel au Président de la République et au Parlement. Ces rapports sont publics.

#### **Article R. 616-1**

**Modifié par le décret n° 2014-1315 du 3 novembre 2014 – art. 5**

Les personnes assurant le secrétariat du [Comité consultatif du secteur financier](#), du Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières, de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution ainsi que les agents de la Banque de France et les personnes chargés d'effectuer les contrôles sur pièces et sur place ne peuvent exercer aucune fonction rétribuée dans un établissement de crédit, une société de financement, un établissement de monnaie électronique, un établissement de paiement ou une entreprise d'investissement.

## **Autres compétences du CCSF**

**Textes en vigueur au 31 décembre 2020**

### **Le taux d'usure**

#### **Article L. 314-6 du Code de la consommation<sup>3</sup>**

**Modifié par l'ordonnance n° 2016-351 du 25 mars 2016 – art. 4**

Constitue un prêt usuraire tout prêt conventionnel consenti à un taux effectif global qui excède, au moment où il est consenti, de plus du tiers, le taux effectif moyen pratiqué au cours du trimestre précédent par les établissements de crédit et les sociétés de financement pour des opérations de même nature comportant des risques analogues, telles que définies par l'autorité administrative après avis du [Comité consultatif du](#)

<sup>3</sup> Les dispositions des articles L. 314-6 à L. 314-9 du Code de la consommation, code pilote, sont reproduites à l'article L. 313-5 du Code monétaire et financier, code suiveur.

**secteur financier.** Les catégories d'opérations pour les prêts aux particuliers n'entrant pas dans le champ d'application des articles L. 312-1 à L. 312-3 sont définies à raison du montant des prêts.

Les crédits accordés à l'occasion de ventes à tempérament sont, pour l'application de la présente section, assimilés à des prêts conventionnels et considérés comme usuraires dans les mêmes conditions que les prêts d'argent ayant le même objet.

## Le FICP

### **Article L. 751-1 du Code de la consommation <sup>4</sup> Créé par l'ordonnance n° 2016-301 du 14 mars 2016**

Un fichier national recense les informations sur les incidents de paiement caractérisés liés aux crédits accordés aux personnes physiques pour des besoins non professionnels. Ce fichier est géré par la Banque de France, laquelle est seule habilitée à centraliser ces informations. Il est soumis à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

### **Article L. 751-6 du Code de la consommation Créé par l'ordonnance n° 2016-301 du 14 mars 2016**

Un arrêté du ministre chargé de l'économie, pris après avis de la Commission nationale de l'informatique et des libertés et du **Comité consultatif du secteur financier**, fixe les modalités de collecte, d'enregistrement, de conservation et de consultation des informations. Cet arrêté détermine également les modalités selon lesquelles les établissements et organismes mentionnés au premier alinéa de l'article L. 751-2 peuvent justifier qu'ils ont consulté le fichier, notamment en application de l'article L. 312-16.

## Droit au compte – Charte d'accessibilité bancaire

### **Article L. 312-1 du Code monétaire et financier Modifié par l'ordonnance n° 2017-1433 du 4 octobre 2017 – art. 16**

**I.** – À droit à l'ouverture d'un compte de dépôt dans l'établissement de crédit de son choix, sous réserve d'être dépourvu d'un tel compte en France :

- 1° Toute personne physique ou morale domiciliée en France ;
- 2° Toute personne physique résidant légalement sur le territoire d'un autre Etat membre de l'Union européenne n'agissant pas pour des besoins professionnels ainsi que toute personne physique de nationalité française résidant hors de France.

<sup>4</sup> Les dispositions des articles L. 751-1 à L. 751-6 du Code de la consommation, code pilote, sont reproduites à l'article L. 313-6 du Code monétaire et financier, code suiveur.

**II.** – Pour les personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, les établissements de crédit disposent, au sein de leur gamme de services, de prestations de base définies par décret.

Lorsque ces personnes sont en situation de fragilité financière au sens de l'article L. 312-1-3, elles se voient proposer l'offre spécifique mentionnée au même article dans les conditions fixées par décret en Conseil d'État.

Sous réserve du respect des dispositions du chapitre I<sup>er</sup> du titre VI du livre V, l'établissement procède à l'ouverture du compte de dépôt demandée par les personnes mentionnées au premier alinéa du présent II au plus tard dans les six jours ouvrés à compter de la réception de l'ensemble des pièces qui lui sont nécessaires à cet effet.

L'établissement peut rejeter la demande d'ouverture de compte au motif que ces personnes peuvent bénéficier d'un compte de dépôt dans les conditions mentionnées au III.

Si l'établissement refuse l'ouverture du compte de dépôt, il fournit au demandeur gratuitement, sur support papier, et sur un autre support durable lorsque celui-ci en fait la demande expresse, les motifs de ce refus en mentionnant, le cas échéant, la procédure prévue au III.

**III.** – En cas de refus de la part de l'établissement choisi d'ouvrir un tel compte à l'une des personnes mentionnées au I, celle-ci peut saisir la Banque de France afin qu'elle lui désigne un établissement de crédit situé à proximité de son domicile ou d'un autre lieu de son choix, en prenant en considération les parts de marché de chaque établissement concerné, dans un délai d'un jour ouvré à compter de la réception des pièces requises définies par arrêté.

L'établissement de crédit qui a refusé l'ouverture d'un compte fournit au demandeur systématiquement, gratuitement et sans délai, sur support papier, et sur un autre support durable lorsque celui-ci en fait la demande expresse, une attestation de refus d'ouverture de compte et l'informe qu'il peut demander à la Banque de France de lui désigner un établissement de crédit pour lui ouvrir un compte.

Il lui propose, s'il s'agit d'une personne physique, d'agir en son nom et pour son compte en transmettant la demande de désignation d'un établissement de crédit à la Banque de France ainsi que les informations requises pour l'ouverture du compte. A la demande d'une personne physique, le département, la caisse d'allocations familiales, le centre communal ou intercommunal d'action sociale dont cette personne dépend, une association ou une fondation à but non lucratif dont l'objet est d'accompagner les personnes en difficulté ou de défendre les intérêts des familles ou une association de consommateurs agréée peut également transmettre en son nom et pour son compte la demande de désignation et les pièces requises à la Banque de France. Un décret détermine les conditions dans lesquelles les associations et fondations peuvent agir sur le fondement du présent alinéa.

Les établissements de crédit ainsi désignés par la Banque de France sont tenus d'offrir au titulaire du compte des services bancaires de base dont le contenu et les conditions tarifaires sont précisés par décret. Ils procèdent à l'ouverture du compte de dépôt dans les trois jours ouvrés à compter de la réception de l'ensemble des pièces qui lui sont nécessaires à cet effet. La gestion de ce compte de dépôt est réglée par une convention écrite sur support papier ou sur un autre support durable lorsque le demandeur y consent.

L'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement, mentionnée à l'article L. 511-29, adopte une charte d'accessibilité bancaire afin de renforcer l'effectivité du droit au compte. Cette charte précise les délais et les modalités de transmission, par les établissements de crédit à la Banque de France, des informations requises pour l'ouverture d'un compte. Elle définit les documents d'information que les établissements de crédit doivent mettre à disposition de la clientèle et les actions de formation qu'ils doivent réaliser. Elle fixe un modèle d'attestation de refus d'ouverture de compte.

La charte d'accessibilité bancaire, homologuée par arrêté du ministre chargé de l'Économie, après avis du [Comité consultatif du secteur financier](#) et du comité consultatif de la législation et de la réglementation financières, est applicable à tout établissement de crédit. Le contrôle du respect de la charte est assuré par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et relève de la procédure prévue à l'article L. 612-31.

**IV.** – L'établissement de crédit ne peut résilier unilatéralement la convention de compte de dépôt assorti des services bancaires de base, ouvert en application du III, que si l'une au moins des conditions suivantes est remplie :

- 1° Le client a délibérément utilisé son compte de dépôt pour des opérations que l'organisme a des raisons de soupçonner comme poursuivant des fins illégales ;
- 2° Le client a fourni des informations inexactes ;
- 3° Le client ne répond plus aux conditions de domicile ou de résidence définies au I ;
- 4° Le client a ultérieurement ouvert un deuxième compte de dépôt en France qui lui permet d'utiliser les services bancaires de base ;
- 5° Le client a fait preuve d'incivilités répétées envers le personnel de l'établissement de crédit ;
- 6° L'établissement est dans l'une des situations prévues à l'article L. 561-8.

Toute résiliation à l'initiative de l'établissement de crédit fait l'objet d'un courrier sur support papier, envoyé gratuitement au client. La décision de résiliation est motivée sauf lorsque cette motivation contrevient aux objectifs de sécurité nationale ou de maintien de l'ordre public. La décision de résiliation à l'initiative de l'établissement est adressée, pour information, à la Banque de France.

Un délai minimum de deux mois de préavis est octroyé au titulaire du compte, sauf dans les cas mentionnés au 1° et au 2°.

L'établissement informe le client, dans son courrier de résiliation, de l'existence d'un service de relations avec la clientèle et de la médiation pour traiter les litiges éventuels liés à la résiliation de la convention de compte de dépôt.

**V.** – Le présent article s'applique aux personnes inscrites aux fichiers gérés par la Banque de France en application de l'article L. 131-85 du présent code et de l'article L. 751-1 du Code de la consommation.

## Charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement

### **Article L. 312-1-1 A du Code monétaire et financier Créé par la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 – art. 55**

L'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement, mentionnée à l'article L. 511-29, adopte une charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement homologuée par arrêté du ministre chargé de l'Économie, après avis du [Comité consultatif du secteur financier](#) et du Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières. Cette charte est applicable à tout établissement de crédit. Le contrôle du respect de la charte est assuré par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et relève de la procédure prévue à l'article L. 612-31.

Cette charte a pour objet de renforcer l'accès aux services bancaires et de faciliter l'usage de ces services, en particulier en ce qui concerne les moyens de paiement, pour les personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels. Elle a également pour objet de mieux prévenir le surendettement de ces personnes.

Cette charte précise notamment les modalités d'information des clientèles concernées par les offres mentionnées au deuxième alinéa de l'article L. 312-1-3. Elle précise également les actions de formation et de sensibilisation réalisées par les établissements de crédit afin de favoriser la diffusion de ces offres auprès des personnes concernées.

Cette charte définit également les conditions dans lesquelles chaque établissement de crédit se dote d'un dispositif de détection précoce des situations de fragilité financière de ses clients et apporte à ces situations des réponses adaptées, en concertation avec le client concerné.

## L'Observatoire de l'inclusion bancaire

### **Article L. 312-1-1 B du Code monétaire et financier Créé par la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 – art. 56**

Il est créé, auprès de la Banque de France, un Observatoire de l'inclusion bancaire chargé de collecter des informations sur l'accès aux services bancaires des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, sur l'usage que ces personnes font de ces services bancaires et sur les initiatives des établissements de crédit en la matière. Cet Observatoire est également chargé de définir, de produire et d'analyser des indicateurs relatifs à l'inclusion bancaire visant notamment à évaluer l'évolution des pratiques des établissements de crédit dans ce domaine.

Les établissements de crédit fournissent à l'Observatoire les informations nécessaires à l'exercice de ses missions.

Un décret en Conseil d'État précise l'organisation et le fonctionnement de l'Observatoire.

L'Observatoire de l'inclusion bancaire publie un rapport annuel sur la mise en oeuvre de ses missions. Ce rapport comporte notamment une analyse des indicateurs d'inclusion bancaire et de leur évolution,

une évaluation des pratiques des établissements de crédit ainsi que les préconisations éventuelles de l'Observatoire afin d'améliorer l'inclusion bancaire. Il peut également décrire et analyser les exemples de bonnes ou de mauvaises pratiques individuelles de certains établissements de crédit.

**Article R. 312-9**

**Modifié par décret n° 2020-1565 du 10 décembre 2020 – art. 1**

L'Observatoire de l'inclusion bancaire comprend dix-huit membres :

1° Six membres de droit :

- a) Le gouverneur de la Banque de France ou son représentant, président de l'observatoire ;
- b) Le directeur général du Trésor ou son représentant ;
- c) Le directeur général de la cohésion sociale ou son représentant ;
- d) Le directeur général de la Caisse des dépôts et consignations ou son représentant ;
- e) Le [président du Comité consultatif du secteur financier](#) prévu à l'article L. 614-1 ou son représentant ;
- f) Le président du Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale prévu à l'article L. 143-1 du code de l'action sociale et des familles ou son représentant ;

2° Six représentants des établissements de crédit, nommés par arrêté du ministre chargé de l'économie ;

3° Six représentants des associations œuvrant dans le domaine de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, des associations de consommateurs et des associations familiales, nommés par arrêté du ministre chargé de l'Économie.

À la demande du président, des personnalités qualifiées peuvent, en raison de leur compétence dans le domaine de l'inclusion bancaire, participer aux séances de l'observatoire. Elles ne prennent pas part au vote.

## **Relations des établissements de crédit avec le client**

**Article L. 312-1-1 du Code monétaire et financier**

**Modifié par la loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 – art. 218 (V)**

**I.** – Les établissements de crédit sont tenus de mettre à la disposition, sur support papier ou sur un autre support durable, de leur clientèle et du public les conditions générales et tarifaires applicables aux opérations relatives à la gestion d'un compte de dépôt, selon des modalités fixées par un arrêté du ministre chargé de l'Économie.

**II.** – La gestion d'un compte de dépôt des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels est réglée par une convention écrite, sur support papier ou sur un autre support durable, passée entre le client et son établissement de crédit.

Les principales stipulations que la convention de compte de dépôt doit comporter, notamment les conditions générales et tarifaires d'ouverture, de fonctionnement et de clôture, sont précisées par un arrêté du ministre chargé de l'Économie.

Avant que le client ne soit lié par cette convention, l'établissement de crédit lui fournit lesdites conditions sur support papier ou sur un autre support durable. L'établissement de crédit peut s'acquitter de cette obligation en fournissant au client une copie du projet de convention de compte de dépôt.

Si, à la demande du client, cette convention est conclue par un moyen de communication à distance ne permettant pas à l'établissement de crédit de se conformer au précédent alinéa, ce dernier satisfait à ses obligations aussitôt après la conclusion de la convention de compte de dépôt.

L'acceptation de la convention de compte de dépôt est formalisée par la signature du ou des titulaires du compte.

**III.** – Lorsque l'établissement de crédit est amené à proposer à son client de nouvelles prestations de services de paiement dont il n'était pas fait mention dans la convention de compte de dépôt, les informations relatives à ces nouvelles prestations font l'objet d'un contrat-cadre de services de paiement régi par les dispositions des sections 2 à 4 du chapitre IV du présent titre relatives au contrat-cadre de services de paiement ou d'une modification de la convention de compte de dépôt dans les conditions mentionnées au II du présent article.

Lorsqu'un relevé de compte est fourni en application des stipulations de la convention visée à l'alinéa précédent et que celui-ci indique, à titre d'information, qu'un montant de découvert est autorisé, il mentionne immédiatement après, dans les mêmes caractères, le taux annuel effectif global au sens des articles L. 314-1 à L. 314-4 du Code de la consommation, quelle que soit la durée du découvert autorisé considéré.

**IV.** – Tout projet de modification de la convention de compte de dépôt est fourni sur support papier ou sur un autre support durable au client au plus tard deux mois avant la date d'application envisagée. Selon les modalités prévues dans la convention de compte de dépôt, l'établissement de crédit informe le client qu'il est réputé avoir accepté la modification s'il ne lui a pas notifié, avant la date d'entrée en vigueur proposée de cette modification, qu'il ne l'acceptait pas ; dans ce cas, l'établissement de crédit précise également que, si le client refuse la modification proposée, il peut résilier la convention de compte de dépôt sans frais, avant la date d'entrée en vigueur proposée de la modification.

**V.** – Le client peut résilier la convention de compte de dépôt à tout moment, sauf stipulation contractuelle d'un préavis qui ne peut dépasser trente jours.

Au-delà de six mois, la convention de compte de dépôt peut être résiliée sans frais. Dans les autres cas, les frais de résiliation doivent être proportionnés aux coûts induits par cette résiliation.



L'établissement de crédit résilie une convention de compte de dépôt conclue pour une durée indéterminée moyennant un préavis d'au moins deux mois, fourni sur support papier ou sur un autre support durable. Les frais régulièrement imputés pour la prestation de services de paiement ne sont dus par le client qu'au prorata de la période échue à la date de résiliation de la convention de compte de dépôt. S'ils ont été payés à l'avance, ces frais sont remboursés au prorata.

Avec l'accord du client, la convention de compte peut être adaptée avant l'expiration du délai de deux mois mentionné au II lorsqu'il bénéficie de la procédure de surendettement afin de faciliter l'exécution des mesures de traitement prévue au titre III du livre VII du Code de la consommation. L'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement, mentionnée à l'article L. 511-29 du présent code, adopte des normes professionnelles qui précisent les modalités et la durée du maintien du compte de dépôt et les adaptations, en particulier des moyens de paiement, de nature à en faciliter le fonctionnement et à éviter les incidents.

Ces normes, homologuées par le ministre de l'Économie, après [avis du Comité consultatif du secteur financier](#) et du comité consultatif de la législation et de la réglementation financières, sont applicables par tout établissement de crédit. Le contrôle du respect de ces normes est assuré par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et relève de la procédure prévue à l'article L. 612-31.

**VI.** – Pour chaque opération de paiement mentionnée à l'article L. 314-2 relevant d'une convention de compte de dépôt et ordonnée par le payeur, le prestataire de services de paiement fournit à celui-ci, à sa demande, des informations sur support papier ou sur un autre support durable, sur le délai d'exécution maximal de cette opération spécifique, sur les frais qu'il doit payer et, le cas échéant, sur le détail de ces frais.

## Ventes liées

### **Article L. 312-1-2 du Code monétaire et financier Modifié par l'ordonnance n° 2009-866 du 15 juillet 2009 – art. 4**

**I.** – Est interdite la vente ou offre de vente de produits ou de prestations de services groupés sauf lorsque les produits ou prestations de services inclus dans l'offre groupée peuvent être achetés individuellement ou lorsqu'ils sont indissociables.

**II.** – Est interdite toute vente ou offre de vente de produits ou de prestations de services faite au client et donnant droit à titre gratuit, immédiatement ou à terme, à une prime financière ou en nature de produits, biens ou services dont la valeur serait supérieure à un seuil fixé, en fonction du type de produit ou de service offert à la clientèle, par un règlement pris par arrêté du ministre chargé de l'Économie, pris après [avis du Comité consultatif](#) institué à l'article L. 614-1.

Ces dispositions s'appliquent également aux services de paiement mentionnés au II de l'article L. 314-1.

## Frais liés à la fourniture d'informations

### Article L. 314-7 du Code monétaire et financier Modifié par l'ordonnance n° 2017-1433 du 4 octobre 2017 – art. 17

**I.** – La fourniture des informations prévues au présent chapitre s'effectue sans frais pour l'utilisateur de services de paiement.

**II.** – Le prestataire de services de paiement et son client peuvent convenir de la fourniture d'informations complémentaires sur support papier ou sur un autre support durable, à celles prévues au présent chapitre, ou d'une périodicité d'informations plus fréquente et par d'autres moyens que ceux prévus dans la convention de compte de dépôt ou le contrat-cadre de services de paiement. Le prestataire de services de paiement et son client peuvent alors convenir de frais afférents à ces prestations supplémentaires. Ces frais doivent être appropriés et en rapport avec les coûts réellement supportés par le prestataire de services de paiement.

**III.** – Au cours du mois de janvier de chaque année, est fourni sur support papier ou tout autre support durable aux personnes physiques et aux associations un document distinct récapitulant le total des sommes perçues par le prestataire de services de paiement au cours de l'année civile précédente au titre de produits ou services dont ces personnes bénéficient dans le cadre de la gestion de leur compte de paiement ou dans l'application du contrat-cadre de services de paiement ou d'une convention de compte de dépôt; dans le cas d'un compte de dépôt, ce récapitulatif comprend, le cas échéant, les intérêts perçus au titre d'une position débitrice de celui-ci. Ce récapitulatif distingue, pour chaque catégorie de produits ou services liés à la gestion du compte de paiement ou de dépôt, le sous-total des frais perçus et le nombre de produits ou services correspondant.

**IV.** – Lorsqu'un service de conversion monétaire est proposé au payeur, avant l'initiation de l'opération de paiement et lorsque ce service de conversion monétaire est proposé au distributeur automatique de billets, au point de vente ou par le bénéficiaire, la partie qui le propose au payeur est tenue de lui fournir, sur support papier ou sur un autre support durable, l'information relative à tous les frais appliqués, ainsi que du taux de change qui sera utilisé aux fins de la conversion de l'opération de paiement.

**V.** – Un décret pris sur [avis du Comité consultatif du secteur financier](#) établit une dénomination commune des principaux frais et services bancaires que les banques sont tenues de respecter.

## Modification ou retrait d'un document contractuel ou publicitaire contraire à la loi ou au règlement

### Article L. 310-8 du Code des assurances Modifié par la loi n° 2003-706 du 1<sup>er</sup> août 2003 – art. 22 JORF 2 août 2003

Le ministre peut exiger la communication des documents à caractère contractuel ou publicitaire ayant pour objet une opération d'assurance ou de capitalisation.

S'il apparaît qu'un document est contraire aux dispositions législatives ou réglementaires, le ministre peut en exiger la modification ou en décider le retrait après [avis du Comité consultatif du secteur financier](#). En cas d'urgence, l'[avis du Comité consultatif du secteur financier](#) n'est pas requis.

## Relations avec l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution

### **Article L. 612-14 du Code monétaire et financier Modifié par la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 – art. 24 (V)**

**I.** – L'Autorité peut instituer une ou plusieurs commissions consultatives.

Il est institué au moins une commission chargée de rendre un avis sur les listes, les modèles, la fréquence et les délais de transmission des documents et informations périodiques qui doivent être remis à l'Autorité. L'Autorité désigne les membres de cette commission, qui est majoritairement composée de professionnels des secteurs de la banque et de l'assurance, non membres de l'Autorité.

L'Autorité peut consulter [le Comité consultatif du secteur financier](#).

**II.** – Un décret en Conseil d'État fixe les conditions et limites dans lesquelles :

1° Le collège de supervision peut donner délégation au président ou, en cas d'absence ou d'empêchement de celui-ci, au vice-président ou à un autre de ses membres, pour prendre les décisions à caractère individuel relevant de sa compétence ;

2° Le président de l'Autorité peut déléguer sa signature dans les matières où il tient de dispositions législatives ou réglementaires une compétence propre ;

3° Le président de l'Autorité peut, lorsque des circonstances exceptionnelles le justifient, prendre des décisions, sauf en matière de sanctions, relevant de la compétence des formations de l'Autorité ; il en rend compte au collège de supervision dans les meilleurs délais.

## Codes de conduite

### **Article L. 612-29-1 du Code monétaire et financier Modifié par la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 – art. 24 (V)**

Lorsqu'en matière de commercialisation et de protection de la clientèle une association professionnelle, représentant les intérêts d'une ou plusieurs catégories de personnes relevant de la compétence de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution ou pouvant être soumise à son contrôle, élabore un code de conduite destiné à préciser les règles applicables à ses adhérents, l'Autorité vérifie sa compatibilité avec les dispositions législatives et réglementaires qui leur sont applicables. L'association peut demander à l'Autorité d'approuver tout ou partie des codes de bonne conduite qu'elle a élaborés en matière de

commercialisation et de protection de la clientèle. La publication de l'approbation par l'Autorité de ces codes les rend applicables à tous les adhérents de cette association dans les conditions fixées par les codes ou la décision d'approbation.

L'Autorité peut constater l'existence de bonnes pratiques professionnelles ou formuler des recommandations définissant des règles de bonne pratique professionnelle en matière de commercialisation et de protection de la clientèle.

L'Autorité peut demander à une ou plusieurs associations professionnelles, représentant les intérêts d'une ou plusieurs catégories de personnes relevant de sa compétence ou pouvant être soumises à son contrôle, de lui faire des propositions dans ces matières.

L'Autorité publie un recueil de l'ensemble des codes de conduite, règles professionnelles et autres bonnes pratiques constatées ou recommandées dont elle assure le respect.

Le ministre chargé de l'Économie peut demander à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution de procéder auprès des personnes et dans les domaines qui relèvent de sa compétence à une vérification du respect des engagements pris par une ou plusieurs associations professionnelles représentant leurs intérêts dans le cadre des mesures proposées par le [Comité consultatif du secteur financier](#). Les résultats de cette vérification font l'objet d'un rapport que l'Autorité remet au ministre et au [Comité consultatif du secteur financier](#). Ce rapport mentionne, engagement par engagement, la part des professionnels concernés qui le respecte.

## Médiation

### **Article L. 316-1 du Code monétaire et financier Modifié par l'ordonnance n° 2017-1252 du 9 août 2017 – art. 7**

Tout consommateur a droit de recourir gratuitement à un médiateur dans les conditions prévues au chapitre II du titre I<sup>er</sup> du livre VI du Code de la consommation en vue de la résolution d'un litige qui l'oppose à un établissement de crédit, une société de financement, un établissement de monnaie électronique, un établissement de paiement ou un prestataire de services d'information sur les comptes et relatif aux services fournis et à l'exécution de contrats conclus dans le cadre du présent titre et du titre II du présent livre et relatifs aux produits mentionnés aux titres I<sup>er</sup> et II du livre II.

Un compte rendu annuel d'activité établi par chaque médiateur est transmis au président de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation mentionnée à l'article L. 615-1 du Code de la consommation, au gouverneur de la Banque de France, ainsi qu'au président du Comité consultatif institué à l'article L. 614-1.

**Article D. 613-2 du Code de la consommation**  
**Créé par le décret n° 2016-884 du 29 juin 2016 – art.**

L'organe collégial qui procède à la désignation des médiateurs relevant des dispositions de l'article L. 613-2 est composé paritairement d'au moins deux représentants d'associations de consommateurs agréées et d'au moins deux représentants du professionnel.

Les associations de consommateurs agréées qui participent à la désignation de ces médiateurs ne peuvent être membres de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

**Article L. 613-2 du Code de la consommation**  
**Créé par l'ordonnance n° 2016-301 du 14 mars 2016 – art.**

Lorsqu'il est employé ou rémunéré exclusivement par le professionnel, le médiateur de la consommation satisfait aux conditions supplémentaires suivantes :

- 1° Il est désigné, selon une procédure transparente, par un organe collégial mis en place par l'entreprise, comprenant des représentants d'associations de défense des consommateurs agréées et des représentants du professionnel, ou relevant d'une instance nationale consultative dans le domaine de la consommation ou propre à un secteur d'activité dans des conditions fixées par décret;
- 2° À l'issue de son mandat, le médiateur a l'interdiction de travailler pendant au moins trois ans pour le professionnel qui l'a employé ou pour la fédération à laquelle ce professionnel est affilié;
- 3° Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel entre le professionnel et le médiateur ne peut exister pendant l'exercice de sa mission de médiation. Le médiateur est clairement séparé des organes opérationnels du professionnel et dispose d'un budget distinct et suffisant pour l'exécution de ses missions.

## Secrétariat général du Comité consultatif du secteur financier

A 3

**Secrétaire général :**

Philippe RAUX

**Secrétaire générale adjointe :**

Secteur Assurance  
et Produits financiers

Nathalie PAILLOT-MUHLHEIM

**Secrétaire général adjoint :**

Secteur Banque

Jean-Marc LHERM

**Responsable de la Communication  
et des Affaires publiques :**

Anne CARRÈRE

**Pôle administration, gestion  
et publications :**

Frédéric RINCK, responsable  
Carine OTTO, création graphique et mise en forme des publications  
Esther FARTOUKH, assistante  
Maëlle DIAZ CLAVIJO, appui administratif

**Secrétariat de la présidente :**

Amel MAURY

**Huissier :**

Bruno DEPUYDT





## Liste des publications du Comité consultatif du secteur financier

### Rapports annuels du CCSF

- Rapport 2020
- Rapport 2019
- Rapport 2018
- Rapport 2017
- Rapport 2015-2016
- Rapport 2014
- Rapport 2013
- Rapport 2012
- Rapport 2010-2011
- Rapport 2009-2010
- Rapport 2008-2009
- Rapport 2007-2008
- Rapport 2006
- Rapport 2005

### Rapports du CCSF

- Rapport Bilan de l'assurance emprunteur – novembre 2020
- Rapport Frais d'incidents bancaires – juillet 2018
- Réforme de la mobilité bancaire : le bilan – juin 2018
- Rapport d'étape sur les frais bancaires en cas d'irrégularités de fonctionnement du compte – décembre 2017
- Bilan du CCSF sur l'équivalence du niveau de garantie en assurance emprunteur – décembre 2016
- La définition et la mise en œuvre d'une stratégie nationale en matière d'éducation financière – janvier 2015

### Rapports de l'Observatoire des tarifs bancaires du CCSF

- Étude sur les tarifs bancaires au 5 janvier 2021
- Rapport annuel 2020
- Étude sur les tarifs bancaires au 5 janvier 2020
- Rapport annuel 2019
- Étude sur les tarifs bancaires au 5 janvier 2019
- Rapport annuel 2018
- Étude sur les tarifs bancaires au 5 janvier 2018
- Rapport annuel 2017
- Rapport annuel 2016
- Rapport annuel 2015
- Rapport annuel 2014
- Rapport annuel 2013
- Étude : mise à jour de l'analyse de l'extrait standard – 2012
- Premier rapport annuel 2011

## Rapports du président du CCSF

- Rapport sur la domiciliation des revenus – janvier 2019
- Rapport final sur la tarification des services bancaires dans les départements et collectivités d'outre-mer – décembre 2018
- Les relations bancaires et financières d'un particulier devenant travailleur indépendant – février 2018
- Le taux effectif global (TEG) – juillet 2017
- L'extension des frais de tenue de compte – Constat et perspectives – octobre 2016
- Fichier positif et prévention du surendettement – juin 2015
- La tarification des services bancaires dans les départements et collectivités d'outre-mer – juin 2014
- L'avenir des moyens de paiement en France (MM. Pauget et Constans) – mars 2012
- La tarification des services bancaires (MM. Pauget et Constans) – juillet 2010

## Autres études

- Les conditions d'accès aux services financiers des ménages vivant sous le seuil de pauvreté – Banques, assurances et services numériques (rapport réalisé par le Crédoc pour le CCSF) – octobre 2020
- Bilan du CCSF sur l'équivalence du niveau de garantie en assurance emprunteur (étude réalisée par le CCSF) – novembre 2016
- Panorama et bilan des réformes en matière de crédit à la consommation et de prévention du surendettement intervenues au cours de la période 2010-2015 (M. Pierre Blanc – Athling) – avril 2016
- Stratégie nationale sur les moyens de paiement – octobre 2015
- Assises des moyens de paiement – Synthèse des propositions résultant des travaux préparatoires – mai 2015
- L'information précontractuelle en matière d'assurance dépendance (M. Francis Aubert) – juillet 2013
- Impact de l'entrée en vigueur de la loi du 1<sup>er</sup> juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation (M. Pierre Blanc – Athling) – septembre 2012
- L'utilisation du chèque en France (MM. Pascal Burg et Grégoire Toussaint – Edgar, Dunn & Company) – mars 2011
- La tacite reconduction des contrats d'assurance depuis la loi «Chatel» du 28 janvier 2005: bilan et propositions (M. Luc Mayaux) – février 2011
- Les conditions d'accès aux services bancaires des personnes vivant sous le seuil de pauvreté (Mmes Jauneau et Olm – Crédoc) – février 2010
- Étude sur les comptes joints (M. Jean-Pierre Thiolon) – mars 2009
- Les cartes de retrait et de paiement dans le cadre du SEPA (M. Hervé Sitruk) – janvier 2009
- Pour un développement responsable du crédit renouvelable en France – décembre 2008
- Enjeux et impacts pour les épargnants français des mesures proposées par la Commission européenne touchant aux placements financiers – janvier 2008
- Les défis de l'industrie bancaire – septembre 2006
- La demande des ménages en matière de crédit à la consommation et les ajustements nécessaires pour y répondre (M. André Babeau – BIPE) – janvier 2006
- La médiation financière – décembre 2005
- L'endettement des ménages européens – août 2005

## Dépliants d'information

- Choisir son assurance emprunteur – 2018
- Qu'est-ce que le virement SEPA? – 2017
- Payer autrement que par chèque, c'est possible! – 2017
- Le virement SEPA : bien utiliser le virement SEPA dans toute l'Europe – 2013
- Le prélèvement SEPA : bien utiliser le prélèvement SEPA dans toute l'Europe – 2013
- La multi-assurance : suis-je trop ou pas assez assuré? Comment éviter les multi-assurances inutiles? – 2013
- L'assurance automobile : les bonnes questions à se poser avant de choisir son contrat d'assurance (ou de changer d'assureur) – 2011
- L'assurance multirisques habitation : les bonnes questions à se poser avant de choisir son contrat d'assurance (ou de changer d'assureur) – 2011
- Des paiements simples, rapides et en toute sécurité dans toute l'Europe – 2009
- Les questions à se poser avant de souscrire un produit d'épargne, d'assurance-vie ou de retraite – 2006

## Glossaires

- Glossaire Assurance emprunteur – 2015
- Glossaire Assurance dépendance – 2014
- Glossaire Assurance – 2010
- Glossaire Banque au quotidien et crédit – 2010
- Glossaire Épargne et placements financiers – juin 2010



## Liste des Avis et recommandations du Comité consultatif du secteur financier

### 2020

- **06/10** : Avis du Comité consultatif du secteur financier sur le projet d'arrêté aménageant les catégories de prêts servant de base à l'application des dispositions relatives à l'usure pour les prêts aux syndicats de copropriétaires
- **07/07** : Avis sur le projet d'arrêté portant homologation de la révision de la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement
- **21/01** : Recommandation sur la déshérence de l'épargne retraite supplémentaire
- **21/01** : Recommandation sur la révision du Règlement PRIIPs

### 2019

- **10/12** : Avis sur la consultation publique relative à la mission d'accessibilité bancaire confiée à La Banque Postale
- **10/12** : Avis sur la lisibilité des contrats dans le cadre de l'assurance complémentaire santé – suite de l'Avis du 19 juin 2018
- **10/12** : Avis sur le projet d'arrêté portant modification de l'arrêté du 26 octobre 2010 relatif au Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP)
- **19/11** : Avis sur le démarchage téléphonique en assurance

### 2018

- **27/11** : Avis sur l'assurance emprunteur, date d'échéance annuelle des contrats, extension des couvertures et harmonisation des certificats d'adhésion
- **16/10** : Avis sur le projet de décret pris en application de l'article L. 262 du Livre des procédures fiscales relatif à la saisie administrative à tiers détenteur
- **11/09** : Avis sur simplification de la procédure de transfert de titres non cotés dans le PEA
- **03/07** : Avis sur le projet de décret établissant une dénomination commune des principaux frais et services bancaires
- **19/06** : Avis sur la lisibilité des contrats d'assurance complémentaire santé
- **20/03** : Avis sur la liste nationale des termes et des définitions associées des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement

### 2017

- 07/12 : Avis relatif aux modalités de mise en œuvre du Document d'information sur le produit d'assurance (IPID)
- 18/04 : Avis sur l'assurance emprunteur à la suite du bilan sur l'équivalence du niveau de garantie

### 2016

- 13/09 : Avis relatif à l'entrée en vigueur du règlement PRIIPs
- 12/07 : Avis sur le projet d'arrêté modifiant les catégories d'usure
- 12/07 : Avis sur la consultation publique relative à la mission d'accessibilité bancaire confiée à la Banque postale
- 07/06 : Avis sur le projet d'arrêté fixant les catégories de prêts servant de base à l'application du régime de l'usure
- 19/05 : Avis sur le projet d'arrêté relatif au fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP)
- 22/03 : Avis relatif à la consultation des autorités européennes de supervision sur le document d'informations clés des PRIIPs

### 2015

- 24/12 : Avis sur la finance verte
- 05/11 : Avis sur la proposition de mise en place d'un dispositif temporaire pour faciliter la commercialisation des contrats eurocroissance
- 24/09 : Avis sur les enjeux de l'assurance dans les nouvelles formes d'économie collaborative
- 24/09 : Avis sur l'application de l'e-constat auto
- 24/09 : Avis sur la résiliation infra-annuelle de certains contrats d'assurance de dommages
- 26/03 : Avis sur le service de mobilité et de transfert automatisé des domiciliations bancaires
- 12/02 : Avis sur les textes relatifs à la fiche standardisée d'information en assurance emprunteur
- 13/01 : Avis sur l'équivalence du niveau de garantie en assurance emprunteur

### 2014

- 15/12 : Avis sur l'engagement de l'Association française de l'assurance (AFA) relatif aux contrats d'assurance-vie proposant des supports « croissance » ou « eurocroissance »
- 18/11 : Avis sur les mesures relatives à l'information du souscripteur de certains contrats d'assurance affinitaire (en application de la loi relative à la consommation)

- 18/11 : Avis sur les mesures relatives à l'information de l'assuré sur le libre choix du réparateur automobile (en application de la loi relative à la consommation)
- 18/11 : Avis sur les dispositions relatives à la résiliation des contrats d'assurance de dommages proposées en application de la loi Hamon
- 30/09 : Avis sur un dispositif visant à favoriser une convergence des tarifs bancaires dans les départements et collectivités d'outre-mer avec les tarifs métropolitains
- 30/09 : Avis sur la charte AFECEI d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement
- 16/05 : Avis sur la création de fonds « croissance » en assurance-vie
- 14/04 : Avis relatif au financement participatif (*crowdfunding*)
- 28/01 : Avis sur le projet de décret relatif à la dénomination commune des principaux frais et services bancaires
- 28/01 : Avis sur diverses mesures de simplification en matière de protection des consommateurs bancaires et financiers soumises à consultation publique (en application de la loi de séparation et de régulation des activités bancaires)
- 28/01 : Avis sur le dispositif, soumis à consultation publique, d'information préalable de la clientèle (en application de la loi de séparation et de régulation des activités bancaires)
- 28/01 : Avis sur le dispositif, soumis à consultation publique, visant à améliorer l'inclusion bancaire (en application de la loi de séparation et de régulation des activités bancaires)

## 2013

- 12/12 : Avis pour améliorer l'information précontractuelle en matière d'assurance dépendance
- 05/11 : Avis en vue de la consultation publique sur le financement participatif (*crowdfunding*)
- 05/11 : Avis relatif à l'intégration des frais de tenue de compte dans l'extrait standard des tarifs bancaires
- 26/09 : Avis sur la sécurité des cartes de paiement adopté à la suite de la présentation par la Banque de France du Rapport 2012 de l'Observatoire de la sécurité des cartes de paiement
- 26/03 : Avis pour renforcer la transparence et la qualité des comparateurs d'assurances complémentaires santé sur internet
- 31/01 : Avis sur le projet d'arrêté adaptant et modifiant l'arrêté du 26 octobre 2010 relatif au fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) pour son application en Polynésie française

## 2012

- 18/12 : Avis sur l'équivalence du niveau de garantie en assurance de prêt immobilier
- 15/11 : Avis à la suite du rapport Athling sur l'impact de la réforme du crédit à la consommation
- 10/05 : Avis pour renforcer la transparence et la qualité des comparateurs d'assurances de dommages sur internet
- 20/03 : Avis sur la multi-assurance
- 20/03 : Avis sur le bilan de la réforme de l'assurance emprunteur par la loi Lagarde du 1<sup>er</sup> juillet 2010
- 24/02 : Avis sur la recommandation de la Commission européenne relative au compte de paiement de base

### 2011

- 06/12 : Avis sur le premier rapport de l'Observatoire des tarifs bancaires
- 06/12 : Avis visant à renforcer l'effectivité des engagements pris par les établissements de crédit pour faciliter le changement de banque
- 06/10 : Avis sur la préparation du « G20 Consommateurs »
- 28/06 : Avis sur les modalités de dénonciation de la tacite reconduction des contrats d'assurance régis par la loi Chatel du 28 janvier 2005
- 15/03 : Avis sur le projet d'arrêté portant homologation de la norme professionnelle sur les relations entre les établissements teneurs de compte et leurs clients concernés par le traitement d'un dossier en commission de surendettement
- 07/03 : Avis sur le projet d'arrêté d'application de l'article 1<sup>er</sup> de la loi n° 2010-737 du 1<sup>er</sup> juillet 2010 fixant les montants qui définissent les catégories de prêts servant de base à l'application du régime de l'usure

### 2010

- 09/12 : Avis sur la mise en place du service d'aide à la mobilité bancaire : bilan et propositions
- 14/09 : Avis sur le projet d'arrêté d'application de l'article 48 de la loi n° 2010-737 du 1<sup>er</sup> juillet 2010 relatif au fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP)
- 29/06 : Avis sur la proposition de loi visant à améliorer l'indemnisation des victimes de dommages corporels
- 04/05 : Avis sur le projet d'arrêté portant modification des modalités de garanties d'un taux minimum par les entreprises d'assurance
- 04/05 : Avis sur les modalités des ventes concomitantes
- 26/01 : Recommandation relative aux comptes joints
- 26/01 : Avis sur le rapport de la mission de Monsieur Bruno Deletré, inspecteur général des Finances, sur le contrôle du respect des obligations professionnelles à l'égard de la clientèle dans le secteur financier

### 2009

- 17/12 : Avis sur l'assurance de protection juridique
- 22/10 : Avis sur le projet d'ordonnance portant fusion des autorités d'agrément et de contrôle de la banque et de l'assurance
- 15/09 : Avis concernant le plan d'épargne retraite populaire (PERP)
- 08/04 : Avis relatif à l'assurance complémentaire santé de groupe
- 08/04 : Avis sur le projet d'ordonnance de transposition de la directive sur les services de paiement



 2008

- 04/12 : Avis sur la charte d'accessibilité pour renforcer l'effectivité du droit au compte
- 08/10 : Avis sur le fonctionnement de la procédure du solde bancaire insaisissable (SBI)
- 15/07 : Avis concernant le plan d'épargne retraite populaire (PERP)
- 08/07 : Avis sur l'assurance à l'usage de type « *pay as you drive* »
- 08/07 : Avis sur le développement de la micro-assurance
- 03/06 : Recommandation relative à la publicité des produits financiers
- 03/06 : Avis sur les dégâts des eaux dans le cadre des assurances multirisques habitation (MRH)
- 26/05 : Avis sur les mesures pour le développement de la mobilité bancaire
- 21/02 : Avis sur le rapport CCSF-EUROFI concernant les enjeux et impacts pour les épargnants des mesures communautaires touchant aux placements financiers
- 21/02 : Avis sur le rapport 2006 du Comité de la médiation bancaire et l'extension du champ de compétence de la médiation bancaire

 2007

- 27/07 : Avis sur les propositions du rapport de MM. Vorms et Taffin « Élargir l'accès au crédit au logement des emprunteurs atypiques »
- 18/07 : Avis sur le *Livre vert* de la Commission européenne sur les services financiers de détail dans le marché unique
- 05/04 : Avis sur la proposition modifiée de directive du Parlement européen et du Conseil relative aux contrats de crédits aux consommateurs

 2006

- 16/05 : Avis sur les recommandations du rapport de M. Jacques Delmas-Marsalet relatif à la commercialisation des produits financiers
- 16/05 : Avis sur l'élargissement de l'accès au crédit et à la prévention des situations de surendettement
- 16/05 : Avis relatif à la prescription biennale en assurance
- 06/04 : Avis relatif à l'assurance emprunteur
- 06/04 : Avis sur la proposition modifiée de directive du Parlement européen et du Conseil relative aux contrats de crédits aux consommateurs
- 16/03 : Avis sur la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil concernant les services de paiement dans le marché intérieur et modifiant les directives 97/7/CE et 2002/65/CE
- 30/01 : Avis sur la révision des modèles types d'offres préalables de crédit

### 2005

- 23/11 : Avis sur la communication à l'assuré du rapport d'expertise après sinistre
- 30/06 : Avis relatif au rapport du groupe de discussion sur le crédit hypothécaire publié par la Commission européenne
- 12/05 : Recommandation relative aux contrats de Plan d'épargne retraite populaire (PERP)
- 15/02 : Avis sur la cinquième version du pré-projet de directive européenne sur le nouveau cadre juridique pour les paiements dans le marché intérieur

*Ce rapport a été réalisé  
par le Secrétariat général du Comité consultatif du secteur  
financier (CCSF)  
39, rue Croix-des-Petits-Champs – 75049 PARIS Cedex 01  
Téléphone : 01 42 92 27 10 – Courriel : [ccsfin@banque-france.fr](mailto:ccsfin@banque-france.fr)  
Il peut être obtenu gratuitement, dans la limite des stocks disponibles.  
Ce rapport est téléchargeable sur le site internet du CCSF :  
<https://www.ccsfin.fr>*

#### **Directrice de la publication**

Corinne Dromer  
Présidente  
du Comité consultatif du secteur financier

#### **Ont contribué au Rapport annuel 2020 du CCSF, sous la coordination de**

Philippe Raux

#### **Rédacteurs**

Anne Carrère, Jean-Marc Lherm  
et Nathalie Paillot-Muhlheim

#### **Secrétaire de rédaction**

Anne Carrère

#### **Réalisation**

Carine Otto

Impression Banque de France – SG-DISG

Dépôt légal : mars 2021

ISSN impression : 1955-6144

ISSN web : 2266-2243

## Le Comité consultatif du secteur financier (CCSF)

a pour mission d'étudier les questions liées aux relations entre les professionnels du secteur financier (établissements de crédit, de paiement, de monnaie électronique, sociétés de financement, entreprises d'assurance, entreprises d'investissement, intermédiaires), et leurs clientèles, et de proposer toutes mesures appropriées dans ce domaine sous forme d'Avis ou de recommandations d'ordre général.

Composé paritamment de représentants des établissements financiers et de leurs clientèles ainsi que de parlementaires, de personnalités qualifiées et de représentants des salariés du secteur financier, le CCSF constitue un lieu unique de dialogue et de propositions.

<https://www.ccsfin.fr>

Ce rapport a été préparé à la

