

RAPPORT ANNUEL
DU COMITÉ CONSULTATIF
DU SECTEUR FINANCIER

2018

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 – 2019

RAPPORT ANNUEL
DU COMITÉ CONSULTATIF
DU SECTEUR FINANCIER

2018

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



INTRODUCTION

*E*n 2018, le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) a poursuivi ses travaux sur trois axes principaux.

- *La mobilité bancaire : un bilan qualitatif et quantitatif du dispositif d'aide à la mobilité bancaire, réalisé un an après l'entrée en vigueur des nouvelles règles, a montré la bonne information des clients des banques et la satisfaction des bénéficiaires qui, pour 92 % d'entre eux, recommanderaient le dispositif.*

En outre, alerté par le médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF) sur les freins à la mobilité bancaire dans le cadre des transferts de plans d'épargne en actions (PEA), le CCSF a engagé des discussions avec toutes les parties concernées afin de lever ces blocages et une solution consensuelle aboutissant à un accord de Place a permis une simplification des procédures pour faciliter le transfert des titres de sociétés non cotées.

- *L'assurance emprunteur : le CCSF a poursuivi ses travaux sur ce sujet en se penchant notamment sur la date anniversaire des contrats d'assurance emprunteur. Ainsi, au terme d'une large concertation qui a permis de faire converger les approches des établissements de crédit, des assureurs, des intermédiaires et des consommateurs, le CCSF a adopté la date anniversaire de la signature de l'offre de prêt comme date d'échéance unique et commune à tous les acteurs. Cette mesure constitue une avancée notable pour les consommateurs en permettant un bon fonctionnement de la faculté de résiliation de l'assurance emprunteur.*

- *Les frais d'incidents bancaires : à la demande du ministre de l'Économie et des Finances, Bruno Le Maire, le CCSF a engagé des travaux sur les frais d'incidents bancaires et a présenté des pistes de réflexion pour limiter les facturations et éviter les accumulations de frais d'incidents. Par ailleurs, un suivi de ces frais a été décidé dans le cadre de l'Observatoire des tarifs bancaires (OTB). Il ressort notamment de ses observations pour 2018, que les tarifs plafonnés se maintiennent à des niveaux proches du plafond de façon homogène alors que les tarifs libres sont extrêmement dispersés. Cette étude sera renouvelée les prochaines années.*

Le CCSF a également mené des travaux sur la lisibilité des contrats d'assurance complémentaire santé dans le cadre de la réforme 100% santé. Aux termes de débats regroupant notamment les assureurs, les professionnels de la santé, les associations de consommateurs et les pouvoirs publics, le CCSF a approuvé diverses mesures de nature à favoriser la comparabilité des contrats et une meilleure information des consommateurs.

Enfin, à la demande du ministre de l'Économie et des Finances, le CCSF a travaillé sur les relations bancaires et financières d'un particulier devenant travailleur indépendant. Le rapport remis au ministre préconise 20 mesures pour un meilleur accompagnement, un renforcement de la formation et une simplification des procédures.

Je tiens à remercier les membres du CCSF pour leur grande implication dans les travaux du Comité qui a permis d'aboutir à des avancées notables dans l'intérêt général. Je remercie également le secrétariat général du CCSF pour la qualité de ses travaux et pour son efficacité dans la réalisation de ses missions.



Corinne Dromer
Présidente du CCSF

SOMMAIRE

INTRODUCTION		3
CHAPITRE 1	L'ACCÈS AU CRÉDIT ET LES ÉVOLUTIONS DU SURENDETTEMENT	9
	1. LE CRÉDIT À LA CONSOMMATION	9
	La commercialisation des crédits à la consommation sur les lieux de vente : les résultats de l'enquête de la DGCCRF	9
	Les évolutions du marché du crédit à la consommation	10
	2. LE CCSF A CONSTATÉ UNE ÉVOLUTION FAVORABLE DU SURENDETTEMENT DES MÉNAGES EN FRANCE	10
	3. LE SUIVI DU CCSF DU FINANCEMENT DE LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE	12
	Le financement d'installations photovoltaïques : les préconisations de l'ASF	12
	Le financement de la rénovation énergétique : l'étude de l'UFC-Que Choisir	13
	4. LE RAPPORT DE LA PRÉSIDENTE DU CCSF SUR LA DOMICILIATION DES REVENUS	13
CHAPITRE 2	LA POURSUITE ET L'ÉLARGISSEMENT DES TRAVAUX EN MATIÈRE DE TARIFICATION	17
	1. L'OBSERVATOIRE DES TARIFS BANCAIRES : LE RAPPORT ANNUEL 2018	17
	2. LES FRAIS D'INCIDENTS BANCAIRES	18
	La mission confiée au CCSF par le ministre de l'Économie et des Finances	18
	Les suites de la mission confiée au CCSF après les annonces du ministre le 3 septembre 2018	21
	3. L'AVIS DU CCSF DU 16 OCTOBRE 2018 SUR LA RÉFORME DES SAISIES ADMINISTRATIVES	21
	4. LE RAPPORT FINAL DE LA PRÉSIDENTE DU CCSF SUR LA TARIFICATION DES SERVICES BANCAIRES DANS LES DÉPARTEMENTS ET COLLECTIVITÉS D'OUTRE-MER	22

CHAPITRE 3	LES MOYENS DE PAIEMENT	23
	1. LES AVIS DU CCSF SUR LA DIRECTIVE PAD	23
	L'Avis adopté par le CCSF le 20 mars 2018	23
	L'Avis adopté par le CCSF le 3 juillet 2018	26
	2. PRÉSENTATION DU RAPPORT LANDAU SUR LES CRYPTOMONNAIES AU CCSF	26
	3. POINT D'ÉTAPE SUR LA DIRECTIVE SERVICE DE PAIEMENT 2	27
	4. LA RÉVOLUTION NUMÉRIQUE DANS LES BANQUES ET LES ASSURANCES FRANÇAISES	27
	5. L'OPEN BANKING	28
	6. LE PAIEMENT INSTANTANÉ	29
CHAPITRE 4	LA MOBILITÉ BANCAIRE	31
	1. LE BILAN DE RÉFORME DE LA MOBILITÉ BANCAIRE	31
	Rappel du dispositif mis en place par la profession	31
	Le bilan de la réforme	31
	2. LES TRAVAUX DU CCSF SUR LA MOBILITÉ DU PEA	35
	L'Avis adopté par le CCSF le 11 septembre 2018	35
CHAPITRE 5	LES RELATIONS BANCAIRES ET FINANCIÈRES D'UN PARTICULIER DEVENANT TRAVAILLEUR INDÉPENDANT	39
	1. LE CADRE DE LA RÉFLEXION ET LE PÉRIMÈTRE DE LA MISSION DE LA PRÉSIDENTE	39
	2. LES PROPOSITIONS : 20 MESURES POUR LES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS	39
	Axe n° 1 : former, informer, coordonner	40
	Axe n° 2 : accompagner au plus près des besoins	40
	Axe n° 3 : clarifier les relations financières et les procédures de traitement des difficultés	41
	Axe n° 4 : mobiliser les acteurs économiques	41
	3. LES RETOMBÉES DU RAPPORT DE LA PRÉSIDENTE DU CCSF	41

CHAPITRE 6	LES ASSURANCES DE PERSONNES	43
1.	LE MARCHÉ DE LA SANTÉ ET DE LA PRÉVOYANCE PROGRESSE DE 3% EN 2017	43
2.	LES TRAVAUX DU CCSF SUR LA LISIBILITÉ DES CONTRATS D'ASSURANCE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ	44
	Les travaux de l'Unocam dans le cadre de la réforme « 100 % santé »	45
	L'harmonisation de l'intitulé des garanties	45
	Une base commune d'exemples de remboursement	45
	L'Avis adopté par le CCSF le 19 juin 2018	45
3.	POURSUITE DES TRAVAUX DU CCSF SUR L'ASSURANCE EMPRUNTEUR	48
	Le bon usage professionnel de la Fédération bancaire française	49
	L'Avis adopté par le CCSF le 27 novembre 2018	50
4.	LA CONVENTION AERAS	54
	Le bilan 2016 de la convention AERAS	54
	Les évolutions récentes de la convention AERAS	55
CHAPITRE 7	LES ASSURANCES DE DOMMAGES	57
1.	LES BILANS DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES	58
	Le bilan de l'assurance automobile	58
	Le bilan de l'assurance multirisques habitation	60
	Les catastrophes naturelles en 2017	61
2.	LA CONVENTION IRSI	62
3.	LE BILAN DE L'ORIAS	62
4.	LES ENJEUX OPÉRATIONNELS DE LA DIRECTIVE SUR LA DISTRIBUTION D'ASSURANCES	63
5.	L'AMÉLIORATION DES RELATIONS ENTRE LES ENTREPRISES D'ASSURANCE ET LES ASSURÉS	64

CHAPITRE 8	L'ÉPARGNE FINANCIÈRE DES FRANÇAIS	67
1.	LES PRINCIPAUX ENJEUX DE LA LOI PACTE	67
	Développer l'épargne retraite en renforçant l'attractivité des produits pour les épargnants	67
	Offrir aux épargnants la possibilité de dynamiser leur épargne et d'accéder ainsi à de meilleures perspectives de rendement	68
	Mieux protéger les ménages qui épargnent en vue de leur retraite	68
	Stimuler la concurrence sur le marché de l'épargne retraite	68
2.	LE BILAN 2017 DU PERP	69
3.	LE BILAN 2017 DU PERCO	71
4.	PEPP ET PRIIPS	73
	Le règlement européen PRIIPs	73
	Le projet européen de PEPP	77
5.	LA PROPOSITION DE LA COMMISSION EUROPÉENNE SUR LE FINANCEMENT PARTICIPATIF	78
6.	LA TRANSPOSITION DE IORP 2	78
7.	LA PUBLICITÉ DES PRODUITS FINANCIERS : LES RECOMMANDATIONS DE L'ARPP	79
	Les trois recommandations de l'ARPP	80
	Les discussions au sein du CCSF	80
8.	LA PRÉSENTATION DE LA CAMPAGNE DE VISITES MYSTÈRE MISE EN ŒUVRE PAR L'AMF SUR LES PLACEMENTS EN LIGNE	80
ANNEXES		83

Chapitre 1

L'accès au crédit et les évolutions du surendettement

1. LE CRÉDIT À LA CONSOMMATION

La commercialisation des crédits à la consommation sur les lieux de vente : les résultats de l'enquête de la DGCCRF

Le 20 mars 2018, la direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF) a exposé au CCSF les résultats d'une enquête sur la conformité à la réglementation de l'information communiquée aux consommateurs lors de la souscription d'un contrat de crédit à la consommation, en particulier sur la loyauté et la conformité de l'information précontractuelle. Cette enquête, qui s'inscrivait dans le programme classique périodique de la DGCCRF, a été menée auprès de 325 établissements, entre juillet 2016 et mars 2017, dans 33 départements au sein de 10 régions.

Plusieurs tendances se dégagent de cette enquête : une baisse de la distribution du crédit renouvelable sur le lieu de vente, une augmentation de la souscription de crédit en magasin utilisant de plus en plus un support numérique et un essor des cartes cumulant plusieurs fonctions (cartes de crédit, cartes de fidélité et moyen de paiement).

Cette enquête révèle un taux d'anomalies de 16 % – chiffre relativement élevé selon les constatations de la DGCCRF – qui a conduit à des avertissements (36), à quelques injonctions (9) de se mettre en conformité et à des procès-verbaux (3).

Trois principaux types de manquements ont été identifiés. Le premier manquement est le défaut d'information

précontractuelle (en particulier quand le crédit est souscrit par voie électronique) : les emprunteurs n'ont accès qu'à des extraits seulement de la fiche standardisée d'information; l'accès à l'espace client est limité, ou très complexe, ou limité à une durée très limitée. Le deuxième manquement est le défaut de remise de l'offre alternative au crédit renouvelable pour les prêts de plus de 1 000 euros. Deux motifs sont avancés : d'une part, la méconnaissance des vendeurs en raison d'une formation insuffisante, d'autre part, le paramétrage des ordinateurs qui ne permettrait pas l'impression. Le troisième type de manquement est relatif aux programmes de fidélité avec facilités de paiement qui sont souvent présentées comme un crédit gratuit.

Parmi les autres manquements identifiés, figure la publicité ambiguë insinuant, par exemple, que le crédit améliore la situation financière du client, ou encore des clauses abusives comme celle où le prêteur se pré-constitue une preuve de conformité aux obligations d'informations précontractuelles en invitant l'emprunteur à cocher la case indiquant que « toute l'information a été donnée » alors que l'information n'est même pas mise à disposition. Manquement également identifié : la formation insuffisante, très courte, en *e-learning*, mélangeant TAEG et taux débiteur, ou introduisant des confusions entre les différents types de crédit.

Cependant, l'enquête de la DGCCRF a permis de relever également un certain nombre de bonnes pratiques : certains établissements de crédit et sociétés de financement ont une politique de référencement de leurs partenaires très précise et rigoureuse avec agrément et formation des partenaires suivie dans le temps, ou encore de validation des publicités émises par les magasins.

Les évolutions du marché du crédit à la consommation

Deux ans et demi après la remise du rapport sur l'impact des réformes en matière de crédit à la consommation et de prévention du surendettement, le cabinet Athling a présenté au CCSF, le 13 novembre 2018, un bilan du marché du crédit à la consommation en France au 1^{er} semestre 2018.

Cette étude sur les encours de crédit à la consommation, réalisée à la demande du Comité, porte sur cinq types de créances : le prêt personnel, le crédit affecté, la location avec options d'achat (LOA), le crédit renouvelable et les prêts titrisés. Elle repose sur les données d'encours de la Banque de France, les données publiées par l'Association française des sociétés financières (ASF) et sur les rapports d'activité des grands groupes bancaires.

Plusieurs grandes tendances se dégagent.

Les créances amortissables sont en croissance et, inversement, les crédits renouvelables sont en baisse. Depuis septembre 2015, la LOA progresse essentiellement sur l'automobile, et aussi bien pour les véhicules neufs que pour ceux d'occasion, ainsi que sur les biens d'équipement. Cette croissance de la LOA est le fait marquant de l'évolution du marché.

On observe, selon les réseaux, des évolutions contrastées avec, parfois, des mouvements de baisse de la production de crédits sur un semestre, suivis d'une hausse le semestre suivant.

La directive relative au crédit à la consommation n° 2008/48/CE du 23 avril 2008, en élargissant l'octroi des crédits jusqu'à 75 000 euros, à son article 2, a sans doute contribué au dynamisme de l'activité de prêt personnel.

2. LE CCSF A CONSTATÉ UNE ÉVOLUTION FAVORABLE DU SURENDETTEMENT DES MÉNAGES EN FRANCE

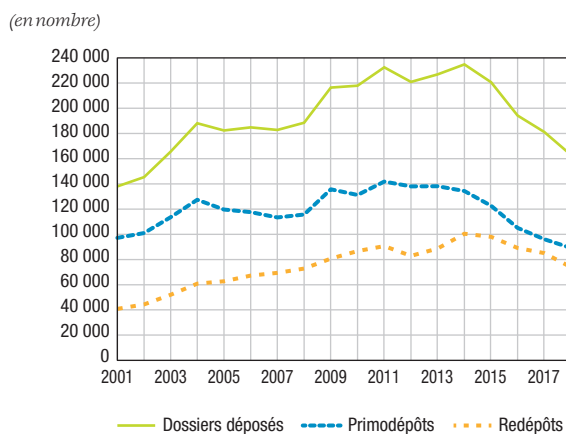
Le 13 décembre 2018, Stéphane Tourte, directeur des Particuliers à la Banque de France est venu

présenter les analyses de la Banque de France sur le surendettement des ménages en France.

Le nombre de situations de surendettement soumises aux commissions de surendettement est marqué par une baisse sans précédent depuis l'été 2012. Il a insisté sur la notion de nouveaux déposants de dossiers de surendettement (« *primodépôts* »), rappelant qu'une personne peut, dans le cadre de la procédure, déposer plusieurs fois un dossier à la suite d'une dégradation de sa situation. Stéphane Tourte estime que le niveau de « *primodépôt* » est le critère de mesure le plus pertinent de l'évolution du surendettement. En 2018, plus de 91 000 ¹ primodépôts ont été enregistrés, un niveau de « *primodépôt* » équivalent à celui qui avait été enregistré en 1990, première année de mise en œuvre de la loi Neiertz sur le surendettement.

Autre tendance marquante, la baisse constatée depuis l'été 2012 des primodépôts à la suite de la loi n° 2010-737 du 1^{er} juillet 2010 ² dite loi « Lagarde », ne cesse de se confirmer mois après mois. Les primodépôts devraient être en baisse d'au moins 5 % en 2018 ³, ce qui, s'ajoutant aux baisses déjà constatées les années

G1 Une baisse sans précédent du nombre de situations de surendettement soumises aux commissions



Source : Banque de France, base de données sur le surendettement.

1 Données provisoires.

2 Mise en œuvre au printemps 2011.

3 Données provisoires.

précédentes, aboutirait à un recul sans précédent de plus de 32 % sur les 4 dernières années.

Globalement, le total des dossiers de surendettement (primodépôts + redépôts) soumis aux commissions de surendettement en 2018 s'est élevé à 162 936 (ils avaient culminé à 240 000/242 000 certaines années).

Depuis le 1^{er} janvier 2018, une procédure plus simple et plus efficace

D'importantes mesures de simplification sont intervenues depuis le 1^{er} janvier 2018 : les lois « Sapin 2 » et de « modernisation de la justice du XXI^e siècle » permettent d'accélérer de près de 3 mois la mise en œuvre concrète des solutions au bénéfice de tous (débiteurs mais aussi créanciers) pour près de 120 000 personnes.

Ces mesures conduisent :

- à réserver la « phase amiable » (conciliation avec les créanciers en vue d'établir un plan conventionnel de redressement) aux situations les plus complexes dans lesquelles le déposant est propriétaire d'un bien immobilier ;
- à « dé-judiciariser » la procédure en permettant aux commissions de surendettement d'imposer des mesures d'effacement total ou partiel sans passer par une phase préalable d'homologation par le juge d'instance. En contrepartie, les délais de recours et de contestation sont allongés.

Les mesures de simplification mises en œuvre au 1^{er} janvier 2018 n'ont pas modifié pour autant les grands équilibres du surendettement. La chaîne de décision a été raccourcie mais la nature des décisions retenues (effacement des dettes ou mesures d'amortissement) n'a pas changé.

La Banque de France lutte contre les redépôts inutiles. Pour les éviter, il convient d'orienter en rétablissement personnel ces situations, dès lors que leur examen ne permet pas d'envisager une amélioration significative pendant la durée de la mesure d'attente.

Ainsi, on compte 10 000⁴ redépôts de moins en 2018 par rapport à 2017 et l'on prévoit une nouvelle baisse d'environ 10 000 redépôts pour 2019.

L'article 40 de la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique, dite loi « Elan » prévoit une meilleure articulation entre procédures de surendettement et procédures d'expulsion. Ces mesures pourraient avoir un impact sur le surendettement, compte tenu de ses caractéristiques, qui ont évolué : baisse significative des crédits à la consommation en lien avec la loi Lagarde (en 2017, un dossier de surendettement sur 5 ne comprenait aucun crédit à la consommation), augmentation des dettes immobilières et progression des dettes de charges courantes.

Le CCSF constate que le surendettement se concentre sur des personnes en situation de vulnérabilité. Ainsi, en 2018 :

- 49 % des personnes surendettées vivent en couple, contre 62 % des Français ;
- 49 % des personnes surendettées sont sans activité professionnelle ;
- 76 % des ménages surendettés sont locataires de leur logement ;
- un ménage surendetté sur deux n'a aucune capacité de remboursement ;
- plus de 82 % des ménages surendettés ont un patrimoine brut inférieur à 2 000 euros.

Le CCSF a également été tenu informé de l'évolution des modalités pratiques d'une politique de dématérialisation de la procédure de surendettement vis-à-vis des créanciers (direction générale des Finances publiques – DGFIP et établissements de crédit). Ce taux de dématérialisation global des courriers adressés aux créanciers atteignait 38 %

⁴ Données provisoires.

fin novembre 2018. Ces procédures dématérialisées représentent une économie de temps et en termes de coûts pour la collectivité, car le traitement du surendettement fait l'objet d'une convention avec l'État qui prend en charge les frais engagés par la Banque de France à ce titre.

Cependant, les particuliers pourront toujours bénéficier d'un accueil personnalisé et physique (dans la succursale départementale, accueil sur rendez-vous) et de contacts par téléphone (prise de rendez-vous, renseignements auprès d'Assurance Banque Épargne Info Services (ABEIS)). Le dossier papier coexistera avec le portail dédié sur le site Service public, qui permettra aussi d'informer les intervenants sociaux et favorisera l'accompagnement des personnes qui en ont besoin.

3. LE SUIVI DU CCSF DU FINANCEMENT DE LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

Le financement d'installations photovoltaïques : les préconisations de l'ASF

Le CCSF avait recueilli un certain nombre d'observations de la part de ses membres concernant le financement de ces installations. Il a donc cherché à s'informer des dispositions prises par les professionnels du financement des particuliers quant à la façon de financer ces installations.

Pour répondre aux attentes des associations de consommateurs et des autorités, et mettre fin aux plaintes déposées ces dernières années concernant l'installation défectueuse des panneaux photovoltaïques et au crédit qui y est affecté, l'Association française des sociétés financières (ASF) a élaboré un certain nombre de préconisations, afin d'éviter que le client ne prenne à sa charge le risque éventuel d'une défaillance de l'installateur ou d'un mauvais fonctionnement des panneaux.

L'ASF a présenté au CCSF, le 20 mars 2018, ses préconisations sur le financement d'installations

de panneaux photovoltaïques. Pour s'assurer que l'emprunteur n'est engagé vis-à-vis du prêteur que lorsque les travaux sont réalisés et que l'installation fonctionne bien (mise en service) – l'ASF couvre deux cas :

- pour les installations permettant la revente totale ou partielle d'électricité, les fonds ne sont versés au prestataire qu'à réception de l'avis de mise en service délivré par Enedis;
- pour les installations ayant pour objet la seule auto-consommation, les fonds ne sont versés au prestataire qu'à réception du « Consuel⁵ », attestation de conformité de l'installation.

La mise en service comme le Consuel sont subordonnés à la vérification par un expert tiers que l'installation fonctionne et/ou est bien raccordée.

Afin d'améliorer la protection du consommateur et son information, certains prêteurs veillent aussi à la présence de l'information nécessaire – notamment le détail du matériel fourni, les délais de livraison et d'installation et les autres frais à la charge du client, notamment les frais de raccordement – dans les bons de commande de leurs partenaires commerciaux. Certains adhérents de l'ASF ont même établi des grilles de prix pour vérifier la pertinence des prix proposés aux consommateurs.

Les préconisations sont entrées en vigueur de façon échelonnée entre le 1^{er} mars et le 1^{er} septembre 2017, afin d'éviter la fragilisation de la trésorerie des entreprises partenaires.

Les membres du Comité, notamment les consommateurs, se sont félicités des préconisations de l'ASF en matière de financement photovoltaïque qui viennent en réponse à leurs préoccupations, mais ont déploré la persistance de mauvaises pratiques. La DGCCRF a rappelé qu'elle exerce une vigilance particulière dans le domaine des énergies

⁵ Conseil national pour la sécurité des usagers de l'électricité (Consuel).

renouvelables et des installations photovoltaïques mais que le taux d'infractions demeure très élevé.

Le financement de la rénovation énergétique : l'étude de l'UFC-Que choisir

Le CCSF s'est aussi penché sur la question du financement de la rénovation énergétique, à la demande de l'association UFC-Que choisir. Cette dernière a présenté, le 3 juillet 2018, une étude ⁶ mettant en évidence les dysfonctionnements de ce secteur et a formulé une proposition inspirée du modèle allemand, visant à rétablir la confiance sur ce marché.

Le contexte

Les pouvoirs publics ont affirmé des ambitions fortes en matière de rénovation pour lutter contre le réchauffement climatique, notamment en réduisant la consommation énergétique des logements de 38 % d'ici à 2020. Chaque année, les ménages dépensent 1 730 euros pour les dépenses énergétiques de leur logement, soit 5 % de leur budget; ces dépenses sont en forte augmentation.

Les constats et l'analyse de l'association ⁷

L'UFC-Que choisir relève, depuis fin 2016, une forte montée des litiges (1 000 signalements auprès des associations locales en 2017) rencontrés par les consommateurs ou de mauvaises pratiques sur le secteur de la rénovation énergétique, dont les deux tiers proviennent du démarchage. La loi Hamon (2014) n'a pas permis d'endiguer un premier afflux de pratiques commerciales contestables ⁸. Ces dysfonctionnements perdurent à toutes les étapes de la commercialisation :

- lors du démarchage avec des pratiques commerciales agressives voire trompeuses (29 % des dossiers);
- des entraves au moment où le consommateur bénéficie du droit de rétractation (22 % des dossiers);
- lors de la livraison, des travaux bien moins rentables qu'escomptés (43 % des dossiers).

L'association souligne la complexité pour les établissements bancaires à contrôler leurs partenaires démarcheurs, qu'il s'agisse des contrôles *a priori* (assurances obligatoires, labels...) ou des contrôles *a posteriori* (vérifications auprès des consommateurs que les travaux ont bien été réalisés...).

La DGCCRF a confirmé les constats mis en évidence par l'UFC-Que choisir : sur le secteur de la rénovation énergétique, les contrôles de la DGCCRF révèlent 50 % d'anomalies sur les entreprises contrôlées.

L'UFC-Que choisir a demandé aux pouvoirs publics d'avancer vers un cadre juridique permettant d'assainir les pratiques. Elle propose notamment, sur le modèle allemand, la validation, par un expert indépendant, des travaux souscrits à l'occasion d'un démarchage ou de foires et financé par un crédit affecté. Des membres ont suggéré que les contrôles concernent tous les projets avec ou sans crédit affecté.

4. LE RAPPORT DE LA PRÉSIDENTE DU CCSF SUR LA DOMICILIATION DES REVENUS

En matière d'accès au crédit, les travaux sur les clauses de domiciliation des revenus se sont poursuivis.

Depuis le 1^{er} janvier 2018, lorsqu'un établissement de crédit octroie un prêt immobilier à un emprunteur, il peut exiger la domiciliation des revenus de ce dernier sur un compte de paiement dans les conditions prévues par l'ordonnance n° 2017-1090 du 1^{er} juin 2017 relative aux offres de prêt immobilier. Cette ordonnance a donné valeur législative à la recommandation de

⁶ Étude publiée en février 2018.

⁷ Depuis 2007, l'UFC-Que choisir a analysé un échantillon de 871 dossiers de consommateurs accompagnés par ses associations locales pour un litige faisant suite à un démarchage pour la rénovation énergétique de leur logement financé par un crédit affecté.

⁸ Pour mieux comprendre les difficultés auxquelles sont confrontés les consommateurs et qui n'ont pas été endiguées par la loi Hamon, 309 dossiers ont été passés au crible par les associations locales de l'UFC-Que choisir depuis 2015.

la Commission des clauses abusives, tout en encadrant sa portée.

Ainsi, un prêteur peut assortir son offre d'un crédit immobilier d'une exigence de domiciliation par l'emprunteur de ses salaires ou revenus assimilés sur un compte de paiement, sous réserve pour ce prêteur de faire bénéficier en contrepartie l'emprunteur d'un avantage individualisé.

Avant l'entrée en vigueur de l'ordonnance, les clauses de domiciliation des revenus, lorsqu'elles étaient insérées dans des contrats de prêt immobilier, étaient régies par la recommandation n° 2004-3 de la Commission des clauses abusives, en date du 27 mai 2004, qui demandait, dans son point 7 *« que soient éliminées des contrats de prêt immobilier les clauses ayant pour objet ou pour effet (...) d'obliger l'emprunteur, pendant toute la durée du prêt, à verser l'ensemble de ses revenus sur un même compte dans l'établissement prêteur, sous peine de déchéance du terme alors même que l'emprunteur aura ponctuellement satisfait à ses remboursements et de ne prévoir aucune contrepartie individualisée à cette obligation au profit de l'emprunteur »*.

À la suite de débats parlementaires, le ministre de l'Économie et des Finances, Bruno Le Maire, a confié à la présidente du CCSF, par lettre en date du 14 novembre 2018 (cf. *infra*), le soin d'établir un point d'étape de la mise en œuvre de la clause domiciliation des revenus telle qu'elle est prévue par l'ordonnance du 1^{er} juin 2017 relative aux offres de prêt immobilier.

Pour répondre à cette mission, la présidente du CCSF a constitué, dès la fin de 2018, en son sein un groupe de travail, associant toutes les parties prenantes mais également la direction générale du Trésor ainsi que la DGCCRF, afin de recueillir leur appréciation qualitative sur les effets de cette disposition et de son impact sur la mobilité bancaire des emprunteurs. Ce groupe de travail a débuté ses réunions le 6 novembre 2018 et les a poursuivies début 2019. La présidente a remis en janvier 2019 au ministre son rapport sur les effets de cette disposition et de son impact sur la mobilité bancaire des emprunteurs et sur les évolutions qui pourraient être envisagées. Le rapport de la présidente sur la domiciliation des revenus a été rendu public en février 2019.



LE MINISTRE

Paris, le 14 NOV. 2018

Madame la Présidente,

Depuis le 1^{er} janvier 2018, lorsqu'un établissement de crédit octroie un prêt immobilier à un emprunteur, il peut exiger la domiciliation des revenus de ce dernier sur un compte de paiement dans les conditions prévues par l'ordonnance n°2017-1090 du 1^{er} juin 2017 relative aux offres de prêt immobilier. Cette ordonnance a donné valeur législative à l'avis n°04-03 de la commission des clauses abusives, tout en encadrant sa portée.

Ainsi, un prêteur peut conditionner l'offre d'un crédit immobilier à la domiciliation par l'emprunteur de ses salaires ou revenus assimilés sur un compte de paiement, sous réserve pour ce prêteur de faire bénéficier en contrepartie l'emprunteur d'un avantage individualisé. Alors que la commission des clauses abusives admettait l'exigence de domiciliation des revenus pour toute la durée du contrat de prêt, cette condition ne peut être désormais imposée à l'emprunteur au-delà d'une durée maximale fixée par décret à 10 ans.

Le gouvernement s'est engagé, à l'occasion de l'examen à l'Assemblée Nationale du projet de loi PACTE, à présenter au Parlement, d'ici au début de l'année 2019, un bilan de la mise en œuvre de ce dispositif.

Je souhaite vous confier le soin d'établir ce point d'étape, qui permettra en particulier de constater l'effectivité et les modalités de la mise en œuvre de la formalisation dans les contrats de prêts immobiliers de l'exigence de domiciliation des revenus et de ses conditions ainsi que la réalité des contreparties tarifaires ou commerciales qui y sont associées.

Plus largement, vous recueillerez l'appréciation qualitative de toutes les parties prenantes du Comité consultatif du secteur financier sur les effets de cette disposition et de son impact sur la mobilité bancaire des emprunteurs. Vous me ferez part des évolutions qui pourraient être envisagées, le cas échéant, sur la base de ce diagnostic.

Je vous prie d'agréer, Madame la Présidente, l'assurance de ma considération distinguée.

Bruno LE MAIRE

Madame Corinne DROMER
Présidente du Comité consultatif des services financiers
48, rue Notre Dame des Victoires
75002 PARIS



139 rue de Bercy - Télédocus 151 - 75572 Paris cedex 12

Chapitre 2

La poursuite et l'élargissement des travaux en matière de tarification

1. L'OBSERVATOIRE DES TARIFS BANCAIRES : LE RAPPORT ANNUEL 2018

Composé à parité de représentants des établissements de crédit et des associations de consommateurs, l'Observatoire des tarifs bancaires (OTB), créé en 2010 au sein du Comité consultatif du secteur financier, constate l'évolution des principaux tarifs bancaires – extrait standard des tarifs bancaires (EST) – en s'appuyant sur les données d'un prestataire indépendant et sur les travaux de l'Insee, de la Banque de France et des Instituts d'émission des Outre-mer. L'OTB analyse, conformément à la mission confiée par la loi de régulation bancaire et financière du 22 octobre 2010, les évolutions des tarifs bancaires.

Dans sa septième édition, l'Observatoire a étudié plus de 65 000 tarifs de 112 établissements (104 banques à réseau et 8 établissements en ligne) représentant 98 % du marché des particuliers.

L'examen des tarifs bancaires publiés au 5 janvier 2018 confirme les évolutions constatées en 2017, avec un double mouvement : d'une part, une baisse des tarifs des services dématérialisés liés à la banque en ligne ou à des opérations automatisées initiées par le client et, d'autre part, une convergence lente des tarifs des différents types de cartes bancaires avec une hausse des cartes à débit immédiat et à autorisation systématique.

Pour l'année 2017, l'Observatoire des tarifs bancaires constate les évolutions suivantes :

- trois tarifs sont stables : le retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro,

les frais de virement SEPA occasionnel externe par internet et les frais de prélèvement unitaire ;

- cinq tarifs sont en baisse : la mise en place de frais de prélèvement (- 16 %), les alertes sur la situation du compte par SMS (- 6,47 %), la carte de paiement internationale à débit différé (- 1,50 %), les commissions d'intervention (- 0,39 %) et les assurances pour perte ou vol des moyens de paiement (- 0,32 %) ;
- cinq tarifs sont en hausse : la carte de paiement internationale à débit immédiat (+ 1,33 %), la carte de paiement à autorisation systématique (+ 1,88 %), le virement SEPA occasionnel externe en agence (+ 2,98 %). Deux autres lignes connaissent des évolutions plus marquées : l'une (abonnement permettant de gérer ses comptes sur internet) est totalement compensée dès le 5 janvier 2018 (+ 25,12 %, puis - 31,50 %) ; l'autre correspond à poursuite de l'extension des frais de tenue de compte (+ 31,25 %), mais pour les tarifs applicables en 2018, la généralisation semble achevée (+ 1,31 %).

Par ailleurs, à la suite du rapport relatif aux frais d'incidents bancaires publié par le CCSF à la demande du ministre de l'Économie et des Finances, Bruno Le Maire, l'Observatoire a, en 2018, porté plus particulièrement son attention sur la tarification des incidents bancaires. L'OTB a constaté que les tarifs liés à un encadrement législatif ou réglementaire ou figurant dans l'extrait standard des tarifs sont assez homogènes d'un établissement à l'autre. Concernant les autres lignes, il observe une large dispersion des tarifs (lettres sur compte débiteur, des lettres d'information préalable, des frais pour chèques émis sur interdiction bancaire et dans une

T1 Évolution des tarifs bancaires, en moyennes pondérées, entre le 31 décembre 2012 et le 5 janvier 2018

(prix en euros; évolution en %)

Liste des services	Prix moyen pondéré au 31 déc. 2017	Prix moyen pondéré au 5 janv. 2018	Évolution 31 déc. 2015 - 31 déc. 2016	Évolution 31 déc. 2016 - 31 déc. 2017	Évolution 31 déc. 2017 - 5 janv. 2018	Évolution 31 déc. 2012 - 5 janv. 2018
Abonnement permettant de gérer ses comptes sur internet	2,54	1,74	- 21,62	25,12	- 31,50	- 77,70
Produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS	22,81	22,99	- 0,85	- 6,47	0,78	- 7,50
Carte de paiement internationale à débit immédiat	41,19	41,80	3,59	1,33	1,48	11,12
Carte de paiement internationale à débit différé	44,22	43,95	0,25	- 1,50	- 0,61	- 0,50
Carte de paiement à autorisation systématique	31,43	31,67	1,02	1,88	0,76	6,03
Retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale	0,91	0,92	0,00	0,00	1,00	3,00
Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro						
<i>En agence</i>	3,80	3,85	1,37	2,98	1,31	10,00
<i>Par internet</i>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	- 98,70
Frais de prélèvement						
<i>Mise en place</i>	0,21	0,21	- 40,48	- 16,00	0,00	- 92,60
<i>Par unité</i>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Commission d'intervention	7,70	7,71	0,00	- 0,39	1,30	- 6,30
Assurance perte ou vol des moyens de paiement	24,72	24,77	0,57	- 0,32	2,20	1,40
Frais de tenue de compte actif	18,98	19,23	87,00 ^{a)}	31,25	1,31	165,80

a) L'entrée en vigueur en 2016 d'une tarification des frais de tenue de compte dans trois grands établissements nationaux a une incidence forte sur la moyenne pondérée de cette ligne. En neutralisant l'extension du périmètre de l'application de ces frais, la hausse du tarif de la tenue de compte est de l'ordre de 13,7 % et non de 87 %.

Sources : Banque de France, Sémaphore Conseil – réalisation : secrétariat général du CCSF

moindre mesure pour les frais de rejets de virement pour insuffisance de provision). Conformément aux préconisations formulées par le CCSF dans son rapport sur les frais d'incidents bancaires, l'OTB poursuivra son étude sur les frais d'incidents bancaires les prochaines années.

Enfin, les tarifs bancaires de l'outre-mer connaissent, dans les départements d'outre-mer (DOM) et dans les collectivités d'outre-mer (COM), des évolutions favorables aux consommateurs puisque la quasi-totalité des tarifs « standards » s'orientent à la baisse et se situent souvent à un niveau inférieur ou égal à celui de la métropole.

2. LES FRAIS D'INCIDENTS BANCAIRES

La mission confiée au CCSF par le ministre de l'Économie et des Finances

Le 13 novembre 2017, Bruno Le Maire, ministre de l'Économie et des Finances, confiait au CCSF une mission sur les frais bancaires facturés aux consommateurs, notamment en cas d'irrégularités de fonctionnement du compte. Son objectif : établir un diagnostic précis et des propositions,

en examinant notamment le montant des frais effectivement facturés, l'effectivité des dispositifs de plafonnement. La mission visait aussi à suggérer des pistes pouvant permettre d'éviter les cas de facturation excessive, en particulier pour les publics modestes ou fragiles.

Pour répondre à cette mission, le Comité a constitué un groupe de travail associant, en son sein, toutes les parties prenantes. Il s'est attaché à analyser point par point chaque poste de frais pour les consommateurs : lettres d'informations, frais de rejet de prélèvement ou de chèque, commissions d'intervention. Il a examiné l'application effective des plafonnements tels que prévus par la loi et il a également travaillé sur des propositions concrètes qui pourraient permettre une limitation des frais d'incidents.

Après un rapport d'étape fin décembre 2017, le CCSF a remis au ministre son rapport définitif le 4 juillet 2018. Il résulte de 10 réunions du groupe de travail et de nombreuses réunions bilatérales et préparatoires. Les propositions de ce rapport sont destinées à améliorer la prévention des incidents, l'information sur les frais d'incidents bancaires, à amoindrir l'accumulation des frais et à accroître, quand cela est possible, le recours au digital pour les relations avec les clients connaissant des dysfonctionnements de leur compte.

Les propositions s'articulent autour de quatre axes.

La détection précoce des difficultés futures

En matière de prévention, même si aucune proposition nouvelle n'a fait jour lors des débats, les membres du CCSF mèneront une action de sensibilisation en enrichissant leurs sites ou supports de messages pédagogiques pour contribuer à la prévention des incidents de paiement en valorisant pour les ménages, les produits et services les plus adaptés et surtout en soulignant l'importance d'une prise de contact le plus tôt possible auprès des associations comme du conseiller bancaire, avec un même objectif : éviter l'accumulation d'incidents.

Réduire les frais d'incidents sur les rejets de prélèvement

Concernant les incidents liés aux prélèvements et les frais en découlant, le groupe de travail a arrêté trois propositions :

- offrir au client un choix sur les dates de prélèvement au lancement du contrat ou lors de son renouvellement. Les représentants des émetteurs ont en effet indiqué qu'une amélioration dans le choix de la date de prélèvement était possible soit à l'entrée du contrat avec un choix possible de dates, soit lors de son renouvellement ;
- créer un groupe de travail regroupant les grands émetteurs adhérents de l'Association française des trésoriers d'entreprise (AFTE), la direction générale des Finances publiques (DGFIP), la Fédération bancaire française (FBF), les consommateurs et le Comité français d'organisation et de normalisation bancaires (CFONB) afin de réfléchir à une solution permettant de bien identifier qu'il s'agit d'une deuxième présentation par le créancier afin de permettre d'appliquer plus facilement la loi ⁹ ;
- faciliter l'identification des créanciers par un intitulé clair dans le relevé de compte du client. Pour l'heure, les intitulés de prélèvements ne permettent pas toujours de retrouver le nom du créancier ; un défaut d'information qui devient crucial quand le débiteur doit prévenir son créancier d'une possible difficulté de paiement.

Numériser les lettres d'information

Lors des dysfonctionnements du compte, la banque doit envoyer à son client des lettres diverses souvent prévues par la réglementation (lettres portant sur le

⁹ L'article D. 133.6 du Code monétaire et financier, qui encadre les frais liés au rejet d'un prélèvement, dispose que les frais applicables à un rejet de prélèvement, pour une même opération de paiement rejetée à nouveau, peuvent être remboursés sur demande du client apportant la preuve qu'il s'agit de la même opération. Une nouvelle présentation d'une opération de prélèvement rejetée à nouveau conduit à une nouvelle facturation de frais de rejet. Or, dans la pratique, il est difficile pour le client d'apporter la preuve qu'il s'agit d'une même créance.

dysfonctionnement du compte, lettres de rejet de chèque ou de prélèvement, lettre Murcef...).

Pour obtenir une meilleure réactivité des clients, le groupe de travail a élaboré deux propositions :

- œuvrer à une dématérialisation des courriers d'information lorsque cela est possible et lorsque le client en est d'accord, sans altérer le caractère de preuve juridique souvent nécessaire ;

- œuvrer à une clarification des lettres ou informations envoyées au client, dans le cadre de la politique commerciale de chaque établissement.

Pour une plus grande transparence

Le groupe de travail a arrêté les propositions suivantes :

- développer les bonnes pratiques d'information sur les commissions d'intervention dans le cadre du



Paris, le 3 septembre 2018

Ministère de l'Économie et des Finances Communiqué de presse Engagement des banques françaises en faveur de la maîtrise des frais d'incidents bancaires (Extrait)

Bruno Le Maire, ministre de l'Économie et des Finances, en présence de François Villeroy de Galhau, gouverneur de la Banque de France et président de l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB), et de Corinne Dromer, présidente du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), a réuni le comité exécutif de la Fédération bancaire française (FBF), en vue de conclure un engagement des banques françaises pour limiter les frais d'incidents de paiement et d'irrégularités de fonctionnement de compte, en particulier pour les publics les plus vulnérables.

Cet engagement volontaire s'articule autour de trois piliers :

- 1) La profession bancaire s'engage à poursuivre ses efforts de diffusion de l'offre spécifique pour les personnes financièrement fragiles [...]
- 2) L'ensemble des frais d'incident sera plafonné pour tous les bénéficiaires de l'offre spécifique [...]
- 3) La profession bancaire s'engage à renforcer son action pour prévenir et limiter les incidents de paiement pour l'ensemble de la clientèle

Les banques s'engagent à conduire activement des travaux avec l'ensemble des entreprises concernées afin de limiter les frais liés à la présentation répétée de prélèvements infructueux pouvant générer des incidents de paiement en cascade ; et d'offrir aux consommateurs la possibilité de choisir la date des principaux prélèvements récurrents afin de mieux maîtriser l'évolution mensuelle de leur trésorerie. Ces travaux seront conduits dans le cadre du Comité consultatif du secteur financier d'ici à la fin du 1^{er} semestre 2019.

Cette proposition résulte d'une recommandation du rapport remis par la présidente du Comité consultatif du secteur financier sur les frais d'incidents bancaires rendu public ce jour et qui est le fruit d'une réflexion approfondie associant banques, associations de consommateurs et représentants des salariés.

Les banques s'engagent enfin à mettre à disposition de tous leurs clients des services d'alerte et d'information sur la situation du compte courant, par exemple par l'envoi de SMS ou d'alertes depuis des applications, dans une optique de prévention des incidents de paiement. [...]

plafond mensuel permettant au consommateur de comprendre l'application du plafonnement mensuel dans son établissement ;

- effectuer un suivi sur 3 ans des frais d'incidents bancaires dans le cadre du rapport de l'Observatoire des tarifs bancaires (OTB).

Les suites de la mission confiée au CCSF après les annonces du ministre et de la profession bancaire le 3 septembre 2018

À la suite du rapport sur les frais d'incidents bancaires qui lui a été remis le 4 juillet 2018, le ministre de l'Économie et des Finances a confié au CCSF une double mission : d'une part réfléchir à la façon d'identifier les prélèvements qui sont présentés une deuxième fois après un rejet pour défaut de provision afin de permettre aux consommateurs de ne pas payer deux fois des frais de rejet conformément à la réglementation (article D. 133-6 du Code monétaire et financier) ; d'autre part, offrir au consommateur un choix de date de prélèvement au moment de l'entrée en relation avec son créancier voire en cours de contrat.

Le CCSF a constitué un groupe de travail ad-hoc qui s'est réuni les 9 octobre et 11 décembre 2018 et poursuivra l'avancée de ses travaux en 2019.

3. L'AVIS DU CCSF DU 16 OCTOBRE 2018 SUR LA RÉFORME DES SAISIES ADMINISTRATIVES

La direction générale des Finances publiques (DGFIP) a présenté au Comité, le 16 octobre 2018, le projet de décret qui résulte de la simplification des procédures de saisies administratives. En effet, l'article 73 de la loi n° 2017-1775 de finances rectificative 2017 a harmonisé les procédures de saisies administratives mises en œuvre par les comptables publics – avis à tiers détenteur, opposition administrative, opposition à tiers détenteur, saisie à tiers détenteur, saisie de créances simplifiées – et les désigne désormais sous l'unique dénomination de « saisie administrative à tiers détenteur ».

Ce projet de décret a pour objet de mettre en cohérence les dispositions de l'article D. 312-1-1 du Code monétaire et financier relatives aux dénominations devant être utilisées par les établissements de crédit et de paiement avec celles instituant la saisie administrative à tiers détenteur (SATD). À l'issue des débats, le CCSF a adopté l'Avis suivant.



16 octobre 2018

Avis du Comité consultatif du secteur financier 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

Conformément à l'article L. 314-7 V modifié du Code monétaire et financier, qui prévoit qu'un décret établissant une dénomination commune des principaux frais et services bancaires que les banques sont tenues de respecter est pris sur avis du Comité consultatif du secteur financier, le Comité a été saisi d'un projet de décret modifiant la dénomination devant être utilisées par les établissements de crédit et les établissements de paiement, pour certaines saisies administratives.

Après en avoir débattu, le Comité consultatif du secteur financier a émis un avis favorable au projet de texte simplifiant les différentes dénominations et instituant une nouvelle dénomination unique « saisie administrative à tiers détenteur » (SATD) pour toutes les saisies administratives notifiées par les comptables publics.

Les professionnels informent le Comité qu'ils mettront à jour les éditions imprimées des plaquettes tarifaires au fur et à mesure de leur renouvellement au cours de l'année 2019. Quant à la mention d'une « saisie administrative à tiers détenteur » sur les relevés de compte, elle sera mise en œuvre dans les mêmes délais.

4. LE RAPPORT FINAL DE LA PRÉSIDENTE DU CCSF SUR LA TARIFICATION DES SERVICES BANCAIRES DANS LES DÉPARTEMENTS ET COLLECTIVITÉS D'OUTRE-MER

Le 13 décembre 2018, la présidente du CCSF a communiqué aux membres du Comité une synthèse du rapport final sur la tarification des services bancaires dans les départements et collectivités d'outre-mer, faisant suite au rapport d'étape d'Emmanuel Constans¹⁰ de 2014.

Ce rapport est destiné à faire le bilan des tarifs des services les plus courants, 4 ans après les accords de place signés dans les départements d'outre-mer (DOM) et les collectivités d'outre-mer (COM) visant à faire converger leurs tarifs avec ceux en vigueur en métropole.

Outre les constats (12 tarifs bancaires sur 14 sont inférieurs ou égaux à ceux de la métropole dans la zone IEDOM et une large majorité des tarifs dans la zone pacifique sont en voie de convergence), la présidente établit un certain nombre de préconisations dans son rapport, remis au ministre de l'Économie

et des Finances et à la ministre des Outre-mer, le 21 décembre 2018. Elle propose d'ouvrir le comparateur des tarifs bancaires aux tarifs bancaires dans les COM. La présidente recommande une simplification de la méthode de convergence des tarifs en utilisant la moyenne pondérée par département ou par territoire pour chaque ligne tarifaire ou pour un ensemble de tarifs et non par établissement, pour la mise en œuvre du dispositif prévu par l'article 68 de la loi ERON.

Plus largement, le rapport pointe également les difficultés d'accès à internet qui brident le développement de l'accès à des moyens de paiement dématérialisés et aux services innovants. À la demande des ministres, il a été rendu public en mars 2019¹¹.

¹⁰ Le CCSF avait adopté, le 30 septembre 2014, un Avis reprenant notamment l'objectif de convergence des tarifs bancaires outre-mer avec les tarifs hexagonaux formulé dans le rapport Constans, selon des procédures et un rythme adaptés, tout en prenant en compte les différences de conditions d'exercice des banques.

¹¹ <https://www.ccsfin.fr/rapport-final-sur-la-tarification-des-services-bancaires-dans-les-departements-et-collectivites>

Chapitre 3

Les moyens de paiement

1. LES AVIS DU CCSF SUR LA DIRECTIVE PAD

La directive n° 2014/92/UE du 23 juillet 2014 sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base (PAD) est entrée en vigueur le 17 septembre 2014.

L'Avis adopté par le CCSF le 20 mars 2018

Les autorités françaises ont choisi de fixer par un décret la terminologie normalisée des 10 à 20 services bancaires les plus représentatifs. La liste nationale

– établie sur la base d'une proposition issue de l'« extrait standard des tarifs » et transmise à la Commission européenne et à l'Autorité bancaire européenne (ABE) – a fait l'objet d'un Avis du CCSF, adopté lors de la réunion plénière du 20 mars 2018.

Dans le même temps, le CCSF a été saisi pour actualiser son Avis relatif à l'extrait standard des tarifs afin d'intégrer les dispositions du règlement européen 2018/32/CE du 28 septembre 2017. Suite à ces textes, les États européens membres sont appelés à publier avant le 30 avril 2018 leur liste nationale des termes et définitions associées aux services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement. C'est cette liste qui figure dans l'Avis du 20 mars 2018.



20 mars 2018

Avis du Comité consultatif du secteur financier

sur la liste nationale des termes et des définitions associées des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement

Éléments de contexte

La directive européenne 2014/92/UE du 23 juillet 2014 sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base (dite PAD) est entrée en vigueur le 17 septembre 2014.

Afin de permettre aux clients de comparer plus simplement les services bancaires d'un prestataire à l'autre, la directive prévoit la mise en place, au niveau de chaque État, d'une liste des 10 à 20 services bancaires les plus représentatifs. Un document d'information tarifaire et un relevé annuel des frais payés doivent être fournis gratuitement aux consommateurs.

La directive a prévu que certaines dispositions seraient mises en œuvre au moyen d'actes délégués de l'Autorité bancaire européenne (ABE).

Ces actes délégués relatifs à la transparence tarifaire s'articulent en 3 volets : d'abord les normes techniques de réglementation (*Regulatory technical standards – RTS*) qui établissent une terminologie normalisée au sein de l'Union pour les services communs à la majorité des États membres, puis les normes techniques d'exécution (*Implementing technical standards – ITS*) qui établissent les règles de présentation normalisée pour le document d'information tarifaire et son symbole commun et enfin les normes techniques d'exécution qui règlent la présentation normalisée pour le relevé de frais et son symbole commun.

.../...

En termes de procédure, en 2015, les autorités françaises et celles des autres États membres ont transmis à la Commission européenne et l'Autorité bancaire européenne (ABE) une liste nationale provisoire. La liste française, établie sur la base d'une proposition du CCSF est issue de l'« extrait standard des tarifs ».

À partir de l'ensemble de ces listes, l'ABE a élaboré ses propositions de normes qu'elle a soumises à une consultation publique en décembre 2016.

À la suite de plusieurs réunions techniques, le CCSF a répondu à la consultation publique de l'ABE au nom de ses membres qui ont en parallèle répondu à la consultation de façon coordonnée avec les propositions du Comité. Dans celle-ci, le Comité a souligné que la France dispose depuis de nombreuses années de différents dispositifs qui répondent aux objectifs de la directive même s'il sera nécessaire de les adapter plus ou moins à la marge. En effet, le système français a été précurseur d'un droit dorénavant étendu dans tous les États membres de l'Union.

Sur la base de l'ensemble des listes transmises par les États membres, et des réponses à la consultation publique, l'ABE a établi une liste commune européenne, publiée par le règlement délégué (UE) 2018/32 du 28 septembre 2017.

Suite à ce règlement, et en application de l'article 3 de la directive, les États membres sont appelés à publier avant le 30 avril 2018 leur liste des termes et des définitions associés des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement. Ces services ont vocation à figurer sur un document d'information tarifaire mis à disposition du consommateur.

Cette liste soumise aujourd'hui à l'avis du CCSF est établie selon un cadre contraint, qui dispose notamment que :

- elle ne doit pas contenir moins de 10 services ;
- un service de la liste commune européenne n'a pas à être repris s'il ne figurait pas dans la liste nationale provisoire ;
- un service de la liste nationale provisoire, même non repris dans la liste commune européenne (termes non harmonisés) est repris dans la liste finale ;
- dès lors qu'un service de la liste commune européenne doit figurer dans la liste finale (termes harmonisés), le terme et la définition doivent figurer in extenso. Des spécificités nationales peuvent le cas échéant lui être ajoutées de manière limitée. Il ne peut en aucun cas s'agir d'une description supplémentaire du terme.

S'agissant plus particulièrement des termes non harmonisés de la liste nationale provisoire, les États membres ont la liberté de son organisation. Il est proposé d'adopter la logique suivante : reprise de la définition du glossaire CCSF ou reprise de la définition de l'article D. 312-1-1 du Code monétaire et financier lorsqu'une définition n'est pas présente dans le glossaire CCSF.

La coexistence entre la liste nationale et la liste commune européenne peut n'être que provisoire, car conformément à l'article 3.6 de la directive, une mise à jour de cette liste interviendra en 2022. Toutes les propositions de modifications pourront donc être examinées.

La publication de la liste nationale par le présent Avis constituera le prélude à la modification de l'article D. 312-1-1 du Code monétaire et financier et de l'arrêté du 29 juillet 2009 fixant les modalités d'information de la clientèle et du public sur les conditions générales et tarifaires applicables aux opérations relatives à la gestion d'un compte de dépôt ou d'un compte de paiement tenu par un établissement de paiement.

Après en avoir délibéré, le Comité a adopté l'Avis suivant :

Le Comité adopte la liste nationale telle que figurant en annexe du présent avis.

.../...

ANNEXE**1. Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.)**

Ensemble de services rendus par la banque disposant ou non d'agence ou de lieu d'accueil de la clientèle et utilisant les nouvelles technologies (internet, téléphone...) pour réaliser à distance – tout ou partie – des opérations sur le compte bancaire.

2. Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS

Le compte est débité des frais perçus au titre de l'abonnement au service des alertes ainsi que le cas échéant des frais perçus lors de chaque envoi de SMS.

3. Tenue de compte

L'établissement tient le compte du client.

4. Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)

L'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, au jour le jour.

5. Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)

L'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, à une date convenue. Elle permet également d'effectuer des retraits qui sont débités au jour le jour sur le compte.

6. Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)

L'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, après vérification automatique et systématique du solde (ou provision) disponible sur son compte.

7. Retrait d'espèces (cas de retrait en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale)

Le client retire des espèces à partir de son compte, en euro avec une carte de paiement internationale depuis le distributeur automatique d'un autre établissement.

8. Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiement

Le compte est débité des frais perçus par l'établissement au titre de la cotisation à l'offre d'assurance.

9. Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel)

L'établissement qui tient le compte vire, sur instruction du client, une somme d'argent du compte du client vers un autre compte, à titre occasionnel.

10. Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA)

Le client autorise un tiers (le bénéficiaire) à donner instruction à l'établissement qui tient le compte de ce client de virer une somme d'argent du compte du client vers celui du bénéficiaire. Cet établissement vire ensuite le montant considéré au bénéficiaire à la date ou aux dates convenues entre le client et le bénéficiaire. Le montant concerné peut varier. Le compte est débité des frais perçus par l'établissement pour le paiement d'un prélèvement SEPA présenté par le bénéficiaire.

11. Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA)

Le client autorise un tiers (le bénéficiaire) à donner instruction à l'établissement qui tient le compte de ce client de virer une somme d'argent du compte du client vers celui du bénéficiaire. Cet établissement vire ensuite le montant considéré au bénéficiaire à la date ou aux dates convenues entre le client et le bénéficiaire. Le montant concerné peut varier. Le compte est débité des frais perçus par l'établissement pour la mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA.

12. Commission d'intervention

Somme perçue par l'établissement pour l'intervention en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier (présentation d'un ordre de paiement irrégulier, coordonnées bancaires inexactes, absence ou insuffisance de provision...).

L'Avis adopté par le CCSF le 3 juillet 2018

À la suite de l'Avis du 20 mars 2018, il s'agissait d'intégrer cette liste nationale dans le corpus réglementaire, en l'ajustant à la marge pour tenir compte de la liste harmonisée établie à l'échelle européenne. Le Comité consultatif du secteur financier a été consulté sur un projet de décret et a émis un Avis portant sur la dénomination commune des principaux frais et services bancaires.



3 juillet 2018

Avis du Comité consultatif du secteur financier sur le projet de décret établissant une dénomination commune des principaux frais et services bancaires

L'article L. 314-7 du Code monétaire et financier prévoit, dans son paragraphe V, que le décret fixant une dénomination commune des principaux frais et services bancaires – que les banques sont tenues de respecter – est pris sur avis du Comité consultatif du secteur financier.

Le Comité s'est réuni le 3 juillet 2018 en réunion plénière pour examiner ce projet de texte présenté par la direction générale du Trésor.

Après en avoir débattu, le Comité consultatif du secteur financier a émis à l'unanimité un avis favorable au projet de décret portant sur la dénomination commune des principaux frais et services bancaires.

2. PRÉSENTATION DU RAPPORT LANDAU SUR LES CRYPTOMONNAIES AU CCSF

Le CCSF, qui suit les évolutions relatives aux moyens de paiement et tous les sujets qui peuvent concerner les consommateurs en la matière, a invité,

le 11 septembre 2018, Jean-Pierre Landau, ancien sous-gouverneur de la Banque de France, afin qu'il présente les principales réflexions de son rapport sur les cryptomonnaies, commandé par Bruno Le Maire, ministre de l'Économie et des Finances. Il a plaidé pour une approche « agnostique » des cryptomonnaies et une réglementation parcimonieuse sur ce sujet.

En effet, face au développement des cryptomonnaies, le CCSF est soucieux de préserver les consommateurs d'offres et publicités agressives qui pourraient les orienter vers des prises de risques inconsidérées.

Dans son rapport remis au ministre le 4 juillet 2018, Jean-Pierre Landau dresse un panorama du développement et des potentialités des cryptomonnaies, en considérant leurs implications pour l'économie réelle et la sphère financière. Il note que les cryptomonnaies suscitent tantôt l'enthousiasme, tantôt le rejet, notamment de la part du secteur traditionnel de la finance, et nous conduisent à nous poser de bonnes questions.

Pour l'auteur du rapport, il semble ni nécessaire, ni souhaitable de réguler directement les cryptomonnaies, leur technologie étant encore trop mouvante. En revanche, il est nécessaire d'être vigilant sur les interfaces entre le monde des cryptomonnaies et le système monétaire et financier traditionnel et de s'assurer que ces interfaces soient saines, visibles et transparentes.

Le premier type d'interface est aujourd'hui les plateformes d'échange qui sont le lieu de toutes les fraudes et de tous les abus, et qui sont totalement non régulées. Certains pays comme la Chine, le Japon et les États-Unis ont choisi de les interdire ou de les soumettre à la réglementation. Ces plateformes d'échange, où l'on peut convertir cryptomonnaies contre monnaies, font aussi l'objet d'une concurrence réglementaire entre des pays comme Malte et les pays Baltes.

Le rapport propose aussi de réserver les cryptomonnaies aux investisseurs avisés et non au grand public ; il se félicite de la décision de la *Security Exchange Commission (SEC)* qui a toujours refusé

l'intégration de cryptoactifs dans des *Exchange Traded Funds (ETF)* – 18 projets d'ETF avec cryptoactifs présentés à la SEC pour agrément et refusés. Concernant la troisième interface, les banques, il est partisan de l'interdiction d'utilisation de leurs fonds propres en cryptomonnaies. Il a conclu son propos en estimant que l'émergence de ces cryptomonnaies nous force à poser la question de l'efficacité des monnaies traditionnelles dans une économie numérique.

Le CCSF partage l'idée du rapport selon laquelle les cryptomonnaies sont des instruments risqués et qu'il faut en préserver les consommateurs et investisseurs non avertis.

3. POINT D'ÉTAPE SUR LA DIRECTIVE SERVICE DE PAIEMENT 2

Le 26 juin 2018, le CCSF a fait un point d'étape sur les textes de niveau 2 de la directive service de paiement 2 (DSP2)¹².

La DSP2 est une révision de la directive de 2007, transposée en France en 2009, qui comportait deux principaux objectifs : ouvrir à la concurrence le marché des paiements (création de nouvelles catégories d'acteurs : les établissements de paiement) et accroître la protection du consommateur.

La nouvelle directive a complété la directive initiale en créant de nouveaux entrants : les prestataires de services d'information sur les comptes et les prestataires d'initiation de paiement, également nommés agrégateurs de compte, initiateurs de paiement ou acteurs tiers.

Il ne s'agissait plus uniquement d'avoir de nouveaux acteurs en capacité de produire des services de paiements, mais d'ouvrir l'accès aux comptes. Les acteurs traditionnels, les prestataires de services de paiement gestionnaires de comptes de paiement se retrouvent dans une obligation légale d'ouvrir l'accès à leurs comptes de paiement. Parallèlement, ont été établis des principes de sécurité et d'authentification

renforcée, de sécurisation des communications entre ces nouveaux entrants et les prestataires de service de paiement gestionnaires de comptes (les banques).

Depuis le 13 janvier 2018, tous les apports de la DSP2 ont été intégrés au Code monétaire et financier.

En France, un Observatoire de la sécurité des moyens de paiement (OSMP) a été mis en place en 2016 et, dès avril 2018 une réponse de place sur la gestion des relations entre les banques et les agrégateurs d'informations et initiateurs de paiement a été organisée.

La France accompagne les acteurs de place et appelle à une réponse européenne afin qu'une collaboration accrue soit mise en place entre les acteurs tiers et les acteurs plus traditionnels. Elle prône des outils d'interaction avec le marché afin qu'il se prononce sur ces sujets, concernant l'ensemble des textes de la DSP2.

4. LA RÉVOLUTION NUMÉRIQUE DANS LES BANQUES ET LES ASSURANCES FRANÇAISES

Lors de la réunion du CCSF, le 17 mai 2018, Nathalie Beaudemoulin¹³, coordinatrice du pôle Fintech Innovation à l'Autorité de contrôle et de résolution prudentiel (ACPR), a dressé un panorama des enjeux de la révolution numérique dans les secteurs de la banque et de l'assurance. Elle a souligné que la révolution numérique était un choc structurel majeur et inévitable pour le secteur financier, constat partagé par tous les établissements bancaires français et par les assureurs français sondés dans le cadre d'études menées par l'ACPR¹⁴.

¹² Directive (UE) 2015/2366 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015.

¹³ Nathalie Beaudemoulin était coordinatrice du Pôle Fintech Innovation à l'ACPR jusqu'au 30 juin 2018. Elle est depuis cette date directrice du contrôle des pratiques commerciales à l'ACPR.

¹⁴ Études transversales ayant porté sur un échantillon de 6 banques et de 11 entreprises d'assurance. Analyses et synthèses n° 87 – mars 2018 : « Étude sur la révolution numérique dans le secteur français de l'assurance » ; Analyses et synthèses n° 87 – mars 2018 : « Étude sur la révolution numérique dans le secteur bancaire français ».

Les études de l'ACPR montrent que la vague d'innovations technologiques (téléphonie mobile notamment smartphone, internet haut débit, blockchain...) ont bousculé l'industrie. Les comportements et les attentes du client liées à la diffusion des appareils numériques (exigences de plus en plus marquées en matière de réactivité, réflexe systématique de recherche de l'information, comparaison des offres, volonté d'autonomie) se sont profondément modifiés, bousculant le modèle de distribution centré sur l'agence physique. La concurrence s'est développée avec l'arrivée de nouveaux acteurs dans le domaine des services de paiement. Ceux issus des secteurs de la grande distribution et des télécommunications, mais surtout les mastodontes de l'économie numérique GAFAM américains (Google, Apple, Facebook et Amazon) et BAXT chinois (Baidu, Alibaba, Xiaomi et Tencent) ont les capacités de « disrupter » le marché. Face à ces constats, les établissements français adaptent leurs stratégies en réorientant la culture d'entreprise vers l'innovation et en modernisant les systèmes d'information pour répondre aux enjeux de flexibilité, d'ouverture et de sécurité.

La révolution numérique concourt aussi à l'émergence de risques stratégiques, opérationnels et de conformité. Les nouveaux concurrents qui se positionnent le plus souvent comme un nouvel intermédiaire commercial, et proposent parfois de nouveaux produits, représentent potentiellement, des pertes de valeur et de relation clientèle, avec des effets en matière de tarification et de gestion du risque. Les établissements interrogés par l'ACPR soulignent que les cyber-risques sont aujourd'hui de plus en plus prégnants. En assurance, l'étude montre notamment que les objets connectés sont des points de vulnérabilité significatifs dans des systèmes interconnectés. Côté banques, les établissements sont inquiets des risques opérationnels induits par l'ouverture des données à des acteurs tiers (agrégateurs d'informations sur les comptes et initiateurs de paiement). Enfin, la révolution numérique nourrit de nouveaux risques de conformité tout particulièrement sur la protection des consommateurs, la lutte contre le blanchiment des capitaux et la protection des

données. Les risques liés à l'exploitation des données paraissent extrêmement prégnants.

5. L'OPEN BANKING

Dans le cadre des travaux du CCSF sur les évolutions législatives liées à la DSP2 et aux évolutions technologiques, le cabinet Deloitte a présenté au Comité, le 27 novembre 2018, les résultats d'une étude sur les perspectives de l'Open Banking¹⁵. Dans un contexte d'ouverture des données, et de maturité des technologies, les grands acteurs du secteur financier sont désormais concurrencés par des entreprises technologiques. Ces dernières travaillent en réseau et gagnent des parts de marché grâce à des offres numériques.

Face à ce nouveau paysage, trois stratégies sont possibles pour les acteurs traditionnels. La première consiste, pour la banque, à abandonner le contrôle de l'interface client et à s'intégrer sur des plateformes tierces où elle proposera les services pour lesquels elle est la plus compétitive. La deuxième repose sur la fourniture de services à des professionnels qui externalisent certaines tâches¹⁶. La troisième vise, pour la banque, à rester le principal point d'interaction pour les clients en mettant à leur disposition des produits bancaires produits par elle-même (ou par un réseau de partenaires).

Les membres du Comité ont marqué leur vigilance concernant une évolution du marché de la banque de détail et concernant également la sécurité et de l'exploitation des données personnelles des clients dans le cadre des réglementations de la CNIL et du RGPD. Sur ce dernier point, le CCSF note également que les investissements technologiques vont être lourds, dans ce contexte, pour le système bancaire français.

¹⁵ L'« Open Banking » désigne l'ouverture et le partage des données dans le cadre des nouvelles technologies, de la directive service de paiement 2 (DSP2) et du règlement sur la protection des données personnelles (RGPD).

¹⁶ Telles que : la mise à disposition d'interfaces de programmation applicatives (API), de services back et middle office ou d'outils de connaissance du client (KYC) et d'évaluation du risque.

6. LE PAIEMENT INSTANTANÉ

Le Comité a accueilli avec grand intérêt la présentation sur le paiement instantané, faite le 13 décembre 2018 par Marc Bayle, directeur général des infrastructures de marché et de paiements à la Banque centrale européenne (BCE). Il y a développé les conditions de la mise en œuvre du «*SEPA Instant Credit Transfer (SCT Inst)*» et du «*TARGET Instant Payment Settlement (TIPS)*», outil paneuropéen de paiement instantané de compte à compte innovant développé et opéré par la BCE.

La mise en place de la zone de paiements SEPA (*Single Euro Payments Area*) permet à la zone euro de fonctionner comme une zone monétaire intégrée, comme si l'Europe était un pays unique (même capacité de payer et de recevoir de l'argent partout en Europe). Parallèlement, la numérisation de la société s'est accélérée et le besoin d'innovation et de développement de services s'est accru pour l'ensemble de l'économie. Dans ce contexte, l'introduction de systèmes de paiements instantanés permet d'optimiser l'utilisation de services numériques et d'éviter une refragmentation du marché.

L'Europe s'est attachée à définir les paramètres à retenir pour le paiement instantané (en termes de règles, de fonctionnement, de technique). Le virement instantané, ou «*SEPA Instant Credit Transfer (SCT Inst)*» est un instrument de paiement de détail qui autorise les paiements instantanés jusqu'à 15 000 euros¹⁷, qui est effectué dans un délai maximum¹⁸ (de compte à compte) de 10 secondes¹⁹ et qui est disponible tout le temps²⁰. Un mécanisme d'identification automatique de l'IBAN, à partir d'une adresse courriel, ou d'un numéro de téléphone, sera mis en place prochainement. Ce dispositif de paiement instantané promu par la BCE permettra des paiements à tout moment ainsi qu'une réconciliation très rapide des comptes et une gestion directe de sa trésorerie. Ce nouveau moyen de paiement permettra de payer partout dans la zone SEPA, quelle que soit la distance. Il s'agit du premier nouveau moyen de paiement européen créé après l'introduction de l'euro, les autres moyens de paiements SEPA

s'étant substitués à des moyens de paiements nationaux pré-existants.

Le schéma directeur du *SEPA Instant Credit Transfer (SCT Inst)* a été introduit il y a un an. À cette époque, huit pays et quelques banques y participaient. Aujourd'hui, plus de 2 000 banques et 16 pays ont rejoint ce dispositif. L'ensemble des banques européennes devraient adhérer à ce schéma d'ici à 2020. Cette adhésion se traduira par une offre de services et un accès paneuropéen (tous les IBAN d'Europe devraient être atteints de manière instantanée).

Les services de virement instantané proposés par les banques à leurs clientèles seront mis en œuvre grâce au service TIPS (*Target Instant Payment Settlement*), qui est un service de règlement en monnaie centrale accessible à tous les banques participantes à TARGET 2. Elles auront donc la possibilité, par ce biais, de régler instantanément et de créditer les comptes IBAN de leurs clients. Une commission, d'un montant de 0,002 euro (soit 5 paiements pour 1 cent d'euros) sera facturée à la banque émettrice du paiement quel que soit le montant de ce dernier. Cette commission couvrira l'ensemble des coûts de la Banque centrale européenne, mais pas les coûts de message et de fonctionnement des banques. Grâce à des processus fortement industrialisés et aux nouvelles technologies, il a été possible de réduire les coûts de fonctionnement de manière importante. Le service TIPS a également l'avantage d'être conçu pour supporter d'autres devises européennes. Il peut enfin être utilisé par les banques directement ou indirectement. En ce qui les concerne, les banques françaises ont choisi la voie indirecte en passant par l'offre de la plateforme de compensation interbancaire de la société STET.

17 Toutefois, ce plafond n'ayant pas été rendu obligatoire dans tous les pays, il peut donc être localement supérieur.

18 Si ce délai est dépassé, l'opération est annulée.

19 L'ensemble du processus, y compris la confirmation du paiement mais hors temps de transport, peut techniquement être effectué en 30 millisecondes.

20 Le service est opérationnel 24 h sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an.

Chapitre 4

La mobilité bancaire

1. LE BILAN DE RÉFORME DE LA MOBILITÉ BANCAIRE

La loi n° 2015-990 du 6 août 2015²¹, dite loi Macron, sur la mobilité bancaire est entrée en vigueur le 6 février 2017, imposant de nouvelles règles aux banques et aux créanciers pour favoriser et faciliter la mobilité bancaire des comptes courants de leurs clients.

Rappel du dispositif mis en place par la profession

Depuis cette date, les banques ont créé une infrastructure interbancaire d'échanges automatisés et sécurisés d'informations nécessaires au changement de domiciliation bancaire.

En signant simplement le mandat de mobilité qu'elle lui propose et en fournissant le RIB de son compte dans la banque d'origine, le client donne pouvoir à la banque d'accueil pour obtenir de sa banque d'origine les éléments utiles liés aux prélèvements valides, virements récurrents et chèques non débités et de communiquer aux émetteurs les nouvelles coordonnées bancaires à prendre en compte pour les prélèvements et virements concernés.

Le système est automatisé : la banque d'accueil dans un délai de 2 jours²² ouvrés après la signature du mandat de mobilité, envoie une requête à la banque d'origine pour recueillir les informations utiles sur les chèques non débités et sur tous les prélèvements valides et virements récurrents sur les 13 derniers mois, qui doivent changer de domiciliation bancaire.

Dans un délai de 5 jours ouvrés, la banque d'origine communique ces informations à la banque d'accueil. Elle communique notamment les informations relatives aux chèques délivrés mais non débités sur

les chèques utilisés sur les 13 derniers mois afin que le client puisse éviter le risque de rejet d'un chèque « oublié » mais présenté à l'encaissement tardivement.

La banque d'accueil, dans un délai de 2 jours ouvrés, transmet aux banques des émetteurs les informations reçues concernant les virements récurrents et les prélèvements valides. Et dans un délai de 3 jours ouvrés, les émetteurs sont informés par leur banque des demandes de changement de domiciliation bancaire.

La banque d'accueil transmet au client la liste des opérations récurrentes pour lesquelles la demande de changement de domiciliation a été sollicitée, ainsi que la liste des chèques non débités sur son compte d'origine.

L'émetteur de prélèvements ou de virements récurrents, dans un délai de 10 jours ouvrés, informe son client de la bonne prise en compte de ses nouvelles coordonnées bancaires et de la date d'effectivité pour les prochaines opérations (virement ou prélèvement).

Le bilan de la réforme

Dans sa réunion du 27 février 2017, le CCSF avait décidé de lancer un bilan qualitatif et quantitatif, un an après la mise en place du dispositif. Réalisé entre avril et juin 2018, ce bilan, présenté au Comité le 19 juin 2018, est constitué de 3 parties : un sondage grand public²³, un questionnaire « entreprises » et un questionnaire « banquiers ».

²¹ Voir plus loin l'encadré « Textes de référence ».

²² L'article L. 312-1-7 du Code monétaire et financier précise également les modalités de ces différentes démarches.

²³ Étude réalisée en ligne du 4 au 12 avril 2018, auprès d'un échantillon de 2 144 individus âgés de 18 ans et plus représentatifs de la population française.

Textes de référence

Les travaux sur la mobilité bancaire, engagés de longue date par le CCSF, et le dernier Avis du 26 mars 2015 ont été confortés par trois textes :

- **la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014** relative à la consommation qui a rendu obligatoire le service d'aide à la mobilité bancaire existant depuis novembre 2009 sous forme de norme professionnelle de la Fédération bancaire française ;
- **la directive 2014/92/UE du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014** sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base (dite directive PAD) qui impose aux États membres de mettre en place, selon certains critères, un dispositif facilitant la mobilité bancaire ;
- **la loi n° 2015-990 du 6 août 2015 (art. 43)** qui modifie l'article L. 312-1-7 du Code monétaire et financier.

Deux décrets concernant les émetteurs de virements et de prélèvements, complètent ces trois textes :

- **le décret n° 2015-838 du 8 juillet 2015** sur la prise en compte des coordonnées bancaires par les émetteurs de prélèvements a créé l'article R. 312-4-4 du Code monétaire et financier qui donne 10 jours aux émetteurs de prélèvements pour prendre en compte les nouvelles coordonnées bancaires ;
- **le décret n° 2016-73 du 29 janvier 2016** donne le même délai pour les émetteurs de virements.

Le sondage grand public

Réalisé auprès de 2 144 personnes par OpinionWay, ce sondage démontre le succès du dispositif :

- une communication dans les médias et par les établissements bancaires bénéfique au dispositif de mobilité bancaire : près de 7 Français sur 10 sont au courant de ce service que doit leur proposer leur nouvelle banque en cas de changement ;

- un changement de banque attirant mais source d'appréhension : 17 % des Français ont eu envie de changer de banque mais n'ont pas osé franchir le pas, notamment par crainte des difficultés liées aux transferts de virements et de prélèvements ;
- parmi les individus qui se sont vu proposer ce dispositif par leur nouvelle banque, 4 sur 5 ont choisi d'en bénéficier ;
- pour les Français qui ont décidé d'avoir recours au service de mobilité bancaire, ce dispositif leur donne pleinement satisfaction : 85 % des bénéficiaires en sont satisfaits, en dépit de certaines anomalies relevées ;
- le changement de banque n'a présenté aucune anomalie pour quasiment 6 bénéficiaires sur 10 du dispositif ;
- une satisfaction qui repose notamment sur l'efficacité, la rapidité du dispositif mais aussi l'information disponible tout au long du processus ;
- un dispositif satisfaisant pour les bénéficiaires : 92 % des utilisateurs recommanderaient le service d'aide à la mobilité bancaire ;
- 60 % des répondants ont souhaité garder un ou des comptes/plans/livrets dans leur ancienne banque.

Le bilan des établissements bancaires

Les réponses des banques au questionnaire font apparaître les informations suivantes.

Le nombre de mandats de mobilité mis en œuvre

Au 6 février 2018, soit un an après le lancement du nouveau dispositif, la profession a enregistré 1,2 million de demandes de mobilité traitées, représentant plus de 10 millions de flux échangés entre les banques à destination des émetteurs de virements et de prélèvements afin de leur permettre de prendre en compte ces changements de domiciliation dans leurs systèmes.



Près de 7 Français sur 10 sont au courant de l'obligation d'aide aux démarches de leur nouvelle banque en cas de changement

Q1 : Savez-vous que, dans le cas où vous voulez changer de banque, votre banque d'accueil a l'obligation de vous proposer un service d'aide aux démarches liées à ce changement (transfert de compte courant, prélèvements en cours, virements...) ?

Base : Ensemble (2144)



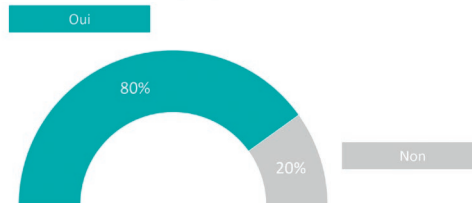
67% des Français sont au courant qu'en cas de changement, leur nouvelle banque est tenue de leur proposer un service d'aide aux démarches liées à ce changement



Et parmi les individus qui se sont vu proposer ce dispositif par leur nouvelle banque : 4 sur 5 ont choisi d'en bénéficier

Q7a : Et avez-vous bénéficié du dispositif d'aide à la mobilité bancaire proposé par votre nouvelle banque ?

Base : se sont vu proposer le dispositif d'aide à la mobilité bancaire (134)

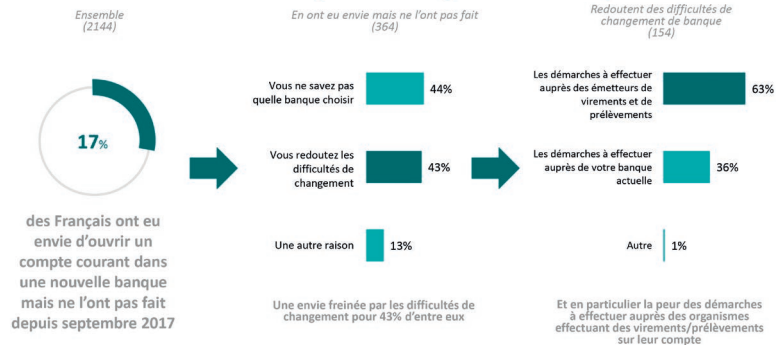


Les Français tentés par l'ouverture d'un compte dans une nouvelle banque sont freinés par les difficultés que cela implique, tout particulièrement en matière de virements et de prélèvements

Q3 : Depuis le 1er septembre 2017, avez-vous cherché à ouvrir un compte courant dans une autre banque que la vôtre ? Cela concerne aussi le changement de banque au sein d'un même réseau bancaire

Q4 : Vous avez eu envie d'ouvrir un compte courant dans une banque autre que la vôtre, mais vous ne l'avez pas fait. Pour quelle raison principale ?

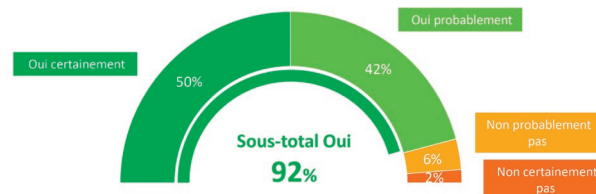
Q5 : Vous nous avez dit redouter les difficultés de changement de banque. Redoutez-vous plutôt...



Et au final, une satisfaction qui pousse à la recommandation

Q13 : Au final recommanderiez-vous à un proche qui souhaiterait changer de banque le service d'aide à la mobilité bancaire ?

Base : Ont bénéficié du service d'aide à la mobilité (116)



Source : extraits de l'Étude OpinionWay pour le CCSF, réalisée en ligne du 4 au 12 avril 2018, auprès d'un échantillon de 2 144 individus âgés de 18 ans et plus représentatifs de la population française.

Le nombre de fermetures de comptes

Selon les réseaux, le nombre de demandes de clôture du compte concerné, suite à l'utilisation du service de mobilité par les particuliers, représente de 45 % à 60 % des mandats de mobilité signés.

L'information du client

L'offre est quasi systématiquement intégrée aux documents d'ouverture de compte et le client doit déclarer s'il la souhaite ou pas.

- En amont de l'ouverture de compte, les sites internet mettent en avant cette possibilité de mobilité afin que le prospect en ait connaissance. Au moment de l'ouverture de compte dans un certain nombre de cas, le client est destinataire d'un dépliant ou lettre spécifique lui expliquant le concept. Le document « les clés de la banque » semble largement diffusé.
- Tous les établissements ont un modèle de mandat de mobilité reprenant les bons usages professionnels définis par la FBF.

La procédure en cas de clôture de compte

Tous les établissements conservent dans leur base les coordonnées fournies par le client et lui écrivent en cas d'incident (chèques ou prélèvements) arrivant sur le compte pendant les 13 mois après la mobilité. En cas de présentation d'un chèque, une lettre dite Murcef est envoyée demandant la régularisation. Certains établissements adressent un courrier spécifique au moment de la mise en œuvre de la mobilité demandant les coordonnées à jour. D'autres envoient des notifications par téléphone « push » ou sms. Globalement, la voie postale est privilégiée.

Le respect des délais pour les échanges entre les établissements bancaires

Tous les établissements indiquent, qu'à de rares exceptions près, les délais interbancaires sont aujourd'hui respectés après une période de rodage difficile de quelques mois liée à l'entrée en vigueur précipitée de la réglementation.

Le passage d'opérations sur un compte clos

Tous les établissements indiquent ne rencontrer que ponctuellement des opérations sur compte clos. Dans ce cas, la procédure décrite précédemment est appliquée. Un certain nombre d'établissements précisent qu'ils ne constatent pas d'accroissement du nombre de ce type d'opérations depuis la mise en place du service de mobilité.

La formation au fonctionnement du service d'aide à la mobilité bancaire des personnels en agence

Tous les établissements ont déclaré avoir mis en place des actions de sensibilisation des personnels à cette offre. Souvent, il s'agit de tutoriels sur intranet, parfois de vidéos. Des FAQ (foires aux questions) ont souvent aussi été mises en place pour aider le conseiller clientèle à répondre aux questions du client à qui l'offre est présentée.

Le bilan des entreprises

Une quarantaine de grandes entreprises adhérentes à l'Association française des trésoriers d'entreprise (AFTE), qui gèrent des millions de mandats, de prélèvements et de virements, ont également répondu aux questions du CCSF relatives à leur perception du nouveau dispositif de mobilité bancaire.

- Sur le respect du délai de 10 jours pour changer les coordonnées bancaires des clients pour les virements : 73,20 % des répondants ne connaissent pas de difficultés à respecter le délai de 10 jours et 26,8 % en ont.

Les répondants ont ajouté quelques commentaires :
– dans le cadre du risque de fraude, les entreprises prennent contact directement avec leur client pour se faire confirmer les nouvelles coordonnées bancaires ;
– les traitements restent très manuels dans les entreprises.

- Sur le respect du délai de 10 jours pour changer les coordonnées bancaires des clients pour les prélèvements : 56,10 % indiquent ne pas rencontrer de difficultés, 19,50 % en ont et 24 % indiquent que

la question ne leur est pas applicable car n'émettant pas de prélèvements vis-à-vis de leur clientèle.

- Sur l'information du client de la bonne prise en compte de ses nouvelles coordonnées bancaires, quelques difficultés, en cours de résolution, ont été signalées par certains opérateurs. Pour les autres opérateurs, les clients sont prévenus majoritairement par courriel (70 %) ou sur l'espace client (20 %) et moins souvent par SMS ou courrier postal (10 %).

2. LES TRAVAUX DU CCSF SUR LA MOBILITÉ DU PEA

Le CCSF a été alerté par le médiateur de l'AMF lors de la présentation de son rapport annuel, puis saisi par le président de l'Autorité des marchés financiers (AMF), le 13 novembre 2017, de certains freins à la mobilité bancaire lors du transfert des plans d'épargne en actions (PEA).

Les difficultés identifiées tiennent aux caractéristiques réglementaires des PEA, elles-mêmes liées aux avantages fiscaux qui y sont attachés : le transfert d'un PEA ne peut en effet être opéré qu'en totalité. Dès lors, tout délai dans le transfert d'une seule des lignes du portefeuille entraîne le blocage du transfert de toutes les autres lignes.

Le préjudice qui en résulte pour le titulaire peut être important si le blocage dure, puisqu'aucun nouvel arbitrage ne peut être effectué pendant ce délai, quelles que soient les évolutions de marché.

Deux principales causes affectent le transfert des lignes :

- d'une part la survenance d'opérations sur titres, telles que la distribution d'un dividende comportant une option de réinvestissement ;
- d'autre part la nature du titre lui-même, lorsqu'il s'agit d'un titre non coté, que sa forme soit au nominatif pur ou administrée.

En outre, le Comité, réuni le 13 mars 2018 pour examiner les pistes d'amélioration possibles concernant le transfert des titres non cotés, a constaté que le transfert de ces derniers était souvent retardé par une pratique de Place entre les acteurs mais sans fondement réglementaire qui consistait, pour les banques, à exiger la signature d'un ordre de mouvement par l'émetteur en cas de transfert d'un PEA d'une banque à une autre sans changement de titulaire. Au terme de nombreux débats et expertises, le Comité a adopté à l'unanimité, le 11 septembre 2018, un Avis sur la simplification du transfert des titres non cotés dans le PEA qui met fin à cette pratique.



11 septembre 2018

Avis du Comité consultatif du secteur financier sur la simplification de la procédure de transfert de titres non cotés dans le PEA

Éléments de contexte

Le Comité consultatif du secteur financier a été alerté par le médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF) lors de la présentation de son rapport annuel, puis saisi par le président de l'AMF le 13 novembre 2017, de certains freins à la mobilité bancaire lors du transfert des plans d'épargne en actions (PEA).

Les difficultés identifiées tiennent aux caractéristiques réglementaires des PEA, elles-mêmes liées aux avantages fiscaux qui y sont attachés : le transfert d'un PEA ne peut en effet être opéré qu'en totalité. Dès lors, tout délai dans le transfert d'une seule des lignes du portefeuille entraîne le blocage du transfert de toutes les autres lignes.

.../...

Le préjudice qui en résulte pour le titulaire peut être important si le blocage dure puisqu'aucun nouvel arbitrage ne peut être effectué pendant ce délai, quelles que soient les évolutions de marché.

Deux principales causes affectent le transfert des lignes :

- d'une part la survenance d'opérations sur titres, telles que la distribution d'un dividende comportant une option de réinvestissement;
- d'autre part la nature du titre lui-même, lorsqu'il s'agit d'un titre non coté, que sa forme soit au nominatif pur ou administré.

Le premier frein ne pouvant pas être résolu en son sein, c'est sur le second que le Comité s'est réuni le 13 mars pour examiner les pistes d'amélioration possibles.

Un groupe technique réunissant notamment la Fédération bancaire française (FBF) ainsi que l'Association nationale des sociétés par actions (ANSA), l'AMF et l'Association française des professionnels des titres (AFTI), associées aux travaux du Comité, a ensuite été mis en place pour expertiser lesdites pistes.

Il a été rappelé tout d'abord que, pour ce qui concerne les titres nominatifs cotés – qu'il s'agisse de titres nominatifs purs ou de titres en gestion administrée – le changement de gestionnaire de PEA ne pose pas de problème autre que le respect des différentes étapes liées aux mouvements portant sur des titres nominatifs (pas d'autorisation spécifique de l'émetteur, information de celui-ci par le souscripteur ou le nouveau gestionnaire de PEA).

Pour ce qui concerne les titres non cotés, l'analyse a en revanche montré que le changement de gestionnaire obéit à une pratique constante et ancienne consistant à solliciter l'accord préalable de l'émetteur, alors même qu'il s'agit d'un transfert à un nouveau gestionnaire et non d'un changement de titulaire. Cette pratique ne repose sur aucune obligation légale ou réglementaire. Elle s'appuie sur une interprétation de recommandations de l'ANSA¹ qui présentent un modèle d'ordre de mouvement identique requérant la signature pour accord de l'émetteur, pour toutes les opérations sur les titres non cotés, y compris pour les virements n'entraînant pas transfert de propriété. Or la modification du gestionnaire du PEA dans lequel figurent les titres non cotés n'entraîne pas virement de ces titres, lesquels restent en compte chez l'émetteur (teneur de compte des titres nominatifs).

Il convient de noter que le titre peut être non coté dès son acquisition ou l'être devenu par suite d'une radiation de la cote, par exemple avec la mise en liquidation judiciaire de la société émettrice. Dans ce dernier cas, obtenir l'ordre de mouvement se révèle extrêmement difficile voire impossible.

Considérant que c'est l'information obligatoire de l'émetteur qui constitue l'objectif principal de la démarche, et le seul intérêt de la pratique actuelle, le Comité a réfléchi à une solution garantissant cette information sans pour autant bloquer le transfert de l'ensemble du portefeuille.

À l'issue de la réunion plénière du 11 septembre 2018, le CCSF a adopté l'Avis suivant

1. Le Comité souligne l'importance d'une simplification des procédures de transfert de titres de sociétés non cotées, notamment dans un contexte où le financement des PME devrait être favorisé par une montée en puissance du PEA-PME conformément aux objectifs de la loi Pacte.

2. Il note que la procédure actuelle consistant à faire de l'accord formel de l'émetteur une condition de validité du transfert des titres d'un établissement vers un autre est sans fondement réglementaire et peut conduire à un blocage total du transfert du PEA dans son ensemble alors même qu'il n'y a pas changement de titulaire des titres concernés. .../...

1 Cahier des charges de l'ANSA, publié en 1984 puis en 2008, applicable aux teneurs de comptes d'instruments financiers non admis aux opérations d'un dépositaire central.

3. Il prévoit, en accord avec ANSA et l'AMF, sur la base du dispositif proposé par la FBF et l'AFTI (cf. annexe) que :

- 3a désormais l'accord de l'émetteur ne constitue plus une condition préalable au transfert;
- 3b l'ancien établissement gestionnaire du compte (la banque quittée) adresse l'ordre de mouvement à l'émetteur par tout moyen lui permettant de justifier de cet envoi, notamment par un RAR (recommandé avec accusé de réception);
- 3c la banque quittée envoie l'ordre de mouvement au nouvel établissement gestionnaire du compte (la banque d'accueil);
- 3d la modification de gestionnaire du PEA est considérée comme effective dès lors que la justification de l'envoi de l'ordre de mouvement à chacun des émetteurs concernés est disponible chez le gestionnaire quitté.

Le Comité rappelle que cette simplification de la procédure de l'ordre de mouvement est limitée aux transferts de PEA ou PEA-PME d'un gestionnaire à un autre sans changement de titulaire.

4. Le Comité souhaite que cette simplification entre en vigueur le plus rapidement possible.

5. Il fera le bilan de cette simplification d'ici à la fin du premier semestre 2019, notamment avec l'aide du médiateur de l'AMF.

6. S'agissant de titres de sociétés en liquidation, le Comité constate que leur présence dans les PEA ou PEA-PME constitue un frein à la mobilité bancaire en limitant la transférabilité des plans. Elle pénalise le titulaire du compte qui se voit appliquer des droits de garde sur des titres souvent sans réelle valeur.

Le Comité s'associe aux propositions de l'AMF, portées par les organisations professionnelles auprès de la direction de la Législation fiscale (DLF), visant à sortir les titres non cotés du périmètre des PEA et PEA-PME dès lors qu'une procédure de liquidation judiciaire a été ouverte à l'endroit de l'émetteur, sans que cette sortie constitue un retrait au sens de la réglementation fiscale, c'est-à-dire sans qu'elle entraîne la clôture du plan ni l'impossibilité d'effectuer de nouveaux versements. Le Comité appelle ainsi à une solution équitable qui s'applique quelle que soit la valeur des titres et quelle que soit l'ancienneté du plan.

ANNEXE

Contenu du dispositif de la FBF et de l'AFTI

- A. La banque quittée adresse un feuillet de l'ordre de mouvement (ODM) à l'émetteur en L RAR.
- B. La banque quittée suit le retour des accusés de réception et des autres réponses (NPAI, non réclamés etc.).
- C. Une fois l'ensemble des retours reçus pour la totalité des titres non cotés présents au sein du PEA, la banque quittée transfère le PEA concerné vers la banque bénéficiaire.
- D. La banque quittée adresse parallèlement le feuillet de l'ODM à la banque bénéficiaire.
- E. La banque quittée renvoie à l'émetteur toute opération (versement dividende; OST) adressée à tort par ce dernier sur le compte clos sur ses livres.
- F. La banque informe le client concerné du rejet effectué, par voie postale ou courrier électronique à la dernière adresse connue dans ses bases.

Chapitre 5

Les relations bancaires et financières d'un particulier devenant travailleur indépendant

Le 13 novembre 2017, Bruno Le Maire, ministre de l'Économie et des Finances, a confié à Corinne Dromer, présidente du CCSF, le soin de conduire une réflexion sur l'évolution des relations bancaires et financières d'un particulier devenant travailleur indépendant. Constatant l'absence de protections du travailleur indépendant, en termes de d'informations, de délais de réflexion, de limitations tarifaires, le ministre invitait la présidente à constituer un groupe de travail associant les catégories d'acteurs les plus concernés pour analyser les différences de régimes applicables selon qu'un particulier agit à des fins professionnelles ou non et sur les difficultés en résultant.

Le CCSF a travaillé sur des propositions destinées à faciliter les relations entre les travailleurs indépendants et le secteur bancaire et financier.

1. LE CADRE DE LA RÉFLEXION ET LE PÉRIMÈTRE DE LA MISSION DE LA PRÉSIDENTE

Après un constat qualitatif et une évaluation du nombre de personnes concernées, la présidente du CCSF a conduit une réflexion en s'appuyant sur des auditions et sur un groupe de travail *ad hoc* constitué des membres du CCSF, d'experts de terrain et de personnalités qualifiées.

Il a été choisi de ne pas s'arrêter à un statut juridique, partant du constat que toutes les catégories de professionnels pouvaient être touchées par des difficultés, qu'ils soient micro-entrepreneurs, artisans, commerçants, professions libérales, etc. ; en revanche, le groupe a considéré que les travaux devaient s'orienter dans une « problématique de transition » et s'attacher, le cas échéant, aux trois premières années qui suivent la création de l'entreprise.

La mission s'est attachée à chercher des mesures concrètes pour : d'une part, mieux accompagner et protéger les travailleurs indépendants dans leur relation bancaire d'assurance ou de financement, lorsqu'ils quittent leur statut de particulier, c'est-à-dire lorsqu'ils quittent leur qualité de consommateur pour devenir des professionnels ; d'autre part, que le passage d'un statut à l'autre soit facilité. Les autres aspects, notamment sociaux ou fiscaux, n'entrent pas dans le champ d'étude de la mission, strictement limité aux aspects bancaires et financiers.

La mission a organisé sa réflexion autour de 5 axes : la formation, la convention de compte bancaire, les besoins en assurance, les besoins de financement et enfin la problématique du rebond. Les entretiens de la présidente du CCSF, les réunions du groupe de travail et auditions du Comité consultatif du secteur financier ont été l'occasion de tester la pertinence des propositions retenues par le rapport, qui ont été, dans certains cas, suggérées par les personnes et les organismes consultés.

2. LES PROPOSITIONS : 20 MESURES POUR LES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

Dans son rapport remis au ministre en février 2018, la présidente du CCSF propose un certain nombre de pistes issues des travaux de la mission.

La mission a montré que la formation, l'information et l'accompagnement sont des éléments clés pour asseoir l'avenir des travailleurs indépendants et les soutenir au cours des premières années.

Afin de mieux accompagner et protéger les travailleurs indépendants dès le lancement de leur projet et au

moins au cours des premières années, les propositions du rapport s'articulent autour de 4 axes.

Axe n° 1 : former, informer, coordonner

La formation et l'information des travailleurs indépendants est une condition essentielle de succès pour assurer la pérennité de leur entreprise, mais un créateur sur trois a suivi une formation. Les actions proposées ont pour but de rendre la formation plus accessible pour le travailleur indépendant.

1) Créer, en coordination avec les principaux acteurs économiques, un portail internet d'éducation financière simple et complet, dédié aux travailleurs indépendants, à l'image de ce qui a été réalisé avec « Mes questions d'argent ».

2) Sensibiliser systématiquement les travailleurs indépendants aux risques qu'ils courent et font courir à leur entreprise et à leurs proches.

3) Accroître la lisibilité et la compréhension des clauses des différents contrats d'assurance et définir une prise en charge en cas d'incapacité totale et définitive professionnelle.

4) Rappeler sur les appels de cotisations de responsabilité civile (RC) individuelle et/ou de multirisques habitation (MRH) que l'assurance ne couvre pas la responsabilité civile professionnelle, même si l'activité est exercée à titre individuel.

5) Élaborer, avec les professionnels de l'assurance et l'ensemble des parties concernées, un document d'information spécifique pour les créateurs d'entreprise, intégrant notamment une sensibilisation à l'évolution de leurs besoins dans le temps.

6) Développer une formation à distance spécialement conçue pour les travailleurs indépendants (*e-learning* ou MOOC).

7) Intégrer au parcours de formalités pour la création d'une entreprise du centre de formalités

des entreprises (CFE) un quizz de connaissances bancaires, comptables et financières renvoyant le cas échéant, vers la formation à distance.

Axe n° 2 : accompagner au plus près des besoins

L'accompagnement des travailleurs indépendants est un facteur de succès important ; or, un créateur d'entreprise sur deux monte sa structure sans accompagnement d'un professionnel. Un renforcement des dispositifs actuels et peut-être une meilleure coordination sont nécessaires pour toucher un plus grand nombre de nouveaux entrepreneurs.

1) Créer un accompagnement spécifique en région par un élargissement du dispositif Banque de France – TPE aux travailleurs indépendants.

Déjà proche des entreprises *via* la médiation du crédit, la Banque de France a mis en place un dispositif d'accompagnement des TPE au niveau du département, qui se développe au rythme soutenu de plus de 200 saisines par mois. Cela démontre combien est forte la demande d'un accompagnement et le besoin de coordination à l'échelon local.

2) Accompagner les travailleurs indépendants dans la constitution de leurs dossiers de demande de prêt, afin de faciliter les relations avec leur banque.

3) Guider les nouveaux travailleurs indépendants vers les institutions de microcrédit par une action concertée de tous les acteurs – dès la création de l'entreprise.

4) Guider les nouveaux travailleurs indépendants vers la micro-assurance et les produits dédiés aux premières années.

5) Renforcer la communication et la visibilité des produits de microfinance, microcrédit et micro-assurance – par une meilleure adéquation des produits aux publics visés.

6) Assurer par les commissions de surendettement, une communication invitant les travailleurs indépendants à solliciter une procédure de rétablissement professionnel devant un tribunal de commerce.

7) Mener une action de sensibilisation auprès des tribunaux de commerce ou de grande instance ainsi que des mandataires judiciaires pour promouvoir la procédure de redressement professionnel.

Axe n° 3 : clarifier les relations financières et les procédures de traitement des difficultés

1) Encourager le développement d'une gamme commerciale adaptée en contenu et en prix aux besoins du travailleur indépendant, selon le niveau de développement de son activité, dans le cadre d'un compte séparé.

2) Favoriser l'accès à une procédure de médiation et élargir le bénéfice de la médiation aux travailleurs indépendants.

3) Revoir les procédures pour qu'elles prennent en compte les cas hybrides quels que soient le statut de l'emprunteur ou la nature de la dette.

4) Modifier la procédure de rétablissement professionnel en prévoyant un effacement de toutes les dettes (hors dettes pénales et alimentaires) nées au moment de la procédure de rétablissement professionnel même si elles n'ont pas été identifiées par le demandeur comme cela est possible dans le cadre du rétablissement personnel et en prévoyant également un arrêt automatique des poursuites à l'ouverture de la procédure.

Axe n° 4 : mobiliser les acteurs économiques

Avec 350 000 nouveaux travailleurs indépendants – dont plus de 200 000 micro-entrepreneurs –, les besoins en matière d'assurance «low cost» ou de financements

de petits montants s'accroissent dans des proportions considérables et les réponses actuelles en matière de micro-assurance ou microcrédit ne sont pas à la mesure des besoins actuels et futurs. Si la micro-assurance peut se développer grâce à une meilleure information et un meilleur guidage vers les produits à bas coûts, il faut aller un cran plus loin pour favoriser la constitution de fonds propres et faciliter l'accès aux crédits de petits montants par des solutions volontaires d'envergure et qui rassembleraient les acteurs économiques publics et privés.

1) Repenser le livret d'épargne entreprise afin qu'il joue véritablement son rôle dans la constitution d'un matelas de fonds propres pour le travailleur indépendant.

2) Développer l'offre de microcrédit pour le travailleur indépendant en associant des partenaires privés. Afin d'accroître les chances de succès des nouveaux travailleurs indépendants et donc le taux de pérennité, le crédit pourrait être octroyé aux travailleurs indépendants justifiant d'une formation préalable (*e-learning* notamment) et d'un accompagnement.

3. LES RETOMBÉES DU RAPPORT DE LA PRÉSIDENTE DU CCSF

Dans la foulée du rapport publié par la présidente du CCSF, le Comité stratégique d'éducation financière dont la Banque de France est opérateur national, a ajouté un 5^e pilier²⁴ destiné aux entrepreneurs. Il s'agit de les accompagner et de leur fournir des outils avec la création d'un portail dédié. Des actions de formation et de sensibilisation seront mises en place à destination des indépendants, artisans et petites entreprises.

²⁴ Ce 5^e pilier s'ajoute aux quatre piliers identifiés dès 2016 dans le cadre de la stratégie nationale d'éducation financière (développer l'éducation financière chez les jeunes ; accompagner les personnes en situation de fragilité financière ; soutenir les compétences budgétaires tout au long de la vie ; donner les clés de compréhension du débat économique).

Autre retombée de ce rapport, le parlement a voté, dans le cadre de la loi Pacte, l'obligation pour les banques d'avoir un médiateur pour les professionnels.

Enfin, la loi Pacte promeut la procédure de rétablissement professionnel par les tribunaux de commerce pour apporter une réponse adaptée aux difficultés des travailleurs indépendants.

Chapitre 6

Les assurances de personnes

Les assurances de personnes ont pour objet de fournir une garantie financière contre le risque d'une atteinte à l'intégrité physique et/ou psychique et/ou contre le risque de survie ou de décès d'une ou de plusieurs personnes physiques. En assurance de personnes, l'assuré, entendu comme celui sur qui repose le risque, est nécessairement une personne physique, alors que le souscripteur du contrat ou son bénéficiaire peut être une personne physique ou une personne morale.

Les assurances de personnes recouvrent un champ important : l'assurance de santé, l'assurance incapacité et invalidité, l'assurance dépendance ainsi que l'assurance-vie qui elle-même comprend l'assurance en cas de vie et l'assurance en cas de décès. Par extension, les contrats de capitalisation, qui pourtant ne comportent aucun aléa viager, sont classés parmi les assurances de personnes.

En 2017, le chiffre d'affaires de l'assurance de personnes a atteint le montant de 157,1 milliards d'euros²⁵, contre 155,4 milliards d'euros en 2016 (soit une baisse d'environ 1 %).

1. LE MARCHÉ DE LA SANTÉ ET DE LA PRÉVOYANCE PROGRESSE DE 3% EN 2017

En 2017, selon les données collectées par le Centre technique des institutions de prévoyance (CTIP), la Fédération française de l'assurance (FFA) et la Fédération nationale de la mutualité française (FNMF), le marché des assurances santé et prévoyance progresse de 3 % et représente 58,6 milliards d'euros de cotisations (cf. tableau ci-dessous). Cette croissance est portée par les contrats collectifs (+ 4,6 %, contre + 1,5 % pour les contrats individuels) qui représentent la moitié des cotisations.

Le marché de la complémentaire santé a progressé de 2,3 %, à 37,1 milliards d'euros de cotisations.

En complémentaire santé, la dynamique des cotisations vient des contrats collectifs (17,4 milliards d'euros en 2017, soit + 4,4 % par rapport à 2016).

²⁵ Données provisoires de la Fédération française de l'assurance (FFA) au 29 juin 2018.

T2 Cotisations en santé et en prévoyance en 2017

(montants en milliards d'euros ; évolution en %)

	Cotisations			Évolution		
	Contrats individuels	Contrats collectifs	Ensemble	Contrats individuels	Contrats collectifs	Ensemble
Institutions de prévoyance	0,8	11,8	12,6	6,9	3,3	3,5
Sociétés d'assurance	14,5	11,3	25,8	2,9	7,1	4,7
Mutuelles	13,9	6,2	20,1	- 0,2	2,6	0,7
Ensemble	29,3	29,3	58,6	1,5	4,6	3,0

Sources : Centre technique des institutions de prévoyance (CTIP), Fédération française de l'assurance (FFA) et Fédération nationale de la mutualité française (FNMF).

Le volume des cotisations des contrats individuels est en légère hausse à 19,7 milliards d'euros, soit + 0,4 %.

Pour les sociétés d'assurance et les institutions de prévoyance, les cotisations sont dynamiques (respectivement + 4,9 % et + 3 %). Pour les mutuelles, les cotisations progressent légèrement (+ 0,4 %). Les parts de marché (individuel et collectif)

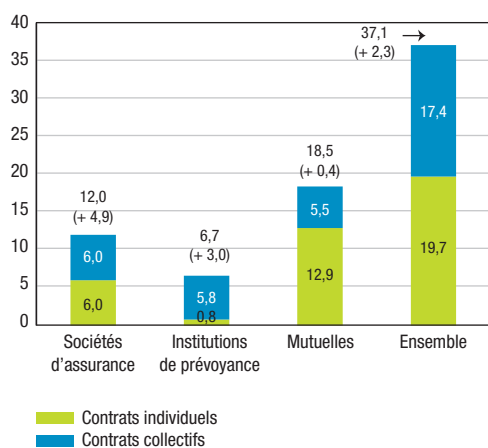
s'élèvent à 50 % pour les mutuelles, 32 % pour les sociétés d'assurance et 18 % pour les institutions de prévoyance.

Le marché de la prévoyance a augmenté de 4,4 %, à 21,4 milliards d'euros de cotisations.

En prévoyance, les cotisations des contrats individuels et des contrats collectifs ont été dynamiques (+ 3,9 % et + 4,7 % respectivement). Les contrats collectifs restent prépondérants, représentant 55 % des cotisations. Le dynamisme d'ensemble du marché est partagé entre les acteurs. La croissance des cotisations est de 4,6 % pour les sociétés d'assurance, de 4,1 % pour les institutions de prévoyance et de 3,8 % pour les mutuelles. Les parts de marché (individuel et collectif) s'élèvent à 64 % pour les sociétés d'assurance, 28 % pour les institutions de prévoyance et 8 % pour les mutuelles.

G2 Cotisations en assurance santé en 2017

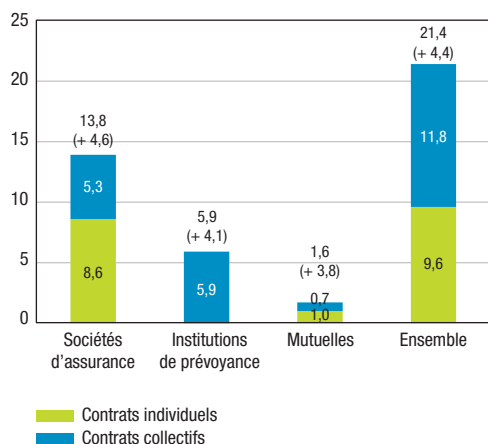
(en milliards d'euros; chiffres entre parenthèses: évolution en %)



Sources : Centre technique des institutions de prévoyance (CTIP), Fédération française de l'assurance (FFA) et Fédération nationale de la mutualité française (FNMF).

G3 Cotisations en assurance prévoyance en 2017

(en milliards d'euros; chiffres entre parenthèses: évolution en %)



Sources : Centre technique des institutions de prévoyance (CTIP), Fédération française de l'assurance (FFA) et Fédération nationale de la mutualité française (FNMF).

2. LES TRAVAUX DU CCSF SUR LA LISIBILITÉ DES CONTRATS D'ASSURANCE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ

Dès 2011, le ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, avait donné au Comité consultatif du secteur financier mission de contribuer à renforcer la lisibilité des assurances complémentaires santé. Le Comité avait alors pris connaissance avec le plus grand intérêt des travaux menés par l'Unocam²⁶ pour favoriser la compréhension par le grand public des termes techniques utilisés dans le domaine de l'assurance complémentaire santé, pour améliorer la compréhension des garanties et faciliter la comparabilité des contrats d'assurance complémentaire santé. S'agissant du glossaire présenté, le CCSF avait souligné la qualité de ce travail de simplification de notions techniques et complexes, ainsi que son rôle de référence terminologique pour les professionnels, partenaires sociaux et autres parties prenantes. Il s'était félicité de la déclaration commune signée par les présidents de l'ensemble des fédérations d'assurance

²⁶ L'Union nationale des organismes d'assurance maladie complémentaire (Unocam) représente tous les opérateurs en assurance maladie complémentaire : les mutuelles, les entreprises d'assurances, les institutions de prévoyance et le régime local d'Alsace-Moselle.

concernées (CTIP, FNMF, Fédération française des sociétés d'assurance – FFSA – et Groupement des entreprises mutuelles d'assurance – GEMA) qui traduisait en engagements fermes ces bonnes pratiques en matière de lisibilité des garanties. Le Comité avait conclu à la nécessité de mieux faire connaître les documents élaborés par l'Unocam et encouragé les membres du Comité à insérer sur leurs sites des liens permettant leur consultation directe. En 2013, le CCSF s'était prononcé dans un Avis du 26 mars 2013 sur le renforcement de la transparence et de la qualité des comparateurs de contrats individuels d'assurance complémentaire santé sur internet.

Les travaux de l'Unocam dans le cadre de la réforme « 100 % santé »

À la demande du ministère de l'Économie et des Finances, l'Unocam a présenté au Comité, le 5 juin 2018, les travaux complémentaires d'amélioration de la lisibilité des garanties qu'elle a menés au premier semestre 2018, en lien avec le ministère de l'Économie et des Finances et le ministère des Solidarités et de la Santé. Ces travaux s'inscrivent dans le double objectif de répondre aux attentes des adhérents et assurés sur le choix et la bonne compréhension de leurs contrats. Deux types de travaux sont ouverts : les premiers concernent l'harmonisation de l'intitulé des garanties, les seconds ont trait à la mise en place d'une base commune d'exemples de remboursement.

L'harmonisation de l'intitulé des garanties

L'Unocam propose d'améliorer la lisibilité des garanties, en prévoyant une dizaine de grands postes de remboursement, dont cinq grands postes dont les libellés seraient harmonisés et clairement définis :

- l'hospitalisation ;
 - le dentaire ;
 - les soins courants ;
 - l'optique ;
 - les aides auditives ;
- et cinq grands postes libres.

Les organismes pourront présenter les grands postes dans l'ordre qu'ils souhaitent, avec les différenciations en termes de remboursement qu'ils désirent mettre en évidence. Ainsi, entre trois et six des principaux libellés des sous-rubriques de ces postes de soins seront également uniformisés. L'harmonisation des intitulés devra veiller à mettre en avant le panier de soins sans reste à charge pour les soins concernés.

Une base commune d'exemples de remboursement

L'Unocam prévoit également d'instituer une liste unique et unifiée d'une douzaine d'exemples de remboursement. Cette liste, à valeur non contractuelle²⁷, fera apparaître les tarifs opposables des actes, ou les tarifs moyens des actes quand les tarifs sont libres, le niveau de remboursement de l'assurance maladie obligatoire, le niveau de remboursement de la garantie et le reste à charge du patient en euros. Comme pour la présentation des garanties, l'ordre de présentation des exemples de remboursement est libre. Les organismes complémentaires pourront ajouter à cette liste d'autres exemples.

L'intitulé des postes de garanties et la liste d'exemples pourront évoluer en fonction des résultats de la concertation dans le cadre de la réforme « 100 % santé ».

L'Avis adopté par le CCSF le 19 juin 2018

Le CCSF a réuni, les 5 et 12 juin 2018, un groupe de travail sur ces sujets, associant aux membres du Comité la direction générale du Trésor, la direction de la Sécurité sociale et l'Unocam. Très mobilisées, les associations de consommateurs ont indiqué leur préférence pour des engagements professionnels qui ont vocation à être approuvés par l'ACPR afin de garantir l'effectivité du dispositif proposé.

²⁷ Ce ne sont pas des documents contractuels car ils sont tributaires – en cours d'année – de la revalorisation tarifaire de l'assurance maladie obligatoire sur la part des tarifs opposables qui peut avoir un effet sur leurs garanties.



19 juin 2018

Avis du Comité consultatif du secteur financier sur la lisibilité des contrats d'assurance complémentaire santé

Éléments de contexte

L'assurance complémentaire santé, encore appelée assurance maladie complémentaire, est un secteur auquel le CCSF accorde depuis sa création une très grande attention. Les objectifs de clarté et de lisibilité des garanties des contrats constituent en effet des préoccupations constantes du Comité dans le domaine des relations entre les professionnels du secteur financier et leur clientèle.

Rappel des travaux antérieurs du Comité et de l'Unocam sur la lisibilité des contrats d'assurance complémentaire santé

Dès 2011, le ministre de l'Économie des Finances et de l'Industrie, avait donné au Comité mission de contribuer à renforcer la lisibilité des assurances complémentaires santé. Le Comité avait alors pris connaissance avec le plus grand intérêt des travaux menés par l'Unocam pour favoriser la compréhension par le grand public des termes techniques utilisés dans le domaine de l'assurance complémentaire santé, pour améliorer la compréhension des garanties et faciliter la comparabilité des contrats d'assurance complémentaire santé. S'agissant du glossaire présenté, le Comité avait souligné la qualité de ce travail de simplification de notions techniques et complexes, ainsi que son rôle de référence terminologique pour les professionnels, partenaires sociaux et autres parties prenantes. Il s'était félicité de la déclaration commune signée par les présidents de l'ensemble des fédérations (CTIP, FNMF, FFSA et GEMA) d'assurance concernées qui traduisait en engagements fermes ces bonnes pratiques en matière de lisibilité des garanties. Le Comité avait conclu à la nécessité de mieux faire connaître les documents élaborés par l'Unocam et encouragé les membres du Comité à insérer sur leurs sites des liens permettant leur consultation directe.

En 2013, le Comité s'était prononcé dans un Avis du 26 mars 2013 sur le renforcement de la transparence et de la qualité des comparateurs de contrats individuels d'assurance complémentaire santé sur internet.

Les travaux actuels de l'Unocam en matière de lisibilité des contrats dans le cadre de la réforme « 100 % santé »

À la demande du ministère de l'Économie et des Finances, l'Unocam a présenté au Comité les travaux complémentaires d'amélioration de la lisibilité des garanties qu'elle a menés au premier semestre 2018, en lien avec le ministère de l'Économie et des Finances et le ministère des Solidarités et de la Santé. Ces travaux s'inscrivent dans le double objectif de répondre aux attentes des adhérents et assurés sur le choix et la bonne compréhension de leurs contrats. Deux types de travaux sont ouverts : les premiers sur l'harmonisation de l'intitulé des garanties, les seconds sur la mise en place d'une base commune d'exemples de remboursement.

En premier lieu, l'Unocam propose d'améliorer la lisibilité des garanties, en prévoyant une dizaine de grands postes de remboursement dont 5 grands postes dont les libellés seraient harmonisés et clairement définis : l'hospitalisation, le dentaire, les soins courants, l'optique et les aides auditives et 5 grands postes libres. Les organismes pourront présenter les grands postes dans l'ordre qu'ils souhaitent, avec les différenciations en termes de remboursement qu'ils désirent mettre en évidence. Ainsi, entre 3 et 6 des principaux libellés des sous-rubriques de ces postes de soins seront également uniformisés. L'harmonisation des intitulés devra veiller à mettre en avant le panier de soins sans reste à charge pour les soins concernés.

.../...

¹ Ce ne sont pas des documents contractuels car ils sont tributaires - en cours d'année - de la revalorisation tarifaire de l'assurance maladie obligatoire sur la part des tarifs opposables qui peut avoir un effet sur leurs garanties.

Outre cette mesure d'amélioration de la lisibilité des garanties, l'Unocam prévoit d'instituer une liste unique et unifiée d'une douzaine d'exemples de remboursement. Cette liste, à valeur non contractuelle ¹, fera apparaître les tarifs opposables des actes, ou les tarifs moyens des actes quand les tarifs sont libres, le niveau de remboursement de l'assurance maladie obligatoire, le niveau de remboursement de la garantie et le reste à charge du patient en euros. Comme pour la présentation des garanties, l'ordre de présentation des exemples de remboursement est libre. Les organismes complémentaires pourront ajouter à cette liste d'autres exemples complémentaires.

L'intitulé des postes de garanties et la liste d'exemples pourront évoluer en fonction des résultats de la concertation en cours dans le cadre de la réforme « 100 % santé ».

Le CCSF a réuni un groupe de travail à deux reprises sur ces sujets, associant aux membres du Comité, la direction générale du Trésor, la direction de la Sécurité sociale et l'Unocam.

Très mobilisées, les associations de consommateurs, ont indiqué leur préférence pour des engagements professionnels qui ont vocation à être approuvés par l'ACPR afin de garantir l'effectivité du dispositif proposé.

À l'issue de la réunion plénière du 19 juin, le Comité a adopté l'Avis suivant

1. Le CCSF se félicite du dispositif permettant la mise en oeuvre d'un panier de soins sans reste à charge, dit « 100 % santé ».
2. Le Comité constate que les travaux visant une meilleure lisibilité des tableaux de garanties renforcent la réforme « 100 % santé », qui lui a été présentée le même jour. Le lien entre les deux accroît les chances d'une mise en oeuvre rapide du nouveau dispositif d'une part et facilitera la compréhension de la réforme d'autre part.
3. Le Comité insiste sur l'importance d'une application effective des engagements de lisibilité, transparence et comparabilité, par tous les organismes de complémentaire santé.
4. Le Comité approuve la présentation harmonisée des cinq grands postes de remboursement des garanties ainsi que des exemples de remboursement chiffrés avec les tarifs moyens des actes, les tarifs opposables des actes et le reste à charge du patient en euros qui constituent une avancée importante en termes de lisibilité des contrats d'assurance complémentaire santé.
5. Le Comité rappelle son attachement à la comparabilité des contrats, garanties et tarifs : celle-ci suppose qu'un même service porte un même nom. Sans remettre en cause la liberté de choix des cinq rubriques non harmonisées, le Comité insiste sur l'intérêt pour le consommateur d'avoir des formulations harmonisées pour désigner des garanties semblables, et en tout état de cause, des formulations présentes dans le glossaire.
6. Dans ce même objectif de comparabilité, le Comité invite les professionnels et l'ensemble des parties prenantes à travailler 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.
7. Le Comité réaffirme le besoin de poursuivre les travaux sur le glossaire afin de parvenir à une plus grande harmonisation des terminologies.
8. Le CCSF rappelle l'intérêt pour l'assuré de disposer en tout état de cause 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 pour les prothèses dentaires, les équipements d'optique et les aides auditives est prévue par la réforme « 100 % santé ».

.../...

9. Le Comité considère que les travaux présentés ne rencontreront leur pleine efficacité que s'ils font l'objet d'un engagement professionnel, c'est-à-dire qu'ils revêtent un caractère contraignant.

10. S'agissant du délai de mise en oeuvre, les travaux menés par l'Unocam sur l'harmonisation des garanties devraient s'appliquer concomitamment à la réforme « 100 % santé », dont l'entrée en vigueur pour les contrats de complémentaire santé est actuellement prévue au premier janvier 2020. Les exemples de remboursement, hors panier « 100 % santé », devront en tout état de cause être disponibles de manière dématérialisée courant 2019.

11. Le Comité encourage tous ses membres, dès que le dispositif sera opérationnel, à en assurer la plus grande diffusion, notamment sur chacun de leurs sites internet.

12. Le CCSF assurera un suivi régulier du dispositif dès 2019 et lancera un bilan de l'effectivité de sa mise en oeuvre, et notamment des engagements des professionnels, un an après le démarrage de la réforme « 100 % santé ».

3. POURSUITE DES TRAVAUX DU CCSF SUR L'ASSURANCE EMPRUNTEUR

Le CCSF s'est penché sur les conditions de délégation de l'assurance emprunteur.

L'assurance emprunteur constitue l'un des piliers du développement et de la sécurisation du crédit immobilier en France et représente un montant important puisque le total des cotisations d'assurance emprunteur versées par les titulaires

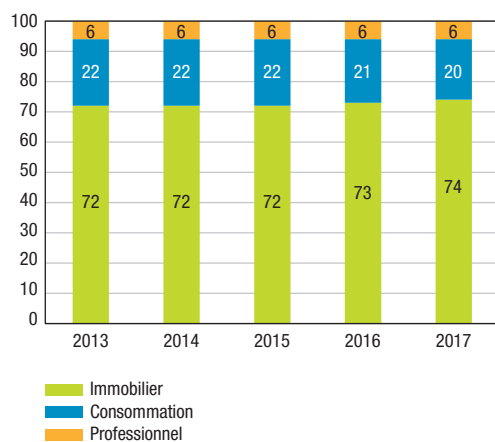
de crédits s'est élevé en 2017 à 9,1 milliards d'euros, dont 74 % afférents aux prêts immobiliers (soit 6,7 milliards d'euros), 20 % pour les prêts à la consommation (soit 1,8 milliard d'euros) et 6 % pour les prêts professionnels (soit 533 millions d'euros).

Les réformes législatives successives intervenues depuis 2010 en matière d'assurance emprunteur²⁸, ont toutes eu pour objet d'accroître la concurrence²⁹.

Depuis 2010, quatre lois ont modifié le régime de l'assurance emprunteur. La loi n° 2010-737 du 1^{er} juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation (dite loi Lagarde) a introduit le principe de la déliaison entre le prêt immobilier et l'assurance emprunteur sous réserve que la garantie soit d'un niveau équivalent. La loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires a renforcé les droits du candidat à l'assurance emprunteur pour garantir sa liberté de choix. La loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 (dite loi Hamon) a octroyé à l'assuré la possibilité de changer d'assureur emprunteur, à tout moment, jusqu'à 12 mois après la signature de l'offre de prêt. Enfin, à l'issue de cette période de 12 mois, la loi

G4 Répartition des cotisations d'assurance emprunteur selon le type de prêts

(en %)



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

²⁸ À l'élaboration et à la mise en œuvre desquelles le CCSF a toujours été étroitement associé.

²⁹ Ce renforcement de la concurrence en matière d'assurance emprunteur est devenu d'autant plus indispensable qu'avec la baisse des taux d'intérêt, le coût de l'assurance a représenté progressivement pour l'emprunteur une part de plus en plus élevée du coût total de l'opération crédit + assurance, parfois plus de 30 % de ce coût total.

n° 2017-203 du 21 février 2017, ouvre la possibilité de résilier un contrat d'assurance emprunteur chaque année pendant toute la durée du prêt³⁰.

La décision du Conseil constitutionnel du 12 janvier 2018 confirme la constitutionnalité des dispositions de la loi n° 2017-203 du 21 février 2017³¹ et souligne que les lois successives, en élargissant les possibilités de résiliation des contrats d'assurance emprunteur, ont rapproché les règles qui leur sont applicables de celles communes aux contrats d'assurance.

Dans la pratique toutefois, cette faculté de résiliation se heurte à une difficulté, puisque les contrats groupe d'assurance emprunteur signés avant le 1^{er} janvier 2018 ne comportent pas de date d'échéance annuelle³², or il est important de définir la date anniversaire du contrat, car cette date permet de définir le délai de deux mois dans le cadre duquel l'emprunteur peut demander chaque année la résiliation de son contrat. Le CCSF, saisi de cette question par les consommateurs, les intermédiaires et les établissements de crédit ainsi que les assureurs, a recueilli l'analyse de la Fédération bancaire française (FBF) sur cette question et les bonnes pratiques qu'elle entend promouvoir.

Extraits de la décision du Conseil constitutionnel du 12 janvier 2018

« (...) les dispositions contestées n'ont pas pour effet d'entraîner directement la résiliation de contrats en cours, mais seulement d'ouvrir aux emprunteurs une faculté annuelle de résiliation. Par ailleurs, le prêteur ne peut se voir imposer un contrat d'assurance ne présentant pas un niveau de garantie équivalent au contrat d'assurance de groupe conclu (...) »

« (...) Ces dispositions permettent à un assuré de résilier un contrat d'assurance tous les ans en adressant une lettre recommandée au moins deux mois avant la date d'échéance (...) »

« (...) Enfin, le législateur a prévu que cette faculté ne s'appliquera aux contrats en cours qu'à compter du 1^{er} janvier 2018 (...) »

Le bon usage professionnel de la Fédération bancaire française

La profession bancaire, après s'être réunie pour définir des bonnes pratiques relativement à la définition de la date anniversaire du contrat, a présenté au CCSF, le 29 mai 2018, le bon usage professionnel adopté par ses adhérents. Chaque établissement s'engage à inscrire la date d'échéance qu'il a retenue sur son site internet et à la rendre accessible à tous les conseillers en agence. Elle peut correspondre à la signature du contrat d'assurance, à la signature de l'offre de prêt ou à la signature de l'avenant à l'offre de prêt. En général, les établissements de crédit retiennent majoritairement la date de signature de l'offre de prêt – disponible informatiquement et traitable.

Malgré l'avancée que constitue cette bonne pratique, des membres du CCSF ont regretté l'existence de plusieurs références retenues comme date anniversaire et ont globalement considéré que la date unique et une information individuelle de chaque emprunteur concerné étaient préférables. Les représentants des consommateurs ont ainsi souligné que ce n'était pas tant le choix de la date qui faisait obstacle à la bonne mise en œuvre de cette faculté de résiliation, mais bien plutôt l'absence de mise à disposition de l'information sur cette date ainsi que la bonne diffusion de cette information à l'assuré. Certains ont suggéré l'envoi par courrier de l'information sur cette date anniversaire et/ou son inscription sur les tableaux d'amortissement du prêt. Selon eux, il convient d'informer l'emprunteur personnellement ; en tout état de cause, mettre la date anniversaire à disposition sur le site de

³⁰ Dans un délai de deux mois avant sa date d'échéance dans les conditions de l'article L. 113-12 du Code des assurances.

³¹ Saisi le 12 octobre 2017 par le Conseil d'État (décision n° 412827 du 6 octobre 2017), dans les conditions prévues à l'article 61-1 de la Constitution, d'une question prioritaire de constitutionnalité. Cette question a été posée par la Fédération bancaire française.

³² Avant le 21 février 2017, les contrats d'assurance groupe ne comportaient pas d'échéance annuelle et leur durée correspondait à la durée du contrat du prêt.

l'établissement prêteur ou la communiquer à la demande ne suffit pas.

L'Avis adopté par le CCSF le 27 novembre 2018

Une date d'échéance unique

Après plusieurs réunions d'un groupe de travail et au terme d'une large concertation qui a permis de faire converger les approches des établissements de crédit, des assureurs, des intermédiaires et des consommateurs, le Comité consultatif du secteur financier a adopté, lors de sa réunion plénière du 27 novembre 2018, une date d'échéance unique et commune à tous les acteurs, la date anniversaire de la signature de l'offre de prêt par l'emprunteur. Cette date s'appliquerait à tous les contrats, sauf demande du client pour une autre date, si elle existe contractuellement.

Cette solution présente le mérite d'être très encadrée juridiquement, elle converge en effet avec les dispositions du Code de la consommation qui régissent la faculté de substitution au cours de la première année du prêt³³, cette date présente ainsi l'avantage d'être facilement identifiée par les prêteurs comme par les emprunteurs, et de permettre un traitement harmonisé. Le CCSF a préconisé que l'adoption de cette date d'échéance conventionnelle pourrait entrer en application au plus tard au second semestre 2019, afin de prendre en compte la nécessaire adaptation des systèmes d'information des assureurs, intermédiaires et établissements de crédit.

La couverture des prêts à durée modulable

Le Comité a été saisi par l'ACPR concernant la question de la couverture des prêts à durée modulable par l'assurance de substitution. Il est en effet important pour la protection des emprunteurs que le prêt soit couvert sur l'intégralité de sa durée effective. Pour autant, cette extension *a priori* de la durée de couverture par l'assurance emprunteur ne figure pas explicitement parmi les critères, limitativement définis

par l'Avis du CCSF du 13 janvier 2015, permettant d'apprécier l'équivalence du niveau de garantie, certains considérant d'ailleurs que le critère « durée de prêt » peut s'entendre comme la durée effective du prêt. Dans la pratique toutefois, les assureurs de substitution couvraient souvent l'allongement de la durée du prêt dans la limite de 5 ans ou d'un tiers de la durée du prêt. Dans ce contexte, le CCSF salue dans son Avis du 27 novembre 2018 l'engagement pris par la Fédération française de l'assurance (FFA) de formaliser cette pratique, afin d'assurer sa sécurité juridique et sa pérennité. Les assureurs se sont engagés à couvrir l'emprunteur dans la limite de 5 ans et des limites prévues au contrat d'assurance, à garanties et grilles tarifaires inchangées et sans subordonner cette couverture à une sélection médicale supplémentaire. Des travaux seront menés en 2019 par le CCSF pour assurer l'effectivité de cet engagement.

L'harmonisation des certificats d'adhésion

Le bilan du CCSF sur l'équivalence du niveau de garantie en assurance emprunteur réalisé en octobre 2016 avait mis en évidence les difficultés rencontrées par les établissements de crédit et les assureurs externes à échanger les informations prévues à l'article R. 313-23 du Code de la consommation en vue du calcul du taux annuel effectif global (TAEG) compte tenu du coût de l'assurance³⁴. Les banques ont renouvelé leur appel à une simplification du format des certificats d'adhésion afin de faciliter l'intégration du coût de l'assurance dans le calcul du coût total du crédit et du TAEG. Le CCSF envisage de proposer quelques solutions opérationnelles après examen approfondi de ce sujet en 2019 en liaison avec les assureurs, les établissements de crédit et le régulateur.

33 La loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 dite loi Hamon a créé la possibilité pour l'assuré de changer d'assureur dans les douze mois suivant la signature de l'offre de prêt.

34 Article R. 313-23 Code de la consommation : « (...) L'assureur délégué transmet au prêteur (...) les informations suivantes : a) les informations nécessaires au calcul du taux annuel effectif global du crédit sur la base des garanties exigées par le prêteur (...) b) le coût total en euros sur la durée du prêt des garanties exigées par le prêteur au titre de l'assurance, nécessaire au calcul du taux annuel effectif global du crédit (...) ».



27 novembre 2018

Avis du Comité consultatif du secteur financier sur l'assurance emprunteur Date d'échéance annuelle des contrats, extension des couvertures et harmonisation des certificats d'adhésion

Éléments de contexte

Le Comité consultatif du secteur financier s'est prononcé à de nombreuses reprises sur les conditions d'application de la réforme de l'assurance emprunteur ¹.

L'Avis du 20 mars 2012, puis celui du 18 décembre 2012 se sont attachés à définir 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 ²).

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) – créée par la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 – pour éclairer le choix de l'emprunteur.

Enfin, l'Avis du 18 avril 2017 a tiré les enseignements d'un premier bilan concerté de la mise en œuvre de cette réforme.

Une étape supplémentaire a été franchie avec la loi n° 2017-203 du 21 février 2017 qui étend la faculté de résiliation et substitution du contrat d'assurance emprunteur tout au long de la durée du prêt immobilier conformément au droit commun des contrats d'assurance, c'est-à-dire que cette faculté de résiliation annuelle peut être exercée moyennant le respect d'un préavis d'au moins deux mois avant la date d'échéance de ce contrat, envoyé par lettre recommandée par l'assuré ou son mandataire. Dans la pratique toutefois, cette faculté de résiliation se heurte à une difficulté puisque la plupart des contrats d'assurance emprunteur en cours ne comportent pas de date d'échéance.

Par ailleurs, le Comité a été saisi par l'ACPR de la question de la couverture des prêts à durée modulable par l'assurance de substitution. Il est en effet important pour la protection des emprunteurs que le prêt soit couvert sur l'intégralité de sa durée effective. Pour autant, cette extension a priori de la durée de couverture par l'assurance emprunteur ne figure pas parmi les critères, limitativement définis par l'Avis du CCSF du 13 janvier 2015, permettant d'apprécier l'équivalence du niveau de garantie, certains considérant d'ailleurs que le critère « *durée de prêt* » peut s'entendre comme la durée effective du prêt.

Enfin, un représentant des établissements de crédit a demandé au Comité d'œuvrer à une harmonisation des certificats d'adhésion. En effet, le décret n° 2016-884 du 29 juin 2016 dont les dispositions ont été codifiées à l'article R. 312-23 du Code de la consommation, régit les échanges d'informations entre le prêteur et l'assureur délégué. Il précise notamment que l'assureur transmet au prêteur via l'emprunteur « *les informations nécessaires au calcul du taux effectif global du crédit sur la base des garanties exigées par le prêteur* ».

.../...

¹ Le principe de la déliaison a été introduit par la loi n° 2010-737 du 1^{er} juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation, puis renforcé par la loi de séparation et de régulation des activités bancaires (loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013) et par la loi relative à la consommation (loi n° 2014-344 du 17 mars 2014).

² Qui conditionne la déliaison.

Le Comité consultatif du secteur financier a alors réuni un groupe technique visant d'une part à déterminer une date d'échéance commune pour les contrats d'assurance n'en disposant pas, d'autre part à formaliser la couverture systématique des prêts à durée modulable en cas d'allongement de la durée du prêt et enfin à harmoniser le format des certificats d'adhésion pour faciliter le calcul du TAEG pour les prêteurs.

Au cours de ces réunions, le Comité a souligné son attachement à la mise en place de solutions opérationnelles qui permettent une identification aisée de la date d'échéance applicable aux contrats d'assurance emprunteur et une communication claire et facilement accessible pour l'emprunteur.

Dans ce contexte, la Fédération bancaire française (FBF) pour faciliter la mise en œuvre pratique du dispositif de déliaison a, dans un premier temps, présenté un « *bon usage* » adopté par ses adhérents, par lequel notamment les établissements prêteurs déterminent librement la référence de la date d'échéance retenue pour les contrats d'assurance emprunteur n'en disposant pas. Ils s'engagent à indiquer la référence de date retenue sur leur site internet et à communiquer au client, à sa demande, la date exacte qui le concerne. Une majorité d'établissements de crédit a retenu le même événement pour déterminer cette date (date de signature de l'offre de prêt par l'emprunteur).

Au-delà de cette avancée pour pallier l'absence de date d'échéance dans de nombreux contrats d'assurance en cours, les intermédiaires de crédit, les intermédiaires d'assurance et les associations de consommateurs ont exprimé leur souhait d'une référence unique pour ces dossiers afin de contribuer à la bonne compréhension des emprunteurs ainsi qu'à une meilleure gestion matérielle des demandes de résiliation.

La Fédération française des assurances (FFA), qui représente l'ensemble des familles d'assureurs, relevant du Code des assurances, a alors proposé que ses adhérents, afin qu'ils soient à l'instar des banques en mesure d'indiquer à leurs assurés la référence de cette date retenue, adoptent une date d'échéance commune pour tous les contrats d'assurance emprunteur, qu'ils couvrent des prêts déjà accordés ou les prêts à venir. C'est l'anniversaire de la date de signature de l'offre de prêt par l'emprunteur qui est ainsi retenue, sauf demande du client en cas d'existence d'une date préalablement identifiée dans le cas des contrats en stock ou en flux. Cette proposition a reçu un accueil favorable de l'ensemble des parties en présence – établissements de crédit, consommateurs et intermédiaires.

Quant à la couverture des prêts à durée modulable, il est apparu qu'une pratique non écrite permettait aux assurances alternatives de couvrir la durée supplémentaire dans la double limite de 5 ans ou d'un tiers de la durée du prêt. Le Comité a donc demandé aux assureurs de proposer une formalisation de cette pratique, afin d'assurer sa sécurité juridique et sa pérennité, et d'en préciser les conditions d'application, notamment tarifaires. Il convenait en particulier de préciser que l'extension de couverture n'impliquait pas de nouvel examen de la situation de santé, ni de modification de la grille tarifaire appliquée à la signature du contrat. La FFA a formulé des propositions qui ont reçu un accueil favorable du Comité.

Le Comité a enfin considéré favorablement une proposition d'harmonisation des données des certificats d'adhésion fournis par les assureurs délégués et destinés à permettre au prêteur de calculer le TAEG. Le format de ces certificats d'adhésion est propre à chaque compagnie et n'exprime pas toujours de manière suffisamment précise les informations relatives aux garanties exigées par le prêteur et à leur coût total en euros sur la durée du prêt. Cette diversité des présentations entraîne pour les prêteurs une charge de travail significative d'analyse en amont du calcul du TAEG. Une réduction de cette charge serait un élément de fluidification au bénéfice de l'ensemble des professionnels et des clients. Une présentation harmonisée, claire et simple des données nécessaires au calcul faciliterait les échanges entre les parties prenantes.

.../...

³ La loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 dite loi Hamon a créé la possibilité pour l'assuré de changer d'assureur dans les douze mois suivant la signature de l'offre de prêt.

À l'issue de la réunion du 27 novembre, le CCSF a adopté l'Avis suivant

1. Constamment associé à la mise en œuvre des réformes législatives qui, depuis 2010, ont eu pour objet d'accroître la concurrence en matière d'assurance emprunteur, le CCSF constate l'évolution que constitue la loi n° 2017-203 du 21 février 2017 pour l'emprunteur.
2. Pour faciliter le plein exercice de la faculté de résiliation annuelle ouverte par cette loi, conformément à sa mission, le CCSF s'est attaché à définir ce qu'était la date d'échéance dans un contexte où peu de contrats d'assurance emprunteur en comportaient une.
3. Au terme d'une large concertation de place qui a permis de faire converger les approches des établissements de crédit, des assureurs, des intermédiaires et des consommateurs, le Comité a adopté une date unique, la date anniversaire de la signature de l'offre de prêt par l'emprunteur. Cette date s'appliquerait à tous les contrats, sauf demande du client pour une autre date, si elle existe contractuellement.
4. Il constate que ce choix de la date de signature de l'offre de prêt converge avec les dispositions du Code de la consommation qui régissent la faculté de substitution au cours de la première année du prêt³, cette date présente ainsi l'avantage d'être facilement identifiée par les prêteurs comme par les emprunteurs, et de permettre un traitement harmonisé.
5. L'adoption de cette date conventionnelle ne pourra être effective qu'à l'issue d'une durée permettant aux assureurs, aux intermédiaires et aux établissements de crédit d'adapter leurs systèmes d'information sans dégrader la qualité de l'information délivrée à chaque client sur sa propre date, ce qui pourrait conduire à une entrée en application au plus tard au 2^e semestre 2019.
6. Si un ou des établissements devaient connaître, pour les contrats en cours, des difficultés techniques insurmontables empêchant la prise en compte de cette date commune, ils s'engagent à retenir la date d'émission de l'offre de prêt en lui appliquant un délai de tolérance de 30 jours pour permettre au client de déposer son dossier de résiliation ; le CCSF recommande que les établissements prennent les dispositions nécessaires pour que chaque consommateur soit informé et puisse effectivement exercer ses droits dans les mêmes conditions, quel que soit son interlocuteur dans le réseau.
7. Le Comité salue également l'avancée que constitue l'engagement des entreprises d'assurance à couvrir l'emprunteur immobilier dans la limite de 5 ans et des limites prévues au contrat d'assurance en cas d'allongement de la durée de son prêt dans les conditions prévues par le contrat de prêt initial. Cette extension peut résulter soit de la nature même du prêt, soit de l'exercice d'une option à la main du client dans le cas des prêts modulables. Cet engagement s'impose à tous les membres de la Fédération française de l'assurance (FFA).
8. Il prend acte du fait que – conformément à la pratique actuelle – cette couverture doit se faire à garanties et grilles tarifaires inchangées et qu'elle ne doit pas être subordonnée à une sélection médicale supplémentaire.
9. Le CCSF, conscient des difficultés d'élaboration du TAEG rencontrées par les établissements de crédit, lors du changement d'assurance, en raison de la multiplicité des modèles de certificats d'adhésion, estime utile d'harmoniser les données utiles au calcul du TAEG. Le Comité contribuera activement à la création d'un projet harmonisé de certificats d'adhésions ; le sujet sera mis au calendrier des travaux du CCSF du 1^{er} trimestre 2019.
10. Un bilan concerté de ces engagements de place sera effectué par le Comité un an après la mise en place effective du dispositif.

4. LA CONVENTION AERAS

Lors de la réunion plénière du CCSF du 16 octobre 2018, Emmanuel Constans, président de la Commission de suivi et de propositions et de la Commission de médiation de la convention AERAS, est venu présenter le bilan 2016 de la convention et ses évolutions récentes.

Le bilan 2016 de la convention AERAS

Emmanuel Constans a présenté le bilan de l'action de la convention AERAS pour l'année 2016. Il a souligné qu'en 2016, les sociétés d'assurance ont instruit 3,4 millions de demandes d'assurance de prêts au titre des crédits immobiliers et professionnels : 83 % des demandes ne présentaient pas de risque aggravé de santé et 15 % en présentaient un (proportion équivalente à celle observée en 2015), soit environ 515 000 demandes. Ces demandes portaient³⁵ sur la garantie PTIA (perte totale et irréversible d'autonomie), contractuellement définie et sur la garantie invalidité-incapacité. En 2016, 96 % des demandes présentant un risque aggravé de santé ont reçu une proposition d'assurance couvrant au moins le risque de décès. Cette garantie décès a été souscrite dans 71 % des cas sans surprime et sans exclusion de garanties (74 % en 2015). Dans 28 % des cas avec une surprime (25 % en 2015) et dans 1 % des cas sans surprime mais avec exclusion ou limitation de garanties (même proportion qu'en 2015).

Pour ce qui concerne les demandes d'assurance présentant un risque aggravé de santé comprenant une demande de garanties PTIA, les assureurs ont accepté de couvrir cette garantie dans 88 % des cas sans surprime et sans exclusion de garanties (85 % en 2015) et dans 7 % des cas sans surprime mais avec exclusion ou limitation de garanties (10 % en 2015). Dans 5 % des cas, les assureurs n'ont pas pu proposer sur la base de critères médicaux, cette garantie.

Pour les demandes de couverture d'incapacité invalidité, les assureurs ont accepté de couvrir cette garantie dans 68 % des cas sans surprime et sans exclusion de garantie (56 % en 2015), dans 16 % des cas

sans surprime mais avec exclusion ou limitation de garantie (28 % en 2015) et dans 6 % avec une surprime (même proportion qu'en 2015). Dans 10 % des cas, les assureurs n'ont pas pu proposer cette garantie sur la base de critères médicaux. Pour la garantie décès, les surprimes sont dans 53 % des cas inférieures à + 50 % du tarif standard (47 % en 2015).

Emmanuel Constans a souligné que le dispositif visant à aménager les conditions de prêt et d'assurance de personnes présentant un risque aggravé de santé datait des années quatre-vingt-dix³⁶, puis la convention Belorgey, signée en 2001, a permis d'élargir le champ d'application de la convention signée entre les pouvoirs publics et les professionnels de l'assurance à d'autres pathologies. La convention s'est également ouverte à des associations, notamment des associations de malades. Outre un code de bonne conduite, la convention Belorgey a instauré le principe d'une analyse à trois niveaux³⁷. Au troisième niveau, les demandes sont traitées en moins de 5 jours dans 94 % des cas. Toute décision de refus de l'assureur doit être motivée.

Après plusieurs années d'application, les partenaires de la convention Belorgey ont négocié une nouvelle convention dite convention AERAS, signée le 6 juillet 2006 et entrée en vigueur le 7 janvier 2007. La loi 2007-131 du 31 janvier 2007 relative à l'accès au crédit des personnes présentant un risque aggravé de santé est venue lui apporter une consécration législative. Cette convention AERAS couvre la garantie invalidité en plus de la garantie décès et crée le dispositif d'écrêtement des surprimes d'assurance.

³⁵ Outre la garantie décès.

³⁶ Son champ d'application était limité aux personnes séropositives.

³⁷ Si l'état de santé du client ne lui permet pas d'être assuré dans le cadre existant des contrats d'assurance collective, son dossier sera automatiquement examiné, sans démarche particulière de sa part, à un deuxième niveau, par un service médical spécialisé. À l'issue de cet examen, si une proposition d'assurance ne peut pas être établie, le dossier sera transmis, toujours sans intervention de la part du client, à un troisième niveau (pool de réassureurs BCAC), dès lors que la demande d'assurance porte sur un financement immobilier en lien avec la résidence principale dont la part assurée, hors prêt relais, n'excède pas 320 000 euros ou un financement professionnel ou immobilier sans lien avec la résidence principale dont la part assurée n'excède pas 320 000 euros après avoir pris en compte, s'il y a lieu, la part assurée des capitaux restant dus au titre de précédentes opérations de crédit de toute nature pour lesquelles le même assureur délivre déjà sa garantie.

Ce dispositif de mutualisation a bénéficié en 2016 à plus de 14 000 emprunteurs présentant un risque aggravé de santé, pour un montant total de primes écartées de 3,2 millions d'euros pour les sociétés d'assurance.

Les évolutions récentes de la convention AERAS

Une première révision de la convention AERAS est entrée en vigueur le 1^{er} mars 2011 et a prolongé les avancées de la convention précédente en mettant en place une garantie invalidité spécifique (GIS), créée dans le cas où elle ne pouvait être offerte dans les conditions standard du contrat³⁸. Cette GIS répond à des critères harmonisés (égalité de traitement totale), on comptait 220 000 GIS en 2016.

L'évolution la plus récente concerne le droit à l'oubli. Un nouvel avenant à la convention AERAS a été signé le 2 septembre 2015. Il introduit le « droit à l'oubli ». Celui-ci regroupe deux dispositifs :

- les anciens malades du cancer ont la possibilité, passés certains délais, de ne pas le déclarer lors de la souscription d'un contrat d'assurance emprunteur et, en conséquence, de ne se voir appliquer aucune exclusion de garantie ou surprime du fait de ce cancer ;
- l'élaboration d'une grille de référence listant les pathologies (pathologies cancéreuses et autres pathologies, notamment chroniques) pour lesquelles l'assurance sera accordée aux personnes qui en ont souffert ou en souffrent, sans surprime, ni exclusion de garantie, ou dans des conditions se rapprochant des conditions standard, après certains délais adaptés à chacune de ces pathologies. Cette grille est établie et actualisée au rythme des progrès thérapeutiques et de la disponibilité des données de santé nécessaires.

La dernière mise à jour de la grille de référence est entrée en vigueur le 16 juillet 2018. Elle est consultable sur le site officiel de la convention³⁹. Emmanuel Constans a également présenté au Comité les

instances de gouvernance de la convention AERAS. Deux commissions ont été créées en 2006 par la convention et complètent la Commission de suivi et de propositions ; il s'agit de la commission de médiation – qui traite des réclamations (50 à 70 demandes par mois) – et de la Commission d'études et de recherches (CER). Après la signature de l'avenant de 2015, un groupe de travail de la Commission de suivi et de propositions a été constitué pour réaliser puis notamment enrichir la grille de référence AERAS en fonction des travaux scientifiques et médicaux approfondis menés en concertation avec les associations de malades et de consommateurs ainsi que les professionnels de la banque et de l'assurance. Toutes les instances recueillent l'accord de toutes les parties prenantes (notamment les associations de malades et de consommateurs). La convention AERAS est placée sous la tutelle des ministres de l'Économie et des Finances et de la Santé. Deux représentants de l'ACPR font également partie de la Commission de suivi et de propositions d'AERAS. Il souligne que les parties prenantes sont très attachées au processus conventionnel. L'information du public sur le dispositif AERAS est un enjeu essentiel.

Les membres du Comité ont salué cette belle initiative et souligné que, si ces risques sont assurables, ils le sont dans des conditions variables. Ils ont rappelé qu'il n'existait aucune définition du « risque aggravé ». Ce terme recouvre une grande diversité de conditions : dans certains cas, l'incidence de l'aggravation est considérée comme minime par l'assureur, dans d'autres cas, elle fait l'objet d'une surprime. Dans ce contexte, la grille de référence, en objectivant le risque, permet de réduire cette variabilité et constitue un réel progrès ; sa grande force repose notamment sur les données de santé collectées, notamment par l'Institut national du cancer sur le cancer et par l'agence nationale du SIDA sur la séropositivité. En revanche, sur les pathologies cardio-vasculaires et sur le diabète, peu de données de santé sont collectées ce qui ne permet pas de faire évoluer la grille de référence sur ces pathologies.

³⁸ Les assureurs s'engagent à proposer au minimum la couverture du risque de perte totale et irréversible d'autonomie (PTIA) contractuellement définie.

³⁹ <http://www.aeras-infos.fr>

Chapitre 7

Les assurances de dommages

Le CCSF a examiné, le 10 juillet 2018, le bilan des assurances de dommages, autrement dit les assurances de biens et de responsabilité. Ces dernières visent à garantir les assurés contre les risques pouvant affecter leur patrimoine, soit à l'actif, par la perte, le vol ou la destruction d'un bien, soit au passif, quand la responsabilité ou l'implication de l'assuré dans le dommage causé à un tiers est engagée.

Les assurances de dommages sont caractérisées par l'application du principe indemnitaire au terme duquel l'indemnité due par l'assureur ne peut pas dépasser le montant du préjudice ou de la valeur du bien assuré au moment du sinistre⁴⁰. Cette règle vaut également en cas de multi-assurances, lorsque plusieurs assurances ont été souscrites pour couvrir un même risque.

Certaines assurances de dommages, telles que l'assurance automobile⁴¹ et l'assurance multirisques habitation (MRH) font partie du quotidien des ménages français. C'est pourquoi le CCSF dresse chaque année un bilan de l'année N-1 pour ces deux catégories d'assurances, permettant de prendre connaissance des chiffres du marché, de l'évolution de la sinistralité ainsi que de l'impact des grands événements, climatiques en particulier, sur le montant des cotisations.

À cet égard, le CCSF rappelle constamment qu'un contrat d'assurance doit être apprécié non seulement en fonction du tarif mais également en fonction de l'étendue des garanties proposées.

En 2017, le chiffre d'affaires total des assurances de biens et de responsabilité (montant total des

cotisations versées par les assurés) s'est élevé à environ 54,5 milliards d'euros (données provisoires arrêtées à la date du 29 juin 2018⁴²), en progression de 2,4 % par rapport à 2016.

T3 Assurance de biens et responsabilité : cotisations selon le périmètre du marché (affaires directes)

(en milliards d'euros, variation en %)

	2016	2017
Automobile	20,7	21,3
Dommages aux biens des particuliers	10,2	10,5
Dommages aux biens des professionnels	7,6	7,6
Dommage aux biens agricoles	3,6	3,6
Responsabilité civile générale	2,1	2,1
Construction	1,6	1,6
Catastrophes naturelles	0,9	0,8
Transports	6,5	6,9
Crédit caution, protection juridique, protection pécuniaire, assistance	53,2	54,5
Total assurances de biens et de responsabilité	53,2	54,5

Note : Affaires directes France, y compris les succursales de l'Union européenne. Les données chiffrées sont parfois arrondies, en général au plus près de leurs valeurs réelles.

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

⁴⁰ Art. L. 121-1 du Code des assurances.

⁴¹ L'article L. 211-1 du Code des assurances crée une obligation de s'assurer : « Toute personne physique (...) dont la responsabilité civile peut être engagée en raison de dommages subis par des tiers résultant d'atteintes aux personnes ou aux biens dans la réalisation desquels un véhicule terrestre à moteur (...) est impliqué, doit, pour faire circuler celui-ci être couverte par une assurance garantissant cette responsabilité (...) ».

⁴² Source : Fédération française de l'assurance (FFA).

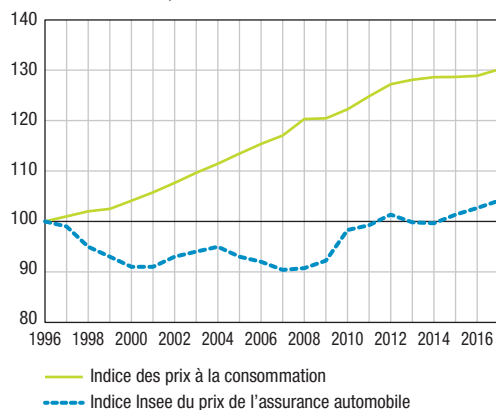
1. LES BILANS DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

Le bilan de l'assurance automobile

En 2017, le chiffre d'affaires de la responsabilité civile (RC) auto s'est élevé à 21,3 milliards d'euros (soit une augmentation de 2,6 % par rapport à 2016); la RC auto représente près de 40 % du montant total du chiffre d'affaires des assurances de dommages aux biens.

G5 Évolution du prix de l'assurance automobile entre 1996 et 2017

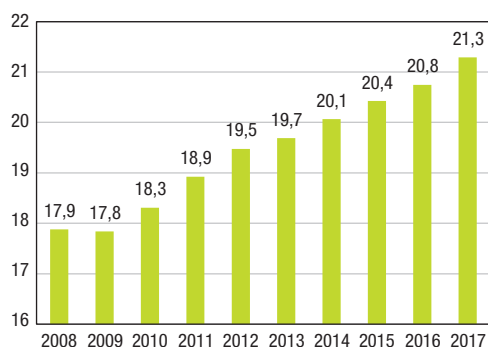
(en points ; base 100 = 1996)



Source : Institut national de la statistique et des études économiques (Insee).

G6 Évolution du chiffre d'affaires de l'assurance automobile entre 2008 et 2017 – primes du marché national

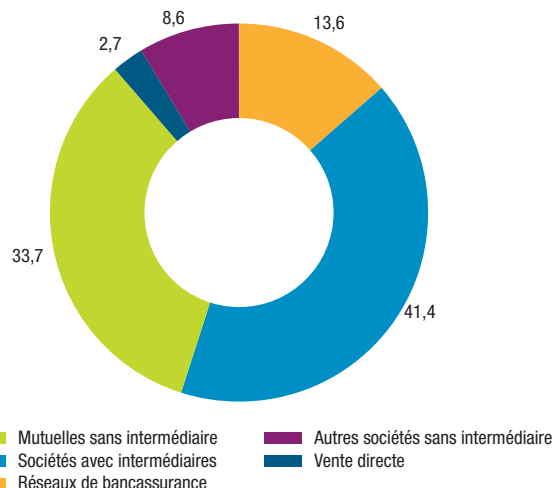
(en milliards d'euros)



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

G7 Poids des cotisations en assurance automobile selon les principaux réseaux de distribution en 2017

(en %)



Source : Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR).

En 2017, la hausse du prix de l'assurance auto est de 1 %.

Le poids des cotisations en assurance automobile selon les principaux réseaux de distribution varie peu en 2017 par rapport aux exercices précédents, les sociétés avec intermédiaires représentent 41 % du marché et les mutuelles sans intermédiaires 34 %, la vente directe atteint 3 % et les réseaux de bancassuranceurs 13 % (92 acteurs commercialisent de l'assurance auto).

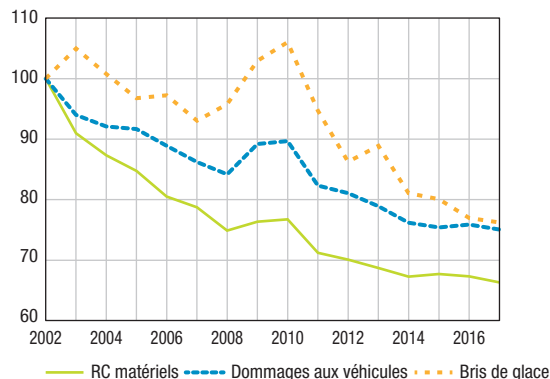
Pour ce qui concerne la sinistralité ⁴³, on constate une amélioration globale en termes de fréquence d'accidents en 2017 (notamment sur le vol). Il s'agit d'une tendance de long terme.

La charge des indemnités recule également de 2,3 % en 2017, grâce à la baisse du paiement des sinistres antérieurs et des charges de provisionnement et grâce à la progression légère des taux (sortie de la politique monétaire accommodante des banques

⁴³ Nombre de sinistres = fréquence x coût moyen.

G8 Évolution des fréquences des sinistres matériels pour l'assurance automobile

(en points ; base 100 = 2002)



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

T4 La sinistralité pour l'assurance automobile en 2017

(niveau en %, variation en %)

	Fréquence 2017 ^{a)}	
	Niveau	Variation 2017/2016
Responsabilité civile (RC)	37,0	- 1,8
dont RC corporels	3,6	- 2,9
dont RC matériels	33,4	- 1,7
Dommages aux véhicules	88,5	- 1,1
Vol	4,7	- 7,8
Bris de glace	65,5	- 1,0

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

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

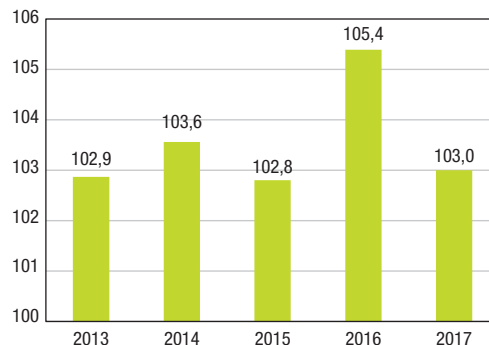
centrales) ⁴⁴. Ces tendances positives se reflètent dans l'amélioration du ratio combiné ⁴⁵, qui passe de 105,4 % en 2016 à 103 % en 2017, mais elles ne permettent toutefois pas d'atteindre l'équilibre technique.

Depuis 2013, le ratio combiné est structurellement supérieur à 100 % dans cette branche. L'assurance automobile constitue en effet un produit d'appel très concurrentiel.

Les sinistres corporels graves (blessés avec atteinte à l'intégrité physique et psychique – AIPP – de 20 % et plus) ⁴⁶ contribuent à la dégradation de l'équilibre technique de la branche. Enfin, le taux de résiliation

G9 Évolution du ratio combiné de l'assurance automobile en 2017

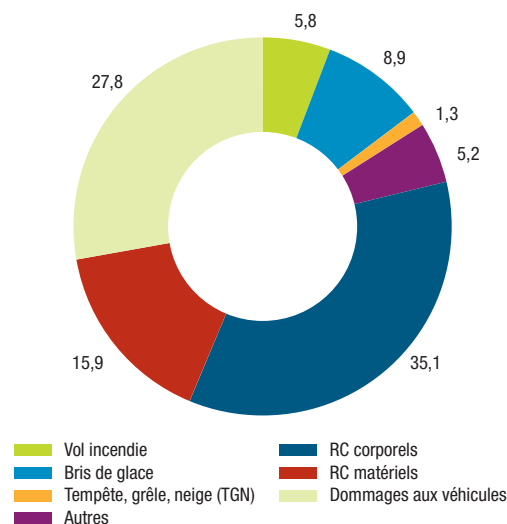
(en %)



Source : Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR).

G10 Répartition de la charge des sinistres selon la garantie pour l'assurance automobile en 2017

(en %)



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

⁴⁴ La FFA précise qu'elle travaille – dans ce contexte de hausse des taux – avec l'Autorité des normes comptables (ANC) sur les règles de provisionnement.

⁴⁵ Le ratio combiné est défini par le rapport entre les charges de prestations (sinistres payés, frais de gestion des sinistres et provisionnement) augmentées des chargements affectés (frais d'acquisition, d'administration) et les primes de l'exercice (primes acquises). Le ratio combiné est calculé brut de réassurance.

⁴⁶ Ils représentent 2 % du total des sinistres corporels mais 61 % de la charge des sinistres, et sont très dépendants des référentiels inter-cours et de la redéfinition périodique des barèmes de capitalisation.

qui avait progressé entre 2015 et 2016 pendant 6 mois à la suite de l'adoption de la loi Hamon, s'est ensuite stabilisé entre 2016 et 2017 à 14,7 %, ce qui correspond à une durée moyenne de 7 ans des contrats d'assurance RC auto.

Le bilan de l'assurance multirisques habitation

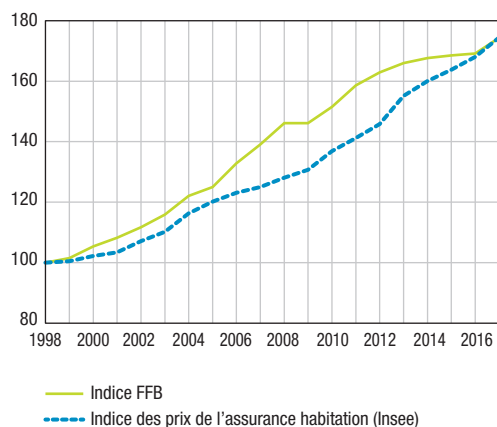
En 2017, l'assurance multirisques habitation représente un chiffre d'affaires de 10,5 milliards d'euros en croissance de 2,7 % par rapport à 2016. Il convient de noter l'effet prix de l'indice Fédération française du bâtiment (FFB). En effet, de nombreux contrats MRH sont indexés sur l'évolution de l'indice FFB, ce qui explique l'évolution convergente au cours des vingt dernières années de ces deux indices.

En 2017, l'indice FFB a augmenté sensiblement de 3,1 %.

Comme pour l'assurance auto, le marché est très concurrentiel et n'a pas beaucoup évolué en 2017⁴⁷ par rapport à 2016.

G11 Évolution du prix de l'assurance multirisques habitation et de l'indice FFB (Fédération française du bâtiment) entre 1998 et 2017

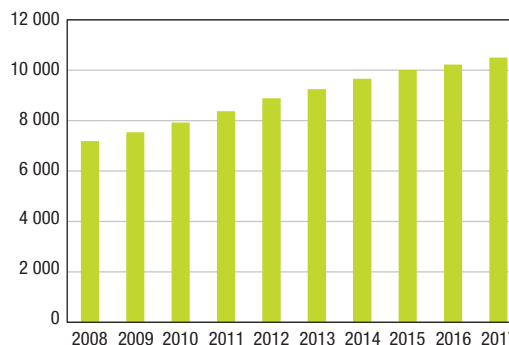
(en %)



Sources : Institut national de la statistique et des études économiques (Insee), Fédération française du bâtiment (FFB).

G12 Évolution du chiffre d'affaires de l'assurance multirisques habitation entre 2008 et 2017 – primes du marché national

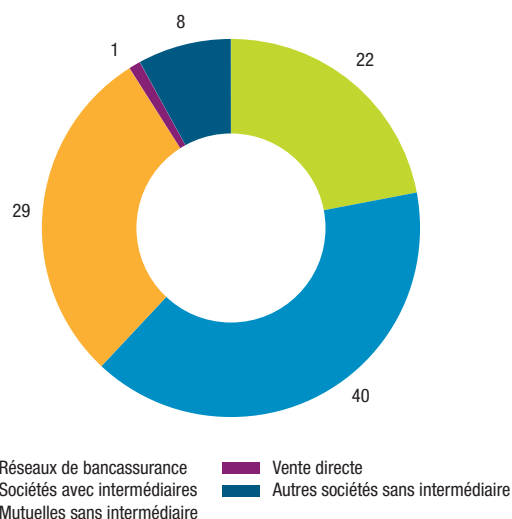
(en milliards d'euros)



Source : Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR).

G13 Répartition des cotisations d'assurance dommages aux biens selon le mode de distribution en 2017

(en %)



Source : Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR).

⁴⁷ En 2017, les sociétés avec intermédiaires représentent 40 % du poids des cotisations en assurance habitation, les mutuelles sans intermédiaires 29 % et les bancassureurs 22 %, le solde se répartit entre la vente directe (1 %) et les autres sociétés sans intermédiaires (8 %).

T5 Évolution des fréquences et coûts moyens par garantie en multirisques habitation en 2017

(en %)

	Variation 2017/2016	
	Fréquence	Coût moyen
Incendie	- 1	+ 6
Dégât des eaux (DDE)	- 4	+ 4
Vol	- 1	- 1
Tempête, grêle, neige (TGN)	+ 70	- 9

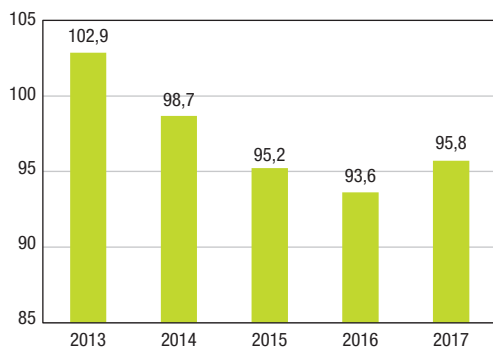
Sources : Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), Fédération française de l'assurance (FFA).

À l'inverse de la RC auto, pour la MRH, la hausse de la sinistralité est très forte et la hausse de la charge des indemnités de 7,5 % est significative sur la même période.

Si la fréquence des sinistres incendie dégât des eaux (DDE) et vol est en diminution (en nombre, la sinistralité est étale en incendie et baisse en DDE et vol), en revanche, le coût moyen des sinistres augmente (4 % alors que l'inflation sur cette période s'élève à 1 %). Il est à noter qu'en 2017 la garantie tempête neige grêle (TGN) a connu une explosion : la fréquence a crû de 82 %, ce qui explique que le coût moyen soit en baisse de 5 % pour cette garantie.

G14 Dommages aux biens des particuliers – ratio combiné

(en %)



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

Il a été rappelé au Comité par la FFA, que la variabilité de la sinistralité en assurance habitation résultait largement des événements climatiques, ces derniers impactant les garanties TGN ou les garanties catastrophes naturelles. C'est ainsi qu'en 2017, la dégradation du ratio combiné – qui passe de 93,6 % à 95,7 % – de l'assurance MRH, résulte des événements climatiques survenus au cours de cette année.

Sur le taux de résiliation, on constate une légère augmentation en 2015 (par rapport à 2014) et pas d'évolution notable entre 2016 et 2017.

Les catastrophes naturelles en 2017

En 2017, on totalise plus de 3 milliards d'euros de dommages assurés en catastrophes naturelles. Outre l'ouragan Irma, la métropole a connu un certain nombre d'événements climatiques : en janvier-février 2017, des inondations (35 000 sinistres et 152 millions d'euros de dommages assurés), puis la tempête Carmen-Eleanor (177 000 sinistres pour 310 millions de dommages assurés), et ensuite la tempête Zeus⁴⁸. Sur les six premiers mois de l'année 2018, le coût des événements naturels s'élève déjà à 1 milliard d'euros. L'épisode orageux de fin mai-début juin 2018 totalise 430 millions d'euros de dommages assurés pour 214 000 sinistres (chiffres qui peuvent être revus à la hausse), auxquels il convient d'ajouter le coût des dommages résultant de l'ouragan Birgitta en début d'année 2018.

On constate globalement, depuis 1984 – en données actualisées –, une tendance à la hausse du coût des sinistres et du nombre d'événements climatiques. En 2017, cette tendance se confirme et explique la dégradation du ratio combiné pour les garanties catastrophes naturelles qui atteint 131,2 %, contre 107,7 % en 2016.

48 En mars 2017.

2. LA CONVENTION IRSI

Le Comité a recueilli avec intérêt, lors de sa réunion du 10 juillet 2018, la présentation des principales innovations portées par la convention IRSI, qui remplace la convention CIDRE.

La première mesure de simplification de l'IRSI résulte de la gestion par « local » (appartement) et non plus par lésé. Auparavant, l'assureur du locataire gérait ce qui concernait le locataire et l'assureur du propriétaire ce qui relevait du propriétaire. Désormais, la gestion se fait par local. L'assureur gère le local et prend la gestion du sinistre pour le locataire comme pour le propriétaire. Dans la tranche de 5 000 euros, il convient de distinguer deux autres tranches de sinistres. La tranche 1 concerne les sinistres d'un montant inférieur à 1 600 euros ; ils font l'objet d'une prise en charge globale très rapide par l'assureur gestionnaire. Pour la tranche 2 qui concerne les sinistres d'un montant supérieur à 1 600 euros, une expertise pour compte commun sera mise en place à l'initiative de l'assureur gestionnaire et l'indemnisation se fera selon la propriété des biens. Cette convention s'applique pour tous les dommages matériels (dégâts des eaux et incendie) inférieurs à 5 000 euros par local ; les immeubles concernés sont tous les immeubles (copropriété, maison individuelle, immeubles mitoyens). Sont exclus : chambres d'hôtes, locaux professionnels en tranche 2. Tous les adhérents de la FFA sont adhérents à la convention et toutes les causes sont reconnues, sauf celles expressément exclues (inondations, et infiltrations par façade par exemple).

Pour que la convention s'applique, si certaines garanties « recherche de fuite » ou « valeur à neuf » – dans le cas de dommages à des embellissements par exemple – ne sont pas prévues au contrat, ces dommages sont « réputés garantis ». Ce réputé garanti ne s'applique pas aux dommages immatériels et aux dommages que l'assuré se cause à lui-même. Pour les locaux privés, l'assureur gestionnaire est l'assureur de l'occupant, c'est lui qui a intérêt à voir le sinistre réglé rapidement, pour les locaux communs, c'est l'assureur de l'immeuble. Dans certains cas à la marge, pour les locaux privés, dans le cas de non

assurance de l'occupant ou de locaux meublés ou de locaux faisant l'objet de location saisonnière, c'est l'assureur du copropriétaire non occupant.

La recherche de fuite n'est pas incluse dans tous les contrats et les assurés ne veulent souvent pas la faire. Dans le cadre de l'IRSI, la convention propose des réponses et évite l'aggravation des sinistres grâce à la notion de « réputé garanti » et à la définition très large de la recherche de fuites qui recouvre un maximum de situations. Elle est organisée et prise en charge par l'assureur gestionnaire pour toutes les recherches de fuites d'un montant inférieur à 5 000 euros. Dans les cas où il aurait été procédé à des recherches de fuite avant que l'assureur de l'occupant n'ait été saisi, c'est l'assureur de celui qui a engagé cette recherche qui doit la prendre en charge ou c'est l'assureur de l'immeuble lorsqu'on ne peut pas accéder à l'appartement d'où provient la fuite.

L'assureur gestionnaire :

- vérifie la matérialité des faits ;
- procède à l'évaluation des dommages pour l'ensemble des dommages (y compris les dommages du propriétaire). Il est en outre tenu de lancer, si nécessaire, la recherche de fuite.

En tranche 1, l'assureur gestionnaire évalue les dommages par tous moyens et prend en charge l'intégralité des dommages inclus dans l'assiette, les frais de recherche de fuite, ainsi que les dommages immatériels en application du contrat. En tranche 2, l'assureur gestionnaire organise une expertise pour compte commun et la prise en charge se fait selon la propriété des biens de chacun (propriétaire et locataire). Les conclusions de l'expert ne sont pas contestables entre assureurs.

3. LE BILAN DE L'ORIAS

Lors de sa réunion plénière du 11 septembre 2018, le Comité a écouté la présentation du bilan de l'activité de

L'Organisme pour le registre unique des intermédiaires en assurance, banque et finance (ORIAS). Créé en 2007, en application de la transposition de la directive d'intermédiation en assurance, l'ORIAS enregistre les intermédiaires en assurances (courtiers, agents et mandataires). L'organisme a élargi le périmètre de son activité en intégrant – à la suite de la loi de régulation bancaire et financière de 2010 – les intermédiaires en opérations de banque, puis en 2014 – à la suite de l'ordonnance n° 2014-559 relative au financement participatif – les conseillers en investissement participatif. Le registre concerne 59 000 intermédiaires dont l'immatriculation est renouvelée chaque année. En 2017, l'ORIAS a instruit 22 778 demandes d'inscription. Depuis le 15 janvier 2017, l'ORIAS est le prestataire pour la tenue du registre des intermédiaires de Nouvelle-Calédonie, la loi organique de 1999 ayant conféré au gouvernement de Nouvelle-Calédonie la compétence souveraine en matière de droit des assurances (66 immatriculations renvoient au Code des assurances applicable en Nouvelle-Calédonie). Enfin, l'organisme a engagé une vaste campagne de communication auprès du public. Elle a eu pour effet d'augmenter la consultation du site (213 000 pages vues après la seconde vague de campagne de communication). L'ORIAS est associée depuis 2018 aux actions d'éducation financière des pouvoirs publics. Le CCSF a salué le travail de l'ORIAS et l'exemplarité de ce partenariat public-privé.

4. LES ENJEUX OPÉRATIONNELS DE LA DIRECTIVE SUR LA DISTRIBUTION D'ASSURANCES

Les intermédiaires d'assurance sont un maillon important de la chaîne de distribution des produits d'assurance. Ils jouent un rôle majeur dans la protection des clients par l'analyse qu'ils peuvent faire de leurs besoins et par les conseils qu'ils peuvent leur apporter. Depuis sa création, le CCSF s'est intéressé aux enjeux de la distribution des produits d'assurance.

Lors de sa réunion plénière du 27 novembre 2018, le Comité a examiné les principaux enjeux opérationnels ⁴⁹ de la directive (UE) n° 2016-97

du Parlement européen et du Conseil du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurances (DDA). Entrée en vigueur le 1^{er} octobre 2018, la directive sur la distribution d'assurances résulte du constat d'une forte hétérogénéité des modes de distribution de l'assurance dans l'Union européenne, malgré l'objectif d'harmonisation poursuivi par la première directive sur l'intermédiation en assurances ⁵⁰. Ainsi, la première directive sur l'intermédiation en assurance – qui excluait notamment de son champ d'application les entreprises d'assurance – ne concernait que la moitié du marché en France. La DDA, en élargissant son champ d'application aux entreprises d'assurances et aux comparateurs, poursuit également le double objectif d'un même niveau de protection pour tous les consommateurs, quels que soient les canaux de distribution du produit d'assurance, et de conditions de concurrence équitable entre les distributeurs. Elle vise à clarifier les rôles, à assurer la transparence des rémunérations et à généraliser l'obligation de conseil. La directive s'applique à toute personne physique ou morale établie dans un État membre qui exerce l'activité de distribution d'assurances ⁵¹.

La réforme du cadre réglementaire d'exercice de la distribution d'assurances repose sur le renforcement des exigences de règles de conduite des intermédiaires. Ce renforcement des exigences de règles de conduite passe par la transparence des rémunérations aux fins de prévention des conflits d'intérêt, la personnalisation du conseil (avec le profilage des clients et la gouvernance des produits) et le rehaussement des exigences professionnelles.

Sur la prévention des conflits d'intérêt, la directive considère que, chaque fois qu'il y a contradiction entre l'intérêt du client et l'intérêt

⁴⁹ Dont la présentation était assurée par Henri Debruyne, président du Monitoring European of distribution in insurance (Medi), ancien délégué général du BIPAR (Fédération européenne des intermédiaires d'assurance) et d'AGÉA (Fédération nationale des agents généraux d'assurance).

⁵⁰ Directive n° 2002/92/CE IMD 1 transposée par la loi n° 2015-1564 du 15 décembre 2015.

⁵¹ À l'exception des garanties d'assurance à titre accessoire qui sont exemptées sous réserve d'un certain nombre de conditions.

du distributeur/de l'assureur, l'intérêt du client doit prévaloir. Tous les acteurs doivent désormais rédiger une politique de prévention des conflits d'intérêt qui implique notamment une révision des systèmes de rémunérations subordonnés à des objectifs de ventes.

Sur la personnalisation du conseil et le rehaussement du professionnalisme, la directive enjoint aux professionnels d'agir de manière honnête, impartiale et professionnelle. Cette obligation implique que les besoins du client doivent être identifiés, que le professionnel se présente à son client et lui indique les instances de recours ainsi que l'autorité de contrôle.

Sur la gouvernance produit, la directive prévoit, dans son considérant 32, que les produits doivent être conformes aux besoins des clients. C'est dans ce contexte que s'inscrit la gouvernance des produits, chaque concepteur de produit doit s'assurer que le produit conçu réponde aux besoins réels des clients (marché cible) et que sa stratégie de distribution est appropriée. Une fois le produit construit, des tests d'adéquation doivent être mis en œuvre. Ensuite, le canal de distribution le plus approprié doit être identifié et les collaborateurs les plus à même de les vendre choisis. En termes de couverture de la cible et de suivi périodique, ces dispositions ne s'adressent pas seulement aux assureurs mais aussi aux concepteurs des produits d'assurance, aux intermédiaires et aux distributeurs. Les contraintes pèsent sur les distributeurs en termes de connaissance de la cible et d'adéquation du produit aux besoins du client. Il s'agit là d'un vrai changement dans l'organisation et l'approche des marchés et si les forces commerciales sont associées à la gouvernance produit, ce texte constitue une avancée.

Au total, cette réforme de grande ampleur entraîne un bouleversement des pratiques actuelles, tant en termes de processus, de méthode que d'objectifs. Sa mise en œuvre exige une forte mobilisation de tous les professionnels.

Ces derniers ont estimé – au cours du débat qui s'ensuivit au CCSF – qu'à ce stade de la mise en

œuvre, ils étaient désormais en ordre de marche, tant sur le conflit d'intérêt que sur la gouvernance produit. Ils ont toutefois exprimé des préoccupations quant à l'instabilité de l'environnement réglementaire et quant au poids croissant du formalisme. D'aucuns ont souligné qu'il eut été plus avisé de la part de la Commission européenne de faire une évaluation du terrain commun d'exercice de la concurrence (*level playing field*) du marché de l'intermédiation en assurance, avant d'ajouter un texte supplémentaire. Certaines organisations de consommateurs ont également regretté l'exclusion des assurances accessoires ou des assurances affinitaires du champ d'application de la directive.

5. L'AMÉLIORATION DES RELATIONS ENTRE LES ENTREPRISES D'ASSURANCE ET LES ASSURÉS

Les relations entre les entreprises d'assurance et leurs clients constituent un axe important des travaux du CCSF depuis sa création. En 2018, la FFA soucieuse de répondre à la méconnaissance du mécanisme de l'assurance et des limites du contrat d'assurance a présenté devant le CCSF un projet de guide intitulé « Quinze réflexes pour bien s'assurer » qui vise à accompagner les consommateurs dans leur choix d'assurance. Pour la FFA, il s'agit avant tout d'aider les souscripteurs à souscrire le bon contrat au bon moment pour un objet clairement identifié. Le guide vise tous les contrats qui peuvent être concernés par les IPID⁵², les contrats d'assurance-vie et les contrats de prévoyance ne sont pas dans le champ d'application de cet exercice. Le guide est simple et pédagogique, mais il n'est pas exhaustif. Il mentionne entre autre les assurances obligatoires et le bureau central français (ex Bureau central de tarification – BCT) et il distingue les exclusions de garanties des conditions

⁵² Document d'information normalisé sur le produit d'assurance (Insurance product information document – IPID) pour les produits d'assurance non-vie introduit par l'article 20 § 5 de la directive (UE) 2016/97 du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurances.

de garantie ⁵³. Il insiste également sur la sincérité des déclarations, l'obligation de vérité est d'ailleurs indiquée explicitement « sous peine de nullité du contrat » dans les IPID. Le guide rappelle aux assurés que leurs déclarations les engagent et qu'il convient de dire la vérité. Le droit de renonciation est mentionné très explicitement. Le projet de

guide sera présenté en 2019 devant le Comité pour adoption définitive.

⁵³ Ces dernières conditionnent la mise en jeu de ces garanties, par exemple : porte avec trois fermetures pour déclencher la garantie de l'assurance multirisques habitation en cas d'effraction ou de cambriolage.

Chapitre 8

L'épargne financière des français

Le taux d'épargne des ménages français, calculé par l'Insee à partir des comptes nationaux trimestriels, est le rapport entre l'épargne de ces ménages et leur revenu disponible brut ⁵⁴. Cette définition est utilisée par la Banque de France pour établir son tableau de bord trimestriel de l'épargne des ménages, principalement consacré aux placements financiers ⁵⁵. Il faut préciser que la notion de « ménages » retenue par la Banque de France est plus large que celle retenue par l'Insee en ce qu'elle inclut les institutions sans but lucratif au service des ménages (ISBLSM) ⁵⁶, en plus des particuliers et des entrepreneurs individuels. Il en résulte une différence entre le taux d'épargne des ménages affiché par l'Insee (14,3 % en 2017 (dont 4,4 % pour le taux d'épargne financière sur la même année) et celui affiché par la Banque de France (13,8 % pour cette même année).

L'épargne des ménages peut être divisée en deux grandes catégories : l'épargne financière qui représente en 2017 un taux de 4,4 % et l'investissement en logement qui constitue l'affectation principale de l'épargne avec un taux de 8,8 % en 2016 (source Insee).

Au cours de l'année 2018, le CCSF s'est penché sur l'épargne financière des Français à plusieurs titres. Tout d'abord, dans le cadre des réflexions menées sur la réforme de l'épargne-retraite supplémentaire prévue dans Pacte. Ensuite à l'examen de la proposition de la Commission européenne sur le

financement participatif ainsi qu'à l'occasion de la présentation des principaux enjeux de la transposition de la directive IORP 2 mais aussi à l'occasion de la présentation des bilans annuels du plan d'épargne retraite populaire (PERP) et du plan d'épargne pour la retraite collectif (PERCO).

1. LES PRINCIPAUX ENJEUX DE LA LOI PACTE

Lors de sa réunion plénière du 17 mai 2018, le Comité a accueilli très positivement le projet de réforme de l'épargne retraite de la loi Pacte présenté par la direction générale du Trésor. Il a souhaité que le projet soit compatible avec les réformes européennes en cours, en particulier le produit de retraite paneuropéen.

Développer l'épargne retraite en renforçant l'attractivité des produits pour les épargnants

La réponse à ce premier enjeu repose sur l'amélioration de la portabilité des produits : alors que les carrières professionnelles sont aujourd'hui moins linéaires, il est nécessaire de permettre aux épargnants de transférer facilement leurs droits. Il est par exemple impossible aujourd'hui de transférer

T6 Revenu disponible brut des ménages et institutions sans but lucratif au service des ménages (ISBLSM), en France

(ratio en %)

	2017	T4 2017	T1 2018
Taux d'épargne	13,8	13,9	13,8
Taux d'épargne financière	4,5	4,5	4,3

Source : Banque de France.

54 Le revenu disponible d'un ménage comprend les revenus d'activité, les revenus du patrimoine, les transferts en provenance d'autres ménages et les prestations sociales (y compris les pensions de retraite et les indemnités de chômage), nets des impôts directs. Quatre impôts directs sont généralement pris en compte : l'impôt sur le revenu, la taxe d'habitation, les contributions sociales généralisées (CSG) et contribution à la réduction de la dette sociale (CRDS) – Insee, définitions et méthodes.

55 Banque de France : <https://www.banque-france.fr/economie-et-statistiques/stats-info/detail/epargne-des-menages.html>

56 Source : Banque de France – L'épargne des ménages, méthode.

un PERP vers un article 83, ou un PERCO vers un produit assurantiel. La réforme permettra également une portabilité totale entre les différents produits.

Pour renforcer l'attractivité des produits pour les épargnants, la réforme propose également d'introduire de nouvelles flexibilités en sortie, en fonction de l'origine des sommes versées :

- pour le déblocage anticipé : outre les cas de déblocage pour accident de la vie, il sera possible de retirer les sommes issues des versements volontaires et de l'épargne salariale pour acheter sa résidence principale ;
- concernant la liquidation à la retraite : l'épargnant aura la liberté de choix entre rente et capital pour les sommes issues des versements volontaires et de l'épargne salariale (avec possibilité d'un engagement *ex ante* pour la rente). Il est prévu une sortie en rente pour les sommes issues des versements obligatoires sur les produits à adhésion obligatoire.

Offrir aux épargnants la possibilité de dynamiser leur épargne et d'accéder ainsi à de meilleures perspectives de rendement

C'est le deuxième enjeu de la réforme de l'épargne retraite de la loi Pacte. Il est en effet important de permettre une meilleure allocation de l'épargne retraite largement investie dans des actifs peu adaptés à l'investissement de long terme en généralisant la gestion pilotée « à horizon ». Cette stratégie d'investissement tient compte de l'horizon de placement : lorsque le départ en retraite est lointain, l'épargne est fortement investie en actions, puis progressivement investie dans des actifs de plus en plus sûrs et liquides (obligations, fonds monétaires, fonds en euros). Cette modalité de gestion a été introduite pour les PERCO par la loi Macron. Il est proposé d'en faire la modalité de gestion par défaut de l'épargne retraite à la lumière de cette expérience positive (recommandation de l'Organisation de coopération et de développement économiques – OCDE).

Mieux protéger les ménages qui épargnent en vue de leur retraite

C'est le troisième enjeu de cette réforme. Aujourd'hui, les engagements de retraite assurantiels ne font généralement pas l'objet d'un cantonnement réglementaire, c'est-à-dire qu'ils ne sont pas obligatoirement isolés dans un canton comptable dans le bilan des assureurs.

Il est proposé de généraliser l'obligation de cantonner ces engagements pour :

- mieux protéger les actifs correspondant aux engagements de retraite afin de préserver les droits des assurés en cas de défaillance de l'entreprise d'assurance. Si l'assureur est insolvable, les actifs correspondant aux engagements de retraite sont ainsi protégés et reviennent prioritairement aux futurs retraités ;
- garantir une distribution équitable de la valeur (participation aux bénéficiaires) : le cantonnement oblige à redistribuer le résultat technique et financier au sein du canton.

Stimuler la concurrence sur le marché de l'épargne retraite

Une concurrence plus libre sur le marché de l'épargne retraite est une condition d'atteinte des trois premiers objectifs (attractivité des produits, dynamisation de l'épargne et protection des épargnants).

La segmentation actuelle du marché entre gestionnaires d'actifs (PERCO) et acteurs assurantiels (PERP, Madelin, art. 83) est un frein à la portabilité des produits et à la lisibilité de l'offre. Elle est peu justifiée par la nature intrinsèque des produits.

Deux leviers seront mobilisés pour stimuler la concurrence : encadrer les frais de transfert des produits et permettre aux différents acteurs de proposer des produits d'épargne retraite individuels et professionnels.

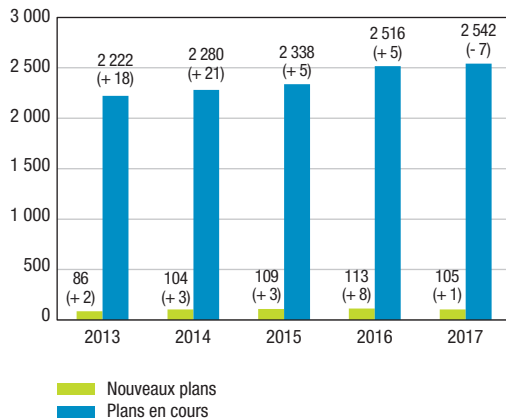
2. LE BILAN 2017 DU PERP

Le CCSF a examiné, le 25 septembre 2018, le bilan du plan d'épargne retraite populaire (PERP) présenté par la Fédération française de l'assurance (FFA). Régi par les dispositions du Code des assurances⁵⁷, le PERP a été créé par la loi n° 2003-775 du 21 août 2003 dite loi Fillon. Ce dispositif s'ajoute aux dispositifs de l'article 39 du Code général des impôts (contrats de retraite collectifs à prestations définies), de l'article 83 du même Code (contrats de retraite collectifs à cotisations définies) et au contrat Madelin ainsi qu'au Madelin agricole qui existent pour les travailleurs non salariés (TNS) depuis 1994. Le PERP est un des produits qui poursuivent l'objectif de constitution d'une épargne retraite supplémentaire par capitalisation, il s'agit d'un contrat d'assurance de groupe⁵⁸ à adhésion facultative souscrit en dehors du cadre de l'entreprise. Les cotisations sont déductibles à l'entrée et, durant la phase de constitution, seule la prestation sous forme de rentes est taxée et ensuite imposée comme une pension à titre gratuit. Le PERP n'est qu'un élément de l'épargne retraite supplémentaire. Le bilan 2017 n'est pas sensiblement différent des années précédentes; en termes de stock à fin 2017, on compte 2,5 millions de PERP.

Fin 2017, le nombre de PERP s'élevait à plus de 2,5 millions.

G15 Nombre de PERP

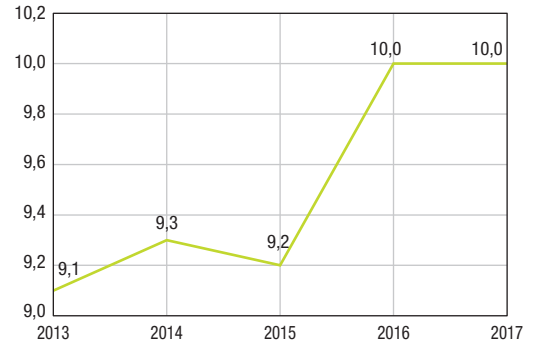
(en milliers; chiffres entre parenthèses: variations en %)



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

G16 Taux de détention du PERP pour les plans en phase de constitution

(en %)



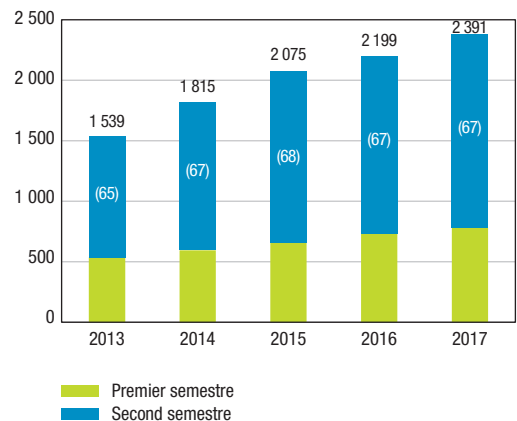
Source : Fédération française de l'assurance (FFA).

Le taux cible de détention du PERP par les salariés passe de 9 à 10 % entre 2016 et 2017.

Les cotisations s'élèvent à 2,4 milliards d'euros en 2017 (plus de cotisations versées au second semestre qu'au premier pour des raisons fiscales).

G17 Montant total des cotisations au titre du PERP

(en millions d'euros; chiffres entre parenthèses: parts en %)



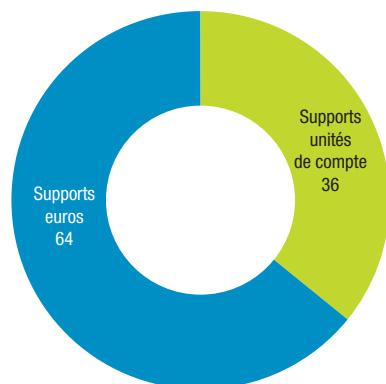
Source : Fédération française de l'assurance (FFA).

⁵⁷ Articles L. 144-2 et suivants du Code des assurances.

⁵⁸ Obligatoirement souscrit par un groupement d'épargne retraite populaire (GERP).

G18 Répartition des cotisations pour le PERP investies en 2017

(en %)



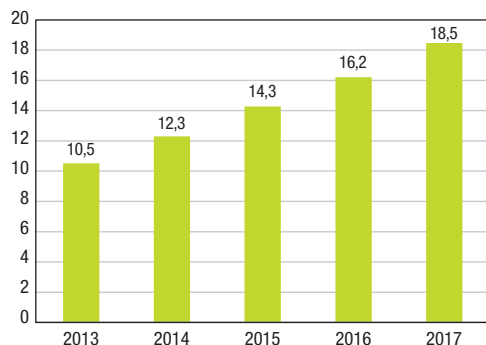
Source : Fédération française de l'assurance (FFA).

Sur la même période, en termes de flux, 36 % des cotisations investies le sont sur des supports en unités de compte (contre 26 % pour l'encours); ce qui corrobore l'approche selon laquelle l'horizon d'investissement long est favorable aux unités de compte (UC).

Les provisions mathématiques des PERP se sont élevées à 18,5 milliards d'euros en 2017.

G19 Les provisions mathématiques des PERP

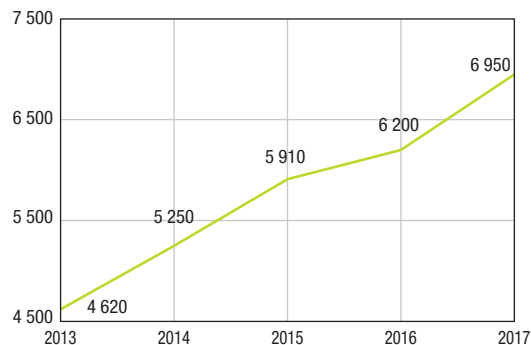
(en milliards d'euros)



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

G20 Encours moyen des PERP en phase de constitution

(en euros)



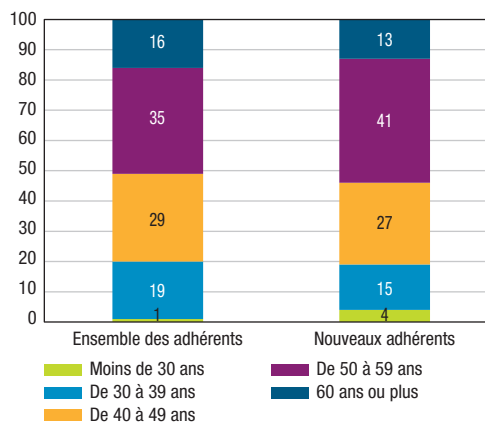
Source : Fédération française de l'assurance (FFA).

En encours moyen, le PERP s'élève à 7 000 euros fin 2017, mais il s'agit d'un produit encore en phase de constitution; ce montant peut paraître peu élevé mais ce produit de retraite supplémentaire n'a qu'une dizaine d'années. Seuls 40 000 PERP sont en phase de liquidation aujourd'hui.

L'âge moyen du détenteur de PERP est de 49 ans.

G21 Répartition des PERP, par tranche d'âge, en 2016 ^{a)}

(en %)

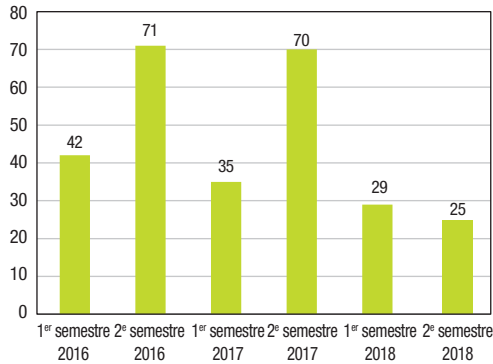


a) Plans en phase de constitution.

Sources : enquêtes Fédération française de l'assurance (FFA) et Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES).

G22 Nombre de nouveaux PERP souscrits

(en milliers)



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

3. LE BILAN 2017 DU PERCO

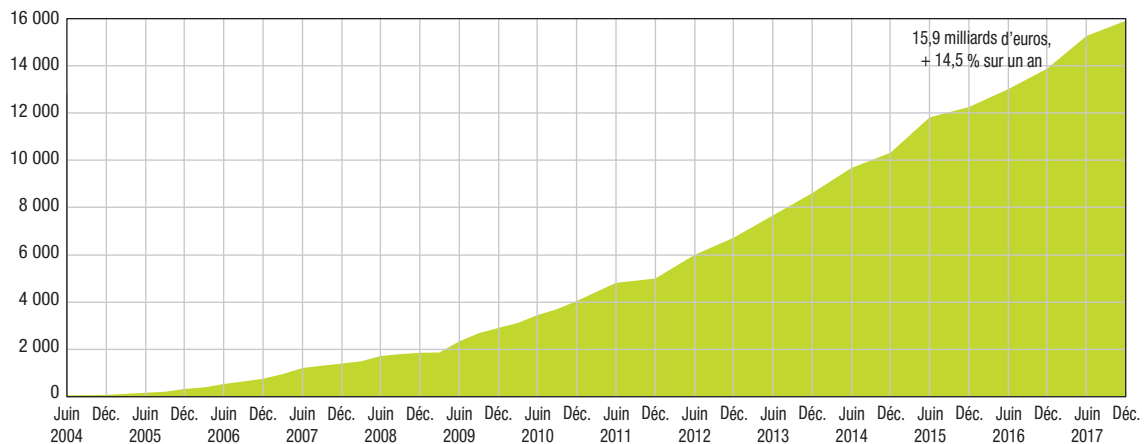
Le CCSF a pris connaissance, le 25 septembre 2018, du bilan du plan d'épargne pour la retraite collectif (PERCO), présenté par l'Association française de la gestion financière (AFG). Comme le PERP, le PERCO a été institué par la loi n° 2003-775 du 21 août 2003 dite loi Fillon. À la différence du PERP qui est un produit d'épargne individuel, le PERCO est un produit de gestion financière collectif et non un contrat d'assurance. Le plan

d'épargne salariale en vue de la retraite régi par les dispositions du Code du travail est mis en place par accord d'entreprise. Il est facultatif pour l'entreprise comme pour les salariés et il est ouvert à tous les salariés. Le PERCO est investi en fonds communs de placement d'entreprises (FCPE) agréés par l'AMF. Ce sont des organismes de placement collectif (OPC) particuliers avec conseil de surveillance paritaire au sein desquels les représentants des salariés ont une voix prépondérante en termes de droit de vote. Le PERCO comporte trois options de placement dont l'option par défaut en gestion pilotée en fonction de l'âge du salarié ⁵⁹. En principe, le PERCO est bloqué jusqu'à la retraite, sauf en cas d'acquisition de la résidence principale. La sortie du PERCO est possible en rente et/ou en capital en une ou plusieurs fois. La loi n° 2015-990 du 6 août 2015 (dite loi Macron) a innové en créant le PERCO Plus, pour lequel la gestion pilotée doit comporter une part de 7 % – qui passera à 10 % avec le projet de loi Pacte – investie en PME et ETI. Les modalités de sortie sont libres (en rentes ou en capital ou un mélange des deux). En 2017, les sorties se sont élevées à moins d'un milliard. Ce sont en grande partie des sorties anticipées qui financent

⁵⁹ 39 % des salariés sont en gestion pilotée selon l'âge, elle est devenue la gestion par défaut.

G23 Encours des PERCO en 2017

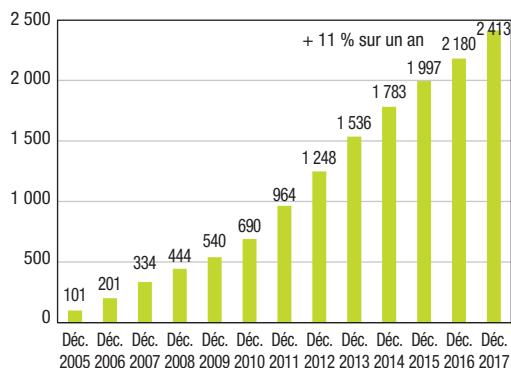
(en milliards d'euros)



Source : Association française de la gestion financière (AFG).

G24 Nombre de salariés porteurs d'un PERCO

(en milliers de porteurs)



Source : Association française de la gestion financière (AFG).

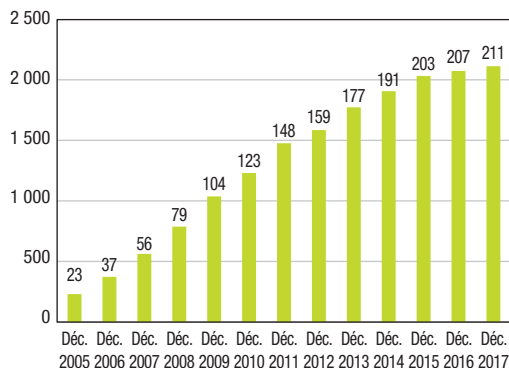
la résidence principale, le législateur ayant accepté de considérer que la résidence principale faisait partie de la préparation à la retraite. Une fois à la retraite, 80 % des salariés laissent leur épargne ou une partie de leur épargne sur leur PERCO.

Fin 2017, 6 millions de salariés sont couverts, (2,4 millions d'entre eux ont fait un versement sur les 6 millions couverts, en progression de 10 % par rapport à 2016), ce qui représente un taux d'adhésion des salariés de 40 % environ.

Le PERCO est en progression en 2017. Fin 2017, 211 000 entreprises étaient équipées (4 000 de plus

G25 Nombre d'entreprises équipées d'un PERCO

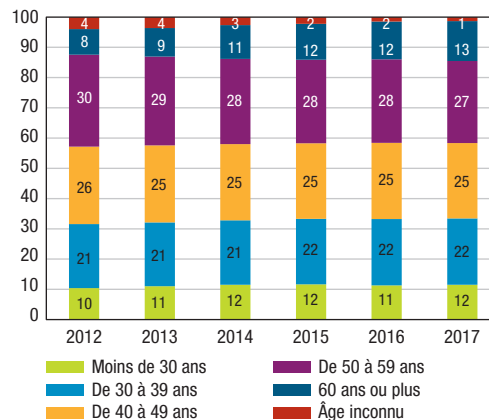
(en milliers de porteurs)



Source : Association française de la gestion financière (AFG).

G26 Répartition en nombre des investisseurs dans le PERCO, par tranche d'âge

(en %)

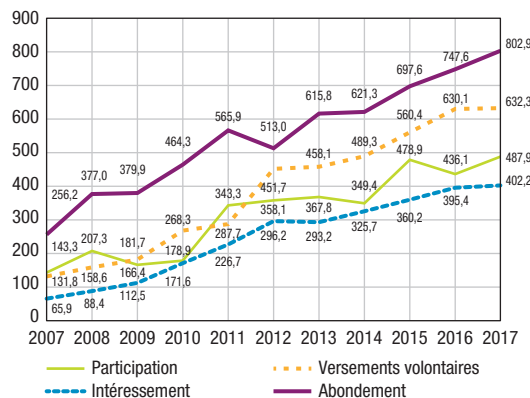


Source : Association française de la gestion financière (AFG).

en un an). Entre 2005 et 2017, la progression a été forte dans les années 2010 et continue d'être soutenue auprès des PME-ETI. Cette progression devrait s'accroître avec les dispositions de la loi Pacte qui a supprimé le forfait social pour les entreprises de moins de 50 salariés et pour celles de moins de 250 salariés pour ce qui concerne l'intéressement. Ce sont des mesures importantes – même si ce ne sont pas des produits aussi populaires que l'assurance-vie.

G27 Évolution des flux d'entrée pour le PERCO

(en millions d'euros)



Source : Association française de la gestion financière (AFG).

En termes de répartition par tranche d'âge, les moins de 40 ans ne représentent que le tiers du nombre de porteurs.

Les versements bruts de 2,7 milliards d'euros en 2017 sont en progression de 7 % en glissement annuel. L'alimentation du PERCO est volontaire, les salariés peuvent y affecter l'intéressement, la participation et des versements volontaires dans la limite de 25 % de leur rémunération. Ils peuvent aussi y affecter les jours accumulés sur un compte épargne temps et les jours de congés non pris (ces derniers représentent 200 millions sur 2,7 milliards de versements, ce dispositif est attractif pour les salariés). Ces versements peuvent être complétés par l'abondement de l'entreprise. L'abondement et l'intéressement sont stables, à la différence de la participation qui évolue avec les résultats de l'entreprise.

En termes d'encours gérés, la progression ne se dément pas non plus, un tiers est investi en actions. En termes de choix de placement des salariés, les fonds diversifiés et les fonds en actions sont les principaux placements. Cette proportion a progressé depuis que la gestion pilotée par défaut a été instaurée par la loi Macron en 2015 (48 % des salariés sont

en gestion pilotée). Enfin, un tiers des actifs sont investis dans des fonds socialement responsables labellisés ISR par le Comité intersyndical de l'épargne salariale (CIES), 8 % des actifs sont investis dans de l'épargne solidaire.

4. PEPP ET PRIIPS

Le règlement européen PRIIPs

Le CCSF s'est prononcé à plusieurs reprises sur la mise en œuvre du règlement relatif aux produits d'investissement packagés de détail (*packaged retail investment and insurance based products* – PRIIPs) et sur le report de son entrée en vigueur. Les objectifs de cette réglementation sont 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.

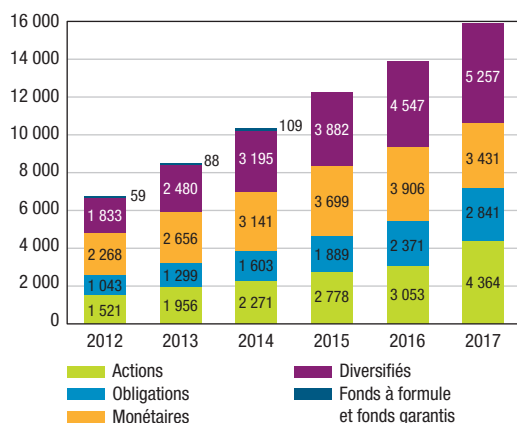
Dans une lettre adressée en 2017 au directeur général de la Stabilité financière, des services financiers et de l'union des marchés de capitaux de la Commission, la présidente du CCSF lui demandait de bien vouloir réexaminer le règlement PRIIPs à la lumière des observations exprimées par les professionnels. En décembre 2018 (cf. *infra*), le Comité a saisi à nouveau la Commission pour appeler de ses vœux la mise en œuvre de la clause de révision large du règlement PRIIPs dès 2019.

Le CCSF a en effet 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.

Le Comité souhaite 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 et d'une information peu claire pour les consommateurs.

G28 Répartition des encours de PERCO, par type de fonds

(en millions d'euros)



Source : Association française de la gestion financière (AFG).



LA PRÉSIDENTE

Paris, le 19 décembre 2018

Monsieur Olivier Guersent
Directeur général
Direction générale Stabilité financière
Services financiers et Union des marchés
de capitaux
Commission européenne
1049 - BRUXELLES

Monsieur le Directeur Général,

Le Comité consultatif du secteur financier, instance de concertation qui réunit notamment les professionnels de la finance – banquiers, assureurs et intermédiaires – ainsi que leurs clientèles et les représentants syndicaux des établissements, a débattu de l'avancement du projet européen de « PEPP » (« Pan-European Personal Pension Product » ou Produit pan-européen de retraite personnelle) lors de sa réunion du 15 novembre 2018.

Le CCSF souhaite attirer l'attention des institutions européennes lors des trilogues sur les points suivants :

1. Protection du capital

Dans l'état actuel de la proposition de règlement telle qu'amendée par le Parlement européen, dans l'une des définitions retenues, la « protection du capital » s'appliquerait aux montants épargnés après déduction d'éventuelles pertes mais aussi de tous les frais et commissions prélevés depuis les versements et ne prendrait pas en compte l'impact de l'inflation au fil du temps (article 39.1 option b).

Le CCSF a considéré que cette définition de l'option B qui prévoit de préserver contribution et rendements pour limiter le risque de perte en capital ne saurait être assimilée à une réelle « protection du capital » ou a fortiori à une garantie du capital et qu'elle devrait en conséquence être supprimée de l'option par défaut. Elle peut être, en revanche, utilisée comme technique d'atténuation du risque en tant qu'option alternative à l'option par défaut.

Le CCSF estime également que, dans ce dernier cas, l'information clé fournie aux participants aux PEPP devrait veiller à ce que les termes employés ne soient pas source de mauvaise compréhension pour les consommateurs et inclure un avertissement également très clair sur le fait que les frais et commissions prélevés et l'inflation risquent de diminuer la valeur réelle – le pouvoir d'achat – de façon importante au fil du temps.

2. Information des épargnants

La proposition de règlement européen prévoit la remise d'un document d'informations clé (« DIC ») à l'épargnant. En l'état actuel des travaux, ce DIC inclurait une information soit sur les performances passées pour les cinq dernières années (proposition de la Commission), soit depuis la date de lancement du produit (amendement du Parlement européen) ou ne prévoit pas d'information sur les performances passées (texte de la position arrêtée par le Conseil).

Le CCSF estime que l'information sur les performances passées, même si elles ne préjugent pas des performances futures, est une information essentielle pour permettre à l'épargnant de choisir un prestataire en toute connaissance de cause. Il ne peut donc souscrire au texte du Conseil sur ce point. Bien au contraire, s'agissant d'un produit d'épargne de long ou de très long terme, il est apparu au

CCSF que l'amendement parlementaire qui allonge l'horizon de cette information est très pertinent pour une meilleure protection et information du consommateur.

3. Supervision du produit

Le CCSF a insisté sur le fait que le règlement PEPP devait être particulièrement protecteur de l'épargnant, eu égard à la nature du produit, y compris s'agissant des PEPP vendus sur une base transfrontalière. Dans ce dernier cas, une autorisation par le seul pays d'origine serait insuffisante pour apporter des garanties suffisantes et une supervision du produit, par les autorités européennes ou les autorités compétentes du pays d'accueil, serait alors nécessaire.

Le CCSF est donc favorable à une autorisation du produit centralisée au niveau européen, comme le prévoit le texte du Parlement mais considère essentiel que chaque autorité nationale soit en charge de la surveillance de la commercialisation des PEPP sur son marché, sur la base de pouvoirs d'intervention clairs et de la loi nationale applicable, comme le prévoit le texte du Conseil à l'instar de nombre de régimes sectoriels

4. Conseil

La proposition de la Commission comme le texte du Conseil, contrairement à celui du Parlement européen, offre la possibilité aux épargnants européens de souscrire l'option par défaut du PEPP sans recourir à des prestations de conseil et également sur internet, sans passer par un intermédiaire physique. L'objectif affiché par la Commission européenne est de permettre aux épargnants d'éviter les frais correspondants.

De façon à protéger l'épargnant qui souscrirait cette option par défaut sans conseil, la Commission européenne a souhaité que l'option par défaut soit simple et sécurisée. Cependant, en l'état actuel du projet, dans un contexte où les épargnants privilégient massivement l'épargne disponible, il apparaît aux membres du CCSF que l'option par défaut du PEPP reste un produit de long terme très engageant et relativement compliqué pour la majorité des épargnants, qui n'apparaît ni totalement ni clairement sécurisé (voir point 1 ci-dessus) et que les risques de choix inappropriés pourraient avoir, par ailleurs, d'importantes conséquences financières pour les épargnants et/ou sur la réputation même du PEPP.

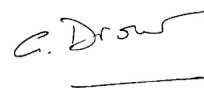
En conséquence, le CCSF exprime son désaccord sur la possibilité de souscrire à l'option par défaut de l'ensemble des PEPP sans aucun conseil.

5. Frais

S'agissant d'une épargne très longue et avec très peu de cas de sortie, l'impact des frais et commissions au fil du temps sur les performances à long terme des PEPP peut être très significatif. Le CCSF estime donc – comme le texte du Parlement européen – souhaitable d'instaurer dans l'option par défaut, un plafonnement des frais de gestion ou au moins un encadrement, en juste relation avec la qualité des conseils et services effectivement rendus tout au long de la vie du contrat.

J'espère que ces quelques propositions, partagées par les associations de consommateurs, représentants syndicaux mais aussi par les professionnels présents au sein du CCSF, seront entendues et pourront être prises en compte dans les travaux en cours.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur Général, l'expression de ma considération distinguée.



Corinne DROMER



LA PRÉSIDENTE

Paris, le 19 décembre 2018

Monsieur Olivier Guersent
Directeur général
Direction générale Stabilité financière
Services financiers et Union des marchés de capitaux
Commission européenne
1049 - BRUXELLES

Monsieur le Directeur Général,

Le Comité consultatif du secteur financier joue un rôle majeur dans la concertation institutionnelle qu'il réalise en France entre professionnels et consommateurs du secteur financier ainsi qu'avec d'autres parties prenantes. Dans le cadre de ses missions, le Comité a eu l'occasion de se pencher à plusieurs reprises sur le projet de règlement PRIIPs puis sur sa mise en œuvre ; il s'était ainsi prononcé dans un Avis du 22 mars 2016 puis dans un Avis du 8 septembre 2016 sur cet important sujet. Mon prédécesseur Emmanuel Constans et moi-même vous avons ensuite saisi en septembre 2016 et en janvier 2017 des préoccupations du Comité s'agissant du format et du contenu du document d'informations clés (KID) ainsi que du calendrier de mise en œuvre de 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 coûts totaux.

En particulier, selon la liquidité et le type de gestion du produit, l'absence d'informations relatives aux performances passées et la seule communication sur les scénarios de performance future, hors frais du contrat, ne sont pas du tout satisfaisantes pour la bonne information de l'épargnant sur le comportement potentiel du produit. Les performances passées, même si elles ne préjugent pas des performances futures, sont une information essentielle pour permettre à l'épargnant de choisir un produit en toute connaissance de cause.

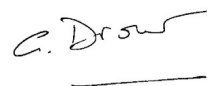
Certains de nos membres déplorent ainsi le maintien de dispositions relatives à la simulation de performances futures, qui sont par ailleurs en totale contradiction avec des dispositions de la directive Marchés d'instruments financiers (MIF) qui prévoient que, si des performances futures sont indiquées, elles doivent être assorties d'un avertissement précisant qu'il ne s'agit pas d'un indicateur fiable. D'autres membres ont souligné que, si pour les produits ayant une gestion prédictive et un marché très liquide, l'utilisation des performances futures peut faire sens, elle est inadaptée pour les autres types de produit sur lesquels seule la performance passée offre une information tangible pour l'investisseur. Des épargnants ont d'ailleurs saisi une organisation de consommateurs à ce sujet. Enfin, des assureurs soulignent pour leur part que pour certains de leurs produits, aucune méthodologie de scénario de performance future n'est pertinente.

D'une façon générale, nous estimons indispensable à une mise en œuvre harmonieuse de cette réglementation que la Commission – à l'occasion des consultations engagées, mais aussi dans le cadre de la procédure de révision du règlement – 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 frais, est globalement en recul.

Dans ce contexte, nous estimons que la réponse apportée à ce stade par la Commission - à l'issue d'une concertation sans doute insuffisante avec des consommateurs et des professionnels_ qui vise à procéder à une révision ciblée et à quelques ajustements des mesures de niveau 2, n'est pas assez ambitieuse pour apporter une réponse aux difficultés identifiées. À l'unanimité, le Comité juge ainsi hautement souhaitable que la clause de révision large du règlement PRIIPs soit mise en œuvre dès que possible l'an prochain.

Dans ce contexte, nous nous réjouissons également de la récente adoption par le Parlement européen d'un amendement permettant le prolongement de l'exemption temporaire dont bénéficient les OPCVM dès lors que la dérogation applicable aux producteurs de PRIIPs à options multiples est également prolongée. Je forme le vœu que le Conseil et la Commission puissent également soutenir cet amendement, dès lors que les difficultés de mise en œuvre relevées n'ont pas à ce stade trouvé de solution.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur Général, l'expression de ma considération distinguée.



Corinne Dromer

Le projet européen de PEPP

Le 15 novembre 2018, le CCSF a débattu de l'avancement du projet européen de produit paneuropéen de retraite personnelle (*pan-european personal pension product* – PEPP) et a souhaité, dans le contexte du Trilogue (Parlement européen, Commission européenne et Conseil), appeler l'attention des institutions européennes sur un certain nombre de points. Il a rappelé son attachement à la protection du capital, souligné l'importance que revêt l'information sur les

performances passées afin de préserver la liberté de choix de l'épargnant et s'est prononcé en faveur d'un plafonnement des frais de gestion dans le cas de l'option par défaut. Il a écarté la proposition visant à rendre possible la souscription de l'option par défaut sans aucun conseil et réaffirmé la nécessité d'une supervision européenne bien articulée à la supervision nationale. Autant de positions et propositions adressées en décembre 2018 au directeur général de la Stabilité financière, des services financiers et de l'union des marchés de capitaux de la Commission (cf. *supra*).

5. LA PROPOSITION DE LA COMMISSION EUROPÉENNE SUR LE FINANCEMENT PARTICIPATIF

Le Comité a recueilli avec grand intérêt, lors de sa réunion du 22 mai 2018, la présentation d'une proposition de la Commission européenne de 28^e régime relative au financement des entreprises sous forme de titres ou prêts participatifs (*crowdfunding*, *crowd lending*). Ce projet s'inscrit dans le cadre de l'Union des marchés de capitaux et particulièrement de son volet fintech.

Il s'agit d'élargir l'accès au financement des entreprises innovantes, start ups et PME non cotées, et de permettre aux acteurs européens du financement participatif (*crowdfunding*) d'accéder à un marché de taille critique au moyen d'un statut européen. Le texte ne traite pas du financement des particuliers, ni du cas du financement participatif en don. S'agissant de l'approche de la Commission européenne, elle propose un règlement et un 28^e régime plutôt qu'une directive. Le régime est optionnel, les régimes nationaux persisteraient mais ne seraient pas cumulables avec ce nouveau statut. L'application de MIF 2 est exclue, le choix d'un seuil d'un million d'euros maximum par offre sur 12 mois est compatible avec la directive Prospectus. La Commission a retenu une approche *a minima*. Le statut des plateformes est fondé sur le service de réception transmission d'ordres, statut incompatible avec la fourniture d'un conseil et le statut de prestataire de services d'investissement, il ne comprend pas d'assistance à l'investisseur. La Commission prévoit un test de connaissance et l'élaboration d'un document d'information harmonisé. La proposition de la Commission ne comprend aucun plafond par investisseur ni en prêts, ni en titres. La supervision est confiée à l'ESMA (*European securities and markets authority*) ou Autorité européenne des marchés financiers (AEMF).

La France propose de relever à huit millions d'euros le plafond du financement participatif en titres qu'elle avait établi à 2,5 millions d'euros. En outre, si la fourniture des conseils est rendue impossible, la protection des investisseurs peut apparaître amoindrie par rapport au régime français. Certaines questions de compatibilité de statut apparaissent également,

notamment si le service de réception transmission d'ordres (RTO) retenu par la Commission n'est pas compatible avec d'autres statuts, notamment en termes de règles de conflit d'intérêt applicables et de règles relatives à la lutte contre le blanchiment de capitaux.

6. LA TRANSPOSITION DE IORP 2

Au cours de la même réunion, le 22 mai 2018, le CCSF a examiné les principales innovations de la transposition de IORP 2 et s'est interrogé sur leur articulation avec les dispositions prudentielles qui s'appliquent aux entreprises d'assurance (Solvabilité 2) et celles de la loi Pacte.

La directive du Parlement européen et du Conseil sur les activités et la surveillance des institutions de retraite professionnelle (*Institutions for occupational retirement provisions* dite IORP) constitue le cadre juridique des régimes du Pilier 2, c'est-à-dire les régimes de retraite professionnelle supplémentaire (du type Madelin). En France, l'activité de retraite professionnelle supplémentaire est portée par les assureurs et par des institutions de retraite professionnelle collective (IRPROCO) pour les PERCO.

En 2017, la France s'est dotée d'un cadre législatif et réglementaire ⁶⁰ permettant la création d'institutions de retraite supplémentaire pouvant offrir des garanties assurantielles (engagements viagers et garanties en capital) ⁶¹, en dépit de cette réglementation, les fonds de retraite professionnelle supplémentaire (FRPS) représentent un poids nul en France ⁶² à l'heure actuelle ⁶³. En France, les

⁶⁰ L'ordonnance du 6 avril 2017 a introduit les fonds de retraite professionnelle supplémentaire (FRPS) en droit français. Trois décrets et un arrêté complètent le dispositif législatif et permettent désormais la création de fonds de retraite professionnelle supplémentaire.

⁶¹ Avec la création du statut de « fonds de retraite professionnelle supplémentaire » (FRPS).

⁶² OCDE *Pensions Market in Focus* édition 2015.

⁶³ En Europe, ce sont les fonds de retraite professionnelle des Pays-Bas et du Royaume-Uni qui représentent, en 2014, le niveau en pourcentage du PIB le plus élevé, avec des parts en actions très importantes.

règles prudentielles de Solvabilité 2 expliquent la faiblesse de l'investissement en actions des assureurs ; et la transposition de la directive IORP 1⁶⁴ par l'ordonnance n° 2006-344 du 23 mars 2006 relative aux retraites professionnelles supplémentaires n'a, en outre, pas permis de créer des institutions de retraite professionnelle supplémentaires autres que les IRPROCO dédiés à la gestion de PERCO. L'ordonnance n° 2006-344 a, en revanche ouvert l'accès du marché français à des acteurs étrangers *via* le passeport européen.

L'ordonnance du 6 avril 2017 – qui transpose la directive IORP 2, refonte de IORP 1 – a introduit les FRPS en droit français, trois décrets et un arrêté complètent le dispositif législatif, et permettent désormais la création de ces fonds, certains projets de création sont en cours. Pour compenser les carences d'une comptabilité en valeur historique, la France a créé un filet de sécurité minimum en introduisant une série de tests de résistance à horizon de dix ans pour mesurer la solvabilité des organismes, ce qui rend le régime prudentiel des FRPS un peu hybride à mi-chemin entre Solvabilité 1 et 2.

IORP 2 va plus loin que IORP 1 tant sur le plan prudentiel que sur le plan de la gestion des risques et de la gouvernance (un peu à l'image de Solvabilité 2 par rapport à Solvabilité 1). Elle harmonise en effet les exigences applicables en matière de gouvernance, d'information des affiliés⁶⁵, de condition d'externalisation et de gestion des placements, de surveillance prudentielle et d'encadrement des activités transfrontalières ainsi que de prise en compte des facteurs ESG (environnement, social, gouvernance) dans la gestion des risques. Parmi les innovations les plus notables de IORP 2, il convient de noter une information renforcée des affiliés, la désignation de fonctions clés (audit interne, actuariat et gestion des risques), l'élargissement des conditions d'honorabilité et de compétence aux dirigeants opérationnels ainsi qu'aux fonctions clés et l'introduction d'une évaluation interne des risques⁶⁶. La procédure de transfert de portefeuille transfrontalier est également remaniée⁶⁷. Dans le cas de IORP 2, c'est l'autorité hôte, c'est-à-dire

l'Autorité qui contrôle l'IRP cessionnaire qui désormais autorisera le transfert. IORP 2 introduit en outre l'accord des souscripteurs sur l'opération. Enfin, les conditions de recours à un dépositaire sont encadrées et répondent désormais aux exigences de la directive AIFM (*Alternative investment fund manager* ou directive sur les gestionnaires de fonds alternatifs).

7. LA PUBLICITÉ DES PRODUITS FINANCIERS : LES RECOMMANDATIONS DE L'ARPP

C'est le 20 mars 2018 que le CCSF a accueilli François d'Aubert, président de l'Autorité de régulation professionnelle de la publicité (ARPP) et Magali Jalade, directrice des affaires publiques et réglementaires de l'ARPP, pour une présentation de cet organisme et de sa doctrine en matière de publicité des produits financiers, d'investissement et de services liés. Ce n'est pas la première fois que le CCSF se penchait sur le sujet ; il avait déjà recueilli les recommandations de l'ARPP sur la publicité des produits financiers en 2017 et en 2008. Le CCSF avait alors adopté une recommandation sur la publicité des produits financiers⁶⁸.

L'ARPP n'est pas une autorité administrative indépendante mais une instance professionnelle qui regroupe les trois « familles » de la publicité : les annonceurs, les régies publicitaires et agences, les supports (média). Sa mission première est de protéger

64 Fondé sur une comptabilité en valeur historique et des exigences de marges quasi forfaitaires, des règles d'encadrement des placements et l'obligation de mettre en place un programme de convergence en cas de sous financement de la couverture des passifs par un montant suffisant d'actifs.

65 Au moment de l'affiliation, lors de la mise à jour des contrats et une fois par an, tant en phase de constitution qu'en phase de versement.

66 Un peu à l'image d'ORSA dans Solvabilité 2.

67 Contrairement à la procédure qui prévaut en droit des assurances où l'Autorité de l'État hôte évalue la solvabilité de l'entreprise cessionnaire mais où l'autorisation est donnée par l'Autorité qui contrôle la cédante (c'est-à-dire l'Autorité de l'État d'origine).

68 Recommandation du CCSF du 3 juin 2008 relative à la publicité des produits financiers.

les consommateurs et la liberté de communiquer dans le cadre d'une publicité loyale.

Les trois recommandations de l'ARPP

Depuis le 2 janvier 2018, trois nouvelles recommandations ARPP sont applicables et régissent les produits financiers. L'une concerne les produits et services financiers et d'investissement, la seconde est relative aux produits et contrats de type Forex ou options binaires, la troisième vise les placements dits atypiques et services liés.

Ces règles s'appliquent hormis les cas où la législation, la réglementation, des normes sectorielles ou des règles fixées par les autorités de contrôle imposent d'autres dispositions spécifiques.

Le tronc commun de ces trois recommandations repose sur les grands principes applicables à la communication commerciale (se conformer aux lois, être loyal et véridique, identifier l'annonceur, le caractère publicitaire, la nature du produit ou service, objet de la publicité, protéger les mineurs et veiller au principe de responsabilité sociale).

La présentation des risques et l'équilibre de la publicité sont particulièrement mis en avant pour les produits et contrats type Forex et options binaires ainsi que pour les placements atypiques dans les deux recommandations respectives qui leur sont dédiées. L'ARPP – qui, au demeurant, est hostile à l'accumulation des textes qui imposent de très nombreuses mentions à indiquer dans une même publicité – reconnaît que dans le cas des publicités dites Forex et options binaires, une mention doit être imposée, ce que l'ARPP a fait dès 2014 lors de la première recommandation sur ce sujet. Il est également souligné que, pour ces produits Forex et options binaires, une interdiction des communications diffusées par voie électronique a été mise en place par l'AMF et que l'ARPP a tenu compte de ce point dans la mise à jour de la recommandation, comme de toutes les nouvelles règles concernant la publicité issues de la loi dite Sapin II. Tant pour ces produits que pour les placements dits atypiques et services liés, les recommandations prévoient que la

publicité respecte un équilibre entre la présentation des performances et les risques encourus avec une information claire sur ces risques. Les recommandations prévoient également que la publicité ne présente pas de promesse de résultats ou de gains comme étant aisément réalisables et/ou de manière systématique. La publicité ne doit pas non plus induire que les formations permettent d'acquérir une maîtrise des marchés identique à celle des professionnels.

Les discussions au sein du CCSF

Les membres du CCSF ont accueilli très favorablement ces recommandations de l'ARPP qui peuvent contribuer à éviter un certain nombre de dérives sur internet, concernant notamment les placements atypiques. Ils ont souligné la qualité du document, tant sur le fond que sur la forme, et la proactivité des professionnels de la publicité. Ils se sont interrogés sur la capacité de concertation de l'ARPP avec d'autres autorités européennes en vue d'actions communes. Ils ont aussi questionné sa compétence en matière de contrôle des réseaux sociaux, notamment dans le cas particulier de la recommandation d'un influenceur (Nabilla⁶⁹) relative aux bitcoins.

8. LA PRÉSENTATION DE LA CAMPAGNE DE VISITES MYSTÈRE MISE EN ŒUVRE PAR L'AMF SUR LES PLACEMENTS EN LIGNE

Lors de sa réunion plénière du 16 octobre 2018, le Comité a recueilli les résultats de la dernière campagne de visites mystère organisée par l'AMF sur le thème de l'ouverture de comptes titres et les placements en ligne. Cette campagne s'inscrit à la suite des 19 campagnes qui l'ont précédée sur les thèmes de l'appétence au risque⁷⁰, du Forex options binaires et de la banque en ligne. Il ne s'agit pas d'une activité de contrôle, à proprement parler, bien que cette vague ait permis de vérifier le respect des procédures de MIF 1 avant

69 En janvier 2018, Nabilla avait conseillé, via les réseaux sociaux, d'investir dans le bitcoin.

70 Risquophobe/risquophile.

l'entrée en vigueur de MIF 2. Les visites mystère ont permis de vérifier que les pratiques commerciales et les questionnaires clients se conformaient bien à ses recommandations, notamment une « position » n° 2013-02 de l'AMF qui précise les modalités de recueil des informations. Cinq banques de l'échantillon n'ont pas respecté l'obligation de recueil des informations. En outre, la pratique de l'auto-évaluation parfois constatée ne satisfait pas aux exigences de MIF 2.

S'agissant de la réception transmission d'ordre (RTO) ou exécution d'ordre, les exigences sont moindres en matière de recueil d'informations. L'évaluation de la connaissance et de l'expérience du client en matière financière suffisent mais pour le conseil en investissement, les objectifs d'investissement doivent être pris en compte. Sur l'horizon d'investissement, l'enquête met en évidence que dans le cadre du conseil en investissement, quatre banques en ligne n'ont posé aucune question sur ce point. Dans certains cas également, l'horizon d'investissement est insuffisamment granulaire. Enfin, sur le rappel des frais, qui n'est pas réglementairement obligatoire, il s'agit d'une bonne pratique recommandée par l'AMF. Seuls sept établissements ont rappelé les frais sur les 17 établissements assujettis sondés. En conclusion, si les approches en matière de questionnement et de connaissance du client sont en voie d'amélioration, elles demeurent encore hétérogènes. L'AMF attend beaucoup de l'entrée en vigueur de MIF 2 qui proscrit l'auto-évaluation.

Les membres du CCSF ont souligné que le thème sélectionné pour cette campagne de visites mystère – l'ouverture du compte titres – ne concernait qu'une clientèle plutôt haut de gamme. Il a également été noté que la plupart des établissements orientaient les clients vers la gestion sous mandat et non vers la gestion libre et que les longues mises en garde de l'AMF

n'étaient pas toujours pertinentes. D'après certains, ces conditions rendent l'interprétation des résultats de l'enquête difficile, la distinction entre RTO et conseil en investissement est souvent difficile à faire pour un conseiller bancaire et emporte des conséquences en matière d'obligations réglementaires d'évaluation de la connaissance des clients. L'AMF a également été interrogée sur les suites qu'elle réservait à ce type d'enquêtes ; les clients sont-ils prévenus des résultats de ces visites mystère, notamment s'ils ne sont pas conformes aux attentes de l'AMF et un contrôle est-il diligenté à la suite de ces constats ?

L'AMF a rappelé que les visites mystère ne constituaient pas un outil de contrôle. Au demeurant, si elles ne permettent pas de tirer tous les enseignements ou conclusions incontestables sur les fintechs – peu actives en matière de placements et de commercialisation d'instruments d'épargne –, ces visites mystère révèlent toutefois un certain nombre de constantes, notamment en matière de réception transmission d'ordres. Ainsi, la présente enquête a relevé que cinq établissements n'évaluaient pas les connaissances du client. Dans les précédentes visites mystère, un tiers des établissements assujettis ne procédaient pas à l'évaluation des connaissances des clients en matière de réception transmission d'ordres.

L'AMF a souligné que les investissements en crypto-actifs proposés par certains établissements ne relevaient pas des fintechs à proprement dit mais de l'intermédiation en biens divers et que ces plateformes étaient toutes illégales. Les CFD (*contracts for difference* – contrats financiers avec paiement d'un différentiel) sur crypto-actifs sont soumis à une réglementation *European securities and markets authority* (ESMA) – ou Autorité européenne des marchés financiers (AEMF) – qui limite l'effet de levier à 2.

ANNEXES

ANNEXE 1	LISTE DES MEMBRES DU CCSF	85
ANNEXE 2	TEXTES CONSTITUTIFS ET MODIFICATIFS DU CCSF	87
ANNEXE 3	ORGANIGRAMME DU SECRÉTARIAT GÉNÉRAL DU CCSF	105
ANNEXE 4	LISTE DES PUBLICATIONS DU CCSF	107
ANNEXE 5	LISTE DES AVIS ET RECOMMANDATIONS DU CCSF	111

Composition du Comité consultatif du secteur financier au 31 décembre 2018

Membres nommés en raison de leur compétence

Président : Mme Corinne DROMER

Titulaires : M. Pierre BOLLON, AFG
Mme Blanche SOUSI,
Professeur émérite de l'Université Lyon III
Chaire Jean Monnet Droit bancaire et monétaire européen

Suppléant : M. Pierre-Grégoire MARLY – Doyen de la Faculté de droit,
d'économie et de gestion – Université du Maine

Suppléants : M. David CHARLET – ANACOFI
M. Luc MAYAUX, Professeur des Universités – Lyon III

Membres titulaires

- Sur proposition du président de l'Assemblée nationale**
M. Daniel LABARONNE
- 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 entreprises d'assurance, des agents généraux, des courtiers d'assurance et des intermédiaires en opérations de banque et en service de paiement, dont :**
 - Quatre représentants des établissements de crédit, des sociétés de financement et des entreprises d'investissement**
M. Pierre BOCQUET – FBF
M. Laurent BERTONNAUD – BNP PARIBAS
Mme Marie LHUISSIER – Groupe Crédit agricole SA
Mme Françoise PALLE-GUILLABERT – ASF
 - Un représentant des établissements de monnaie électronique et des établissements de paiement**
M. Jérôme TRAISNEL – AFEFAME
 - Trois représentants des entreprises d'assurances**
M. Christophe OLLIVIER – FNMF
M. Philippe POIGET – FFA
Mme Géraldine VIAL de la VILLEGUERIN – FFA
 - Un représentant des agents généraux**
M. Laurent BOULANGEAT – AGÉA
 - Un représentant des courtiers d'assurance**
M. Alain MORICHON – CSCA
 - Un représentant des intermédiaires en opérations de banque et services de paiement**
M. Jean-Bernard VALADE – AFIB
- Cinq représentants des organisations syndicales représentatives au plan national du personnel des établissements de crédit, des sociétés de financement, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement**
Mme Raphaëlle BERTHOLON – CFE-CGC
M. Sébastien BUSIRIS – FEC-FO
Mme Chantal MARCHAND – CFDT
M. Serge-Pierre MONDANI – CFTC
M. Aurélien SOUSTRE – FSPBA-CGT
- Onze représentants des clientèles des établissements de crédit, des sociétés de financement, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement, dont :**
 - Sept représentants de la clientèle de particuliers**
M. Alain BERNARD – Secours catholique
M. Jean BERTHON – FAIDER
Mme Olga DE SOUSA – UFC-Que Choisir
Mme Martine DEROBERT – AFOC
M. Serge MAITRE – AFUB
M. Jean-Yves MANO – CLCV
M. Fabien TOCQUÉ – UNAF
 - Quatre représentants de la clientèle de professionnels et d'entreprises**
M. Jean-Michel CHANAVAS – CCF
Mme Isabelle DJIAN – MEDEF
M. Stéphane FANTUZ – U2P
M. Lionel VIGNAUD – CPME

Membres suppléants

- Sur proposition du président de l'Assemblée nationale**
Mme Émilie BONNIVARD
- 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 entreprises d'assurance, des agents généraux, des courtiers d'assurance et des intermédiaires en opérations de banque et en service de paiement, dont :**
 - Quatre représentants des établissements de crédit, des sociétés de financement et des entreprises d'investissement**
Mme Marianne AUVRAY-MAGNIN – Société générale
M. Jean-Marc TASSAIN – La Banque Postale
M. Nicolas DUHAMEL – BPCE
Mme Sophie OLIVIER – CNCM
 - Un représentant des établissements de monnaie électronique et des établissements de paiement**
M. Dominique CHATELIN – AFEFAME
 - Trois représentants des entreprises d'assurances**
M. Bertrand BOIVIN-CHAMPEAUX – CTIP
M. François ROSIER – FFA
Mme Angélique SELLIER-LEVILLAIN – FFA
 - Un représentant des agents généraux**
M. Grégoire DUPONT – AGÉA
 - Un représentant des courtiers d'assurance**
M. Christophe HAUTBOURG – CSCA
 - Un représentant des intermédiaires en opérations de banque et services de paiement**
M. Hervé HATT – APIC
- Cinq représentants des organisations syndicales représentatives au plan national du personnel des établissements de crédit, des sociétés de financement, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement**
M. Patrick DELAPORTE – CFE-CGC
M. Georges DE OLIVEIRA – FEC-FO
M. Damien LAGAUE – CFDT
Mme Laëtitia VIDONI – CFTC
Mme Nolwenn LE COQ – FSPBA-CGT
- Onze représentants des clientèles des établissements de crédit, des sociétés de financement, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement, dont :**
 - Sept représentants de la clientèle de particuliers**
M. Jean GOUZI – Croix-Rouge
M. Guillaume PRACHE – Better Finance
M. Dominique du CHÂTELIER – CNAFC
Mme Ludvine COLY-DUFOUR – ALLDC
Mme Marianick LAMBERT – Familles rurales
Mme Gaëtane MARTINET – ADÉIC
M. Jean-Dominique CARTIER – CNAFAL
 - Quatre représentants de la clientèle de professionnels et d'entreprises**
Mme Eva KASTLER – FCD
M. Christophe LESOBRE – AFTE
Mme Stéphanie FRÉZOULS – APCMA
M. Philippe SOLIGNAC – CCI France

Liste des sigles cités dans la composition du CCSF

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

Textes constitutifs du CCSF

LOI N° 2003-706 DU 1^{ER} 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^{er} 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. »¹

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^{er} du titre I^{er} 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.

¹ 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 ², dans leur version en vigueur au 31 décembre 2018

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.

² 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^{er} 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 2018

Le taux d'usure

Article L. 314-6 du Code de la consommation³

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](#)

³ 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 ⁴ 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.

⁴ 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^{er} 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 du Code monétaire et financier
Créé par le décret n° 2014-737 du 30 juin 2014 – 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 oeuvrant 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.

L'Observatoire de l'épargne réglementée

Article R. 221-12 du Code monétaire et financier
Modifié par le décret n° 2010-291 du 18 mars 2010 – art. 2 (V)

I. – L'Observatoire de l'épargne réglementée comprend onze membres :

1° Le gouverneur de la Banque de France, ou l'un des sous-gouverneurs, qui le préside ;

2° Le directeur général du Trésor placé auprès du ministre chargé de l'Économie, ou son représentant ;

3° Le directeur de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages placé auprès du ministre chargé du Logement, ou son représentant ;

4° Le directeur général de la Caisse des dépôts et consignations, ou son représentant ;

5° Le [président du Comité consultatif du secteur financier](#), ou son représentant ;

6° Six personnalités qualifiées nommées par le ministre chargé de l'Économie :

- a) quatre en raison de leurs compétences en matière bancaire et financière ;
- b) une en raison de ses compétences en matière de logement social ;
- c) une en raison de ses compétences en matière de financement des petites et moyennes entreprises.

Les fonctions de membre de l'Observatoire de l'épargne réglementée sont gratuites, sans préjudice du remboursement des frais exposés pour l'exercice de celles-ci.

II. – Les membres de l'observatoire, 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 mêmes formes à son remplacement pour la durée restant à courir de son mandat.

III. – Les membres de l'observatoire ont un devoir de discrétion pour les informations dont ils ont connaissance en raison de leurs fonctions.

IV. – Le secrétariat de l'Observatoire de l'épargne réglementée est assuré par un secrétaire général nommé par le ministre chargé de l'Économie.

V. – L'observatoire se réunit au moins une fois par semestre sur convocation de son président ou à la demande du ministre chargé de l'Économie. En cas de partage égal des voix lors d'un scrutin, celle du président est prépondérante.

VI. – Les établissements de crédit distribuant le livret A transmettent chaque semestre à l'Observatoire de l'épargne réglementée les informations nécessaires à l'exercice de sa mission. Ces informations comprennent au moins, pour chaque établissement, le nombre de livrets A, l'encours des dépôts inscrits sur ces livrets, les sommes déposées et retirées sur ces livrets au cours de la période considérée, ainsi que les données équivalentes pour les autres produits d'épargne comparables.

Un arrêté du ministre chargé de l'Économie précise, en tant que de besoin, le contenu et les modalités de transmission de ces informations.

Relations des établissements de crédit avec le client

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

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.

V.⁵ – 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.

⁵ Erreur de numérotation, correction à venir.

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^{er} 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^{er} 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^{er} 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 Louise CHATIGNOUX

Secrétaire général adjoint :
Secteur Banque Jean-Marc LHERM

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

Garance FAVRAULT
Athéna HÉBERT
Carine OTTO
Frédéric RINCK

Secrétariat de la présidente : Élisabeth BLONDEAU
Bruno DEPUYDT

** En remplacement de Daphné SALON-MICHEL*

Liste des publications du Comité consultatif du secteur financier

Rapports annuels du CCSF

- 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 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 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

- 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^{er} 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

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^{er} 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^{er} de la loi n° 2010-737 du 1^{er} 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^{er} 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
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 2018 du CCSF, sous la coordination de

Philippe Raux

Rédacteurs

Anne Carrère, Louise Chatignoux et Jean-Marc Lherm

Secrétaire de rédaction

Anne Carrère

Réalisation

Carine Otto

Impression Banque de France – SG-DISG

Dépôt légal : avril 2019

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 paritairement 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

