

RAPPORT ANNUEL

2009-2010

COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER

**Ce rapport a été préparé
par le Secrétariat général du CCSF**

à la

BANQUE DE FRANCE

INTRODUCTION

Ce cinquième Rapport annuel du Comité consultatif du secteur financier, qui couvre la seconde moitié de l'année 2009 et le premier semestre 2010, témoigne du rôle actif du Comité pour améliorer la relation des établissements financiers avec leurs clients et les consommateurs. À nouveau cette année, le CCSF a tenu de multiples réunions et rendu de nombreux Avis.

Outre le suivi de sujets récurrents dans les secteurs de la banque, du crédit, de l'assurance et de l'épargne, le CCSF a pris de nouvelles initiatives. C'est ainsi qu'afin de progresser en matière de lisibilité et de comparabilité des frais bancaires et des services financiers, trois nouveaux glossaires ont été publiés par le Comité sur « la banque au quotidien et le crédit », « l'assurance » et « l'épargne et les placements financiers ».

L'étude approfondie pilotée par le CCSF et réalisée par le Crédoc sur la bancarisation des personnes vivant sous le seuil de pauvreté a mis en lumière de façon inédite les progrès décisifs accomplis au cours des dix dernières années en matière d'« inclusion bancaire ».

À la suite de la publication, en juillet 2010, du rapport commandé par le ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie à M. Pauget et à moi-même sur la tarification bancaire, le CCSF est parvenu au cours de l'été 2010 à un accord sur la publication dès 2011 par toutes les banques, en tête de leurs plaquettes tarifaires et sur l'Internet d'une liste standard des tarifs de dix produits et services parmi les plus utilisés. Le Comité a également acté une série d'engagements forts des banques, et il a été chargé par le ministre d'en suivre attentivement la mise en œuvre. De plus, la loi de régulation bancaire et financière a confié au CCSF une mission nouvelle, le suivi de l'évolution des pratiques tarifaires des banques.

Le Comité a contribué activement à la préparation et à la mise en œuvre des réformes du crédit à la consommation, du traitement du surendettement et de l'assurance emprunteur telles qu'elles résultent de la loi du 1^{er} juillet 2010.

Le CCSF s'est aussi prononcé sur les moyens de garantir une information et une protection appropriées du consommateur en matière de ventes concomitantes ainsi que sur les conditions de garantie d'un taux minimum en matière d'assurance-vie.

Soutenant la réforme de l'architecture de la supervision financière en France et la création de l'Autorité de contrôle prudentiel, le CCSF a également contribué à la concertation professionnels-consommateurs sur différents sujets à l'ordre du jour de l'harmonisation européenne : les moyens de paiement dans le cadre de l'espace unique de paiement en euros (SEPA) et le renforcement de l'information de l'épargnant.

Je tiens, enfin, comme chaque année, à remercier l'équipe du Secrétariat général que la Banque de France met à notre disposition et dont l'efficacité contribue grandement à la qualité et au rayonnement des travaux du Comité.



Emmanuel Constans
Président du CCSF

SOMMAIRE

INTRODUCTION

1

CHAPITRE 1

LA DYNAMIQUE DES RELATIONS BANQUES-CLIENTS RELANCÉE

9

1.1 LES NOUVEAUX GLOSSAIRES DU CCSF, (DONT LE GLOSSAIRE « BANQUE AU QUOTIDIEN ET CRÉDIT »)

11

1.1.1 Le lancement des travaux 11

1.1.2 La présentation des trois glossaires financiers 11

1.2 LA TARIFICATION BANCAIRE

13

1.2.1 Le contexte de la mission 13

1.2.2 Les principales conclusions de la mission 13

1.2.3 Les actions engagées par le CCSF dès septembre 2010 19

1.3 LES COMPTES JOINTS

20

1.3.1 Les suites données au rapport Thiolon 20

1.3.2 Une recommandation adoptée le 26 janvier 2010 22

1.4 BILAN DE LA MÉDIATION BANCAIRE ET DE L'EXTENSION DU CHAMP LÉGAL DE COMPÉTENCE DES MÉDIATEURS

24

1.4.1 L'apport positif de l'extension du champ de compétence des médiateurs bancaires 24

1.4.2 La position du CCSF 26

1.5 LE NOUVEAU DISPOSITIF DE LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DES CAPITAUX ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME

27

1.5.1 Mise en œuvre de la transposition de la 3^e directive relative à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme 27

1.5.2 Les propositions du CCSF 31

CHAPITRE 2	LES MOYENS DE PAIEMENT À L'ÉCHELLE EUROPÉENNE	33
	2.1 LE NOUVEAU CADRE JURIDIQUE POUR LES PAIEMENTS EN EUROPE	35
	2.1.1 Un nouveau cadre juridique harmonisé	35
	2.1.2 Le dépliant d'information du CCSF	36
	2.2 LA MONTÉE EN PUISSANCE DES NOUVEAUX MOYENS DE PAIEMENT EUROPÉENS	37
	2.2.1 Les moyens de paiement en France et en Europe	37
	2.2.2 Le virement SEPA en constante progression	38
	2.2.3 Le prélèvement SEPA, une réalité au 1 ^{er} novembre 2010	39
	2.2.4 La carte de paiement dans le cadre du SEPA	40
	2.3 LES MESURES DESTINÉES À FACILITER LA MISE EN ŒUVRE DE L'EUROPE DES PAIEMENTS	42
	2.3.1 Améliorer la gouvernance du projet SEPA	42
	2.3.2 Fixer des dates de fin de migration aux instruments SEPA	42
	2.4 LES ENJEUX LIÉS À LA TARIFICATION	44
	2.4.1 La surfacturation	44
	2.4.2 Les commissions liées à l'usage du prélèvement	46
	2.4.3 Les commissions liées à l'usage d'une carte de paiement	46
	2.5 LA TRANSPOSITION DE LA DIRECTIVE EUROPÉENNE SUR LA MONNAIE ÉLECTRONIQUE	47
CHAPITRE 3	UN CRÉDIT À LA CONSOMMATION RESPONSABLE	49
	3.1 UNE RÉFORME EN PROFONDEUR DU CRÉDIT À LA CONSOMMATION	51
	3.1.1 Les étapes de la réforme du crédit à la consommation	51
	3.1.2 Les principales dispositions de la loi	52
	3.1.3 Des mesures spécifiques conçues pour le crédit renouvelable	53
	3.1.4 Le rachat de crédits et l'assurance emprunteur	56
	3.2 L'APPORT DU CCSF	57
	3.2.1 La réforme du crédit renouvelable	57
	3.2.2 Un cadre juridique pour les rachats de crédits	57
	3.2.3 L'assurance emprunteur	58
	3.2.4 La notion de crédit à la consommation responsable	58
	3.2.5 Le microcrédit	58

CHAPITRE 4	L'INCLUSION BANCAIRE ET LA PRÉVENTION DU SURENDETTEMENT	59
	4.1 L'ÉTUDE SUR LES CONDITIONS DE BANCARISATION DES PERSONNES VIVANT SOUS LE SEUIL DE PAUVRETÉ	61
	4.1.1 Champ de l'étude et présentation des objectifs	61
	4.1.2 Les résultats de l'étude	62
	4.1.3 Les suites données à l'étude	67
	4.2 LA PRÉVENTION DU SURENDETTEMENT	68
	4.2.1 Les indicateurs de suivi du surendettement	68
	4.2.2 Les nouvelles dispositions prévues par la loi portant réforme du crédit à la consommation	69
	4.2.3 Vers une mutualisation des meilleures pratiques de traitement des dossiers de surendettement	72
CHAPITRE 5	LA NOUVELLE ARCHITECTURE DE LA SUPERVISION EN FRANCE	75
	5.1 LA CRÉATION DE L'AUTORITÉ DE CONTRÔLE PRUDENTIEL (ACP)	77
	5.1.1 La présentation de la nouvelle autorité de contrôle	77
	5.1.2 L'Avis adopté par le CCSF sur la fusion des autorités d'agrément et de contrôle de la banque et de l'assurance	79
	5.1.3 Le nouveau cadre européen de supervision	79
	5.2 LA RÉFORME DU CONTRÔLE DU RESPECT DES OBLIGATIONS PROFESSIONNELLES À L'ÉGARD DE LA CLIENTÈLE DANS LE SECTEUR FINANCIER	81
	5.2.1 La proposition du rapport Deletré II : une approche novatrice du contrôle du respect des obligations professionnelles à l'égard de la clientèle	81
	5.2.2 L'Avis du CCSF du 26 janvier 2010	81
	5.2.3 Les suites du rapport Deletré II : la loi n° 2010-1249 du 22 octobre 2010 de régulation bancaire et financière	81

CHAPITRE 6	LE RENFORCEMENT DE L'INFORMATION DE L'ÉPARGNANT	85
	6.1 LA MISE À JOUR DU GLOSSAIRE « ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS »	87
	6.2 BILAN ET PERSPECTIVES DU PLAN D'ÉPARGNE RETRAITE POPULAIRE	88
	6.2.1 Le bilan du Perp au 31 décembre 2009	88
	6.2.2 Entre modifications passées et à venir : le rôle du CCSF dans l'évolution du Perp en 2009 et 2010	89
	6.3 LA MODIFICATION DU CADRE DE GESTION DES OPCVM :	92
	6.3.1 Un cadre juridique rénové	92
	6.3.2 Accueil favorable par le CCSF du document d'information clé à fournir aux épargnants	93
	6.4 LA COMMERCIALISATION DES PRODUITS FINANCIERS	95
	6.4.1 Au plan européen : avancée des travaux de la Commission sur les PRIPs	96
	6.4.2 Au plan national : vers une réforme du contrôle du respect des obligations professionnelles à l'égard de la clientèle dans le secteur financier	97
CHAPITRE 7	DE NOUVELLES AVANCÉES DANS LE DOMAINE DE L'ASSURANCE	101
	7.1 LA CRÉATION D'UN GLOSSAIRE DANS LE DOMAINE DE L'ASSURANCE	103
	7.2 L'ASSURANCE DE PROTECTION JURIDIQUE	103
	7.2.1 Un sujet suivi par le CCSF depuis plusieurs années	103
	7.2.2 Un régime juridique très encadré	104
	7.2.3 Le marché de l'assurance de protection juridique	105
	7.2.4 Les attentes des consommateurs en matière de protection juridique	106
	7.2.5 L'Avis du CCSF du 17 décembre 2009	106
	7.3 RÉFLEXIONS SUR LES MODALITÉS DES VENTES CONCOMITANTES	109
	7.3.1 La notion de ventes concomitantes	109
	7.3.2 Les interrogations afférentes aux ventes concomitantes	109
	7.3.3 L'Avis du CCSF du 4 mai 2010 sur les modalités des ventes concomitantes	110

	7.4 LE PROJET D'ARRÊTÉ RELATIF AUX TAUX GARANTIS EN ASSURANCE-VIE	113
	7.4.1 Les enjeux de la réforme des taux garantis	113
	7.4.2 Le projet d'arrêté portant modification des taux garantis	114
	7.4.3 L'Avis du CCSF du 4 mai 2010 sur le projet d'arrêté portant modification des modalités de garantie d'un taux minimum par les entreprises d'assurance	116
	7.5 L'ASSURANCE EMPRUNTEUR	116
	7.5.1 Le suivi de la fiche standardisée d'information	116
	7.5.2 La mise en place de la « déliaison » dans le domaine du crédit immobilier	117
	7.5.3 L'application de la convention AERAS et les travaux de sa commission de médiation	117
	7.6 L'AVIS DU CCSF SUR LA PROPOSITION DE LOI LEFRAND SUR L'INDEMNISATION DES VICTIMES DE DOMMAGES CORPORELS	120
	7.6.1 Une proposition de loi visant à compléter la loi Badinter du 5 juillet 1985	120
	7.6.2 L'Avis du CCSF du 29 juin 2010 sur la proposition de loi Lefrand	121
CHAPITRE 8	LA SITUATION DU MARCHÉ ET LE SUIVI DES PRATIQUES DANS LE DOMAINE DE L'ASSURANCE EN 2009	125
	8.1 INTRODUCTION : LE MARCHÉ DE L'ASSURANCE DE BIENS ET DE RESPONSABILITÉ	127
	8.2 LE BILAN DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE	127
	8.2.1 Le marché de l'assurance automobile en 2009	127
	8.2.2 Le bilan de la sécurité routière en 2009	128
	8.3 LE BILAN DE L'ASSURANCE MULTIRISQUES HABITATION (MRH)	129
	8.3.1 Le marché de la MRH en 2009	129
	8.3.2 L'impact des événements climatiques	131
	8.3.3 Le suivi de l'Avis du 3 juin 2008 sur les dégâts des eaux dans le cadre des assurances MRH	131
	8.4 LA MÉDIATION EN ASSURANCE	132
	8.4.1 Le médiateur de la FFSA	132
	8.4.2 Le médiateur du GEMA	133

CHAPITRE 9	L'ÉDUCATION FINANCIÈRE ET BUDGÉTAIRE	137
	9.1 DÉFINITION ET ENJEUX DE L'ÉDUCATION FINANCIÈRE	138
	9.2 LES TROIS AXES DE L'ÉDUCATION FINANCIÈRE	138
	9.3 PRÉSENTATION DES INITIATIVES EN MATIÈRE D'ÉDUCATION FINANCIÈRE	139
	9.3.1 À l'échelle internationale	139
	9.3.2 À l'échelle européenne	139
	9.3.3 À l'échelle nationale	140
	9.4 LES ACTIONS DU CCSF DANS LE DOMAINE DE L'ÉDUCATION FINANCIÈRE	141
ANNEXES		145

1. La dynamique des relations banques-clients relancée

La relation entre les banques (entendues au sens large) et leurs clients est toujours au centre des préoccupations du Comité consultatif du secteur financier (CCSF).

Ainsi, en 2009-2010, le CCSF a poursuivi son action pour renforcer la transparence et la concurrence bancaires tout en contribuant à favoriser une meilleure accessibilité aux services bancaires pour tous.

D'importants travaux ont ainsi été menés par le CCSF dans le sens d'une nouvelle dynamique de la relation clientèle.

Le CCSF a d'abord pris l'initiative de refondre et de compléter les glossaires financiers élaborés en 2005 pour rendre plus lisibles et compréhensibles les principaux termes du secteur financier. Résultat d'un remarquable consensus entre professionnels du secteur financier et associations de consommateurs, trois brochures ont ainsi été publiées en juin 2010 reprenant les définitions les plus courantes dans les domaines de la banque, de l'assurance et de l'épargne (1.1).

En outre, dans la lignée des travaux menés par le CCSF depuis sa création sur le renforcement de la transparence en matière de tarifs bancaires, le Comité a examiné le rapport de la mission, confiée par Mme Lagarde à M. Pauget, ancien directeur général de Crédit Agricole SA et président honoraire de LCL, et à M. Constans, président du CCSF, sur la tarification des services bancaires. Des propositions innovantes ont été formulées par les auteurs du rapport, qui proposent également de confier un rôle central au CCSF dans la mise en œuvre de ces propositions (1.2).

Parallèlement, à la suite du rapport de M. Thiolon sur les comptes joints (voir rapport annuel 2008-2009 du CCSF), le CCSF a poursuivi ses travaux afin d'améliorer les conditions de fonctionnement du compte joint, ce qui s'est traduit de façon concrète par l'adoption d'une recommandation sur ce thème en 2010 (1.3).

Enfin, le CCSF s'est à nouveau attaché à la médiation bancaire qui a vu ses compétences élargies (1.4) et il a engagé des travaux sur l'information des clients en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (1.5).

1.1 LES NOUVEAUX GLOSSAIRES DU CCSF (DONT LE GLOSSAIRE « BANQUE AU QUOTIDIEN ET CRÉDIT »)

1.1.1 Le lancement des travaux

En 2005, le CCSF avait élaboré et publié deux glossaires, l'un consacré aux opérations de banque les plus courantes et l'autre portant sur les termes de l'assurance et des produits financiers.

Lors de la réunion du 29 septembre 2009, le CCSF a décidé de reprendre les travaux sur les deux glossaires et de procéder à leur refonte complète afin de tenir compte de l'évolution de l'activité dans le domaine financier et des modifications apportées par les nouvelles réglementations bancaire et financière de ces dernières années.

Parallèlement, il est apparu également souhaitable au CCSF que cette actualisation s'inscrive dans une démarche pédagogique contribuant à l'amélioration de la relation clientèle. Il s'agit ainsi d'expliquer de façon aussi simple que possible aux consommateurs/épargnants les termes les plus couramment utilisés dans les domaines de la banque, de l'assurance et de l'épargne afin de rendre plus lisibles et compréhensibles les principales opérations réalisées avec les professionnels du secteur financier.

L'intérêt de ces nouveaux glossaires répond ainsi à un triple objectif :

- améliorer la compréhension du consommateur des termes financiers parfois complexes dans la relation courante qu'il peut rencontrer avec les professionnels ;
- contribuer ainsi à la lisibilité maximale des guides tarifaires et des relevés de compte ;
- favoriser l'harmonisation des termes utilisés dans le secteur financier, en proposant une définition consensuelle pour chaque terme susceptible d'être repris par les professionnels dans les documents diffusés.

C'est ainsi que, lors de la réunion du CCSF du 7 janvier 2010, son secrétariat général a présenté aux membres du Comité le cadre retenu pour les travaux de mise à jour des glossaires, notamment en constituant trois groupes de travail techniques :

- un groupe consacré aux opérations de banque ;

Banque	Épargne	Assurance
À partir du glossaire élaboré en 2005 (86 termes)	À partir du glossaire élaboré en 2005 (61 termes)	Création du glossaire

- un groupe relatif aux opérations d'épargne ;
- un groupe consacré à un nouveau glossaire sur le thème de l'assurance.

Composés chacun d'une quinzaine de personnes, les trois groupes ont été répartis à parts égales entre les représentants des professionnels, les associations de consommateurs, les administrations (direction générale du Trésor, la Banque de France) et les autorités de contrôle (Autorité de contrôle prudentiel – ACP et Autorité des marchés financiers – AMF).

Par ailleurs, le CCSF a souhaité que ces travaux soient menés rapidement avec une date butoir fixée à la fin du premier semestre 2010, date à laquelle les principales évolutions législatives en cours, notamment la loi portant réforme du crédit à la consommation, devaient être votées.

Au total, le CCSF a consacré 17 réunions à ces travaux.

1.1.2 La présentation des trois glossaires financiers

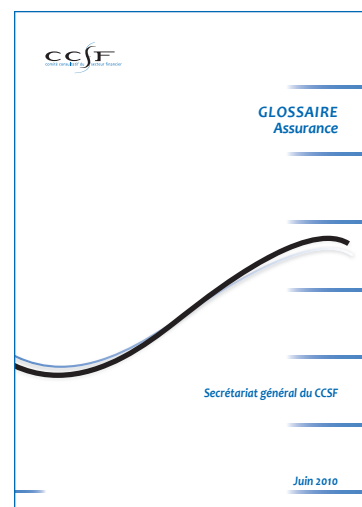
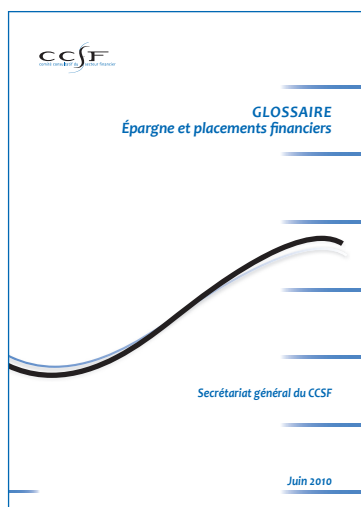
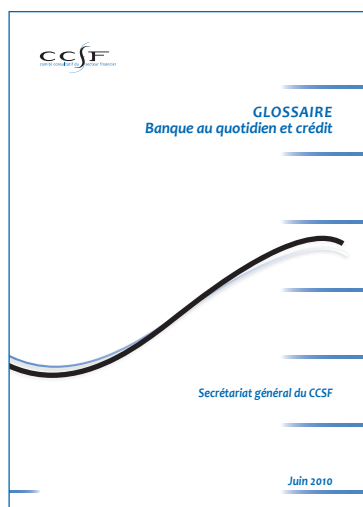
1.1.2.1 Une présentation originale...

Lors de la réunion plénière du 29 juin 2010, le secrétariat général du CCSF a présenté aux membres du Comité les trois nouveaux glossaires du secteur financier, fruit d'un travail commun et qui ont été diffusés sous forme de trois brochures.

Le CCSF a souligné l'importance et la qualité du travail accompli tant sur le fond que sur la forme, qui répond à une vraie demande du consommateur de mieux appréhender et comprendre les termes employés dans sa relation avec les professionnels du secteur financier.

Sur la méthode de travail, les trois groupes se sont attachés en particulier :

- à rechercher une harmonisation et une homogénéité dans leurs travaux, notamment dans la rédaction de l'avertissement méthodologique ;



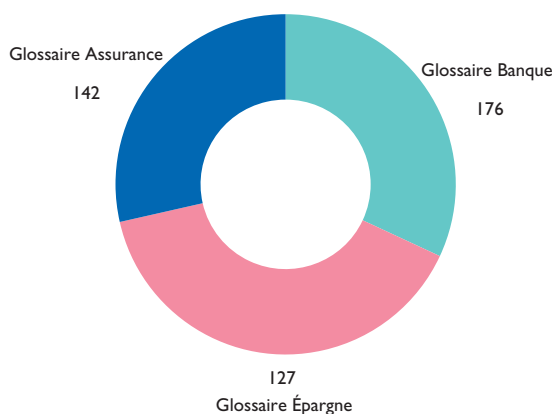
- à enrichir de manière significative les glossaires de nouveaux termes, notamment ceux liés à l'évolution législative et réglementaire (les termes liés aux services de paiement qui font référence à la nouvelle réglementation en la matière, par exemple).

1.1.2.2 ...qui s'inscrit dans une démarche pédagogique et consensuelle

Les trois groupes de travail ont su concilier les points de vue des professionnels et des associations de consommateurs tout en tenant compte des contraintes à la fois de la voie pédagogique et de l'exactitude des définitions.

Fruit d'un travail consensuel et approfondi au sein du Comité, les glossaires définissent désormais 445 termes qui se répartissent de la manière décrite ci-après :

G1.1



- un glossaire, intitulé « Banque au quotidien et crédit », comporte 176 définitions relatives au compte bancaire

et à son fonctionnement, aux moyens de paiement, aux opérations de crédit et aux frais bancaires ;

- un glossaire, « Épargne et placements financiers », livre 127 principaux termes utilisés dans les domaines de l'épargne réglementée, des comptes et livrets bancaires et des titres ;

- un nouveau glossaire, intitulé « Assurance », recouvre 142 items définissant les termes généraux de l'assurance et les principaux contrats d'assurance.

1.1.2.3 Une diffusion très large auprès du public

Destinées aux particuliers, consommateurs et épargnants, ces trois brochures sont des documents pédagogiques de référence et d'information qui visent à contribuer à l'harmonisation des termes employés dans le secteur financier.

Méthode de travail des groupes

S'inscrivant dans une démarche pédagogique et cohérente, les rédacteurs ont souhaité regrouper les termes par thèmes pour faciliter la compréhension et la lisibilité du document final.

Chaque glossaire est ainsi conçu autour de thèmes qui permettent de décrire les opérations les plus courantes dans les domaines de la banque, de l'assurance et de l'épargne.

Pour faciliter la lecture, une présentation introductive synthétique annonce les termes que l'on retrouvera dans chacun des thèmes.

Il est nécessaire désormais que ces trois glossaires soient utilisés en fonction des publics visés et mis à la disposition de tous ceux qui souhaitent s'en servir de façon directe ou indirecte.

À cet égard, le CCSF a souligné l'importance que tous les membres du Comité puissent s'approprier ces trois documents disponibles sur l'Internet et puissent en faire une très large diffusion afin que ce langage commun soit ainsi bien établi et utile et renforce concrètement l'information du consommateur.

Au cours de l'été 2010, 30 000 exemplaires papier de chaque brochure ont été diffusés en s'appuyant sur un certain nombre de relais (réseau Banque de France, professeurs d'économie, associations et organismes représentés au CCSF, médiateurs...).

Cette diffusion s'accompagne d'une mise en ligne sur le site Internet du CCSF des trois brochures ainsi que d'une présentation fusionnée des trois glossaires qui permet une recherche des termes par ordre alphabétique (*www.ccsfin.net*).

1.2 LA TARIFICATION BANCAIRE

La question des frais bancaires est au cœur de la relation entre les banques et leurs clients.

À ce titre, en mars 2010, Mme Lagarde, ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi, a demandé à M. Pauget, ancien directeur général de Crédit agricole SA et président honoraire de LCL, et à M. Constans, président du Comité consultatif du secteur financier, de conduire une mission d'analyse, d'évaluation et de proposition sur la tarification des services bancaires.

1.2.1 Le contexte de la mission

À la demande de Mme Lagarde, la mission devait établir un diagnostic approfondi du dispositif de tarification des services bancaires en France, à partir d'une approche globale, en s'interrogeant sur la pertinence de la tarification actuelle et sur les moyens d'améliorer l'information sur le niveau des prix.

Elle devait également permettre d'évaluer l'efficacité des mesures déjà adoptées, notamment dans le cadre du CCSF, en matière de tarification bancaire (plafonnement des frais bancaires pour incidents de paiement, mise en place du récapitulatif annuel des frais bancaires et du service d'aide à la mobilité bancaire...).

Enfin, la mission devait porter sur les pratiques des professionnels et sur l'usage par les Français de leurs comptes et de leurs moyens de paiement afin d'identifier les difficultés et de formuler des propositions opérationnelles et aussi consensuelles que possible en procédant à de larges consultations.

C'est dans ce contexte que le rapport a été présenté par ses auteurs au CCSF lors de sa réunion plénière du 12 juillet 2010, aussitôt après la remise officielle à Mme Lagarde.

1.2.2 Les principales conclusions de la mission

1.2.2.1 Les caractéristiques du dispositif français de tarification

Pour les auteurs du rapport, globalement, le système français de tarification est efficient mais présente des déséquilibres qu'il convient de corriger.

- Parmi les caractéristiques de la banque de détail en France, on relève notamment que :
 - la banque française repose sur le modèle de la banque universelle avec un réseau de proximité très développé ;
 - le modèle français associe, ou intègre, la production et la distribution de services bancaires, d'épargne et de crédit, à la différence d'autres systèmes bancaires européens, notamment les modèles britannique ou allemand qui reposent sur un fonctionnement par produits ;
 - le marché de la banque de détail en France est un marché mature avec un taux de bancarisation de 99 % (80 % en moyenne européenne). Il y a très peu d'exclus et les populations les plus fragiles accèdent dans leur très grande majorité au système bancaire.
- La tarification dans le système bancaire français est « le fruit » de l'histoire. En effet, la tarification s'est développée dans un contexte où la tenue de compte et le chèque étaient gratuits, en contrepartie de la non-rémunération des comptes bancaires.

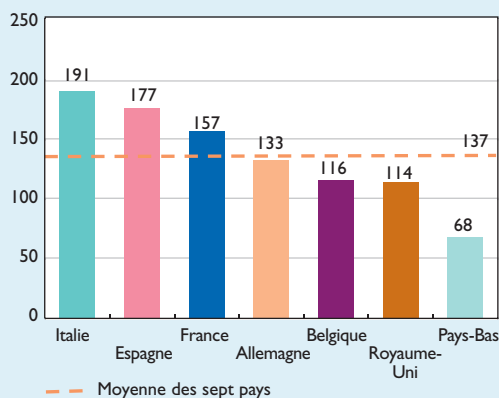
De ce fait, le système de tarification s'est bâti en compensation, d'une part, de services bancaires gratuits et, d'autre part, de taux d'intérêt pour le crédit immobilier moins élevés que dans les autres pays européens. À la fin des années quatre-vingt, les

Les tarifs de la banque au quotidien dans différents pays européens

Le rapport mentionne qu'en France, si les tarifs globaux de la banque de détail (frais bancaires et coût du crédit) sont parmi les plus faibles d'Europe, la banque au quotidien est plus chère que la moyenne européenne avec un montant de 157 euros de frais bancaires par an facturé au consommateur français contre un montant moyen de 137 euros en Europe.

G1.2

(en euros)



Source : Rapport de MM. Pauget et Constans sur la tarification des services bancaires, juillet 2010

banques ont ainsi mis en place un mécanisme de subventions croisées entre les différents produits ou les différentes activités de la banque de détail.

- le dispositif français de tarification est compétitif et efficient :

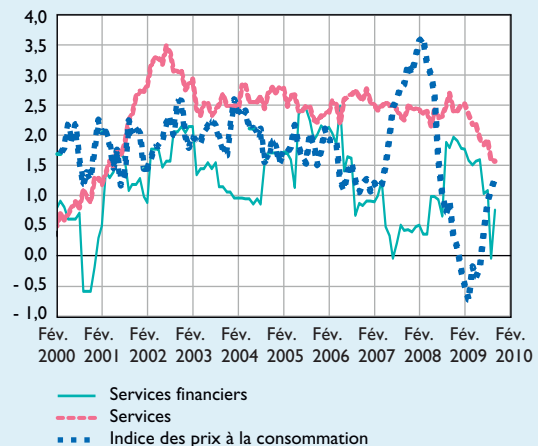
- les tarifs globaux de la banque de détail (frais bancaires et coût du crédit) sont parmi les plus faibles d'Europe, notamment au regard de l'indice du produit net bancaire par habitant bancarisé. Il est à noter que les frais bancaires ne représentent que 0,57 % des dépenses des ménages (source INSEE), trois fois moins que les dépenses de télécommunication ou d'assurance. Leur évolution est en outre modérée ;
- la densité et la qualité du réseau bancaire sont également à prendre en compte, avec 176 conseillers clientèle pour 100 000 habitants en France contre 130 en moyenne dans l'Union européenne. Les conseillers clientèle sont plus nombreux et mieux formés que dans les autres pays européens ;

L'évolution des prix des services bancaires

L'évolution des prix des services bancaires reste modérée avec une croissance moins rapide que l'indice des prix à la consommation.

G1.3 Indices des prix

(en glissement sur 12 mois)



Le graphique ci-dessus montre que l'évolution de l'indice des prix des services bancaires depuis 10 ans connaît une évolution inférieure à l'indice de l'ensemble des services et que, depuis le début de l'année 2010, les prix des services bancaires ont moins progressé que l'indice des prix à la consommation : 0,8 % pour les services bancaires contre 1,3 % pour l'indice des prix à la consommation.

Source : Rapport de MM. Pauget et Constans sur la tarification des services bancaires, juillet 2010

- le taux de satisfaction des clients à l'égard de leur banque est élevé (71%). Toutefois, les taux de satisfaction concernant plus spécifiquement les tarifs et la transparence sont beaucoup moins élevés (52 %).

Cette relative insatisfaction s'explique par le fait qu'il existe en effet un fort décalage entre la réalité économique et la perception des ménages concernant la tarification des services bancaires. Cette différence de perception est liée à l'obligation de fait pour tous les agents économiques de disposer d'un compte bancaire, ce qui n'est pas le cas pour d'autres services de consommation courante.

Au total, le système français est globalement performant, si on le compare aux autres systèmes bancaires européens, mais il souffre d'un certain

Les « forfaits » ont un rôle majeur dans la tarification bancaire française

Les forfaits de services et de produits groupés (ou *packages*) représentent environ 45 % du prix total des services bancaires.

Les auteurs du rapport ont réalisé une enquête auprès des établissements de crédit pour connaître leur politique actuelle et leur politique future en matière de tarification des forfaits. Les résultats de cette enquête montrent que l'offre de forfaits, sous l'effet du marché (initiatives prises par certaines banques) mais aussi des critiques des consommateurs et de leurs associations, est en train d'évoluer. La composition et le rôle des forfaits devraient s'en trouver profondément modifiés. Ce changement devrait être visible sur le marché dès 2011, avec des offres construites à partir d'un socle comprenant les opérations ou les produits classiques, et ensuite, des compléments « à la carte » à l'initiative du client, lui permettant de bénéficier d'avantages en fonction de la nature et du volume de ses achats. Cette évolution, encouragée par les auteurs du rapport, constituera un vrai changement par rapport à certaines pratiques.

Source : Rapport de MM. Pauget et Constans sur la tarification des services bancaires, juillet 2010

nombre de déséquilibres qu'il est nécessaire de corriger, notamment en matière :

- de sous-tarification du crédit immobilier qui peut être porteuse de risque systémique ;
- de transparence et de lisibilité des tarifs bancaires ;
- de conception et de distribution des forfaits ;
- de prise en charge des consommateurs les plus fragiles.

1.2.2.2 Bilan des actions menées dans le cadre du CCSF en matière de tarification bancaire

Développé dans le rapport, le bilan concerne toutes les actions qui ont été engagées et menées au sein du CCSF ces dernières années dans les domaines de la transparence, de la mobilité ou de l'accès des consommateurs à bas revenus aux services bancaires.

Le suivi de la mise en place du service d'aide à la mobilité bancaire

(Réunion du CCSF du 29 septembre 2009)

À la suite de l'Avis adopté par le Comité le 26 mai 2008 et des engagements subséquents pris par la profession, toutes les banques proposent depuis le 1^{er} novembre 2009 un service d'aide à la mobilité bancaire permettant, en cas de changement de banque et sur demande du client, la prise en charge par la banque d'accueil du transfert de toutes les opérations de virement et de prélèvement dans des délais encadrés.

Après un premier bilan de l'état d'avancement de la mise en œuvre de ce nouveau service dans les établissements de crédit lors de la réunion du CCSF du 28 mai 2009, le CCSF a souhaité le compléter, avant la date butoir du 1^{er} novembre 2009, lors de sa réunion du 29 septembre 2009 afin :

- d'avoir la confirmation que les dispositifs mis en œuvre dans chaque établissement étaient déjà prêts ou seraient prêts au plus tard au 1^{er} novembre 2009 ;
- de connaître les éléments d'information et de communication développés par les établissements de crédit sur le sujet à destination des consommateurs ;
- de s'assurer qu'un suivi statistique sera mis en place pour avoir des éléments précis au fur et à mesure du développement de ce dispositif.

À l'issue de la réunion, le CCSF s'est félicité du respect des engagements des professionnels en la matière. Il indique que les statistiques seront à prendre avec précaution et à interpréter avec prudence mais qu'elles seront un indicateur utile de l'utilisation de ce dispositif.

Enfin, le CCSF a réaffirmé la nécessité de valoriser ce nouveau service et de le faire connaître aux consommateurs. S'il appartient à chaque établissement qui met en place ce service d'en informer sa clientèle *via* Internet par exemple, il semble également nécessaire qu'une communication plus générale sur le dispositif soit développée.

Des progrès indéniables ont ainsi été réalisés : la mise en place de la gamme de paiements alternatifs au chèque, les mesures prises pour le renforcement du droit au compte et du service bancaire de base, la création dans chaque banque d'un service d'aide

à la mobilité (changement de banque), l'instauration du récapitulatif annuel des frais bancaires..., etc.

À cette occasion, lors de sa réunion plénière du 12 juillet 2010, le CCSF a noté avec satisfaction le bilan positif des mesures prises depuis dix ans en matière de tarification bancaire, ainsi que le respect des engagements pris par les professionnels dans ce domaine.

1.2.2.3 Les propositions du rapport : vers une tarification responsable

Les propositions sur la tarification des services bancaires s'inscrivent dans une analyse des caractéristiques de la banque de détail en France et s'attachent à développer l'idée d'une tarification responsable impliquant toutes les parties prenantes.

Les frais bancaires

Les prix des produits et services appliqués aux opérations bancaires, à la gestion et au fonctionnement du compte, appelés frais bancaires, sont définis dans les conditions tarifaires de la convention de compte. L'information sur ces tarifs est disponible en agence (dépliant, brochure...) et accessible par Internet. Ces tarifs sont généralement révisés annuellement.

Les frais bancaires correspondent soit à la rémunération des services rendus par la banque (frais de tenue de compte, cotisation carte...) soit à la facturation des irrégularités de fonctionnement du compte (frais de rejet de paiement, frais sur compte débiteur...).

Source : CCSF – Glossaire « Banque au quotidien et crédit »

Le rapport présente 32 propositions regroupées autour de six thèmes. Parmi celles-ci, on peut citer :

• Accroître la lisibilité, la transparence et la comparabilité des tarifs bancaires

– la mise en place d'une dénomination commune unique des principaux frais bancaires et services bancaires à partir des glossaires réalisés par le CCSF en juin 2010,

– la définition d'une liste standard des prix appliqués à une dizaine de services bancaires, qui sera insérée en tête de toutes les plaquettes tarifaires. Cette liste

standard de frais serait également reprise dans le relevé annuel des frais bancaires.

À ce titre, le CCSF a engagé, sur la base de la liste proposée par le rapport Pauget-Constans (voir 1.2.3), une consultation auprès de ses membres au cours de l'été 2010 et abouti à un accord en septembre 2010 sur son contenu précis (voir annexe 5), prévoyant :

– l'établissement d'un sommaire-type des plaquettes tarifaires, élaboré en concertation avec les professionnels et les consommateurs ;

– une meilleure diffusion de l'information sur le service d'aide à la mobilité bancaire.

À cet égard, le CCSF organisera au cours du dernier trimestre de 2010 une réunion de travail consacrée à un bilan du fonctionnement du service d'aide à la mobilité bancaire, mis en place par chaque banque le 1^{er} novembre 2009, afin de vérifier l'effectivité du dispositif et d'examiner les actions spécifiques nouvelles nécessaires pour mieux faire connaître ce dispositif.

– une mission spécifique de suivi des tarifs bancaires confiée au CCSF avec la création d'un groupe *ad hoc* qui serait en charge d'élaborer une méthode d'analyse et de mettre en place des outils permettant de mieux suivre l'évolution des tarifs bancaires.

Le suivi des tarifs bancaires par le CCSF

Le CCSF suit l'évolution des tarifs bancaires à partir de l'indice INSEE, constitué d'un échantillon de 152 établissements bancaires, comportant une cinquantaine de prix de services dont les prix des offres de services groupées ou forfaits.

L'indice regroupe notamment les prix des services de tenue de compte, de cartes de retrait et de paiement, des opérations courantes sur un compte, ainsi que les prix des services à distance. Il ne prend pas en compte les commissions d'intervention.

• Renforcer la formation des réseaux bancaires et l'éducation financière

Le rapport estime qu'un effort soutenu doit être mené par les professionnels pour améliorer la formation des conseillers clientèle.

À ce titre, dès l'année 2011, il serait souhaitable qu'un bilan de la formation des personnels des

banques en contact avec le public soit présenté au CCSF.

• **Développer des moyens de paiement mieux adaptés aux besoins des clients et aux évolutions technologiques dans un cadre européen**

Le rapport souligne que les moyens de paiement sont une source très importante de la tarification bancaire, et en particulier la carte de paiement.

Dans ce cadre, les auteurs se sont interrogés sur l'avenir du chèque, dont l'importante utilisation reste une spécificité française en Europe. Des études montrent une diminution régulière de l'utilisation du chèque au profit d'autres moyens de paiement, notamment des cartes bancaires qui offrent une très grande sécurité.

La mission propose que, sur la base d'une étude préalable, soit préparé un plan de remplacement progressif à moyen terme du chèque par des moyens de paiement alternatifs répondant aux besoins des consommateurs.

Pour préparer ce plan, il est proposé de demander au CCSF de réaliser dès l'automne 2010 une enquête sur l'utilisation du chèque (Qui utilise le chèque ? Particuliers/entreprises ? Pour payer quels types

La tarification bancaire française repose également très largement sur les moyens de paiement, en particulier sur les cartes

- la carte représente 41 % des opérations en 2008,
- le chèque en représente encore 22 % en 2008.

Même si l'usage du chèque tend à diminuer de 5 % par an, il reste un moyen de paiement important, sans qu'on connaisse bien son utilisation. Sa gestion est coûteuse pour les banques et pèse sur la grille de tarification des autres services bancaires. Enfin, le chèque pose de multiples problèmes en cas d'incidents de paiement.

Sources : Rapport de MM. Pauget et Constans sur la tarification des services bancaires (juillet 2010) ; Banque de France - DGO - DSPM

de factures ? Pour des paiements à distance, des paiements en face à face ?...).

MM. Pauget et Constans préconisent également une étude sur l'avenir du TIP qui leur semble un moyen de paiement utile pouvant constituer une alternative au chèque. En dépit des orientations du SEPA (*Single Euro Payments Area*), il leur paraît nécessaire de maintenir le TIP, au moins à titre transitoire (voir chapitre 2).

Extrait du suivi du plan d'action du CCSF du 30 janvier 2006 actualisé à fin 2009

Une acceptation généralisée des moyens modernes de paiement dans les services publics de proximité

Des protocoles d'engagements réciproques pour le développement des moyens modernes de paiement dans les services publics de proximité ont été signés le 30 janvier 2006 entre le MINEFI, l'Association des maires de France et l'Assemblée des départements de France. Des plans d'action ont été déployés dans chaque département sur des projets prélèvements, TIP et cartes bancaires.

Dans ce cadre, des indicateurs ont été mis en place par le Trésor public permettant de mesurer la progression de ces moyens de paiement.

En 2009, plus de 4 milliards d'euros ont été encaissés à l'aide de moyens de paiement automatisés dans le secteur public local.

Par rapport à 2008, la progression de ces moyens de paiement a atteint 17,5 % en nombre et 14 % en montant.

Les secteurs prioritaires ont connu des progressions encore plus marquées. Le nombre de sites équipés a progressé de 19 % dans les domaines du périscolaire et de l'eau, de 21 % dans le domaine des déchets, et de 71 % dans le domaine de l'hébergement (Maison de retraite – long séjour).

La part du chèque (- 4 points) ne cesse de diminuer au profit du prélèvement (+ 2 points), du TIP (stable) et de la carte bancaire (+ 2 points).

En 2009, la direction générale des Finances publiques (DGFIP) a expérimenté avec des collectivités locales pilotes le dispositif d'encaissement de titres par carte bancaire sur Internet TIPI¹ qui offre aux usagers du secteur local la possibilité de régler tous les produits dont ils sont redevables 7 jours sur 7 et 24h sur 24. Ce dispositif a été validé et déployé en 2010.

1 Cf. l'arrêté du 22 décembre 2009 portant création d'un traitement automatisé de données à caractère personnel dénommé « TIPI » (titres payables par Internet) La direction générale des Finances publiques met en œuvre un traitement informatisé dénommé « TIPI » (titres payables par Internet) dont l'objet est la gestion du paiement par Internet, dans le respect de la réglementation bancaire, des titres de recettes et factures de régie émis par les collectivités territoriales et leurs établissements publics locaux.

La mission propose également que la profession bancaire réfléchisse à un plan de développement du virement électronique de proximité pour promouvoir et développer l'utilisation du virement, moyen de paiement simple très développé en Europe et pouvant répondre à de nombreux besoins.

Par ailleurs, dans ce domaine de mise en place de moyens de paiement alternatifs, le CCSF rappelle que les administrations doivent être exemplaires tant dans l'utilisation que dans l'acceptation des moyens de paiement autres que le chèque. Dans le cadre de ses travaux, le CCSF assure un suivi régulier du développement des moyens alternatifs au chèque dans les services publics.

• Mettre en place une nouvelle génération de forfaits de services bancaires (*packages*)

Concernant les forfaits, le rapport fait mention d'initiatives déjà existantes sur le marché qui consistent à proposer au client une offre en deux parties : un socle comprenant les opérations ou les produits classiques généralement utilisés par les consommateurs et une deuxième partie, au choix du client, en fonction de ses attentes et de ses besoins. Les établissements vont généraliser ces offres personnalisables dans le courant de l'année 2011.

• Améliorer le traitement des incidents de paiement, notamment pour les populations fragiles afin de réduire les frais associés

Améliorer le suivi bancaire des clients

Le rapport propose :

- de développer des mécanismes d'alerte, c'est-à-dire essayer de traiter le problème à la source pour diminuer le nombre d'incidents et donc, le nombre de rejets et de commissions d'intervention ;
- d'adapter le niveau de découvert (à la hausse ou à la baisse) plus fréquemment en fonction de la situation financière de la clientèle, ce qui est un des moyens de limiter ou de diminuer le nombre de rejets ou d'incidents ;
- d'améliorer l'accompagnement personnalisé des personnes fragiles.

Source : Rapport de MM. Pauget et Constans sur la tarification des services bancaires, juillet 2010

Un des aspects importants de la mission, concerne le suivi et l'accompagnement des populations les plus fragiles. Grâce aux différentes suggestions des professionnels et des associations de consommateurs, le rapport contient d'importantes propositions :

- pour tous les clients des banques, les auteurs du rapport proposent des mesures qui doivent prévenir d'éventuelles difficultés ;
- s'agissant plus spécifiquement des populations fragiles, l'idée est de relancer la gamme de moyens de paiement alternatifs (GPA). Il s'agirait d'introduire un certain nombre d'alertes de niveau de solde par SMS ou Internet dans les forfaits particuliers que sont les GPA.

Par ailleurs, il est proposé de réduire (de l'ordre de 50 %) le tarif de la commission d'intervention, ainsi que de plafonner le nombre de commissions d'intervention, par jour ou par mois, pour les clients bénéficiant d'une offre GPA. Les auteurs du rapport demandent également aux établissements de crédit de promouvoir activement ces offres GPA pour les clients concernés.

Gamme de moyens de paiement alternatifs (GPA)

Ensemble de moyens de paiement proposés par une banque à un client auquel elle ne fournit pas de chéquier pour un tarif forfaitaire mensuel modique.

Cette gamme varie d'une banque à l'autre. Elle comprend toujours des virements, prélèvements et TIP ainsi qu'une carte de paiement à autorisation systématique.

Source : CCSF - Glossaire « Banque au quotidien et crédit »

• Favoriser un rééquilibrage des revenus de la banque de détail pouvant entraîner une diminution ou une modération durable des tarifs bancaires

Une proposition importante, concernant le déséquilibre des revenus entre la tarification du crédit immobilier et les tarifs bancaires au sein de la banque de détail, consiste à demander à l'Autorité de contrôle prudentiel (ACP) d'exercer une surveillance particulière sur les marges d'intérêt du crédit immobilier et de prendre des mesures pour assurer ce rééquilibrage, ce qui permettrait d'entraîner

une diminution ou une modération durable des tarifs bancaires.

Enfin, une dernière proposition formulée par les auteurs du rapport concerne la méthode à employer pour la mise en œuvre de l'ensemble des préconisations.

Celle-ci consiste à consulter le CCSF (cette proposition a déjà été retenue par le ministre) et à privilégier une mise en œuvre très rapide de l'ensemble de ce dispositif sur la base d'engagements professionnels sous le contrôle de l'ACP et avec l'appui des services de l'État telle la direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF).

1.2.3 Les actions engagées par le CCSF dès septembre 2010

Les propositions du rapport constituent un ensemble cohérent qui s'inscrit dans un travail d'analyse du marché bancaire français et qui implique toutes les parties concernées, les établissements de crédit, les associations de consommateurs mais également la Banque de France, l'Autorité de contrôle prudentiel et le CCSF lui-même auquel les auteurs du rapport proposent de confier un rôle central dans la mise en œuvre des propositions formulées.

À la suite de la présentation du rapport lors de sa réunion plénière du 12 juillet 2010 et des échanges qui ont eu lieu, le CCSF a accueilli favorablement le rapport et salué l'analyse approfondie du marché bancaire français, ainsi que l'approche globale de la relation banque-clients (et non une approche segmentée par produits) qui s'inscrit également dans une démarche européenne de comparaison avec d'autres modèles bancaires.

Toutefois, certaines associations de consommateurs ont regretté que le rapport ne préconise pas de facturation préalable d'un certain nombre de frais prélevés sur le compte bancaire ni des dispositions législatives pour mettre en œuvre les mesures proposées.

1.2.3.1 Le lancement d'une étude sur l'utilisation du chèque

Concernant la proposition du rapport sur le remplacement du chèque par d'autres moyens de paiement, le CCSF est favorable :

- au lancement d'une étude confiée au CCSF sur l'utilisation du chèque ;

Le chèque

Le chèque est un moyen de paiement scriptural strictement national qui n'entre pas dans le champ des moyens de paiement européens retenus dans le cadre du SEPA.

En France, le chèque reste un moyen de paiement très utilisé mais en diminution. En 2008 :

- 3,4 milliards de chèques ont été émis en France, contre 3,6 milliards en 2007 (- 4,4 %) ;
- le montant moyen d'un chèque est de 593 euros ;
- les chèques représentent près de 22 % des paiements (contre 37 % en 2000) ;
- un Français fait en moyenne 54 chèques par an.

Sources : Banque de France et Banque centrale européenne

- à une solution progressive et concertée avec l'objectif de proposer des moyens de paiement alternatifs au chèque modernes et adaptés aux besoins des utilisateurs.

Dès septembre 2010, une étude sur l'utilisation du chèque a été lancée par le CCSF.

1.2.3.2 Une liste standard des tarifs applicables à dix services bancaires en tête des plaquettes tarifaires

Proposition d'une liste standard des prix de dix services bancaires

À la suite du rapport de MM. Pauget et Constans, le CCSF a adopté une liste standard de tarifs pour les dix services bancaires à présenter en tête de toutes les plaquettes tarifaires :

- Abonnement permettant de gérer ses comptes sur Internet
- Produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS
- Carte de paiement internationale à débit immédiat
- Carte de paiement internationale à débit différé
- Carte de paiement à autorisation systématique
- Retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro
- Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro
- Frais de prélèvement
- Commission d'intervention
- Assurance perte ou vol des moyens de paiement

S'agissant de la liste des tarifs de dix services bancaires reprise en tête des plaquettes tarifaires des banques, les membres y sont favorables pour autant que :

- la liste corresponde aux produits ou services bancaires les plus significatifs et les plus couramment utilisés dans le cadre des relations bancaires ;
- la liste favorise la comparabilité des tarifs et contribue à la transparence et à la clarté des informations fournies au client.

À cette occasion, le CCSF a lancé une consultation auprès de ses membres sur le contenu d'une proposition d'une liste standard pour dix tarifs bancaires sur la base de la liste proposée dans leur rapport par MM. Pauget et Constans et abouti à un accord le 14 septembre 2010 (voir annexe 5).

1.3 LES COMPTES JOINTS

1.3.1 Les suites données au rapport Thiolon

En 2008, Mme Lagarde, ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi, a chargé le CCSF de réaliser une étude sur les comptes joints et de formuler des propositions concrètes pour améliorer l'information sur ces comptes et leur bon fonctionnement en cas de litige entre les cotitulaires et de désolidarisation.

Compte joint

Le compte joint est un compte collectif ouvert au nom de deux ou plusieurs personnes sans nécessairement de lien de parenté ou d'alliance entre elles, appelées cotitulaires. Toute ouverture d'un compte joint donne lieu obligatoirement à la signature d'une convention de compte par les cotitulaires.

Chacun des cotitulaires peut faire fonctionner le compte seul – exactement comme s'il était le seul titulaire – et réaliser ainsi toute opération tant au débit qu'au crédit, notamment dépôt et retrait de fonds, remises de chèques à l'encaissement, virements, autorisations de prélèvement...

Source : CCSF – Glossaire « Banque au quotidien et crédit »

Lors de sa réunion du 24 mars 2009, le CCSF a examiné les conclusions de l'étude réalisée par M. Thiolon. Le rapport énonce que les comptes joints, qui représentent plus d'un tiers des comptes de dépôt,

répondent utilement aux besoins des clients et ne donnent lieu qu'à un nombre très limité de litiges.

À la suite de l'arrêté du 29 juillet 2009, modifiant celui du 8 mars 2005¹ relatif aux stipulations devant figurer dans les conventions de compte, le CCSF a souhaité que l'on puisse poursuivre les travaux entrepris sur les comptes joints.

Dans ce contexte, le secrétariat général du CCSF a demandé à chacune des banques représentées au Comité de présenter les mesures qu'elles avaient prises depuis la publication du rapport Thiolon dans les domaines suivants :

- en matière d'information des titulaires des comptes joints ;
- sur le dispositif appliqué en cas de dénonciation d'un compte joint ;
- de façon globale, en matière de gestion des comptes joints et de relation avec les titulaires d'un compte joint.

1.3.1.1 Un fonctionnement courant du compte joint amélioré

Lors de sa séance du 10 décembre 2009, le CCSF a examiné la synthèse des réponses fournies par les établissements de crédit et a observé qu'à la suite du rapport Thiolon, les établissements de crédit avaient d'ores et déjà mis en œuvre un certain nombre de mesures visant à améliorer l'information sur les comptes joints et le fonctionnement de ces comptes.

Des propositions ont ainsi pu être formulées pour compléter les dispositifs actuels encadrant ce type de comptes, en particulier en matière d'information sur le fonctionnement courant du compte joint et de dispositions spécifiques lors de la dénonciation du compte.

• Une meilleure information fournie aux titulaires d'un compte joint

En matière d'information fournie aux cotitulaires d'un compte joint, il ressort des éléments de synthèse fournis par les établissements de crédit que les conventions de compte intègrent les conditions

¹ *Commentaire du secrétariat général : au cours de la séance du 24 mars 2009, le CCSF s'est prononcé pour une modification de l'arrêté du 8 mars 2005 précisant les principales stipulations devant figurer dans les conventions de compte de dépôt afin de compléter le contenu de la rubrique obligatoire relative aux comptes joints. Ainsi, le nouvel arrêté du 29 juillet 2009 précise que la convention de compte doit définir les modalités de fonctionnement et de clôture d'un compte joint, ainsi que les modalités et les conséquences de la dénonciation d'un compte joint.*

spécifiques liées aux modalités de fonctionnement du compte joint, qui respectent les dispositions prévues par l'arrêté du 29 juillet 2009.

Parallèlement, les banques indiquent que, lors de l'entrée en relation, les clients sont informés oralement sur le fonctionnement courant des comptes joints, ainsi que sur les conséquences liées au principe de solidarité.

Afin de renforcer l'information des clients ouvrant un compte joint, le CCSF a rappelé :

- l'importance à accorder au dialogue et à l'information générale dispensée par l'établissement pour appeler l'attention des cotitulaires sur les caractéristiques et les conséquences du compte joint ;

- le rôle essentiel de la convention de compte concernant les dispositions relatives au compte joint, regroupées au sein d'un même chapitre ou d'une même rubrique. Il convient d'encourager une rédaction la plus claire possible des conventions sur les aspects spécifiques du fonctionnement du compte joint.

• **La prise en compte des effets de la solidarité dans les conventions de compte**

- *La clause limitant les conséquences d'une interdiction bancaire à un seul cotitulaire*

Solidarité dans un compte joint

L'ouverture d'un compte joint entraîne une obligation contractuelle, définie dans la convention de compte : chaque cotitulaire est solidaire des opérations initiées sur le compte par le ou les cotitulaire(s) :

- solidarité active : chacun des cotitulaires dispose de l'intégralité des fonds déposés sur le compte (articles 1197 et suivants du *Code civil*) ;
- solidarité passive : chacun des cotitulaires engage l'autre pour toutes les sommes dues à la banque (article 1200 du *Code civil*). Si le compte joint devient débiteur, les cotitulaires sont solidairement tenus vis-à-vis de la banque au règlement intégral du solde débiteur, des intérêts et des frais.

Source : CCSF - Glossaire « Banque au quotidien et crédit »

Concernant les effets de la solidarité, le CCSF relève que les établissements ont indiqué dans leurs réponses que les conséquences d'une interdiction bancaire d'émettre des chèques sont spécifiées dans les conventions de compte, avec la possibilité d'une clause désignant l'un des cotitulaires portant seul la responsabilité d'une éventuelle interdiction bancaire.

À cette occasion, le CCSF a réaffirmé l'intérêt d'une information concrète sur ce point au moment de l'ouverture du compte.

- *La clause dite de compensation automatique*

Des clauses peuvent limiter les effets de la solidarité. À cet égard, toutefois, le CCSF a noté l'absence de clause de compensation automatique dans les conventions de compte, et cela a été confirmé par l'ensemble des professionnels.

Clause de compensation automatique

Cette clause autorise la banque à couvrir l'éventuel découvert d'un compte joint par prélèvement automatique sur un compte personnel de l'un ou l'autre des cotitulaires tenu dans le même établissement.

- *La demande d'autorisation de découvert*

Autorisation de découvert (facilité ou découvert autorisé)

Accord écrit et préalable entre la banque et son client qui fixe les conditions de fonctionnement d'un compte bancaire débiteur (montant, durée et modalité de remboursement).

Lorsque l'autorisation de découvert prévoit un retour à une position créditrice dans un délai inférieur à un mois, le terme de facilité de caisse est parfois employé.

L'utilisation, sans accord formalisé, d'un découvert pendant 90 jours consécutifs doit conduire la banque à proposer une offre préalable de crédit.

Source : CCSF - Glossaire « Banque au quotidien et crédit »

Sur ce point, le CCSF a constaté que les pratiques des établissements en la matière n'étaient pas homogènes.

Le CCSF a alors insisté sur l'intérêt d'obtenir l'accord systématique et préalable de tous les cotitulaires pour une demande de découvert. En effet, les autorisations de découvert sont majoritairement demandées au moment de l'ouverture du compte joint (dans 90 % des cas), ce qui nécessite à ce moment la signature de tous les cotitulaires.

Si la signature de tous les cotitulaires est demandée par les établissements de crédit au moment de l'ouverture d'un compte joint, il ressort que les pratiques en matière de demande d'autorisation de découvert en cours de vie du compte joint sont différentes d'un établissement à l'autre. À ce titre, le CCSF recommande la signature de tous les titulaires du compte joint lors d'une demande d'autorisation de découvert en cours de vie du fonctionnement du compte joint.

1.3.1.2 La sortie du compte joint renouvelée en cas de dénonciation du compte joint consécutive à un désaccord entre les cotitulaires

Le rapport de M. Thiolon avait préconisé de rendre plus facile, en cas de litiges entre les cotitulaires, la sortie du compte joint en définissant avec précision la procédure de dénonciation du compte joint et le dispositif de désolidarisation afin de sécuriser la banque et les cotitulaires.

Dénonciation et désolidarisation

Les cotitulaires d'un compte joint peuvent décider, à tout moment, de mettre fin au fonctionnement du compte joint (dénonciation) et au principe de solidarité.

Source : CCSF - Glossaire « Banque au quotidien et crédit »

D'ores et déjà, les établissements de crédit ont ainsi clarifié la procédure de sortie de compte joint. Elle se déroule en trois étapes distinctes :

- dans un premier temps, la transformation du compte joint en compte indivis ;

- puis, une information écrite de tous les cotitulaires et la demande de restitution de tous les moyens de paiement ;

- enfin, la clôture du compte et le partage du solde du compte joint selon les instructions données d'un commun accord par les cotitulaires.

Le CCSF a souligné que la sortie de compte joint nécessite que la banque recherche activement l'accord de l'ensemble des cotitulaires. Il réaffirme également la nécessité d'informer clairement et précisément tous les cotitulaires sur la dénonciation et la sortie de compte joint et de les accompagner dans un cadre de suivi personnalisé qui pourrait être assuré par la banque et par les acteurs sociaux locaux.

À l'issue de la réunion du 10 décembre 2009, le CCSF a proposé la rédaction d'une recommandation sur la base des échanges qui ont eu lieu au cours de cette réunion et des pratiques respectées par les établissements de crédit.

1.3.2 Une recommandation adoptée le 26 janvier 2010

Lors de sa séance plénière du 26 janvier 2010, le CCSF a adopté la recommandation sur les comptes joints qui fait suite à l'étude approfondie réalisée en la matière par M. Thiolon.

Cette recommandation répond à un double objectif :

- renforcer l'information des clients ouvrant un compte joint, en s'appuyant sur les dispositions prévues et décrites dans les conventions de compte de dépôt ;
- rendre plus facile la sortie du compte joint en cas de litige entre les cotitulaires, en définissant rigoureusement la procédure de dénonciation et de sortie d'un compte joint.

À l'issue de sa réunion plénière, le CCSF a indiqué que le Comité ferait le point sur les suites données à la présente recommandation d'ici à la fin de l'année 2010.

Recommandation relative aux comptes joints du 26 janvier 2010

1. Le CCSF recommande de renforcer l'information des clients ouvrant un compte joint, en s'appuyant sur les dispositions prévues et décrites dans la convention de compte de dépôt.

a) Une information précise fournie aux cotitulaires lors de l'ouverture d'un compte joint

D'une part, le CCSF recommande de regrouper, dans la convention de compte, dans un ensemble cohérent, l'essentiel des dispositions qui caractérisent les comptes joints, en décrivant de façon concrète et compréhensible les effets de la solidarité ainsi que les possibilités de désolidarisation pour les cotitulaires du compte joint.

D'autre part, le CCSF insiste sur l'importance à accorder au dialogue et à l'information générale dispensée oralement par la banque pour appeler l'attention des cotitulaires sur les caractéristiques et les conséquences du compte joint. Cette information devra mettre en évidence le mode de fonctionnement d'un compte joint, ses avantages (simplicité, pas de blocage en cas de décès...), ses contraintes (solidarités active et passive, risque d'interdiction bancaire des cotitulaires...), ainsi que les modes de dénonciation ou de résiliation.

b) Une information sur les clauses permettant de restreindre certains effets de la solidarité

Afin de sensibiliser les cotitulaires aux conséquences liées à la solidarité, le CCSF recommande aux professionnels d'insister auprès des clients sur les clauses permettant de restreindre certains effets de la solidarité. En effet, il peut être convenu dès l'ouverture d'un compte joint que certaines opérations exigeront la signature de chacun des cotitulaires du compte, telles notamment :

- la clause donnant la possibilité de limiter les conséquences d'une éventuelle interdiction bancaire à un seul des cotitulaires ;
- la clause permettant l'autorisation d'un découvert sur le compte joint. Le CCSF recommande l'accord et la signature conjointe de tous les cotitulaires pour une demande d'autorisation de découvert en cours de vie du compte joint ;
- une procuration à un tiers sur le compte joint. Le CCSF recommande l'accord et la signature conjointe de tous les cotitulaires pour une procuration donnée, en cours de vie du compte joint, à un tiers.

2. Afin de rendre plus facile la sortie du compte joint en cas de litige entre les cotitulaires, le CCSF recommande de définir rigoureusement la procédure de dénonciation et de sortie d'un compte joint, selon les principes suivants :

- un processus formalisé qui s'articule autour de 3 étapes :
 - la transformation du compte joint en compte indivis ¹ ;
 - une information écrite à tous les cotitulaires et la demande de restitution immédiate de tous les moyens de paiement ;
 - enfin, la clôture du compte et le partage du solde du compte joint selon les instructions données d'un commun accord par les cotitulaires.
- la nécessité de rechercher activement l'accord entre tous les cotitulaires pour sortir du compte joint le plus rapidement possible, le cas échéant avant la transformation du compte joint en compte sans solidarité active, en les incitant à se prononcer sur la clôture et le partage du solde du compte, ainsi que sur la répartition des domiciliations associées au compte.
- un accompagnement des cotitulaires, dans le cadre d'un suivi personnalisé avec une information claire sur la sortie de compte joint et sur ses conséquences, qui pourrait être assuré par la banque et par les acteurs sociaux locaux.

1 C'est-à-dire un compte sans solidarité active, dont l'utilisation nécessite l'accord et la signature de tous les cotitulaires

1.4 BILAN DE LA MÉDIATION BANCAIRE ET DE L'EXTENSION DU CHAMP LÉGAL DE COMPÉTENCE DES MÉDIATEURS

Le CCSF considère la médiation bancaire comme un élément majeur de la relation banques-clients et estime qu'il convient de bien faire connaître son existence et son fonctionnement auprès des consommateurs.

À ce titre, le CCSF examine annuellement le rapport du Comité de la médiation bancaire, qui est en charge de la régulation du dispositif de médiation mis en place dans chaque établissement.

Médiation bancaire

Désigné par la banque, le médiateur est une personne indépendante, impartiale et tenue à la confidentialité, qui est chargée de recommander une solution amiable aux litiges rencontrés entre un particulier et sa banque dont elle est saisie.

Après avoir effectué les démarches préalables nécessaires auprès de l'agence locale et du service clientèle de l'établissement, le particulier peut saisir gratuitement le médiateur de son établissement pour les opérations liées au fonctionnement de son compte, les opérations de crédit ou d'épargne.

Les coordonnées du médiateur sont reprises dans la convention de compte et figurent généralement sur le relevé de compte ainsi que sur le site Internet de la Banque de France : <http://www.banque-france.fr/fr/institut/telechar/services/mediateurs.pdf>

Source : CCSF – Glossaire « Banque au quotidien et crédit »

Lors de sa séance plénière du 17 décembre 2009, le CCSF a examiné le rapport 2008 du Comité de la médiation bancaire présenté avant sa parution et sa publication officielle par le secrétaire du Comité de la médiation bancaire.

Ce rapport est marqué par le nouveau contexte juridique de la médiation bancaire qui a fortement évolué en 2008 avec l'extension de compétence issue de la loi du 3 janvier 2008².

Désormais, tous les médiateurs bancaires sont compétents pour traiter l'ensemble des litiges relatifs aux services fournis et aux contrats conclus. L'extension porte ainsi sur l'exécution des contrats de

crédit, sur les produits d'épargne et de placements financiers. Un certain nombre de médiateurs bancaires traitaient déjà, à la demande de la banque concernée, les litiges relatifs au crédit et à l'épargne.

1.4.1 L'apport positif de l'extension du champ de compétence des médiateurs bancaires

Le rapport 2008 de la médiation bancaire met en évidence une hausse très sensible de l'activité de médiation avec l'augmentation du nombre de requêtes reçues, soit une progression deux fois supérieure à celle enregistrée en 2007 et un nombre de réclamations jamais atteint depuis la mise en place du dispositif avec 28 724 requêtes reçues (au lieu de 24 823 en 2007). Ce résultat traduit les effets conjugués de l'extension de la compétence des médiateurs et de la crise financière.

Parallèlement, les résultats de la médiation bancaire en 2008 montrent une efficacité croissante du dispositif de médiation :

- un tiers des dossiers sont désormais admissibles à la procédure de médiation contre un quart en 2007 ;
- l'augmentation du taux d'éligibilité des dossiers est liée à l'extension de compétence, qui se traduit par un recul de 5 points (à 32%) du taux d'incompétence de fond (rejet des réclamations).

À cet égard, pour les produits d'épargne, le nombre de rejets a été divisé par neuf malgré une hausse du nombre de litiges ; s'agissant des opérations de crédit, le nombre de rejets chute de 96 % alors qu'il occupait la première place en 2007.

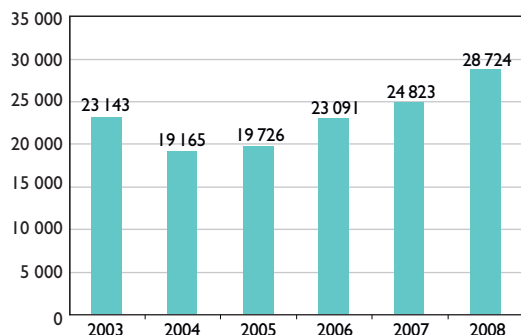
Toutefois, malgré cela, on note encore un niveau de rejet procédural élevé, dû :

- au non respect par les demandeurs de la procédure de saisine du médiateur bancaire (soit un dossier reçu sur trois) ;
- au contexte de la crise financière portant sur des thèmes demeurant exclus du champ de la compétence de la médiation, tels que les rejets des litiges liés aux comptes de professionnels (litiges multipliés par trois) ;
- à l'existence d'une zone grise située aux frontières de plusieurs dispositifs de médiation, ceux de l'assurance et ceux des placements financiers.

² Article 23 de la loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs

G1.4 Évolution des demandes de médiation reçues

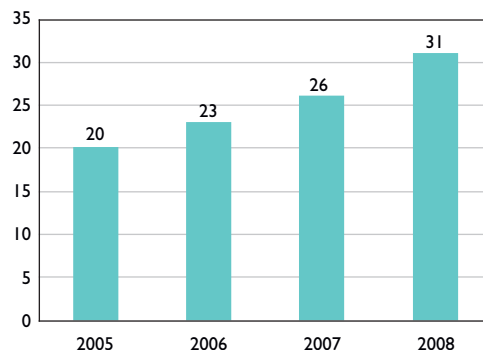
(en nombre de requêtes par an sur la base de 94 rapports d'activité reçus des médiateurs)



Source : Rapport annuel 2008 du Comité de la médiation bancaire
Réalisation : CCSF

G1.5 Évolution du taux d'éligibilité des dossiers reçus

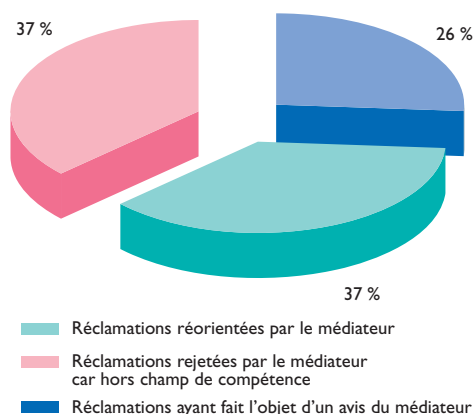
(en %)



Source : Rapport annuel 2008 du Comité de la médiation bancaire
Réalisation : CCSF

G1.6 Traitement des réclamations reçues en 2007

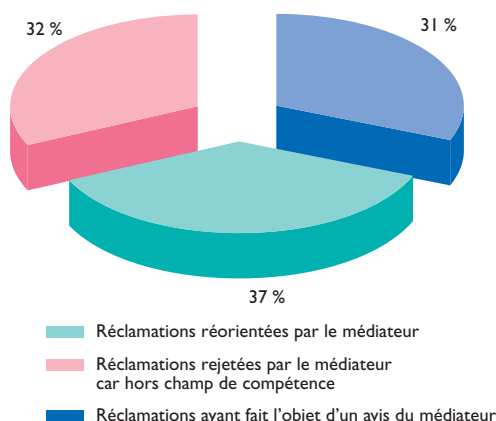
(en %)



Source : Rapport annuel 2008 du Comité de la médiation bancaire
Réalisation : CCSF

G1.7 Traitement des réclamations reçues en 2008

(en %)



Source : Rapport annuel 2008 du Comité de la médiation bancaire
Réalisation : CCSF

La typologie des réclamations reçues se distingue par deux évolutions de sens contraire :

- on note une stabilité, voire un recul des thématiques traditionnelles relevant du champ de compétence de la loi « Murcef » à savoir les litiges liés au fonctionnement du compte, à la tarification et aux moyens de paiement ;

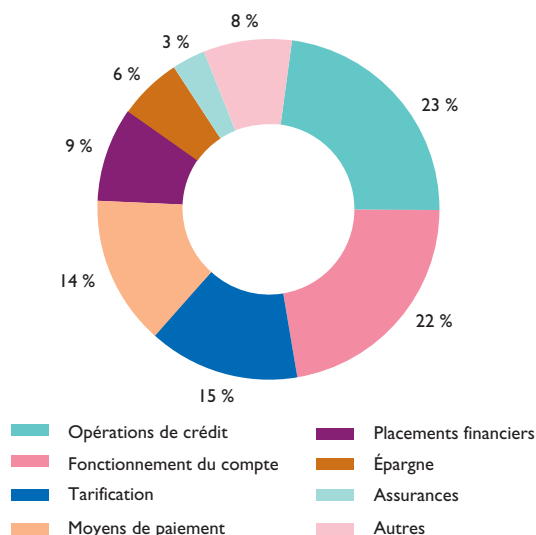
- en revanche, on note une progression sensible des thèmes liés à l'extension du champ de compétence (loi Chatel) avec les opérations de crédit qui occupent la seconde place des causes des réclamations et les placements financiers qui figurent désormais au rang des principales causes de réclamation.

	En 2007 (en % des saisines)	En 2008 (en % des saisines)
Litiges liés aux thématiques traditionnelles		
Fonctionnement du compte	27	23
Tarification	17	14
Moyens de paiement	12	11
Litiges relevant de la compétence élargie		
Opérations de crédit	16	17
Placements financiers	7,5	13
Produits d'épargne	4	4
Produits d'assurance	4	4,5

Source : Rapport annuel 2008 du Comité de la médiation bancaire

G1.8 Répartition thématique des saisines traitées en 2008

(en %)



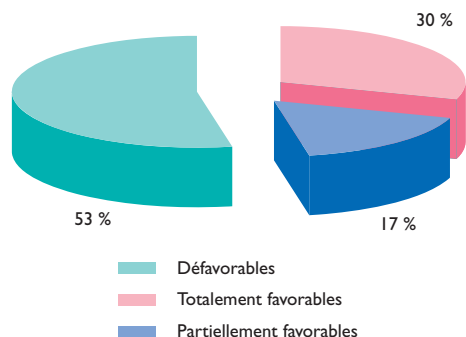
Source : Rapport annuel 2008 du Comité de la médiation bancaire
Réalisation : CCSF

Le profil des réclamations traitées traduit la forte incidence de la loi sur les thèmes des réclamations :

Le résultat des avis rendus par les médiateurs reste identique d'une année sur l'autre, avec une grande stabilité entre les avis favorables et défavorables au client : en 2008, près d'un avis sur deux rendus par le médiateur est favorable ou partiellement favorable au client.

G1.9 Répartition des avis rendus par les médiateurs bancaires en 2008

(en %)



Source : Rapport annuel 2008 du Comité de la médiation bancaire
Réalisation : CCSF

1.4.2 La position du CCSF

À l'issue de la présentation et de l'examen du rapport annuel 2008 de la médiation bancaire, le Comité s'est félicité de l'amélioration des résultats obtenus en 2008 en matière de médiation bancaire et de l'effet positif de l'extension du champ légal de compétence des médiateurs bancaires au crédit et à l'épargne, qui contribue à dénouer les conflits et à améliorer la relation clients.

Le CCSF a tenu à relever les chiffres significatifs de la médiation en 2008 :

- environ 29 000 requêtes (près de 16 % d'augmentation par rapport à 2007) ;
 - un dossier sur trois éligible à la procédure de médiation (au lieu de un sur quatre en 2007) ;
 - une forte augmentation des dossiers relatifs au crédit et à l'épargne et une stabilité, voire un recul, des litiges liés au fonctionnement du compte, à la tarification et aux moyens de paiement ;
 - près d'un avis sur deux partiellement ou totalement favorable au demandeur.
- Parallèlement, le Comité a souligné l'efficacité du dispositif de médiation bancaire grâce notamment :
- à la stabilité des mandats des médiateurs, ce qui favorise leur indépendance ;
 - aux établissements qui se conforment quasi systématiquement aux avis rendus par les médiateurs dans neuf cas sur dix.

En revanche, le CCSF a relevé une légère dégradation des délais de traitement (41,55 jours en 2008 contre 33,3 jours en 2007) mais celle-ci est principalement liée à l'admission à la médiation de dossiers plus complexes et qui étaient auparavant exclus de la procédure.

Enfin, en s'inscrivant pleinement dans le cadre des principes définis par la directive européenne du 21 mai 2008 relative à la médiation en matière civile et commerciale, la médiation bancaire a connu une évolution positive issue d'une réforme législative ambitieuse. Ce nouveau cadre juridique a élargi le

champ de la médiation, en permettant notamment de prendre en compte et de traiter un volume plus important de réclamations, de limiter les contentieux judiciaires et, au final, d'améliorer les relations entre les banques et leurs clients.

L'extension du champ légal de compétence des médiateurs bancaires

Les opérations de crédit

Les demandes de médiation en matière de crédit traitées par les médiateurs portent sur la gestion des opérations de crédit recouvrant plusieurs éléments divers et variés : les conditions de mise en œuvre de ces opérations de crédit, le mode de calcul du taux annuel effectif global (TAEG), la révision de l'échéancier, la mise en cause de telle ou telle clause, notamment dans le cas d'un remboursement anticipé du crédit, les difficultés rencontrées dans le cadre d'un crédit relais...

En revanche, les réclamations traitées par les médiateurs ne portent pas sur la décision, qui relève de la politique de l'établissement, d'octroyer ou de refuser un crédit. Ces réclamations ne sont pas recevables au niveau des médiateurs.

Source : Rapport annuel 2008 du Comité de la médiation bancaire

1.5 LE NOUVEAU DISPOSITIF DE LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DES CAPITAUX ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME

La lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme a constitué un nouveau domaine de travail du CCSF en 2010, dans la mesure où il est important que les consommateurs comme les professionnels soient parfaitement avertis des objectifs afin de comprendre un certain nombre de mesures prises en la matière, notamment par les établissements financiers dans leurs relations avec la clientèle, en application des dispositions internationales et nationales en vigueur.

C'est pourquoi, lors de sa réunion plénière du 4 mai 2010, le CCSF a souhaité une présentation exhaustive de la nouvelle réglementation en matière

de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme entrée en vigueur en janvier 2009.

En effet, la transposition de directive européenne n° 2005/60/CE du 26 octobre 2005 relative à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, dite 3^e directive, a été transposée en droit français le 31 janvier 2009 par l'ordonnance n° 2009-104 du 30 janvier 2009.

L'ordonnance de transposition crée de nouvelles obligations de vigilance à l'égard de la clientèle avant l'entrée en relation avec le client, ainsi que tout au long de la relation d'affaires. S'y ajoute l'obligation pour les organismes financiers d'une mise à jour des dossiers de l'ensemble de la clientèle existante au début du mois de septembre 2010 en se fondant sur un nouveau principe, défini par la réglementation, d'une approche différenciée en fonction des risques de blanchiment que peut présenter la clientèle.

1.5.1 Mise en œuvre de la transposition de la 3^e directive relative à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

En France, le dispositif de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme est relativement ancien et date des années quatre-vingt-dix. Celui-ci a connu en 2009 un certain nombre de modifications importantes, issues des recommandations internationales du Groupe d'action financière (GAFI), qui portent notamment sur de nouvelles obligations de vigilance à l'égard de la clientèle, et qui concernent à la fois les secteurs financiers (banques, entreprises d'assurance, mutuelles, courtiers, changeurs manuels, etc.) et non financiers (agents immobiliers, notaires, avocats, experts comptables, bijoutiers et antiquaires, casinos et cercles de jeux, etc.).

Ces obligations internationales ont été mises en œuvre dans le cadre de la directive européenne n° 2005/60/CE du 26 octobre 2005 dite « 3^e directive anti-blanchiment ». Celle-ci a été transposée en droit français par l'ordonnance n° 2009-104 du 30 janvier 2009 et ses textes d'application parus au second semestre 2009 ont conduit au final à la refonte du *Code monétaire et financier* dans ses parties législative et réglementaire (articles L. 561-1 et suivants).

Extrait de l'arrêté du 2 septembre 2009 définissant des éléments d'information liés à la connaissance du client et de la relation d'affaires aux fins d'évaluation des risques de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme

« Art. 1^{er}. – En application de l'article R. 561-12, les éléments d'information susceptibles d'être recueillis pendant toute la durée de la relation d'affaires aux fins d'évaluation des risques de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme peuvent être :

1. Au titre de la connaissance de la relation d'affaires :

- le montant et la nature des opérations envisagées ;
- la provenance des fonds ;
- la destination des fonds ;
- la justification économique déclarée par le client ou le fonctionnement envisagé du compte.

2. Au titre de la connaissance de la situation professionnelle, économique et financière du client et, le cas échéant, du bénéficiaire effectif :

a) Pour les personnes physiques :

- la justification de l'adresse du domicile à jour au moment où les éléments sont recueillis ;
- les activités professionnelles actuellement exercées ;
- les revenus ou tout élément permettant d'estimer les autres ressources ;
- tout élément permettant d'apprécier le patrimoine ;
- s'agissant des personnes mentionnées aux I, II et III de l'article R. 561-9, les fonctions ou tout élément permettant d'apprécier la nature des liens existants entre ces personnes ;

b) Pour les personnes morales :

- la justification de l'adresse du siège social ;
- les statuts ;
- les mandats et pouvoirs ;
- ainsi que tout élément permettant d'apprécier la situation financière. »

Groupe d'action financière (GAFI)

Créé en 1989, le Groupe d'action financière est un organisme international et intergouvernemental qui regroupe 35 pays membres et dont l'objectif vise à développer et à promouvoir les politiques nationales et internationales de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme à partir de normes et de recommandations que le groupe a définies.

Au début de l'année 2010, le dispositif préventif français de lutte contre le blanchiment a été évalué par le GAFI, qui devrait publier son rapport au début de l'année 2011.

Source : www.fatf-gafi.org

1.5.1.1 De nouvelles obligations de vigilance à l'égard de la clientèle

Des nouvelles obligations de vigilance à l'égard de la clientèle ont été introduites par la 3^e directive anti-blanchiment.

• Obligation d'identification et de vérification de l'identité du client avant l'entrée en relation d'affaires

Cette obligation se traduit pour un client, personne physique, par la présentation d'un document officiel en cours de validité comportant sa photographie, qui devra être conservé par l'établissement financier³. S'agissant d'un client, personne morale, celui-ci devra fournir l'original ou la copie de tout acte ou extrait de registre officiel datant de moins de trois mois.

³ Article R. 561-5 du Code monétaire et financier

De même, pour les clients occasionnels, ou pour des opérations de transfert de fonds, l'obligation d'identification et de vérification de l'identité interviendra dès le premier euro.

• **Obligation de vigilance constante à l'égard de la relation d'affaires**

Il convient non seulement de connaître son client mais également d'assurer un examen attentif des opérations qu'il va effectuer. Pour remplir cette obligation de vigilance, l'établissement financier doit recueillir, pendant toute la durée de la relation d'affaires, des éléments de connaissance de son client listés dans l'arrêté du 2 septembre 2009.

D'une part, la loi oblige les établissements financiers à obtenir d'ici au 4 septembre 2010 un certain nombre d'informations pour actualiser la connaissance de leurs clients afin de leur permettre de comprendre l'objet et la nature des opérations et d'évaluer les risques de blanchiment que pourraient présenter leurs clients.

D'autre part, les éléments d'information nécessaires à la connaissance du client, susceptibles d'être recueillis par la banque, concernent également la situation professionnelle, économique et financière du client.

En outre, les établissements doivent également s'assurer lors de la réalisation d'une opération que celle-ci est cohérente avec la connaissance qu'ils ont de leur client, notamment en demandant de justifier la provenance et la destination des fonds, si nécessaire.

Enfin, si l'établissement n'est pas en mesure d'identifier son client ou d'obtenir les informations nécessaires à sa connaissance, l'établissement ne doit exécuter aucune opération et ne doit ni établir, ni poursuivre aucune relation d'affaires.

1.5.1.2 Une approche différenciée en fonction des risques de blanchiment

L'approche par les risques est une nouveauté dans le dispositif de lutte contre le blanchiment. Les établissements ont ainsi la possibilité, en fonction de la nature des produits et services offerts, des conditions de transactions proposées, des canaux de distribution utilisés et des caractéristiques des clients, de définir les mesures appropriées à mettre en œuvre pour lutter contre le blanchiment.

Selon les situations ou les profils de clientèle, les obligations de vigilance seront alors allégées ou

renforcées. Pour cela, les établissements devront disposer d'un système d'information permettant de repérer les opérations ou les clients présentant des risques de blanchiment (les personnes étrangères politiquement exposées, par exemple).

1.5.1.3 Le contrôle exercé par l'Autorité de contrôle prudentiel en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme

Toutes les dispositions en matière de lutte contre le blanchiment sont applicables à tous les organismes contrôlés par l'ACP. En revanche, les modalités d'exercice du contrôle effectué par l'Autorité de contrôle peuvent être adaptées aux différentes catégories d'organismes et en fonction de leurs activités, notamment selon qu'ils appartiennent au secteur de l'assurance ou à celui de la banque.

L'une des préoccupations de l'ACP porte sur la vigilance constante exercée par les organismes financiers dans le cadre de la relation d'affaires nouée avec le client.

La notion de relation d'affaires

La relation d'affaires est une nouvelle notion introduite par l'ordonnance de transposition de la 3^e directive anti-blanchiment.

La relation d'affaires continue est nouée avec un client lorsqu'elle donne lieu à des opérations successives ou lorsqu'elle crée des obligations continues.

La relation avec un client occasionnel donne lieu à la réalisation d'une opération ponctuelle ou occasionnelle.

Source : article L. 561-2-1 du Code monétaire et financier

Les exigences de contrôle seront ainsi différentes en fonction de la nature de la relation d'affaires, selon qu'elle est continue ou occasionnelle.

L'approche différenciée en fonction du risque de blanchiment auquel les organismes sont exposés nécessite que soit élaborée une classification des risques de blanchiment en définissant le niveau et la nature des contrôles à mettre en œuvre en fonction notamment de la nature de la relation d'affaires nouée et des services proposés.

Le contrôle de l'ACP portera sur les éléments permettant de justifier les choix effectués par l'établissement dans l'élaboration de sa grille de risques. Toutefois, la principale difficulté rencontrée par les établissements

Les contrôles de l'ACP en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

L'ACP exerce deux types de contrôle.

• le contrôle permanent, ou sur pièces

Pour exercer son contrôle, l'ACP dispose notamment d'un questionnaire (annuel pour le secteur de la banque) relatif à la lutte contre le blanchiment, complété par les organismes financiers. Ils doivent préciser quelles sont les procédures mises en place et fournir des données sur les déclarations de soupçon. De plus, à partir du rapport annuel portant sur le contrôle interne transmis par les établissements, l'ACP peut également vérifier le respect des obligations en matière de lutte contre le blanchiment, ainsi que de la mise en place d'un dispositif interne dédié.

• le contrôle des établissements sur place

Dans ce cadre, le contrôle sur place s'assure de la façon globale dont l'organisme met en œuvre *in concreto* son dispositif de lutte contre le blanchiment, avec notamment la vérification de la mise à jour des dossiers de la clientèle — généralement à partir d'un échantillon — et que les déclarations de soupçon auprès de Tracfin qui devaient être faites, l'ont été effectivement.

Tracfin ou Traitement du renseignement et action contre les circuits financiers clandestins

Créée en 1990, Tracfin est la cellule française de lutte contre le blanchiment des capitaux, qui dépend des ministères en charge de l'Économie et en charge du Budget.

Tracfin reçoit de la part notamment des organismes financiers des informations signalant des opérations financières atypiques.

En 2009, le nombre de déclarations de soupçons s'élèvent à 17 310, soit une progression de 17 % par rapport à l'exercice 2008.

Les déclarations de soupçon reçues sont alors analysées, font l'objet, le cas échéant, d'investigations complémentaires et peuvent conduire Tracfin à les transmettre au procureur de la République.

Source : Rapport d'activité 2009 de Tracfin — www.tracfin.bercy.gouv.fr

financiers pour établir cette classification des risques réside dans la mise à jour des anciens dossiers clientèle au regard des nouveaux textes.

En effet, le délai fixé au 4 septembre 2010 est relativement court pour la mise à jour complète des informations des clients déjà existants. Toutefois, l'ACP s'assurera dans un premier temps qu'à la date du 4 septembre 2010, la mise à jour des dossiers a bien été planifiée, et qu'au moins, l'ensemble des dossiers des clients classés en risque élevé ont été effectivement mis à jour avant cette date butoir. Par la suite, les établissements financiers devront achever la mise à jour planifiée.

1.5.1.4 L'action de la CNIL dans le domaine de la lutte contre le blanchiment

La Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL)

Instituée par la loi du 6 janvier 1978 (modifiée en 2004), la CNIL est une autorité administrative indépendante chargée de veiller au respect de la protection des données individuelles et personnelles.

Source : www.cnil.fr

Dans le domaine de la lutte contre le blanchiment, et plus particulièrement concernant les informations nécessaires à l'identification et à la vérification de l'identité du client, la CNIL a émis un avis favorable à l'arrêté du 2 septembre 2009 avant sa publication.

Toutefois, depuis la mise en place des nouveaux textes relatifs à la lutte contre le blanchiment et le financement de terrorisme, la CNIL a constaté un nombre significatif de réclamations qui portent sur des demandes d'information de la part des banques à leurs clients. Au regard de ces saisines, il semble que le contexte et l'utilisation des données collectées, dans le cadre du dispositif de lutte contre le blanchiment, ne soient pas toujours correctement perçus ou compris par les clients des banques.

Aussi, au cours de la réunion plénière du CCSF du 4 mai 2010, la CNIL a-t-elle souhaité attirer l'attention du Comité sur deux aspects :

• La collecte d'information ne doit pas présenter un caractère disproportionné

La CNIL s'interroge à cet égard sur le caractère pertinent et adéquat de certaines informations

demandées aux clients. En effet, les nouveaux textes prévoient d'avoir une approche « risque » du client, ce qui signifie une collecte d'information différenciée en fonction du profil du client et de la nature des opérations à effectuer. Dans ce contexte, la CNIL considère que la collecte d'information ne doit pas être disproportionnée. Elle insiste sur la nécessité de s'en tenir aux dispositions prévues par l'arrêté du 2 septembre 2009 et, dès lors que le risque est identifié, l'établissement financier peut alors demander davantage d'information et non l'inverse.

• **La collecte d'information doit être uniquement destinée à répondre aux dispositions prévues en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux**

La CNIL rappelle qu'il est très important que les organismes financiers insistent sur les finalités pour lesquelles ces informations sont collectées, en informant leurs clients que cette demande répond aux dispositions prévues pour la lutte contre le blanchiment.

1.5.2 Les propositions du CCSF

À l'issue de la présentation des nouvelles dispositions prévues dans le cadre de la mise en œuvre de la 3^e directive anti-blanchiment, le CCSF a souligné qu'il ne pouvait que souscrire à l'objectif général de ces obligations de vigilance, mais que leurs modalités de mise en œuvre doivent veiller à la qualité des relations entre les établissements et leurs clients.

1.5.2.1 L'information des clients, élément clé du nouveau dispositif de lutte contre le blanchiment

Pour le CCSF, la réussite de la mise en œuvre du nouveau dispositif de lutte contre le blanchiment des capitaux et de financement du terrorisme nécessite :

- de préserver le principe de proportionnalité de la collecte des informations demandées au client selon les situations ou les profils de la clientèle ;
- et d'indiquer aux clients la finalité des informations collectées pour garantir une relation de qualité avec la clientèle.

Enfin, la sensibilisation et l'information de toutes les personnes concernées par ces nouvelles obligations

restent un élément essentiel pour une mise en œuvre efficace du dispositif.

À cet égard, le CCSF appuie fortement l'idée d'un document général de vulgarisation pour expliquer à l'ensemble des clientèles la nature et le sens des principales mesures appliquées par les établissements financiers afin qu'il y ait une appropriation des nouvelles obligations par toutes les parties concernées. Un tel document pourrait faire l'objet d'une nouvelle discussion au sein du CCSF en s'appuyant également sur le guide de bonnes pratiques élaboré par la profession.

1.5.2.2 La diffusion d'un guide de bonnes pratiques par les professionnels du secteur financier

Afin d'assurer une mise en œuvre dans les meilleures conditions du nouveau dispositif de lutte contre le blanchiment, il a été pris acte de la préparation d'un guide des bonnes pratiques par les professionnels du secteur financier, en liaison avec la direction générale du Trésor, la CNIL et l'ACP. Le guide devra mentionner les informations minimales à demander à l'ensemble de la clientèle qui ne présente pas de risques significatifs, conformément aux dispositions prévues par l'arrêté du 2 septembre 2009.

Le CCSF accueille très favorablement la perspective de ce guide des bonnes pratiques élaboré par les professionnels qui sera présenté au CCSF lors d'une séance plénière au cours du second semestre 2010.

1.5.2.3 Une mise en œuvre des dispositions prévues par la nouvelle réglementation

La loi est très précise quant au délai et la lettre du texte n'autorise aucune souplesse. Toutefois, devant les difficultés opérationnelles de mise à jour des dossiers clients, l'ACP a estimé que s'agissant d'établissements où la mise à jour concerne plusieurs centaines de milliers à plusieurs millions de clients, son activité de contrôle de ce point de la réglementation serait effectué en deux temps : tout d'abord, par la vérification que les dossiers clients classés en risque élevé sont effectivement à jour à la date du 4 septembre, puis, pour les autres, qu'un plan de mise à jour des dossiers a bien été prévu.



2. Les moyens de paiement à l'échelle européenne

Depuis le 1^{er} novembre 2009, un nouveau cadre juridique est en vigueur en France pour les moyens de paiement européens avec la transposition en droit français de la directive européenne n° 2007/64/CE du 13 novembre 2007 sur les services de paiement, réalisée par la publication de l'ordonnance n° 2009-866 du 15 juillet 2009 relative aux conditions régissant la fourniture de services de paiement.

C'est dans ce contexte que le CCSF a accompagné les travaux sur la transposition de la directive européenne. Compte tenu de la complexité du texte en termes de vocabulaire juridique et technique, il est apparu nécessaire au CCSF de préparer un document d'information afin d'expliquer aux consommateurs et aux utilisateurs de services de paiement les changements introduits par la directive et l'ordonnance de transposition. Le secrétariat général du CCSF a ainsi publié le 1^{er} novembre 2009 un dépliant intitulé « *Des paiements simples, rapides et en toute sécurité dans toute l'Europe* » (2.1).

Parallèlement, en participant au Comité national SEPA¹ (*Single euro payment area* – espace unique de paiement en euros) et aux groupes de travail associés aux travaux de migration, le CCSF contribue activement à la réflexion et au développement de nouveaux moyens de paiement en France dans le cadre du SEPA, en formulant des propositions qui visent à renforcer la protection du consommateur (2.2).

Cependant, des incertitudes demeurent quant à la définition de certains points et aux conditions de la mise en œuvre des paiements SEPA, comme la date définitive de remplacement des moyens de paiement français au profit des nouveaux instruments de paiement européens (2.3).

¹ Coprésidé par la Banque de France et la Fédération bancaire française, le Comité national SEPA a été créé en avril 2006 et assure la coordination de la mise en place en France des instruments de paiements européens (carte, virement et prélèvement) et de la migration des moyens de paiement français vers ces nouveaux instruments.

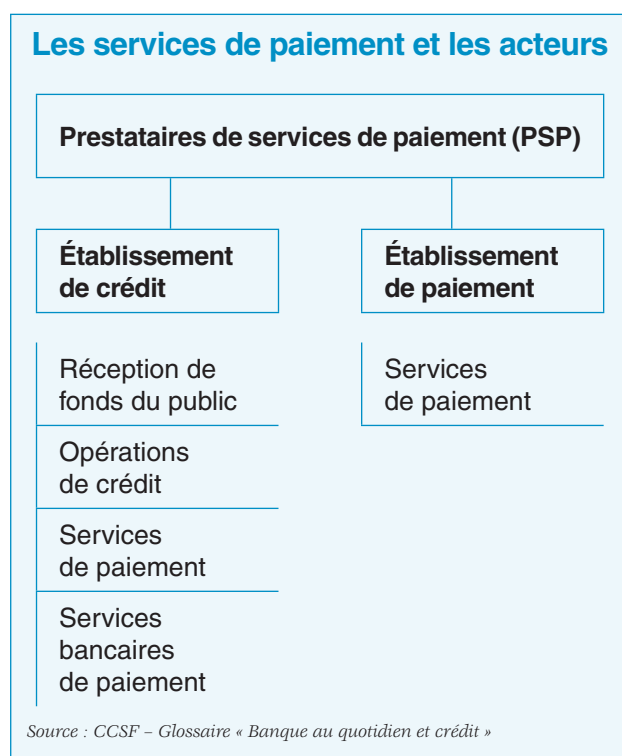
2.1 LE NOUVEAU CADRE JURIDIQUE POUR LES PAIEMENTS EN EUROPE

Résultat d'une large concertation publique menée par la direction générale du Trésor auprès des professionnels et des consommateurs et à laquelle le CCSF a été associé, l'ordonnance n° 2009-866 du 15 juillet 2009 relative aux conditions régissant la fourniture de services de paiement et portant création des établissements de paiement est entrée en vigueur le 1^{er} novembre 2009 (2.1.1).

Avec la mise en œuvre de ce nouveau cadre juridique, le CCSF a souligné la nécessité et l'importance de rendre lisibles et compréhensibles par tous les nouvelles évolutions en matière de paiements. Il est apparu alors nécessaire au CCSF d'élaborer un document d'information afin d'expliquer les changements introduits par la directive sur les services de paiement, avec la publication d'un dépliant intitulé « *Des paiements simples, rapides et en toute sécurité dans toute l'Europe* » (2.1.2).

2.1.1 Un nouveau cadre juridique harmonisé

La directive européenne sur les services de paiement introduit un nouveau cadre juridique pour les paiements en France et en Europe.



En créant les conditions d'un marché unique des services de paiement en Europe, les nouvelles dispositions répondent aux exigences :

- d'une protection maximale des consommateurs ;
- d'un renforcement de la sécurité des opérations de paiement ;
- d'une continuité avec les textes français qui étaient jusqu'à présent en vigueur.

La directive européenne harmonise les règles applicables aux paiements en Europe, qu'il s'agisse des obligations d'information de la clientèle ou des conditions d'exécution des paiements. Elle permet également à de nouveaux acteurs, autres que les banques, les établissements de paiement, de proposer des services de paiement.

De nouvelles avancées sont prévues pour le consommateur renforçant ainsi sa protection lors de la réalisation et de l'exécution d'une opération de paiement, notamment :

- les délais d'exécution des opérations de paiement sont raccourcis.
 - un délai d'un jour ouvrable suivant le moment de réception de l'ordre de paiement est fixé pour l'exécution des paiements en euros et sera valable à compter du 1^{er} janvier 2012.

Qu'est-ce qu'une opération de paiement ?

Une opération de paiement consiste à verser, transférer ou retirer des fonds sur un compte.

Source : CCSF – Glossaire « Banque au quotidien et crédit »

- une information plus détaillée et complète est obligatoirement fournie au client avec la formalisation systématique d'un document contractuel.
 - pour réaliser des opérations de paiement, un contrat doit obligatoirement être signé avec le prestataire de services de paiement. Ce contrat prend la forme d'une convention de compte dans le cas d'un établissement de crédit, et d'un contrat cadre de services de paiement dans le cas d'un établissement de paiement.

Une mise en conformité des conventions de compte

Depuis le 1^{er} novembre 2009, les banques mettent progressivement à la disposition de l'ensemble de leur clientèle des conventions de compte actualisées.

Selon les modalités définies par les textes, cette mise en conformité devait être achevée au 31 mai 2010.

Le CCSF réalisera un bilan sur ce point dès le second semestre 2010 afin de vérifier la mise en conformité de l'ensemble des conventions de compte avec les dispositions des différents textes.

- il est possible de contester une opération de paiement non autorisée ou mal exécutée dans un délai pouvant aller jusqu'à 13 mois.

- pour les opérations autorisées, le délai de contestation est de 8 semaines à compter du débit en compte pour demander le remboursement du montant débité.

- pour les opérations exécutées sans l'accord du client, le délai de contestation est de 13 mois maximum à compter du débit en compte.

Même si les dispositions de l'ordonnance de transposition de la directive européenne sur les services de paiement s'inscrivent dans une certaine continuité avec les textes français en vigueur jusqu'à présent en matière de paiement, il n'en demeure pas moins que ce nouveau cadre juridique modifie en profondeur le système des paiements en France.

2.1.2 Le dépliant d'information du CCSF

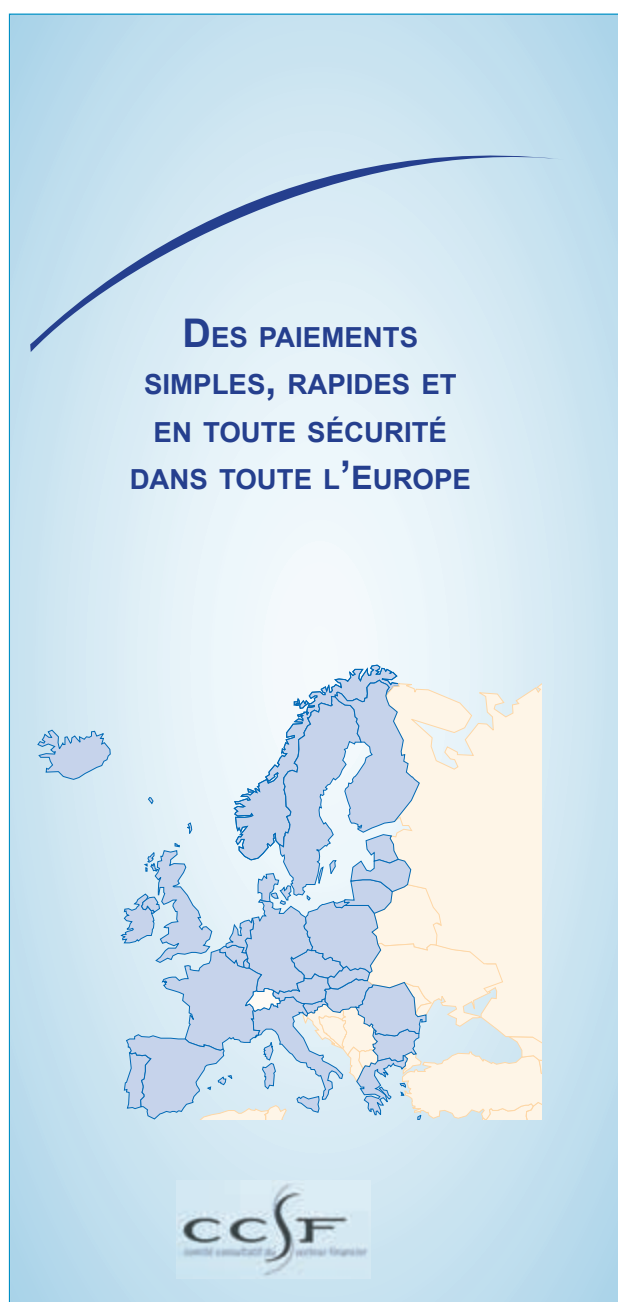
Dans un souci d'information et de clarification, le CCSF a souhaité prendre part à ces travaux d'évolutions législatives et réglementaires en matière de paiement en élaborant un dépliant qui vise à expliquer les changements introduits par la directive et son ordonnance de transposition.

C'est ainsi que, lors de sa réunion plénière du 22 octobre 2009, le CCSF a présenté le dépliant intitulé « *Des paiements simples, rapides et en toute sécurité dans toute l'Europe* » préparé et rédigé par le secrétariat général du CCSF en lien avec la direction générale du Trésor et avec la collaboration conjointe

des professionnels et utilisateurs de services de paiement, membres du CCSF.

Ce dépliant, reproduit en annexe 6, permet ainsi d'expliquer la nouvelle terminologie employée par ce texte, ainsi que les principales évolutions concernant les services de paiement.

Un important travail de synthèse et de simplification de textes longs et techniques a été réalisé pour élaborer ce dépliant d'information. Celui-ci vise à permettre une meilleure compréhension des principaux



apports de la directive européenne concernant les services de paiement et à servir de référence pour les professionnels du secteur bancaire et pour les relais d'information auprès des consommateurs, en particulier les associations de consommateurs. Il met ainsi en relief les points essentiels du texte en insistant sur le maintien d'un haut degré de protection des consommateurs et sur le strict contrôle de la mise en œuvre de ce dispositif.

À l'issue de cette présentation, le Comité a félicité le secrétariat général du CCSF pour la réalisation de ce document. En particulier, le CCSF a noté avec satisfaction que les notions centrales de service de paiement et de prestataire de services de paiement étaient bien clarifiées.

Enfin, le CCSF a insisté auprès de ses membres et des pouvoirs publics sur la nécessité et l'importance d'une bonne diffusion de l'information aux consommateurs et à tous les utilisateurs sur les nouvelles règles établies pour l'exécution des opérations de paiement.

2.2 LA MONTÉE EN PUISSANCE DES NOUVEAUX MOYENS DE PAIEMENT EUROPÉENS

2.2.1 Les moyens de paiement en France et en Europe

Plus de 16 milliards d'opérations de paiement réalisées en France en 2009.

Plus de 82 milliards de paiements scripturaux réalisés au sein de l'Union européenne en 2009.

Source : Banque de France - direction générale des Opérations - DSPM

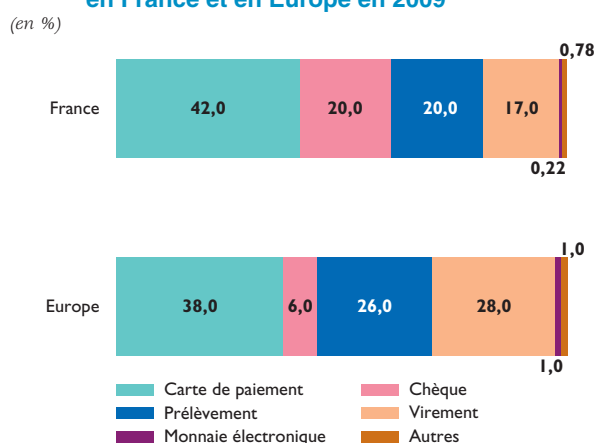
En France, en 2009, 16,41 milliards de transactions de paiements scripturaux, représentant un montant de 24 139 milliards d'euros, ont été réalisées par la clientèle (particuliers, professionnels et entreprises) des établissements bancaires. Par rapport à 2008, le nombre total et le montant des transactions ont ainsi augmenté d'environ 3,3 %, en dépit des effets de la crise financière sur la période (cf. graphique G2.1).

La carte de paiement reste le principal instrument de paiement utilisé (42 % des paiements scripturaux domestiques en 2009). Viennent ensuite le chèque (20 % des transactions), les prélèvements (prélèvement, TIP et télé règlement) avec près de

Nombre de transactions réalisées par chèque (en milliers de transactions)			
2006	2007	2008	2009
3 826 967	3 650 412	3 487 437	3 302 562

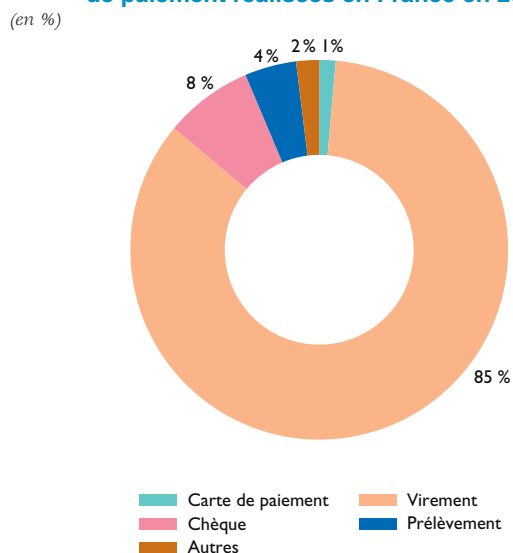
Source : Banque de France - DGO - DSPM

G2.1 Comparaison de la répartition en nombre des transactions par instrument de paiement en France et en Europe en 2009



Source : Banque de France - DGO - DSPM

G2.2 Répartition en valeur des transactions de paiement réalisées en France en 2009



Source : Banque de France - DGO - DSPM

20 % et le virement (17 %). Le chèque connaît une baisse constante depuis 2007 d'environ 5 % par an.

En valeur, le virement constitue près de 85 % du montant total des transactions échangées (contre 7,6 % pour le chèque, 4,4 % pour le prélèvement et 1,4 % pour les cartes).

Au niveau européen, en 2009, 82,29 milliards de transactions de paiements scripturaux, représentant 227 368 milliards d'euros, ont été réalisées au sein de l'Union européenne, soit une hausse de 4,81 % par rapport à 2008. Le nombre de transactions comme la répartition entre les différents moyens de paiement sont très variables en fonction de chaque État membre, notamment du fait de la spécificité des marchés à la fois en termes de cadre juridique, d'habitudes de consommation ou d'offre bancaire.

On note cependant de manière globale un fort usage du paiement par carte (38 % des transactions en 2009), des virements (28 %) et des prélèvements (26 %). L'usage du chèque, concentré dans certains pays (France, Royaume-Uni), demeure très faible, ne représentant que 6 % des paiements scripturaux européens (cf. graphique G2.1).

Reposant sur le nouveau cadre juridique de la directive européenne sur les services de paiements, les nouveaux instruments de paiement développés dans le cadre du SEPA (virement, carte et prélèvement) connaissent des évolutions différentes et un contexte particulier pour chacun.

2.2.2 Le virement SEPA en constante progression

Le virement SEPA représente 9,3 % du total des virements réalisés dans la zone euro à fin août 2010.

Source : Banque centrale européenne (BCE)

256 banques françaises et 19 banques monégasques ont adhéré au virement SEPA au deuxième trimestre 2010.

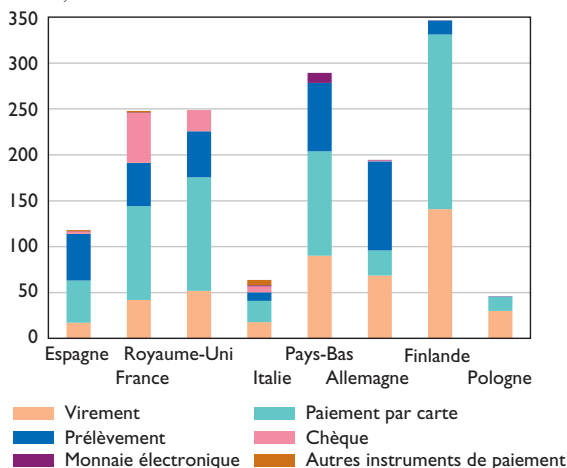
Source : Comité national SEPA

Le virement européen, ou virement SEPA, connaît une progression constante depuis son lancement à la fin du mois de janvier 2008 puisque le taux de virements effectués au format SEPA dans la zone euro est passé de 4,5 % en août 2009 à 9,3 % en août 2010.

En France, le virement SEPA connaît également une croissance progressive puisque le taux de virements SEPA échangés sur le système de paiement de détail CORE est passé de 1 % de l'ensemble des virements en avril 2010 à 4,3 % en septembre 2010.

G2.3 Répartition du nombre de transactions par habitant dans certains pays européens en 2008

(en nombre)

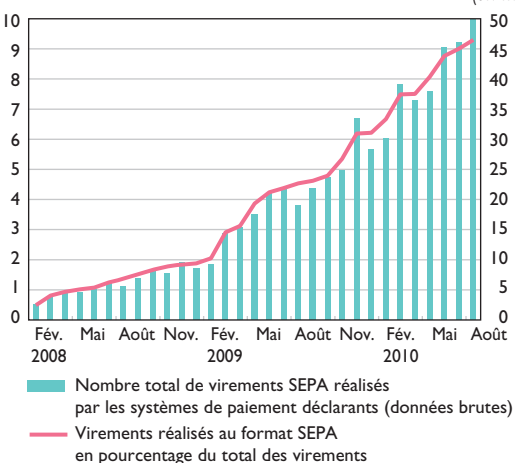


Sources : Banque de France – BCE

G2.4 Virements réalisés en format SEPA dans la zone euro

(en %)

(en millions)

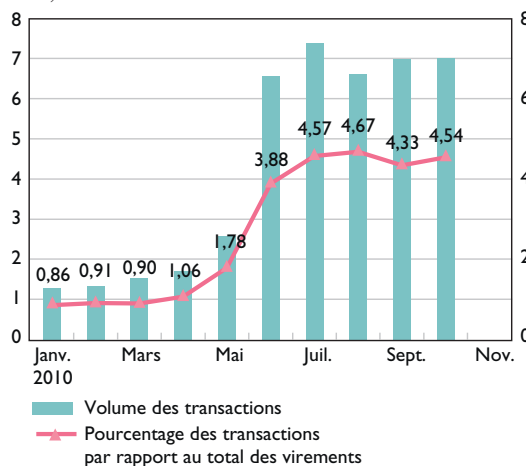


Source : BCE

G2.5 Virements SEPA en France

(en millions)

(en %)



Source : Banque de France

Les travaux importants menés par les administrations publiques pour passer à l'émission de virements SEPA devaient se manifester plus particulièrement lors du second semestre 2010. En effet, 80 % des virements de l'État devaient être émis sous la forme de virements SEPA d'ici à la fin de l'année 2010. Un certain nombre de « bascules » sont déjà intervenues au printemps 2010, notamment pour l'Éducation nationale et le ministère de l'Intérieur, tandis que d'autres devraient survenir d'ici à la fin de l'année.

La migration de la sphère sociale au virement SEPA devrait s'effectuer en 2011. Ceci devrait permettre une forte montée en charge de l'utilisation du virement SEPA puisque la sphère publique est responsable de 45 % des émissions de virements en France.

Les administrations publiques et les entreprises restent les acteurs majeurs et essentiels à la réussite de la migration. Aussi, une meilleure information auprès des entreprises, *via* leurs associations professionnelles (Confédération générale des petites et moyennes entreprises – CGPME...), sur le virement SEPA devrait accélérer le processus de diffusion et d'utilisation du virement SEPA.

Conformément au mandat donné par le Conseil Ecofin du 2 décembre 2009, la Commission européenne élabore un projet de règlement européen en vue d'établir des dates de fin de migration au virement et au prélèvement SEPA qui devrait être adopté par le Parlement européen et le Conseil Ecofin début 2011 (cf. 2.3.2).

Virement SEPA

Virement en euros, permettant de transférer des fonds aussi bien en France que dans l'un des 32 pays de l'espace SEPA (les 27 pays de l'Union européenne ainsi que l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège, qui font partie de l'espace économique européen, auxquels il faut ajouter la Suisse et Monaco).

Son exécution nécessite l'utilisation des codes BIC et IBAN, identifiants internationaux des comptes et des établissements bancaires.

Le virement doit être porté au compte du bénéficiaire dans un délai maximum de trois jours ouvrables (ramené à un jour ouvrable à compter du 1^{er} janvier 2012).

Source : CCSF – Glossaire « Banque au quotidien et crédit »

2.2.3 Le prélèvement SEPA, une réalité au 1^{er} novembre 2010

Le lancement européen du prélèvement SEPA est intervenu le 1^{er} novembre 2009. Par rapport à l'actuel prélèvement français, le prélèvement SEPA, parfois appelé débit direct, permet d'étendre l'usage des prélèvements à l'ensemble des pays de l'espace SEPA rendant le prélèvement transfrontalier désormais possible.

En France, le lancement du prélèvement SEPA a eu lieu le 2 novembre 2010, conformément à la décision du Comité national SEPA d'avril 2009 et comme le permettait la législation en vigueur, de manière à tenir compte des adaptations nécessaires à la transposition de la directive européenne sur les services de paiement et à la mise en œuvre technique de ce nouvel instrument.

Comme le CCSF a tenu à le rappeler, lors de sa réunion plénière du 29 juin 2010, subsiste toutefois la nécessité de définir et de présenter rapidement un nouveau modèle économique pour le prélèvement SEPA dans le plein respect des règles de concurrence et des intérêts des consommateurs (cf. 2.3).

Compte tenu des modifications importantes qui touchent aux caractéristiques propres du prélèvement, notamment l'emploi d'un nouveau vocabulaire, il est apparu nécessaire au groupe de

Le prélèvement SEPA (ou débit direct européen)

Le prélèvement SEPA est utilisable pour des opérations de débit ponctuelles ou récurrentes libellées en euros dans l'espace SEPA.

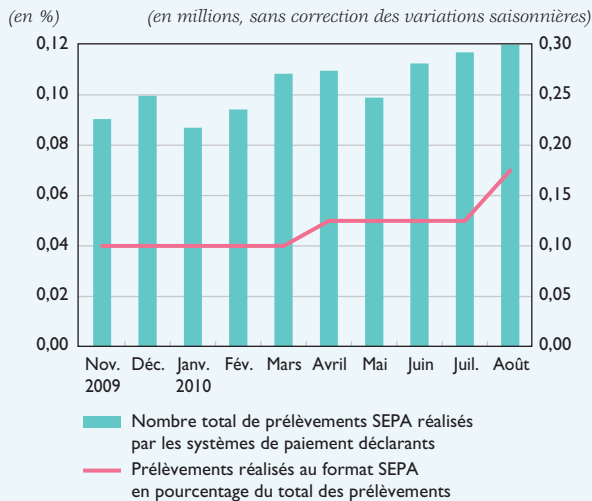
Pour ce faire, le débiteur signe un mandat de prélèvement SEPA et le transmet à son créancier qui le gère. Il doit également communiquer ses coordonnées bancaires au format international BIC et IBAN (celles-ci figurent sur les relevés d'identité bancaire).

Par ce mandat de prélèvement SEPA, le débiteur :

- autorise son créancier à émettre des prélèvements payables sur son compte ;
- autorise sa banque à débiter son compte du montant des prélèvements présentés par le créancier mentionné.

Le prélèvement SEPA représente 0,07 % du total des prélèvements réalisés dans la zone euro à fin août 2010.

G2.6 Prélèvements réalisés en format SEPA dans la zone euro



travail « communication » du Comité national du SEPA, auquel participe le président du CCSF, de travailler à l'élaboration par la FBF d'un mini-guide « prélèvement SEPA » diffusé le 1^{er} novembre 2010.

En effet, l'objectif de ce mini-guide est d'informer, d'expliquer et de rassurer le consommateur sur les caractéristiques de ce nouveau mode de paiement en répondant aux questions qu'il pourrait poser : comment mettre en place un prélèvement SEPA ? Le prélèvement SEPA est-il payant ? Comment mettre fin à un prélèvement SEPA ? Comment contester un prélèvement SEPA ? Que devient le prélèvement français ?...

Une information claire, lisible et compréhensible est indispensable pour que les utilisateurs/consommateurs aient une totale confiance dans ce nouveau moyen de paiement européen comme cela est le cas actuellement avec le prélèvement français qui répond parfaitement aux besoins des consommateurs en termes de simplicité, de sécurité et de facilité d'usage.

2.2.4 La carte de paiement dans le cadre du SEPA

2.2.4.1 L'instrument de paiement le plus utilisé en Europe, et plus particulièrement en France

En 2009, plus d'un tiers des transactions en Europe sont effectuées par carte (38 %).

En France, la carte de paiement reste le principal instrument de paiement utilisé puisqu'elle représente plus de 42 % des paiements scripturaux domestiques en 2009.

On évalue à 90,6 millions le nombre de cartes de paiement en France en 2009 :

- 62,4 millions de cartes dites « interbancaires » pour un montant de transactions de 429,4 milliards d'euros de transactions ;
- 28,2 millions de cartes dites « privées » pour un montant de 24,2 milliards d'euros de transactions.

Carte privée

La carte privée est une carte de paiement émise par une banque ou un établissement de paiement en partenariat avec une enseigne commerciale, utilisable uniquement auprès de cette enseigne, ou auprès d'un nombre limité d'enseignes.

Cette carte reproduit la marque de l'enseigne et peut donner des avantages spécifiques au titulaire de la carte.

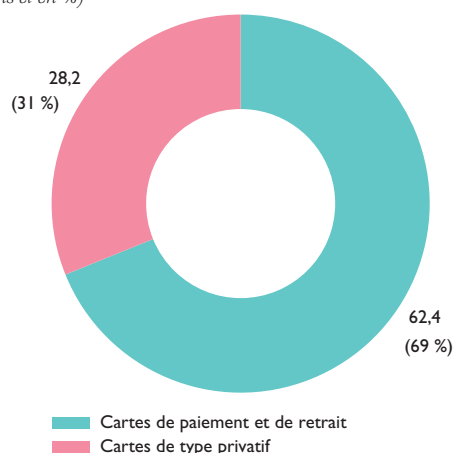
Source : CCSF - Glossaire « Banque au quotidien et crédit »

2.2.4.2 Le SEPA pour les cartes

Le SEPA pour les cartes permet aux consommateurs européens d'effectuer des paiements et des retraits d'espèces en euros dans toute la zone SEPA avec autant de facilité que dans leur pays d'origine.

G2.7 Répartition des types de carte de paiement en circulation en France en 2009

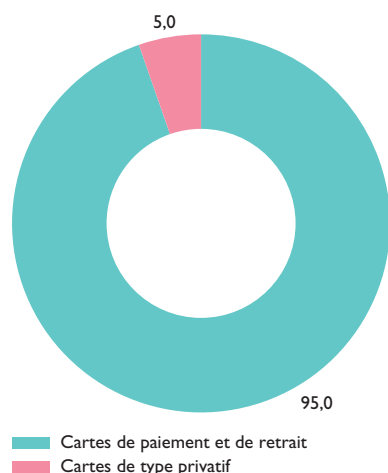
(en millions et en %)



Source : Rapport annuel 2009 de l'Observatoire de la sécurité des cartes de paiement

G2.8 Répartition en montant des transactions réalisées par carte en France en 2009

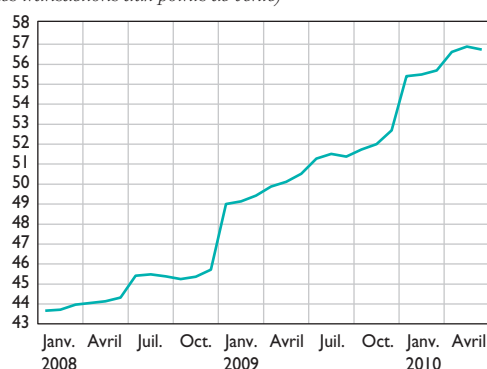
(en %)



Source : Rapport annuel 2009 de l'Observatoire de la sécurité des cartes de paiement

G2.9 Nombre de transactions au standard EMV dans la zone euro

(en % des transactions aux points de vente)



Source : BCE

Que signifie EMV ?

Le sigle EMV correspond aux initiales des trois membres fondateurs et initiateurs de ce standard international : Europay International, MasterCard et Visa International.

Conçu pour garantir la sécurité des paiements électroniques, les normes EMV reposent sur l'utilisation de puces intégrées à la carte et de codes confidentiels (code PIN).

Cette technologie permet d'assurer une interopérabilité internationale, c'est-à-dire la capacité technique d'acceptation généralisée de la carte quel que soit le système de paiement utilisé.

Les cartes de paiement au standard EMV (avec puce intégrée) représentent près de 57 % des transactions dans la zone euro en juin 2010.

Source : BCE

Contrairement aux virements et prélèvements SEPA qui sont de nouveaux instruments de paiement européens, le projet SEPA prévoit pour les cartes de paiement un cadre d'interopérabilité qui permet aux cartes émises dans un pays européen d'être utilisées dans n'importe quel autre pays du fait de l'application de standards d'interopérabilité et de sécurité communs (standard EMV).

Lancée en janvier 2008, la migration des systèmes de paiement par carte aux normes EMV (cartes, DAB, terminaux) se poursuit conformément aux objectifs définis dans le cadre du Comité national SEPA.

En France, la migration des systèmes carte à la norme EMV est quasi achevée. À fin mars 2010, 100 % des cartes, 99,8 % des terminaux et 100 % des distributeurs automatiques de billets sont conformes aux spécifications EMV.

Au niveau européen, on constate une progression générale de la migration des cartes au standard EMV : au deuxième trimestre 2010, près de 75 % des cartes interbancaires en circulation sont désormais conformes à la spécification EMV dans la zone euro et dans l'Union européenne (+ 2,3 points par rapport à l'année dernière).

2.2.4.3 Vers un système européen de paiement par carte

Depuis 2008, les banques françaises, associées aux établissements bancaires allemands, étudient

La sécurité des cartes de paiement en France et en Europe

En France, l'Observatoire de la sécurité des cartes de paiement a rendu public le 13 juillet 2010 son 7^e *Rapport annuel* pour l'année 2009.

En 2009, le taux de fraude sur les paiements réalisés par carte s'établit à 0,072 %, correspondant à un montant de 342,4 millions d'euros, en progression de plus de 4 % par rapport à l'année précédente (0,069 % et 320,2 millions d'euros pour 2008). Ce taux reste très inférieur à la plupart des taux de fraude constatés à l'étranger.

Cette évolution s'explique par une augmentation continue de la fraude sur les paiements réalisés à distance (Internet, téléphone). L'Observatoire a donc recommandé le renforcement des mesures destinées à protéger les paiements à distance et la mise en place d'une authentification renforcée du porteur de la carte. En revanche, le rapport note que la fraude sur les paiements réalisés aux points de vente et aux automates tend à décroître.

Le rapport contient également un certain nombre d'informations et de recommandations à l'usage des porteurs de cartes de paiement.

Au niveau européen, des travaux sont en cours sous l'égide de la BCE en vue d'harmoniser le niveau de sécurité des transactions SEPA. La BCE entend créer à cette fin un forum européen sur la fraude, qui couvrirait l'ensemble des moyens de paiement de détail.

Source : Rapport 2009 de l'Observatoire de la sécurité des cartes de paiement – www.observatoire-cartes.fr

et examinent la faisabilité d'un système européen de cartes, répondant ainsi aux souhaits exprimés par les autorités européennes (Banque centrale européenne et Commission européenne) et par le CCSF à la suite de la présentation du rapport réalisé par M. Sitruk pour le Comité, intitulé « *Les cartes de paiement et de retrait dans le cadre du SEPA* » (janvier 2009).

À cette occasion, le CCSF a rappelé que le Comité était favorable à l'émergence d'un système européen de paiement par carte afin de ne pas dépendre des deux systèmes de paiement internationaux actuels. Mais le Comité a souligné que ce nouveau système devra maintenir les acquis du système français actuel de paiement par carte en termes de services, de sécurité, de confidentialité et de prix.

Les travaux actuellement engagés par les banques (« projet Monnet ») s'inscrivent complètement dans cette démarche. Les discussions sont en cours au niveau européen, pour vérifier la faisabilité de ce nouveau dispositif dans le cadre du SEPA.

2.3 LES MESURES DESTINÉES À FACILITER LA MISE EN ŒUVRE DE L'EUROPE DES PAIEMENTS

La mise en œuvre de l'Europe des paiements connaît des difficultés techniques persistantes, notamment dans la mise en place des prélèvements SEPA, et les travaux de migration ont, pour certains pays de l'espace SEPA, pris du retard.

Ces difficultés pourraient remettre en cause la réalisation effective de la migration et compromettre l'adhésion des utilisateurs aux nouveaux instruments de paiements SEPA.

Aussi la Commission européenne a-t-elle adopté deux grandes mesures facilitant la mise en œuvre de l'Europe des paiements.

2.3.1 Améliorer la gouvernance du projet SEPA

La Commission européenne a souhaité créer une nouvelle instance de gouvernance du projet SEPA, le Conseil SEPA (cf. encadré page suivante).

2.3.2 Fixer des dates de fin de migration aux instruments SEPA

Lors de la séance plénière du CCSF du 29 juin 2010, un point sur l'avancement de la migration a été présenté aux membres du Comité.

Réuni le 3 juin 2010, le Comité national SEPA a pu constater la montée en puissance de l'utilisation des virements SEPA grâce aux administrations (cf. 2.2.2) et a confirmé le lancement du prélèvement SEPA en France dès le 2 novembre 2010 (cf. 2.2.3).

Cependant, le Comité national SEPA a relevé qu'un certain nombre d'interrogations nécessitaient une clarification, notamment sur la problématique de la date de fin de migration à SEPA (*SEPA end date*).

Devant les insuffisances du marché et le rythme particulièrement lent de la migration vers le virement

Conseil SEPA (SEPA Council) Une nouvelle instance de gouvernance du SEPA pour relancer l'Europe des paiements

En septembre 2009, la Commission européenne, en lien avec la Banque centrale européenne (BCE), a souhaité renforcer la gouvernance du projet SEPA au niveau européen et accélérer la réalisation d'un marché européen des paiements en euros. Une nouvelle instance a été ainsi créée, le Conseil SEPA, qui vise à suivre l'avancée des travaux de migration de chaque pays de la zone SEPA et à donner une plus grande importance aux utilisateurs SEPA (consommateurs et entreprises).

En effet, le SEPA doit répondre aux attentes de l'ensemble des acteurs et des utilisateurs des nouveaux instruments de paiement européens et sa réussite dépendra de l'importance donnée à l'implication des utilisateurs dans ce projet.

Réuni pour la première fois le 7 juin 2010, le Conseil SEPA est coprésidé par la BCE et la direction générale des Marchés de la Commission européenne. Il est constitué de dix membres représentant à parts égales les utilisateurs et les professionnels :

- cinq membres représentant les consommateurs (Bureau européen des unions de consommateurs) et les utilisateurs (grande distribution, PME, grandes entreprises, administrations) ;
- cinq membres représentant le Conseil européen des paiements (EPC), les établissements de crédit et de paiement ;
- en outre, quatre membres représentant les banques centrales nationales de l'Eurosystème.

Le Conseil se réunira deux fois par an pendant une période initiale de trois ans. Un bilan de l'efficacité de son fonctionnement sera réalisé avant fin 2011 par la Commission européenne et la BCE.

et le prélèvement SEPA, les autorités européennes ont examiné la possibilité d'une intervention législative. La Commission européenne a ainsi recueilli l'avis des différents acteurs, lors de deux consultations publiques menées en juin 2009 et 2010, auquel le Comité national SEPA a répondu en soutenant le souhait d'une adoption rapide d'un règlement européen avec un consensus en faveur de la fixation de deux dates de fin de migration différenciées, l'une pour le virement SEPA et l'autre pour le prélèvement SEPA.

La Commission européenne devrait présenter au Conseil et au Parlement européens avant fin 2010 une proposition de règlement tendant à la fixation de dates obligatoires de fin de migration pour les virements et les prélèvements SEPA, conformément au mandat donné par le Conseil Ecofin du 2 décembre 2009. Au-delà de ces dates limites, l'ensemble des virements et prélèvements au niveau européen devraient se faire au format SEPA. Le Parlement européen a déjà exprimé, dans une résolution, sa volonté de voir fixées des dates de fin de migration au plus vite, avant fin 2012 dans la mesure du possible.

Un des corollaires à la question de la date de fin de migration concerne l'avenir qui sera réservé, dans le cadre du SEPA aux moyens de paiement nationaux tels que le TIP ou le télé règlement. La disparition de ces deux moyens de paiement semble être programmée dans un délai de trois ans. Le CCSF a rappelé à cette occasion que le TIP ou le télé règlement sont deux moyens de paiement faciles d'utilisation et très largement répandus dans les entreprises et leur suppression nécessitera la mise en place de moyens de paiement équivalents conformes aux règles SEPA et répondant aux mêmes qualités en termes de sécurité, de coût et de facilité d'usage.

À l'issue de la présentation, le CCSF a tenu à appuyer la demande du 7 juin 2010 faite par le Comité national SEPA au Conseil SEPA pour que les dates de fin de migration à SEPA soient examinées et définies au plus vite, afin de mener dans les meilleures conditions possibles la migration des nouveaux instruments de paiement SEPA.

Enfin, d'une manière plus générale, le CCSF a tenu à rappeler la nécessité de garantir la sécurité

La réunion du Comité national SEPA du 3 juin 2010

Des questions restent en suspens au niveau européen et nécessitent une clarification, notamment au niveau du Conseil SEPA. Cela porte notamment sur :

- la problématique de la date de fin de migration (*SEPA end date*) ;
- la nécessité de renforcer la sécurité des moyens de paiement européens, notamment pour le prélèvement SEPA ;
- la multiplicité des variantes et options en matière de prélèvement SEPA, qui risque de retarder la mise en œuvre effective de cet instrument.

des systèmes de paiement en Europe et de lutter efficacement contre la fraude. Il est, en effet, primordial pour la réussite du SEPA que les utilisateurs aient une totale confiance dans les nouveaux moyens de paiement européens.

2.4 LES ENJEUX LIÉS À LA TARIFICATION

2.4.1 La surfacturation

Le règlement n° 924/2009 du 16 septembre 2009 sur les paiements transfrontaliers en euros (révision du règlement européen n° 2560/2001)

Entré en application le 1^{er} novembre 2009, ce nouveau règlement vise à établir l'égalité tarifaire entre les paiements nationaux et transfrontaliers. Ce principe s'appliquait déjà depuis 2002 aux virements, aux paiements électroniques (les transactions par carte), ainsi qu'aux retraits dans les distributeurs automatiques et a été étendu aux prélèvements en 2009.

La surfacturation, appelée également « *surcharging* », est un thème qui a déjà été évoqué par le CCSF, notamment lors de la présentation du projet d'ordonnance de transposition de la directive européenne sur les services de paiement. À cette

La surfacturation

La surfacturation est une pratique qui consiste à majorer le prix d'un produit ou d'un service s'il est acquitté avec un instrument de paiement particulier, en particulier en cas de paiement par carte. La décision de pratiquer ou non la surfacturation revient au commerçant.

Le contexte juridique de cette pratique résulte de dispositions prévues par :

- la directive européenne sur les services de paiement, qui laisse la possibilité aux États membres de mettre en place la pratique de surfacturation ¹ ;
- l'ordonnance n° 2009-866 du 15 juillet 2009, ainsi que par le décret d'application du 29 juillet 2009 et les arrêtés du même jour relatifs aux relations entre les prestataires de services de paiement et leurs clients, qui indiquent que cette pratique ne peut être autorisée que selon certaines modalités définies par décret ².

¹ La directive européenne sur les services de paiement prévoyait : « le prestataire de service de paiement n'empêche pas le bénéficiaire d'appliquer des frais ou de proposer une réduction au payeur pour l'utilisation d'un instrument de paiement donné. Cependant les États membres peuvent interdire ou limiter le droit de demander des frais, compte tenu de la nécessité d'encourager la concurrence et de favoriser l'utilisation de moyens de paiement efficaces ».

² L'ordonnance du 15 juillet 2009 prévoit : « le bénéficiaire ne peut appliquer de frais pour l'utilisation d'un instrument de paiement donné. Il ne peut être dérogé à cette interdiction que dans des conditions définies par décret pris après avis de l'autorité de la concurrence, compte tenu de la nécessité d'encourager la concurrence et de favoriser l'utilisation de moyens de paiement efficaces ».

occasion, le CCSF s'est prononcé, dans un Avis qu'il a rendu le 24 mars 2009, en faveur de l'interdiction de la surfacturation.

Cependant, la Commission européenne ainsi que l'Autorité de la concurrence souhaitent que la position française en la matière évolue et que cette pratique soit rendue possible en France. À la suite de la transposition de la directive sur les services de paiement, la possibilité de recourir à la surfacturation a été prévue dans la loi mais reste soumise à des conditions strictes qui devraient faire l'objet d'un décret. Ces conditions ne sont aujourd'hui pas réunies.

La Fédération bancaire française (FBF) a souhaité réaliser une étude d'impact pour vérifier l'effet de la surfacturation dans certains pays de l'Union européenne, en Australie et aux États-Unis, et pour évaluer l'impact potentiel en France de l'éventuelle autorisation de la surfacturation.

L'exemple de la pratique de la surfacturation en Australie

- Un tiers des commerçants pratique la surfacturation en Australie, mais moins de 5 % du total des transactions sont soumis à cette pratique. Cependant, certains secteurs d'activité sont plus propices au développement de la pratique de la surfacturation : le secteur aérien, l'hôtellerie, les services à distance, les taxis. En général, la pratique de la surfacturation a eu des effets bénéfiques pour les commerçants, leur permettant d'abaisser le coût d'acceptation qu'ils paient auprès des banques pour les cartes.
- La surfacturation est moins favorable pour le consommateur. Celui-ci paie davantage, en particulier le prix de la cotisation de sa carte est plus élevé. Toutefois, d'autres réformes ayant eu lieu simultanément, notamment la baisse des commissions d'interchange, cela rend difficile l'évaluation de l'impact exact de la surfacturation.
- Pour les banques, la pratique de la surfacturation conduit à une approche commerciale et marketing beaucoup plus segmentée et à une réduction de la structure de leurs coûts.
- Les collectivités locales australiennes utilisent également la surfacturation pour le paiement des impôts locaux ou des amendes.
- Pour le régulateur, les craintes sont doubles : la crainte d'une surfacturation non différenciée qui ne permet plus une lecture simple du prix pour les consommateurs, d'une part, et la crainte d'une surfacturation excessive qui augmenterait de façon importante la marge du commerçant, d'autre part.

Source : étude FBF sur la facturation – www.fbf.fr

C'est dans ce contexte que les principales conclusions de l'étude réalisée par un cabinet de conseil, Edgar, Dunn and Company, pour la FBF ont été présentées au CCSF le 11 mai 2010 (www.fbf.fr).

Menée dans des pays qui autorisent cette pratique, l'enquête montre :

- que la baisse des prix de détail après l'introduction de la surfacturation n'est pas prouvée, le consommateur supportant au final une « surtaxe » en fonction de la carte de paiement utilisée pour payer son achat ;
- que, pour le client, la surfacturation rend la lecture du prix final plus complexe. Il est important de noter que cette pratique n'a qu'une faible conséquence sur le changement de moyen de paiement. La surfacturation ne conduit en effet qu'à une faible migration d'une carte vers une autre. De même, le report de l'utilisation des cartes vers les espèces reste faible ;
- que cette pratique reste très limitée. La surfacturation est en effet une pratique commerciale qui dépend essentiellement de l'histoire et du comportement de la clientèle dans chaque pays.

Le second volet de l'étude a porté sur le cas de la France, en procédant à des entretiens avec l'ensemble des parties qui pourraient être concernées par cette pratique.

À ce titre, plusieurs membres du CCSF, associations de consommateurs, professionnels, ont été auditionnés.

De ces entretiens, il ressort notamment que :

- les associations de consommateurs sont hostiles à la mise en œuvre de la pratique de la surfacturation, craignant une augmentation des prix de détail, qui serait au final supportée par le consommateur ;
- la plupart des commerçants seraient intéressés par cette pratique, leur permettant de renforcer leurs positions auprès des banques pour négocier leur contrat d'acceptation dans des conditions qui leur seraient plus favorables. En revanche, d'autres professionnels sont peu intéressés par la surfacturation, notamment les opérateurs de télécommunications et les transporteurs ;
- enfin, le secteur bancaire est particulièrement inquiet de la possible mise en place de la pratique de la surfacturation. Les établissements bancaires craignent que les clients se détournent de la carte de paiement et privilégient d'autres moyens de paiement, les espèces par exemple.

À l'issue de cette présentation, le CCSF a insisté sur la nécessité, si la surfacturation venait à être pratiquée en France, de définir un cadre sur la base

de quelques principes simples qui permettent de protéger le consommateur :

- les commerçants doivent accepter au moins un moyen de paiement à grande échelle qui ne soit pas sujet à surfacturation ;
- le niveau de la surfacturation ne doit pas excéder un certain plafond, pour empêcher les abus ;
- les commerçants doivent avoir la possibilité de soumettre à la surfacturation tous les moyens de paiement afin d'éviter toute discrimination ;
- les consommateurs doivent être informés de la surfacturation dès le début du processus d'achat.

2.4.2 Les commissions liées à l'usage du prélèvement

Des commissions multilatérales d'interchange sur le prélèvement sont en place dans six pays européens (France, Espagne, Suède, Belgique, Italie, Portugal). Versées en fonction du nombre de transactions par les banques de créanciers aux banques de débiteurs, ces commissions interbancaires visent à compenser le coût de traitement de ces dernières.

Toutefois, la Commission européenne a considéré que l'existence de ces commissions était potentiellement incompatible avec le droit communautaire de la concurrence et qu'elles constituaient un revenu garanti pour les banques, figeant l'innovation et induisant des frais artificiellement élevés pour les consommateurs.

Le règlement n° 924/2009 a établi une solution transitoire. Il permet la perception d'une commission multilatérale d'interchange pour les prélèvements transfrontaliers, de 0,088 euro, facturée par la banque du débiteur à celle du créancier pendant une période de trois ans allant jusqu'au 1^{er} novembre 2012.

Au-delà, il semblerait que les autorités européennes prévoient d'interdire les commissions multilatérales d'interchange, tout en autorisant sous conditions

les interchanges sur les rejets à l'image du modèle allemand. La Commission européenne pourrait introduire une disposition à ce sujet dans le futur règlement relatif aux dates de fin de migration à SEPA.

2.4.3 Les commissions liées à l'usage d'une carte de paiement

La commission interbancaire de paiement (ou CIP)

Lorsqu'un consommateur règle par une carte de paiement un achat auprès d'un commerçant, la banque du commerçant acquitte à la banque du consommateur une commission, appelée commission interbancaire de paiement (CIP), qui vise à permettre le paiement, garantir la bonne fin de la transaction et assurer sa sécurité.

Cette commission doit être distinguée de la commission acquittée par le commerçant auprès de sa banque pour la réalisation de cette opération.

Une proposition de loi visant à réglementer les commissions payées par les commerçants à l'occasion des paiements par carte a été déposée à l'Assemblée nationale à la fin du mois de mai 2010.

Afin de mieux comprendre la problématique et les enjeux de ces commissions « commerçants » et des commissions interbancaires, le CCSF a organisé le 13 septembre 2010 une réunion de travail consacrée au modèle économique de la carte bancaire.

À l'issue de cette réunion les membres du Comité ont réaffirmé leur attachement au maintien et au développement des paiements par carte et au principe de l'interbancaire. Tant les consommateurs que les professionnels ont également exprimé le souci primordial de sécurité des paiements. Pour autant, le haut niveau actuel du modèle économique français ne doit pas empêcher une réflexion sur les pistes d'améliorations possibles, notamment en matière de transparence.

2.5 LA TRANSPOSITION DE LA DIRECTIVE EUROPÉENNE SUR LA MONNAIE ÉLECTRONIQUE

La directive européenne n° 2009/11/CE du 16 septembre 2009 sur la monnaie électronique, qui remplace la directive n° 2000/46 du 18 septembre 2000, devra être transposée en droit français au plus tard le 30 avril 2011.

En se calquant sur la directive européenne portant sur les services de paiement et la création des établissements de paiement, cette nouvelle directive permet l'arrivée de nouveaux acteurs non bancaires, les établissements émetteurs de monnaie électronique, et précise les nouvelles

règles d'agrément et prudentielles qui leur seront applicables (capital minimal initial, montant des fonds propres nécessaires...). Au-delà de leur activité d'émission de monnaie électronique, les nouveaux établissements pourront également proposer des services de paiement.

Les travaux de transposition, auxquels le secrétariat général du CCSF participe, ont débuté. Ils seront suivis de près par le CCSF afin que ce nouveau texte garantisse la stabilité du système de paiement, crée les conditions d'un niveau de concurrence équitable avec les établissements de crédit et, enfin, assure également un haut niveau de protection pour les consommateurs.



3. Un crédit à la consommation responsable

Au cours de l'exercice 2009-2010, le CCSF a suivi de près l'évolution du texte de loi sur la réforme du crédit à la consommation et la prévention du surendettement. Sur la partie « crédit à la consommation » de la nouvelle loi qui fait l'objet du présent chapitre, le CCSF a apporté une contribution importante en faisant réaliser par Athling Management une étude sans précédent sur le crédit renouvelable notamment, publiée en décembre 2008.

Transposant la directive européenne n° 2008/48/CE du 23 avril 2008, la loi n° 2010-737 promulguée le 1^{er} juillet 2010 propose une réforme en profondeur du crédit à la consommation (3.1).

Depuis l'adoption en 2008 de la directive européenne sur le crédit aux consommateurs, le CCSF s'est pleinement impliqué dans les travaux de transposition et a pris l'initiative d'engager une réflexion de fond sur les rachats de crédits et le crédit renouvelable.

Ainsi les travaux menés par le CCSF ont-ils permis d'enrichir par un certain nombre de propositions le nouveau texte sur le crédit à la consommation, tout en défendant l'idée d'un crédit à la consommation plus responsable, qui engage le prêteur et l'emprunteur, afin de prévenir et de lutter contre le surendettement (3.2).

L'adoption de la loi le 1^{er} juillet 2010 conduit le CCSF à s'intéresser de près à la mise au point des différents textes complémentaires nécessaires à l'application de la nouvelle loi, ce qui implique un important travail de concertation du Comité.

3.1 UNE RÉFORME EN PROFONDEUR DU CRÉDIT À LA CONSOMMATION

3.1.1 Les étapes de la réforme du crédit à la consommation

Le projet de loi initial du gouvernement, déposé en mars 2009 a été examiné en première lecture par le Sénat et le vote du Sénat est intervenu le 17 juin 2009. Puis, le texte a été voté à l'Assemblée nationale en première lecture le 27 avril 2010. Enfin, le projet de loi a été à nouveau examiné par le Sénat en seconde lecture le 9 juin 2010, et adopté définitivement le 21 juin 2010.

Le texte d'origine s'est enrichi progressivement de nouvelles dispositions lors des différents examens par les commissions parlementaires pour, au final, aboutir à un texte qui réforme en profondeur le crédit

Les étapes de la réforme du crédit à la consommation

Avril 2008 Adoption par le Parlement européen de la directive européenne relative aux contrats de crédit aux consommateurs après un long processus d'élaboration qui avait débuté en 2002.

Mai 2008 Publication au *Journal officiel* de l'Union européenne de la directive européenne n° 2008/48/CE du 23 avril 2008 concernant les contrats de crédits aux consommateurs avec une entrée en vigueur le 11 juin 2008

Décembre 2008 Publication par le CCSF du rapport Athling sur le crédit renouvelable

Janvier 2009 Réunions de concertation organisées par le ministre de l'Économie avec toutes les parties prenantes sur les orientations du projet de loi

Mars 2009 Présentation de la réforme du crédit à la consommation, transposant la directive européenne et intégrant des dispositions sur la prévention et le traitement des situations de surendettement.

Avril 2009 Adoption du projet de loi par le Conseil des ministres

Juin 2009 Adoption en première lecture du texte par le Sénat

Avril 2010 Adoption en première lecture du texte par l'Assemblée nationale

Juin 2010 Examen et adoption définitive en seconde lecture du texte par le Sénat

1^{er} juillet 2010 Promulgation de la loi

à la consommation en France ainsi que le dispositif du surendettement.

Visant à créer les conditions du développement d'un crédit responsable, l'objectif poursuivi par ce texte de loi est double :

- souligner l'importance de l'engagement qui implique à la fois le prêteur et l'emprunteur, ainsi que d'une responsabilité partagée entre les deux parties afin que le crédit soit véritablement un crédit responsable et qu'il soit mis fin à un certain nombre d'abus et de dérives ;
- accompagner les personnes qui connaissent des difficultés d'endettement (cf. chapitre 4).

Lors de la séance plénière du CCSF du 4 mai 2010, la nouvelle loi, non encore adoptée définitivement par le Sénat, a été présentée au CCSF par la direction générale du Trésor.

À l'issue de la présentation et du débat qui a eu lieu, les membres du CCSF ont fait part d'un certain nombre de réserves sur les nouvelles dispositions envisagées.

D'une part, les professionnels estimaient que ce texte ne conduisait pas à une véritable harmonisation au niveau européen des règles en matière de crédit avec l'accumulation de mesures particulières françaises en dehors du champ de la directive, notamment en matière de renforcement des règles applicables à la publicité.

D'autre part, si les associations de consommateurs se montraient favorables à ce nouveau cadre juridique allant dans le sens de la mise en place d'un crédit responsable et d'une protection accrue du consommateur, elles souhaitaient sur plusieurs points aller plus loin, ce que le débat parlementaire a confirmé.

3.1.2 Les principales dispositions de la loi

Reprises dans la première partie de la loi n° 2010-737 du 1^{er} juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation, les dispositions sur le crédit à la consommation s'appliqueront désormais à tous les crédits d'un montant inférieur à 75 000 euros, alors qu'auparavant, le régime juridique des crédits à la consommation fixait un plafond à 21 500 euros.

Définition du crédit à la consommation

Opération d'un montant inférieur à 75 000 euros par laquelle un établissement de crédit met à la disposition d'un client une somme d'argent pour le financement de biens ou de services à usage non professionnel à l'exception des financements des opérations de crédit immobilier.

Les crédits à la consommation regroupent les découverts, les prêts personnels affectés ou non, les crédits renouvelables...

Source : CCSF - Glossaire « Banque au quotidien et crédit »

3.1.2.1 Le renforcement de l'information de l'emprunteur

Les mesures prises visent à renforcer l'information de l'emprunteur afin de favoriser les meilleures conditions de son choix lorsqu'arrive le moment de souscrire un crédit.

• Encadrer la publicité des crédits

Afin d'empêcher les publicités agressives ou qui peuvent être source de confusion ou d'ambiguïté pour le consommateur, les dispositions visent à clarifier l'information de l'emprunteur.

Les mentions qui pourraient suggérer qu'un prêt améliore la situation financière ou le budget de l'emprunteur sont interdites.

Un certain nombre d'informations chiffrées doivent figurer de manière claire et lisible dans la publicité et dans une taille de caractère suffisamment importante, avec l'obligation de faire figurer le taux du crédit (TAEG), qui devient un élément central de l'affichage publicitaire. Les informations sont reprises dans un exemple chiffré et représentatif.

TAEG : Taux annuel effectif global

Taux englobant les intérêts et l'ensemble des frais liés à l'octroi d'un crédit (frais de dossier, frais d'assurance, de garantie, d'hypothèque...). Il permet de mesurer le coût total du prêt ou du crédit. Il ne doit jamais dépasser le seuil de l'usure (ou taux d'usure).

Source : CCSF - Glossaire « Banque au quotidien et crédit »

Les cadeaux éventuellement associés à la souscription d'un crédit ne doivent pas être mentionnés dans la publicité pour un crédit.

Toute publicité comportera systématiquement une mention pédagogique rappelant à l'emprunteur qu'un crédit se rembourse et qu'il faut vérifier ses capacités de remboursement avant de s'endetter. Cette mention est la suivante : « Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager. » (Art. L. 311-5 al. 6 du *Code de la consommation*).

Au final, les dispositions prévues pour encadrer la publicité sont importantes et convergent autour de cette notion de responsabilité.

• Un devoir d'explication pour le prêteur

Pour clarifier l'information et permettre à l'emprunteur de faire son choix dans les meilleures conditions, la loi prévoit un devoir d'explication pour le prêteur.

Le prêteur devra rappeler notamment les caractéristiques essentielles du crédit et les

conséquences de la souscription de ce crédit (y compris en cas de défaut de paiement).

• **Un délai de rétractation allongé**

En application de la directive européenne, le délai de rétractation, qui était jusqu'à présent de 7 jours calendaires, est prolongé à 14 jours calendaires.

Délai de rétractation

Délai légal accordé à l'emprunteur pour renoncer à un crédit à la consommation qu'il a souscrit. Il est de 14 jours (à compter de la signature du prêt) pour un contrat de crédit conclu à distance ou en face à face.

Source : CCSF – Glossaire « Banque au quotidien et crédit »

3.1.2.2 Le contrôle de la solvabilité de l'emprunteur rendu obligatoire

La loi prévoit le contrôle systématique de la solvabilité de l'emprunteur. Avant d'accorder un crédit à la consommation, l'établissement de crédit a l'obligation :

- de vérifier au préalable la solvabilité de l'emprunteur ;
- de consulter préalablement le fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers.

Le fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP)

Géré par la Banque de France, le FICP recense :

- les incidents de remboursement des crédits (y compris les découverts) accordés aux particuliers. On parle alors d'incidents de paiement caractérisés ;
- les inscriptions dans le cadre d'une procédure de surendettement.

Source : CCSF – Glossaire « Banque au quotidien et crédit »

3.1.2.3 Les crédits distribués sur un lieu de vente et à distance

Des mesures spécifiques ont été adoptées lorsque le crédit est accordé sur le lieu de vente ou par un mécanisme de vente à distance. Parmi ces mesures, on peut citer deux points importants qui contribuent à renforcer la notion de crédit responsable et répondent au souhait du CCSF :

• **La création d'une fiche de dialogue et d'information**

Le prêteur devra remplir avec l'emprunteur une fiche de dialogue et d'information permettant de recenser ses ressources et ses charges. Cette fiche, signée par les deux parties, prêteur et emprunteur, est un élément déterminant du processus de souscription d'un crédit.

Ces informations devront être complétées par la remise obligatoire par l'emprunteur de documents justificatifs de ses ressources et charges, pour des emprunts d'un montant important (la liste et le seuil figureront dans un décret d'application).

• **La formation accrue du vendeur**

La loi prévoit une obligation de formation du vendeur à la distribution des crédits et à la prévention du surendettement.

3.1.3 Des mesures spécifiques conçues pour le crédit renouvelable

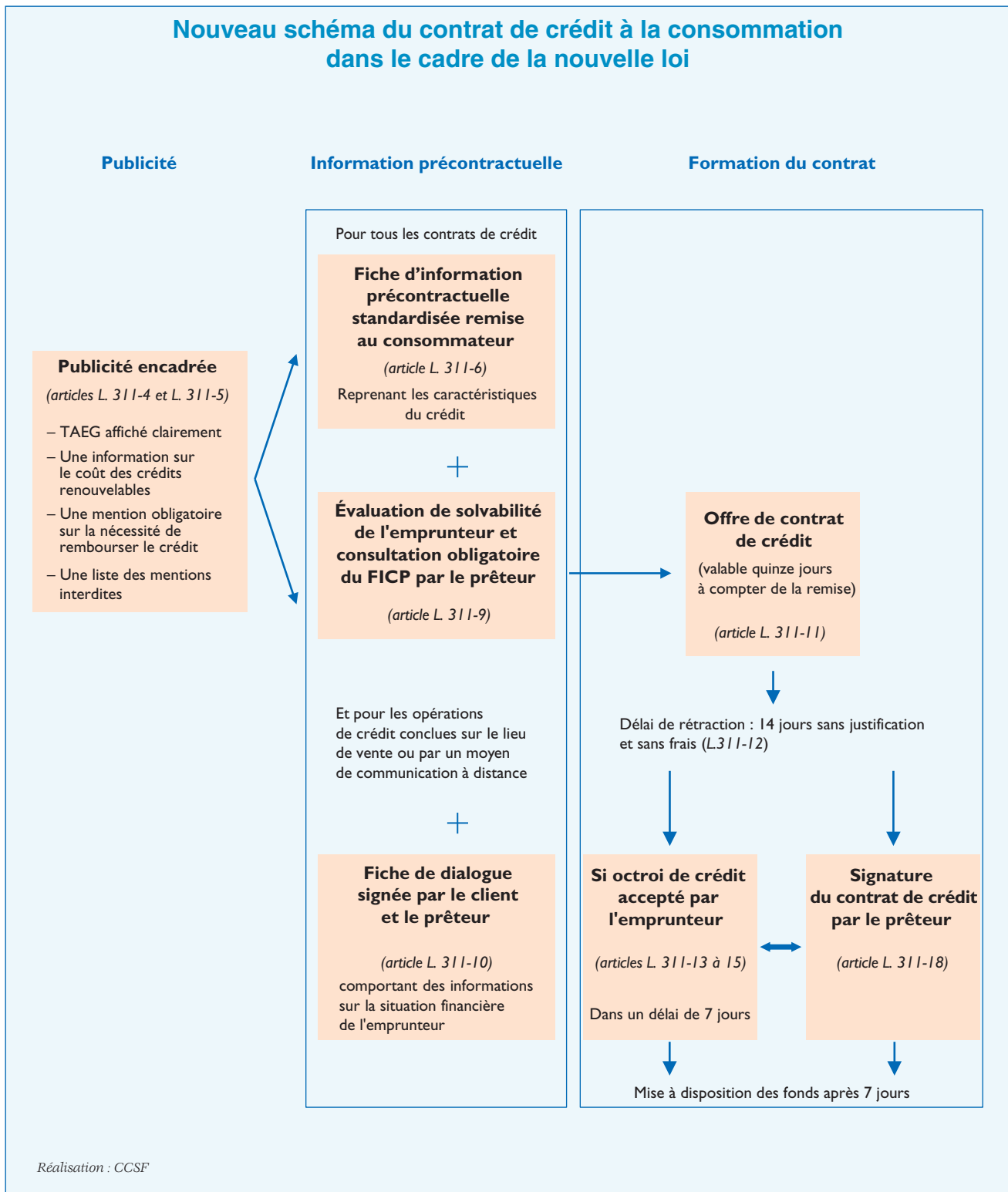
Toutes les mesures en matière de publicité et de vérification de la solvabilité s'appliquent également au crédit renouvelable.

Toutefois, la loi prévoit une série de mesures supplémentaires spécifiques pour le crédit renouvelable, qui s'appuient sur les travaux menés par le CCSF.

Ainsi, le rapport ¹ que le CCSF avait commandé en 2008 a permis de donner des pistes intéressantes de travail qui se sont traduites pour la plupart dans la loi.

1 Rapport réalisé par Athling Management pour le CCSF : « Pour un développement responsable du crédit renouvelable en France », décembre 2008

Nouveau schéma du contrat de crédit à la consommation dans le cadre de la nouvelle loi



3.1.3.1 Les mesures spécifiques qui touchent aux caractéristiques du crédit renouvelable

- **Un terme unique : « crédit renouvelable »**

En termes de clarté de l'information donnée et pour ne pas prêter à confusion, le terme « crédit renouvelable » devra figurer à l'exclusion de toute autre appellation commerciale.

Crédit renouvelable

Le crédit renouvelable est un crédit à la consommation. C'est une opération par laquelle un établissement de crédit met ou promet de mettre à disposition d'un client une somme d'argent moyennant intérêts et frais sur la partie utilisée. Cette somme se renouvelle au fur et à mesure des remboursements du capital. Elle peut être remboursée à tout moment, en totalité ou en partie.

Source : CCSF – Glossaire « Banque au quotidien et crédit »

- **Un exemple représentatif standardisé**

Les publicités pour ces crédits comporteront un exemple représentatif standardisé qui permettra de comparer le coût d'un crédit à un autre. Le décret du 30 août 2010 relatif au contenu et aux modalités de présentation de l'exemple représentatif utilisé pour les publicités portant sur des crédits renouvelables est paru le 31 août 2010. Ce texte fixe notamment trois montants de 500, 1 000 et 3 000 euros qui devront être utilisés dans les publicités, au choix de l'établissement, de façon à ce que l'exemple représentatif corresponde au mieux à la nature des crédits dont il illustre la publicité.

- **Un amortissement minimum du crédit renouvelable**

La loi prévoit un amortissement minimum, permettant d'éviter que les rythmes de remboursement soient trop longs et que les mensualités ne comprennent trop d'intérêts à rembourser par rapport au capital. Il sera ainsi fixé un niveau d'amortissement minimum par rapport au capital que chaque échéance devra comprendre.

- **Une information mensuelle de l'emprunteur**

Une information mensuelle sera fournie à l'emprunteur sur la durée estimée de remboursement du capital du crédit renouvelable.

- **Une obligation pour le prêteur de proposer une offre alternative au crédit renouvelable**

Pour les crédits d'un certain montant souscrits sur le lieu de vente et à distance, il est prévu que le prêteur offre une alternative au crédit renouvelable. Autrement dit, passé un certain montant, fixé à 1 000 euros, l'offre proposée ne doit pas exclusivement être une offre sous forme de crédit renouvelable mais elle doit comporter aussi une alternative sous forme d'un crédit amortissable.

La réforme de l'usure

Le seuil de l'usure ou taux de l'usure est le taux maximum auquel un prêt peut être accordé. Ce taux défini par la loi est calculé trimestriellement par la Banque de France.

Source : CCSF – Glossaire « Banque au quotidien et crédit »

Une réforme de l'usure est également prévue par la loi dont l'un des objectifs est de remédier à la complexité du fonctionnement actuel, fondé sur la nature des crédits et qui peut favoriser un type de crédit par rapport à un autre.

Le texte prévoit ainsi de fusionner les taux et de ne plus les distinguer en fonction de la nature du crédit mais en fonction de son montant, ce qui devrait permettre un nouvel essor du crédit amortissable.

L'arrêté sur le taux de l'usure définissant les seuils par catégories de prêts devrait entrer en vigueur en avril 2011.

3.1.3.2 Les autres mesures applicables

D'autres règles viennent compléter le nouveau dispositif sur le crédit renouvelable. On peut citer notamment les mesures relatives à la vie du contrat de crédit renouvelable :

- Le texte prévoit un **raccourcissement du délai de fermeture des comptes de crédit renouvelable** avec une obligation de fermer les comptes de crédit renouvelable inactifs après 2 ans d'inactivité (au lieu des 3 ans prévus par la loi Chatel de 2008).

- S'agissant des caractéristiques du crédit renouvelable, il est prévu de renforcer les exigences

de vérification de la solvabilité des emprunteurs par une **vérification régulière de la solvabilité au cours de la durée de vie du crédit renouvelable**. Celle-ci se traduira par :

- une consultation **du FICP** à chaque renouvellement annuel du crédit renouvelable ;
- **une obligation tous les trois ans d'avoir un « rendez-vous de solvabilité »** où l'on vérifiera à nouveau les charges et les ressources de l'emprunteur ;
- la faculté d'intervenir à tout moment si la solvabilité de l'emprunteur se dégrade.
- S'agissant des cartes de crédit couplées avec des cartes de fidélité, des mesures très structurantes figurent dans la loi avec :
 - **L'interdiction de subordonner les avantages commerciaux offerts par une carte de fidélité à l'usage d'un crédit ;**
 - **L'obligation pour tout paiement avec une carte de crédit d'offrir la possibilité également de payer avec cette carte au comptant ;**
 - **L'obligation que cette fonction au comptant soit une fonction par défaut** et que la fonction crédit ne résulte que de l'accord exprès du client.

3.1.4 Le rachat de crédits et l'assurance emprunteur

Il s'agit de deux sujets importants pour le CCSF sur lesquels le Comité a engagé un travail de réflexion et d'analyse au cours de l'exercice 2008-2009 et qui font l'objet de mesures spécifiques dans la loi.

3.1.4.1 Le rachat (ou regroupement) de crédits

S'inspirant de l'étude réalisée par le CCSF au cours de l'exercice 2008-2009, plusieurs mesures de la loi visent à davantage structurer l'activité des rachats de crédits.

- Une première disposition législative vise à donner un cadre juridique à cette opération :
 - soit les rachats de crédits sont soumis à un formalisme de type crédit à la consommation, ainsi qu'au nouveau cadre juridique en matière de crédit à la consommation ;

- soit les rachats de crédits seront soumis à un formalisme de type crédit immobilier.

Le nouveau cadre fixant le seuil de détermination du régime juridique applicable aux opérations de rachats de crédits a été pris par décret et le seuil a été fixé à 60 % (3.2.2). Dès que l'opération de rachat de crédits porte pour plus de 60 % sur des crédits immobiliers, le nouveau crédit a le statut d'un crédit immobilier.

- Il est prévu également un mécanisme particulier pour traiter le cas des crédits renouvelables lorsqu'ils font l'objet d'un rachat de crédits, notamment en rendant inactifs les comptes de crédits renouvelables lors de l'opération de rachat.

Rachat (ou regroupement) de crédits

Opération consistant à regrouper en un seul crédit plusieurs prêts existants, de durées et de taux d'intérêt différents. Le nouveau crédit se caractérise par un taux d'intérêt généralement inférieur à celui des crédits rachetés et par une durée plus longue. Le montant des mensualités est donc diminué.

On parle également de regroupement, de restructuration ou de consolidation de crédits.

Source : CCSF - Glossaire « Banque au quotidien et crédit »

3.1.4.2 L'assurance emprunteur (cf. chapitre 7)

Assurance emprunteur

Assurance temporaire souscrite à l'occasion de la mise en place d'un crédit, qui garantit la prise en charge de tout ou partie du crédit en cas de survenance de certains événements (par exemple en cas de décès de l'emprunteur, de perte totale et irréversible d'autonomie – PTIA, d'invalidité permanente, d'incapacité temporaire de travail, et éventuellement de perte d'emploi).

Source : CCSF - Glossaire « Assurance »

Le principe retenu par la loi est celui de la « déliaison » de l'assurance et du crédit immobilier et, donc, du libre choix de l'emprunteur dès lors que celui-ci trouve une assurance qui offre à l'établissement de crédit des garanties équivalentes à celles de

l'assurance groupe de la banque. Les dispositions prévoient notamment :

- l'obligation pour **la banque de motiver le refus** de l'assurance déléguée ;
- **l'interdiction de modifier le taux du crédit** en fonction du fait que **l'assurance** est ou n'est pas déléguée ;
- **le renforcement de l'information fournie à l'emprunteur** en cas de non-paiement de l'assurance associée au crédit et des conséquences du non-paiement de ses échéances.

3.2 L'APPORT DU CCSF

La loi sur la réforme du crédit à la consommation répond directement à un certain nombre de suggestions formulées par le CCSF en matière notamment d'information du consommateur, de régulation de la publicité et d'actualisation des règles de l'usure. L'apport des travaux du CCSF à la réforme du crédit à la consommation a été notamment décisif en ce qui concerne les mesures spécifiques retenues dans la loi sur le crédit renouvelable, les rachats de crédits, l'assurance emprunteur et l'objectif d'un « crédit responsable ».

3.2.1 La réforme du crédit renouvelable

Les travaux du CCSF et les propositions émises dans le rapport du CCSF portant sur le crédit renouvelable ont été repris dans le cadre de la loi sur le crédit à la consommation, permettant ainsi de réformer le crédit renouvelable.

À cet égard, le CCSF se félicite que les mesures visent à faciliter la compréhension du crédit renouvelable et à permettre au consommateur de prendre une décision « responsable » ou en toute connaissance de cause.

Le renforcement de l'information de l'emprunteur, l'encadrement de la publicité, l'amortissement minimum du capital imposé à chaque remboursement d'échéance ainsi que l'estimation mensuelle adressée au consommateur de la durée restante de remboursement de son crédit répondent ainsi aux souhaits exprimés par les associations de consommateurs.

3.2.2 Un cadre juridique pour les rachats de crédits

À la fin 2007, le CCSF avait engagé un travail de fond sur les rachats de crédits.

Ces travaux se sont poursuivis jusqu'au deuxième trimestre 2009. Mais, lors de sa réunion plénière du 8 avril 2009, le CCSF a décidé de suspendre ses travaux en la matière dans l'attente de l'adoption définitive, par le Parlement, de la nouvelle loi sur le crédit à la consommation, tout en soulignant la qualité du travail déjà accompli jusqu'à présent en ce qui concerne les regroupements de crédits.

Néanmoins, en s'appuyant sur la définition et l'analyse du cadre juridique proposées par le CCSF, la loi a introduit un régime juridique, qui n'existait pas jusqu'à présent, pour les opérations de rachats de crédits en fonction de la nature et du montant des crédits rachetés.

Le nouveau cadre juridique des rachats de crédits

Selon la loi, lorsque l'opération de rachat de crédits regroupe à la fois des crédits à la consommation et des crédits immobiliers, celle-ci relève du régime juridique du crédit à la consommation si la part des crédits immobiliers ne dépasse pas un certain seuil fixé par décret.

Le seuil fixé par le décret est de 60 %, afin de tenir compte notamment des contraintes des seuils de l'usure et de ne pas déséquilibrer le marché des rachats de crédits.

Le seuil tient compte également, pour le calcul du montant du capital restant dû au titre des crédits immobiliers, des frais associés aux crédits immobiliers que l'emprunteur devra acquitter lors la mise en place de l'opération de rachat de crédits (indemnité de remboursement anticipé, main levée d'hypothèque, intérêts et pénalités éventuels de retard...).

Le décret d'application n° 2010-1004 du 30 août 2010 relatif au seuil déterminant le régime applicable aux opérations de regroupement de crédits a été publié le 31 août 2010.

3.2.3 L'assurance emprunteur

En 2008, les professionnels de la banque et de l'assurance avaient, en collaboration avec la direction générale du Trésor, élaboré un modèle de fiche d'information standardisée sur l'assurance emprunteur qui visait à améliorer l'information du consommateur sur les conditions de l'assurance emprunteur et à accroître la comparabilité des offres d'assurance.

Suite à cette démarche, le CCSF avait confié, en octobre 2008, à la société Ipsos Marketing une enquête sur l'impact de cette fiche auprès de groupes de consommateurs. Suite aux conclusions de cette enquête, le CCSF avait approuvé, dans son principe, ce projet de fiche d'information standardisée. Il avait alors suggéré que sa présentation soit améliorée, de manière à ce que le document soit plus simple, plus lisible et mieux articulé, et, en particulier, que le consommateur soit bien informé du coût de son assurance.

La mise en place chez tous les professionnels concernés d'une fiche conforme au modèle type de la fiche d'information standardisée, a rendu plus aisée l'entrée en application de ce nouveau droit pour les consommateurs. Dès septembre 2009, le CCSF a constaté que l'ensemble des professionnels avait diffusé cette fiche, dont le rôle essentiel est de fournir aux emprunteurs d'un crédit immobilier une information claire leur permettant une meilleure compréhension des garanties et une comparaison aisée des offres.

De plus, après avoir consulté des associations de consommateurs, Mme Lagarde, ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi a annoncé le 25 novembre 2008 plusieurs décisions et orientations de réforme en matière d'assurance emprunteur, et notamment la modification du *Code de la consommation* (article L. 312-9), afin d'organiser de façon équilibrée la « déliaison » entre l'assurance emprunteur et le prêt immobilier en 2010, c'est-à-dire le libre-choix de son assurance par l'emprunteur. Cette « déliaison » a été introduite dans la loi du 1^{er} juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation.

3.2.4 La notion de crédit à la consommation responsable

Le CCSF s'est toujours prononcé en faveur d'un crédit responsable qui peut se définir comme la

contractualisation d'un crédit en connaissance de cause pour les deux parties prenantes, l'emprunteur et le prêteur.

Cette notion est essentielle, d'une part, pour favoriser le développement du crédit par des pratiques mieux encadrées et, d'autre part, pour protéger les consommateurs de certains abus et excès en matière de crédit à la consommation.

Les obligations relatives à l'information précontractuelle et à l'évaluation de la solvabilité du consommateur qui incombent au prêteur devraient contribuer à renforcer le devoir d'information et la prévention du surendettement.

De même, du côté des consommateurs, des dispositions sont prévues pour responsabiliser davantage les consommateurs lors de la souscription d'un crédit à la consommation.

Le CCSF suivra attentivement la mise en œuvre de la nouvelle loi, qui devrait créer les conditions garantissant une clarté et une sécurité juridique pour les consommateurs comme pour les prêteurs.

3.2.5 Le microcrédit

De nouvelles mesures en faveur du développement du microcrédit

Le microcrédit se définit comme un crédit de petit montant destiné à faciliter le financement :

- de projets professionnels (création d'activité...) ;
- ou de projets de vie (mobilité, petit équipement, coût d'une recherche d'emploi...) et on parle alors dans ce dernier cas de microcrédit personnel.

La loi sur le crédit à la consommation prévoit de développer, notamment, les sources de financement des associations de microcrédit. Ainsi, les particuliers pourront financer par des prêts l'activité des associations de microcrédit.

Par ailleurs, les banques devront annuellement et publiquement rendre compte de leur activité en matière de microcrédit.

4. L'inclusion bancaire et la prévention du surendettement

L'inclusion bancaire des personnes en difficulté ou fragiles financièrement constitue l'une des préoccupations permanentes de l'action du CCSF, qui s'inscrit dans le prolongement des dispositions législatives prises par les pouvoirs publics pour favoriser l'accessibilité bancaire.

C'est dans ce contexte que Mme Lagarde, ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi, a souhaité confier au CCSF en 2009 le pilotage d'une étude sur les conditions d'accès aux services bancaires des personnes vivant sous le seuil de pauvreté (4.1).

Parallèlement, le CCSF a poursuivi ses travaux dans le domaine de la prévention du surendettement où les initiatives prises par lui depuis plusieurs années ont contribué de façon décisive aux progrès en la matière (4.2).

4.1 L'ÉTUDE SUR LES CONDITIONS DE BANCARISATION DES PERSONNES VIVANT SOUS LE SEUIL DE PAUVRETÉ

À la demande du ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi et du haut-commissaire aux Solidarités actives, le CCSF a réalisé une étude sur les conditions d'accès aux services bancaires des ménages vivant sous le seuil de pauvreté. Le Comité a également bénéficié du soutien de la Caisse des dépôts et consignations.

Le Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Crédoc) a été chargé de réaliser cette étude et le CCSF a constitué un comité de pilotage et de suivi représentatif des principales parties prenantes.

4.1.1 Champ de l'étude et présentation des objectifs

4.1.1.1 Le périmètre de l'étude

L'étude réalisée par le Crédoc pour le CCSF vise à mesurer, à partir d'un échantillon ciblé, les conditions d'accès et d'utilisation des différents services bancaires des personnes en situation de pauvreté, en s'inscrivant dans le prolongement de l'étude déjà réalisée en 2001, sous l'égide du Conseil national du crédit et du titre, sur l'utilisation des moyens de paiement et l'accès au crédit des bénéficiaires de minima sociaux (www.ccsfin.fr)

Les objectifs de l'étude

- Dresser un état des lieux des conditions d'accès aux services bancaires et des conditions d'utilisation de ces services par les ménages en situation de pauvreté. Cet état des lieux met notamment en lumière les évolutions significatives entre 2001 et 2009 en matière d'accès des plus pauvres aux services bancaires, grâce à une comparaison avec les résultats de l'enquête menée en 2001 portant sur les bénéficiaires des minima sociaux.
- Évaluer l'efficacité des dispositifs déjà mis en place (droit au compte, solde bancaire insaisissable...).
- Élaborer des pistes de réflexion visant à accroître l'accessibilité des services bancaires des ménages en situation de pauvreté.

Au-delà de l'actualisation des données de l'étude réalisée en 2001, il s'agit également de prendre en compte les progrès réalisés au cours des dernières années en matière d'accessibilité bancaire et d'élargir le champ de l'étude retenu en 2001 en ne traitant pas seulement des bénéficiaires de minima sociaux mais de toutes les personnes vivant sous le seuil de pauvreté, tel que défini aux plans français et européen.

Qu'est-ce que la pauvreté ?

La pauvreté se définit à partir de seuils déterminés aux niveaux national et international, calculés par rapport à la médiane des revenus perçus. Les personnes dont le niveau de vie est inférieur au seuil de pauvreté sont considérées comme pauvres.

Ainsi, les ménages dont le niveau de vie est inférieur à un seuil fixé à 60 % du niveau de vie médian sont considérés en situation de pauvreté. En 2007, 13,4 % de la population vivait sous le seuil de pauvreté (soit 8 millions de personnes concernées), ce qui correspondait en 2007 à 908 euros par mois pour une personne seule.

Source : ONPES – Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale – Rapport 2009-2010 – www.onpes.gouv.fr

4.1.1.2 La méthodologie retenue pour l'étude

L'étude a consisté à interroger un échantillon total de 2 597 ménages, ayant permis de constituer :

- un échantillon de 914 allocataires d'un minimum social (revenu minimum d'insertion - RMI, allocation de parent isolé - API, allocation aux adultes handicapés - AAH, allocation de solidarité spécifique - ASS, minimum vieillesse) ;
- un échantillon de 878 ménages identifiés par la Caisse nationale d'allocations familiales comme des allocataires à bas revenu ;
- un échantillon de 805 ménages représentatifs de l'ensemble des ménages.

Parallèlement, le CCSF a constitué un comité de pilotage et de suivi, composé notamment de membres du CCSF, qui a accompagné le Crédoc tout au long de la réalisation de cette étude. Le comité de pilotage s'est réuni cinq fois pour déterminer les thèmes de l'enquête, préparer et valider le questionnaire des personnes interrogées et, enfin, suivre l'exploitation des résultats.

Ainsi, après avoir remis un premier rapport d'étape en septembre 2009, le rapport définitif de l'étude a été présenté au Comité lors de sa séance plénière du 11 mars 2010 avant sa publication officielle par le ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi le 29 avril 2010 (cf. annexe 8).

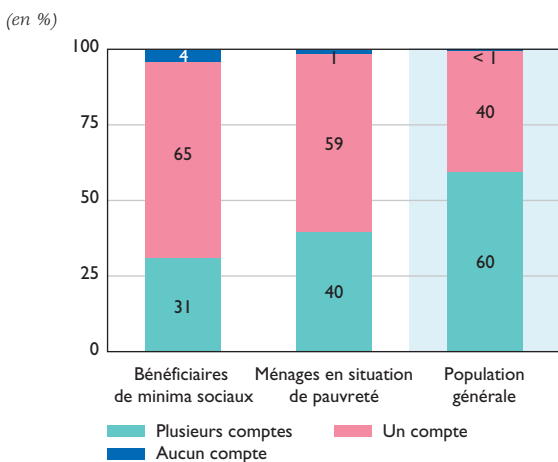
4.1.2 Les résultats de l'étude

Les résultats de l'étude font apparaître une forte hausse de l'accès aux services bancaires (y compris aux comptes d'épargne et au crédit) parmi les ménages les plus fragiles.

4.1.2.1 Les comptes de dépôt et d'épargne

99 % des ménages en situation de pauvreté disposent d'un compte de dépôt, soit presque autant que pour l'ensemble de la population. On note que les ménages qui n'ont pas de compte de dépôt mais utilisent un livret A comme compte de dépôt sont très peu nombreux.

G4.1 Taux de possession de compte de dépôt

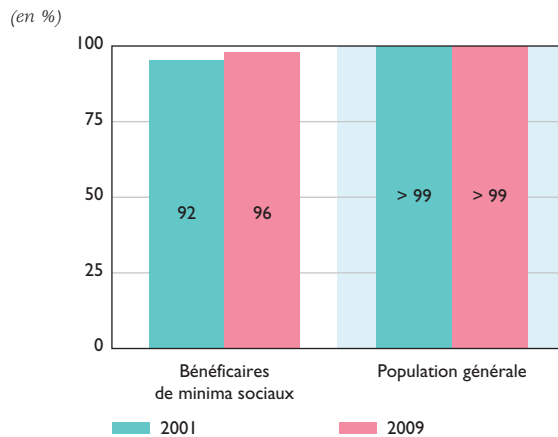


Source : Rapport du CCSF : « Les conditions d'accès aux services bancaires des ménages vivant sous le seuil de pauvreté » ; février 2010

En 2009, 96 % des bénéficiaires de minima sociaux avaient un compte de dépôt, au lieu de 92 % en 2001.

Pour l'ensemble de la population, le taux de bancarisation est supérieur à 99 %.

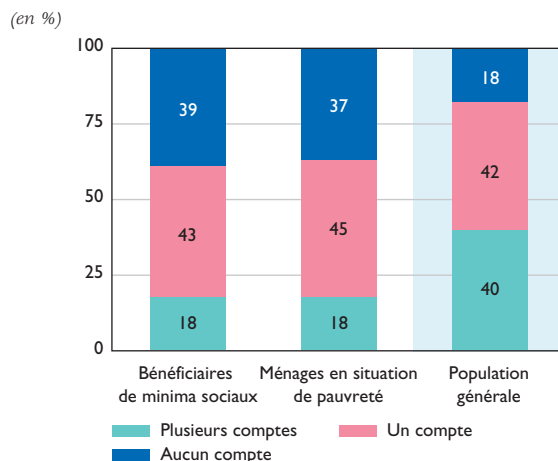
G4.2 Taux de possession d'au moins un compte de dépôt dans le ménage – Évolution



Source : Rapport du CCSF : « Les conditions d'accès aux services bancaires des ménages vivant sous le seuil de pauvreté » ; février 2010

Les deux tiers des ménages en situation de pauvreté ont au moins un compte d'épargne disponible (livret A, LEP...).

G4.3 Nombre de comptes d'épargne disponible dans le ménage

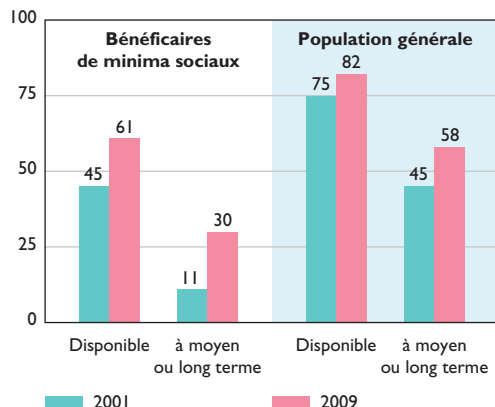


Source : Rapport du CCSF : « Les conditions d'accès aux services bancaires des ménages vivant sous le seuil de pauvreté » ; février 2010

Le taux de détention d'épargne disponible passe, entre 2001 et 2009, de 45 % à 61 % des ménages bénéficiaires de minima sociaux et de 11 % à 30 % pour l'épargne à moyen ou long terme (PEL ou CEL, assurance-vie...).

G4.4 Taux de possession de comptes d'épargne – Évolution

(en %)

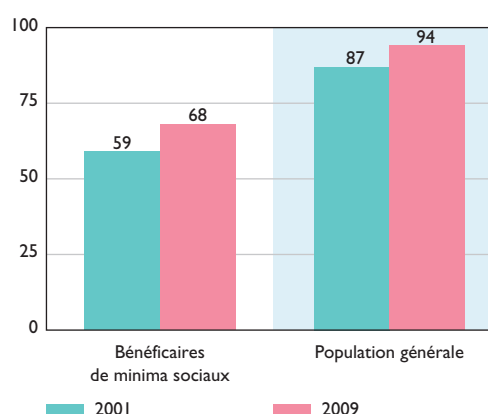


Source : Rapport du CCSF : « Les conditions d'accès aux services bancaires des ménages vivant sous le seuil de pauvreté » ; février 2010

Le taux de possession de chéquier est en forte hausse depuis 2001, avec une proportion qui passe de 59 % des ménages bénéficiaires de minima sociaux en 2001 à 68 % en 2009.

G4.6 Taux de possession d'au moins un chéquier dans le ménage – Évolution

(en %)



Source : Rapport du CCSF : « Les conditions d'accès aux services bancaires des ménages vivant sous le seuil de pauvreté » ; février 2010

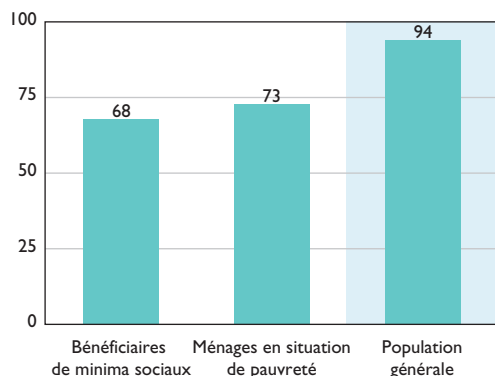
4.1.2.2 Les moyens de paiement associés aux comptes

Près des trois quarts des ménages en situation de pauvreté disposant d'un compte de dépôt détiennent un chéquier.

Presque tous les ménages en situation de pauvreté ayant un compte de dépôt possèdent une carte bancaire.

G4.5 Taux de ménages possédant au moins un chéquier

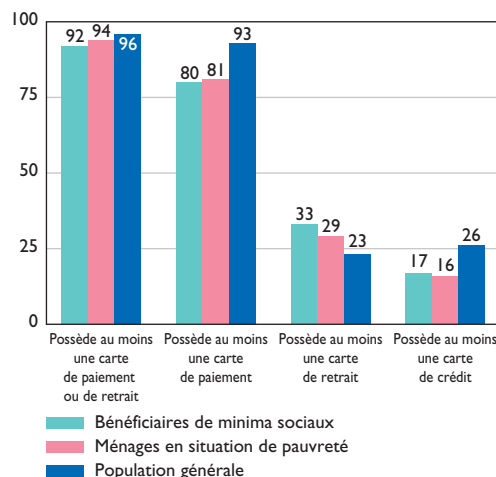
(en %)



Source : Rapport du CCSF : « Les conditions d'accès aux services bancaires des ménages vivant sous le seuil de pauvreté » ; février 2010

G4.7 Taux de possession de carte bancaire

(en %)

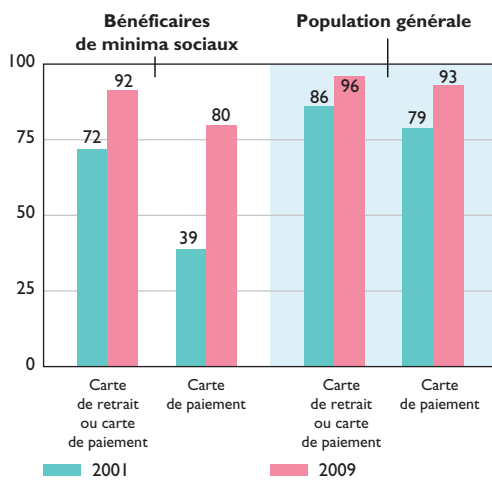


Source : Rapport du CCSF : « Les conditions d'accès aux services bancaires des ménages vivant sous le seuil de pauvreté » ; février 2010

En 2009, 80 % des ménages bénéficiaires de minima sociaux détenaient une carte bancaire, au lieu de 39 % en 2001. Cette hausse importante du taux de possession de carte bancaire s'explique en particulier par la diffusion et l'utilisation importante des cartes à débit immédiat et à autorisation systématique.

G4.8 Évolution du taux de possession de carte bancaire

(en %)

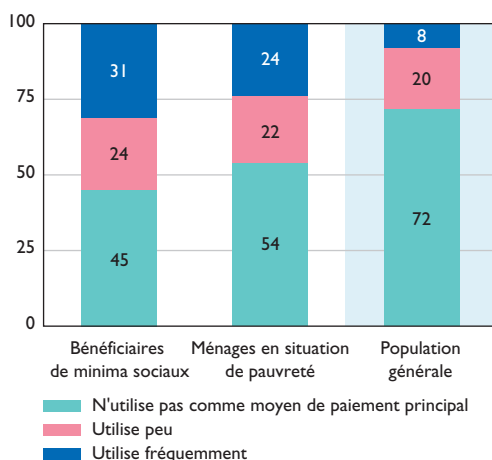


Source : Rapport du CCSF : « Les conditions d'accès aux services bancaires des ménages vivant sous le seuil de pauvreté » ; février 2010

Près du tiers des ménages en situation de pauvreté semblent avoir un recours plus fréquent aux espèces pour régler leurs dépenses de la vie courante (loyer, cantine).

G4.9 Utilisation des espèces comme moyen de paiement principal

(en %)

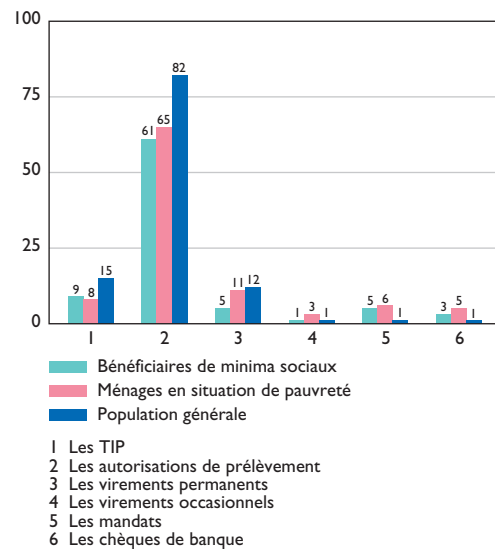


Source : Rapport du CCSF : « Les conditions d'accès aux services bancaires des ménages vivant sous le seuil de pauvreté » ; février 2010

S'agissant des autres moyens de paiement, 65 % des ménages en situation de pauvreté privilégient les autorisations de prélèvement pour régler les dépenses de la vie courante.

G4.10 Utilisation des moyens de paiement

(en %)



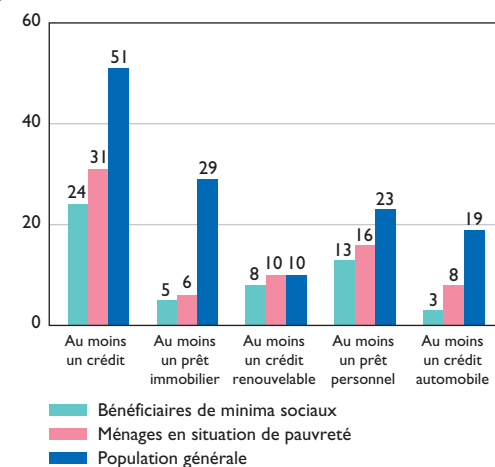
Source : Rapport du CCSF : « Les conditions d'accès aux services bancaires des ménages vivant sous le seuil de pauvreté » ; février 2010

4.1.2.3 Les crédits

Près du tiers des ménages en situation de pauvreté ont au moins un crédit en cours.

G4.11 Recours au crédit

(en %)

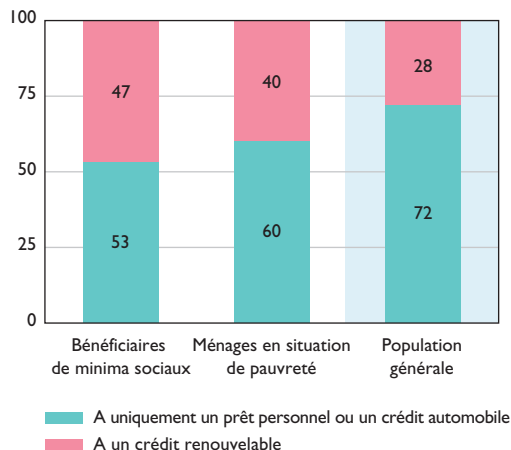


Source : Rapport du CCSF : « Les conditions d'accès aux services bancaires des ménages vivant sous le seuil de pauvreté » ; février 2010

40 % des crédits à la consommation souscrits par les ménages pauvres sont des crédits renouvelables.

G4.12 Crédits à la consommation

(en %)

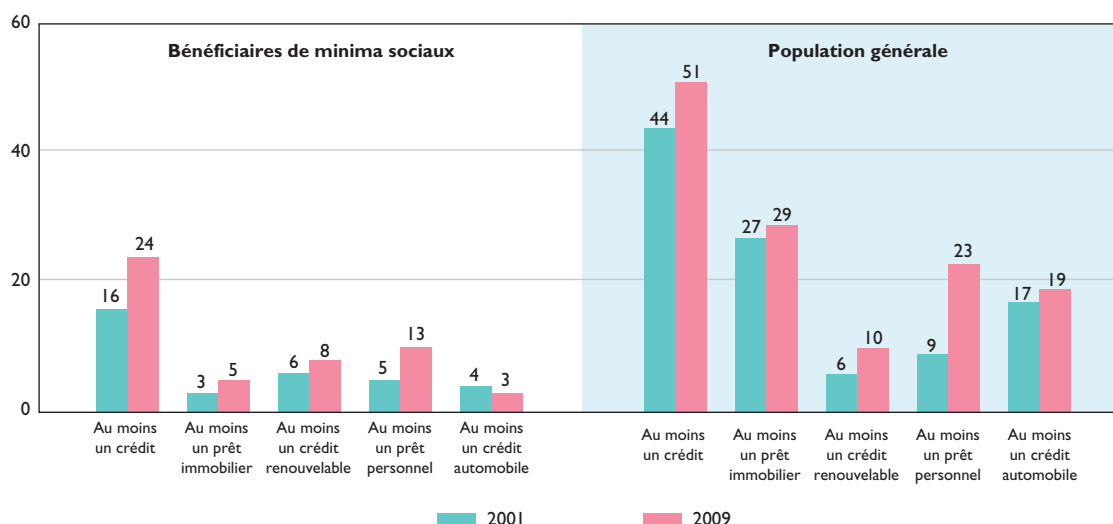


Source : Rapport du CCSF : « Les conditions d'accès aux services bancaires des ménages vivant sous le seuil de pauvreté » ; février 2010

Plus du quart des ménages en situation de pauvreté indiquent avoir pris un crédit pour faire face à des difficultés financières.

G4.14 Évolution du recours au crédit

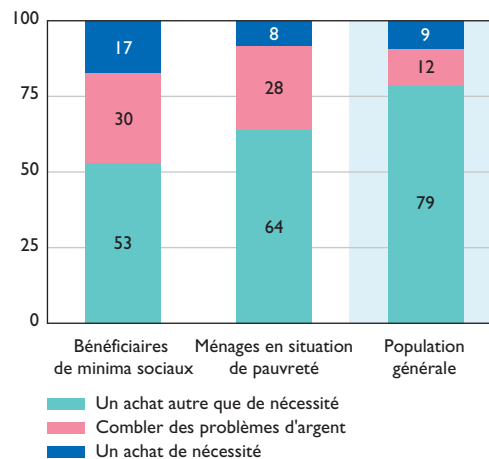
(en %)



Source : Rapport du CCSF : « Les conditions d'accès aux services bancaires des ménages vivant sous le seuil de pauvreté » ; février 2010

G4.13 Motifs du crédit à la consommation

(en %)



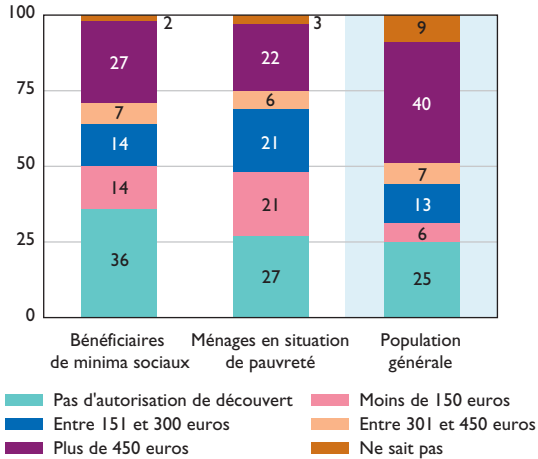
Source : Rapport du CCSF : « Les conditions d'accès aux services bancaires des ménages vivant sous le seuil de pauvreté » ; février 2010

S'agissant du crédit à la consommation, la part des ménages fragiles ayant au moins un crédit passe de 16 % en 2001 à 24 % en 2009, cette hausse s'expliquant principalement par l'augmentation de la part des ménages ayant un prêt personnel (de 5 % en 2001 à 13 % en 2009), la part concernant le crédit renouvelable évoluant peu (de 6 % en 2001 à 8 % en 2009).

71 % des ménages en situation de pauvreté ont une autorisation de découvert.

G4.15 Autorisations de découvert

(en %)

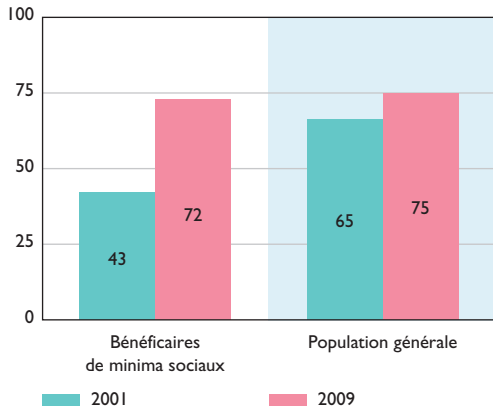


Source : Rapport du CCSF : « Les conditions d'accès aux services bancaires des ménages vivant sous le seuil de pauvreté » ; février 2010

La part des ménages bénéficiaires de minima sociaux ayant une autorisation de découvert a fortement augmenté, passant de 43 % en 2001 à 72 % en 2009.

G4.16 Taux de possession d'une autorisation de découvert

(en %)



Source : Rapport du CCSF : « Les conditions d'accès aux services bancaires des ménages vivant sous le seuil de pauvreté » ; février 2010

La moitié des ménages pauvres ayant une autorisation de découvert indiquent l'utiliser de manière régulière.

4.1.2.4 Les relations avec la banque et l'utilisation des dispositifs existants

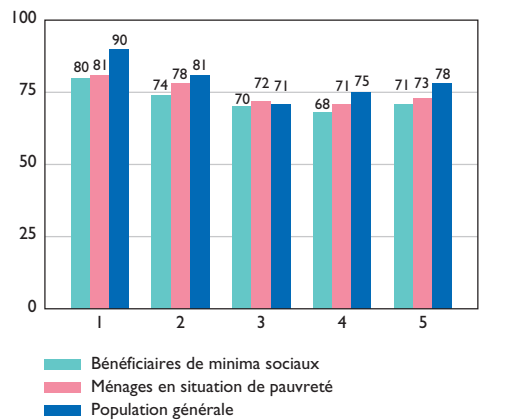
Une dernière partie de l'étude est consacrée aux relations avec la banque et à l'utilisation des dispositifs existants.

Les relations avec la banque

Les résultats montrent un niveau très élevé de satisfaction des ménages dans leurs relations avec leur banque, aussi bien parmi les ménages pauvres que parmi l'ensemble des ménages. Plus de 80 % des ménages pauvres sont satisfaits des relations qu'ils ont avec leur banque. Le même constat peut être fait qu'il s'agisse de l'information communiquée, des conseils reçus ou encore de la considération.

G4.17 Relations avec la banque

(en %)



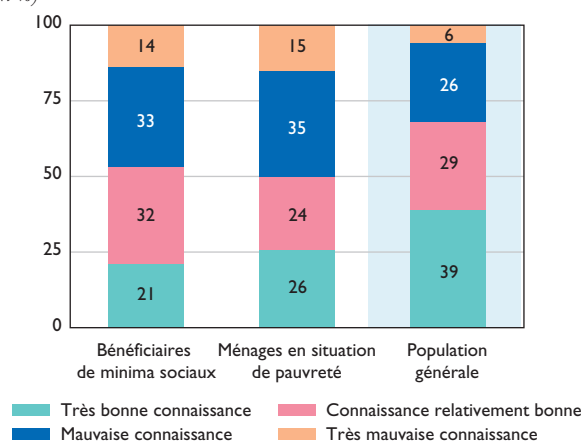
- 1 Finalement, vous êtes satisfait des relations avec votre banque et des services qu'elle rend
- 2 Vous êtes considéré
- 3 Vous êtes écouté lorsque vous avez des difficultés sur un compte
- 4 Vous êtes bien conseillé sur les choix que vous avez à faire
- 5 Vous êtes suffisamment informé par votre agence sur le fonctionnement de votre compte

Source : Rapport du CCSF : « Les conditions d'accès aux services bancaires des ménages vivant sous le seuil de pauvreté » ; février 2010

Néanmoins, l'étude montre parfois une méconnaissance importante des coûts des services bancaires et de l'utilité de certains services. Ainsi peut-on noter que près de la moitié des ménages pauvres a une très mauvaise ou une mauvaise connaissance du fonctionnement bancaire et des droits et obligations des banques.

G4.18 Indicateur de connaissance du fonctionnement bancaire

(en %)



Source : Rapport du CCSF : « Les conditions d'accès aux services bancaires des ménages vivant sous le seuil de pauvreté » ; février 2010

L'utilisation des dispositifs mis en place (droit au compte, solde bancaire insaisissable...)

Certains constats ont pu être mis en évidence notamment en matière de droit au compte, de solde bancaire insaisissable, de moyens de paiement alternatifs au chèque et de médiation bancaire. Si les dispositifs mis en place d'accès aux services bancaires sont connus, les ménages pauvres n'y ont pas toujours recours et les utilisent peu, estimant ne pas en avoir besoin ou jugeant complexe la mise en œuvre de ces dispositifs.

L'existence de la médiation bancaire semble bien connue des ménages en situation de pauvreté (85 % des ménages connaissent son existence) mais, en dépit de l'aide dont ceux-ci ont parfois besoin pour résoudre un litige avec leur banque, ils ne sollicitent que très rarement le médiateur bancaire (moins de 1 %).

4.1.3 Les suites données à l'étude

4.1.3.1 Les axes d'amélioration proposés par l'étude

Au final, on observe un rapprochement significatif de l'accès aux services bancaires entre la situation des ménages pauvres et l'ensemble des ménages entre 2001 et 2009, lié notamment aux résultats des actions menées par les établissements de crédit, les pouvoirs publics et le CCSF dans ces domaines.

À cet égard, les plans d'action mis en œuvre dans le cadre du CCSF depuis plus de cinq ans témoignent du succès des mesures engagées par les différentes parties prenantes pour faciliter l'accès aux services bancaires pour tous, et en particulier en faveur des populations les plus fragiles.

L'étude montre, toutefois, que des différences persistent en matière d'accès aux services bancaires entre l'équipement des ménages pauvres et l'équipement de l'ensemble de la population, notamment en matière d'accès au crédit. À ce titre, on observe que les ménages pauvres sont moins nombreux que l'ensemble des ménages à recourir au crédit (31 % des ménages pauvres, contre 51 % de l'ensemble de la population).

À partir de ces résultats et de ces constats, l'étude dégage en conclusion un certain nombre de pistes de réflexion et d'efforts à accomplir pour continuer à améliorer l'accès des ménages en situation de pauvreté aux services bancaires, notamment en matière d'information et d'éducation financière.

4.1.3.2 La position du CCSF

À l'issue de la présentation du rapport, les représentants tant des associations de consommateurs et d'associations caritatives que des établissements de crédit ont souligné unanimement la richesse du rapport, la qualité et l'intérêt du travail accompli par le Crédoc.

Il appartient désormais au CCSF d'organiser une concertation élargie afin de proposer sur la base du rapport remis par le Crédoc des mesures concrètes

et innovantes pour améliorer les conditions d'accès aux services bancaires des ménages en situation de pauvreté, qui passent notamment par :

- le renforcement de l'éducation financière et budgétaire ;
- l'adoption et la mise en œuvre d'une nouvelle réglementation relative à un crédit plus responsable. À ce titre, la nouvelle loi portant réforme du crédit à la consommation s'inscrit complètement dans cette ligne ;
- le renforcement du rôle de l'accompagnement social des populations les plus fragiles.

4.2 LA PRÉVENTION DU SURENDETTEMENT

La question du surendettement est l'une des préoccupations du CCSF, qui s'est particulièrement attaché au cours de l'exercice 2009-2010 à examiner différentes initiatives proposées par les pouvoirs publics dans le cadre de la nouvelle loi portant réforme du crédit à la consommation, dans son volet consacré au traitement des situations de surendettement (4.2.2), ainsi que par la Banque de France lors de la tenue des assises régionales du surendettement (4.2.3).

La nouvelle loi n° 2010-737 du 1^{er} juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation traite également des situations de surendettement. Elle fournit le cadre à de nombreux outils de prévention permettant de disposer d'un ensemble complet pour mener à bien une politique de lutte contre le surendettement. Il convient de rappeler qu'afin d'appréhender les situations de surendettement, le CCSF a favorisé l'élaboration et la diffusion régulière par la Banque de France d'indicateurs sur l'évolution du surendettement (4.2.1).

Les actions ainsi engagées vont dans le bon sens et contribuent à favoriser les solutions de prévention du surendettement et à renforcer la protection des personnes les plus fragiles. Elles répondent ainsi à la plupart des critiques formulées dans le rapport annuel pour 2009 de la Cour des comptes.

4.2.1 Les indicateurs de suivi du surendettement

Mis en place depuis 2006 par la Banque de France sous l'impulsion du CCSF, le baromètre du surendettement est un outil de recensement fiable permettant de mieux appréhender les situations de surendettement.

4.2.1.1 Les ménages en voie de désendettement

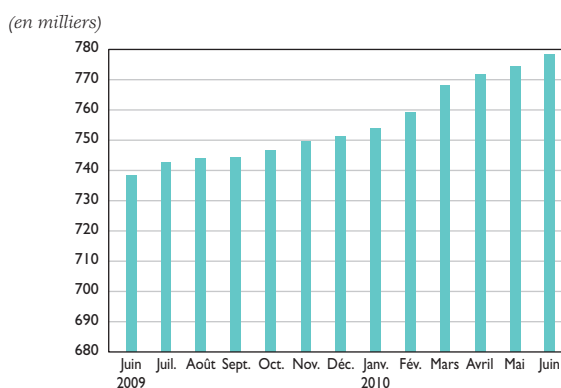
Les ménages en voie de désendettement

Les ménages en voie de désendettement correspondent au nombre de ménages bénéficiant ou étant sur le point de bénéficier d'une mesure destinée à remédier à leur état de surendettement.

L'une des données originales du baromètre du surendettement élaboré par la Banque de France avec l'appui du CCSF porte sur l'évaluation du nombre des ménages en voie de désendettement, à partir des données enregistrées dans le FICP. À fin 2009, le nombre total de personnes recensées au FICP s'établissait à 2 548 451.

À fin juin 2010, 778 452 ménages sont surendettés ou en voie de désendettement, soit une progression de plus de 5 % par rapport à juin 2009.

G4.19 Nombre de ménages en cours de désendettement inscrits au FICP



Source : Banque de France - Direction de la surveillance des relations entre les particuliers et la sphère financière

4.2.1.2 Les autres données du baromètre du surendettement

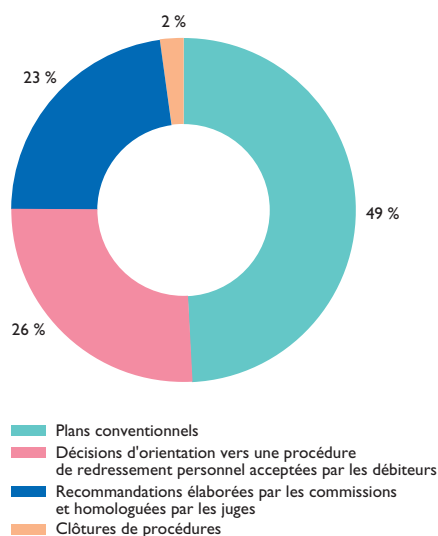
Le baromètre du surendettement est un outil clair, accessible et utile pour comprendre le phénomène du surendettement.

L'analyse du baromètre montre que le nombre total de dossiers déposés auprès des commissions de surendettement s'élève, au cours des douze derniers mois (de juillet 2009 à juin 2010), à 218 042, soit une augmentation de 6,2 % par rapport aux dépôts enregistrés lors des douze mois précédents (de juillet 2008 à juin 2009).

Par ailleurs, à fin juin 2010, la répartition des dossiers traités par les commissions de surendettement s'établissait de la manière suivante :

G4.20 Traitement des dossiers de surendettement par les commissions de janvier à juin 2010

(en %)



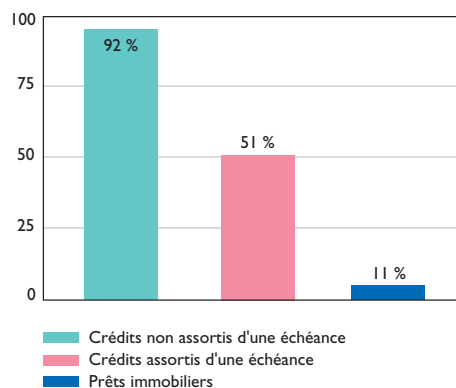
Source : Banque de France – Direction de la surveillance des relations entre les particuliers et la sphère financière

Une donnée nouvelle du baromètre du surendettement porte sur l'endettement moyen des personnes surendettées. Il apparaît ainsi que l'endettement global moyen constaté par dossier est, à fin juin 2010, de l'ordre de 45 000 euros.

L'endettement résultant de crédits immobiliers, présents dans 11 % des dossiers, est d'environ 92 700 euros en moyenne dans ces dossiers.

G4.21 Présence des types de crédits dans l'endettement des ménages surendettés à fin mars 2010

(en %)



Source : Banque de France – Direction de la surveillance des relations entre les particuliers et la sphère financière

S'agissant des crédits à court terme, les montants moyens des engagements des surendettés s'élèvent environ à :

- 17 600 euros pour les crédits assortis d'une échéance (prêts personnels, crédits affectés...), qui figurent dans 51 % des dossiers ;
- 22 500 euros pour les crédits non assortis d'une échéance (crédits non affectés, renouvelables ou permanents, réserves de crédits, découverts,...), présents dans 92 % des dossiers.

Une meilleure connaissance de la typologie des personnes en situation difficile financièrement ou connaissant des difficultés importantes d'endettement permet de mettre en place un dispositif de prévention et de lutte contre le surendettement.

4.2.2 Les nouvelles dispositions prévues par la loi portant réforme du crédit à la consommation

Le CCSF s'est toujours montré soucieux d'un meilleur fonctionnement du fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) et favorable aux propositions d'amélioration des procédures de traitement de surendettement qui s'inscrivent dans l'esprit de son Avis rendu en mai 2006 et de ses travaux menés par la suite en la matière. C'est dans ce contexte que la loi n° 2010-737 du 1^{er} juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation

La suppression des pénalités libératoires Article 36 de la loi n° 2010-737 du 1^{er} juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation

Parallèlement aux mesures prévues en matière de surendettement, une disposition, qui n'est pas directement liée à la question de l'endettement mais qui peut avoir un impact pour les personnes en situation de surendettement, concerne le fichier central des chèques (FCC) et la suppression du mécanisme des pénalités libératoires en contrepartie de la radiation du FCC.

Jusqu'à présent, la radiation du fichier nécessitait, d'une part, la régularisation du chèque impayé et, d'autre part, la nécessité de s'acquitter de pénalités libératoires auprès du Trésor public, qui peuvent atteindre des montants importants pour les particuliers ou pour des entreprises (TPE et PME).

À compter du 2 juillet 2010, la loi a supprimé les pénalités libératoires prévues en contrepartie de la radiation de l'inscription au FCC. La régularisation des impayés suffit à obtenir la radiation du fichier.

et lutte contre le surendettement a fait l'objet d'une présentation au CCSF, lors de sa séance plénière du 4 mai 2010 par la direction générale du Trésor.

Reprises dans le second volet de la loi réforme du crédit à la consommation, les nouvelles mesures, entrées en vigueur le 1^{er} novembre 2010, visent notamment à accélérer les procédures de surendettement afin de faciliter le rebond des personnes qui ont connu ou peuvent connaître des difficultés de surendettement.

4.2.2.1 Moderniser le FICP

La réforme du FICP vise en premier lieu à garantir un fonctionnement « en temps réel » avec une mise à jour « au fil de l'eau » des données en termes d'inscription et de radiation du FICP de façon à ce que le fichier soit à jour et réactif. Cela est rendu d'autant plus nécessaire que le FICP est désormais utilisé de manière systématique pour la vérification

Comité de préfiguration à la création d'un registre national des crédits aux particuliers Décret n° 2010-827 du 20 juillet 2010

Outre des parlementaires et un représentant de la Banque de France, le comité comprend un membre de la CNIL et des représentants des établissements de crédit, des associations de consommateurs, des associations familiales, des organismes de microcrédit, des associations d'insertion et de lutte contre l'exclusion, ainsi que des représentants du secteur du commerce. Il est présidé par Emmanuel Constans, président du CCSF.

Le secrétariat de ce comité est assuré par la direction générale du Trésor.

Le comité a tenu sa première réunion dès le mois de septembre 2010.

préalable de la solvabilité avant la souscription à un crédit.

L'autre point important de la réforme du FICP concerne le droit d'accès à distance du FICP, avec un accès rendu plus facile aux données, et avec la remise par la Banque de France au seul intéressé d'un document écrit mentionnant les informations détaillées le concernant contenues dans le fichier.

Enfin, la durée d'inscription au FICP sera réduite. S'agissant des personnes ayant bénéficié d'une procédure de rétablissement personnel (PRP) et d'un effacement des dettes à ce titre, la durée est réduite de 8 à 5 ans.

Pour les personnes bénéficiant d'un plan conventionnel de redressement, la durée d'inscription au FICP est de 5 ans, dès lors qu'elles s'acquittent ou se sont acquittées depuis le début du plan de leurs échéances conformément au plan de surendettement.

Enfin, la loi prévoit la création d'un comité de préfiguration qui devra rendre un rapport dans un délai d'un an sur la faisabilité d'un registre national des crédits aux particuliers ayant pour objet de prévenir le surendettement et d'apporter une meilleure information sur la solvabilité des emprunteurs.

4.2.2.2 Accélérer les procédures de traitement du surendettement

Trois objectifs sont poursuivis par la loi dans cette réforme :

- Accélérer le traitement des procédures de surendettement
 - Le délai pour la décision relative à la recevabilité du dossier est réduit de 6 à 3 mois.
 - S'agissant de la recevabilité, le fait d'être propriétaire de sa résidence principale ne peut pas être en soi un critère de refus de la recevabilité du dossier.
- Mieux protéger les personnes surendettées
 - Suspension automatique des voies d'exécution contre les biens de la personne surendettée dès la recevabilité du dossier, voire possibilité de saisir le juge aux fins de suspension dès le dépôt du dossier si la commission constate l'urgence de la situation.
 - Possibilité désormais offerte de saisir le juge pour prononcer la suspension de l'expulsion du logement.
- Alléger les procédures en évitant le passage systématique devant le juge
 - Les commissions pourront décider seules d'un certain nombre de mesures, comme les moratoires, le rééchelonnement de dettes ou bien encore la réduction des taux d'intérêt.
 - La création d'une PRP allégée sans liquidation judiciaire, rendue possible dès lors qu'il n'y a pas d'actif à liquider (dans 95 % des cas de dossiers de PRP). La commission pourra alors recommander au juge un rétablissement personnel sans liquidation judiciaire, auquel le magistrat pourra conférer force exécutoire par une simple ordonnance.
 - Enfin, la réduction des durées maximales des plans et des mesures de traitement du surendettement de 10 à 8 ans.

4.2.2.3 Améliorer les relations entre les clients surendettés et leurs teneurs de compte

Mme Lagarde, ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi, a confié à Mme Cohen-Branche, conseiller à la Cour de Cassation, une mission sur les pratiques des établissements teneurs de compte vis-à-vis de leurs clients engagés dans une procédure de surendettement. Le rapport a été rendu public le 20 juillet 2010 et la quasi-totalité des propositions formulées dans le rapport ont été reprises dans la loi n° 2010-737 du 1^{er} juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation (<http://www.economie.gouv.fr/services/rap10/100720rapcohen-branche.pdf>).

Dans le cadre de cette mission, le président du CCSF a été auditionné et a insisté sur la nécessité de mettre en place des outils qui permettent de prévenir et d'informer les personnes en situation de surendettement. Il a par ailleurs rappelé que le CCSF reste très attaché au thème de l'accompagnement social des personnes surendettées qui devrait nécessiter une réflexion plus approfondie en la matière, notamment à partir des suggestions de certains membres du Comité.

Les mesures proposées par le rapport de Mme Cohen-Branche et retenues dans la loi visent à éviter de compromettre le déroulement de la procédure de traitement du surendettement, notamment par la clôture de compte ou par le remboursement du découvert bancaire dès lors que la banque qui tient le compte a connaissance de l'existence d'un dépôt du dossier. La loi a prévu notamment :

- une interdiction pour l'établissement de crédit teneur de compte et pour les autres créanciers de connaître l'existence du dépôt d'un dossier de surendettement tant qu'il n'a pas été déclaré recevable (article 42 alinéa 7 de la loi n° 2010-737 du 1^{er} juillet 2010) ;
- une obligation pour les banques qui tiennent le compte de dépôt d'assurer une continuité des services bancaires lorsqu'un client dépose un dossier de surendettement, en lui permettant de pouvoir disposer de moyens de paiement adaptés à sa situation de surendettement (article 37 de la loi n° 2010-737 du 1^{er} juillet 2010) ;

- une obligation pour les banques de prendre les dispositions nécessaires pour garantir le respect de la règle de non-paiement des dettes antérieures à la recevabilité (article 40-IV de la loi n° 2010-737 du 1^{er} juillet 2010).

4.2.3 Vers une mutualisation des meilleures pratiques de traitement des dossiers de surendettement

Organisées par la Banque de France au premier semestre 2009, les assises régionales du surendettement ont permis de préparer la réforme du traitement des situations de surendettement résultant de la loi portant réforme du crédit à la consommation.

Les premiers enseignements des assises régionales du surendettement ont donné lieu à une présentation au CCSF lors de sa séance plénière du 22 octobre 2009.

À cette occasion, le CCSF a souligné l'intérêt de cette synthèse nationale préparée par la Banque de France dans la mesure où ces assises avaient vocation à recueillir au niveau régional les meilleures pratiques en matière de surendettement.

4.2.3.1 Les règlements intérieurs des commissions de surendettement et leur contenu

Il ressort de ces assises que les commissions souhaitent que soit rédigé un document qui constitue un socle commun au plan national à l'ensemble des règlements intérieurs. Ce document fixerait les

principes généraux d'instruction des dossiers mais veillerait à laisser une marge de manœuvre à chaque commission pour pouvoir apprécier au cas par cas le traitement des situations de surendettement au plan local.

Sur l'élaboration d'un rapport d'activité annuel des commissions, le principe de l'établissement d'un tel rapport a recueilli une large adhésion des participants aux assises et répond aux souhaits des commissaires.

4.3.2.2 La détermination de la capacité de remboursement des personnes surendettées

Les pratiques des commissions de surendettement en la matière reposent à 99 %, dans l'ensemble des commissions, sur l'utilisation combinée de l'appréciation pour leur montant réel de certaines charges (par exemple le montant des loyers, le montant des impôts, les frais de transport professionnel, les frais de garde, les pensions alimentaires...) et l'utilisation de forfaits pour d'autres types de charges (selon des barèmes déterminés en fonction de la taille de la cellule familiale du débiteur).

Si cette façon de procéder est apparue relativement consensuelle dans l'ensemble des régions, les commissaires restent très attachés à ce qu'ils aient la possibilité au niveau local d'apprécier les montants à affecter aux différentes charges du budget du ménage au lieu que ceux-ci soient déterminés de façon rigide au niveau national.

Les assises régionales du surendettement

Entre mai et juin 2009, sous l'égide de la Banque de France, 1 200 personnes ont ainsi été réunies (les membres des commissions, les travailleurs sociaux, les experts juridiques et les spécialistes en économie sociale et familiale, ainsi que les magistrats en charge du traitement du surendettement) représentant les 108 commissions départementales de surendettement des 22 régions.

Afin de structurer le débat, les points soumis à la discussion lors de ces rencontres régionales, portaient sur cinq thèmes :

- les règlements intérieurs qui fixent les règles de fonctionnement des commissions et les modalités de traitement local des dossiers de surendettement ;
- l'organisation et le fonctionnement des procédures ;
- la détermination de la capacité de remboursement des personnes surendettées et du reste à vivre ;
- la réglementation de la procédure et les freins à son bon fonctionnement ;
- les règles de sortie de la procédure pour les personnes surendettées et les conditions permettant de prévenir le surendettement.

4.2.3.3 Les freins au fonctionnement du dispositif de traitement du surendettement

Annoncées le 12 octobre 2009 par Mme Lagarde lors de son déplacement à la succursale de la Banque de France de Saint-Denis et reprises par la loi n° 2010-737 du 1^{er} juillet 2010, de nouvelles mesures visent à lever certains freins au bon fonctionnement de la procédure du surendettement. Elles concernent notamment :

- l'accès aux commissions de surendettement des personnes surendettées propriétaires de leur résidence principale. En effet, les assises ont montré que certaines commissions, sous l'influence des décisions des tribunaux, peuvent rendre irrecevables les dossiers de surendettement dès lors que les personnes surendettées sont propriétaires de leur logement au motif que le montant de leur actif est supérieur au montant de leur endettement ;
- la suspension des intérêts contractuels à compter de l'établissement définitif du passif et jusqu'à la mise en œuvre effective des mesures d'apurement des dettes.

Le phénomène des « redépôts » de dossiers de surendettement

Les « redépôts » de dossiers concernent les débiteurs qui, après avoir déposé un premier dossier, reprennent l'attache de la commission en déposant un nouveau dossier. Les redépôts concernent plus d'un tiers des dossiers déposés.

Il a été noté que l'une des causes principales des redépôts repose sur l'existence de moratoires (reports) ou de plans courts qui ne prévoient pas le règlement de la totalité de l'endettement laissant à leur terme un solde à apurer.

Sur ce sujet, il a été fait un certain nombre de propositions qui visent à limiter le nombre et la durée des reports ou des moratoires successifs et à favoriser des plans prévoyant un règlement global de la situation du débiteur.

4.2.3.4 La sortie de la procédure et la prévention du surendettement

De très nombreuses propositions ont été faites lors de ces assises sur ce thème. Sur la sortie de la

procédure, c'est-à-dire lors de la mise en place d'un plan conventionnel ou des mesures recommandées, les commissaires souhaitent ainsi qu'une réflexion soit engagée sur les délais à laisser aux parties pour mettre en œuvre les plans d'apurement des dettes. En effet, les délais actuels constatés sont relativement courts pour une mise en place correcte des plans conventionnels ou des mesures recommandées.

La relation entre le débiteur et la banque qui gère son compte a été abordée à plusieurs reprises, des difficultés ayant été signalées dans diverses régions, ce qui a notamment conduit à la mission d'étude confiée à Mme Cohen-Branche (voir 4.2.2.3).

De plus, les assises ont fait ressortir la nécessité de simplifier les documents adressés aux débiteurs par les commissions afin de rendre plus compréhensibles les implications du plan par les débiteurs. Le travail est en cours actuellement à la Banque de France et s'inscrit dans le cadre de la nouvelle loi portant réforme du crédit à la consommation.

En outre, de nombreuses suggestions concernent l'accompagnement social de certains débiteurs. À titre d'exemple, on peut citer des cas de débiteurs ayant déjà bénéficié d'une PRP et qui reviennent devant la commission de surendettement avec un nouveau dossier.

Enfin, le thème de la prévention et de l'éducation financière a suscité de nombreuses contributions, notamment en proposant d'introduire dès le plus jeune âge dans les programmes scolaires une formation à la gestion budgétaire, ou en proposant d'organiser au plan national des campagnes de sensibilisation « grand public » sur la prévention du surendettement.

4.2.3.5 Un suivi assuré par le CCSF

À l'issue de la réunion plénière, le CCSF considère qu'il est important que le comité envisage des suites à donner à cette synthèse nationale des assises du surendettement en engageant un travail de fond en collaboration avec la Banque de France sur les sujets évoqués.

À cet égard, un certain nombre d'éléments de cette synthèse, qui ne relèvent pas directement des dispositions prévues par la loi mais qui découlent davantage de la mutualisation des bonnes pratiques, pourront être examinés dans le cadre des travaux du CCSF au cours du premier semestre 2011.

5. La nouvelle architecture de la supervision en France

Grandes étapes de la réforme du système français de supervision financière

29 juillet 2008	Christine Lagarde lance une mission de concertation et de proposition pour réformer le système français de supervision financière. La mission est confiée à Bruno Deletré, inspecteur général des Finances.
4 août 2008	Publication de la loi n° 2008-776 de modernisation de l'économie qui habilite le gouvernement à réformer par ordonnance le système français de supervision
19 janvier 2009	Remise du rapport sur l'organisation et le fonctionnement de la supervision des activités financières en France
Janvier à juin 2009	Les propositions du rapport sont soumises à consultation publique auprès des organisations représentatives des consommateurs et des professionnels de la banque et de l'assurance.
30 juin 2009	Consultation du Haut Comité de Place sur les grandes lignes de la réforme
Juillet 2009	Concertation avec les organisations représentatives des consommateurs et des professionnels de la banque et de l'assurance
27 juillet 2009	Christine Lagarde annonce la création de la nouvelle Autorité de contrôle prudentiel.
2 au 30 octobre 2009	Consultation publique sur le projet d'ordonnance portant fusion des autorités d'agrément et de contrôle de la banque et de l'assurance
22 janvier 2010	Publication de l'ordonnance du 21 janvier 2010 portant fusion des autorités d'agrément et de contrôle de la banque et de l'assurance
4 mars 2010	Publication des deux décrets d'application de l'ordonnance
7 mars 2010	Publication des arrêtés de nomination des membres de l'Autorité de contrôle prudentiel, dont celle d'Emmanuel Constans, président du CCSF
9 mars 2010	Christine Lagarde installe officiellement l'Autorité de contrôle prudentiel qui tient la première réunion de son collège.
22 octobre 2010	Promulgation de la loi de régulation bancaire et financière ratifiant l'ordonnance du 21 janvier et apportant quelques modifications à l'ordonnancement juridique de l'Autorité de contrôle prudentiel

Source : www.minefe.gouv.fr/presse/dossiers_de_presse/100309acp.pdf ; loi de régulation bancaire et financière n° 2010-1249 du 22 octobre 2010

5.1 LA CRÉATION DE L'AUTORITÉ DE CONTRÔLE PRUDENTIEL (ACP)

5.1.1 La présentation de la nouvelle autorité de contrôle

5.1.1.1 Rapport de la mission de réflexion et de propositions sur l'organisation et le fonctionnement de la supervision des activités financières en France (Rapport Deletré I)

Le 30 juillet 2008, Mme Lagarde, ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi, avait confié à M. Deletré, inspecteur général des Finances, une mission de réflexion et de propositions quant à l'organisation et au fonctionnement de la supervision des activités financières en France.

Remis au ministre le 29 janvier 2009, le rapport conduisait à formuler 37 propositions d'amélioration dont une nouvelle architecture pour le dispositif de supervision. Les conclusions du rapport préconisaient en effet une fusion des quatre autorités d'agrément et de contrôle du secteur bancaire et du secteur de l'assurance (Comité des établissements de crédit et des entreprises d'investissement – CECEI, Commission bancaire – CB, Comité des entreprises d'assurance – CEA et Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles – ACAM).

Le ministre a annoncé cette fusion le 27 juillet 2009. L'article 152 de la loi du 4 août 2008 de modernisation de l'économie a permis au gouvernement de légiférer par voie d'ordonnance sur ce sujet. Par la suite, un projet d'ordonnance a été soumis à consultation publique jusqu'au 30 octobre 2009.

5.1.1.2 Projet d'ordonnance portant fusion des autorités d'agrément et de contrôle de la banque et de l'assurance

C'est dans ce contexte que le CCSF a examiné lors de sa plénière du 22 octobre 2009 le projet d'ordonnance portant fusion des autorités d'agrément et de contrôle de la banque et de l'assurance.

Par la création d'une nouvelle autorité en charge de la supervision de la banque et de l'assurance, qui regroupe en une instance unique les quatre autorités

existantes d'agrément et de contrôle de chaque secteur, le projet d'ordonnance vise à améliorer l'efficacité globale du système de supervision français autour de trois objectifs : stabilité financière, sécurité des consommateurs, influence de la France dans les travaux sur la régulation du système financier.

L'Autorité de contrôle prudentiel

Créée par l'ordonnance n° 2010-76 du 21 janvier 2010 portant fusion des autorités d'agrément et de contrôle de la banque et de l'assurance, l'Autorité de contrôle prudentiel (ACP) est une autorité administrative indépendante.

Adossée à la Banque de France, l'ACP est issue principalement de la fusion de la Commission bancaire (CB) et de l'Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles (ACAM).

L'ACP est chargée de l'agrément et de la surveillance des établissements bancaires et de l'assurance et de la préservation de la stabilité du système financier. Un accent particulier est mis, à la suite de la crise, sur la nouvelle mission de protection des clientèles et des consommateurs qui est fixée à l'ACP par la loi.

Pour plus d'information :

<http://www.banque-france.fr/acp/index.htm>

Source : CCSF – Glossaire « Banque au quotidien et crédit »

Le projet d'ordonnance précise également la composition, l'organisation et les conditions de fonctionnement de cette nouvelle autorité de contrôle prudentiel.

Adossée à la Banque de France, afin de permettre à l'Autorité de bénéficier de l'expertise économique et financière de la banque centrale, et sans personnalité morale, la nouvelle autorité dispose d'une autonomie en termes de gestion et de financement, comme c'était le cas de l'ACAM. Elle comprend un collège plénier de dix-neuf membres¹, un collège restreint de huit membres traitant les affaires individuelles intéressant les deux domaines et deux sous-collèges spécialisés, l'un dans le domaine de la banque et l'autre dans celui de l'assurance. Elle comprend également une commission des sanctions.

En outre, l'ordonnance confie une nouvelle mission à l'ACP qui est la protection des consommateurs.

¹ Initialement fixé à 16, le nombre de membres a été porté à 19 par la loi de régulation bancaire et financière.

Architecture de l'Autorité de contrôle prudentiel

Ordonnance n° 2010-76 du 21 janvier 2010

Collège en formation plénière

Présidé par le gouverneur de la Banque de France, président de l'ACP
19 membres au total, dont le président et le vice-président
Principales missions : questions générales de supervision et fonctionnement de l'Autorité

Sous-collège sectoriel de l'assurance

Présidence :
vice-président de l'ACP

Huit membres issus du collège plénier dont le président, le vice-président et les quatre membres choisis pour leurs compétences dans le secteur de l'assurance

Principales missions : questions individuelles et questions d'ordre général spécifiques au secteur concerné

Collège en formation restreinte

Présidence :
président de l'ACP

Huit membres issus du collège plénier dont le président et le vice-président

Principales missions : questions individuelles transversales par nature (conglomérats financiers...) et questions individuelles ayant une incidence potentielle sur la stabilité financière

Sous-collège sectoriel de la banque

Présidence :
président de l'ACP

Huit membres issus du collège plénier dont le président, le vice-président et les quatre membres choisis pour leurs compétences dans le secteur de la banque, des services d'investissement et des paiements

Principales missions : questions individuelles et questions d'ordre général spécifiques au secteur concerné

Commissions spécialisées

facultatives, décidées par le collège pour des thèmes spécifiques

(article L. 612-8 du *Code monétaire et financier*) – membres issus du collège plénier

Commission des sanctions

(article L. 612-9 du *Code monétaire et financier*)

Présidée par un conseiller d'État ; six membres titulaires, six suppléants, hors collège
Missions : exercice du pouvoir disciplinaire de l'Autorité de contrôle prudentiel

Sources : www.minefe.gouv.fr/presse/dossiers_de_presse/100309acp.pdf ; loi de régulation bancaire et financière n° 2010-1249 du 22 octobre 2010

L'ACP doit donc veiller au respect des règles destinées à la protection de la clientèle des secteurs contrôlés comme elle doit veiller à la préservation de la stabilité du système financier.

Elle est chargée de mener une action commune avec l'Autorité des marchés financiers (AMF) pour renforcer le contrôle du respect des règles professionnelles à

l'égard de la clientèle, au sein d'un pôle commun chargé de développer des méthodes de contrôle, une veille sur l'évolution des produits et une surveillance conjointe de la publicité.

Ce pôle aura principalement pour mission de recenser les pratiques de commercialisation, d'être un point d'entrée commun pour les particuliers pour l'ensemble

La création d'un pôle commun ACP/AMF

Prévue par l'ordonnance n° 2010-76 du 21 janvier 2010 instituant l'ACP, la création du pôle commun a été réalisée le 30 avril 2010 par la signature d'une convention entre Christian NOYER, président de l'Autorité de contrôle prudentiel (ACP), et Jean-Pierre JOUYET, président de l'Autorité des marchés financiers (AMF).

Cette convention organise le fonctionnement du pôle commun afin d'améliorer la sécurité des consommateurs en renforçant le contrôle de la commercialisation des produits financiers (produits de banque, d'assurance et services d'investissement).

Un coordonnateur du pôle, désigné au sein de l'ACP ou de l'AMF, doit veiller au bon fonctionnement du pôle commun.

Les missions dévolues au pôle commun consistent à :

- définir et coordonner les propositions de priorités de contrôle des professionnels assujettis ;
- analyser les résultats de l'activité de contrôle des deux autorités et proposer aux secrétaires généraux les conséquences et enseignements à en tirer dans le respect des compétences de chaque autorité ;
- coordonner la veille sur l'ensemble des opérations et services et la surveillance des campagnes publicitaires relatives à ces produits ;
- offrir un point d'entrée commun pour les demandes du public : un site Internet dénommé « Assurance Banque Épargne Info-Service » (www.abe-infoservice.fr) ainsi qu'un numéro de téléphone (0 811 901 801) sont destinés à informer et orienter le public. Ce service a été mis en place le 1^{er} juillet 2010.

Source : www.banquedefrance.eu/acp/index.htm

du secteur financier, et plus généralement d'avoir une vision transversale de l'ensemble des problèmes de commercialisation des services financiers.

Enfin, en créant cette autorité unique de la banque et de l'assurance, le projet d'ordonnance permet également de renforcer le rôle de la France dans les débats internationaux et européens sur la régulation du système financier.

5.1.2 L'Avis adopté par le CCSF sur la fusion des autorités d'agrément et de contrôle de la banque et de l'assurance

Le CCSF a rappelé que le projet d'ordonnance aborde des thèmes concernant la protection du consommateur, notamment les pratiques de commercialisation des produits financiers, qui sont au cœur de ses travaux.

La réforme prévue dans cette ordonnance va à ce titre dans le sens des souhaits du CCSF, compte tenu notamment de la mission de la nouvelle instance en matière de commercialisation des produits et de la constitution d'un pôle commun avec l'AMF.

À l'issue de la présentation du projet d'ordonnance, le CCSF a adopté un Avis dans lequel il prend notamment acte avec satisfaction de la fusion destinée à renforcer la supervision du secteur financier. Le Comité se félicite également de la double mission, confiée à la nouvelle autorité, de sécurité financière et de protection des clientèles.

5.1.3 Le nouveau cadre européen de supervision

La crise financière d'octobre 2008 a mis en lumière la nécessité de revoir complètement le cadre de surveillance financière de manière à pouvoir anticiper efficacement toute éventuelle turbulence financière.

La Commission européenne a présenté le 23 septembre 2009 une proposition de nouveau cadre de supervision visant à donner à l'Europe la « tour de contrôle » et les « écrans radars » dont elle a besoin pour détecter les risques qui peuvent s'accumuler dans le système financier. Ce nouveau cadre de supervision a été voté par le Parlement européen le 22 septembre 2010.

**Avis du CCSF du 22 octobre 2009
sur le projet d'ordonnance portant fusion
des autorités d'agrément et de contrôle de la banque et de l'assurance**

Réuni en séance plénière, le Comité consultatif du secteur financier a examiné le 22 octobre 2009 le projet d'ordonnance portant fusion des autorités d'agrément et de contrôle de la banque et de l'assurance.

À l'issue des débats, le Comité a exprimé l'Avis suivant, qui n'a pas vocation à reprendre l'ensemble des remarques de ses membres :

1. Le CCSF prend acte avec satisfaction de la fusion qui sera réalisée entre les autorités de contrôle de la banque et celles de l'assurance, renforçant ainsi la supervision du secteur financier et la protection du consommateur. Il prend note, en particulier, de la double mission, confiée à la nouvelle autorité, de sécurité financière et de protection des clientèles.

En outre, le Comité relève que le projet d'ordonnance prévoit la création d'un pôle commun entre la nouvelle autorité et l'Autorité des marchés financiers (AMF) en charge de coordonner et d'analyser les contrôles effectués en matière de commercialisation des produits financiers. Le Comité s'est interrogé sur les conséquences concrètes du fait que ce pôle servira également de point d'entrée aux consommateurs et épargnants pour l'ensemble du secteur financier.

2. S'agissant de la dénomination de cette nouvelle autorité, baptisée provisoirement Autorité de contrôle prudentiel (ACP), le CCSF émet le souhait que le nom qui sera retenu soit explicite quant à son rôle à l'égard des consommateurs et puisse faciliter sa notoriété et sa reconnaissance au sein des systèmes de régulation européens et internationaux.

3. En ce qui concerne la composition du collège de la nouvelle autorité, le CCSF souhaite que ce collège puisse bénéficier des expériences et des compétences reconnues dans le secteur financier.

Une partie de ses membres insiste ainsi pour que les consommateurs-épargnants soient représentés directement ou indirectement *via* le CCSF. Il est également suggéré qu'un représentant des salariés des entreprises soumises au contrôle de la nouvelle autorité en soit membre, comme c'est actuellement le cas pour le CECEI et pour le CEA. Enfin, certains membres souhaiteraient que les courtiers en assurance soient représentés.

4. Le CCSF confirme son attachement aux compétences qui sont les siennes pour l'ensemble du secteur financier ainsi qu'au rôle des médiateurs et de la direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes dans le secteur financier.

5. Compte tenu des objectifs de la nouvelle autorité à l'égard des consommateurs et des épargnants, le CCSF estime qu'il est très souhaitable, dans l'intérêt de la protection des consommateurs, qu'une réflexion soit menée sur les relations et échanges qui devront être mis en place entre le CCSF et cette nouvelle autorité. Ainsi, le texte de l'ordonnance pourrait mentionner la liaison nécessaire entre le pôle commun et le CCSF.

La nouvelle architecture européenne de supervision

Le nouveau cadre européen de supervision comprend :

- le Comité européen du risque systémique (CERS), chargé de détecter les risques financiers au niveau européen et de formuler des recommandations quant aux mesures à mettre en œuvre par les États ;
- le Système européen de surveillance financière (SESF), un réseau d'autorités nationales de surveillance et de trois autorités européennes de surveillance couvrant les secteurs de la banque, de l'assurance et des marchés financiers :
 - l'Autorité bancaire européenne (ABE) ;
 - l'Autorité européenne des assurances et des pensions professionnelles (AEAPP) ;
 - l'Autorité européenne des marchés financiers (AEMF).

L'entrée en vigueur du nouveau dispositif est prévue pour le 1^{er} janvier 2011.

Source : Europa

5.2 LA RÉFORME DU CONTRÔLE DU RESPECT DES OBLIGATIONS PROFESSIONNELLES À L'ÉGARD DE LA CLIENTÈLE DANS LE SECTEUR FINANCIER

5.2.1 Les propositions du rapport Deletré II : une approche novatrice du contrôle du respect des obligations professionnelles à l'égard de la clientèle

Rendu public début novembre 2009, le rapport de la mission conduite par M. Deletré, sur le contrôle du respect des obligations professionnelles à l'égard de la clientèle (dit rapport Deletré II) fait suite à celui remis au ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi en janvier 2009 sur la réforme de la supervision des activités financières en France ². Le rapport Deletré II a été soumis à consultation publique jusqu'au 31 décembre 2009.

² Avis du CCSF du 22 octobre 2009 sur le projet d'ordonnance portant fusion des autorités d'agrément et de contrôle de la banque et de l'assurance

³ De l'anglais « conduct of business »

⁴ Pour un énoncé exhaustif des propositions du rapport Deletré II, voir encadré au chapitre 6 du présent rapport : Le renforcement de la protection de l'épargnant.

Le rapport est axé sur le contrôle des pratiques en matière de « conduite des affaires » ³ c'est-à-dire relatives au respect des obligations professionnelles vis-à-vis de la clientèle.

Le rapport ⁴ recommande également d'améliorer la supervision des intermédiaires, de développer celle de la conduite des affaires en en faisant une priorité et de prévoir à cet effet les moyens nécessaires.

5.2.2 L'Avis du CCSF du 26 janvier 2010

Après avoir auditionné M. Deletré dans le cadre d'un groupe de travail consacré au contrôle de la relation clientèle, le CCSF a adopté, lors de sa réunion plénière du 26 janvier 2010, l'Avis sur le contrôle du respect des obligations professionnelles à l'égard de la clientèle dans le secteur financier. Dans cet Avis, le Comité a indiqué que les membres partagent un certain nombre des objectifs et des principes qui sous-tendent le rapport.

5.2.3 Les suites du rapport Deletré II : la loi n° 2010-1249 du 22 octobre 2010 de régulation bancaire et financière

À l'occasion du passage du projet de loi de régulation bancaire et financière au Sénat, au mois de septembre 2010, le Gouvernement a présenté un amendement visant à :

- mieux encadrer l'activité des intermédiaires intervenant dans la commercialisation des produits financiers, en créant un véritable statut de l'intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement, pour lequel il n'existait ni obligation d'enregistrement, ni règles d'accès à l'activité, ni véritables règles de conduite soumises au contrôle direct d'une autorité de supervision, et en clarifiant la frontière entre les statuts d'agent lié, de conseiller en investissement financier et d'intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement ; un meilleur encadrement du champ du démarchage est également mis en place ;
- élargir et clarifier les compétences des autorités de supervision (Autorité de contrôle prudentiel et Autorité des marchés financiers) en matière de codes de bonne conduite et de règles de bonnes pratiques professionnelles.

**Avis du CCSF du 26 janvier 2010
sur le rapport de la mission de M. Bruno Deletré, inspecteur général
des Finances, sur le contrôle du respect des obligations professionnelles
à l'égard de la clientèle dans le secteur financier**

Le Comité consultatif du secteur financier s'est réuni le 17 novembre 2009 dans le cadre d'un groupe de travail qui a examiné en présence de M. Bruno Deletré, inspecteur général des Finances, son rapport sur le contrôle du respect des obligations professionnelles à l'égard de la clientèle dans le secteur financier. Rendu public début novembre 2009, ce rapport a été soumis à consultation publique jusqu'au 31 décembre 2009. Ce rapport fait suite à celui remis par M. Deletré au ministre en janvier 2009 sur la réforme de la supervision des activités financières en France ¹.

Le rapport est axé sur les pratiques en matière de « conduite des affaires », c'est-à-dire relatives au respect des obligations professionnelles vis-à-vis de la clientèle. Cela ne se limite pas à la commercialisation des produits mais concerne l'ensemble des relations entre les professionnels et la clientèle, particulière ou professionnelle.

Le rapport préconise d'introduire dans la loi une obligation de loyauté engageant les professionnels du secteur financier, banques, assurances et intermédiaires, à mettre en place des outils et des procédures internes leur permettant de s'assurer qu'ils agissent de manière loyale à l'égard de la clientèle et de charger les autorités de supervision de s'assurer du respect de cette obligation de loyauté.

En outre, afin de faciliter la concertation et la diffusion de bonnes pratiques, le rapport suggère la mise en place de « recommandations concertées » sous l'égide des autorités de supervision et après concertation avec les consommateurs et les professionnels.

À l'issue des débats sur les propositions du rapport présenté par M. Deletré, le Comité a formulé le présent Avis, qui ne préjuge pas des positions prises par ailleurs par chaque organisation membre du CCSF.

1. Le CCSF partage les objectifs et principes suivants qui sous-tendent le rapport :

- l'objectif de consolider la confiance des consommateurs vis-à-vis des produits financiers après la crise financière des dernières années ;
- l'affirmation selon laquelle la « conduite des affaires » constitue une véritable priorité ;
- le souci de ne pas alourdir un corpus législatif et réglementaire déjà très abondant mais de préférer des solutions souples et adaptables présentant néanmoins les garanties de sécurité juridique et de transparence nécessaires ;
- l'importance de compléter si nécessaire les approches sectorielles par une démarche transversale appliquant les principes de loyauté et de bonne foi.

2. Ces propositions, selon le rapport, permettraient de mettre en œuvre, après concertation avec les professionnels et les utilisateurs de produits et de services financiers, une régulation et une supervision souple, adaptable et transparente et d'assurer un traitement équitable du client.

Mais, ces propositions soulèvent des questions de principe liées à la fois au rôle des superviseurs en matière de relations clients et aux modalités, qui restent à étudier, de leur éventuelle mise en œuvre. Aussi une étude d'impact préalable relative aux conséquences de ces propositions, notamment sur le fonctionnement du marché et sur la compétitivité des acteurs du secteur financier, apparaît-elle nécessaire.

1 Cf. Avis du CCSF du 22 octobre 2009 sur le projet d'ordonnance portant fusion des autorités d'agrément et de contrôle de la banque et de l'assurance

3. Le CCSF souhaite une bonne intégration de tout nouveau dispositif en la matière dans l'environnement juridique français et européen et souligne en particulier :

- la nécessité du respect du principe de proportionnalité, c'est-à-dire en prenant soin d'éviter de déployer des méthodes trop lourdes sur des produits ou services financiers simples ;
- l'importance d'inscrire toute réforme envisagée dans un cadre législatif européen, en vigueur ou en préparation, cohérent. Il s'agit notamment des révisions prévues de la directive MIF, de la directive de l'intermédiation en assurance, ainsi que des travaux concernant la commercialisation des produits d'investissement de détail (*Packaged Retail Investment Products – PRIPs*).

4. Le CCSF insiste sur la nécessité, en matière de régulation de la commercialisation des produits financiers, d'un dialogue effectif, facteur de confiance, entre les professionnels et les utilisateurs de produits et services financiers, dans le respect des responsabilités des uns et des autres. À cet égard, le CCSF estime avoir un rôle central à jouer pour faciliter la concertation.

Publiée au *Journal officiel de la République française* du 23 octobre 2010, la loi n° 2010-1249 du 22 octobre 2010 de régulation bancaire et financière prévoit de renforcer les obligations des professionnels des services financiers à l'égard de leur clientèle. Son article 36 définit un statut pour les intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement (IOB), prévoit les conditions d'accès à ce statut et rend obligatoire leur immatriculation à un registre unique. Ces règles sont codifiées aux articles L. 519-1 et suivants du *Code monétaire et financier*.

La loi de régulation bancaire et financière clarifie également les statuts des différents intermédiaires bancaires et financiers : ainsi, le démarchage étant une modalité de commercialisation spécifique n'offrant pas, en soi, un statut, les démarcheurs bancaires et financiers devront adopter, selon le cas, le statut de conseiller en investissement financier (CIF) ou celui d'agent lié s'ils souhaitent exercer l'activité de conseil en investissements financiers. De même, les CIF ne pourront plus exercer l'activité de conseil portant sur la réalisation d'opérations de banque sans adopter le statut d'IOB.

La loi de régulation bancaire et financière prévoit l'immatriculation de tous les intermédiaires de la sphère financière (agents généraux d'assurance, courtiers d'assurance, intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement, conseillers en investissements financiers, agents liés) sur un registre unique aisément consultable par la clientèle. C'est le modèle du registre géré par l'Organisme pour le registre des intermédiaires en assurance (ORIAS) qui a été choisi. La gestion du registre unique est confiée à l'ORIAS.

La loi de régulation bancaire et financière élargit par ailleurs les compétences de l'Autorité de contrôle

prudentiel en matière de code de bonne conduite et de règles de bonne pratique professionnelle en lui permettant de vérifier la conformité au droit en vigueur des codes de bonne conduite élaborés par les professionnels, d'approuver, à la demande d'une association, un code de bonne conduite qui s'appliquera alors à l'ensemble de ses membres, de constater l'existence de bonnes pratiques professionnelles, de formuler des recommandations définissant des règles de bonne pratique professionnelle en matière de commercialisation et de protection de la clientèle, et de contrôler le respect des codes qui auront fait l'objet d'une homologation ministérielle. L'ACP s'assurera également du respect des bonnes pratiques professionnelles en formulant des mises en garde ou en prononçant des sanctions. Enfin, l'ACP publiera un recueil de l'ensemble des codes de conduite, règles professionnelles et des bonnes pratiques constatées ou recommandées dont elle assure le respect.

En outre, la loi de régulation bancaire et financière prévoit deux nouvelles dispositions qui intéressent directement le CCSF :

– Le nouvel article L. 612-29-1 du *Code monétaire et financier*, issu de la loi du 22 octobre 2010, donne compétence au ministre chargé de l'Économie pour demander à l'Autorité de contrôle prudentiel de vérifier, dans son champ de compétence, le respect des engagements pris par une ou plusieurs associations professionnelles dans le cadre des mesures proposées par le CCSF.

– Une nouvelle mission est confiée au CCSF en matière de tarification bancaire, celle de suivre l'évolution des pratiques des établissements de crédit et des établissements de paiement pour les services proposés à leurs clients personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels.

6. Le renforcement de l'information de l'épargnant

Dans le domaine des produits financiers, la qualité de l'information communiquée aux clientèles des établissements financiers constitue l'un des axes majeurs de la protection de l'épargnant.

Fort de ce constat, le CCSF s'est attaché depuis sa création à l'étude des différents moyens susceptibles d'améliorer la qualité de cette information, qui seule peut faire du consommateur un partenaire à part entière de la relation commerciale.

Ainsi, en 2010, le CCSF a consacré une partie importante de ses travaux à l'actualisation des glossaires élaborés en 2005 pour mettre à la disposition du public une définition claire des termes les plus couramment utilisés dans le domaine de la banque, de l'assurance, de l'épargne et des placements financiers (6.1).

Dans le même esprit, le CCSF s'est prononcé en faveur d'une simplification des mécanismes du plan d'épargne retraite populaire (Perp), en particulier de la gouvernance des associations souscriptrices, afin de rendre le Perp plus lisible et donc de lever les freins à la souscription (6.2).

Le CCSF s'est également félicité de la modernisation à venir du régime juridique des organismes de placement en valeurs mobilières (OPCVM), dans le cadre de la transposition de la directive n° 2009/65/CE du 13 juillet 2009 et, en particulier, de l'introduction en droit français du document d'information clé (« *key information document* » ou KID¹) qui sera remis à compter du 1^{er} juillet 2011 à tout acquéreur d'une part ou d'une action d'OPCVM grand public (6.3).

Enfin, le CCSF a procédé à l'examen des propositions du rapport sur le contrôle du respect des obligations professionnelles à l'égard de la clientèle dans le secteur financier (dit rapport Deletré II) qui comporte plusieurs propositions relatives à l'information du souscripteur. Cet examen a abouti à un Avis du 26 janvier 2010 (6.4).

6.1 LA MISE À JOUR DU GLOSSAIRE

« ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS »

La mise à jour des glossaires élaborés en 2005 dans le cadre du CCSF est le résultat d'un remarquable consensus entre professionnels du secteur financier

et associations de consommateurs. Ces travaux ont abouti, dans le cadre de la création ou de l'actualisation de trois glossaires, à la refonte du glossaire « Épargne et placements financiers », publié et mis en ligne sur le site Internet de la Banque de France au mois de juin 2010 (cf. chapitre 1 « 1.1 Les nouveaux glossaires du CCSF »).

En tout, six réunions d'un groupe de travail constitué autour du secrétariat général du CCSF par des représentants des professionnels, des consommateurs, de la direction générale du Trésor et des autorités de contrôle, auront été nécessaires pour actualiser le glossaire « Épargne et placements financiers ».

Celui-ci regroupe maintenant 128 définitions de termes, expressions ou acronymes utilisés couramment dans le domaine des produits financiers, classés en sept catégories :

- l'épargne et les placements financiers
- l'épargne réglementée
- les comptes et livrets bancaires (hors épargne réglementée)
- les titres : actions et obligations et autres titres de propriété ou de créance
- les titres : OPCVM
- les contrats d'assurance-vie
- l'épargne salariale

Les définitions proposées n'ont pas de valeur contractuelle mais ont vocation à servir de référence dans la communication des fédérations professionnelles, des associations de consommateurs, des autorités de contrôle ainsi que des organismes qui ont pour mission de diffuser l'information et la culture financières auprès du public.

D'ores et déjà, elles sont disponibles sur les sites suivants :

- CCSF : www.ccsfin.fr ou www.ccsfin.net
- Banque de France : www.banque-france.fr
- ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi : www.minefe.gouv.fr/
- Autorité des marchés financiers : www.amf-france.org
- Autorité de contrôle prudentiel : www.banque-france.fr/acp/
- pôle commun ACP-AMF : www.abe-infoservice.fr
- la finance pour tous : www.lafinancepourtous.com
- Association française des sociétés financières : www.asf-france.com
- Fédération bancaire française : www.lesclesdelabanque.com
- Fédération française des sociétés d'assurance : www.ffsa.fr

¹ Le KID est également appelé dans certains documents européens « KII » ou key investor information. L'AMF propose de traduire en français cet acronyme par « DICL » (document d'information clé pour l'investisseur).

6.2 BILAN ET PERSPECTIVES DU PLAN D'ÉPARGNE RETRAITE POPULAIRE

Dès la création du plan d'épargne retraite populaire, le CCSF s'est intéressé au lancement de ce produit qui assure la sécurisation des épargnants et possède une grande flexibilité. Il a adopté plusieurs Avis et recommandations relatifs aux conditions de commercialisation, à la gouvernance et aux conditions et modalités de sortie du Perp, recommandant une information claire et précise des adhérents et futurs adhérents et se prononçant en faveur d'une simplification du dispositif².

Aussi, comme il le fait régulièrement depuis 2005, le Comité a examiné au cours de l'année 2010 le bilan annuel de la commercialisation du Perp et étudié les évolutions souhaitables qui pourraient être apportées à ce dispositif pour en assurer une meilleure diffusion.

Le contexte de la réforme des retraites, discutée au Parlement à l'automne 2010, a remis en lumière le rôle important de l'épargne retraite qui intervient en supplément des régimes obligatoires de base et, le cas échéant, complémentaires par répartition, tels que les régimes AGIRC-ARRCO.

La définition du Perp

Contrat collectif d'assurance-vie qui a pour objet la constitution d'une épargne de long terme en vue du versement d'une rente viagère au moment de la retraite. L'épargne est disponible au moment de la retraite sous forme de capital uniquement pour l'acquisition d'une résidence principale (accession à la première propriété).

Outre la réglementation de l'assurance-vie qui s'applique au Perp, le mode de fonctionnement de celui-ci est soumis à des dispositions spécifiques. Le Perp est assorti, dans certaines conditions, d'un avantage fiscal à l'entrée (déduction des versements effectués).

Source : CCSF – glossaire « Assurance » et glossaire « Épargne et placements financiers »

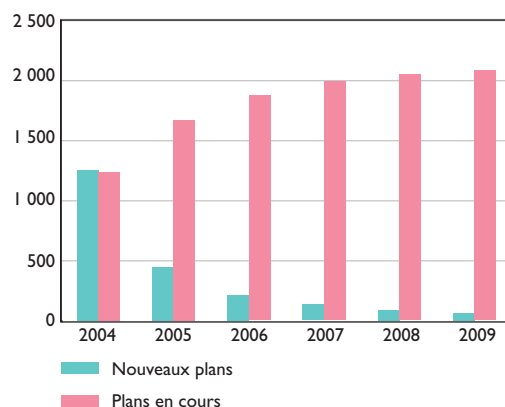
6.2.1 Le bilan du Perp au 31 décembre 2009

Commercialisé depuis 2004, le Perp est un produit d'épargne retraite encore jeune. Selon les données

communiquées par la Fédération française des sociétés d'assurance (FFSA) et le Groupement des entreprises mutuelles d'assurance (GEMA), le nombre de Perp en cours au 31 décembre 2009 est de 2,078 millions, contre 2,046 millions fin 2008, traduisant une légère progression de + 2 %. Ce chiffre ne doit toutefois pas occulter le fléchissement des nouvelles souscriptions (- 26 %) entre 2008 et 2009. En 2009, seulement 62 000 nouvelles adhésions ont été enregistrées contre 84 000 en 2008 et 130 000 en 2007. Il s'agit donc d'une tendance baissière durable qui pose la question des freins à la souscription du Perp (cf. 6.2.2).

G6.1 Évolution du nombre de Perp

(en milliers)



Sources : FFSA, GEMA

Si on compare la progression du nombre de contrats Perp à celle du nombre de contrats Madelin (contrats d'assurance de groupe à adhésion facultative destinés aux travailleurs non salariés, distribués à partir de 1994), on constate une progression beaucoup plus importante des contrats Madelin lors de la 5^e année de commercialisation. Cette tendance se confirme lors de la 6^e année de commercialisation³.

Le taux d'équipement en Perp des travailleurs salariés se stabilise à 9 % en 2009 alors que le taux de travailleurs non salariés détenant un contrat Madelin en cours de constitution avait atteint 16 % au cours de sa 6^e année de commercialisation et 44 % de la population cible au 31 décembre 2009.

² Recommandation du CCSF du 12 mai 2005 relative aux Perp

Avis du CCSF du 15 juillet 2008 concernant le Perp

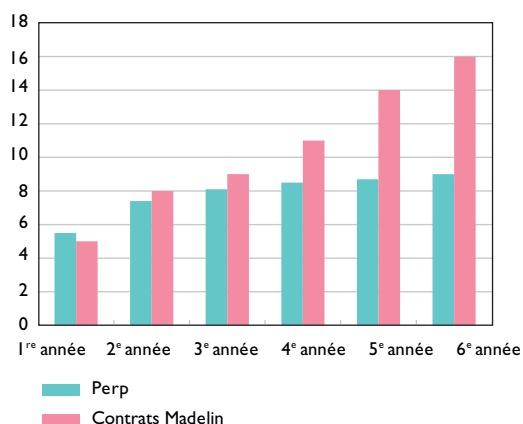
Avis du CCSF du 15 septembre 2009 concernant le Perp.

³ La 6^e année de commercialisation correspond à 1999 pour les contrats Madelin et à 2009 pour les Perp.

Cette différenciation peut s'expliquer par plusieurs facteurs : les travailleurs non salariés ne disposent pas de l'équivalence des régimes de retraite complémentaire AGIRC-ARRCO et sont plus incités à adhérer à un régime de retraite supplémentaire ; de surcroît, le Perp est en concurrence avec des produits d'épargne retraite collectifs souscrits dans un cadre professionnel (contrats de l'article 83 ou de l'article 39 du *Code général des impôts*, PERE – plan d'épargne retraite entreprise, Perco – plan d'épargne retraite collectif), le Perp étant alors souscrit à défaut d'une couverture d'entreprise.

G6.2 Taux de détention comparés des Perp et des contrats Madelin

(en pourcentage)



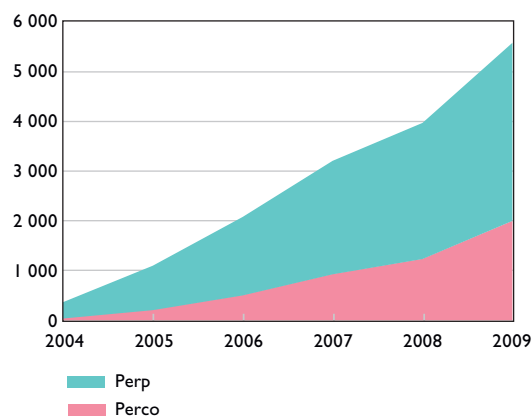
Sources : FFSA, GEMA

Les cotisations versées en 2009 sur le Perp (1,053 milliard d'euros) sont revenues à leur niveau de 2007, après un léger décrochage observé fin 2008 (1,032 milliard d'euros) pouvant s'expliquer par les effets de la crise financière. La reprise en 2009 des niveaux de versements, malgré le contexte économique encore défavorable, montre l'intérêt des détenteurs de Perp pour ce produit.

Au total, les encours du Perp, c'est-à-dire les provisions mathématiques (qui correspondent au montant des engagements des assureurs à l'égard des assurés et représentent les droits acquis par ces derniers) ont atteint 5,3 milliards d'euros fin 2009, progressant de 30 % par rapport à fin 2008. Au 31 décembre 2009, les provisions mathématiques du Perp représentaient 1,8 fois l'encours du Perco, soit 3 milliards d'euros à cette même date. Néanmoins, au regard des encours totaux d'épargne retraite (125 milliards d'euros à fin 2009), il s'agit d'un montant encore limité.

G6.3 Encours comparé des Perp et des Perco

(en millions d'euros)



Sources : FFSA, GEMA

L'encours moyen par adhérent au Perp (provisions mathématiques/nombre d'adhésions) est de 2 550 euros, contre 1980 euros en 2008, en hausse de 29 %.

En 2008, l'âge moyen des détenteurs de Perp lors de la souscription était de 41 ans, contre 39 en 2005.

Lors de son lancement, la distribution des Perp s'est plutôt concentrée dans les classes les plus jeunes (25-29 ans) et les plus âgées (50-55 ans), chacune recueillant 20 % des Perp commercialisés. En 2009, les moins de 30 ans ne représentent plus que 14 % de l'ensemble des adhérents alors que les plus de 50 ans représentent 30 %. Le profil d'âge des souscripteurs de Perp a donc évolué en quelques années vers une population plus âgée.

Le Perp est un contrat d'assurance-vie dont le support peut être en euros ou en unités de compte. En 2009, 22 % des cotisations ont été investies sur des supports en unités de compte, contre 17 % pour l'ensemble de l'assurance-vie. L'horizon à long terme des produits d'épargne retraite permet d'investir davantage en actions, de fournir aux entreprises une ressource nécessaire à leur développement et de mieux contribuer ainsi au financement de l'économie.

6.2.2 Entre modifications passées et à venir : le rôle du CCSF dans l'évolution du Perp en 2009 et 2010

L'ordonnance n° 2009-106 du 30 janvier 2009 portant sur la commercialisation des produits d'assurance

Présentation des dispositifs d'épargne retraite individuels et collectifs

- Une première catégorie de produits d'épargne retraite est souscrite dans un cadre individuel ou assimilé. Il s'agit essentiellement :
 - du Perp, seul produit d'épargne retraite universel ;
 - des produits destinés aux fonctionnaires ou aux élus locaux (Prefon, Corem, CRH...) ;
 - de la retraite mutualiste du combattant (RMC) destinée aux anciens combattants ainsi qu'aux victimes de guerre, au titre du droit à réparation pour services rendus à la Nation.
- Une deuxième catégorie est souscrite dans un cadre professionnel, par des professions indépendantes. Il s'agit :
 - des contrats de la loi « Madelin », contrats d'assurance de groupe à adhésion facultative destinés aux entrepreneurs et aux professions libérales ;
 - des contrats « exploitants agricoles », contrats d'assurance de groupe destinés aux exploitants et entrepreneurs agricoles.
- Une troisième catégorie, enfin, est souscrite dans un cadre professionnel par des salariés. Ces produits sont parfois nommés suivant le numéro de l'article du *Code général des impôts* (CGI) qui définit leur régime fiscal. Il s'agit :
 - des contrats de l'article 83 du *CGI* : contrats d'assurance de groupe à adhésion obligatoire fixant un niveau de cotisations définies supportées par l'employeur et/ou le salarié (seul le montant des primes est connu à l'avance) ;
 - des contrats de l'article 82 du *CGI* : contrats d'assurance de groupe à adhésion facultative fixant un niveau de cotisations définies, exclusivement supportées par l'employeur ;
 - des contrats de l'article 39 du *CGI* : contrats d'assurance de groupe à prestations définies visant à garantir un niveau de prestations déterminé à l'avance, les cotisations pouvant évoluer en cours de contrat. C'est à l'intérieur de cette catégorie que l'on trouve les retraites « chapeaux » ;
 - du PERE (plan d'épargne retraite d'entreprise) : contrat de l'article 83 sur la base duquel le salarié peut effectuer des versements supplémentaires ;
 - du Perco (plan d'épargne pour la retraite collectif) : plan d'épargne d'entreprise (PEE) visant à aider les salariés à se constituer un portefeuille de valeurs mobilières pour financer leur retraite supplémentaire. Contrairement aux autres contrats collectifs d'entreprise, il ne s'agit pas d'un contrat d'assurance mais d'un produit de gestion, proposé par des entreprises d'investissement relevant du *Code monétaire et financier*.

Source : CCSF

et sur les opérations collectives de prévoyance et d'assurance a introduit deux mesures de simplification du Perp : la suppression du nombre minimal d'adhérents pour constituer un Perp (ce nombre était auparavant de 200) et le report de cinq à huit ans du délai donné à une association d'épargnants gérant un Perp pour atteindre les seuils de 2 000 adhérents et de 10 millions d'euros d'encours.

Dans son Avis du 15 septembre 2009 concernant le plan d'épargne retraite populaire, le CCSF a approuvé ces deux simplifications qu'il avait appelées de ses vœux et réitéré son souhait de voir parachevée la codification du décret n° 2004-342 du 21 avril 2004 relatif au Perp, tout en poursuivant la simplification

des dispositions relatives à la gouvernance du Perp, en particulier pour les organes de représentation du Perp (fusion du conseil d'administration du Groupement d'épargne populaire (Gerp) et du comité de surveillance du Perp et fusion de l'assemblée des participants du Perp et de l'assemblée générale du Gerp).

Ces réformes n'ont pu prospérer pour des questions de calendrier liées au projet de loi portant réforme des retraites mais demeurent toujours à l'ordre du jour.

En 2010, à l'occasion du bilan annuel du Perp, le CCSF a rappelé son attachement à des mesures de simplification qui préservent l'indépendance acquise des associations

Avis du CCSF concernant le plan d'épargne retraite populaire (Perp) adopté le 15 septembre 2009

Le CCSF a examiné le bilan des plans d'épargne retraite populaires (Perp) au titre de l'année 2008 et discuté, dans la suite de l'Avis émis en 2008, des aménagements intervenus et souhaitables pour favoriser le développement du Perp.

En conséquence, il a émis le présent Avis.

1. Le Perp prend sa place dans l'offre épargne-retraite malgré la poursuite de la baisse de souscriptions de nouveaux contrats

Au 31 décembre 2008, plus de 2 millions de Perp étaient ouverts, soit une progression de 3 % par rapport à 2007. En revanche, le nombre de nouveaux contrats ouverts en 2008 est inférieur de 35 % à celui de 2007, lui-même en baisse de 38 % par rapport à 2006. Depuis 2005, le nombre d'ouvertures de Perp est chaque année en diminution.

Les provisions mathématiques, c'est-à-dire le montant représentatif des droits futurs des souscripteurs de ces plans, s'élèvent à 4,1 milliards d'euros, en augmentation de 20 % par rapport à 2007. En dépit du contexte économique et financier de 2008, le volume des cotisations est resté quasiment stable avec 1,032 milliard d'euros contre 1,051 milliard d'euros en 2007.

Le taux de détention de Perp chez les travailleurs salariés est de 8,7 % contre 8,5 % en 2007 et l'encours moyen des Perp est de 1 992 euros, en hausse de 16 % par rapport à 2007.

À la lumière de ces éléments,

1.1 Le CCSF note avec satisfaction la poursuite du développement du Perp et, en particulier, le maintien du niveau des versements effectués par les épargnants en dépit du contexte économique et financier. Toutefois, le CCSF relève que le nombre de nouveaux contrats se contracte chaque année et que le taux de détention reste modeste.

1.2 Le CCSF rappelle son fort attachement au Perp, qui constitue le seul produit d'épargne retraite souscrit à titre individuel ¹, dont la sortie est obligatoirement en rente ², qui bénéficie d'un avantage fiscal à l'entrée et qui présente un haut niveau de protection des consommateurs, notamment par la sécurisation progressive des placements supports au fur et à mesure de l'avancée en âge de l'adhérent, la complète transférabilité du produit et le rôle des associations d'épargnants Perp dans l'administration des Perp.

1.3 Le CCSF se félicite du fait que le Perp trouve progressivement sa place dans l'offre diversifiée d'épargne-retraite à laquelle les Français ont accès et rappelle l'importance de la poursuite de l'aménagement des textes, des actions de promotion par les professionnels concernés et des réflexions pour favoriser un développement équilibré de ce produit d'épargne-retraite.

2. Des aménagements intervenus et en cours

2.1 Le CCSF constate avec satisfaction que des modifications sont intervenues qui prennent en compte l'Avis qu'il a formulé en 2008.

Ainsi, l'ordonnance n° 2009-106 du 30 janvier 2009 portant sur la commercialisation des produits d'assurance sur la vie et sur des opérations de prévoyance collective et d'assurance a introduit deux simplifications pour le Perp : suppression du nombre minimal d'adhérents pour la constitution d'un Perp et report de cinq à huit ans du délai pour atteindre les seuils de 2000 adhérents et de 10 millions d'euros d'encours.

¹ À l'exception des produits proposés par certains régimes à points relevant de l'article L. 441 du Code des assurances

² Sous réserve des exceptions prévues par les textes

2.2 Le CCSF prend également note de la codification en cours du décret 2004-342 du 21 avril 2004 relatif au Perp. À cette occasion, le CCSF insiste pour que cette codification aboutisse rapidement et permette de poursuivre la simplification de la gouvernance du Perp, en particulier pour les organes de représentation du Perp, par exemple, par la fusion du conseil d'administration du Gerp et du comité de surveillance du Perp, et par la fusion de l'assemblée des participants (AP) du Perp et de l'assemblée générale (AG) du Gerp.

3. Des aménagements souhaitables et des réflexions complémentaires à mener

3.1 Le CCSF rappelle qu'il estime que la possibilité d'abondement par l'employeur des Perp ouverts par leurs salariés serait une mesure favorable aux salariés des PME, notamment les plus petites, où la probabilité de voir se mettre en place un plan d'épargne retraite d'entreprise de type PERE, Perco ou Article 83 est faible, voire inexistante.

3.2 Le CCSF a noté la suggestion d'une sortie en capital dans le cas de certaines situations de surendettement. Cette possibilité doit être étudiée avec beaucoup d'attention.

3.3 Dans le cadre de la réflexion plus générale sur la prise en compte du risque de dépendance, le CCSF réitère sa position tendant à ce que les contrats d'épargne retraite, notamment les Perp, puissent permettre à leurs titulaires de se constituer une épargne spécifique et sécurisée, distincte de l'épargne constituée en vue de la retraite, pour couvrir le risque de dépendance, sous réserve d'une clarification de la question de la fiscalité applicable à ces versements.

Enfin, le CCSF rappelle qu'il souhaite être associé à l'évolution des textes sur le Perp compte tenu de l'importance de ce produit pour les consommateurs et les épargnants.

d'épargnants, condition nécessaire pour garantir la confiance des épargnants et des consommateurs.

À la suite de l'examen par le Parlement du projet de loi portant réforme des retraites, plusieurs dispositions concernant l'épargne retraite ont été votées à l'automne 2010. Toutes ne sont pas spécifiques au Perp. Ainsi, pour tout contrat lié à la cessation de l'activité professionnelle, l'entreprise d'assurance devra communiquer une estimation du montant de la rente qui serait versée à l'assuré à partir de ses droits personnels, ainsi qu'informer l'assuré de la possibilité de demander le transfert de son contrat auprès d'un autre organisme d'assurance. De même, les conditions de sortie anticipée des contrats d'assurance de groupe en cas de vie, dont les prestations sont liées à la cessation d'activité, sont assouplies. Deux autres cas de rachat sont ajoutés : le décès du conjoint ou du partenaire lié par un pacte civil de solidarité et la situation de surendettement définie à l'article L. 330-1 du *Code de la consommation* lorsque le déblocage des droits paraît nécessaire à l'apurement du passif de l'intéressé. Par ailleurs, pour les travailleurs non salariés, le dénouement anticipé pourra dorénavant se faire lors d'une phase amont d'une éventuelle mise en liquidation judiciaire. Enfin, une mesure spécifique au Perp (et étendue à la Prefon) prévoit la possibilité, au moment de la sortie,

d'un dénouement partiel en capital, dans la limite de 20 % de la valeur du contrat.

Le CCSF suivra avec attention la mise en œuvre de ces réformes.

6.3 LA MODIFICATION DU CADRE DE GESTION DES OPCVM

6.3.1 Un cadre juridique rénové

Le CCSF a travaillé à plusieurs reprises, et récemment au mois de janvier 2010, sur le régime juridique des organismes de placement collectif en valeurs mobilières (OPCVM) qui est principalement issu du droit européen.

En effet, la directive n° 85/611/CEE du Conseil du 20 décembre 1985, portant coordination des dispositions législatives, réglementaires et administratives concernant certains organismes de placement collectif en valeurs mobilières (OPCVM I) a été transposée en droit français par la loi n° 88-1201 du 23 décembre 1988 relative aux organismes de placement collectif en valeurs mobilières et portant création des fonds communs de créance. Cette loi,

La définition des OPCVM

Terme qui regroupe les sociétés d'investissement à capital variable (SICAV) et les fonds communs de placement (FCP).

Ces entités gèrent des portefeuilles d'instruments financiers et émettent des parts ou actions qui peuvent être souscrites par des particuliers ou des entreprises.

Les OPCVM reçoivent un agrément par l'Autorité des marchés financiers (AMF) (ou un régulateur européen) et doivent respecter des règles de gestion et d'investissement. Les OPCVM offrent la possibilité, notamment pour les particuliers, d'accéder à un portefeuille d'instruments financiers diversifiés dont la gestion est confiée à un professionnel.

On parle de produits d'épargne de gestion collective.

Source : CCSF – Glossaire « Épargne et placements financiers »

modifiée à plusieurs reprises, est actuellement codifiée aux articles L. 214-1 et suivants du *Code monétaire et financier*.

Plus récemment la directive n° 2009/65/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 juillet 2009 portant coordination des dispositions législatives, réglementaires et administratives concernant certains organismes de placement collectif en valeurs mobilières (OPCVM) a procédé à la refonte du corpus existant tout en apportant des modifications substantielles visant à :

- améliorer la qualité de l'information donnée aux investisseurs ;
- simplifier la commercialisation transfrontalière ;
- créer un passeport pour les sociétés de gestion ;
- améliorer les mécanismes de coopération entre les autorités de supervision.

Enfin, le 1^{er} juillet 2010, la Commission européenne a adopté quatre mesures d'exécution de la directive n° 2009/65/CE précitée, deux directives et deux règlements, et en particulier le règlement n° 583/2010 de la Commission mettant en oeuvre la directive n° 2009/65/CE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne les informations clés pour l'investisseur et les conditions à remplir lors de la fourniture des informations clés pour l'investisseur

ou du prospectus sur un support durable autre que le papier ou au moyen d'un site Internet.

Dans le cadre des missions qui lui sont imparties, le CCSF s'est penché sur le régime juridique des OPCVM à plusieurs titres : les OPCVM constituent une famille de produits d'épargne et d'investissement fréquemment souscrits par les ménages français, directement auprès d'un établissement bancaire ou indirectement *via* un contrat d'assurance-vie en unités de compte ; la commercialisation des OPCVM est ainsi proposée aux investisseurs en concurrence avec d'autres produits d'épargne et constitue à ce titre un « produit substituable ». Aussi l'information donnée aux épargnants et investisseurs fait-elle de plus en plus l'objet d'une approche transversale.

Le CCSF a exprimé la grande importance qu'il accordait au document d'information clé pour l'investisseur (DICI) qu'il sera obligatoire de fournir aux investisseurs acquéreurs de parts ou d'actions d'OPCVM, en application de la directive n° 2009/65/CE précitée.

6.3.2 Accueil favorable par le CCSF du document d'information clé à fournir aux épargnants

En rénovant la directive OPCVM, la Commission européenne visait à ce que les investisseurs reçoivent une information utile sur les coûts et performances des fonds dans lesquels ils souhaitent investir.

Le CCSF qui plaide depuis longtemps en faveur d'une meilleure information de l'épargnant, mettant en évidence les éléments essentiels du contrat, ne pouvait que se féliciter de ce progrès. En effet, les informations clés fournies à l'investisseur doivent lui permettre de comprendre la nature et les risques du produit proposé et, par voie de conséquence, de prendre des décisions en matière de placement en pleine connaissance de cause. Or, le prospectus simplifié actuellement en vigueur est en fait un document peu compréhensible et rarement lu.

L'Autorité des marchés financiers, en sa qualité de membre du Comité européen des régulateurs de marchés de valeurs mobilières (CESR), a présenté au CCSF les enjeux de la nouvelle directive, la méthodologie suivie par la Commission et les principes retenus pour définir le DICI.

Pour élaborer le DICI, la Commission européenne et le CESR ont testé un projet de document auprès de plus de

L'élaboration des normes européennes dans le secteur financier : la procédure Lamfalussy ¹

En matière de services financiers, la majeure partie de la législation est adoptée au niveau de l'Union européenne. Les domaines couverts sont nombreux et incluent marchés d'instruments financiers, banques et assurances.

Afin de garantir que les mêmes règles et normes minimales s'appliquent dans toute l'Union européenne, une procédure à quatre niveaux a été instituée en 2003 pour l'adoption, la mise en œuvre et le contrôle de la législation et des mesures d'exécution : la procédure Lamfalussy.

Niveau 1 : législation cadre

Seule la Commission est habilitée à proposer de nouvelles mesures législatives. Celles-ci sont débattues, et souvent modifiées, par les gouvernements des États membres, au sein du Conseil, et par le Parlement européen, dont les membres sont élus au suffrage universel direct par les citoyens européens.

Les directives de niveau 1 fixent des principes cadres et donnent délégation à la Commission d'arrêter les mesures techniques d'exécution expressément énumérées.

Niveau 2 : mesures d'exécution

La Commission adopte les mesures détaillées, nécessaires à la mise en place des principes définis par les directives cadres, après un vote du comité de réglementation compétent (Comité européen des assurances et des pensions professionnelles — CEAPP, Comité européen des valeurs mobilières — CEVM, Comité bancaire européen — CBE). Ces comités sont composés de représentants des États membres. La Commission peut également consulter les comités de niveau 3 pour avis lors de l'élaboration des normes de niveau 2.

Niveau 3 : mise en œuvre des mesures de niveau 1 et 2

Des comités de régulateurs (*Committee of european insurance and occupational pensions supervisors* — CEIOPS pour l'assurance, *Committee of european securities regulators* — CESR pour les valeurs mobilières, et *Committee of european banking supervisors* — CEBS pour le secteur bancaire), composés des représentants des autorités de contrôle, contribuent à la mise en œuvre cohérente des directives et règlements communautaires dans les États membres en assurant une coopération efficace entre les autorités de contrôle et une convergence de leurs pratiques.

Les recommandations qu'ils sont amenés à prendre ne sont toutefois pas contraignantes.

Niveau 4 : contrôle

La Commission européenne contrôle la transposition correcte et en temps voulu de la législation européenne en droit national.

Vers une révision de la procédure Lamfalussy

Les effets de la crise financière ont conduit la Commission à proposer de renforcer le cadre communautaire de surveillance. Si l'évaluation qu'elle fait de la procédure Lamfalussy est généralement positive (réglementation souple, convergence, coopération), elle considère que certaines améliorations pourraient être apportées. Elle envisage en particulier de renforcer les prérogatives des comités de niveau 3, sans aller toutefois jusqu'à leur attribuer une compétence réglementaire.

¹ Du nom du président du groupe des « sages » mis en place en 2000 pour proposer des axes d'amélioration de la réglementation des marchés financiers dans l'Union européenne.

Sources : Europa – Commission européenne – Le marché unique de l'UE et Rapport d'activité 2009 de l'ACAM

4 000 épargnants de sept pays de l'Union européenne afin de s'assurer de la validité des propositions. Par ailleurs, le CESR a émis des recommandations sur les mesures proposées, notamment sur le nom et l'ordre des rubriques, la longueur du document, le contenu de certaines rubriques (objectifs et politique de placement en termes compréhensibles, performances passées, scénarios de performance...).

Au final, les principes suivants ont été retenus pour l'établissement du document d'information-clé :

- un document clairement désigné par un titre indiquant « informations clés pour l'investisseur » ;
- des informations portant sur les caractéristiques essentielles de l'OPCVM :
 - identification de l'OPCVM ;
 - objectifs et politique de placement ;
 - présentation des performances passées, ou, le cas échéant, de scénarios de performances ;
 - information sur les coûts et les frais liés ;
 - profil risque/rendement de l'investissement (y compris mises en garde sur les risques inhérents à l'investissement dans l'OPCVM concerné) ;
- des informations clés compréhensibles par l'investisseur sans renvoi à d'autres documents ;
- des informations précontractuelles exactes, claires et non trompeuses, au sens de la directive n° 2004/39/CE du 21 avril 2004, concernant les marchés d'instruments financiers (directive « MIF »).

L'élaboration du DICI est de la responsabilité de la société de gestion de portefeuille. Sa diffusion peut être faite par elle-même ou par un intermédiaire.

L'entrée en vigueur de ce dispositif est prévue pour le 1^{er} juillet 2011.

Le CCSF a souligné le caractère novateur de ces dispositions, notamment la présence d'un indicateur synthétique de risques ainsi qu'une présentation

plus compréhensible de la performance passée, ces éléments facilitant une comparabilité au niveau européen.

Tout en accueillant très favorablement ces améliorations, plusieurs membres du Comité ont exprimé le souhait qu'une même interprétation puisse prévaloir dans l'ensemble des États de l'Union afin d'assurer une pratique harmonisée et ont estimé qu'un règlement d'application permettrait d'atteindre plus sûrement ce résultat.

6.4 LA COMMERCIALISATION DES PRODUITS FINANCIERS

Traditionnellement on distingue trois types de produits financiers en fonction de leur nature juridique :

- les instruments financiers (actions, obligations, parts ou actions d'OPCVM) commercialisés par les entreprises d'investissement et leurs intermédiaires ;
- les produits d'épargne bancaire, règlementés ou non (livret A, livret jeune, livret de développement durable, compte et plan d'épargne logement, compte à terme) commercialisés par les établissements bancaires et leurs intermédiaires ;
- les contrats de capitalisation et les contrats d'assurance-vie, commercialisés par les entreprises d'assurance et leurs intermédiaires.

Ces trois familles de produits sont régies par des dispositions législatives et réglementaires spécifiques, aussi bien au niveau national qu'au niveau européen où la grande majorité des directives qui leur sont applicables sont « sectorielles ».

Toutefois, les pouvoirs publics français et européens ont pris conscience depuis plusieurs années des limites inhérentes à ce cloisonnement juridique puisque les produits financiers peuvent être commercialisés par les mêmes canaux de distribution, en particulier depuis l'essor de la bancassurance, et que certains produits complexes sont formés à partir de produits de nature différente, tels que les contrats d'assurance-vie en unités de compte adossés à des OPCVM.

Deux rapports successifs, préparés à la demande du ministre chargé de l'Économie, l'un en 2005 par M. Delmas-Marsalet ⁴ et l'autre en 2009 par M. Deletré ⁵ ont souligné la nécessité de s'ouvrir à

4 J. Delmas-Marsalet : « Rapport relatif à la commercialisation des produits financiers », novembre 2005

5 B. Deletré : « Rapport sur le contrôle du respect des obligations professionnelles à l'égard de la clientèle », novembre 2009 (dit Rapport Deletré II)

une approche transversale, particulièrement dans le domaine des règles de bonne conduite à l'égard de la clientèle, de telle sorte qu'un arbitrage réglementaire ne vienne pas altérer les obligations d'information et de conseil mises à la charge des professionnels du secteur financier par le législateur français ou européen.

Aussi, sans abandonner une logique sectorielle qui conserve sa légitimité, il existe un mouvement de réflexion en faveur d'une approche plus transversale des règles de bonne conduite.

Le CCSF dont les actions ont pour objectif d'assurer une meilleure protection des consommateurs de produits et de services financiers, tout en s'appuyant sur une régulation concertée, ne pouvait que se saisir du sujet.

6.4.1 Au plan européen : avancée des travaux de la Commission sur les PRIPs

Les PRIPs (ou *packaged retail investment products*) sont des produits d'investissement proposés à une clientèle de détail pour lesquels les services de la Commission européenne ont entamé en 2007 des travaux qui ont conduit à une communication de la Commission en date du 30 avril 2009. Ces PRIPs offrent aux investisseurs de détail un accès aux marchés financiers, de manière indirecte. En effet, les actifs financiers sont le plus souvent des sous-jacents aux produits d'investissement « tout prêts » (*packaged*) offerts à la clientèle de détail.

La communication de la Commission du 30 avril 2009 relève que les différents produits proposés à la clientèle dans un objectif d'accroissement du capital sont régis par des réglementations diverses, définies au niveau européen ou national. L'objectif des travaux de la Commission est de mettre en place, au niveau européen, une approche horizontale constituant une base cohérente tant pour l'information précontractuelle que pour les pratiques de vente.

Les services de la Commission ont distingué trois problématiques :

- le périmètre à retenir pour les PRIPs ;
- les informations précontractuelles à fournir à l'investisseur, en suggérant de se fonder sur les

dispositions de la directive OPCVM et notamment sur les informations clés ;

- les pratiques de vente, en suggérant de se fonder sur les pratiques définies dans la directive MIF.

Les services de la commission se sont engagés dans un processus d'échanges avec l'industrie, des représentants des consommateurs et des experts. Un colloque (*Technical Workshop*) s'est ainsi tenu le 22 octobre 2009.

La Commission a publié le 16 décembre 2009 une mise à jour de la communication du 30 avril. Les conclusions de ce document tendent à apporter une première réponse aux problématiques soulevées :

- le périmètre : trois caractéristiques seraient retenues pour définir les PRIPs :

– la notion d'investissement « tout prêt » (*packaged*) ;

– un produit ayant pour objet d'apporter à l'investisseur un accroissement du capital ;

– un produit créant pour l'investisseur une exposition au risque (ils exposent l'investisseur à des actifs financiers sous-jacents, mais la forme élaborée sous laquelle ils sont commercialisés peut modifier cette exposition par rapport à une détention directe d'actifs).

Le document souligne le besoin de travaux complémentaires pour préciser le périmètre, certains produits de conception plus simples (*plain assets*) pouvant également être concernés (par exemple les actions et les obligations) par la nécessité d'informations précontractuelles. Les contrats d'assurance-vie en unités de compte sont également clairement identifiés comme faisant partie du périmètre.

- les informations précontractuelles : le document souligne la nécessité d'avoir des informations harmonisées pour l'ensemble des produits concernés par le périmètre, notamment en matière de risque, de coût et de performances, même si d'autres informations dépendent des caractéristiques propres de chaque produit ;

- les pratiques commerciales : le document indique que les mêmes principes et règles (notamment en termes de conflits d'intérêt, d'avantages) devraient s'appliquer pour les ventes de l'ensemble des PRIPs quel que soit le canal de vente. Toutefois, d'autres

aspects restant à définir pourront être adaptés à chaque type de produit.

En conclusion, le document du 16 décembre 2009 indique que les services de la Commission préparent des propositions législatives. Il est également précisé que les services ont préparé des études comprenant des analyses d'impact en ce qui concerne les coûts induits par les éventuels changements de textes. Le document relève également qu'une coordination est nécessaire par rapport aux directives en cours de rédaction, de mise en place ou de révision.

6.4.2 Au plan national : vers une réforme du contrôle du respect des obligations professionnelles à l'égard de la clientèle dans le secteur financier

6.4.2.1 Rapport de la mission de conseil sur le contrôle du respect des obligations professionnelles à l'égard de la clientèle dans le secteur financier (Rapport Deletré II)

Le Comité consultatif du secteur financier, réuni en groupe de travail, le 17 novembre 2009, a examiné en présence de M. Deletré, inspecteur général des Finances, les conclusions de son rapport sur le contrôle du respect des obligations professionnelles à l'égard de la clientèle dans le secteur financier.

Rendu public début novembre 2009, ce rapport, qui fait suite à celui remis au ministre en janvier 2009 sur la réforme de la supervision des activités financières en France ⁶, a été soumis à consultation publique jusqu'au 31 décembre 2009.

Le rapport est axé sur le contrôle des pratiques en matière de « conduite des affaires » ⁷ c'est-à-dire relatives au respect des obligations professionnelles vis-à-vis de la clientèle. Cela ne se limite pas à la commercialisation des produits mais concerne l'ensemble des relations entre les professionnels et la clientèle, particulière ou professionnelle. Nombre d'entre elles concernent les obligations

d'information et de conseil envers la clientèle et leur contrôle.

Le rapport préconise d'introduire dans la loi une obligation générale de loyauté engageant les professionnels du secteur financier, banques, assurances et intermédiaires, à mettre en place des outils et des procédures internes leur permettant de s'assurer qu'ils agissent de manière loyale à l'égard de la clientèle, et de charger les autorités de supervision de s'assurer du respect de cette obligation de loyauté.

Le rapport suggère également la mise en place de « recommandations concertées », déclinant l'obligation générale de loyauté, sous l'égide des autorités de supervision et après concertation avec les consommateurs et les professionnels.

Le rapport Deletré recommande enfin de développer la supervision de la conduite des affaires et d'en faire une priorité, de mieux superviser les intermédiaires et de prévoir les moyens de supervision nécessaires.

6.4.2.2 Avis du CCSF du 26 janvier 2010

À l'issue de la présentation et des échanges qui ont eu lieu, le CCSF a adopté lors de sa réunion plénière du 26 janvier 2010, l'Avis sur le contrôle du respect des obligations professionnelles à l'égard de la clientèle dans le secteur financier. Dans cet Avis, le Comité a indiqué que les membres partagent un certain nombre d'objectifs et de principes qui sous-tendent le rapport ⁸.

Toutefois, le CCSF estime nécessaire une étude d'impact préalable à la mise en œuvre éventuelle des propositions du rapport, notamment sur le fonctionnement du marché et la compétitivité de ses acteurs. Parallèlement, la mise en œuvre de ce nouveau projet ne doit pas alourdir le corpus de règles déjà existantes.

En outre, le CCSF réaffirme la nécessité de rester fidèle au cadre communautaire. Les nouvelles dispositions doivent pouvoir s'inscrire dans le cadre législatif européen en vigueur ou en préparation et l'ensemble doit être cohérent.

Enfin, le CCSF insiste sur son rôle central pour faciliter la concertation dans le domaine de la commercialisation des produits financiers.

⁶ Avis du CCSF du 22 octobre 2009 sur le projet d'ordonnance portant fusion des autorités d'agrément et de contrôle de la banque et de l'assurance.

⁷ De l'anglais « conduct of business »

⁸ L'Avis du CCSF du 26 janvier 2010 se trouve au chapitre 5 du présent rapport « La nouvelle architecture de la supervision en France ».

Les 18 propositions du rapport Deletré II

Proposition 1 : Insérer dans la partie législative des différents codes une disposition libellée de la façon suivante, portant tant sur les entreprises d'assurance, institutions de prévoyance et mutuelles que sur les établissements de crédit et les entreprises d'investissement, ainsi que sur les intermédiaires intervenant dans ces différents secteurs :

« Les entreprises définissent les règles de conduite et adoptent les procédures internes leur permettant de s'assurer qu'elles agissent de manière honnête et loyale vis-à-vis de leur clientèle, en garantissant notamment :

- *le contenu exact, clair et non trompeur de l'information et des communications à caractère promotionnel fournies à leur clientèle ;*
- *la bonne adaptation de leur offre à la situation de leurs clients ;*
- *la prévention des conflits d'intérêts.*

Elles veillent à la mise en oeuvre effective de ces règles et procédures ».

Proposition 2 : Organiser une concertation sur le texte proposé ci-dessus, sous l'égide de la direction générale du Trésor, avant d'en arrêter définitivement le libellé précis.

Proposition 3 : Étendre le système de l'homologation des codes de bonne conduite, introduit par l'ordonnance du 5 décembre 2008, au-delà du seul champ des instruments financiers, produits d'épargne et contrats d'assurance-vie.

Proposition 4 : Mettre en place un mécanisme d'élaboration et d'adoption de « recommandations concertées », afin de décliner le principe général mentionné à la proposition 1, en associant les utilisateurs et selon les modalités décrites dans le présent rapport.

Proposition 5 : Veiller à ce que l'organisation interne des autorités compétentes permette un réel développement de la supervision de la conduite des affaires.

Proposition 6 : Maintenir la compétence générale de la DGCCRF en matière d'application du droit de la consommation, y compris sur les services financiers. Établir une convention entre cette administration et les différents superviseurs du secteur financier prévoyant la responsabilité de ces derniers en première ligne sur le contrôle de la conduite des affaires dans le domaine financier, ainsi que l'institutionnalisation d'échanges réguliers entre la DGCCRF et eux, afin de coordonner la politique de contrôle du respect du droit de la consommation dans le champ des services financiers.

Proposition 7 : Développer, en matière de conduite des affaires, les contrôles sur les points de contact avec le public, en complément des contrôles effectués au siège des établissements financiers concernés. Établir à cette fin des conventions entre les différents superviseurs et la Banque de France, pour que celle-ci puisse mettre à cette fin son réseau à disposition des superviseurs.

Proposition 8 : Développer, au sein des organismes de supervision, un observatoire des pratiques commerciales (surveillance des sites Internet, des campagnes publicitaires).

Proposition 9 : Instituer des échanges d'information réguliers entre superviseurs et dispositifs de médiation.

Proposition 10 : Développer les « achats mystère ».

Proposition 11 : Doter l'AMF et l'ACAM d'un pouvoir de mise en garde.

... / ...

Proposition 12 : Doter l'ACAM d'un pouvoir d'injonction, sur le modèle de celui conféré à l'AMF et à la Commission bancaire.

Proposition 13 : Étendre aux intermédiaires en opérations de banque l'obligation de justifier d'une assurance couvrant la responsabilité civile professionnelle.

Proposition 14 : Étendre aux intermédiaires en opérations de banque l'obligation d'enregistrement, selon l'une des deux modalités proposées dans le présent rapport.

Proposition 15 : Exiger de chaque intermédiaire qui intervient en tant que conseiller en investissement financier, courtier d'assurance et/ou intermédiaire en opérations de banque d'adhérer à une ou plusieurs associations professionnelles couvrant l'ensemble de son champ d'activité, agréées par le superviseur compétent.

Proposition 16 : Prévoir que ces associations professionnelles soient en charge de contrôler le respect, par leurs adhérents, de leurs obligations. Prévoir que ces contrôles soient réalisés pour le compte des superviseurs, sans remettre en cause la possibilité pour ces derniers de contrôler directement les intermédiaires.

Proposition 17 : Organiser le contrôle par les superviseurs compétents de l'activité des associations professionnelles agréées d'intermédiaires et prévoir la possibilité de sanctions en cas de manquement à leurs obligations.

Proposition 18 : Prévoir les moyens humains nécessaires pour que les autorités de supervision puissent assumer ces nouvelles fonctions.

Source : « Rapport de la mission de conseil sur le contrôle du respect des obligations professionnelles à l'égard de la clientèle dans le secteur financier » (dit Rapport Deletré II), juillet 2009

6.4.2.3 Les suites du rapport Deletré II : la loi n° 2010-1249 du 22 octobre 2010 de régulation bancaire et financière

Publiée au *Journal officiel* de la République française du 23 octobre 2010, la loi n° 2010-1249 du 22 octobre 2010 de régulation bancaire et financière prévoit de renforcer les obligations des professionnels des services financiers à l'égard de leur clientèle. Son article 36 définit un statut pour les intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement (IOB), prévoit les conditions d'accès à ce statut et rend obligatoire leur immatriculation à l'ORIAS. Ces règles sont codifiées aux articles L. 519-1 et suivants du *Code monétaire et financier*.

La loi de régulation bancaire et financière clarifie également les statuts des différents intermédiaires bancaires et financiers : ainsi, le démarchage étant une modalité de commercialisation spécifique n'offrant pas, en soi, un statut, les démarcheurs bancaires et financiers devront adopter, selon le cas, le statut de conseiller en investissement financier (CIF) ou celui en investissements financiers. De même, les CIF ne pourront plus exercer l'activité de conseil portant sur la réalisation d'opérations de banque sans adopter le statut d'IOB.

La loi de régulation bancaire et financière prévoit l'immatriculation de tous les intermédiaires de la sphère financière (agents généraux d'assurance, courtiers d'assurance, intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement, conseillers en investissements financiers, agents liés) sur un registre unique aisément consultable par la clientèle. C'est le modèle du registre des intermédiaires en assurance géré par l'ORIAS qui a été choisi.

La loi de régulation bancaire et financière élargit par ailleurs les compétences de l'Autorité de contrôle prudentiel en matière de code de bonne conduite et de règles de bonnes pratiques professionnelles en lui permettant de vérifier la conformité au droit en vigueur des codes de bonne conduite élaborés par les professionnels, d'approuver, à la demande d'une association, un code de bonne conduite qui s'appliquera alors à l'ensemble de ses membres, et de contrôler le respect des codes qui auront fait l'objet d'une homologation ministérielle. L'ACP s'assurera également du respect des bonnes pratiques professionnelles en formulant des mises en garde ou en prononçant des sanctions. Enfin, l'ACP publiera un recueil de l'ensemble des codes de conduite et des bonnes pratiques.

En outre, la loi de régulation bancaire et financière prévoit deux nouvelles dispositions qui intéressent directement le CCSF :

- le nouvel article L. 612-29-1 du *Code monétaire et financier*, issu de la loi du 22 octobre 2010 donne compétence au ministre chargé de l'Économie pour demander à l'Autorité de contrôle prudentiel de vérifier, dans son champ de compétence, le respect des engagements pris

par une ou plusieurs associations professionnelles dans le cadre des mesures proposées par le CCSF ;

- une nouvelle mission est confiée au CCSF en matière de tarification bancaire : celle de suivre l'évolution des pratiques des établissements de crédit et des établissements de paiement pour les services proposés à leurs clients personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels.

7. De nouvelles avancées dans le domaine de l'assurance

Outre la création d'un nouveau glossaire dans le domaine de l'assurance, le CCSF a couvert au cours des années 2009 et 2010 plusieurs chantiers en matière d'assurance de protection juridique, de modalités de vente de contrats d'assurance accessoires à un contrat principal, de rémunération de contrats d'assurance-vie et d'assurance emprunteur.

Au cours de la réunion du 7 janvier 2010, le secrétariat général du CCSF a présenté aux membres du Comité le cadre retenu pour la mise à jour des glossaires et proposé de créer un nouveau glossaire sur le thème de l'assurance (7.1).

Le régime juridique de l'assurance de protection juridique a été profondément modifié par la loi du 19 février 2007 sans toutefois que cette loi ait aplani toutes les difficultés suscitées par l'utilisation d'une terminologie parfois imprécise ou permis d'assurer la maîtrise des coûts de ce type de garanties. Aussi, le CCSF a rendu un Avis le 17 décembre 2009 demandant aux professionnels de veiller à une meilleure information du consommateur tant à la souscription de l'assurance qu'à l'occasion du litige entraînant la mise en œuvre de la garantie (7.2).

Le CCSF a constitué en 2009 et en 2010 un groupe de travail pour étudier la pratique des ventes concomitantes dans le secteur financier, afin d'identifier les éventuelles difficultés que pouvait susciter cette modalité de vente aux consommateurs et de rechercher les moyens d'y remédier. Un Avis du 4 mai 2010 a rappelé aux professionnels l'obligation de délivrer une information pertinente au client lors de l'acte de vente, la nécessité d'assurer aux clients un temps suffisant de réflexion avant toute signature et de les informer avec suffisamment de précision sur la possible utilisation des données personnelles, en particulier à des fins commerciales (7.3).

Au mois de mars 2010, le CCSF a été saisi par le ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi d'un projet d'arrêté portant réforme des taux garantis en matière de contrats d'assurance-vie. Ce projet visait à renforcer l'équité entre les assurés, à leur délivrer une information plus loyale et à encadrer plus strictement la pratique des taux garantis, en empêchant des promesses de taux inconsidérées susceptibles de fragiliser la situation de l'assureur. Ces travaux ont abouti à un Avis du 4 mars 2010 qui, tout en approuvant ce projet d'arrêté, a également rappelé son attachement au principe de mutualisation des assurés (7.4).

Enfin, l'assurance emprunteur a connu au cours de l'année 2010 une évolution très notable à la suite de l'introduction de la fiche d'information standardisée qui doit être remise au candidat emprunteur à l'occasion de toute proposition en la matière, cette obligation découlant directement des travaux du CCSF, et de la « déliaison » entre crédit immobilier et assurance emprunteur prévue par la loi du 1^{er} juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation. Par ailleurs, le CCSF s'est également penché sur le bilan de la convention AERAS (S'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé) relative à l'assurance des personnes présentant un risque de santé aggravé (7.5).

7.1 LA CRÉATION D'UN GLOSSAIRE DANS LE DOMAINE DE L'ASSURANCE

En 2005, le CCSF avait élaboré et publié deux glossaires, l'un portant sur les opérations de banque les plus courantes et l'autre sur les thèmes de l'assurance et des produits financiers. Lors du lancement des travaux de mise à jour des glossaires, au début de l'année 2010, il est très vite apparu nécessaire de créer un nouveau glossaire consacré à l'assurance dans sa globalité et couvrant aussi bien l'assurance de personnes, vie et non-vie, que l'assurance de biens et de responsabilité. Aux termes de ces travaux, le glossaire « Assurance » a été publié et mis en ligne sur le site Internet de la Banque de France au mois de juin 2010 (cf. chapitre 1 « 1.1 Les nouveaux glossaires du CCSF »).

En tout, quatre réunions d'un groupe de travail constitué autour du secrétariat général du CCSF par des représentants des professionnels, des consommateurs, de la direction générale du Trésor et des autorités de contrôle, auront été nécessaires pour créer le glossaire « Assurance ».

Celui-ci regroupe maintenant 142 définitions de termes, expressions ou acronymes utilisés couramment dans le domaine de l'assurance, classés en sept catégories :

- les termes généraux en assurance ;
- les termes spécifiques du contrat d'assurance ;
- les professionnels et acteurs de l'assurance ;
- les garanties proposées dans les contrats d'assurance ;
- les contrats d'assurance les plus courants ;
- l'assurance emprunteur ;
- l'assurance-vie.

S'agissant de ce dernier thème, plusieurs définitions sont reprises simultanément dans les glossaires « Épargne et placements financiers » et « Assurance » afin de préserver la cohérence de chaque domaine.

Les définitions proposées n'ont pas de valeur contractuelle mais ont vocation à servir de référence dans la communication des fédérations professionnelles, des associations de consommateurs, des autorités de contrôle ainsi que des organismes qui ont pour mission de diffuser l'information et la culture financières auprès du public.

D'ores et déjà, elles sont disponibles sur les sites suivants :

CCSF :
www.ccsfin.fr ou *www.ccsfin.net*

Banque de France :
www.banque-france.fr

Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie : *www.minefe.gouv.fr/*

Autorité de contrôle prudentiel :
www.banque-france.fr/acp

Pôle commun ACP-AMF :
www.abe-infoservice.fr

La finance pour tous :
www.lafinancepourtous.com

Association française des sociétés financières :
www.asf-france.com

Fédération bancaire française :
www.lesclesdelabanque.com

Fédération française des sociétés d'assurance :
www.ffsa.fr

7.2 L'ASSURANCE DE PROTECTION JURIDIQUE

7.2.1 Un sujet suivi par le CCSF depuis plusieurs années

L'assurance de protection juridique avait déjà fait l'objet de plusieurs réunions au sein du CCSF en 2006 et 2007, sans que le Comité ait abouti à

La définition de l'assurance de protection juridique

L'assurance de protection juridique permet la fourniture de services de conseil ou d'assistance à l'assuré et la prise en charge par l'assureur des frais de procédure de l'assuré en cas de différend ou de litige opposant celui-ci à des tiers.

Les types de litiges garantis sont définis au contrat (litiges de la consommation, des droits de la copropriété...).

Cette assurance peut être proposée dans un contrat autonome ou en garantie accessoire, limitée ou non à un domaine particulier, dans un autre contrat d'assurance, par exemple assurance automobile ou assurance multirisques habitation. Cette assurance peut également être proposée avec une carte bancaire.

Source : CCSF – Glossaire « Assurance »

une conclusion formalisée par un Avis ou une recommandation compte tenu du dépôt, en octobre 2006, d'une proposition de loi relative aux contrats d'assurance de protection juridique, dont est issue la loi n° 2007-210 du 19 février 2007 portant réforme de l'assurance de protection juridique¹.

Toutefois, ce sujet important qui concerne plusieurs millions d'assurés requérait une prise de position officielle du CCSF.

Pour répondre à cette préoccupation et conformément à la volonté exprimée par le CCSF dans le *Rapport annuel 2006* de suivre avec attention les modalités d'application de la loi du 19 février 2007, le Comité s'est réuni le 5 novembre 2009 pour dresser un premier bilan de l'assurance de protection juridique, portant sur la situation de ce marché ainsi que sur les questions et préoccupations des consommateurs.

À l'issue de cette réunion un Avis a été adopté le 17 décembre 2009.

7.2.2 Un régime juridique très encadré

L'assurance de protection juridique est aujourd'hui très encadrée, d'une part, par le droit communautaire issu de la directive n° 87/344/CEE du Conseil du 22 juin 1987 portant coordination des dispositions législatives, réglementaires et administratives concernant l'assurance de protection juridique et d'autre part, par le droit français issu de la loi du 19 février 2007 portant réforme de l'assurance de protection juridique. Elle est codifiée aux articles L. 127-1 et suivants du *Code des assurances*.

La directive n° 87/344/CEE du Conseil du 22 juin 1987 dispose :

- que la garantie « protection juridique » doit faire l'objet soit d'un contrat distinct de celui établi pour les autres branches, soit d'un chapitre distinct d'une police unique ;

- qu'il est fait obligation aux sociétés d'assurance, soit de prévoir un service de gestion séparé pour traiter l'assurance de protection juridique, soit de confier la gestion des sinistres de la branche « protection juridique » à une entreprise juridiquement distincte, soit encore d'accorder à l'assuré le droit de confier la défense de ses intérêts à un avocat de son choix, dès qu'il est en droit de réclamer l'intervention de l'assureur au titre de la police. Dans tous les cas où il est fait appel à un avocat, l'assuré est libre de le choisir.

La loi n° 2007-210 du 19 février 2007 portant réforme de l'assurance de protection juridique a modifié sensiblement le régime juridique de cette branche d'assurance, en posant les principes suivants :

- introduction d'une définition légale du litige : le litige est constitué par le refus opposé à une réclamation dont l'assuré est la source ou le destinataire ;

- subsidiarité de l'aide juridictionnelle (ce principe était déjà appliqué *de facto* avant la loi) ;

¹ Cf. Rapport annuel du CCSF 2006, p. 49 et suivantes « Perspectives de l'assurance de protection juridique »

- obligation pour l'assuré de recourir à un avocat si l'adversaire est déjà représenté par un avocat ;
- interdiction pour l'assureur de protection juridique de négocier aux côtés de son assuré le montant des honoraires de l'avocat.

Si, d'une manière générale, le CCSF s'est plutôt félicité de ces avancées, la plupart de ses membres ont exprimé une réserve à l'égard des deux dernières dispositions qui ne sont pas favorables à une maîtrise des coûts de ce type de garanties.

7.2.3 Le marché de l'assurance de protection juridique

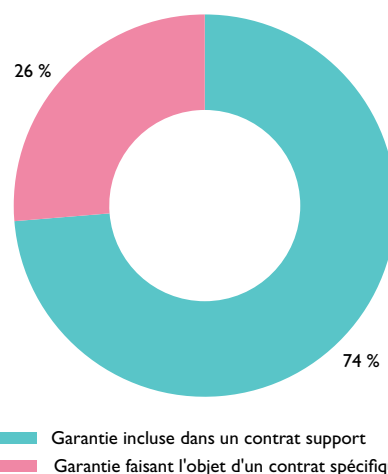
En ce qui concerne les données chiffrées de l'assurance de protection juridique, l'ensemble du portefeuille d'assurance de protection juridique porte sur 22 à 25 millions de contrats ², dont 26 % sont des contrats autonomes et 74 % des contrats supports. Le nombre de contrats autonomes progresse régulièrement chaque année et représente près de 6 millions de contrats en 2008. En termes de primes versées, les contrats autonomes représentent 43 % des cotisations perçues au titre de l'assurance de protection juridique.

La majorité de ces contrats sont standards et portent sur le droit du travail, le droit de la consommation ainsi que les litiges et différends de voisinage. Toutefois, il existe une grande diversité d'offres en la matière. Ainsi, certains contrats haut de gamme incluent des garanties supplémentaires plus pointues en matière fiscale ou en droit de la famille. D'autres contrats proposent des garanties spécifiques destinées à des clientèles particulières telles que les copropriétés ou les associations.

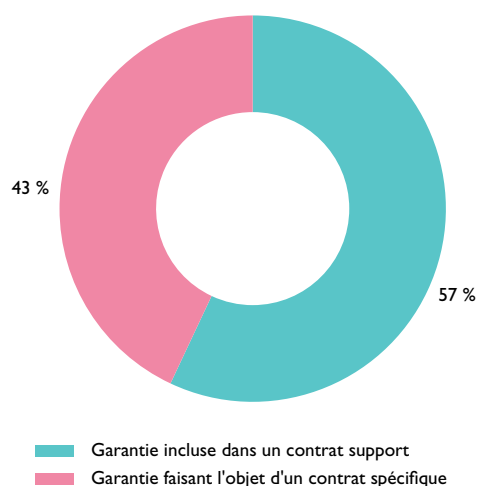
De 2000 à 2008, le ratio combiné comptable net de réassurance, c'est-à-dire les prestations plus les frais rapportés aux primes, a évolué entre 95 et 106 %. Ce chiffre était de 95 % en 2008.

² Ces chiffres ne tiennent pas compte des contrats cartes bancaires qui souvent comportent une protection juridique.

G7.1 Répartition du nombre de contrats à fin 2008 suivant le type de contrat souscrit



G7.2 Répartition des cotisations à fin 2008 suivant le type de contrat souscrit



Les chiffres clés de l'assurance de protection juridique

Nombre moyen de litiges traités par an : 300 000

Coût moyen d'un litige : 800 euros

Proportion de règlement amiable des litiges : 75 %

Sources : FFSA, GEMA

7.2.4 Les attentes des consommateurs en matière de protection juridique

Au cours des différentes réunions du CCSF consacrées à ce sujet, les représentants des associations de consommateurs ont exprimé des attentes particulières portant notamment sur la nécessité d'une information adaptée au consommateur et sur la qualité du service rendu au titre de l'assurance de protection juridique.

En effet, celle-ci est perçue par les assurés comme un produit complexe d'autant que la terminologie utilisée par certains contrats anciens, telle que « défense-recours » ou « défense-droits des assurés », ne permet pas de la distinguer clairement de l'assurance de responsabilité civile, qui consiste pour l'assureur à prendre à sa charge, à la place de l'assuré responsable, l'indemnisation des dommages subis par la victime (alors que l'assurance de protection juridique consiste pour l'assureur à prendre en charge les frais engagés par l'assuré pour se défendre et non l'indemnisation des dommages).

Pour les représentants des consommateurs, une information adaptée à ce type de garanties devrait porter sur :

- le champ des garanties apportées et des exclusions ;
- l'exclusion des différends ou litiges en cours, dont l'assuré a déjà connaissance, si ce n'est pour des conseils juridiques ;
- les modalités d'intervention de l'assurance (mise en relation avec une plate-forme, assistance d'experts, prise en charge des frais de justice en phase contentieuse) ;
- les procédures de déclaration d'un litige, notamment les coordonnées du service ou de la filiale du groupe en charge de la gestion.

Par ailleurs, la comparaison des offres existantes devrait être facilitée.

En cas de litige, dans une optique de qualité du service, il serait utile pour l'assuré d'être informé sur

les différentes mesures susceptibles de régler le litige et sur l'intérêt de signer une convention d'honoraires avec l'avocat.

Pour le cas où le litige concerné ne serait pas pris en charge par l'assureur, en raison d'une antériorité du litige ou de l'exclusion du champ de garantie, il serait également utile pour l'assuré d'être conseillé sur la recherche d'une assurance de protection juridique qu'il aurait souscrite par ailleurs.

7.2.5 L' Avis du CCSF du 17 décembre 2009

Un consensus s'est dégagé au sein du CCSF autour de ces propositions, aboutissant à un Avis le 17 décembre 2009, dans lequel le CCSF recommande :

- d'utiliser un vocabulaire homogène dans les contrats et dans la mesure du possible de modifier dans les contrats anciens les termes ambigus qui désignent les garanties au profit des termes « protection juridique » ou « responsabilité civile », selon le cas ;
- d'informer utilement le consommateur au moment de la souscription du contrat et, dans les contrats pour lesquels l'assurance de protection juridique est une garantie accessoire, de l'informer sur le coût de cette garantie, et de formaliser la possibilité pour l'assuré de souscrire ou non cette garantie ;
- pour faciliter la comparaison des offres, de remettre au futur assuré une fiche synthétique reprenant les caractéristiques principales de l'assurance proposée ;
- en cas de litige, d'accompagner l'assuré en l'informant sur les différentes mesures susceptibles de régler le litige, en l'incitant le cas échéant à signer une convention d'honoraires avec l'avocat et, pour le cas où le litige concerné ne serait pas pris en charge par l'assureur, en l'invitant à rechercher s'il ne disposerait pas d'une autre assurance de protection juridique.

Enfin, le CCSF invite les avocats à proposer systématiquement une convention d'honoraires à leurs clients.

Avis du CCSF sur l'assurance de protection juridique adopté le 17 décembre 2009

Le CCSF a travaillé de façon approfondie en 2006 et 2007, avec toutes les parties prenantes, sur les conditions d'amélioration du fonctionnement de l'assurance de protection juridique, avant de suspendre ses travaux compte tenu des discussions engagées au Parlement sur un projet de loi qui a ensuite été adopté le 19 février 2007.

Le 5 novembre 2009, le CCSF a fait le point sur cette assurance. Ainsi, il a pris connaissance des caractéristiques du marché de l'assurance de protection juridique et des attentes des associations de consommateurs concernant ce contrat d'assurance.

L'assurance de protection juridique est clairement définie à l'article L. 127-1 du *Code des assurances* comme une opération juridique consistant à prendre en charge les frais de procédure ou à fournir des services à l'assuré en cas de différend ou de litige. Cette assurance peut être proposée dans un contrat autonome ou en garantie accessoire limitée à un domaine particulier dans un autre contrat d'assurance, assurance automobile ou assurance multirisques habitation par exemple.

Le nombre de contrats autonomes progresse régulièrement chaque année (8 % en moyenne par an) pour atteindre près de 6 millions de contrats en 2008. La majorité d'entre eux proposent des garanties standard couvrant en particulier les litiges du droit de la consommation, du droit social et les litiges de voisinage.

À l'issue des débats, le CCSF a émis l'Avis suivant.

Le CCSF rappelle l'intérêt de l'assurance de protection juridique pour le consommateur, qui bénéficie ainsi d'un accompagnement en cas de litige mais aussi dans la compréhension du droit. L'assuré peut disposer de conseils juridiques, qu'un litige soit ou non identifié, d'un accompagnement en phase amiable et de la prise en charge des frais en phases amiable ou contentieuse.

L'ensemble des membres du CCSF, associations de consommateurs et professionnels, soulignent l'importance d'une information adaptée du consommateur et de la qualité du service pour cette assurance, qui est souvent perçue comme complexe par les assurés, tant au moment de la souscription du contrat qu'en cours de vie.

1. Mieux comprendre le champ et les modalités d'intervention de l'assurance de protection juridique

De manière générale, le CCSF recommande, conformément aux engagements pris par la FFSA et le GEMA, d'utiliser un vocabulaire homogène dans les contrats et, dans la mesure du possible, de modifier les contrats anciens qui utilisent des termes pouvant créer des confusions comme « défense-recours » ou « défense des droits des assurés » au profit de la terminologie « protection juridique » ou « responsabilité civile » selon les garanties apportées.

Le CCSF relève qu'il est indispensable de bien informer le consommateur au moment de la souscription du contrat d'assurance de protection juridique sur les éléments suivants :

- le champ des garanties apportées et les exclusions ;
- la notion d'antériorité du litige en précisant que si l'assuré a connaissance du litige au moment de la souscription du contrat, il ne sera pas couvert par l'assurance de protection juridique sauf pour des conseils juridiques ;

- les modalités d'intervention de l'assurance de protection juridique : mise en relation avec une plate-forme, assistance d'experts, prise en charge des frais de justice en phase contentieuse et les plafonds selon les instances concernées ;
- les procédures de déclaration d'un litige, notamment les coordonnées du service ou de la filiale du groupe en charge de la gestion.

Le CCSF invite les professionnels lors de la souscription d'un contrat d'assurance où l'assurance de protection juridique est proposée en garantie accessoire :

- à formaliser le choix de l'option d'assurance de protection juridique, au moyen par exemple d'une case à cocher par l'assuré ;
- à expliciter le champ d'intervention de l'assurance de protection juridique dans le cadre du contrat d'assurance principal ;
- à préciser, lors de la souscription du contrat, le montant de la prime concernant l'assurance de protection juridique et à faire apparaître distinctement sur la quittance de cotisation ce montant, conformément aux préconisations de la FFSA et du GEMA en la matière.

Afin de faciliter la comparaison des offres existantes, le CCSF recommande que soit remise au futur assuré une fiche synthétique reprenant les caractéristiques principales de l'assurance proposée : champ d'intervention, exclusions, montant des frais de justice pris en charge, modalités d'intervention, montant de la prime.

2. En cas de litige, bien appréhender les différentes mesures possibles et leurs conséquences

Le CCSF insiste sur l'importance de la qualité de l'accompagnement de l'assuré par l'assureur en cas de litige.

Il convient en effet que l'assureur expose en toute clarté les différentes mesures possibles pour régler un litige : règlement amiable, en donnant des conseils à l'assuré ou en prenant en charge des démarches ou des frais d'expert, ou règlement judiciaire.

Le CCSF note que plus de 80 % des litiges sont réglés à l'amiable et que les assurés semblent satisfaits des règlements, très peu de plaintes étant enregistrées par les associations de consommateurs, les médiateurs de la FFSA et du GEMA et l'Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles.

Le CCSF rappelle que l'assureur se doit également, sans faire obstacle aux demandes des assurés d'initier un règlement judiciaire, de l'informer avec précision sur les conséquences de la voie judiciaire en termes de délais de traitement et de frais pouvant rester à sa charge.

Dans les litiges où la saisine d'un avocat est obligatoire ou nécessaire, la loi du 19 février 2007 interdit à l'assureur de négocier des conventions d'honoraires avec l'avocat. Le CCSF recommande néanmoins que les assureurs incitent l'assuré concerné à négocier avec son avocat une telle convention. En outre, le CCSF invite les avocats à proposer systématiquement une convention d'honoraires à leurs clients.

Enfin, dans le cas où le litige concerné ne peut être pris en charge par l'assurance de protection juridique en raison de l'antériorité ou d'exclusions du champ de garantie, le CCSF recommande que l'assureur de protection juridique sollicité accompagne, toutefois, son assuré pour déterminer si ce dernier ne dispose pas d'une autre assurance de protection juridique pouvant être mise en œuvre ou lui donner des conseils en l'orientant notamment vers d'autres acteurs (associations de consommateurs, maisons de justice départementales...).

7.3 RÉFLEXION SUR LES MODALITÉS DES VENTES CONCOMITANTES

7.3.1 La notion de ventes concomitantes

Les ventes concomitantes (ou ventes couplées) peuvent être définies comme des situations dans lesquelles un client venu pour effectuer un acte d'achat sur le lieu de vente correspondant, s'y voit proposer un ou plusieurs autres produits ou services assortis d'un avantage tarifaire, sans qu'on puisse pour autant parler de vente liée.

À titre d'exemple, entre dans le cadre des ventes concomitantes la situation dans laquelle un client venu solliciter un crédit à la consommation auprès de son agence bancaire se voit proposer de souscrire également une assurance automobile avec un tarif plus intéressant.

Ainsi définies, les ventes concomitantes s'inscrivent dans une démarche commerciale légale, juridiquement encadrée par des obligations d'information, de conseil, voire de mise en garde, prévues selon le cas par le *Code des assurances*, le *Code monétaire et financier* ou encore le *Code de la consommation*.

En revanche, les ventes liées (ou ventes subordonnées) qui consistent à subordonner la vente d'un produit à l'achat d'une quantité imposée ou à l'achat concomitant d'un autre produit ou d'un autre service, ou encore à subordonner la prestation d'un service à celle d'un autre service ou à l'achat d'un produit, sont prohibées par les articles L. 122-1 et suivants du *Code de la consommation* et, pour les établissements de crédit et les établissements de paiement, par l'article L. 312-1-2 du *Code monétaire et financier*, ainsi rédigé³ : « *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* ».

³ Il est à noter que la Commission européenne se penche actuellement sur les ventes liées de produits et autres pratiques commerciales analogues, comme celles obligeant les consommateurs à verser leur salaire sur le compte bancaire ouvert auprès de leur prêteur hypothécaire, pouvant entraver la mobilité des clients et limiter la concurrence. De telles pratiques, précise la Commission, peuvent être considérées comme déloyales, dans la mesure où elles peuvent fausser le comportement économique des consommateurs en les incitant, par exemple, à acheter des produits dont ils n'ont pas besoin ou qui ne répondent pas à leurs besoins.
Cf. www.ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/mobility/tying_fr.htm

⁴ Cf. www.cnil.fr/fileadmin/documents/approfondir/dossier/banque/Communication-MURCEF-03062004-VD.pdf

7.3.2 Les interrogations afférentes aux ventes concomitantes

Le CCSF a relevé que la pratique des ventes concomitantes pouvait présenter des avantages pour les consommateurs, en termes de simplicité et de coût, mais que, dans certaines situations, elle pouvait également présenter des inconvénients tels que le risque de couverture multiple, le risque que le produit ne corresponde pas aux besoins du client, que ce dernier ne prête pas une attention suffisante aux modalités de vente du second produit ou que la composition globale du produit ne permette pas de comparer les prix entre prestataires.

En outre, le CCSF s'est penché sur deux sujets plus délicats : le traitement des données personnelles dans le cadre des ventes concomitantes et les dérogations aux obligations d'immatriculation et de conseil prévues par la directive sur l'intermédiation en assurance (directive n° 2002/92/CE du 9 décembre 2002) pour la vente de certains produits d'assurance accessoires.

Le traitement informatisé des données personnelles n'est pas un sujet nouveau ou spécifique au secteur financier. Toutefois, il revêt une sensibilité particulière compte tenu de l'importance quantitative et qualitative des données recueillies par les établissements financiers auprès de leur clientèle, et du caractère quasi systématique des opérations de classement auxquelles ils procèdent. Au cours des débats sur les ventes concomitantes, le CCSF s'est interrogé sur les modalités de transfert des données personnelles, plus spécifiquement à des fins commerciales, et sur l'information faite au consommateur sur ce point.

Dans une communication du 3 juin 2004⁴ sur l'obligation faite aux banques d'établir une convention de compte au bénéfice de leur clientèle, la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) avait recommandé aux établissements de recueillir expressément le consentement des personnes au moyen, par exemple, d'une case à cocher. Dans l'esprit de cette recommandation, le CCSF invite les professionnels à informer plus précisément leur clientèle sur les catégories de destinataires des données personnelles, notamment à des fins commerciales, rappelle la nécessité que le client exprime son accord à la transmission de ces données par une action positive (mention manuscrite, case à cocher) et souhaite attirer l'attention des consommateurs sur les conséquences de l'accord ainsi exprimé.

La directive n° 2002/92/CE relative à l'intermédiation en assurance prévoit un seul cas de dérogation

L'article R. 513-1 du Code des assurances

modifié par le décret n° 2006-1091 du 30 août 2006
– art. 2, publié au *Journal officiel* du 31 août 2006

Les obligations mentionnées au présent livre ne s'appliquent pas aux personnes offrant des services d'intermédiation en assurance de manière accessoire à leur activité professionnelle principale et aux salariés de ces personnes lorsque les contrats d'assurance répondent à l'ensemble des caractéristiques suivantes :

- 1° Le contrat d'assurance requiert uniquement une connaissance de la couverture offerte par l'assurance ;
- 2° Le contrat d'assurance n'est pas un contrat d'assurance-vie ;
- 3° Le contrat d'assurance ne comporte aucune couverture de la responsabilité civile ;
- 4° Le contrat d'assurance constitue un complément au produit ou au service fourni par un fournisseur et couvre :
 - a) Soit le risque de mauvais fonctionnement, de perte, y compris vol, ou d'endommagement des biens fournis ;
 - b) Soit l'endommagement ou la perte, y compris le vol, de bagages et les autres risques liés à un voyage même si l'assurance couvre la vie ou la responsabilité civile, à la condition que cette couverture soit accessoire à la couverture principale relative aux risques liés à ce voyage ;
- 5° Le montant de la prime annuelle ne dépasse pas 500 euros et la durée totale du contrat d'assurance, reconductions éventuelles comprises, n'est pas supérieure à cinq ans.

Source : Légifrance

aux obligations d'immatriculation et de conseil. Cette unique dérogation, codifiée à l'article R. 513-1 du *Code des assurances*, est limitée à l'activité d'intermédiation accessoire à une activité professionnelle principale ; de surcroît elle est subordonnée à la réalisation de plusieurs conditions cumulatives (cf. encadré). Cette intermédiation

demeure toutefois soumise aux dispositions du *Code de la consommation*.

Le CCSF a demandé que, comme pour tout produit financier, les distributeurs de ces contrats d'assurance fassent effectivement une présentation claire et non trompeuse des caractéristiques du contrat, et en particulier de ses exclusions de garantie ou franchises.

7.3.3 L'Avis du CCSF du 4 mai 2010 sur les modalités des ventes concomitantes

En conclusion, dans son Avis du 4 mai 2010, le CCSF recommande trois types de précautions aux acteurs du secteur financier : établissements de crédit, entreprises d'assurance, intermédiaires :

- assurer une information pertinente au client lors de l'acte de vente reposant sur un argumentaire développé oralement par le professionnel en relation avec le client. Ceci suppose que ce professionnel dispose lui-même d'une connaissance suffisante des différents produits et services qu'il est amené à commercialiser, qu'il ne se limite pas à remettre au consommateur une documentation écrite mais consacre le temps nécessaire à la présentation de chaque produit ou service et de son tarif ;
- assurer au consommateur un temps suffisant de réflexion avant toute signature. Le CCSF recommande que le client puisse prendre son temps avant de s'engager définitivement sur chacun des produits qui lui sont proposés, compte tenu de la diversité des textes applicables aux différents services financiers en matière de prise d'effet du contrat (délais de réflexion ou de rétractation, prise d'effet, renonciation) ;
- informer avec suffisamment de précision les clients sur la possible utilisation des données personnelles, en particulier à des fins commerciales. Le CCSF rappelle la nécessité pour le client d'exprimer son accord à la transmission des données personnelles par une action positive.

Le CCSF fera le point dans un délai d'un an sur les suites à donner à l'Avis du 4 mai.

Avis du CCSF sur les modalités des ventes concomitantes adopté le 4 mai 2010

Le CCSF a réuni en 2009 un groupe de travail sur les ventes concomitantes dans le secteur financier qui s'appliquent aux situations de vente dans lesquelles un client venu pour un acte d'achat sur le lieu de vente correspondant (par exemple, pour souscrire un crédit) s'y voit proposer un ou plusieurs autres produits ou services financiers (par exemple des assurances de dommages), avec des avantages tarifaires.

Le plus souvent, les ventes concomitantes ne posent pas de problèmes particuliers et les consommateurs sont satisfaits tant pour des raisons de tarif que de commodité, en souscrivant ainsi plusieurs services financiers auprès d'un seul distributeur. Toutefois, dans certaines situations, cette pratique peut présenter des inconvénients pour le consommateur.

À l'issue des débats, le CCSF a émis l'Avis suivant.

En premier lieu, le CCSF rappelle que les ventes concomitantes portent sur des produits financiers dont la commercialisation est soumise à des obligations de conseil et d'information ou de mise en garde auxquelles le CCSF attache une grande importance ; la vente de produits financiers n'est jamais un acte commercial banal et nécessite une vigilance particulière de la part du professionnel et du consommateur.

Le CCSF relève que les ventes concomitantes s'inscrivent dans une démarche commerciale légale mais que dans certaines situations, leurs modalités peuvent se révéler inadaptées au regard de la protection du consommateur. À cet égard, le Comité recommande en particulier, trois types de précautions.

1. Assurer une information pertinente du client lors de l'acte de vente

Le CCSF a pris bonne note de l'abondance des textes régissant la commercialisation des différents services financiers et, conduisant, dans le cadre de l'obligation d'information du consommateur et du devoir de conseil ou de mise en garde, à la remise d'une documentation fournie. Dans ce contexte, il est important, notamment en cas de vente concomitante, que le consommateur soit éclairé par l'argumentaire développé oralement par le professionnel.

Dans le respect de la réglementation existante, le CCSF invite l'ensemble des acteurs du secteur financier (établissements de crédit, entreprises d'assurance, intermédiaires) à bien faire en sorte que :

- d'une manière effective, le professionnel en relation avec le client — personnel des établissements de crédit, des entreprises d'assurances ou intermédiaires — dispose d'une connaissance suffisante des différents produits/services qu'il est amené à commercialiser afin de pouvoir donner au consommateur toutes informations utiles sur chacun des produits proposés ;
- lors de l'acte de vente, après avoir indiqué au nom de quelle entreprise il intervient pour chaque produit (identification de l'établissement de crédit ou de l'entreprise d'assurances), le professionnel consacre un temps suffisant à la vente de chaque produit et ne se limite pas à la remise de la documentation à l'appui de la signature du contrat. Il conviendrait en particulier qu'à cette occasion, lors de l'échange avec le client, le professionnel s'enquière des différents produits dont ce dernier dispose éventuellement déjà ;
- en termes de tarif, il soit présenté, lors de l'entretien, au client le prix de chaque service en cas de vente concomitante et en cas de vente dissociée ;

Par ailleurs, la directive européenne sur l'intermédiation en assurance a prévu des cas limités¹ de dérogation aux obligations d'immatriculation et de conseil qu'elle impose pour la distribution de contrats d'assurance

1 L'article R. 513-1 du Code des assurances prévoit que les obligations relatives à l'intermédiation ne s'appliquent pas aux personnes offrant des services d'intermédiation à titre accessoire à leur activité principale et aux salariés de ces personnes lorsque les contrats d'assurance répondent à un ensemble de caractéristiques : le contrat d'assurance requiert uniquement une connaissance de la couverture offerte par l'assurance, n'est pas un contrat d'assurance sur la vie, ne comporte pas de garanties de responsabilité civile, constitue un complément au produit ou au service fourni, couvre soit l'endommagement ou la perte soit le mauvais fonctionnement (le risque ou la responsabilité civile peuvent figurer en garanties accessoires), la prime annuelle ne dépasse pas 500 euros.

qui constituent l'accessoire au service ou produit fourni à titre principal (garantie vol des téléphones portables commercialisés par des opérateurs téléphoniques ou assurances liées aux voyages proposées par des agences de voyages ou des entreprises de transport). Le CCSF s'interroge sur les conséquences en termes de conseil de cette dérogation. En tout état de cause, il demande que comme pour tout produit financier, les distributeurs de ces contrats d'assurance fassent effectivement aux clients une présentation claire et non trompeuse des caractéristiques du contrat, et en particulier de ses exclusions de garantie ou franchises.

2. Assurer au consommateur un temps suffisant de réflexion avant toute signature

Le CCSF note que s'agissant des délais de réflexion ou de rétractation, les textes ne sont pas homogènes entre les différents services financiers qui peuvent être concernés par des ventes concomitantes.

Le CCSF recommande que :

- le client puisse prendre suffisamment de temps avant de s'engager définitivement sur chacun des produits qui lui sont proposés. Ce temps de réflexion est d'autant plus indispensable que lors de la signature à une même date des contrats afférant aux différents produits, l'engagement pris a une valeur différente selon qu'il existe ou non des délais de réflexion, des délais de rétractation ou une possibilité de renonciation ou des délais de prise d'effet. Les délais existants sont en outre différents selon les produits financiers ;
- les modalités de la vente concomitante ne conduisent pas à limiter de façon anormale les possibilités de résiliation d'une assurance de dommages, par exemple par des clauses où le taux préférentiel d'un crédit affecté à un bien est lié au maintien d'un contrat d'assurance de dommages sur ce bien tout au long de la durée du prêt.

3. Informer avec suffisamment de précision les clients sur la possible utilisation des données personnelles, en particulier à des fins commerciales

Au cours de ses débats sur les ventes concomitantes, le CCSF s'est interrogé sur les modalités de transfert des données personnelles, plus spécifiquement à des fins commerciales, et sur l'information faite au consommateur sur ce point.

Le CCSF rappelle à cet égard que les conventions de compte rédigées par les banques intègrent un chapitre traitant de la confidentialité des informations et précisant les modalités éventuelles d'utilisation et de partage des données personnelles, en particulier avec les sociétés d'un même groupe. De même, les contrats d'assurance mentionnent les dispositions de la CNIL en matière de traitement des données personnelles.

En juin 2004, la CNIL avait recommandé, lors de son analyse des conventions de compte, que la communication des données à des tiers soit subordonnée au recueil du consentement exprès des personnes, par exemple au moyen d'une case à cocher.

Dans l'esprit de la recommandation de la CNIL, le CCSF invite les professionnels à informer plus précisément leur clientèle sur les catégories de destinataires des données personnelles notamment à des fins commerciales. Enfin, il rappelle la nécessité que le client exprime son accord à la transmission de ces données par une action positive (mention manuscrite, case à cocher) et souhaite attirer l'attention des consommateurs sur les conséquences de l'accord ainsi exprimé.

Le CCSF fera dans un délai d'un an le point sur les suites données au présent Avis.

7.4 LE PROJET D'ARRÊTÉ RELATIF AUX TAUX GARANTIS EN ASSURANCE-VIE

À l'occasion d'une réunion de travail, le 24 mars 2010, le CCSF a été saisi par la direction générale du Trésor d'un projet d'arrêté portant modification des modalités de garantie d'un taux minimum par les entreprises d'assurance. Parallèlement, ce texte a été soumis à une consultation publique sur le site Internet du ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi.

Le CCSF a été particulièrement attentif à ce projet d'arrêté qui touche aux mécanismes de rémunération des contrats d'assurance-vie. En effet, ces mécanismes de taux garantis et de participation aux bénéfices sont encore assez mal connus des assurés alors même que l'assurance-vie est le produit le plus populaire en matière d'épargne financière (93 % des flux d'épargne financière en 2009).

Le CCSF a consacré deux réunions à l'étude de la réforme des taux garantis et, à l'issue de ces travaux, a adopté un Avis favorable à ce projet d'arrêté en réunion plénière du 4 mai 2010.

Tout en se félicitant des avancées que représente le dispositif proposé en termes de transparence, d'encadrement des taux promotionnels, d'équité entre anciens et nouveaux assurés et de sécurité prudentielle, le Comité a appelé à la vigilance pour les publicités relatives aux contrats d'assurance-vie à taux garanti. Il a également appelé l'ensemble des acteurs concernés à ouvrir une réflexion sur les modalités d'attribution et de répartition de la participation aux bénéfices entre les assurés.

Au final, deux arrêtés des 7 et 20 juillet 2010 portant modification des modalités de garantie d'un taux minimum par les entreprises d'assurance ont été publiés au *Journal officiel* de la République française des 23 et 30 juillet 2010.

7.4.1 Les enjeux de la réforme des taux garantis

Si les entreprises d'assurance sont tenues de faire participer leurs assurés aux bénéfices techniques et financiers qu'elles réalisent, elles ne sont pas tenues de garantir un taux minimum de rémunération.

Taux d'intérêt technique, taux garantis et participation aux bénéfices : de quoi parle-t-on ?

Taux d'intérêt technique

Il s'agit du taux à partir duquel sont actualisés les engagements de l'assureur envers les assurés. Ce taux intervient dans le calcul du tarif et dans celui du montant des provisions mathématiques. Pour des raisons prudentielles, il est encadré par la réglementation et ne peut excéder un certain plafond.

Participation aux bénéfices (ou participation aux résultats)

En assurance-vie, la gestion par l'assureur des cotisations versées par les souscripteurs/adhérents dégage des produits dénommés bénéfices techniques et financiers. Pour les contrats en euros, les entreprises d'assurance doivent distribuer une partie importante de ces bénéfices aux adhérents/souscripteurs. Elle s'ajoute alors au taux minimum garanti fixé par le contrat et elle peut représenter une partie significative du rendement global.

Le contrat peut préciser les modalités d'affectation de cette participation dans une clause de participation.

La participation aux bénéfices est incluse dans le taux de rendement réalisé par l'assureur et communiquée annuellement.

Taux garanti

Au sens de l'article A. 132-2 du *Code des assurances*, il s'agit d'un taux de rendement global, garanti par le contrat, composé d'un montant total d'intérêt technique et de participation aux bénéfices.

Sources : *Lexique ACAM et glossaire CCSF « Assurance »*

Toutefois, elles le font parfois, notamment pour des raisons commerciales. Ces taux garantis sont encadrés par deux dispositifs réglementaires, l'un de nature essentiellement prudentielle visant les garanties de taux technique données sur le moyen ou long terme, et l'autre relatif aux garanties annuelles de taux. Dans un contexte de concurrence entre produits d'épargne et d'assurance qui a pu se traduire par une surenchère dans les taux garantis annuels, l'Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles a sanctionné, en juillet 2009, trois organismes d'assurance pour avoir accordé des taux garantis supérieurs au plafond autorisé et pour des durées excessives. Une évolution des textes est alors apparue nécessaire pour encadrer davantage cette pratique de taux garantis.

Que prévoit le *Code des assurances* pour la rémunération des contrats d'assurance-vie ?

- Pour la participation aux bénéfices, l'article L. 331-3 dispose que « les entreprises d'assurance sur la vie ou de capitalisation doivent faire participer les assurés aux bénéfices techniques et financiers qu'elles réalisent. »
- Pour les taux garantis annuels, l'article A. 132-2 dispose que les assureurs sont autorisés à garantir dans leurs contrats « un montant total d'intérêts techniques et de participations bénéficiaires qui, rapporté aux provisions mathématiques, ne sera pas inférieur à un taux minimum garanti ».
- Les taux techniques, non visés par la réforme, sont quant à eux encadrés par l'article A. 132-1.

En pratique, la rémunération totale d'un contrat d'assurance-vie est constituée par la participation aux bénéfices techniques et financiers qui complète le taux d'intérêt technique déjà pris en compte pour le calcul des prestations garanties.

Les articles A. 132-2 et A. 132-3 du *Code des assurances* encadrent ces pratiques de taux garantis annuels en veillant à la solidité des engagements de l'assureur afin d'empêcher les organismes d'assurance de prendre des risques ou de faire des promesses inconsidérées.

Toutefois, avant la réforme des taux garantis de l'été 2010, ces dispositions présentaient trois défauts :

- l'assureur pouvait utiliser sans limite les résultats financiers acquis à la collectivité des assurés pour servir ces garanties annuelles, en les réservant à certains assurés (par exemple aux nouveaux assurés) ;

- la réglementation plafonnait le taux maximum pouvant être garanti en fonction des rendements passés mais ceux-ci n'étaient pas nécessairement représentatifs des perspectives de revalorisation des contrats ni des conditions réelles des rendements offerts par le marché ;

- le caractère prudemment raisonnable des engagements de taux garantis pris par les assureurs était contrôlé *a posteriori*.

En outre, les articles A. 132-2 et A. 132-3 du *Code des assurances* recelaient plusieurs difficultés d'interprétation qu'il était nécessaire de lever : en particulier, la forme d'expression de la garantie d'un taux fixe (annuel, semestriel ou trimestriel) et la durée de cette garantie n'étaient pas précisées.

7.4.2 Le projet d'arrêté portant modification des taux garantis

Le projet d'arrêté propose trois mesures pour renforcer l'équité entre les assurés, pour leur communiquer une information plus loyale et pour empêcher des promesses excessives pouvant fragiliser la situation d'un assureur :

- renforcer l'équité entre assurés : un assureur qui garantit des taux plus élevés à certains assurés devra prendre sur ses ressources propres pour augmenter la rémunération de la collectivité des assurés ;
- communiquer une information plus loyale aux assurés : les taux garantis seront plafonnés, pour tout contrat, à un niveau qui dépendra non seulement des rendements passés distribués par l'assureur mais également de l'environnement des marchés obligataires, plus proche de la rémunération pouvant être espérée à moyen terme sur les contrats. À titre d'exemple, compte tenu de la récente baisse des taux, depuis le 1^{er} août 2010, aucun assureur ne peut proposer un taux garanti supérieur à 3,75 % et à partir du 1^{er} décembre 2010, la formule introduite par la mesure va abaisser ce plafond à 3,375 % ;
- empêcher des promesses excessives pouvant fragiliser la situation d'un assureur : les ressources globales qu'un assureur pourra consacrer une année donnée au financement de taux garantis seront plafonnées à un niveau connu en début d'année et lié à ses capacités financières.

Avis du CCSF du 4 mai 2010 sur le projet d'arrêté portant modification des modalités de garanties d'un taux minimum par les entreprises d'assurance

Le Comité consultatif du secteur financier s'est réuni le 24 mars 2010 dans le cadre d'un groupe de travail qui a examiné le projet d'arrêté portant modification des modalités de garanties d'un taux minimum par les entreprises d'assurance. Présenté au CCSF par le chef du bureau Marchés et produits d'assurance de la direction générale du Trésor, le projet d'arrêté est soumis à consultation publique jusqu'au 31 mars 2010 et sa mise en œuvre est prévue au 1^{er} janvier 2011.

Le projet d'arrêté soumis à consultation publique prévoit principalement des dispositions visant à :

- donner une information loyale au consommateur, les taux garantis étant plafonnés à un niveau qui dépendra de l'environnement des marchés obligataires et non pas seulement des rendements passés et ne pouvant pas être accordés pour des durées inférieures à six mois et supérieures à deux ans ;
- améliorer l'équité entre les assurés, le financement du taux garanti sur un contrat, s'il est supérieur au taux moyen de revalorisation offert sur l'ensemble des contrats, devant se faire sur les ressources propres de l'organisme d'assurance et non sur les résultats financiers acquis à la collectivité des assurés ;
- éviter que les taux promis fragilisent la situation d'un organisme d'assurance : les ressources qu'un organisme pourra consacrer, une année donnée, au financement de taux garantis seront plafonnées à un niveau connu en début d'année et lié aux capacités financières de l'organisme.

À l'issue des débats, le Comité a formulé le présent Avis, qui ne préjuge pas des positions prises par ailleurs par chaque organisation membre du CCSF.

1. Le CCSF s'est tout d'abord félicité de la mise du projet d'arrêté en consultation publique, ce qui permet à toutes les parties prenantes, y compris au CCSF, de faire part de leurs observations sur un texte portant sur des éléments très importants tant pour les assurés que pour les entreprises d'assurance.
2. Le CCSF relève avec satisfaction les avancées que représente le dispositif proposé : transparence, encadrement des taux promotionnels, équité mieux assurée entre anciens et nouveaux assurés, sécurité prudentielle renforcée.

Ainsi, les dispositions proposées pour plafonner les taux garantis imposeront de prendre en compte non seulement les rendements passés mais également les conditions réelles du marché, notamment les taux du marché obligataires. Les organismes d'assurance ne pourront ainsi plus servir des taux déconnectés du marché, ce qui pouvait être préjudiciable à leur santé financière et à la collectivité des assurés.

En outre, afin d'éviter des propositions promotionnelles trompeuses pour l'assuré, le texte prévoit que la durée de versement des taux garantis ne pourra être ni inférieure à 6 mois, ni supérieure à 2 ans (moins un jour).

3. Le CCSF appelle tous les acteurs concernés à une grande vigilance en matière de publicité pour des offres d'assurance-vie à taux garanti. Il rappelle son attachement à une information loyale des consommateurs et accueille très favorablement les dispositions du texte relatives à l'obligation de présenter tout taux d'intérêt garanti sur une base annuelle. Cette disposition va dans le sens des recommandations faites par le CCSF en juin 2008 en matière de publicité des produits financiers.
4. Le projet d'arrêté, tout en portant uniquement sur la problématique des taux garantis, introduit des dispositions visant à améliorer l'équité entre les assurés, anciens ou nouveaux d'un même organisme d'assurance. À cet égard, le CCSF émet le souhait que les modalités en vigueur relatives à la participation des assurés aux bénéficiaires, qui sont un élément majeur de la problématique de l'équité entre assurés, puissent, sans remettre en cause l'intérêt de la mutualisation, faire l'objet d'une réflexion associant l'ensemble des acteurs concernés.
5. Enfin, compte tenu des avancées certaines apportées par ce texte, le CCSF recommande qu'il soit mis en œuvre le plus tôt possible et au plus tard le 1^{er} janvier 2011.

En outre, la présentation des taux garantis devra se faire sur une base annuelle et la durée de rémunération ne pourra être inférieure à six mois ni supérieure à deux ans (moins un jour), ceci afin d'éviter des campagnes promotionnelles sur de très courtes durées.

7.4.3 L'Avis du CCSF du 4 mai 2010 sur le projet d'arrêté portant modification des modalités de garanties d'un taux minimum par les entreprises d'assurance

Le CCSF s'est félicité de la soumission à consultation publique du projet d'arrêté, ce qui permet à toutes les parties prenantes de faire part de leurs observations. Il a relevé avec satisfaction les avancées que représente cette réforme en termes de transparence, d'équité et de sécurité prudentielle.

Il a en outre appelé tous les acteurs concernés à une grande vigilance en matière de publicité pour des offres d'assurance-vie à des taux garantis.

Il a toutefois émis le souhait que les modalités en vigueur relatives à la participation des assurés aux bénéfices, qui sont un élément majeur de la problématique de l'équité entre assurés, puissent, sans remettre en cause l'intérêt de la mutualisation, faire l'objet d'une réflexion associant l'ensemble des acteurs concernés.

Enfin le CCSF a appelé de ses vœux une mise en œuvre rapide de ce texte, ce en quoi il a été exaucé.

7.5 L'ASSURANCE EMPRUNTEUR

La définition de l'assurance emprunteur

Assurance temporaire souscrite à l'occasion de la mise en place d'un crédit, qui garantit la prise en charge de tout ou partie du crédit en cas de survenance de certains événements (par exemple en cas de décès de l'emprunteur, de perte totale et irréversible d'autonomie, d'invalidité permanente, d'incapacité temporaire de travail, et éventuellement de perte d'emploi).

Source : CCSF - Glossaire « Assurance »

Depuis sa création, le CCSF accorde une attention particulière à l'assurance emprunteur, qui protège à la fois l'emprunteur et l'établissement de crédit. Il est en effet important de permettre au consommateur de disposer de l'information la plus pertinente possible et d'une offre tarifaire optimale.

En 2008 et 2009, le CCSF a contribué à l'élaboration et à la mise en place d'une fiche d'information standardisée concernant l'assurance emprunteur des crédits immobiliers ainsi qu'au projet de « déliaison » de l'assurance emprunteur et du crédit immobilier.

7.5.1 Le suivi de la fiche standardisée d'information

Depuis le 1^{er} juillet 2009, les futurs emprunteurs de crédit immobilier peuvent comparer les offres d'assurance emprunteur qui leur sont faites grâce à une fiche standardisée d'information qui doit leur être remise à l'issue de la présentation du produit d'assurance.

Au mois de septembre 2009, le CCSF a dressé un premier bilan de la mise en place de la fiche standardisée d'information, qui doit permettre au consommateur de comparer plus aisément les offres d'assurance (cette fiche standardisée est disponible notamment sur les sites Internet du CCSF, de la convention AERAS, de la FFSA et de la FBF - *les clés de la banque*).

Définition de la fiche standardisée d'information sur l'assurance emprunteur des crédits immobiliers

Depuis le 1^{er} juillet 2009, fiche d'information sur l'assurance emprunteur remise systématiquement par les professionnels (l'assureur ou l'intermédiaire en assurance) aux futurs souscripteurs de prêts immobiliers.

Cette fiche présente les caractéristiques des garanties proposées ainsi qu'un exemple chiffré du coût de l'assurance.

C'est une fiche d'information qui n'a pas de caractère contractuel. Il ne s'agit donc pas d'une proposition d'assurance. Elle a pour objectif de permettre la comparaison des offres.

Source : CCSF - Glossaire « Assurance »

Le CCSF a insisté sur la nécessité que cette fiche soit très largement diffusée et expliquée aux futurs emprunteurs par les professionnels, mais aussi par les associations de consommateurs, notamment par l'intermédiaire de leurs publications, de leurs sites Internet ou dans leurs permanences.

Le CCSF a relevé que l'essentiel des fiches diffusées par les professionnels de la banque et de l'assurance respectait le canevas de la fiche standardisée. Le Comité a acté que cette fiche pouvait intégrer les obligations de formalisation de conseil des professionnels en application de l'article L. 520-1 du *Code des assurances*.

Il a souligné que le document n'avait pas de valeur contractuelle et insisté sur l'importance du rôle pédagogique de cette fiche dont l'existence et les objectifs doivent être largement diffusés par les professionnels et les associations de consommateurs.

7.5.2 La mise en place de la « déliaison » dans le domaine du crédit immobilier

Depuis le 1^{er} septembre 2010, la « déliaison », mise en place par l'article 21 de la loi n° 2010-737 du 1^{er} juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation, permet au futur emprunteur d'un crédit immobilier de ne pas adhérer au contrat d'assurance de groupe proposé par l'établissement prêteur dès lors qu'il dispose d'une assurance individuelle (appelé délégation d'assurance) présentant un niveau de garanties équivalent au contrat d'assurance de groupe de l'établissement prêteur. Ce dernier ne peut relever le taux d'intérêt du crédit en contrepartie de son acceptation d'une délégation d'assurance. Il doit motiver tout refus d'assurance déléguée. L'assureur, de son côté, est tenu d'informer le prêteur en cas de non-paiement par l'emprunteur de sa prime d'assurance et de toute modification substantielle du contrat.

Le CCSF a accueilli favorablement la modification de l'article L. 312-9 du *Code de la consommation* qui permet d'accroître la transparence et la concurrence au bénéfice des consommateurs, tout en soulignant la nécessité d'être attentif à la mise en œuvre, au suivi et aux conséquences de cette réforme sur la mutualisation des risques.

Il est à noter que la « déliaison » était déjà de droit dans le cadre de la convention « AERAS » (s'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé).

7.5.3 L'application de la convention AERAS et les travaux de sa commission de médiation

La convention AERAS a été signée le 6 juillet 2006 entre les fédérations professionnelles de la banque et de l'assurance, les associations représentant les malades et les consommateurs, l'État étant représenté par le ministre chargé de l'Économie et le ministre de la Santé. En vigueur depuis le 7 janvier 2007 pour une durée de trois ans, elle a pour objet de faciliter, dans toute la mesure du possible, l'accès à l'assurance et au crédit des personnes présentant un risque aggravé de santé, notamment les personnes malades ou ayant été malades.

La convention concerne les crédits immobiliers et professionnels d'un montant maximum de 300 000 euros et les crédits à la consommation affectés d'un montant maximum de 15 000 euros.

La convention porte sur la couverture des risques de décès, de perte totale et irréversible d'autonomie (PTIA) et d'invalidité.

Les futurs emprunteurs peuvent, pour l'assurance emprunteur, s'adresser à un assureur de leur choix ou à leur banque, et l'établissement de crédit s'engage à accepter une assurance individuelle présentée par le candidat à l'emprunt, offrant un niveau de garantie équivalent à celui du contrat de groupe qu'il propose.

Convention « AERAS »

Convention signée entre les pouvoirs publics, les professionnels, des associations de consommateurs et des associations de personnes malades ou handicapées pour permettre un meilleur accès à l'assurance et au crédit des personnes présentant un risque aggravé de santé.

Risque aggravé de santé

On parle généralement de « risque aggravé » quand le risque de voir se produire l'événement garanti (invalidité ou décès) pour une personne déterminée est statistiquement supérieur à celui d'une population de référence.

Source : CCSF - Glossaire « Assurance »

La modification de l'article L. 312-9 du Code de la consommation	
Avant la réforme	Après la réforme
<p>Lorsque le prêteur offre à l'emprunteur ou exige de lui l'adhésion à un contrat d'assurance collective qu'il a souscrit en vue de garantir en cas de survenance d'un des risques que ce contrat définit, soit le remboursement total ou partiel du montant du prêt restant dû, soit le paiement de tout ou partie des échéances dudit prêt, les dispositions suivantes sont obligatoirement appliquées :</p> <p>1° Au contrat de prêt est annexée une notice énumérant les risques garantis et précisant toutes les modalités de la mise en jeu de l'assurance ;</p> <p>2° Toute modification apportée ultérieurement à la définition des risques garantis ou aux modalités de la mise en jeu de l'assurance est inopposable à l'emprunteur qui n'y a pas donné son acceptation ;</p> <p>3° Lorsque l'assureur a subordonné sa garantie à l'agrément de la personne de l'assuré et que cet agrément n'est pas donné, le contrat de prêt est résolu de plein droit à la demande de l'emprunteur sans frais ni pénalité d'aucune sorte. Cette demande doit être présentée dans le délai d'un mois à compter de la notification du refus de l'agrément.</p>	<p>Lorsque le prêteur propose à l'emprunteur [.../...] l'adhésion à un contrat d'assurance de groupe qu'il a souscrit en vue de garantir en cas de survenance d'un des risques que ce contrat définit, soit le remboursement total ou partiel du montant du prêt restant dû, soit le paiement de tout ou partie des échéances dudit prêt, les dispositions suivantes sont obligatoirement appliquées :</p> <p>1° (Inchangé)</p> <p>2° (Inchangé)</p> <p>3° (Inchangé)</p> <p style="color: #00AEEF;">Le prêteur ne peut pas refuser en garantie un autre contrat d'assurance dès lors que ce contrat présente un niveau de garantie équivalent au contrat d'assurance de groupe qu'il propose. Toute décision de refus doit être motivée.</p> <p style="color: #00AEEF;">Le prêteur ne peut pas modifier les conditions de taux du prêt prévues dans l'offre définie à l'article L. 312-7, que celui-ci soit fixe ou variable, en contrepartie de son acceptation en garantie d'un contrat d'assurance autre que le contrat d'assurance de groupe qu'il propose.</p> <p style="color: #00AEEF;">L'assureur est tenu d'informer le prêteur du non-paiement par l'emprunteur de sa prime d'assurance ou de toute modification substantielle du contrat d'assurance.</p>

La convention a prévu trois niveaux d'examen de la demande d'assurance :

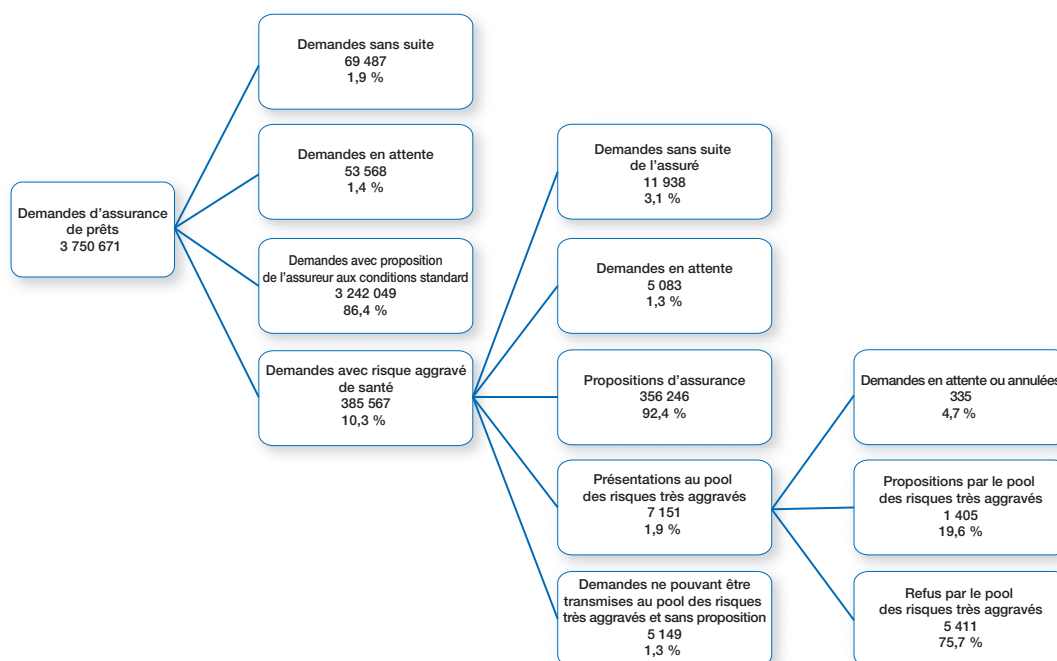
- le 1^{er} niveau qui correspond à un risque standard où seule est faite l'analyse du questionnaire de santé ;
- le 2^e niveau où la demande fait l'objet d'un réexamen individualisé ;
- le 3^e niveau ou « *pool* des risques très aggravés » qui nécessite un examen de la demande par un *pool* de réassureurs.

Par ailleurs, il est prévu un mécanisme d'écrêtement des surprimes d'assurance, sous conditions de ressources, pour les prêts immobiliers liés à l'acquisition d'une résidence principale et pour les prêts professionnels, dès lors que la prime d'assurance excède 1,5 point dans le taux effectif global de l'emprunt.

Trois instances ont été créées en vue d'assurer le suivi de la convention du 6 juillet 2006 :

- la commission de suivi et de proposition, présidée par M. Belorgey, conseiller d'État, qui est chargée de

Décomposition des demandes d'assurance de prêts



Source : FFSA

veiller à la bonne application de la convention et de faire des propositions d'amélioration ;

- la commission de médiation, présidée par M. Constans, médiateur des ministères de l'Économie et du Budget, président du CCSF, qui est chargée d'examiner les réclamations individuelles concernant le respect du dispositif conventionnel ;
- la commission des études et recherches présidée par le Dr Asselain, chef du service de biostatistiques de l'Institut Curie, qui est chargée de recueillir des données statistiques sur la morbidité et la mortalité ⁵ des pathologies liées à la convention AERAS afin d'améliorer la tarification de l'assurance emprunteur.

Le deuxième rapport au Gouvernement et au Parlement de la commission de suivi et de proposition,

publié en novembre 2009 ⁶, dresse le bilan de presque trois ans d'application de la convention AERAS.

Ainsi, en 2008, les sociétés d'assurance ont reçu plus de 3,75 millions de demandes d'assurance de prêts au titre des crédits immobiliers et professionnels. Dans 86,4 % des cas, la demande ne comportait pas de risque aggravé de santé et une proposition d'assurance a pu être faite aux conditions standards du contrat. Dans 10,3 % des cas, la demande présentait un risque aggravé de santé. Pour le reste, les demandes étaient soit en cours de traitement, soit classées sans suite au 31 décembre 2008.

Pour les 10,3 % de demandes d'assurance emprunteur présentant un risque aggravé de santé, soit environ 386 000 dossiers, 92,4 % ont fait l'objet d'une proposition d'assurance et 82 % des propositions ont été acceptées par l'assuré.

Pour les demandes présentant un risque aggravé de santé ayant fait l'objet d'une proposition d'assurance, la couverture décès a été proposée par l'assureur dans 100 % des cas, la perte totale et irréversible d'autonomie (PTIA) dans 88 % des cas et la garantie « incapacité/invalidité » dans 76 % des cas.

⁵ La morbidité, qui concerne les pathologies, est le rapport entre le nombre des malades et celui d'une population. La mortalité est le rapport du nombre des décès à l'effectif moyen de la population durant une période donnée.

⁶ Bilan de l'application de la convention AERAS « s'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé » novembre 2009

Les conditions différaient suivant le type de garantie proposée :

- la couverture décès a été accordée aux conditions standards du contrat dans 50 % des cas, avec une surprime dans 49 % des cas et sans surprime mais avec exclusion ou limitation de garantie dans 1 % des cas ;
- la PTIA été accordée aux conditions standards du contrat dans 42 % des cas, avec une surprime dans 3 % des cas et sans surprime mais avec exclusion ou limitation de garantie dans 43 % des cas ;
- la couverture « incapacité/invalidité » a été accordée aux conditions standards du contrat dans 21 % des cas, avec une surprime dans 4 % des cas et sans surprime mais avec exclusion ou limitation de garantie dans 51 % des cas.

Pour les demandes présentant un risque aggravé de santé ayant fait l'objet d'une proposition d'assurance avec surprime, les surprimes concernant les garanties décès/PTIA ont été inférieures à une majoration de 50 % du tarif standard dans 36 % des cas et inférieures à une majoration de 100 % dans 88 % des cas, les surprimes concernant les garanties « incapacité/invalidité » ont été inférieures à une majoration de 50 % du tarif standard dans 59 % des cas et inférieures à une majoration de 100 % dans 87 % des cas.

L'année 2010 est une année décisive pour la convention AERAS qui fait l'objet d'une renégociation à l'échéance de sa première période triennale. Mme Lagarde, ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi, M. Darcos, ministre du Travail, des Relations sociales, de la Famille, de la Solidarité et de la Ville et Mme Bachelot-Narquin, ministre de la Santé et des Sports, ont lancé la première réunion de négociation le 22 janvier 2010 en soulignant l'objectif d'aboutir à une convention AERAS plus ambitieuse. Cette première réunion a ouvert un cycle de négociations entre associations et professionnels.

Les ministres ont chargé M. Constans de présider ces réunions de négociation devant se concrétiser par une nouvelle rédaction de la convention AERAS intégrant les améliorations découlant de la négociation.

7.6 L'AVIS DU CCSF SUR LA PROPOSITION DE LOI LEFRAND SUR L'INDEMNISATION DES VICTIMES DE DOMMAGES CORPORELS

7.6.1 Une proposition de loi visant à compléter la loi Badinter du 5 juillet 1985

En novembre 2009, M. Lefrand, député de l'Eure, a déposé à l'Assemblée nationale une proposition de loi visant à améliorer l'indemnisation des victimes d'accidents corporels à la suite d'un accident de la circulation.

Cette proposition visait à compléter la loi n° 85-677 du 5 juillet 1985, dite loi Badinter, qui a apporté d'importantes avancées dans le domaine de l'indemnisation des dommages corporels notamment parce qu'elle a permis de développer le traitement amiable des dossiers d'indemnisation et de clarifier les règles en la matière.

La proposition de loi Lefrand a été adoptée par l'Assemblée nationale en première lecture le 16 février 2010. Le texte initial a connu de nombreuses modifications suite à un important travail de consultation. Pour la première fois depuis la réforme constitutionnelle du 23 juillet 2008, les députés ont sollicité l'avis du Conseil d'État qui a suggéré notamment d'étendre le périmètre à toutes les victimes de dommages corporels.

Aujourd'hui la proposition de loi est scindée en deux chapitres qui concernent, d'une part, les dispositions communes aux victimes de dommages corporels (mission type d'expertise, barème d'évaluation médicale, barème de capitalisation, nomenclature) et d'autre part, les dispositions particulières aux victimes d'accidents de la circulation (offre provisionnelle, liste de médecins, recours au médecin, base de données).

Le sujet de l'indemnisation des victimes de dommages corporels a été abordé à plusieurs reprises au sein du CCSF et ceci dès sa création. Ainsi, en 2004, celui-ci avait regretté les divergences importantes d'appréciation entre juridictions, pouvant conduire dans certains cas à des évaluations non maîtrisées, préjudiciables à l'évolution des charges d'assurance

et donc des primes versées par les assurés. En même temps, le CCSF a toujours souhaité que l'effort de rationalisation ne se fasse pas au détriment des victimes. Il y a eu dans ce sens de nombreux travaux menés au niveau national, notamment par les assureurs, et au niveau européen par le Parlement européen.

Aussi, le CCSF se félicite du vote par l'Assemblée nationale de cette proposition de loi qui constitue une étape majeure dans la régulation de ce secteur et qui, tout en maîtrisant les coûts de l'assurance, permet d'améliorer l'indemnisation des victimes.

La proposition de loi Lefrand comporte trois améliorations essentielles :

- Elle améliore l'indemnisation des victimes en prévoyant :

- une mission d'expertise plus adaptée aux dommages corporels graves, permettant de mieux prendre en compte les situations personnelles et professionnelles des victimes ;

- une actualisation du barème de capitalisation qui permet aux victimes de demander la conversion de leur rente en capital. La proposition de loi pose le moyen de mieux prendre en compte le contexte économique et démographique au jour de la conversion ;

- une présentation accélérée de l'offre provisionnelle pour les dommages corporels particulièrement graves. La victime peut demander et obtenir dans le délai d'un mois une offre provisionnelle supplémentaire à celle à laquelle elle peut prétendre au titre de la loi Badinter.

- Elle permet une meilleure harmonisation de l'indemnisation par :

- une quantification de l'atteinte à l'intégrité physique ou psychique, en accordant les différents barèmes médicaux d'évaluation utilisés aujourd'hui, en fonction du dommage corporel et surtout des circonstances subies, pour n'en avoir qu'un seul applicable à toutes les victimes, que ce soit dans le cadre d'une procédure amiable ou juridictionnelle. C'est une avancée majeure qui permet d'évaluer les préjudices de la même manière ;

- un barème de capitalisation unique dans tous les cas de conversion de rente en capital.

- Elle accroît la transparence de la procédure d'indemnisation :

- en matière de relations médecins-assureurs : l'article 3 prévoit une déclaration faite par les médecins au Conseil département de l'Ordre pour enregistrer les sociétés d'assurance pour lesquels ils travaillent habituellement. L'article 8 prévoit la transmission de certaines informations permettant d'éclairer le choix de la victime dans le cadre de la procédure, notamment par des listes de médecins auxquels l'assureur fait habituellement appel. L'article 9 clarifie les conditions du recours à un médecin : la victime doit expressément accepter le recours à un médecin habituellement en relation avec l'assureur, à charge du règlement de la victime ;

- la nomenclature des postes des préjudices demandée depuis longtemps va être applicable : c'est la nomenclature Dintilhac, appliquée par une majorité de juridictions, qui a été retenue (cf. article 6) ;

- enfin, l'article 11 prévoit l'existence d'une base de données qui recense les indemnités transactionnelles et celles accordées aux victimes par les cours d'appel. L'exhaustivité du recensement des dossiers réglés par voie amiable permettra d'améliorer sensiblement l'information des victimes d'accidents légers. En outre, les victimes d'accidents lourds devraient également avoir plus de facilités que précédemment pour accéder à l'information grâce à cette base de données.

7.6.2 L' Avis du CCSF du 29 juin 2010 sur la proposition de loi Lefrand

Dans son Avis du 29 juin 2010, le CCSF souligne :

- l'équilibre des dispositions du texte qui contient les éléments essentiels d'amélioration de l'indemnisation des victimes, d'harmonisation de l'indemnisation, de transparence ;

- la nécessité de mener ce travail de façon concertée, dans les meilleures conditions possibles pour que l'on puisse concrétiser les avancées du texte ;

- l'importance de progresser parallèlement au niveau d'un cadre européen harmonisé ;

- la volonté d'aboutir rapidement à des normes concrètes.

**Avis du CCSF du 29 juin 2010
sur la proposition de loi visant à améliorer
l'indemnisation des victimes de dommages corporels**

Dans le cadre de la réunion du groupe de travail sur le bilan annuel de l'assurance automobile du 18 mai 2010, le Comité consultatif du secteur financier a examiné la proposition de loi visant à améliorer l'indemnisation des victimes de dommages corporels, qui a été déposée par M. Guy Lefrand, député de l'Eure, et qui a été adoptée en première lecture par l'Assemblée nationale le 16 février 2010.

Cette proposition de loi s'inscrit dans la continuité de la loi n° 85-677 du 5 juillet 1985 sur les accidents de la circulation (dite loi Badinter) qui avait constitué une grande avancée pour l'indemnisation des victimes de la route en posant un principe de réparation intégrale des préjudices causés aux victimes d'un accident de la circulation et en accélérant le traitement des dossiers d'indemnisation grâce à l'instauration d'une procédure amiable.

La nouvelle proposition de loi vise à remédier à plusieurs problèmes majeurs rencontrés actuellement par les victimes d'accidents de la circulation en proposant trois types de mesures nouvelles :

- améliorer l'indemnisation des victimes en instaurant des missions type d'expertise pour mieux prendre en compte la situation personnelle et professionnelle de chaque victime et en accélérant la présentation de l'offre provisionnelle ;
- harmoniser l'indemnisation grâce à un barème d'évaluation médicale unique et à un barème de capitalisation unique ;
- accroître la transparence dans les relations médecins-assureurs et dans la nomenclature des préjudices, notamment au moyen d'une base de données accessible au public.

Initialement circonscrit aux victimes d'accidents de la circulation, le champ de la proposition de loi a été élargi à toutes les victimes de dommages corporels, de telle sorte que le texte issu de l'Assemblée nationale comporte un chapitre consacré aux dispositions communes aux victimes de dommages corporels et un autre comportant des dispositions particulières aux victimes d'accidents de la circulation.

À l'issue des débats et lors de sa réunion plénière du 29 juin 2010, le CCSF a émis l'Avis suivant.

1. Le CCSF se félicite du caractère équilibré du texte de la proposition de loi Lefrand tel qu'adopté par l'Assemblée nationale le 16 février dernier qui contient des dispositions essentielles susceptibles d'améliorer l'indemnisation des victimes de dommages corporels et en particulier celle des victimes d'accidents de la circulation.

Le Comité rappelle, en effet, les limites inhérentes au droit jurisprudentiel actuel, tel qu'issu de l'application de la loi du 5 juillet 1985, et constate en particulier le manque d'harmonisation en matière d'indemnisation des dommages corporels découlant de la multiplicité des barèmes, préjudiciable à un traitement équitable des victimes de dommages corporels.

.../...

À plusieurs reprises, le CCSF a eu l'occasion, ces dernières années, de souhaiter des progrès équilibrés en la matière.

2. Le Comité souligne en particulier l'intérêt d'une meilleure prise en compte de la situation personnelle et professionnelle des victimes, de l'actualisation des barèmes de capitalisation ainsi que de l'harmonisation
3. Le Comité insiste sur la nécessité de conduire cette réforme de manière concertée, en associant l'ensemble des parties prenantes, professionnels, l'ensemble des associations de consommateurs, familiales et de victimes, pouvoirs publics et personnalités qualifiées de façon à permettre la meilleure application possible du droit dans ce domaine sensible.
4. Le CCSF attire l'attention sur l'importance de faire progresser parallèlement l'harmonisation du cadre juridique européen, en dépit de la grande disparité du traitement de la responsabilité civile et du traitement des dommages corporels dans les pays membres de l'Union européenne.
5. Enfin, le Comité souhaite que les dispositions de la proposition de loi ainsi que les mesures réglementaires qui en découleront puissent être mises en œuvre dans les meilleurs délais de façon à apporter rapidement les améliorations concrètes et souhaitées par les victimes de dommages corporels et l'ensemble des parties concernées.

8. La situation du marché et le suivi des pratiques dans le domaine de l'assurance en 2009

Le CCSF a poursuivi en 2009 et 2010 ses travaux visant à suivre l'évolution du marché de l'assurance dans deux secteurs ayant un fort impact sur la vie quotidienne des consommateurs : l'assurance automobile et l'assurance multirisques habitation (MRH) et à examiner l'évolution des contraintes qui sous-tendent les tarifs et les prestations proposés par les assureurs en relation avec la modification des besoins exprimés par les consommateurs.

Le CCSF s'est également intéressé à l'amélioration de textes qui ont permis en leur temps des avancées importantes mais ne sont plus en adéquation avec les problématiques actuelles, tels que les textes régissant l'indemnisation des victimes d'accidents de la circulation (cf. chapitre 6).

Par ailleurs, le CCSF exerce un suivi attentif du respect par leurs destinataires des Avis et recommandations qu'il a adoptés au cours de ses réunions, tels que l'Avis du 3 juin 2008 sur les dégâts des eaux dans le cadre des assurances multirisques habitation.

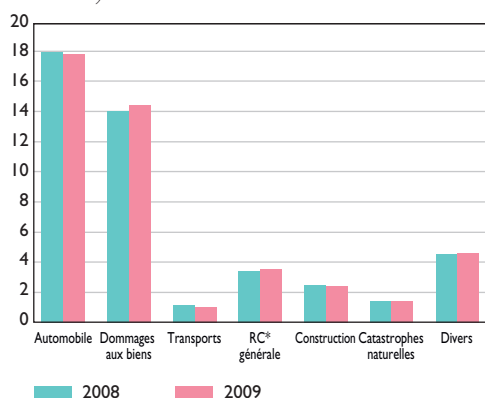
Enfin, le CCSF a accordé en 2009 et 2010 une place importante au fonctionnement de la médiation en assurance. La médiation est un système alternatif de règlement des litiges qui présente pour les consommateurs d'indéniables atouts : gratuité, facilité d'accès, délais de traitement réduits, tout en laissant le consommateur libre de sortir à tout moment de la procédure et de saisir le juge s'il le souhaite. En outre, l'examen des rapports annuels des médiateurs de la FFSA et du GEMA fournit une excellente indication du type de litiges rencontrés par les particuliers avec leurs assureurs.

8.1 INTRODUCTION : LE MARCHÉ DE L'ASSURANCE DE BIENS ET DE RESPONSABILITÉ

Selon les données communiquées par l'Autorité de contrôle prudentielle (ACP), la Fédération française des sociétés d'assurances (FFSA) et le Groupement des entreprises mutuelles d'assurances (GEMA), l'assurance de biens et de responsabilité a généré en 2009 un montant de 45,1 milliards d'euros de primes (chiffre d'affaires direct), dont 17,8 milliards d'euros pour l'assurance automobile et 14,4 milliards d'euros pour les autres assurances de dommages aux biens, y compris l'assurance multirisques habitation (MRH). Pendant la même période, le montant des prestations versées et dotations aux provisions pour sinistres s'est élevé à 34,7 milliards d'euros.

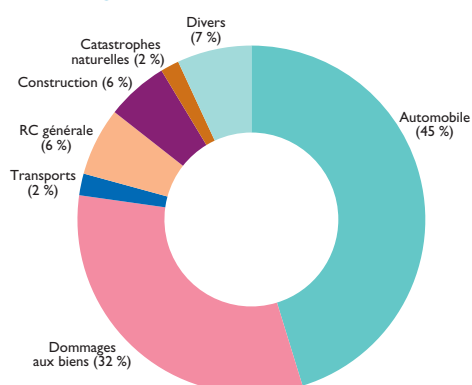
G8.1 Primes collectées par branches

(en milliards d'euros)



* Responsabilité civile
Source : FFSA

G8.2 Répartition de la charge des sinistres selon la garantie en 2009



Source : FFSA

8.2 LE BILAN DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE

Le bilan de l'assurance automobile pour l'année 2009 a été présenté au CCSF le 18 mai 2010 par la FFSA et le GEMA.

La définition de l'assurance automobile

L'assurance automobile a pour objectif premier de garantir le conducteur d'un véhicule automobile contre les conséquences des dommages matériels ou corporels causés par son véhicule à des tiers (responsabilité civile). C'est une assurance obligatoire.

L'assurance automobile peut inclure également, selon les modalités du contrat d'assurance souscrit, des garanties complémentaires facultatives couvrant par exemple les dommages matériels pour le véhicule assuré et les dommages corporels du conducteur.

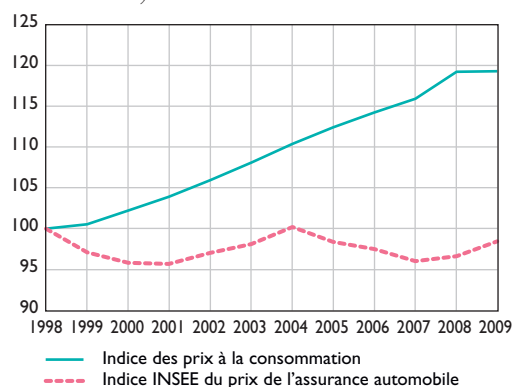
Source : CCSF – Glossaire « Assurance »

8.2.1 Le marché de l'assurance automobile en 2009

En 2009, le chiffre d'affaires de l'assurance automobile est de 17,8 milliards d'euros, soit le même qu'en 2008, alors que le parc automobile progresse légèrement de 0,6 % avec un nombre de 37,4 millions de véhicules.

G8.3 Évolution comparée de l'indice des prix à la consommation et de l'indice du prix de l'assurance automobile

(indice base 100 en 1998)



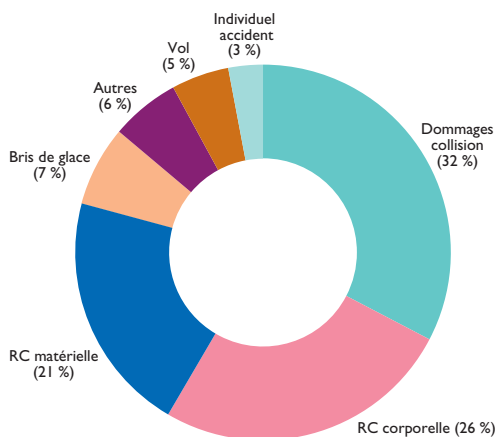
Sources : FFSA, GEMA

L'évolution des cotisations, comparée avec celle des prix à la consommation (à partir des indices calculés par l'INSEE), révèle un écart croissant au cours des quinze dernières années et montre une évolution à long terme du prix de l'assurance automobile sensiblement inférieure à celle des prix à la consommation. L'écart entre les deux indices a atteint 30 points en 2008 et 28 points en 2009.

L'année 2009 est caractérisée par une sensible détérioration de la sinistralité dans son ensemble et par une rupture de tendance observée avec les exercices précédents. Cette détérioration est due à plusieurs facteurs : les mauvaises conditions climatiques qui affectent également l'assurance automobile, l'augmentation de la circulation automobile et celle de la vitesse moyenne.

En 2009, la fréquence des sinistres, c'est-à-dire le nombre de sinistres avec suites pour 1 000 véhicules assurés, tend à augmenter : la fréquence de la responsabilité civile (RC) matérielle qui était en baisse entre 2007 et 2008 (- 4,9 %) augmente de 2 % entre 2008 et 2009, celle de la RC corporelle, qui était en baisse (- 5 %) entre 2007 et 2008, est stable entre 2008 et 2009, celle des sinistres relatifs au bris de glace se dégrade également (+ 7 %) entre 2008 et 2009, après + 2 % entre 2007 et 2008. Enfin, la fréquence des sinistres relatifs au vol s'améliore (- 3 %), mais la baisse est moins significative qu'en 2008 (- 14 %).

G8.4 Répartition de la charge des sinistres en assurance automobile selon la garantie en 2009



Sources : FFSA, GEMA

La charge des sinistres est estimée à près de 16,3 milliards d'euros en 2009, en augmentation de 6,6 % par rapport à 2008. Plus du quart de la charge (26 %) provient de la RC dommages corporels et 21 % de la RC dommages matériels. Les dommages collision représentent 33 % de cette charge, les bris de glace 7 % et le vol 5 %.

En conclusion, le ratio combiné comptable brut de réassurance, c'est-à-dire le coût des sinistres auquel on ajoute les frais de gestion rapportés aux primes, se dégrade de 6 points, son résultat provisoire passant à 108 %, contre 102 % en 2008. Cette détérioration est essentiellement imputable à l'augmentation de la fréquence des accidents, les conditions climatiques

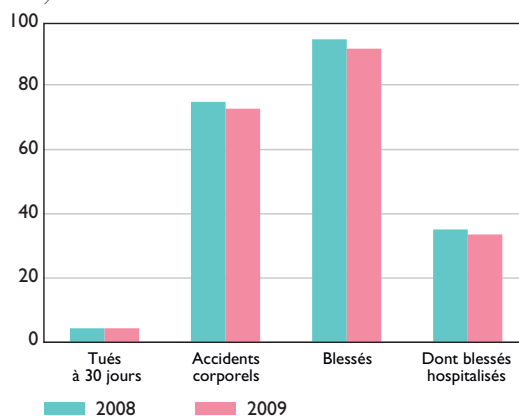
ayant joué défavorablement au premier semestre 2009 et la circulation au deuxième semestre.

8.2.2 Le bilan de la sécurité routière en 2009

Le bilan de l'assurance automobile dépend étroitement des résultats de la sécurité routière, communiqués par l'Observatoire national interministériel de la sécurité routière (ONISR), quoique les chiffres de la sécurité routière ne reprennent pas exactement le périmètre des dommages corporels indemnisés dans le cadre de l'assurance automobile.

G8.5 Évolution du nombre de victimes entre 2008 et 2009

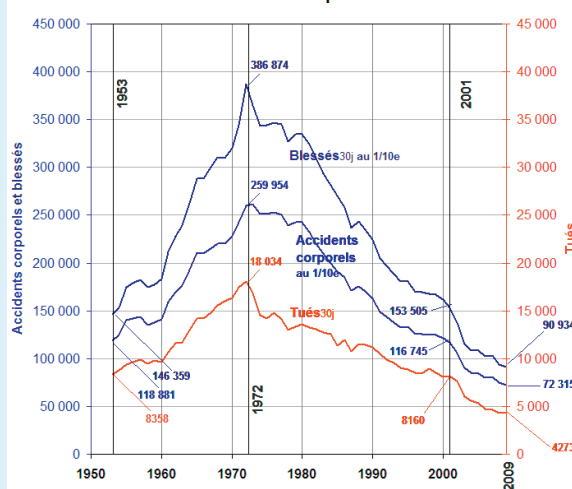
(en milliers)



Source : ONISR

Mise en perspective : l'évolution de l'accidentalité sur le long terme

L'accidentalité en France métropolitaine de 1953 à 2009



NB : Toutes données BAAC. Pour s'affranchir des changements de définition (passage du tué à 3 jours au tué à 6 jours en 1967, puis au tué à 30 jours en 2004), les effectifs de tués et blessés ont tous été convertis en équivalents à 30 jours.
Source : ONISR

L'évolution de la mortalité routière entre 2008 et 2009 présente une stabilité apparente (4 273 tués en 2009, contre 4 275 en 2008) qui masque en réalité une évolution contrastée entre la baisse du nombre de tués de 3,2 % hors deux-roues motorisés (2RM) et la hausse du nombre de tués de 9,3 % appartenant à cette dernière catégorie, et surtout une hausse de 11,7 % pour les seules motos. Ainsi, les 2RM, qui constituent moins de 2 % du trafic routier, représentent plus du quart de la mortalité routière (28 %).

Ventilée par tranches d'âges, la mortalité est en hausse significative pour les 25-65 ans (53 %, contre 48,6 % en 2008) et en baisse relative pour les 18-24 ans (21,1 % en 2009, contre 22,4 % en 2008) mais cette tranche d'âge reste surreprésentée par rapport à son poids démographique.

Ventilée par type de réseaux, la mortalité est en hausse sur les routes départementales (+ 1 %) et continue de baisser sur les autoroutes (- 3,9 %). Près de deux tués sur trois le sont sur une route départementale.

L'alcoolémie est en cause dans 1 018 décès, soit 30,1 % des cas où le taux d'alcoolémie est connu. Non seulement l'alcoolémie est toujours le premier facteur de mortalité routière mais la situation s'est dégradée par rapport à 2008 où elle était impliquée dans une proportion de 28 % du nombre de tués.

En 2009, le nombre total d'accidents corporels est de 72 315, contre 74 487 en 2008, en baisse de 3,1 %.

8.3 LE BILAN DE L'ASSURANCE MULTIRISQUES HABITATION (MRH)

Le CCSF accorde toujours la plus grande attention aux bilans annuels de l'assurance multirisques habitation qui constitue l'une des assurances les plus souscrites mais également les plus nécessaires aux ménages français. Il leur accorde une importance d'autant plus grande que la MRH, même quand elle n'est pas obligatoire, permet de protéger l'habitation, qui constitue un élément déterminant, sinon l'élément essentiel, du patrimoine des ménages.

D'après les données de l'INSEE, en 2009, le nombre total de logements est estimé à 33,049 millions en France (métropole et DOM), en progression de 1,3 % par rapport à 2008. Les résidences principales constituent l'essentiel du parc, au nombre de 27,858 millions, soit 84 % ; les résidences secondaires représentent 10 % du parc ; les 6 % restants sont des logements vacants. Parmi les résidences principales,

La définition de l'assurance habitation ou assurance multirisques habitation (MRH)

L'assurance multirisques habitation a pour objectif de protéger une habitation et son contenu, en cas de sinistre, que l'assuré soit responsable ou victime.

C'est un contrat proposant plusieurs garanties (incendie, vol, dégât des eaux...).

Ce contrat comporte généralement une garantie de dommages, pour les sinistres touchant les biens et une garantie de responsabilité civile couvrant toute personne vivant dans cette habitation pour les actes de vie privée. Le contrat comporte obligatoirement certaines garanties comme la garantie de catastrophes naturelles et il peut également offrir d'autres garanties facultatives (protection juridique, assistance...).

Source : CCSF - Glossaire « Assurance »

58 % sont occupées par des propriétaires et 42 % par des locataires.

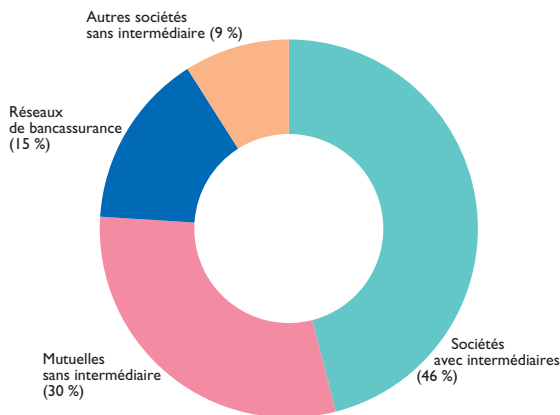
La souscription d'assurance MRH n'est en principe pas obligatoire, à l'exception des locataires pour lesquels la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 prévoit une obligation d'assurance destinée à couvrir leur responsabilité locative ; la garantie des risques locatifs comprend notamment l'incendie, l'explosion et le dégât des eaux.

En 2009 et 2010, le CCSF a consacré deux réunions au bilan de la MRH, à l'occasion desquelles ont été examinés avec la plus grande attention l'impact des événements climatiques de l'année 2009, en particulier celui des tempêtes « Klaus » et « Quinten », ainsi que le suivi de l'Avis sur le dégât des eaux dans le cadre des assurances multirisques habitation, adopté par le CCSF le 3 juin 2008.

8.3.1 Le marché de la MRH en 2009

En termes de réseaux de distribution, le marché de l'assurance MRH est très fortement concentré et les chiffres ont à cet égard peu évolué en 2009. Le premier acteur, COVEA (qui regroupe MAAF, MMA, GMF), centralise un cinquième des cotisations en assurance habitation. Les cinq premiers acteurs du marché concentrent 59 % des cotisations. Les principaux canaux de distribution sont les sociétés d'assurance avec intermédiaires (collecte de 46 %

G8.6 Réseaux de distribution des assurances MRH en 2009



Sources : FFSA, GEMA

des primes), les mutuelles sans intermédiaires (30 %) et les bancassureurs (15 %) qui progressent régulièrement.

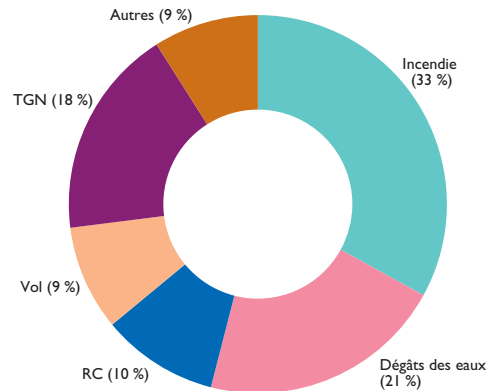
La loi oblige les locataires d'un logement non meublé à souscrire une assurance MRH couvrant au moins les dommages d'incendie, d'explosion et de dégâts des eaux causés aux biens immobiliers occupés.

En assurance MRH, la prime payée par chaque assuré dépend de plusieurs composantes :

- des caractéristiques du bien garanti : le type d'habitat (maison/appartement, résidence principale ou secondaire, nombre de pièces, superficie...), le lieu (zone urbaine ou rurale, conditions climatiques de la zone...) et le contenu de l'habitation (mobilier déclaré, présence d'objets de valeur...);
- du niveau de couverture (existence de franchise par exemple) et des garanties demandées;
- de la sinistralité du secteur.

L'évolution des tarifs en assurance est mesurée par l'indice INSEE des prix de l'assurance MRH qui a progressé de 2 % en 2009. Sur le moyen terme, cette évolution est plus modérée que celle de l'indice de la fédération française du bâtiment (FFB) du coût de la construction, indice de référence en matière de MRH. Toutefois, au cours de la dernière année, l'évolution de l'indice FFB a été de 1,9 %, ce qui témoigne de l'impact de la crise sur le secteur du bâtiment. En tout état de cause, l'évolution en 2009 de ces deux indices est plus forte que celle de l'indice INSEE des prix à la consommation (+ 1,1 %) et de l'indice global du

G8.7 Répartition de la charge des sinistres selon la garantie en 2009



Sources : FFSA, GEMA

prix des assurances (+ 0,85 %) au cours de la même période.

En 2009, le montant moyen des primes MRH est de 210 euros HT (230 euros HT en incluant les catastrophes naturelles), contre 400 euros HT pour l'assurance automobile.

La charge des sinistres en assurance MRH est en hausse de 25 % en 2009. Elle est étroitement liée à l'évolution du coût des travaux d'entretien ainsi qu'aux événements météorologiques.

- L'inflation et les coûts des travaux d'entretien sont mesurés par deux indices : l'indice des travaux d'entretien et d'amélioration de logements (IPEA) et l'indice de rénovation et d'entretien tous corps d'état (BT 50). Les deux indices, qui étaient en hausse sensible (+ 4 % environ) les années précédentes, augmentent plus légèrement en 2009 (+ 1,5 %).
- L'année 2009 a été marquée par de mauvaises conditions climatiques et en particulier par les tempêtes Klaus et Quinten. La charge tempête grêle neige (TGN) est en hausse considérable (+ 350 %).

S'agissant de la répartition de la charge selon la garantie, les sinistres incendie concentrent 33 % de la totalité de la charge des sinistres, les dégâts des eaux 21 % et les TNG 18 %.

Enfin, le ratio combiné comptable net de réassurance, qui mesure la charge de sinistres et les frais, le tout rapporté aux cotisations encaissées, se dégrade en 2009, atteignant 109 %. La charge de sinistres est donc supérieure aux primes.

8.3.2 L'impact des événements climatiques

8.3.2.1 La météo de l'année 2009 : une année difficile

Météo de l'année 2009

- 3-11 janvier : épisode de froid
- 24 janvier : tempête « Klaus »
- 9-10 février : tempête « Quinten »
- Mai : orages de grêle
- Septembre : épisodes pluvieux
- 15-20 décembre : vague de froid

Sources : FFSA, GEMA

8.3.2.2 Le coût de la tempête « Klaus »

Bilan de la tempête « Klaus »

4,2 milliards d'euros de dommages directs, dont :

- 1,7 milliard d'euros à la charge des assureurs
- 1,8 milliard d'euros pour le secteur forestier
- 0,7 milliard d'euros pour les autres secteurs, dont :
 - 192 millions d'euros pour le réseau électrique
 - 69 millions d'euros pour le réseau routier
 - 16 millions d'euros pour le réseau ferroviaire
 - 41 millions d'euros pour le réseau télécoms
 - 44 millions d'euros pour le secteur agricole non assurable

	Nombre de sinistres	Coût global (en millions d'euros)	Coût moyen (en euros)
Particuliers	580 000	1 005	1 700
Professionnels	112 000	610	5 400
Automobile	48 000	65	1 400
Ensemble	740 000	1 680	2 300

Sources : FFSA, GEMA

1 La convention CIDRE (Convention d'indemnisation directe de la renonciation à recours en dégâts des eaux) permet de simplifier et donc d'accélérer le règlement des sinistres qui répondent aux critères déterminés dans la convention et dont le montant des dommages matériels est inférieur à 1 600 euros. La prise en charge incombe à l'assureur qui garantit le lésé.

2 La convention CIDE-COP (Convention d'indemnisation dégât des eaux dans la copropriété) s'applique dans les immeubles en copropriété aussi bien pour les occupants que pour les copropriétaires quand les dommages dépassent 1 600 euros. La convention désigne l'assureur qui doit intervenir en fonction de la nature des biens endommagés.

Le 24 janvier 2009, la tempête « Klaus » a frappé le sud-ouest de la France avec des vents très violents atteignant plus de 190 km/h dans les zones urbaines. Elle a provoqué 4,2 milliards d'euros de dommages directs, dont 1,7 milliard d'euros pris en charge par les assureurs pour 740 000 sinistres, dont 580 000 sinistres subis par des particuliers.

Les quatre départements les plus touchés sont par ordre d'importance la Gironde (27 %), les Landes (19 %), la Haute-Garonne (10 %) et les Pyrénées-Atlantiques (9 %). Ces départements concentrent les deux tiers des indemnités.

8.3.3 Le suivi de l'Avis du 3 juin 2008 sur les dégâts des eaux dans le cadre des assurances MRH

Dans un Avis du 3 juin 2008, le CCSF avait recommandé aux assureurs :

- d'aménager les conventions CIDRE¹ et CIDE-COP², relatives au règlement amiable des litiges entre assureurs, pour permettre l'exercice du recours contre les auteurs de sinistres à répétition de manière plus coercitive, par exemple à partir du deuxième sinistre répétitif survenu dans un délai de 24 mois consécutifs, pour favoriser une pleine responsabilisation des auteurs de ce type de sinistres ;
- de prendre en considération la qualité de victime du dommage, sa fidélité en tant que client de la société d'assurance et, dans toute la mesure du possible, de ne pas résilier ou dénoncer son contrat d'assurance MRH en cas de sinistre à répétition.

Dans ce même Avis, le CCSF avait recommandé aux assurés de s'appuyer sur leurs éventuelles garanties de protection juridique pour agir, y compris en justice, contre les responsables de sinistres à répétition.

Le CCSF s'est préoccupé en 2009 et en 2010 des suites données à cet Avis.

Le 24 mars 2009 la Commission technique Incendie Risques Divers (IRD), qui regroupe toutes les mutuelles du GEMA, a validé la résolution suivante :

« • Il est acté que les mutuelles du GEMA sont d'accord pour appliquer entre elles la conduite suivante en ce qui concerne la résiliation pour sinistres répétitifs en MRH.

- Les entreprises d'assurance communiquent aux assurés des informations pratiques sur les démarches les plus courantes à entreprendre pour faire disparaître les causes des dommages à répétition.
- Les entreprises d'assurance veillent à ce que chaque cas individualisé proposé pour résiliation fasse l'objet d'un examen particulier. »

Une recommandation identique avait été proposée aux instances de la FFSA, qui ont souhaité, avant de se prononcer, qu'une analyse de l'impact économique d'une telle décision soit réalisée.

Tout en se félicitant de la décision du GEMA, le CCSF a réitéré en 2009 ses recommandations et invité l'ensemble des entreprises d'assurance à prendre toutes les mesures nécessaires pour permettre de placer devant leurs responsabilités les auteurs de sinistres à répétition et d'apporter le support adéquat aux victimes.

À l'occasion du bilan annuel de l'assurance multirisques habitation pour l'année 2009, la FFSA a indiqué que la convention CIDRE avait été modifiée afin de rendre possible l'exercice d'un recours contre le responsable après deux sinistres au lieu de trois précédemment. Cette modification est entrée en vigueur au 1^{er} juillet 2010.

Le CCSF a pu ainsi constater la complète mise en œuvre du dispositif d'aménagement des conventions CIDRE et CIDE-COP qu'il avait recommandé, dans le sens de l'intérêt des assurés.

8.4 LA MÉDIATION EN ASSURANCE

D'une manière générale, la médiation peut être définie comme un mode de résolution amiable des litiges par lequel les parties tentent, avec l'aide d'un médiateur, de trouver une solution au différend qui les oppose. Le médiateur est un tiers impartial et compétent, sollicité pour résoudre avec efficacité le litige opposant les parties.

Le secteur de l'assurance a été l'un des premiers à se doter d'un système de médiation, dès 1989 pour les entreprises à forme mutualiste membres du GEMA, puis en 1993 pour les entreprises d'assurance membres de la FFSA. En outre, la chambre syndicale des courtiers d'assurance (CSCA) a adopté, fin 2007, une charte de la médiation et s'est dotée d'un médiateur, M. Patrice Dedeyan. Ce dispositif de médiation ne concerne que les courtiers membres de la CSCA.

À l'occasion de la publication de leurs rapports respectifs pour l'année 2008, le médiateur de la FFSA, M. Francis Frizon, et le médiateur du GEMA, M. Georges Durry, ont présenté au CCSF les règles de fonctionnement de la médiation au sein de leurs fédérations respectives ainsi que les grands thèmes évoqués dans les litiges qui leur sont transmis par les requérants.

8.4.1 Le médiateur de la FFSA

Le 15 septembre 2009, le CCSF a auditionné le médiateur de la FFSA, M. Frizon, qui a présenté son rapport pour l'année 2008.

Le système de médiation des sociétés membres de la FFSA

La charte de la médiation adoptée en 1993 prévoit que le médiateur peut être mis en place, soit par la société ou le groupe lui-même, soit par la fédération.

La saisine du médiateur est faite par l'assuré ou son mandataire quand un litige l'oppose à une société membre de la FFSA au sujet d'un risque de particulier. Elle peut également avoir lieu à l'initiative de l'entreprise adhérente avec l'accord de l'assuré. Toutefois, le médiateur ne doit pas être saisi avant que soient épuisées les procédures internes de règlement des litiges (saisine préalable du service clientèle ou du service réclamation).

L'avis motivé du médiateur, qui doit être rendu en droit et en équité dans les trois mois de sa saisine, ne lie pas les parties. Ces dernières s'interdisent d'en faire état devant les tribunaux.

L'assuré peut à tout moment mettre fin à la médiation et choisir de porter l'affaire en justice.

Sources : ACP, FFSA, GEMA

Le rapport annuel du médiateur de la FFSA fait une présentation du rôle même de la médiation et souligne l'importance de la notion d'équité que le médiateur peut mettre en avant plus que le juge. Il rappelle aussi certaines règles et pratiques à destination des professionnels et des assurés. Il constitue enfin une force de propositions, le médiateur présentant des recommandations dans différents domaines de son champ d'intervention.

En 2008, le nombre des demandes de médiation en assurance (auprès du médiateur de la FFSA et des médiateurs des sociétés d'assurance) s'est élevé à 4 081. 41,4 % des litiges concernent des contrats d'assurance de biens et de responsabilité, 30,6 % des contrats collectifs en assurance de personnes et 28 % des contrats individuels en assurance de personnes. Les secteurs les plus concernés par les litiges sont l'assurance emprunteur pour 25,2 %, les contrats d'assurance-vie pour 23,8 %, l'assurance automobile pour 19,3 % et l'assurance MRH pour 12,7 %.

Dans plus de 90 % des cas, les litiges trouvent une solution pendant la phase d'instruction du dossier consécutive à la saisine du médiateur. Sur les 297 avis rendus par le médiateur de l'assurance, 41 % étaient favorables ou partiellement favorables au réclamant.

Les recommandations du médiateur dans son rapport 2008 portent sur les sujets suivants :

- l'importance de l'information et de la qualité du conseil prodigué par le professionnel au preneur d'assurance ;
- une vigilance particulière sur trois sujets en assurances de personnes : les contrats *in fine* qui ne peuvent être commercialisés sans un conseil renforcé et adapté aux connaissances du consommateur, la rédaction des clauses bénéficiaires dans les contrats d'assurance-vie qui créent, par manque d'explication et d'analyse sur les volontés des souscripteurs, des situations délicates, et les modalités et conditions permettant une renonciation aux contrats ;
- la rédaction et la bonne compréhension des clauses des contrats d'assurance « garanties sur accidents de la vie », sous peine de pénaliser le développement de ce type de contrats, qui a pourtant une grande utilité pour les consommateurs ; les accidents de la vie courante sont à l'origine de 4,5 millions de blessures et de près de 20 000 décès par an ;
- enfin, tout en insistant sur l'importance des dispositions en matière de secret médical, il recommande que l'argument du secret médical ne soit pas opposé abusivement au souscripteur d'un contrat ou à un bénéficiaire.

Le médiateur de la FFSA est membre du Réseau européen pour la résolution des litiges financiers (Fin-Net) qui permet les échanges en termes de pratiques de règlement extrajudiciaire des conflits et la collaboration lors de litiges transfrontaliers ; il participe également au réseau *International Network*

of Financial Services Ombudsman Schemes (Info), qui comprend 46 membres provenant de 21 pays de l'Espace économique européen.

8.4.2 Le médiateur du GEMA

Le 26 janvier 2010, le professeur Durry, médiateur du GEMA, a présenté au CCSF son rapport pour l'année 2008 ainsi que les premières orientations du rapport 2009.

Le système de médiation des entreprises membres du GEMA

Les entreprises d'assurance à forme mutualiste, membres du GEMA, ont adopté en 1989 un protocole sur la médiation en faveur de leurs sociétaires.

Le médiateur du GEMA peut être exclusivement saisi par un assuré ou son mandataire pour un risque de particulier. Il doit rendre un avis motivé dans les six mois de sa saisine. Cet avis, rendu en droit ou en équité, s'impose à la seule mutuelle d'assurance. Celle-ci s'engage à ne pas faire état devant les tribunaux d'un éventuel avis négatif.

L'assuré peut à tout moment mettre fin à la médiation et choisir de porter l'affaire en justice.

Sources : ACP, FFSA, GEMA

Le système de médiation du GEMA se caractérise par le fait que les mutuelles du GEMA disposent d'une médiation nationale unique. Si certaines mutuelles ont mis en place une médiation propre et si d'autres disposent de services consommateurs et de relations avec la clientèle chargés d'étudier les réclamations des sociétaires, le sociétaire a toujours la possibilité d'avoir recours gratuitement à la médiation du GEMA.

Autre caractéristique, le médiateur dispose de la faculté d'émettre des avis s'imposant aux mutuelles. Le sociétaire a, en revanche, toujours la possibilité de contester l'avis du médiateur. C'est pourquoi le sociétaire est toujours informé suffisamment tôt de l'avis du médiateur de telle sorte qu'il puisse agir en justice.

Le nombre de saisines et d'avis augmente chaque année, celui des saisines étant plus élevé que celui des avis (269 saisines et 182 avis en 2008), compte tenu des demandes irrecevables. Les demandes peuvent en effet être irrecevables soit parce qu'elles ne concernent

La directive 2008/52/CE du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale

La directive 2008/52/CE du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale est en cours de transposition, la date limite laissée aux États membres pour mettre en vigueur les dispositions nécessaires pour se conformer à la directive étant fixée au 21 mai 2011.

Cette directive vise à faciliter le recours à la médiation comme méthode de résolution des litiges transfrontaliers en matière civile et commerciale. Elle s'applique aux systèmes de médiation du secteur financier. Elle vise *a minima* les litiges transfrontaliers, mais les États membres sont libres d'en assurer l'application dans les relations de droit interne. Elle ne s'applique pas aux matières fiscales, douanières ou administratives ni à la responsabilité de l'État pour des actes ou omissions dans l'exercice de sa puissance publique.

Elle prévoit que les États membres autorisent les tribunaux à suggérer aux parties le recours à la médiation, sans toutefois les y obliger.

Les États membres devront instaurer une procédure par laquelle un accord de médiation pourra être, à la demande des parties, confirmé par un jugement, une décision ou un instrument authentique d'une juridiction ou d'une autorité publique. Cette procédure permet la reconnaissance mutuelle et l'exécution des accords transactionnels dans toute l'Union européenne, aux mêmes conditions que celles établies pour les jugements et les décisions judiciaires.

La directive prévoit la suspension des délais de prescription pendant le processus de médiation.

Elle garantit, enfin, la confidentialité et la qualité de la médiation : ainsi, ni le médiateur ni d'autres personnes impliquées dans un processus de médiation ne peuvent produire dans le cadre d'une procédure judiciaire des preuves concernant les informations obtenues lors d'une médiation, sauf nécessité pour des raisons impérieuses d'ordre public, telles que d'assurer l'intégrité physique d'une personne ou lorsque la divulgation du contenu de l'accord issu de la médiation est nécessaire pour mettre en œuvre ou pour exécuter cet accord.

De surcroît, la Commission et les États membres doivent encourager la formation des médiateurs et la rédaction de codes volontaires de bonne conduite, ainsi que l'adhésion à ces codes par les médiateurs et les organisations fournissant des services de médiation.

pas une mutuelle du GEMA, soit parce qu'elles se situent hors protocole du médiateur (politique tarifaire, motivation des décisions de résiliation prises par les mutuelles). Il convient de noter que dans le cas des demandes portant sur la résiliation, le médiateur ne se prononce pas sur la motivation de la résiliation mais sur la régularité de la forme.

Le nombre d'avis a été en progression constante depuis 1994 avec, en moyenne, 90 avis par an jusqu'en 1998, puis, de 1999 à 2003, 120 avis en moyenne par an, et enfin une moyenne de 157 avis de 2004 à 2008, dont un record de 204 avis en 2006. Les chiffres 2009 ne sont pas encore définitifs mais affichent une tendance comparable à 2008. La progression régulière du nombre d'avis est avant tout à mettre au crédit d'une plus grande connaissance de la médiation par les sociétaires et non à l'existence d'un plus grand nombre de différends. De même, la proportion de taux

de réponses favorables aux sociétaires est en baisse. Globalement, jusqu'en 2008, 40 % des avis rendus par le médiateur étaient favorables aux sociétaires (en totalité ou partiellement). En 2008, seulement 32,4 % des recours ont abouti à des réponses favorables aux sociétaires. Ceci peut s'expliquer non par une plus grande sévérité de l'examen des dossiers mais par le fait que les sociétaires, sans être tout à fait convaincus de la valeur de leur recours, tentent ainsi leur chance et saisissent plus volontiers le médiateur.

En ce qui concerne la typologie des litiges, ceux-ci concernent, dans un ordre décroissant de priorité, l'assurance automobile (43 %), l'assurance multirisques habitation avec le vol et les dégâts des eaux (34,5 %), l'assurance de personnes (13,5 %), l'assurance de protection juridique (9 %) ³.

³ Source : Rapport annuel du médiateur des mutuelles du GEMA 2009

Il faut également souligner le rôle du médiateur en matière d'information et de conseil vis-à-vis des mutuelles et du GEMA en cas d'évolution de la jurisprudence dans un objectif de prévention des litiges. Il s'agit d'une évolution récente de son rôle. Dans ce cadre, le médiateur est conduit à indiquer à une mutuelle des améliorations possibles dans la rédaction des clauses des contrats et très souvent, les mutuelles suivent ses recommandations.

Le CCSF, qui a pris connaissance avec un vif intérêt, au cours de ces deux réunions successives, des deux systèmes de médiation de l'assurance, a souligné à cette occasion l'importance pour le consommateur de l'existence de médiations qui, sans se substituer à la justice, permettent de résoudre des litiges sans frais pour le consommateur en s'appuyant sur le droit et l'équité.

9. L'éducation financière et budgétaire

L'éducation financière constitue une des principales lignes directrices des travaux du CCSF depuis sa création en 2004.

Ainsi, dès 2005, le CCSF a entrepris la rédaction et la publication de deux glossaires destinés à faciliter la compréhension des termes financiers les plus courants dans le domaine bancaire et dans le domaine des assurances et des produits financiers. Au cours de l'exercice 2009-2010, ces deux glossaires ont fait l'objet d'une refonte complète pour tenir compte de l'évolution de l'activité dans le domaine financier et des modifications apportées par les nouvelles réglementations bancaire et financière de ces dernières années. Un troisième glossaire consacré à l'assurance a été publié en 2010.

De plus, au cours de la période 2009-2010, le CCSF a continué à inviter différents organismes à venir présenter leurs initiatives en matière d'éducation financière. Le Comité a souligné, dans le contexte de la crise financière, l'importance et l'urgence du développement de l'éducation financière.

9.1 DÉFINITION ET ENJEUX DE L'ÉDUCATION FINANCIÈRE

Selon une définition du Conseil de l'OCDE de juin 2005, l'éducation financière est le processus permanent et continu tout au long de la vie par lequel des consommateurs/investisseurs peuvent :

- acquérir, au moyen d'une information, d'une instruction, ou d'un avis objectif, des connaissances et des compétences dans les domaines financier et bancaire afin de mieux appréhender les produits, concepts et risques financiers ;
- avoir des comportements financiers plus responsables et plus efficaces, en faisant des choix raisonnés et en toute connaissance de cause en matière de services financiers.

Les enquêtes menées par l'OCDE en 2005 ont montré que les consommateurs/investisseurs sont peu sensibilisés à la nécessité d'être formés à la finance, ont un faible niveau de connaissance des domaines financier et bancaire et ne disposent pas d'une information suffisante pour toujours effectuer des choix raisonnés et adaptés à leurs besoins.

Éducation financière et protection du consommateur

Ces deux notions sont complémentaires. En effet, la finalité de l'éducation financière n'est pas de remplacer mais d'expliquer et de compléter la réglementation financière visant à protéger les consommateurs. La législation et la réglementation doivent obliger les professionnels financiers à fournir une information appropriée aux clients. À titre d'exemple, on peut citer la directive européenne sur le crédit à la consommation qui vise à renforcer et harmoniser la protection des emprunteurs au sein de l'Europe avec une standardisation des informations à fournir aux consommateurs. Cette directive a été transposée en droit français par la loi n° 2010-737 du 1^{er} juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation (loi Lagarde).

En France, une étude réalisée par TNS-SOFRES en novembre 2008 pour le compte du Conseil pour la diffusion de la culture économique (Codice) confirme la tendance observée par l'OCDE : 73 % des Français estiment avoir besoin de connaissances en économie pour réussir leur vie et déclarent que l'information économique n'est ni accessible, ni compréhensible.

La complexité croissante des produits et services financiers rend nécessaire le développement de l'éducation financière du public.

9.2 LES TROIS AXES DE L'ÉDUCATION FINANCIÈRE

La diffusion de l'éducation financière s'appuie principalement sur trois axes :

- les jeunes, *via* l'école : il s'agit d'introduire ou de renforcer l'initiation à l'économie et aux finances dans l'enseignement, avec comme axes de développement en particulier la gestion budgétaire familiale et la connaissance des concepts économiques et financiers. Cela implique un renforcement notable du rôle de l'Éducation nationale dans ce domaine avec la prise en compte de l'éducation financière dans les programmes scolaires, une implication des enseignants, ainsi qu'un renforcement des liens entre milieu scolaire et milieu professionnel bancaire et financier ;

- le grand public : il s'agit de lui donner des connaissances et des compétences dans le domaine financier afin de permettre au consommateur/ investisseur de faire des choix appropriés et d'être en mesure d'analyser les produits et services financiers (crédits, placements, produits d'épargne...) proposés. Le rôle de l'ensemble des parties prenantes – pouvoirs publics, institutions financières, employeurs, syndicats et associations de consommateurs – est essentiel dans le dispositif de sensibilisation et d'éducation financière.
- les populations plus fragiles : il s'agit de s'appuyer sur les travailleurs sociaux et les associations spécialisées dans l'éducation et la sensibilisation en faveur des populations les plus fragiles, présentant des risques de surendettement ou d'exclusion bancaire ou financière.

9.3 PRÉSENTATION DES INITIATIVES EN MATIÈRE D'ÉDUCATION FINANCIÈRE

De plus en plus sensibilisés à l'importance de l'éducation financière, de nombreux États multiplient les initiatives et les programmes d'éducation financière dont les plus courants concernent la création de sites Internet spécialisés, la publication et la diffusion de brochures et de plaquettes d'information sur des thèmes financiers précis.

Après avoir présenté dans son rapport 2008-2009 les actions menées en matière d'éducation financière par l'Institut pour l'éducation financière du public (IEFP), l'Éducation nationale et la Banque de France, le CCSF a fait le point en 2009-2010 sur d'autres initiatives marquantes.

9.3.1 À l'échelle internationale

En 2005, l'OCDE a publié une première étude internationale sur ce thème (« Pour une meilleure éducation financière » novembre 2005), ainsi que les premières recommandations sur les principes et les bonnes pratiques relatifs à la sensibilisation et l'éducation financières.

En mars 2008, elle a adopté un ensemble de recommandations sur les bonnes pratiques pour améliorer la sensibilisation aux risques et l'éducation sur les questions d'assurance.

En juin 2009, à la suite d'une consultation publique, des bonnes pratiques ont été publiées concernant la sensibilisation aux enjeux liés au crédit.

Parallèlement aux publications, l'organisation internationale :

- a constitué un réseau mondial d'experts publics en éducation financière ;
- a créé une rubrique spécifique et dédiée à l'éducation financière sur son site Internet ;
- organise régulièrement des conférences internationales sur le sujet.

D'autres instances internationales agissent également pour promouvoir l'éducation financière.

9.3.2 À l'échelle européenne

À la suite de communications et décisions arrêtées par le Conseil et le Parlement européens depuis 2007 qui demandent aux États membres d'intensifier leurs efforts de manière significative en matière d'éducation financière, la Commission européenne a de son côté engagé les actions suivantes :

- la création d'un site Internet en 2008, Dolceta (*www.dolceta.eu*), consacré à l'éducation du consommateur, qui comporte quatre volets : les droits des consommateurs, les services financiers, la sécurité des consommateurs et l'éducation à la consommation ;
- la création, fin 2008, d'un groupe d'experts en éducation financière, qui a pour mission de diffuser les meilleures pratiques et d'harmoniser les méthodes d'enseignement et les programmes dans le domaine de l'éducation financière en Europe ;
- la diffusion gratuite d'agendas scolaires et de livrets pédagogiques pour les enseignants. *Agenda Europa* est une initiative européenne visant à informer les jeunes de 15 à 17 ans de leurs droits en tant que consommateurs. L'édition 2008-2009 explique aux étudiants le concept de crédit, ses avantages et ses risques. En 2008, trois millions d'exemplaires ont été distribués en Europe. En France, Génération Europe (site dédié à l'agenda), l'Institut national de la consommation et la Commission européenne ont distribué 220 000 exemplaires gratuitement aux établissements scolaires.

Le secteur privé à l'échelle européenne a lancé également des initiatives pour encourager l'éducation financière. À titre d'exemple, le site Visa Europe « *better money skills* » propose d'améliorer ses connaissances en matière financière.

9.3.3 À l'échelle nationale

Les initiatives françaises dans le domaine de l'éducation financière sont multiples et proviennent aussi bien du secteur public que du secteur privé. L'une des principales initiatives émane de l'IEFP et a été évoquée dans le rapport 2008-2009 du CCSE. Parmi les autres organisations à l'origine d'initiatives on peut citer : les associations de consommateurs et l'Institut national de la consommation, les organisations professionnelles du secteur financier, les autorités de contrôle et les pouvoirs publics.

9.3.3.1 Les associations de consommateurs et l'Institut national de la consommation (INC)

Les associations de consommateurs assurent également la diffusion de la culture financière, notamment au travers de leurs sites Internet. Ainsi, l'Union fédérale des consommateurs (UFC-Que choisir) et l'Union nationale des associations familiales (UNAF) publient régulièrement des articles permettant une meilleure compréhension du sujet.

Dans le même esprit, l'Union féminine civique et sociale (UFCS)¹ et l'UNAF ont édité dès 2003 un cédérom à destination des jeunes sur le thème « gérer son budget ». Ce support est également disponible en ligne sur le site de ces associations.

L'Institut national de la consommation (INC) diffuse pour sa part de nombreuses fiches pratiques thématiques sur les sujets relatifs à la banque, l'argent et l'assurance sur le site www.conso.net.

9.3.3.2. Les organisations professionnelles du secteur financier

En matière bancaire, la Fédération bancaire française (FBF) a lancé depuis 2004 plusieurs programmes sur ce sujet, à la fois :

- en direction des élèves de lycée avec le programme « les banques, ma banque et moi ».

Plus de 7 000 lycéens dans sept académies ont bénéficié de ce dispositif ;

- à destination du grand public avec son site www.lesclesdelabanque.com qui propose des informations pratiques sur toutes les questions liées à la banque. Le 10 juin 2009, plusieurs organismes dont la FBF et l'UNAF ont signé une charte en faveur de la promotion de l'éducation financière à la gestion du budget familial, élaborée par le secrétariat d'État à la famille (www.monbudget.famille.gouv.fr), pour sensibiliser le grand public à cette thématique. Par ailleurs, la FBF a décliné les informations du site sous la forme de petits guides thématiques imprimés et les diffuse *via* les agences bancaires ou sur demande.

- en direction des personnes en difficultés financières, avec un programme de partenariat avec les acteurs sociaux (création de comités territoriaux de la FBF pour la formation des acteurs sociaux ...).

De même, l'Association des sociétés financières (ASF) a conçu des livrets à destination du grand public, en concertation avec des associations de consommateurs, sur le crédit à la consommation : « *Crédit à la consommation, ce qu'il faut savoir* ».

En matière d'assurance, les sites de la Fédération française des sociétés d'assurances, FFSA (www.ffsa.fr), et du Groupement des entreprises mutuelles d'assurance, GEMA (www.gema.fr) proposent de nombreuses informations pratiques sur l'assurance dans les domaines de l'automobile, de l'habitation, de la santé...

Parallèlement, la FFSA a mis en place un Centre de documentation et d'information de l'assurance (CDIA), qui vise à développer une information pédagogique à l'intention des particuliers et des professionnels pour une meilleure compréhension des mécanismes de l'assurance. Ainsi, le CDIA propose, d'une part, une documentation pratique à destination notamment des particuliers (les documents, et en particulier de nombreuses fiches synthétiques thématiques, sont directement téléchargeables sur le site de la FFSA) et d'autre part, un réseau de correspondants en région, qui peuvent animer des réunions d'information et de communication sur l'assurance, notamment pour des associations ou des collectivités ou à la demande de médias locaux.

¹ L'UFCS a fusionné avec « Familles rurales » en 2009.

9.3.3.3 Les autorités de contrôle

La Banque de France, l'Autorité des marchés financiers (AMF) et l'Autorité de contrôle prudentiel (ACP) engagent des actions permanentes pour faire connaître leur rôle dans le domaine du contrôle des activités financières et développer l'éducation financière du grand public.

À ce titre, on peut citer les actions menées par la Banque de France à destination des seniors et des jeunes. Ainsi, elle a reçu 300 jeunes et 120 seniors sur les cinq premiers mois de l'année 2009. Les questionnaires de fin de session affichent un taux de satisfaction de 80 à 90 %.

De son côté, l'AMF a créé en 2006 l'IEFP dont le rôle est d'établir des contenus pédagogiques visant à développer l'éducation financière du plus grand nombre : consommateurs, étudiants, jeunes, seniors. Les contenus ont été élaborés en concertation avec de nombreux acteurs, et notamment des professionnels de la banque. Pour diffuser ces contenus, l'IEFP a développé un site Internet « la finance pour tous » (www.lafinancepourtous.org) qui propose des rubriques différentes en fonction de la qualité de l'internaute.

Le 30 mai 2009, une convention a été signée entre l'IEFP et l'Éducation nationale, dans le cadre d'un colloque organisé par l'OCDE, pour le développement de l'éducation financière des jeunes en proposant des modules de formation adaptés aux programmes et aux différents niveaux scolaires des jeunes.

9.3.3.4 Les pouvoirs publics

À l'initiative du ministre chargé de l'Économie, le Codice a été créé en 2006. Ce Conseil est chargé de formuler des propositions d'actions simples et concrètes de pédagogie économique, à travers une communication accessible sur l'actualité économique, et d'initiatives auprès des entreprises, de l'Éducation nationale et des organismes de formation professionnelle. Ainsi, le Codice diffuse les informations économiques auprès du grand public grâce à la mise en ligne d'un site Internet www.kezeco.fr destiné plus particulièrement aux jeunes.

De même, le Codice participe à la promotion de l'économie à l'école en s'associant avec

l'Éducation nationale pour mettre en œuvre des modalités d'une diffusion plus efficace de la culture économique en milieu scolaire et en apportant son soutien aux organisations non gouvernementales à travers un fond d'amorçage qui permet de cofinancer des « bonnes initiatives » de pédagogie économique.

9.4 Les actions du CCSF dans le domaine de l'éducation financière

Depuis sa création en 2004, le CCSF a mené une réflexion approfondie sur les enjeux de l'éducation financière. Aussi, le CCSF fait régulièrement le point sur les actions et les expériences menées par différents organismes publics ou privés pour diffuser l'information financière auprès du public. Ces organismes ont été invités à présenter au CCSF leurs objectifs et modalités d'intervention : le Codice en 2006, l'IEFP en 2006 et 2009, la Banque de France en 2009, la FBF et la FFSA en 2010.

Par ailleurs, le CCSF a été à l'initiative de la réalisation de dépliants d'information sur les questions à se poser avant de souscrire un produit d'épargne, d'assurance-vie ou de retraite (2006), sur le paiement par prélèvement (2008) ou, plus récemment, de l'élaboration de trois glossaires portant sur les principaux termes utilisés en matière d'opérations bancaires courantes, en matière d'assurance et en matière d'épargne et de placements financiers (2010).

Enfin, par la diffusion de ses rapports annuels, notamment celui de 2006 où une importante partie du rapport était consacrée à ce sujet, le CCSF participe lui-même à cette même volonté pédagogique.

Les actions menées en 2009 par la FBF dans le cadre du programme des « clés de la banque » ont été présentées au CCSF le 22 octobre 2009.

Lancé en 2002, le programme « les clés de la banque » a pour mission d'améliorer la compréhension par tous les publics (particuliers, jeunes adultes, professionnels et acteurs sociaux) des mécanismes bancaires et des questions d'argent. Il s'est d'abord traduit par l'élaboration de mini-guides puis par l'ouverture, en 2004, d'un portail Internet grand public.

L'information y est disponible selon une double approche, l'une visant à informer les particuliers sur de multiples sujets bancaires et financiers, l'autre permettant au public de poser des questions directement en utilisant la fonction « contact » du site avec en retour des réponses personnalisées. À ce titre, les associations et réseaux sociaux utilisent cette fonction « contact » pour commander les supports des « clés de la banque ».

Le portail Internet « *lesclésdelabanque.com* » a été étendu en mars 2009 aux professionnels en adoptant la même démarche que pour les particuliers. L'espace « Professionnels » est destiné aux commerçants, artisans, professionnels libéraux et créateurs d'entreprise avec un décryptage très précis de l'offre bancaire que l'on peut trouver dans le secteur financier. Le site a pour objectif d'apporter un appui méthodologique aux professionnels (actes de la gestion quotidienne, gestion des fournisseurs, gestion des relations avec leurs clients et leur banque...) qui constitue une aide à la décision. La FBF prévoit de l'enrichir par une collection de fiches par métiers afin de montrer les spécificités de chaque profession, notamment pour les créateurs d'entreprise. Ces fiches seront élaborées en collaboration avec les syndicats des organisations professionnelles et les associations professionnelles métier par métier.

Actuellement le site comprend environ 500 pages pour la partie concernant l'information à destination des particuliers et à peu près autant pour la partie consacrée aux professionnels.

En juin 2009, deux nouveaux sites, accessibles à partir du portail « les clés de la banque », ont été créés : un site « jeunes adultes » et un site « acteurs sociaux ».

Le site « les jeunes adultes », vise le public entre 15 et 25 ans et a pour objectif d'apporter à ces jeunes les éléments de repère nécessaires à leur vie d'adultes pour se situer par rapport au monde

de la banque et de l'argent. Trois grandes rubriques leur sont destinées :

- un espace métiers (fiches métiers, vidéos, formations) ;
- un jeu pour apprendre les clés de la banque et de l'argent (budget, moyens de paiement, crédit...) ;
- des fiches pratiques sur la banque et sur l'argent (questions auxquelles le jeune peut être confronté lorsqu'il est mineur, étudiant, ou bien encore lorsqu'il entre dans la vie active).

Le site « acteurs sociaux » a été créé pour lever les obstacles identifiés pour les publics en difficulté. Or, les personnes qui connaissent des difficultés financières et sociales ne disposent pas nécessairement d'un accès à Internet ou d'un autre accès à l'information pour diverses raisons : illettrisme, obstacle de la langue ou autre. Ce site a pour finalité d'aider les acteurs sociaux dans leur activité quotidienne auprès des publics en difficulté et de leur donner toutes les informations et outils pratiques sur le droit au compte, la maîtrise du budget, la convention AERAS (s'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé), le surendettement...

Dans la même logique, dès 2006, des partenariats ont été développés avec des acteurs sociaux de terrain soit au niveau des CCAS (Centre communal des actions sociales), soit au niveau des départements (Conseils généraux). Le programme « les clés de la banque » met également à disposition des acteurs sociaux des modules de formation pour les aider à se former sur les questions bancaires. Ces partenariats entre les acteurs sociaux et les banquiers de terrain ont également comme enjeu d'améliorer la prévention (au moyen de l'éducation, par exemple), de détecter et d'anticiper la dégradation d'une situation économique sociale locale.

Accéder à l'éducation financière par Internet

Sites dédiés à l'information économique et financière :

Institut pour l'éducation financière du public (IEFP) : www.lafinancepourtous.com

Conseil pour la diffusion de la culture économique (Codice) : www.kezeco.fr

École de la bourse : www.ecolebourse.com

Sites publics :

Comité consultatif du secteur financier (CCSF) : www.banque-france.fr/ccsf/fr

Banque de France : www.banque-france.fr

Autorité de contrôle prudentiel (ACP) : www.banque-france.fr/acp/index.htm

Autorité des marchés financiers (AMF) : www.amf-france.org

Pôle commun ACP/AMF : www.abe-infoservice.fr

Service public : www.service-public.fr

Commission européenne : www.dolceta.eu/france/index.php

Associations :

ADEIC : www.adeic.asso.fr

AFOC : www.afoc.net

CLCV : www.clcv.org

Confédération syndicale des familles : www.csfriquet.org

FAIDER : www.faider.fr

Familles de France : www.familles-de-france.org

Familles rurales : www.famillesrurales.org

INDECOSA-CGT : www.indecosa.cgt.fr

Institut national de la consommation (INC) : www.conso.net

ORGECO : www.orgeco.net

UFC-Que choisir : www.quechoisir.org

UNAF : www.unaf.fr

Fédérations professionnelles :

Les clés de la banque (site grand public de la FBF) : www.lesclesdelabanque.com

Fédération française des sociétés d'assurance (FFSA) : www.ffsa.fr

Groupement des entreprises mutuelles d'assurance (GEMA) : www.gema.fr

Association française des sociétés financières (ASF) : www.asf-france.com

ANNEXES

ANNEXE 1	Liste des membres du CCSF	147
ANNEXE 2	Textes constitutifs et modificatifs du CCSF	151
ANNEXE 3	Liste des avis et recommandations du CCSF adoptés au cours de l'exercice 2009-2010	163
ANNEXE 4	Tableaux de bord du suivi des plans d'action relatifs aux relations banques-clients	165
	4.1 Plan d'action du 9 novembre 2004	165
	4.2 Plan d'action du 30 janvier 2006	170
	4.3 Réunion du CCSF du 21 novembre 2006	173
ANNEXE 5	La tarification des services bancaires	175
	5.1 Communiqué de presse de Madame Lagarde sur le lancement de la mission sur la tarification des services bancaires	175
	5.2 Communiqué de presse de Madame Lagarde sur la publication du rapport sur la tarification des services bancaires	176
	5.3 Extrait standard des tarifs	177
ANNEXE 6	Dépliant d'information sur les services de paiement	179
ANNEXE 7	Loi portant réforme du crédit à la consommation	181
	7.1 Calendrier d'entrée en vigueur des principales dispositions de la loi	181
	7.2 Calendrier de publication des textes de la loi	183
ANNEXE 8	L'accès aux services bancaires des ménages vivant sous le seuil de pauvreté	185
	Publication de l'étude concernant l'accès aux services bancaires des ménages vivant sous le seuil de pauvreté	185
ANNEXE 9	Organigramme du CCSF	187
ANNEXE 10	Liste des publications et des thèmes abordés dans les rapports annuels du CCSF	189

Composition du Comité consultatif du secteur financier à fin septembre 2010

MEMBRES NOMMÉS EN RAISON DE LEUR COMPÉTENCE

Président :	M. Emmanuel CONSTANS, Inspecteur général des Finances Médiateur des ministères de l'Économie et du Budget
Titulaires :	M. Olivier PASTRÉ, Professeur des Universités – Paris VIII Mme Blanche SOUSI, Professeur des Universités – Chaire Jean Monnet Droit bancaire et monétaire européen – Lyon III
Suppléants :	M. Bernard DROT, Médiateur de l'Association française des sociétés financières M. Gilles de La VIEUVILLE – Secours catholique M. Luc MAYAUX, Professeur des Universités – Lyon III

MEMBRES TITULAIRES

- Sur proposition du président du Sénat**
M. Roland du LUART, Vice-Président, Sénateur de la Sarthe
- Sur proposition du président de l'Assemblée nationale**
Mme Béatrice PAVY, Députée de la Sarthe
- En qualité de représentants des établissements de crédit et des entreprises d'investissement**
M. Pierre BOCQUET, Directeur du Département Banque de détail et banque à distance – FBF
Mme Marie Christine CAFFET, Directrice Développement et communication – Confédération nationale du crédit mutuel
Mme Françoise PALLE-GUILLABERT, Délégué général de l'ASF
M. Jacques SAINCTAVIT, Directeur Analyse stratégique Groupe Crédit agricole SA
M. Philippe STOLTZ, responsable Relations de place – banque de détail BNP PARIBAS
- En qualité de représentants des sociétés d'assurances**
M. Gérard ANDRECK, Président de la MATMUT
M. Gérard MÈNÉROUD, Président de la Commission plénière des assurances de personnes – FFSA
M. Jacques de PÉRETTI, Président de la Commission plénière des assurances et de biens de responsabilité – FFSA
- En qualité de représentants des courtiers d'assurance**
M. Henri BARBEAU, Administrateur CSCA
- En qualité de représentants d'agents généraux**
M. Hervé de VEYRAC, Président-adjoint d'AGEA
- En qualité de représentants des organisations syndicales représentatives au plan national du personnel des secteurs bancaires et de l'assurance, et des entreprises d'investissement**
M. Gilbert BENZEKRI, Secrétaire général adjoint – SN2A-CFTC
M. Alain BROUHMANN, Secrétaire fédéral de la FNPSF-CGT
M. Sébastien BUSIRIS – FEC FO
M. Yves LE GOFFIC – CFE CGC
M. Luc MATHIEU, Secrétaire fédéral de la CFDT
- En qualité de représentants des clientèles de particuliers des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement**
Mme Véronique CRESPEL, Conseiller du Président – Familles de France
Mme Valérie GERVAIS, Secrétaire générale de l'AFOC
M. Christian HUARD, Secrétaire général de l'ADÉIC
Mme Reine-Claude MADER, Présidente de la CLCV
Mme Nicole PÉREZ, Administratrice nationale UFC-Que Choisir
M. Nicolas REVENU – UNAF
- En qualité de représentants des clientèles de professionnels et d'entreprises des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement**
M. Gérard ATLAN, Président du Conseil du commerce de France
M. ¹
M. ¹
M. Gérard VARONA – CGPME

MEMBRES SUPPLÉANTS

- Sur proposition du président du Sénat**
M. Denis BADRÉ, Sénateur des Hauts de Seine
- Sur proposition du président de l'Assemblée nationale**
M. Alain RODET, Député de la Haute Vienne
- En qualité de représentants des établissements de crédit et des entreprises d'investissement**
M. Laurent DENIS, Directeur de la Vie institutionnelle et des relations de place – BPCE
M. Charles FOISSAC, Directeur commercial et marketing du Marché de la clientèle individuelle – Société générale
Mme Stéphanie HUBERT, Directeur de la conformité –AMAFI
M. Patrick STOCKER – Département Banque de détail et banque à distance – AFÉCEI
M. Didier VUILLAUME, Directeur Marketing – La Banque Postale
- En qualité de représentants des sociétés d'assurances**
M. Jean-Luc de BOISSIEU, Secrétaire général du GEMA
M. Philippe POIGET, Directeur des Affaires juridiques, fiscales et de la concurrence – FFSA
M. François ROSIER, Sous-directeur – Affaires juridiques, fiscales et de la concurrence – FFSA
- En qualité de représentants des courtiers d'assurance**
Mme Brune LITTAYE, Délégué général de la CSCA
- En qualité de représentants des agents généraux**
Mme Anne PAUTHIER, Directrice services et conseils – AGEA
- En qualité de représentants des organisations syndicales représentatives au plan national du personnel des secteurs bancaires et de l'assurance, et des entreprises d'investissement**
M. Jean BACHÉLERIE – CGT
M. Jean-Frédéric DREYFUS – CFE-CGC
M. Pierre de FREITAS – CGT-FO
M. Damien LAGAUDE, Secrétaire fédéral de la CFDT
M. Alain MUTTE, secrétaire général CFTC des Caisses d'épargne
- En qualité de représentants des clientèles de particuliers des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement**
Mme Marie-Françoise DELAHAYE – Confédération syndicale des familles
M. ²
M. Claude FATH, Vice-Président de la FAIDER
M. Bernard FILLIAT – INDECOSA-CGT
Mme Marianick LAMBERT – Union féminine civique et sociale
M. ³
- En qualité de représentants des clientèles de professionnels et d'entreprises des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement**
M. Olivier BORNECQUE, Président de l'AFTE
M. Éric LE CLERCQ de LANNOY – APCM
M. Jean-François PIERRON – CCIP
M. Régis TAILLANDIER – FCD

¹ En cours de remplacement à la suite du départ de MM. CREYSSEL (MEDEF) et ESTIVAL (UPA)

² En cours de remplacement à la suite de la démission de Mme EL HEIT (Familles rurales) en 2009

³ En cours de remplacement à la suite de la démission de M. PANCHOUT (ORGÉCO) en 2010

Liste des sigles des organismes cités dans la liste des membres du CCSF

ADÉIC	Association de défense, d'éducation et d'information du consommateur
AFÉCEI	Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement
AFOC	Association Force ouvrière consommateurs
AFTE	Association française des trésoriers d'entreprises
AGEA	Fédération nationale des agents généraux d'assurances
AMAFI	Association française des marchés financiers
APCM	Assemblée permanente des chambres de métiers
ASF	Association française des sociétés financières
BPCE	Groupe des Banques populaires et des caisses d'épargne
CCF	Conseil du commerce de France
CCIP	Chambre de commerce et d'industrie de Paris
CFDT	Confédération française démocratique du travail
CFE CGC	Confédération française de l'encadrement – Confédération générale des cadres
CGT	Confédération générale du travail
CLCV	Association consommation, logement et cadre de vie
CGPME	Confédération générale des petites et moyennes entreprises
CONSO-FRANCE	Groupe de six associations pour « un consumérisme spécifique, social, environnemental »
CSF	Confédération syndicale des familles
CSCA	Chambre syndicale des courtiers d'assurances
FAIDER	Fédération des associations indépendantes de défense des épargnants pour la retraite
FCD	Fédération des entreprises, du commerce et de la distribution
FEC- FO	Fédération Force ouvrière des employés et cadres
FBF	Fédération bancaire française
FNPSF-CGT	Fédération nationale des personnels des secteurs financiers – CGT
FFSA	Fédération française des sociétés d'assurances
CGT-FO	Force Ouvrière
GEMA	Groupement des entreprises mutuelles d'assurances
INDECOSA-CGT	Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés – CGT
MEDEF	Mouvement des entreprises de France
MINEIE	Ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi
ORGÉCO	Organisation générale des consommateurs
SNB CFE-CGC	Syndicat national de la banque et du crédit – Confédération française de l'encadrement – Confédération générale des cadres
SN2A- CFTC	Confédération française des travailleurs chrétiens
UFCS	Union féminine civique et sociale
UNAF	Union nationale des associations familiales
UFC-Que Choisir	Union fédérale des consommateurs – Que choisir
UPA	Union professionnelle artisanale

Secrétariat général du Comité consultatif du secteur financier

Secrétaire générale : Mme Daphné SALON-MICHEL

Secrétaire général adjoint : M. Jean-Marc LHERM
Secteur Banque

Secrétaire générale adjointe : Mme Catherine LE RUDULIER
Secteur Assurance et produits financiers

Secrétariat général :
Mme Catherine RICHARD
Mme Christiane FAYET
Mme Sylvie MANGEOT
Mlle Florence RAYNAUD
M. Dominique RÉGNIER

Mme Françoise MASSÉ

Secrétariat du Président : Mme Élisabeth MERCIER
M. Martial GAUTHIER

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 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.

DÉCRET N° 2004-850 DU 23 AOÛT 2004

(Article D. 614-1 du *Code monétaire et financier*)

ARTICLE 1 (D. 614-1)

I. Le Comité consultatif du secteur financier comprend trente 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. Dix représentants des établissements de crédit, des entreprises d'investissement, des entreprises d'assurance, des agents généraux et courtiers d'assurance, dont :
 - quatre représentants des établissements de crédit ;
 - un représentant des entreprises d'investissement ;
 - trois représentants des entreprises d'assurance ;
 - un représentant des agents généraux ;
 - un représentant des courtiers d'assurance ;
4. Cinq représentants du personnel des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement, désignés après consultation des organisations syndicales représentatives au plan national ;
5. Dix représentants des clientèles des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement, dont :
 - six représentants de la clientèle de particuliers ;
 - 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.

Textes constitutifs et modificatifs du CCSF ¹, dans leur version en vigueur au 1^{er} novembre 2010

CODE MONÉTAIRE ET FINANCIER

Article L. 614-1

Modifié par l'ordonnance n° 2010-76 du 21 janvier 2010 – art. 6

Modifié par la loi n° 2010-1249 du 22 octobre 2010 – art. 45

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 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 l'Autorité de contrôle prudentiel, 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 établissements de paiement 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.

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.

Article L. 614-3

Modifié par la loi n° 2003-706 du 1^{er} août 2003 – art. 22 JORF 2 août 2003

Modifié par la loi n° 2003-706 du 1^{er} août 2003 – art. 27 JORF 2 août 2003

Modifié par la loi n° 2003-706 du 1^{er} août 2003 – art. 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

I. - Le Comité consultatif du secteur financier comprend trente 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 ;

¹ Les dispositions des articles L.614-1 et L.314-3 du Code monétaire et financier, code pilote, sont reproduites aux articles L.411-1 et L.411-3 du Code des assurances, code suiveur.

3° Dix représentants des établissements de crédit, des entreprises d'investissement, des entreprises d'assurance, des agents généraux et courtiers d'assurance, dont :

- a) Quatre représentants des établissements de crédit ;
- b) Un représentant des entreprises d'investissement ;
- c) Trois représentants des entreprises d'assurance ;
- d) Un représentant des agents généraux ;
- e) Un représentant des courtiers d'assurance ;

4° Cinq représentants du personnel des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement, désignés après consultation des organisations syndicales représentatives au plan national ;

5° Dix représentants des clientèles des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement, dont :

- a) Six 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.

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

Décret n° 2010-257 du 12 mars 2010 – art. 4

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 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, un établissement de paiement ou une entreprise d'investissement.

Les autres compétences du CCSF

Le taux d'usure

Article L. 313-3 du *Code de la consommation*²

Modifié par l'ordonnance n° 2006-346 du 23 mars 2006 – art. 38 *JORF* 24 mars 2006

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 pour des opérations de même nature comportant des risques analogues, telles que définies par l'autorité administrative [après avis du Comité consultatif du secteur financier](#).

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.

Les conditions de calcul et de publicité des taux effectifs moyens visés au premier alinéa sont fixées par la voie réglementaire.

Les dispositions du présent article et celles des articles L. 313-4 à L. 313-6 ne sont pas applicables aux prêts accordés à une personne physique agissant pour ses besoins professionnels ou à une personne morale se livrant à une activité industrielle, commerciale, artisanale, agricole ou professionnelle non commerciale.

Le FICP

Article L. 333-4³

Modifié par la loi n° 2010-1249 du 22 octobre 2010 – art. 40

I. - Il est institué un fichier national recensant 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.

² Les dispositions de l'article L.313-3 du Code de la consommation, *code pilote*, sont reproduites à l'article L.313-5 du Code monétaire et financier, *code suiveur*.

³ Les dispositions des articles L.333-4 et L.333-5 du Code de la consommation, *code pilote*, sont reproduites à l'article L.313-6 du Code monétaire et financier, *code suiveur*.

Ce fichier a pour finalité de fournir aux établissements de crédit mentionnés au titre I^{er} du livre V du *Code monétaire et financier*, aux établissements de paiement mentionnés au titre II du même livre V et aux organismes mentionnés au 5 de l'article L. 511-6 du même code un élément d'appréciation de la solvabilité des personnes qui sollicitent un crédit. Toutefois, l'inscription d'une personne physique au sein du fichier n'emporte pas interdiction de délivrer un crédit.

Le fichier peut fournir un élément d'appréciation à l'usage des établissements de crédit et des établissements de paiement dans leurs décisions d'attribution des moyens de paiement.

Les informations qu'il contient peuvent également être prises en compte par les mêmes établissements et organismes mentionnés au deuxième alinéa pour la gestion des risques liés aux crédits souscrits par leurs clients.

II. - Les établissements et les organismes visés au deuxième alinéa du I sont tenus de déclarer à la Banque de France, dans des conditions précisées par arrêté, les incidents de paiement caractérisés définis par l'arrêté mentionné à l'article L. 333-5. Dès la réception de cette déclaration, la Banque de France inscrit immédiatement les incidents de paiement caractérisés au fichier et, dans le même temps, met cette information à la disposition de l'ensemble des établissements et des organismes ayant accès au fichier. Les frais afférents à cette déclaration ne peuvent être facturés aux personnes physiques concernées.

Les informations relatives à ces incidents sont radiées immédiatement à la réception de la déclaration de paiement intégral des sommes dues effectuée par l'établissement ou organisme à l'origine de l'inscription au fichier. Elles ne peuvent en tout état de cause être conservées dans le fichier pendant plus de cinq ans à compter de la date d'enregistrement par la Banque de France de l'incident ayant entraîné la déclaration.

III. - Dès que la commission instituée à l'article L. 331-1 est saisie par un débiteur, elle en informe la Banque de France aux fins d'inscription au fichier. La même obligation pèse sur le greffe du juge de l'exécution lorsque, sur recours de l'intéressé en application du IV de l'article L. 331-3, la situation visée à l'article L. 331-2 est reconnue par ce juge ou lorsque le débiteur a bénéficié de l'effacement des dettes résultant de la procédure de rétablissement personnel en application des articles L. 332-9 ou L. 332-5.

Le fichier recense les mesures du plan conventionnel de redressement mentionnées à l'article L. 331-6. Ces mesures sont communiquées à la Banque de France par la commission. L'inscription est conservée pendant toute la durée de l'exécution du plan conventionnel, sans pouvoir excéder huit ans.

Le fichier recense également les mesures prises en vertu des articles L. 331-7, L. 331-7-1 et L. 331-7-2 qui sont communiquées à la Banque de France par la commission ou le greffe du juge de l'exécution lorsqu'elles sont soumises à son homologation. L'inscription est conservée pendant toute la durée d'exécution de ces mesures, sans pouvoir excéder huit ans.

Lorsque les mesures du plan conventionnel mentionnées à l'article L. 331-6 et celles prises en application des articles L. 331-7, L. 331-7-1 et L. 331-7-2 sont exécutées sans incident, les informations relatives aux mentions qui ont entraîné leur déclaration sont radiées à l'expiration d'une période de cinq ans à compter de la signature du plan conventionnel ou de la date de la décision de la commission qui impose des mesures ou lorsque les mesures recommandées par la commission ont acquis force exécutoire. Lorsque, pour une même personne, sont prescrits successivement un plan conventionnel mentionné à l'article L. 331-6 et des mesures prises en application des articles L. 331-7, L. 331-7-1 et L. 331-7-2, l'inscription est maintenue pendant la durée globale d'exécution du plan et des mesures sans pouvoir excéder huit ans.

Pour les personnes ayant bénéficié de la procédure de rétablissement personnel, les informations relatives aux mentions correspondantes sont radiées à l'expiration d'une période de cinq ans à compter de la date d'homologation ou de clôture de la procédure. La même durée de cinq ans est applicable aux personnes physiques ayant fait l'objet d'une liquidation judiciaire en application de l'article L. 670-6 du *Code de commerce*.

IV. - La Banque de France est déliée du secret professionnel pour la diffusion, aux établissements et aux organismes visés au deuxième alinéa du I, des informations nominatives contenues dans le fichier.

Les conditions dans lesquelles la Banque de France, les établissements et les organismes visés au deuxième alinéa du I informent les personnes de leur inscription et de leur radiation du fichier ainsi que de leurs droits sont précisées par arrêté, pris après avis de la Commission nationale de l'informatique et des libertés.

Il est interdit à la Banque de France, aux établissements et aux organismes visés au deuxième alinéa du I de remettre à quiconque copie des informations contenues dans le fichier, sous peine des sanctions prévues aux articles 226-21 et 226-22 du *Code pénal*. Cette interdiction ne s'applique pas aux intéressés, lesquels exercent leur droit d'accès aux informations les concernant contenues dans le fichier conformément à l'article 39 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 précitée.

La collecte des informations contenues dans le fichier par des personnes autres que la Banque de France, les établissements et les organismes visés au deuxième alinéa du I du présent article est punie des peines prévues à l'article 226-18 du *Code pénal*.

Article L. 333-5

Modifié par la loi n° 2010-737 du 1^{er} juillet 2010 – art. 51

Un arrêté du ministre, pris [après avis](#) de la Commission nationale de l'informatique et des libertés et [du Comité consultatif du secteur financier](#), fixe notamment les modalités de collecte, d'enregistrement, de conservation et de consultation de ces informations.

Cet arrêté détermine également les modalités selon lesquelles les établissements et organismes mentionnés au deuxième alinéa du I de l'article L. 333-4 peuvent justifier qu'ils ont consulté le fichier, notamment en application de l'article L. 311-9.

Droit au compte – Charte d'accessibilité bancaire

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

Modifié par la loi n° 2010-737 du 1^{er} juillet 2010 – art. 38

Toute personne physique ou morale domiciliée en France, dépourvue d'un compte de dépôt, a droit à l'ouverture d'un tel compte dans l'établissement de crédit de son choix.

L'ouverture d'un tel compte intervient après remise auprès de l'établissement de crédit d'une déclaration sur l'honneur attestant le fait que le demandeur ne dispose d'aucun compte. En cas de refus de la part de l'établissement choisi, la personne 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. L'établissement de crédit qui a refusé l'ouverture d'un compte informe le demandeur que celui-ci 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.

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.

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 relève de la procédure prévue à l'article L. 612-34.

Les établissements de crédit ne peuvent limiter les services liés à l'ouverture d'un compte de dépôt aux services bancaires de base que dans des conditions définies par décret.

En outre, l'organisme désigné par la Banque de France, limitant l'utilisation du compte de dépôt aux services bancaires de base, exécute sa mission dans des conditions tarifaires fixées par décret.

Toute décision de clôture de compte à l'initiative de l'établissement de crédit désigné par la Banque de France doit faire l'objet d'une notification écrite et motivée adressée au client et à la Banque de France pour information. Un délai minimum de deux mois doit être consenti obligatoirement au titulaire du compte.

Ces dispositions s'appliquent aux interdits bancaires.

Conventions de compte

Article L. 312-1-1 du Code monétaire et financier Modifié par la loi n° 2010-737 du 1^{er} juillet 2010 – art. 37

I. - Les établissements de crédit sont tenus d'informer leur clientèle et le public sur 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.

La gestion d'un compte de dépôt des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels est régie par une convention écrite passée entre le client et son établissement de crédit ou les services financiers de La Poste.

Jusqu'au 31 décembre 2009, les établissements de crédit et les services financiers de La Poste sont tenus d'informer au moins une fois par an les clients n'ayant pas de convention de compte de dépôt de la possibilité d'en signer une.

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 l'informe desdites 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.

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.

II. - Tout projet de modification de la convention de compte de dépôt est communiqué 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.

III. - 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 douze 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. 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 III du *Code de la consommation*. L'Association française des établissements de crédit, 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 relève de la procédure prévue à l'article L. 612-34.

IV. - À tout moment de la relation contractuelle, l'établissement de crédit fournit à la demande de l'utilisateur les termes de la convention de compte de dépôt sur support papier ou sur un autre support durable.

L'établissement de crédit ne peut refuser la fourniture au client d'une convention établie sur support papier.

V. - 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 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. - 1. 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.

2. 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.

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

Article L. 612-14
Créé par l'ordonnance n° 2010-76 du 21 janvier 2010 – art. 1

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 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 dans les meilleurs délais.

Art. L. 612-29-1**Créé par la loi n° 2010-1249 du 22 octobre 2010 – art. 36**

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 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 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.

Divers

Médiation bancaire

Article L. 315-1 du *Code monétaire et financier***Créé par l'ordonnance n° 2009-866 du 15 juillet 2009 – art. 6**

Tout établissement de crédit ou de paiement désigne un ou plusieurs médiateurs chargés de recommander des solutions aux litiges avec des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, relatifs 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. Les médiateurs sont choisis en raison de leur compétence et de leur impartialité.

Le médiateur est tenu de statuer dans un délai de deux mois à compter de sa saisine. Celle-ci suspend la prescription conformément aux conditions de l'article 2238 du *Code civil*. Les constatations et les déclarations que le médiateur recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties. Cette procédure de médiation est gratuite. L'existence de la médiation et ses modalités d'accès doivent faire l'objet d'une mention portée sur la convention de compte de dépôt mentionnée au I de l'article L. 312-1-1, sur le contrat-cadre de services de paiement prévu à l'article L. 314-12 ainsi que, le cas échéant, sur les relevés de compte.

Le compte rendu annuel d'activité établi par chaque médiateur est transmis au gouverneur de la Banque de France et au [président du comité consultatif institué à l'article L. 614-1](#).

Le Comité de la médiation bancaire

Article L. 615-2

Créé par l'ordonnance n° 2009-866 du 15 juillet 2009 – art. 15

Le Comité de la médiation bancaire est chargé d'examiner les rapports des médiateurs et d'établir chaque année un bilan de la médiation bancaire qu'il transmet au [Comité consultatif du secteur financier](#). Ce comité est également chargé de préciser les modalités d'exercice de l'activité des médiateurs, en veillant notamment à garantir leur indépendance. Il est informé des modalités et du montant des indemnités et dédommagements versés aux médiateurs par les établissements de crédit ou les établissements de paiement. Ce comité peut adresser des recommandations aux établissements de crédit, aux établissements de paiement et aux médiateurs.

Le Comité de la médiation bancaire est présidé par le gouverneur de la Banque de France ou son représentant. Les autres membres sont nommés par arrêté du ministre chargé de l'Économie, selon la répartition suivante : une personnalité proposée par le collège de consommateurs et usagers du Conseil national de la consommation, une personnalité proposée par l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement et deux personnalités choisies en raison de leur compétence.

Les conditions d'application du présent article sont précisées par décret en Conseil d'État.

Liste des Avis et recommandations du CCSF adoptés au cours de l'exercice 2009-2010

Avis sur le projet d'ordonnance portant fusion des autorités d'agrément et de contrôle de la banque et de l'assurance 22 octobre 2009	16
Avis sur l'assurance de protection juridique 17 décembre 2009	101
Avis sur le rapport de la mission de M. Bruno Deletré, inspecteur général des Finances, sur le contrôle du respect des obligations professionnelles à l'égard de la clientèle dans le secteur financier 26 janvier 2010	96
Recommandation relative aux comptes joints 2 février 2010	26
Avis sur les modalités des ventes concomitantes 4 mai 2010	23
Avis sur le projet d'arrêté portant modification des modalités de garantie d'un taux minimal par les entreprises d'assurance 4 mai 2010	91
Avis sur la proposition de loi visant à améliorer l'indemnisation des victimes de dommages corporels 29 juin 2010	60
Avis sur l'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) 14 septembre 2010	110

Tableaux de bord du suivi des plans d'action relatifs aux relations banques-clients

4.1 Plan d'action du 9 novembre 2004

La banque plus facile pour tous

Mesures arrêtées lors de la réunion du 9 novembre 2004	Suivi à fin juin 2010
1) REFONDER LES RELATIONS CONTRACTUELLES ENTRE LES BANQUES ET LEURS CLIENTS	
• Rétablir dans la loi l'obligation de contractualiser	
<ul style="list-style-type: none"> ▶ L'obligation pour les banques de signer un contrat (la convention de compte) avec leurs clients sera réintroduite dans la loi à l'issue de la période de suspension de la loi MURCEF. Un arrêté précisera les principales stipulations de la convention, reprenant le projet débattu en 2002 au sein de l'ancien comité consultatif. ▶ Cette obligation concernera les nouveaux clients, ainsi que tous les anciens clients qui en feront la demande, auxquels leur banque devra fournir un projet de convention. ▶ La loi prévoira également pour cinq ans une obligation d'information annuelle des anciens clients sur la possibilité de signer une convention de compte. ▶ Afin de permettre une vraie relation contractuelle, le système d'approbation tacite de la loi MURCEF sera supprimé. ▶ Le régime de sanctions sera parallèlement adapté, afin de passer d'un régime pénal à un régime civil et des sanctions fiscales. ▶ L'amendement législatif nécessaire sera déposé par le Gouvernement dans le cadre de la loi de finances, pour une entrée en vigueur à l'issue de la suspension de la loi MURCEF (3 février 2005). 	<p><i>Textes publiés</i> : Article 69ter de la loi de finances 2005 (L. 312-1-1 du <i>Code monétaire et financier</i>) et arrêté du 8 mars 2005 paru au <i>JO</i> du 16 mars 2005</p> <p>51,8 millions de clients sont équipés d'une convention de compte au 30 juin 2010, soit près de 85 % des clients particuliers. Le nombre de clients équipés progresse régulièrement depuis 2003 : 17 millions à fin octobre 2004, 34,4 millions (62,5 %) à fin décembre 2006, et 42,7 millions à en bénéficier à fin décembre 2007 (75 %).</p>
• Poursuivre la mobilisation des banques et des clients pour généraliser la diffusion des conventions de compte de dépôt	
<ul style="list-style-type: none"> ▶ En 2005 au moins, les banques s'engagent à ce que l'information des clients non conventionnés prévue par la loi prenne la forme d'une lettre spécifiquement consacrée à ce sujet. ▶ En outre, les banques s'engagent à proposer une convention de compte de dépôt à leurs clients non conventionnés à l'occasion des événements importants de leur relation : en fonction de l'organisation des réseaux, rendez-vous avec le conseiller clientèle, remise à l'agence de la carte bancaire, modifications du fonctionnement du compte (par exemple, changement de statut matrimonial ou changement d'agence), ouverture d'un compte d'épargne... ▶ Enfin, les banques organiseront une campagne de promotion des conventions de compte auprès du grand public. 	<p>Effectif pour tous les établissements au 31 décembre 2005</p> <p>Les banques poursuivent leurs efforts en informant les clients non encore pourvus de compte.</p> <p>Jusqu'au 31 décembre 2009, les banques ont renouvelé cette information.</p>
• Garantir la qualité des conventions de compte	
<ul style="list-style-type: none"> ▶ La Commission des clauses abusives a repris ses travaux sur les conventions de compte et devrait être en mesure de communiquer ses recommandations pour la fin mars. ▶ Ces recommandations feront l'objet d'un examen au Comité de la médiation bancaire. 	<p>La Commission des clauses abusives (CCA) a émis une recommandation en douze points, en date du 14 avril 2005, qui a été publiée au <i>BO DGCCRF</i> du 25 septembre 2005.</p> <p>Le Comité de la médiation bancaire a approuvé la recommandation de la CCA le 9 février 2006 et l'a insérée dans son <i>Rapport</i> 2005, publié fin 2006, qui a été remis à tous les médiateurs.</p> <p><i>Le Rapport</i> relatif à l'exercice 2008 ne relève aucun développement particulier des litiges afférents à des clauses abusives.</p>

2) AMÉLIORER LES CONDITIONS DE LA CONCURRENCE	
• Une référence mieux adaptée	
<p>► L'échantillon des produits bancaires suivis dans l'indice INSEE sera élargi aux retraits DAB hors réseau ; retraits d'espèces au guichet ; cartes de retrait et prélèvements. Cette extension d'échantillon sera mise en œuvre lors de la prochaine repondération de l'indice et effective dès la parution de janvier 2005.</p> <p>► Dans un deuxième temps, l'INSEE intégrera dans l'indice les incidences tarifaires des « packages ». Les banques et La Poste s'engagent à communiquer toutes les informations nécessaires à l'INSEE pour ce faire.</p>	<p>Effectif au 1^{er} janvier 2005</p> <p>L'INSEE a également complété le nombre d'établissements inclus dans son échantillon de référence.</p> <p>Les « packages » sont inclus dans l'indice des services bancaires depuis le 1^{er} janvier 2006.</p> <p>La variation de l'indice des services financiers, qui ne regroupe que les services bancaires et les transferts par mandat et qui est distinct de l'indice concernant les assurances, s'établit à + 0,76 %, entre le 28 février 2009 et le 28 février 2010, soit une évolution inférieure à la variation de l'indice des services (+ 1,56 %), et à celle de l'indice des prix à la consommation (+ 1,3 %) sur la même période.</p>
• Des tarifs faciles d'accès	
<p>► La DGCCRF sera habilitée à vérifier le respect des obligations générales en matière d'affichage des prix.</p> <p>► D'une manière plus générale, les banques faciliteront l'accès à leurs tarifs, non seulement de leurs clients, mais aussi des personnes qui souhaitent comparer les tarifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> – affiches visibles, – dépliants tarifaires en libre-service dans les agences, – présentation sur les sites Internet avec un accès dès la page d'accueil. 	<p>Arrêté du 4 avril 2005 publié au <i>JO</i> du 5 avril 2005 portant application de l'article L. 312-1-1 du <i>Code monétaire et financier</i> 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.</p> <p>En 2009, une enquête a été menée par les agents de la DGCCRF. Elle s'est déroulée dans 29 départements et dans 14 régions. 490 visites d'agences bancaires ou de sièges ont été effectuées. Ces investigations ont donné lieu à 33 notifications d'information réglementaire, 12 rappels de réglementation et 5 procès-verbaux. Si on compare ces résultats à ceux des enquêtes menées entre 2005 et 2008, on constate des efforts significatifs des réseaux bancaires pour se mettre en conformité avec leurs obligations légales. Quelques améliorations peuvent être encore apportées. Elles concernent essentiellement la mise à disposition des brochures tarifaires en libre service dans les locaux ouverts au public.</p>
• Des relevés de compte plus clairs	
<p>► Un code visuel (pictogramme) signalera les frais sur les relevés de compte. Ils seront ainsi plus faciles à repérer et à interpréter.</p> <p>► Les libellés des paiements par carte repris sur les relevés seront plus clairs. La profession bancaire et le commerce continueront les travaux déjà engagés sur ce point, dans le cadre du CFONB¹. Ils en communiqueront, pour la fin de l'année, les premiers résultats ainsi que le calendrier de mise en œuvre dans les systèmes d'information des banques.</p> <p>► L'intérêt et la faisabilité d'un service de récapitulation mensuelle, à la demande du client, des services facturés sur les relevés de compte, seront étudiés dans les six mois dans le cadre du CCSF.</p>	<p>Effectif depuis le 31 janvier 2006</p> <p>Les recommandations du CFONB ont été approuvées par le CCSF du 13 septembre 2005. Après validation juridique de la liste des dénominations abrégées, notamment vis-à-vis du droit des marques, le CFONB a envoyé ces recommandations à ses adhérents le 5 mai 2006 et informé le président du CCSF le 10 mai 2006 pour un déploiement progressif chez les commerçants.</p> <p>Conformément à l'article 24 de la loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs, le relevé annuel de frais (RAF) a été mis en place, au plus tard, le 31 janvier 2009.</p> <p>Voir le tableau de bord n° 3</p>

¹ Comité français d'organisation et de normalisation bancaires

<p>• Des comparaisons plus aisées</p>	
<p>▶ Une nomenclature harmonisée pour les opérations courantes sera agréée dans le cadre du CCSF, sous la forme d'un glossaire (terminologie + définition) qui servira de référentiel aux banques et à leurs clients.</p> <p>▶ Les banques reprendront ou feront référence à ces termes dans leur offre commerciale, dans la présentation de leurs tarifs et dans les relevés.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Une quinzaine de termes est d'ores et déjà recensée au sein du CCSF, pour validation avant la fin de l'année, – cette nomenclature sera étendue à d'autres services bancaires, à temps pour la présentation des tarifs 2006. 	<p>Un glossaire de 87 opérations courantes a été validé par le CCSF du 13 septembre 2005 et diffusé sur les sites Internet de la FBF, du CCSF et des professionnels. L'ensemble des membres du CCSF sont invités à faire connaître largement le glossaire du CCSF notamment par le biais de leur site Internet.</p> <p>Le CCSF a validé un socle d'harmonisation de 39 opérations bancaires courantes lors de sa réunion plénière du 12 mai 2005 dont la diffusion a été rendue effective le 31 décembre 2005.</p>
<p>• Une mobilité facilitée – voir tableau de bord n° 3</p>	
<p>▶ Les banques s'engagent à supprimer les frais de clôture pour la fermeture de tous les comptes à vue et comptes sur livret et assimilés (Codevi, LEP, autres comptes sur livret type livret A et livret Bleu, Codevi et livrets fiscalisés) ².</p> <p>▶ Les banques dont un client souhaite ouvrir un compte chez un concurrent lui fourniront rapidement et à un prix raisonnable une liste des opérations automatiques et récurrentes — notamment virements et prélèvements —, exécutées sur le compte courant.</p> <p>▶ Les banques qui souhaitent accueillir un client, mettront gratuitement à sa disposition un « guide de la mobilité », récapitulant les précautions à prendre, les démarches à effectuer et comprenant des lettres-types à envoyer aux correspondants à prévenir. Il sera disponible au plus tard avant la fin 2009.</p>	<p>Effectif depuis le 1^{er} janvier 2005</p> <p>Effectif au 31 décembre 2005</p> <p>Guides disponibles depuis le 1^{er} mars 2005, notamment sur les sites Internet de la FBF, des banques et du CCSF. Les membres du CCSF ont été invités à diffuser massivement ce guide (lien sur le site de la FBF ou du CCSF ou mise en ligne).</p> <p>Dans le cadre de l'Avis du CCSF adopté le 26 mai 2008, toutes les banques ont proposé un service d'aide à la mobilité, permettant en cas de changement de banque et sur demande du client, la prise en charge par la banque d'accueil des transferts de toutes les opérations de virement et de prélèvement dans des délais encadrés. Déjà mis en place dans certains réseaux, le dispositif devait être généralisé d'ici à la fin 2009 (voir tableau de bord n° 3). Un suivi sera assuré par le CCSF.</p>
<p>3) FACILITER L'ACCÈS DE TOUS AUX SERVICES BANCAIRES</p>	
<p>• Un compte bancaire pour chaque Français</p>	<p>Voir tableau de bord n° 2 sur la charte d'accessibilité décembre 2008</p>
<p>▶ L'information sur la procédure de droit au compte sera considérablement renforcée, et les bénéficiaires potentiels davantage guidés :</p> <p>▶ Les banques feront connaître le droit au compte au grand public. D'ores et déjà, la Fédération bancaire française a imprimé 100 000 exemplaires d'un mini-guide sur le droit au compte, disponible également sur son site Internet <i>lesclésdelabanque.com</i>.</p> <p>▶ Le MINEFI lancera également une campagne d'information.</p> <p>▶ Ces campagnes de sensibilisation seront particulièrement ciblées sur les acteurs en relation avec les personnes défavorisées : associations, travailleurs sociaux, collectivités locales.</p> <p>▶ Les banques s'engagent à formaliser le refus d'ouverture de compte par une lettre-type gratuite, disponible au guichet et expliquant la démarche à suivre pour bénéficier du droit au compte ainsi que son contenu : accès gratuit au service bancaire de base.</p> <p>▶ Elles s'engagent également à compléter les actions de formation du personnel des agences.</p>	<p>Mini guide disponible le 9/11/04</p> <p>La FBF a développé une importante campagne de communication au printemps 2005.</p> <p>La campagne d'information a été lancée par le ministre en Seine-Saint-Denis le 27 avril 2005. Un dépliant sur le droit au compte a été diffusé en 750 000 exemplaires et une affiche en 20 000 exemplaires. Dans le cadre du plan du 30 janvier 2006, une nouvelle campagne a été lancée (cf. plan 30 janvier 2006). 7 000 acteurs sociaux et publics ont participé aux réunions organisées par les Comités territoriaux de la FBF sur l'accès aux services bancaires pour tous.</p> <p>Échéance : 1^{er} mars 2005. La FBF a adressé à ses adhérents une lettre-type de refus d'ouverture de compte-charte d'accessibilité</p>

² En revanche, perdurent les frais de transfert (pour les CEL, les PEL, les PEA et les PEP bancaires ainsi que les comptes titres), ainsi que les frais contractuels éventuels sur les supports de placements.

• Chaque Français disposera d'un moyen d'accès gratuit aux espèces dans son agence	
<p>► Pour les personnes disposant d'une carte bancaire ou d'une carte de paiement à autorisation systématique, le retrait d'argent reste gratuit au distributeur automatique (DAB) de la banque ou de la caisse de l'établissement teneur du compte ;</p> <p>► Les personnes ne disposant pas ou ne souhaitant pas disposer d'une carte bancaire trouveront toujours dans leur agence un moyen de retirer gratuitement des espèces. Le choix du moyen est laissé à la discrétion de la banque en fonction de son organisation et de son offre, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un retrait gratuit au guichet de leur agence (service de caisse), • une carte à retrait unique dans leur agence, délivrée gratuitement, • une carte de retrait à autorisation systématique ou équivalente utilisable au moins dans leur agence, délivrée gratuitement. <p>► L'assistance aux personnes en difficulté (personnes âgées, handicapées, malvoyantes ...) sera renforcée : en cas de difficultés, elles seront aidées par leur agence bancaire à accéder et à utiliser les DAB.</p>	<p>Effectif depuis le 1^{er} mars 2005</p> <p>Suivi maintenu notamment en ce qui concerne les personnes âgées</p> <p>D'importantes réalisations ont été engagées. Suivi maintenu</p>
• Améliorer l'accès aux moyens de paiement pour les clients sans chéquier	
<p>► Lorsqu'une banque ne met pas à disposition de son client un chéquier associé à son compte, elle s'engage à lui proposer une « gamme de moyens de paiement alternatifs » avec un tarif forfaitaire mensuel modéré.</p> <p>► Cette gamme comprend un nombre adapté d'opérations effectuées par virements, prélèvements, titres interbancaires de paiement, ainsi que par une carte de paiement de type autorisation systématique.</p> <p>► La banque conseillera son client pour qu'il obtienne les coordonnées bancaires de ses créanciers ou de ses fournisseurs afin d'effectuer ses paiements à distance.</p> <p>► Les banques s'engagent à présenter, chacune pour ce qui la concerne, cette offre commerciale spécialement adaptée dans un délai de six mois. Un bilan de cette expérimentation sera effectué dans dix-huit mois.</p>	<p>Offres de toutes les banques rendues publiques le 1^{er} juillet 2005 et disponibles depuis le 1^{er} octobre 2005 dans tous les établissements concernés, un suivi sera opéré.</p> <p>L'équipement de la cible des clients sans chéquier (compte de dépôt actif et inscription au Fichier central des chèques – FCC) en moyens de paiement alternatifs s'établissait à 82,4 % au 30 juin 2010.</p>
<p>► L'ensemble des acteurs du secteur public devra se mettre en mesure d'accepter ces moyens de paiement alternatifs le plus rapidement possible. La Direction générale de la Comptabilité publique (DGCP) apportera son appui aux collectivités locales qui sont souvent décisionnaires en la matière, pour faciliter l'acceptation par les régies de ces moyens de paiement au plus près des besoins de l'utilisateur (cantines, crèches,...). À cet effet, une expérimentation départementale sera engagée. Parallèlement, la DGCP développera l'équipement de ses trésoreries en terminaux de paiement électroniques.</p>	<p>Les résultats détaillés de cette action pour 2009 figurent page 49 (tableau de bord n° 2 point 4)</p>

4) TROUVER UN ÉQUILIBRE DANS LA TARIFICATION DES INCIDENTS DE PAIEMENT	
<p>• Informer les clients des conséquences des incidents de paiements par chèque</p>	
<p>▶ La banque prévient son client par tout moyen (lettre, SMS, courriel...) que son compte est en dépassement, qu'il dispose d'un bref délai pour le régulariser (jusqu'à 7 jours), du montant qui sera facturé du fait de cet incident, et de la date de son prélèvement.</p> <p>▶ Cet avertissement préalable sur les facturations d'incidents est également reporté sur la lettre d'alerte avant inscription au FCC prévue par la réglementation.</p>	<p>} Effectif</p>
<p>• Un forfait des frais par chèque non provisionné</p>	
<p>▶ La banque s'engage à mettre en place un forfait, dont elle définit le montant, pour chaque chèque sans provision, comprenant l'ensemble des facturations d'incidents et de régularisation. Deux forfaits pourront être distingués selon que l'incident aura été ou non régularisé dans les délais légaux.</p>	<p>Effectif depuis le 1^{er} octobre 2005</p>

4.2 Plan d'action du 30 janvier 2006

Pour l'accès de tous aux services bancaires

Mesures arrêtées lors de la réunion du 30 janvier 2006	Suivi à fin juin 2010
1) LE DROIT AU COMPTE EFFECTIF POUR TOUS	
<p>► Le droit au compte pourra désormais être activé en un jour ouvré :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La banque qui a refusé l'ouverture d'un compte à un client (personne physique) qui en est dépourvu, pourra, si ce dernier l'accepte, effectuer la démarche auprès de la Banque de France, laquelle disposera d'un délai maximum d'un jour ouvré pour désigner l'établissement de crédit dans lequel sera ouvert un compte. • Le client qui le préfère peut continuer à utiliser l'ancienne procédure. 	<p>Effectif depuis le 28 avril 2006 ; charte d'accessibilité au 30/12/08, mise en application au 1^{er} janvier 2009</p> <p>Échange de lettres entre la Banque de France et la FBF, les 22 et 27 mars 2006 pour formaliser la nouvelle procédure</p> <p>Information et formation des réseaux bancaires et nouvelle version du mini-guide dédié au droit au compte des Clés de la Banque (disponible depuis avril 2006). Campagne de communication du MINEFI en mai 2006 (<i>communiqué de presse et diffusion de 650 000 dépliants auprès des associations et des organismes sociaux</i>)</p> <p>Au cours de l'année 2009, 1 176 demandes ont été adressées selon la nouvelle procédure (contre 1 247 entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2008).</p> <p>Sur un total de désignations de droit au compte de 26 760 pour l'année 2009, le nombre de comptes ouverts selon la nouvelle procédure de droit au compte a baissé de 6 % sur l'année 2009 après avoir augmenté de 5 % en 2008, être resté stable sur l'année 2007 et après avoir connu une progression de 14 % en 2006.</p> <p>La loi du 5 mars 2007 instituant un droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale, indique que l'absence d'adresse stable ne peut pas être opposée à une personne pour lui refuser l'exercice d'un droit, notamment en matière bancaire et postale, dès lors qu'elle dispose d'une attestation de domiciliation (délivrée par une association agréée ou par un centre communal d'action social) en cours de validité.</p> <p>Selon une enquête du Crédoc publiée en mars 2010, en 2009 99 % de la population résidente âgée au moins de 18 ans disposaient d'un compte courant, 98,4 % en 2006 et 96,6 % au début de 1998. Si l'on ajoute les personnes qui utilisent leur livret A sans disposer d'un compte bancaire (0,8 %), on arrive à une proportion de la population utilisant un compte bancaire ou un livret A de 99,8 %.</p> <p>Dans le prolongement des engagements professionnels pris dans le cadre du plan d'action de janvier 2006 et, afin de renforcer l'effectivité du droit au compte, l'ordonnance n° 2008-1271 du 5 décembre 2008 relative à la charte sur l'accessibilité bancaire, à la suite de l'Avis favorable rendu par CCSF en décembre 2008 prévoit notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le renforcement de l'effectivité du droit au compte ; • l'information de la clientèle et la formation des personnels bancaires et des acteurs sociaux; • le contrôle du respect de la charte effectué par la Commission bancaire. <p>Dès l'entrée en vigueur de la charte en janvier 2009, la FBF a diffusé, sous la forme d'une communication à tous ses adhérents, une information sur le droit au compte et sur les procédures y afférentes (charte disponible sur le site de la FBF).</p> <p>Les formations des conseillers de clientèle, dont notamment celles destinées aux nouveaux entrants intégreront les informations nécessaires sur le dispositif du droit au compte.</p>

	<p>S'agissant du contrôle du respect de la charte effectué par la Commission bancaire, celle-ci a pris connaissance du nouveau dispositif modifié d'exercice du droit au compte et des modalités de contrôle qu'elle pourrait mettre en œuvre dans le cadre de la nouvelle mission qui lui a été confiée lors de sa séance du 23 mars 2009.</p>
<p>2) UN ACCÈS POUR TOUS À UNE CARTE BANCAIRE ET À DES MOYENS DE PAIEMENT MODERNES</p>	
<p>► Le service bancaire de base inclut désormais obligatoirement une carte de paiement à autorisation systématique. Dans le cadre du droit au compte, il est ouvert à ceux qui n'ont pas de compte et qui se sont vu refuser l'ouverture d'un compte et il est gratuit.</p> <p>► Les banques devront accélérer pour les clients interdits de chéquier la diffusion des gammes alternatives de paiement et des cartes de paiement à autorisation systématique.</p>	<p>Décret du 27 mars 2006 sur les services bancaires de base</p> <p>Mesures effectives le 1^{er} avril 2006 avec une dérogation jusqu'au 1^{er} juillet 2006 pour les établissements qui ne disposaient pas de carte à autorisation systématique au jour d'application du décret</p> <p>Campagne d'information de la profession bancaire en mars avril 2006 intitulée « Sans chéquier, la vie continue ». Plaquette jointe au dossier du 28 juin 2006. Un nouveau mini-guide « Vivre sans chéquier » des <i>Clés de la Banque</i> est disponible.</p> <p>L'équipement de la cible des clients sans chéquier (compte de dépôt actif et inscription au FCC) en moyens de paiement alternatifs s'établissait à 82,4 % au 30 juin 2010 contre 74,2 % au 31 décembre 2008, 73,4 % au 31 décembre 2007 et 56,9 % fin juin 2006.</p> <p>Par ailleurs, la diffusion des cartes de paiement à autorisation systématique (CPAS) notamment dans le cadre de la gamme de moyens de paiement alternatifs au chèque, des services bancaires de base ou d'une carte seule, s'élevait à 8,32 millions au 31 décembre 2007, soit une progression de + 9,5 % par rapport à 2006 et de 63,8 % entre le 30 juin 2004 et le 31 décembre 2007.</p> <p>Suivi maintenu</p>
<p>3) UNE DÉMARCHE PERSONNALISÉE EN DIRECTION DES PUBLICS EN DIFFICULTÉ</p>	
<p>► Les banques devront contacter tous leurs clients interdits de chéquier de manière personnalisée. Elles informeront les nouveaux inscrits au Fichier central des chèques de l'existence de moyens de paiement alternatifs au chèque dès l'envoi de la lettre d'injonction.</p>	<p>100 % des personnes concernées ont été contactées au 30 juin 2006, soit 1,6 million de titulaires de comptes de dépôt actifs, inscrits au FCC.</p> <p>1,715 million de personnes interdites de chéquier à fin 2009 et inscrites au FCC</p>
<p>► Un plan de développement de l'accompagnement social des personnes en difficulté sera déployé pour lutter contre l'exclusion bancaire. Dans cette perspective la DGAS s'attachera à améliorer la formation des travailleurs sociaux, organisera une réunion ayant deux objectifs prioritaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'élaboration d'un protocole partenarial permettant une meilleure articulation entre les acteurs institutionnels présents dans le domaine du surendettement ; • la mise au point de modules de formation ou de sensibilisation à destination des différents intervenants appartenant tant au monde social qu'à celui de la banque. <p>► Le ministère de l'Emploi, de la Cohésion sociale et de la Parité devra faire le point sur l'application du solde bancaire insaisissable.</p>	<p>Table ronde en mars 2006 sur l'accompagnement des exclus bancaires sous l'égide du ministère de la Cohésion sociale. Toutefois, le bilan, dans ce domaine, de l'accompagnement social reste insuffisant et justifie la relance d'une action.</p> <p>Entre septembre 2007 et janvier 2008, la réalisation d'une étude sur le solde bancaire insaisissable (SBI) confiée au Crédoc et commanditée par le ministère de l'Emploi, de la Cohésion sociale et de la Parité avait pour objectif d'évaluer le fonctionnement de la procédure du SBI instaurée par décret en septembre 2002. Cette étude a pu être réalisée grâce à la participation active des principaux réseaux bancaires.</p> <p>Lors de sa réunion du 14 février 2008, le CCSF a adopté le 8 octobre 2008 un Avis sur le SBI :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les banques répondent aussi favorablement que possible aux demandes de SBI. Les refus de déblocage sont rares et, le plus souvent, liés à des demandes hors délais ou à des formulaires mal remplis, et exceptionnellement à une absence de provision sur le compte ; • le CCSF rappelle que la procédure est gratuite ; • le CCSF souligne que le SBI n'épuise pas la question de l'insaisissabilité des sommes portées en compte. <p>Dans le cadre de la loi n° 2009-526 relative à la simplification et à la clarification du droit et à l'allègement des procédures en date du 12 mai 2009, le Parlement a adopté une disposition législative visant à rendre automatique par les établissements de crédit l'application du SBI (article 20).</p>

4) UNE ACCEPTATION GÉNÉRALISÉE DES MOYENS MODERNES DE PAIEMENT DANS LES SERVICES PUBLICS DE PROXIMITÉ

► Mise en place d'un plan d'action lancé sous l'égide du Trésor public dans chaque département pour développer les moyens modernes de paiement dans les services publics locaux

Des protocoles d'engagements réciproques pour le développement des moyens modernes de paiement dans les services publics de proximité ont été signés le 30 janvier 2006 entre le MINEFI, l'Association des maires de France et l'Assemblée des départements de France. Des plans d'action ont été déployés dans chaque département sur des projets prélèvements, TIP et cartes bancaires.

Dans ce cadre, des indicateurs ont été mis en place par le Trésor public permettant de mesurer la progression de ces moyens de paiement.

En 2009, plus de 4 milliards d'euros ont été encaissés à l'aide de moyens de paiement automatisés dans le secteur public local.

Par rapport à 2008, la progression de ces moyens de paiement a atteint 17,5 % en nombre et 14 % en montant.

Les secteurs prioritaires ont connu des progressions encore plus marquées. Le nombre de sites équipés a progressé de 19 % dans les domaines du périscolaire et de l'eau, de 21 % dans le domaine des déchets, et de 71 % dans le domaine de l'hébergement (Maison de retraite-long séjour).

La part du chèque (- 4 points) ne cesse de diminuer au profit du prélèvement (+ 2 points), du TIP (stable) et de la carte bancaire (+ 2 points).

En 2009, la direction générale des Finances publiques (DGFIP) a expérimenté avec des collectivités locales pilotes le dispositif d'encaissement de titres par carte bancaire sur Internet (titre payable sur Internet – TIPi) qui offre aux usagers du secteur local la possibilité de régler tous les produits dont ils sont redevables 7 jours sur 7 et 24h sur 24. Ce dispositif a été validé et déployé en 2010.

Suivi maintenu

► Le MINEFI accompagnera financièrement cette démarche :

- réduction pérenne de moitié des commissions sur les paiements par carte bancaire ;
- prise en charge d'un tiers du coût des 1 000 premiers terminaux de paiement électroniques mis en place par les collectivités locales dans le cadre des plans d'action départementaux.

4.3 Réunion du CCSF du 21 novembre 2006

Situation à fin mai 2009 des engagements relatifs aux relations banques-clients

Lors du CCSF du 21 novembre 2006, un certain nombre d'engagements relatifs aux relations banques-clients ont été pris par les représentants des banques, en l'absence d'accord de la part des représentants des consommateurs. À ce jour, le point de ces engagements est le suivant :

1) CUMUL DE FRAIS BANCAIRES RELATIFS À DES INCIDENTS DE PAIEMENT (rejets de chèques et de prélèvements automatiques)

Dans le cadre de la relation banque-client et dans le cas où le client, qui subit des difficultés causées par une diminution forte de ses ressources ou un accident de la vie entraînant une dégradation durable de sa situation financière, jugerait que le cumul des frais de rejet le conduirait à des difficultés significatives par rapport à sa situation, la banque s'engage à examiner au niveau de l'agence, dans les meilleurs délais et de façon personnalisée, la demande qui lui est faite par le client. Dans certains cas, notamment de difficultés graves ne relevant pas de la responsabilité du client, cet examen pourra conduire à une remise totale ou partielle de frais bancaires, appropriée à la situation spécifique de ce client.

En cas d'insuffisance sur la solution proposée, le client peut adresser sa réclamation au service « relation clientèle » et, en dernier ressort, au médiateur de la banque.

La mise en œuvre de cette procédure est intervenue en parallèle avec la mise en place des plafonds réglementaires relatifs aux incidents de paiement.

Le décret relatif au plafonnement des frais applicables aux incidents de paiement a été publié le 15 novembre 2007 et est entré en vigueur le 16 mai 2008.

Ce décret limite les frais perçus par le tiré à l'occasion du rejet d'un chèque à 30 euros pour les chèques d'un montant inférieur ou égal à 50 euros et un montant de 50 euros pour les chèques d'un montant supérieur à 50 euros. De la même façon, les frais pour le rejet d'un prélèvement automatique sont limités désormais au montant du prélèvement pour une opération de moins de 20 euros et à 20 euros pour un montant supérieur.

En cas de cumul de frais de rejet entraînant des difficultés financières significatives pour le client, les banques se sont engagées à examiner au cas par cas la situation de leur client pour limiter ou réduire, selon les cas, l'importance des frais bancaires.

2) PRÉLÈVEMENTS AUTOMATIQUES

Les conclusions, auxquelles le CCSF est parvenu, soulignent l'intérêt du développement des prélèvements automatiques en tant que moyen de paiement moderne.

Dès 2007, afin de renforcer l'information des consommateurs et de prévenir les rejets de prélèvements automatiques, le CCSF a publié un dépliant général sur le paiement par prélèvement qu'il convient d'indiquer élaboré dans le cadre des travaux du CCSF. Ce dépliant a fait l'objet d'une très large diffusion auprès du public par les banques, la direction de la Communication de la Banque de France et divers organismes sociaux.

Dans un cadre de la transposition de la directive sur les services de paiement, le CCSF envisage de préparer un document d'information en amont de la mise en œuvre effective de l'ordonnance sur les services de paiement, portant sur les points essentiels du texte pour le public.

3) RELEVÉS DE FRAIS

En premier lieu, conformément à leurs engagements pris à fin novembre 2004 (voir tableau de bord n° 1), en vue d'une meilleure transparence, les banques identifient par un pictogramme, d'une façon explicite, les frais d'opérations sur les relevés de compte de leur clientèle de particuliers.

Parallèlement, l'article 24 de la loi du 3 janvier 2008 « pour le développement de la concurrence au service des consommateurs », dite loi Chatel, a établi l'obligation pour les établissements bancaires de diffuser chaque année à leurs clients, avant le 31 janvier de l'année suivante, un récapitulatif des frais prélevés sur le compte de chaque client au cours de l'année écoulée.

Ainsi, pour la première fois, les particuliers détenteurs d'un compte de dépôt ont reçu, courant janvier 2009, un relevé de leurs frais bancaires annuels pour l'exercice 2008. Ce récapitulatif comprend le détail des frais facturés et prélevés pour la gestion du compte de dépôt, notamment les services courants (cotisation de la carte bancaire, gestion du compte, virements et prélèvements, envoi de chéquier, retrait d'espèces), les « *packages* » et les frais d'incidents de fonctionnement (rejet de chèque sans provision) et les agios éventuels (intérêts des découverts non autorisés).

Les libellés des principales opérations bancaires sont harmonisés dans ces relevés, afin de faciliter les comparaisons entre les différentes banques.

Cet effort de transparence s'inscrit dans le cadre de l'article 321-1-1 du *Code monétaire et financier*, qui vise à renforcer la confiance et la protection du consommateur dans ses relations avec les établissements de crédit et à faciliter la mobilité bancaire.

4) MOBILITÉ BANCAIRE

a) Des engagements ont été pris en novembre 2004 en ce qui concerne la gratuité de la clôture des comptes de dépôt, des livrets A et Bleu, des CODEVI et des LEP, ainsi que la diffusion dans les réseaux bancaires d'un guide de la mobilité pour expliquer les modalités de changement de banque et la fourniture par chaque banque, à la demande du client et au prix prévu par le tarif en vigueur, d'une liste des opérations récurrentes sur son compte. Ces engagements ont été pleinement respectés.

Toutefois, afin d'enrichir et de renforcer ce service et faisant suite à l'Avis du CCSF adopté le 26 mai 2008, toutes les banques, *via* la FBF, ont décidé de proposer un service d'aide à la mobilité qui répond aux principes adoptés par le CCSF, en prenant notamment en charge à la place du client le transfert de ses opérations de prélèvement et de virement.

Ce service d'aide à la mobilité sera généralisé au plus tard à la fin de l'année 2009. Un suivi sera réalisé par le CCSF au cours du premier trimestre 2010.

b) Dans un même ordre d'idées, une étude a été réalisée en juillet 2008, dans le cadre du CCSF, sur les moyens de faciliter le transfert des produits d'épargne réglementée, PEL, CEL, PEP et PEA. Celle-ci montre que les coûts générés par ces opérations de transfert, liés au système fiscal applicable aux produits d'épargne réglementée et aux caractéristiques propres de ces produits, dépassent en général les frais qu'elles facturent aux clients, si bien que le transfert de ces produits est complexe et constitue une charge pour les établissements.

5.1 Lancement de la mission sur la tarification des services bancaires

**Communiqué de presse du 17 mars 2010 de Madame Christine Lagarde, ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi :
« Christine LAGARDE confie à Georges Pauget et Emmanuel Constans une mission sur les frais bancaires »**

Paris, le 17 mars 2010

Christine Lagarde, ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi, a demandé à Georges Pauget, ancien directeur général de Crédit Agricole SA et président honoraire de LCL, et Emmanuel Constans, président du Comité consultatif du secteur financier, de conduire une mission de propositions sur les frais bancaires.

Christine Lagarde souhaite que la mission évalue l'efficacité des mesures récemment adoptées. Elle devra également établir un diagnostic approfondi en associant tous les acteurs concernés, banques, consommateurs, administrations, afin de dégager des constats partagés sur la juste tarification des services bancaires.

La mission portera sur les pratiques des professionnels et l'usage par les Français de leurs comptes et de leurs moyens de paiement afin d'identifier les difficultés. Elle s'interrogera sur la pertinence de la tarification actuelle et sur les moyens d'améliorer l'information sur le niveau des prix.

Christine Lagarde a demandé à la mission de remettre ses conclusions d'ici la fin du mois de juin.

La question des frais bancaires est au cœur de la relation entre les banques et leurs clients. La mission vient compléter les mesures déjà adoptées par le Gouvernement :

- le décret du 15 novembre 2007 qui a plafonné les frais bancaires pour incidents de paiement est entré en vigueur le 16 mai 2008 ;
- depuis le 1^{er} janvier 2009, les consommateurs reçoivent chaque année un récapitulatif annuel de leurs frais bancaires (disposition de la loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs).

À la demande de Christine Lagarde, les banques ont été associées à ces efforts et se sont engagées en mai 2008 à créer un nouveau « service d'aide à la mobilité bancaire » pour que changer de banque soit plus facile.

Dans le cadre de l'examen fin mars du projet de loi portant réforme du crédit à la consommation à l'Assemblée nationale, Christine Lagarde proposera la suppression des pénalités que les particuliers et les entreprises doivent payer pour être radiés du fichier des interdits d'émettre des chèques. Le paiement de ces pénalités peut aujourd'hui avoir des conséquences graves pour les entreprises et constituer un obstacle à leur rebond.

Le Premier ministre a demandé à Christine Lagarde de faire des propositions en matière de frais bancaires. Ces initiatives s'inscrivent dans ce cadre.

5.2 Publication du rapport sur la tarification des services bancaires

**Communiqué de presse du 8 juillet 2010 de Madame Christine Lagarde, ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi :
« Christine Lagarde propose des mesures pour rendre les tarifs bancaires plus justes et plus équilibrés »**

Christine Lagarde, ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi a reçu de MM. Georges Pauget, ancien directeur général du Crédit Agricole, et Emmanuel Constans, président du Comité consultatif du secteur financier le rapport de propositions qu'elle avait demandé le 17 mars 2010 pour parvenir à des tarifs bancaires plus justes et plus équilibrés.

Les principales propositions du rapport sont :

Faire la transparence sur les frais bancaires

Christine Lagarde souhaite que les banques affichent dans un encadré en tête de leurs plaquettes tarifaires le prix des dix services les plus souvent utilisés par les consommateurs. Elle a souhaité que les associations de consommateurs soient pleinement associées au choix de ces dix services. Le rapport propose que les sommaires des conditions tarifaires soient les mêmes d'une banque à une autre et que les mots employés dans les conditions tarifaires soient tirés d'un glossaire commun à toutes les banques. Ces mesures vont permettre de rendre les **tarifs bancaires facilement comparables d'une banque à une autre**. Christine Lagarde souhaite par ailleurs confier une nouvelle mission d'observatoire des frais bancaires au Comité consultatif du secteur financier pour suivre l'évolution des tarifs bancaires.

Aider les consommateurs en situation fragile à maîtriser leurs frais bancaires

Christine Lagarde souhaite que les banques ajoutent à leur offre commerciale un « pack sécurité ». En premier lieu, plutôt qu'un chéquier, ce forfait comprendrait une carte de paiement anti-dépassement avec laquelle le consommateur ne peut pas dépenser avec sa carte plus que ce dont il dispose. Par ailleurs, les banques prévoiraient un plafonnement du montant et du nombre des commissions d'intervention qu'une banque peut faire payer en cas d'incident de paiement. Le rapport propose également que les banques développent les systèmes d'alerte par SMS ou courriel pour permettre aux consommateurs de réagir et d'éviter les incidents.

Des forfaits bancaires adaptés aux besoins des consommateurs

Le rapport propose que les banques fassent évoluer leur offre commerciale pour que les consommateurs puissent choisir eux-mêmes les services inclus dans leur forfait.

Un nouveau « virement de proximité » pour faciliter les paiements au quotidien

Christine Lagarde souhaite que les banques proposent la création d'un nouveau « virement de proximité » à la main des consommateurs qui permettrait de faire des virements à des proches ou des fournisseurs de services depuis un distributeur de billets ou un téléphone portable.

Christine Lagarde a demandé à son président, Emmanuel Constans, de réunir le Comité consultatif du secteur financier qui rassemble les associations de consommateurs et les représentants des professionnels dès lundi 12 juillet. Christine Lagarde réunira le Comité en septembre pour recevoir leurs avis et décider de la mise en œuvre de ces propositions.

Le rapport : http://www.economie.gouv.fr/services/rap10/100708_rap_Pauget_Constans.pdf

Synthèse du rapport : http://www.economie.gouv.fr/services/rap10/20100708_synthese_rapport_Pauget_Constans.pdf

5.3 Extrait standard des tarifs*

Les tarifs ci-dessous sont hors offre groupée de services (package) et hors promotion ou tarif spécifique à une partie de la clientèle

Liste des services ⁽¹⁾	Prix en euros
Abonnement permettant de gérer ses comptes sur l'Internet ⁽²⁾	X euros par mois / par trimestre / par an Si le tarif précédent n'est pas annuel, mention « Soit, pour information, X euros par an »
Produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS	X euros par mois / par trimestre / par an permettant de recevoir N alertes par semaine / mois / année Si le tarif précédent n'est pas annuel, mention « Soit, pour information, X euros par an »
Carte de paiement internationale à débit immédiat	X euros par mois / par trimestre / par an Si le tarif précédent n'est pas annuel, mention « Soit, pour information, X euros par an »
Carte de paiement internationale à débit différé	X euros par mois / par trimestre / par an Si le tarif précédent n'est pas annuel, mention « Soit, pour information, X euros par an »
Carte de paiement à autorisation systématique	X euros par mois / par trimestre / par an Si le tarif précédent n'est pas annuel, mention « Soit, pour information, X euros par an »
Retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro	« X euros par retrait » complété le cas échéant par « à partir du N ^{ième} retrait par mois »
Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro	En agence : par virement Par l'Internet : par virement
Frais de prélèvement ⁽³⁾	Mise en place d'une autorisation de prélèvement ⁽⁴⁾ Par prélèvement
Commission d'intervention ⁽⁵⁾	« X euros par opération / par jour » et le cas échéant « avec un plafond de X euros par jour / par mois / ... »
Assurance perte ou vol des moyens de paiement	X euros par mois / par trimestre / par an Si le tarif précédent n'est pas annuel, mention « Soit, pour information, X euros par an »

* Les établissements de crédit se sont engagés, dans le cadre du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), à présenter en tête de leurs plaquettes tarifaires et sur l'Internet un extrait standard des tarifs.

NB : Pour les plaquettes tarifaires diffusées dans les collectivités d'outre-mer, la liste est complétée par les frais annuels de tenue de compte.

1 La liste des services doit reprendre les termes de la liste standard. Il peut y être ajouté entre parenthèses le nom commercial du produit.

2 Abonnement permettant de réaliser au minimum sur Internet les opérations de banque au quotidien (solde et historique des comptes, virements SEPA internes et vers des tiers)

3 En cas de tarifs différents en fonction de l'organisme bénéficiaire, la précision devra être apportée.

4 Sauf gratuité imposée par la loi

5 Définition retenue par le glossaire du CCSF « Banque au quotidien et crédit » : somme perçue par la banque 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 erronées, absence ou insuffisance de provision...)

Dépliant d'information sur les services de paiement

Un cadre harmonisé pour faciliter les paiements en Europe ¹

Un cadre juridique unique en Europe ¹

Le contexte : La directive européenne sur les services de paiement, intégrée en droit français depuis le 1^{er} novembre 2009, harmonise les règles applicables aux paiements dans tous les pays de l'Europe, qu'il s'agisse des obligations d'information de la clientèle ou des conditions d'exécution des paiements. Ce texte permet à de nouveaux acteurs autres que les banques, les « établissements de paiement », de proposer des services de paiement.

Depuis le 1^{er} novembre 2009, les consommateurs, les entreprises, les commerçants et les administrations peuvent effectuer leurs paiements en euros ou autres devises de l'Espace économique européen dans les mêmes conditions partout en Europe ¹, aussi facilement que dans leur pays, à partir d'un compte de paiement.

▶ Qu'est ce qu'un compte de paiement ?

Il s'agit du compte que vous détenez et utilisez pour réaliser l'exécution d'opérations de paiement :

- votre compte de dépôt à vue dans votre banque actuelle, lequel vous permet d'accéder également à l'ensemble des autres services de la banque ;
- un compte que vous pouvez ouvrir auprès d'un établissement de paiement et qui peut seulement être utilisé pour la réalisation de vos opérations de paiement.

▶ Qu'est-ce qu'une opération de paiement ?

Une opération de paiement consiste à verser, transférer ou retirer des fonds à la demande du payeur ou du bénéficiaire.

▶ Qu'est-ce qu'un établissement de paiement ?

C'est un établissement non bancaire, qui peut offrir des services de paiement aux côtés des banques. Il est soumis à des règles d'agrément, de contrôle et de médiation donnant aux clients toutes les garanties et protections nécessaires. Les banques ² et les établissements de paiement forment les prestataires de services de paiement (PSP).

¹ Par Europe, on entend l'Espace économique européen qui comprend les 27 pays de l'Union européenne, ainsi que le Liechtenstein, le Norvège et l'Islande.

² Par banque, on entend tous les établissements de crédit agréés en qualité de banques, sociétés financières, banques mutualistes ou coopératives, caisses de Crédit municipal ou institutions financières spécialisées (article L.511-9 du Code monétaire et financier).

▶ Qu'est-ce qu'un service de paiement ?

Il s'agit d'un service permettant l'exécution d'opérations de paiement par carte, par virement, par prélèvement ou encore par le biais d'un dispositif de télécommunication, numérique ou informatique (Internet et téléphone) à partir d'un compte de paiement. Les versements et retraits d'espèces sur ce même type de compte sont également un service de paiement.

Attention ! Ne sont pas concernés les paiements en espèces, par chèque, par billet à ordre et par mandat postal.

Sur le plan technique, certains instruments de paiement français seront progressivement remplacés par une gamme unique d'instruments de paiement européens en euros développés dans le cadre du projet SEPA (Single Euro Payments Area – Espace unique de paiement en euros) : le virement SEPA (depuis janvier 2008), le prélèvement SEPA (à partir de novembre 2010) et la carte de paiement.

La protection des utilisateurs renforcée au niveau européen

Une obligation d'information harmonisée

▶ **Un contrat obligatoire :** pour réaliser des opérations de paiement, vous devez nécessairement avoir signé auprès d'un prestataire de services de paiement (PSP) :

- soit une convention de compte de dépôt avec une banque ;
- soit un contrat-cadre de services de paiement avec un établissement de paiement.

À retenir : à partir du 1^{er} novembre 2009, les nouvelles dispositions européennes s'appliquent à toutes les conventions de compte de dépôt, même à celles signées avant le 1^{er} novembre 2009, ainsi qu'à tous les contrats-cadres de services de paiement. Une mise en conformité de toutes les conventions de compte de dépôt est prévue d'ici au 30 mai 2010.

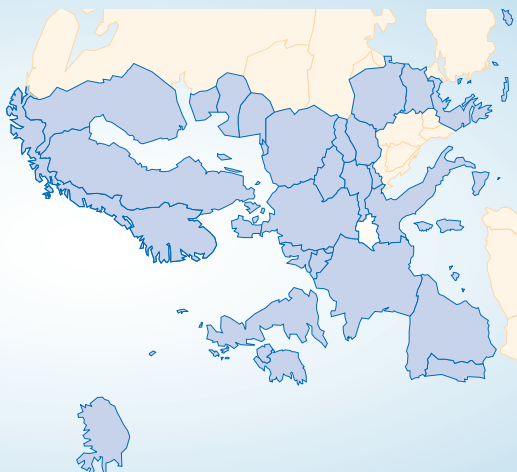
▶ Avant la réalisation d'une opération de paiement :

vous devez être informé sur le prestataire, le délai d'exécution de l'opération, les informations à fournir pour permettre sa réalisation, les frais à payer...

▶ Après l'exécution des paiements :

vous devez être informé sur le prestataire, le montant et sur les opérations réalisées (la référence, le montant et les frais imputés). Vous pouvez demander à recevoir ces informations une fois par mois sous la forme d'un relevé de compte (papier ou électronique).

**DES PAIEMENTS
SIMPLES, RAPIDES ET
EN TOUTE SÉCURITÉ
DANS TOUTE L'EUROPE**



CCSF

► Comment modifier ou résilier le contrat-cadre ou la convention de compte ?

Toute modification par le prestataire, y compris tarifaire, doit vous être communiquée au moins 2 mois avant sa date d'entrée en vigueur ;
vous avez le droit de résilier votre contrat sans frais au-delà de 12 mois ou si vous refusez les modifications proposées par votre prestataire.

Les délais d'exécution des opérations de paiement raccourcis

Un délai d'un jour ouvrable maximum est fixé pour l'exécution des paiements en euros, délai entre la réception de l'ordre de paiement par le PSP du payeur et la réception des fonds par le PSP du bénéficiaire, qui doit mettre immédiatement les fonds à disposition du bénéficiaire.

Attention ! Jusqu'au 1^{er} janvier 2012, le délai peut aller jusqu'à 3 jours ouvrables*. Pour les opérations dans une devise de l'Europe autre que l'euro, les délais peuvent aller jusqu'à 4 jours ouvrables.

L'irrévocabilité d'un ordre de paiement maintenu

De quoi s'agit-il ? Une fois que vous avez donné l'ordre de paiement à votre PSP, cet ordre a acquis un caractère définitif. Vous n'êtes plus autorisé à revenir sur cet ordre de paiement ni sur le consentement donné à son exécution.

Pour les cartes bancaires, l'ordre, comme auparavant, est irrévocable dès lors que vous l'avez transmis au bénéficiaire (par exemple, au commerçant avec la frappe du code confidentiel).

Pour les prélèvements, l'irrévocabilité prend effet la veille du jour où les fonds doivent être transférés (par exemple, pour un prélèvement le 15 du mois, vous ne pouvez plus l'annuler après le 14 en fin de journée).

Pour les virements, l'ordre devient irrévocable à partir du moment où il a été reçu par votre PSP et, si vous êtes convenus d'un virement différé, au plus tard la veille du jour prévu pour l'exécution du virement.

Un droit à contestation possible

► **Pour des opérations réalisées sans votre accord**, vous devez le signaler sans tarder à votre PSP. Le délai de contestation est de 13 mois maximum à compter du débit en compte de l'opération. Passé ce délai, cela ne sera plus possible.

Après signalement, vous serez alors intégralement et immédiatement remboursé sans frais du montant de l'opération de paiement non autorisée.

Nouveauté : En cas de contestation pour une opération non autorisée ou mal exécutée, c'est désormais au PSP de prouver qu'il n'a pas commis une erreur ou que l'opération avait été valablement autorisée.

Cas particulier : pour les opérations réalisées avec un instrument doté d'un dispositif de sécurité personnalisé (carte avec code secret par exemple)

Avant la notification de la perte ou du vol à votre PSP, vous pouvez supporter jusqu'à 150 euros de franchise dans le cas d'opérations non autorisées si le dispositif de sécurité personnalisé a été utilisé.

En revanche, si le dispositif de sécurité n'a pas été utilisé, ou si l'instrument de paiement a été contrefait ou détourné, votre responsabilité n'est pas engagée.

Après notification de la perte, du vol, du détournement ou de la contrefaçon à votre PSP, votre responsabilité n'est plus engagée.

► **Pour des opérations réalisées avec votre accord**⁴, mais pour lesquelles le montant exact du paiement n'est pas connu à l'avance et si ce montant dépasse celui auquel vous pouvez raisonnablement vous attendre, vous disposez d'un délai de **8 semaines** à compter du débit en compte pour demander à votre PSP le remboursement du montant débité.

Votre PSP doit, dans les 10 jours suivant votre réclamation, soit rembourser l'opération en question, soit justifier son refus de rembourser.

Pour plus d'information

Vous pouvez consulter :

► **les textes relatifs aux services de paiement sur le site** <http://www.legifrance.gouv.fr/> ;

– la directive 2007/64/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 novembre 2007 concernant les services de paiement

– l'ordonnance n° 2009-866 du 15 juillet 2009 relative aux conditions régissant la fourniture de services de paiement et portant création des établissements de paiement

– le décret n° 2009-934 du 29 juillet 2009 pris pour l'application de l'ordonnance n° 2009-866 du 15 juillet 2009 relative aux conditions régissant la fourniture de services de paiement et portant création des établissements de paiement

– l'arrêté du 29 juillet 2009 relatif aux relations entre les prestataires de services de paiement et leurs clients en matière d'obligations d'information des utilisateurs de services de paiement et précisant les principales stipulations devant figurer dans les conventions de compte de dépôt et les contrats-cadres de services de paiement

– l'arrêté du 29 juillet 2009 portant application des articles L. 312-1-1 et L. 314-13 du Code monétaire et financier 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

► **la liste des prestataires de services de paiement agréés** accessible sur le site :

– www.ccccf.org

► **les sites suivants :**

– www.banque-france.fr/ccsf/

– www.lescliesdelabanque.com

– www.fbf.fr

– www.europeanpaymentscouncil.eu

– www.sepafrance.fr

– www.banque-france.fr

Vous pouvez également vous renseigner auprès de votre prestataire de services de paiement.

Conception graphique : Banque de France



4 Sauf pour les opérations réalisées par virement

3 Ces délais peuvent être prolongés d'un jour ouvrable supplémentaire pour les opérations de paiement réalisées sur support papier.

7.1 Calendrier d'entrée en vigueur des principales dispositions de la loi portant réforme du crédit à la consommation et lutte contre le surendettement

1. Adoption définitive de la loi Lagarde par le Sénat le 21 juin 2010

2. Publication de la loi le 2 juillet 2010

3. Entrée en vigueur immédiate des mesures suivantes

- **Suppression des pénalités libératoires qui doivent aujourd'hui être versées au Trésor public** par les particuliers et les entreprises, interdits bancaires, pour obtenir leur radiation du fichier central des chèques (art. 36).
- **Création du comité chargé de préfigurer la création d'un registre national des crédits aux particuliers.**

4. Entrée en vigueur en septembre 2010

- **Encadrer la publicité** : interdiction des mentions qui suggèrent qu'un crédit améliore la situation financière ou le budget de l'emprunteur ; obligation de faire figurer le taux d'intérêt du crédit dans une taille de caractères plus importante que celle utilisée pour le taux d'intérêt promotionnel ; obligation de désigner le « crédit renouvelable » par cette seule appellation à l'exclusion de toute autre ; exemple représentatif ; interdiction de la publicité en faveur des cadeaux associés à un crédit.
- **Développer le microcrédit** : autorisation donnée aux particuliers de financer par des prêts l'activité des associations de microcrédit ; obligation d'information annuelle et publique relative à l'activité des banques en matière de microcrédit.
- **Donner du choix aux consommateurs en matière d'assurance emprunteur** : suppression de la disposition législative qui autorise les banques, à l'occasion d'une demande de crédit immobilier, à imposer au consommateur d'adhérer au contrat d'assurance emprunteur qu'elles commercialisent ; obligation de motiver tout refus d'assurance déléguée ; interdiction de moduler le taux d'intérêt du crédit selon que l'emprunteur décide ou non de prendre une assurance déléguée.
- **Encadrer les rachats de crédits** : définition de règles spécifiques applicables aux opérations de rachats de crédits (seuil d'applicabilité du régime du crédit immobilier).

5. Entrée en vigueur en novembre 2010 (réforme du surendettement et du FICP)

- **Réduire la durée des plans de surendettement** : la durée maximale des plans de surendettement est réduite de dix à huit ans, pour favoriser le rebond des personnes qui connaissent des difficultés d'endettement.
- **Raccourcir la durée des procédures de surendettement** : trois mois au lieu de six pour décider de l'orientation des dossiers de surendettement, décision de rééchelonnement et d'effacement d'intérêts par les commissions.
- **Suspendre les mesures d'exécution** dès la recevabilité du dossier.
- **Assurer la continuité des services bancaires** lorsqu'un client dépose un dossier de surendettement.

- **Raccourcir les durées d'inscription au FICP** de huit à cinq ans après une procédure de rétablissement personnel et de dix à cinq ans dans le cas d'un plan de remboursement suite à une procédure de surendettement.
- **Ouvrir l'accès des commissions de surendettement aux surendettés propriétaires.**

6. Entrée en vigueur en avril 2011

- **Réforme du taux d'usure pour le crédit à la consommation** : passage d'un système où les taux d'usure dépendent de la nature des crédits à un système fondé sur le montant des crédits pour réduire les taux d'usure et encourager le développement du crédit amortissable.

7. Entrée en vigueur en mai 2011

- **Encadrement du crédit renouvelable** : prévoir que chaque échéance de crédit renouvelable comprend obligatoirement un amortissement minimum du capital restant dû ; obligation pour les prêteurs de fermer les comptes de crédit renouvelable inactifs après deux ans d'inactivité (contre trois ans aujourd'hui) ; vérification de la solvabilité tout au long de l'exécution d'un crédit renouvelable et non plus seulement lors de son ouverture.
- **Choix des consommateurs sur le type de crédit** : le consommateur se verra proposer le choix entre crédit amortissable et renouvelable lorsqu'il demande (en magasin ou sur Internet) un crédit pour un achat de plus de 1 000 euros.
- **Sécurités à l'entrée en crédit** : devoir d'explication et obligation de vérification préalable de la solvabilité ; obligation pour les prêteurs de consulter le fichier FICP qui recense les incidents de remboursement sur les crédits aux particuliers avant d'accorder un crédit ; obligation pour le prêteur sur le lieu de vente ou à distance de remplir une « fiche de dialogue », assortie de justificatifs au-delà d'un seuil ; délai de rétractation porté de sept à quatorze jours ; plafonnement des cadeaux pouvant être associés à un crédit ; encadrement des commissions payées aux vendeurs de crédit ; obligation de formation des vendeurs.
- **Cartes de fidélité** : interdiction de conditionner les avantages commerciaux à l'utilisation à crédit des cartes de fidélité ; les cartes de fidélité auxquelles une fonction crédit est attachée devront obligatoirement comprendre une fonction paiement au comptant ; par défaut, la fonction paiement au comptant de la carte de fidélité ou bancaire sera activée ; l'activation de la fonction crédit de la carte ne sera plus possible sans l'accord exprès du consommateur à chaque opération.

Source : <http://www.economie.gouv.fr/actus/pdf/10calendrierconso.pdf>

7.2 Calendrier de publication des textes d'application de la loi portant réforme du crédit à la consommation et lutte contre le surendettement

Publication en juillet – août 2011

- Décret portant création de la commission temporaire d'évaluation de la loi
- Décret sur l'exemple représentatif pour les publicités pour un crédit renouvelable
- Décret fixant le seuil au-delà duquel un regroupement de crédits mixtes est soumis au régime juridique du crédit immobilier
- Décret sur les dispositions transitoires pour les articles entrant en vigueur de façon anticipée
- Décret portant création de l'instance de préfiguration de la centrale de crédits

Publication en septembre – octobre 2011

- Décret sur les informations contractuelles et précontractuelles obligatoires
- Décret sur la méthode de calcul du taux annuel effectif global (TAEG)
- Décret sur les modalités de l'amortissement minimum
- Dispositions transitoires applicables aux contrats de crédit renouvelable en cours
- Arrêté sur le taux d'usure : définition des seuils pour les catégories de prêts
- Décret « seuils » (offre alternative, plafond des cadeaux, application des indemnités de remboursement anticipé-IRA)
- Décret « justificatifs » pour la fiche de dialogue
- Arrêté portant réforme du fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP)
- Décret portant réforme du surendettement
- Décret sur la formation des vendeurs
- Arrêté homologuant les normes professionnelles de l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement (AFECEI) sur l'accès des personnes surendettées aux services bancaires

Publication entre octobre et décembre 2011

- Décret sur les informations remises par les Caisses de crédit municipal pour le prêt sur gage
- Décret sur les modalités de conclusion des opérations de rachat de crédit pour garantir la bonne information de l'emprunteur
- Arrêté sur les mesures transitoires de la réforme de l'usure

Source : <http://www.economie.gouv.fr/actus/pdf/10calendrierconso.pdf>

Publication de l'étude concernant l'accès aux services bancaires des ménages vivant sous le seuil de pauvreté

**Communiqué de presse du 29 avril 2010 de Madame Christine Lagarde,
ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi**

Paris, le 29 avril 2010

Christine Lagarde, ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi, publie aujourd'hui l'étude qu'elle avait demandée de réaliser à Emmanuel Constans, président du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), concernant l'accès des ménages vivant sous le seuil de pauvreté aux services bancaires.

Cette étude a été réalisée par le Crédoc pour le CCSF à partir d'un échantillon de 2 597 ménages dont 1 792 ménages en situation de précarité financière. L'étude constate une forte hausse de l'accès aux services bancaires parmi les ménages financièrement fragiles. Les évolutions les plus significatives entre 2001 et 2009 sont les suivantes :

- **Compte bancaire** – En 2009, 96 % des bénéficiaires de minima sociaux avaient un compte bancaire de dépôt, au lieu de 92 % en 2001. Pour l'ensemble de la population, le taux de bancarisation est supérieur à 99 %.
- **Épargne** – Le taux de détention d'épargne disponible (livret A et LEP notamment) a fortement progressé entre 2001 et 2009. Ainsi en 2009, 61 % des ménages bénéficiaires de minima sociaux disposaient de ce type d'épargne, au lieu de 45 % en 2001. En 2009, 30 % des ménages bénéficiaires de minima sociaux disposaient d'une épargne à moyen ou long terme (PEL, CEL ou assurance-vie notamment)
- **Moyens de paiement** – En 2009, 80 % des ménages bénéficiaires de minima sociaux détenaient une carte de crédit, au lieu de 39 % en 2001. Pour les chéquiers, la proportion passe de 59 % de ces ménages en 2001 à 68 % en 2009.
- **Autorisation de découvert** – La part des ménages bénéficiaires de minima sociaux ayant une autorisation de découvert a également fortement augmenté, passant de 43 % en 2001 à 72 % en 2009.
- **Crédit à la consommation** – La part des ménages bénéficiaires de minima sociaux ayant au moins un crédit passe de 16 % en 2001 à 24 % en 2009, cette hausse s'expliquant principalement par l'augmentation de la part des ménages ayant un prêt personnel (de 5 % en 2001 à 13 % en 2009), la part concernant le crédit renouvelable évoluant peu (de 6 % en 2001 à 8 % en 2009).

L'étude identifie plusieurs pistes de réflexion et efforts à accomplir pour améliorer l'accès des ménages en situation de pauvreté aux services bancaires. Christine Lagarde a demandé à son président que le Comité consultatif du secteur financier examine l'étude du Crédoc et lui propose d'ici l'été des mesures concrètes pour améliorer l'accès aux services bancaires des ménages en situation de pauvreté.

L'étude traite notamment des questions d'accès au compte bancaire et au crédit amortissable. Dès à présent, Christine Lagarde se félicite de plusieurs mesures qui vont contribuer à améliorer cet accès :

- La loi de modernisation de l'économie d'août 2008 a renforcé l'effectivité du droit au compte. Depuis le 1^{er} janvier 2009, les banques ont l'obligation, lorsqu'elles refusent d'ouvrir un compte, de proposer au client de mettre en œuvre à sa place la procédure de droit au compte. La loi a également imposé à la Banque de France de désigner sous 24 h l'établissement qui doit ouvrir le compte.

• Le projet de loi portant réforme du crédit à la consommation adopté en première lecture par le Sénat et l'Assemblée nationale (respectivement les 17 juin 2009 et 27 avril 2010) vise notamment :

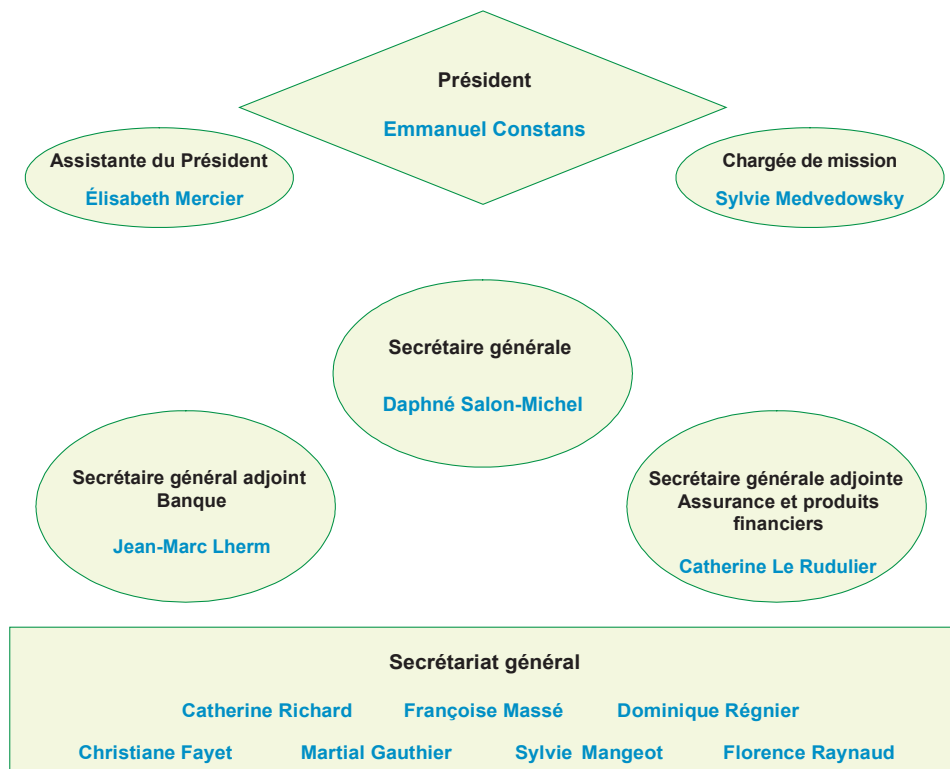
– à **développer le prêt amortissable**. Ainsi, le projet de loi prévoit que pour les achats d'un montant supérieur à 1 000 euros, le vendeur qui propose un crédit en magasin ou à distance aura l'obligation d'offrir le choix au consommateur entre prêt amortissable et crédit renouvelable. De même, le taux d'usure ne dépendra plus de la nature du crédit (prêt amortissable ou crédit renouvelable) afin de ne plus inciter les établissements de crédit à orienter les consommateurs vers un type de crédit selon le taux d'usure applicable ;

– à **prévoir un amortissement minimum** du capital emprunté sur un crédit renouvelable (afin d'éviter la fausse impression selon laquelle les mensualités sur un crédit renouvelable sont plus faibles que sur un prêt amortissable) ;

– à **encadrer la publicité pour le crédit**.

Christine Lagarde souhaite que le projet de loi portant réforme du crédit à la consommation puisse être examiné en deuxième lecture par le Sénat d'ici l'été.

Source : http://www.economie.gouv.fr/services/rap10/100428_rapport-credoc.pdf



Liste des publications et des thèmes abordés dans les rapports annuels du CCSF

PUBLICATIONS DU CCSF, DIFFUSÉES PAR LA BANQUE DE FRANCE (Tarifs 2010)	Périodicité	Prix HT en euros	Taux de TVA	Prix TTC en euros
Rapports annuels du Comité consultatif du secteur financier Rapport 2009-2010 – édition 2010 Rapport 2008-2009 – édition 2009 Rapport 2007-2008 – édition 2008 Rapport 2006 – édition 2007 Rapport 2005 – édition 2006	Annuelle	Gratuit *		Gratuit *
Rapports des groupes de travail du Comité consultatif Les défis de l'industrie bancaire – Septembre 2006 Édition et mise en vente par la Documentation française	Apériodique			10,00
Études réalisées à la demande du Secrétariat général du CCSF et qui n'engagent que leurs auteurs L'utilisation du chèque (à paraître au 1 ^{er} semestre 2011)	Apériodique	14,22	5,50	15,00
Les conditions de bancarisation des personnes vivant sous le seuil de pauvreté – Février 2010		14,22	5,50	15,00
Pour un développement responsable du crédit renouvelable en France – Novembre 2008		14,22	5,50	15,00
Les enjeux et impacts pour les épargnants français des mesures proposées par la Commission européenne touchant aux placements financiers – Janvier 2008		14,22	5,50	15,00
La demande des ménages en matière de crédit à la consommation et les ajustements nécessaires pour y répondre – Janvier 2006		14,22	5,50	15,00
La médiation financière – Décembre 2005		14,22	5,50	15,00
L'endettement des ménages européens – Août 2005		14,22	5,50	15,00
Dépliants d'information et glossaires réalisés par le CCSF Dépliants d'information : Des paiements simples, rapides et en toute sécurité dans toute l'Europe – Novembre 2009 Le paiement par prélèvement – Janvier 2008 Les questions à se poser avant de souscrire un produit d'épargne, d'assurance-vie ou de retraite – Janvier 2006 Glossaires : Glossaire Assurance – Juin 2010 Glossaire Banque au quotidien et crédit – Juin 2010 Glossaire Épargne et placements financiers – Juin 2010	Apériodique	Gratuit *		Gratuit *

* Gratuit dans la limite des stocks disponibles en s'adressant directement au Secrétariat général du CCSF (ccsfin@banque-france.fr – téléphone : 01 42 92 27 10) et consultable sur le site Internet : <http://www.ccsfin.fr> ou <http://www.ccsfin.net>

VENTE ET CONSULTATION DES PUBLICATIONS		
Mode de règlement	Commandes par correspondance ou par télécopie	Vente et consultation sur place
Règlement en euros par chèque, carte bancaire ou virement (selon conditions générales de vente figurant sur le bon de commande en fin de publication)	BANQUE DE FRANCE 96 1219 UFCL 77431 MARNE LA VALLEE CEDEX 02 Télécopie : 01 64 80 27 76	BANQUE DE FRANCE ESPACE ACCUEIL 48 rue Croix des Petits Champs 75001 Paris Téléphone : 01 42 92 39 08 Ouverture au public : du lundi au vendredi de 9 h à 12 h et de 13 h 30 à 17 h

THÈMES ABORDÉS DANS LES RAPPORTS ANNUELS DU COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER	EXERCICES DE RÉFÉRENCE
Assurances	
Assurance automobile (primes, « <i>pay as you drive</i> », bilan annuel de la sécurité routière)	2005 – 2006 – 2007 2008-2009 – 2009-2010
Assurance de protection juridique	2005 – 2006 – 2009-2010
Assurance et développement durable (charte de l'Association française d'assurance – AFA)	2008-2009
Assurance dommages (démarchage)	2007-2008
Assurance emprunteur (fiche d'information standardisée, déliaison)	2005 – 2007 – 2008-2009 – 2009-2010
Assurance habitation (indice INSEE)	2005 – 2006 – 2007-2008 – 2008-2009
Assurance multirisques habitation (primes, dégâts des eaux)	2005 – 2006 – 2007-2008 – 2008-2009 – 2009-2010
Assurance santé (complémentaires de groupe)	2007 – 2008-2009
Assurance-vie (réforme des conditions d'information du souscripteur, contrats non réclamés, devoir de conseil, commercialisation des produits d'assurance-vie, taux garantis)	2005 – 2007 – 2008-2009 – 2009-2010
Catastrophes naturelles	2005 – 2008-2009 – 2009-2010
Contrat collectif obligatoire (article 4 de la loi Évin)	2008-2009
Dommages corporels	2005 – 2007-2008 – 2009-2010
Expertise après sinistre	2005 – 2008-2009
Intermédiation en assurance (rapport de l'ORIAS)	2007-2008 – 2008-2009
Micro-assurance	2007-2008
Plan d'épargne retraite populaire (PERP)	2005 – 2006 – 2007-2008 2008-2009 – 2009-2010
Prescription biennale	2005
Résiliation des contrats d'assurance (loi Chatel)	2005
Ventes concomitantes en assurance	2008-2009 – 2009-2010

THÈMES ABORDÉS DANS LES RAPPORTS ANNUELS DU COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER	EXERCICES DE RÉFÉRENCE
Crédit/Emprunt	
Harmonisation des législations sur le crédit à la consommation	2008-2009
Convention AERAS (s'assurer et emprunter avec un risque aggravé de santé)	2006 – 2008-2009
Crédit à la consommation (encadrement de la publicité, cadre juridique pour les rachats de crédits, distribution du crédit sur les lieux de vente)	2005 – 2006 – 2008-2009
Loi portant réforme du crédit à la consommation	2009-2010
Crédit immobilier (France – Europe)	2006
Crédit renouvelable (« Pour un développement responsable du crédit renouvelable en France » Rapport réalisé par le Cabinet Athling Management)	2008-2009
FICP (durée d'inscription et informations données au client)	2008-2009
Endettement des ménages	2008-2009
Hypothèque rechargeable et prêt viager hypothécaire	2006
Livre vert de la Commission européenne sur les services financiers	2005 – 2006
Prêt à taux zéro, prêt avenir jeunes, Crédit <i>lift</i>	2005 – 2006
Modèles types d'offres préalables de crédit	2005
Projet de directive européenne sur le crédit aux consommateurs	2005 – 2006
Usure	2005
Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme	
Contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel (ACP)	2009-2010
Groupe d'action financière (GAFI)	2009-2010
Traitement du renseignement et action contre les circuits financiers clandestins (Tracfin)	2009-2010
Médiation bancaire et financière en France et en Europe	
Élargissement de la médiation bancaire au crédit et à l'épargne	2006 – 2008-2009 – 2009-2010
Médiation bancaire et financière en France et en Europe	2005 – 2009-2010
Mobilité bancaire	
Service d'aide à la mobilité bancaire	2007-2008 – 2008-2009
Suppression des frais de clôture de compte	2005
Transfert des produits d'épargne réglementée	2008-2009
Moyens de paiement	
Chèques (recouvrement des chèques impayés, incidents de paiement par chèques, interdiction d'émettre des chèques)	2005 – 2006
Prélèvement (dépliant)	2007-2008
Pédagogie bancaire et financière	
Pédagogie financière (IEFP, CODICE, organisations de consommateurs, professionnels, éducation financière à l'école)	2005 – 2006 – 2008-2009 – 2009-2010
Glossaires du CCSF : « Assurance », « Banque au quotidien et crédit », « Épargne et placements financiers »	2005 – 2009-2010
Produits financiers	
Information précontractuelle et contractuelle en matière de produits financiers	2005

THÈMES ABORDÉS DANS LES RAPPORTS ANNUELS DU COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER	EXERCICES DE RÉFÉRENCE
Commercialisation et publicité des produits financiers en France et en Europe (dont PRIPs)	2005 – 2006 – 2007-2008 – 2009-2010
Comparateurs dans le secteur financier	2008-2009
Directives sur les marchés d'instruments financiers	2007-2008
Glossaire des principaux termes utilisés en matière de produits financiers	2005 – 2009-2010
La réforme du cadre de gestion des OPCVM	2008-2009 – 2009-2010
Les questions à se poser avant de souscrire un produit d'épargne	2005
Livre blanc sur les OPCVM	2007-2008
Livret d'épargne durable	2006
Services financiers en Europe	
Cartes bancaires dans le cadre du SEPA – Espace unique des paiements en euros (« Les cartes de retrait et de paiement dans le cadre du SEPA » – étude réalisée par SA Mansit – 2009)	2005 – 2006 – 2007-2008 – 2008-2009 2009-2010
Services de paiement et surfacturation en Europe (Directive, transposition en droit français)	2005 – 2006 – 2007-2008 – 2008-2009 2009-2010
Dépliant du CCSF « Des paiements simples, rapides et en toute sécurité dans toute l'Europe »	2008-2009 – 2009-2010
Amélioration de la concertation européenne dans le secteur financier (réunion élargie du CCSF le 11 septembre 2008)	2008-2009
Les voies d'harmonisation des services financiers en Europe (colloque CCSF/Eurofi du 7 mars 2007)	2006
Livre vert sur les services financiers de détail	2006
Virements et prélèvements SEPA	2009-2010
Supervision financière en France	
Autorité de contrôle prudentiel (ACP) : fusion des autorités d'agrément et de contrôle de la banque et de l'assurance	2009-2010
Rapport de la mission sur le contrôle du respect des obligations professionnelles à l'égard de la clientèle dans le secteur financier	2009-2010
Surendettement / Exclusion et inclusion bancaires / Élargissement de l'accès au crédit	
Surendettement	
Baromètre du surendettement de la Banque de France	2006 – 2007-2008 – 2008-2009 – 2009-2010
Ménages en voie de désendettement	2008-2009
Surendettement des particuliers et des familles / Enquêtes typologiques	2005 – 2006 – 2008-2009
Exclusion et inclusion bancaires	
Accès gratuit à la liquidité bancaire	2005 – 2006
Conditions de bancarisation des personnes vivant sous le seuil de pauvreté (étude réalisée par le Crédoc – 2009)	2008-2009 – 2009-2010
Dispositions de la loi n° 2010-737 du 1 ^{er} juillet 2010 concernant la prévention du surendettement : assises régionales, mission sur les relations banques teneuses de compte-clients surendettés	2009-2010
Droit au compte – services bancaires de base	2005 – 2006 – 2007-2008 – 2008-2009 2009-2010

THÈMES ABORDÉS DANS LES RAPPORTS ANNUELS DU COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER	EXERCICES DE RÉFÉRENCE
Forfaitisation et plafonnement des incidents de paiement sur chèques	2005 – 2006 – 2007-2008 – 2008-2009
Insaisissabilité de certaines sommes portées en compte (solde bancaire insaisissable – SBI)	2007-2008 – 2008-2009
Moyens de paiement alternatifs pour les clients sans chéquier (carte à autorisation systématique)	2005 – 2006 – 2007-2008 – 2008-2009
Élargissement de l'accès au crédit	2000-2001 – 2007-2008 – 2008-2009
Microcrédit social	2006
Tarification	
Accessibilité des tarifs	2008-2009
Coût d'accès téléphonique	2006
Loi sur le droit opposable au logement (plafonnement des frais sur incidents de paiement)	2006 – 2007-2008
Procédure individualisée en cas de cumul d'incidents de paiement	2006 – 2007-2008
Récapitulatif annuel des frais bancaires	2008-2009
Suivi de l'évolution des tarifs bancaires	2006 – 2007-2008
Tarification des services bancaires - Information	2005
Conclusions de la mission confiée à MM. Pauget et Constans	2009-2010
Tenue de compte – Coffres	
Comptes joints – Étude réalisée par M. Thiolon – 2009	2008 – 2008-2009 – 2009-2010
Conventions de compte – conventions de services bancaires	2005 – 2006 – 2007-2008 – 2008-2009 2009-2010
Lisibilité des frais bancaires et des relevés de comptes	2005

BON DE COMMANDE

DIRECTION DE LA COMMUNICATION
 UNITÉ DE FACTURATION CLIENT CENTRALISÉE
 TÉLÉPHONE : 01 64 80 27 67
 TÉLECOPIE : 01 64 80 27 76
 COURRIEL : ufcli@banque-france.fr

BON DE COMMANDE À TRANSMETTRE À :
BANQUE DE FRANCE
96 1219 UFCLI
77431 MARNE LA VALLEE CEDEX 02
FRANCE

PUBLICATIONS :

Référence	Libellé du titre	Date de publication	Quantité	Prix unitaire H.T.	Prix unitaire T.T.C.	Prix total T.T.C.

ACQUÉREUR :

Adresse de facturation	Adresse de livraison
Nom et prénom ou Raison sociale :	Nom et prénom ou Raison sociale :
N° SIREN :	
Service et adresse :	Service et adresse :
<i>Code postal :</i>	<i>Code postal :</i>
<i>Ville :</i>	<i>Ville :</i>
<i>Téléphone :</i>	<i>Téléphone :</i>
<i>Courriel :</i>	<i>Courriel :</i>

CONDITIONS RELATIVES À LA T.V.A. :

Résidents français : la facturation sera effectuée « Toutes Taxes Comprises »
 Résidents de l'Union européenne :
 ▪ Votre identifiant T.V.A. est le :
 La facturation sera effectuée « Hors Taxes »
 ▪ Vous n'avez pas d'identifiant T.V.A., la facturation sera effectuée « Toutes Taxes Comprises »
 Résidents hors Union européenne : la facturation sera effectuée « Hors Taxes »

À le

Signature :

La signature du présent document vaut acceptation des conditions générales de vente stipulées au verso.

La loi 78-17 du 06.01.78 prévoit un droit d'accès et de rectification des renseignements individuels recueillis dans le présent document à usage exclusif de la Banque de France. Pour mettre à jour, effacer ou accéder à vos informations, écrire à l'adresse ci-dessus.

Conditions générales de vente

ARTICLE 1 : CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les ventes conclues :

- par courrier auprès de :

Banque de France / 96-1219 UFCLI / 77431 MARNE LA VALLEE CEDEX 02

- par télécopie adressée au : 01 64 80 27 76

- au guichet auprès de : Banque de France/Espace Accueil/48 rue Croix des Petits Champs/75001 PARIS

ARTICLE 2 : DISPONIBILITE DES ARTICLES

Pour réaliser notre vitrine et notre catalogue de vente, nous travaillons avec des bases de données, enrichies d'après les informations communiquées par nos services producteurs. La totalité des articles n'est pas stockée dans nos réserves et notre offre est alors conditionnée à la disponibilité des articles dans notre service de stockage. Les éventuelles ruptures de stocks ne sauraient en conséquence nous être imputées. Chaque client est informé par courrier, téléphone ou sur la facture des produits non disponibles.

Important : les articles non disponibles ne sont supprimés de notre vitrine que si la rupture nous est signalée comme définitive de la part du service producteur; dans les autres cas, l'acheteur pourra repasser commande des articles manquants. Ils seront livrés sous réserve de disponibilité dans le service de stockage.

Des articles à paraître peuvent être proposés sur le site www.banque-france.fr en précommande. Ils sont expédiés dès la date de mise en vente. La Banque de France ne pourra cependant pas être tenue responsable d'un éventuel retard de commercialisation.

ARTICLE 3 : PRIX

Les prix indiqués en euros sont réputés nets, y compris les frais de port. Ils sont modifiables à tout moment sans préavis, sachant que les articles seront facturés sur la base en vigueur à l'enregistrement de la commande.

Le prix est payable en totalité et en un seul versement à réception de la facture. Toutes les commandes sont facturées en euros et payables en euros. Pour toute livraison extérieure à la France Métropolitaine, les éventuels frais de douanes ou taxes locales restent à la charge du destinataire.

ARTICLE 4 : PAIEMENT

Plusieurs moyens de paiement sont proposés offrant un maximum de garanties de sécurité. Le règlement peut être effectué :

- Par **chèque** en euros, compensable dans une banque française, à l'ordre de "Banque de France – DIR.COMPTA-UFCL-COM". Le chèque est à adresser, avec le double de la facture, à l'adresse suivante : Banque de France/ 96-1219 UFCLI/77431 MARNE LA VALLEE CEDEX 02

- Par **virement** sur notre compte dont le RIB est le suivant :
30001 00102 0000W772606 48

Le code IBAN est le suivant : FR82 3000 1001 0200 00W7 7260 648

- Par **carte bancaire** ou privative (carte Visa, Eurocard/Mastercard) Uniquement pour les ventes au guichet auprès de : Banque de France/Espace Accueil/48 rue Croix des Petits Champs/75001 PARIS

ARTICLE 5 : LIVRAISON

Les livraisons sont effectuées à domicile en France ou à l'étranger. Le délai de livraison comprend le temps de préparation du colis auquel s'ajoute le temps d'acheminement. La Banque de France ne pourra pas voir sa responsabilité engagée en cas de retard de livraison ou de rupture de stock.

ARTICLE 6 : GARANTIE - RETOURS - REMBOURSEMENTS

Qualité des produits

Les articles fournis par la Banque de France sont neufs et ne présentent pas de défaut. S'il arrivait qu'un article soit défectueux ou non conforme, nous nous engageons à l'échanger ou le rembourser, sous réserve qu'il nous soit retourné dans son emballage d'origine et accompagné de la facture Banque de France correspondante dans les 15 jours suivant la réception du colis à : Banque de France/ 96-1219 UFCLI/77431 MARNE LA VALLEE CEDEX 02

Les frais de retour resteront à la charge de l'acheteur et l'échange sera mis en œuvre immédiatement.

Droit de retour

L'acheteur bénéficie d'un droit de retour : quelle qu'en soit la raison, pour retourner un article dans les quinze jours suivant la réception du colis (dans son emballage d'origine impérativement et avec la facture correspondante), en précisant le motif du retour et en indiquant le numéro de facture auquel il se rapporte, à : Banque de France / 96-1219 UFCLI / 77431 MARNE LA VALLEE CEDEX 02

Les frais d'expédition d'envoi et de retour restent alors à sa charge.

Au terme de ce délai de 15 jours, les produits livrés seront réputés conformes à la commande et acceptés par l'acquéreur.

Modalités de remboursement

Les remboursements sont effectués par chèque ou par virement dans un délai inférieur ou égal à 15 jours ouvrés suivant la date de réception du colis retourné. Aucun envoi en contre-remboursement ne sera accepté, quel qu'en soit le motif.

ARTICLE 7 : TRANSFERT DE PROPRIETE - TRANSFERT DE RISQUES

Le transfert de propriété des produits au profit de l'acquéreur, ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix par ce dernier, et ce quelle que soit la date de livraison desdits produits.

En revanche, le transfert sur l'acquéreur des risques de perte et de détérioration des produits sera réalisé dès que lesdits produits auront quitté les locaux de la Banque de France.

ARTICLE 8 : PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les informations qui sont demandées à l'acquéreur sont nécessaires pour traiter et exécuter les demandes. Elles sont également utiles pour mieux connaître la clientèle et améliorer les services qui peuvent être proposés.

Les fichiers Banque de France et les traitements dont ils font l'objet sont déclarés auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Le traitement des données personnelles se fait dans le respect de la loi relative à l'Informatique, aux fichiers et aux Libertés du 6 janvier 1978.

L'acquéreur dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données personnelles le concernant. Il suffit de contacter le service suivant : Banque de France / 96-1219 UFCLI / 77431 MARNE LA VALLEE CEDEX 02 et par mail à ufcli@banque-france.fr

ARTICLE 9 : RESPONSABILITE

Les descriptifs des produits présents dans les bases de données Banque de France ont été saisis d'après les informations communiquées par les services producteurs.

Les produits proposés répondent à la législation française en vigueur. La Banque de France décline toute responsabilité si l'article livré ne respecte pas la législation du pays de livraison (censure, interdiction d'un titre ou d'un auteur...).

La Banque de France se dégage de toute responsabilité en cas d'inexécution du contrat due à un cas de force majeure (grève, inondation, incendie...)

ARTICLE 10 : DROIT APPLICABLE

Toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales de vente, ainsi que toutes les opérations d'achat et de vente qui y sont visées, seront soumises au droit français, les Tribunaux seront ceux du ressort de PARIS, Tribunaux du siège social de la Banque de France où est formalisé le contrat entre les parties.

ARTICLE 11 : ACCEPTATION DE L'ACQUEREUR

Les présentes conditions générales de vente ainsi que les tarifs sont expressément agréés et acceptés par l'acquéreur, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres conditions générales d'achat, l'acte d'achat entraînant acceptation des présentes conditions générales de vente.

Les présentes conditions sont modifiables à tout moment sans préavis par la Banque de France

Ont contribué au **Rapport annuel 2009-2010** du CCSF, sous la coordination de
Daphné SALON-MICHEL

Rédacteurs

Isabelle GASTAL, Catherine LE RUDULIER, Jean-Marc LHERM

Relecture

Catherine RICHARD, Françoise MASSÉ

Mise en forme et composition de la publication

Secrétaires de rédaction : Christine COLLOMB-JOST, Catherine MARZOLF,
Dominique ROUGÈS, Marcia TOMA

Maquettiste : Nicolas BESSON

Opérateurs PAO : Nicolas BESSON, Florence DERBOULE, Alexandrine DIMOUCHY,
Christian HEURTAUX, François LÉCUYER, Aurélien LEFÈVRE,
Carine OTTO, Isabelle PASQUIER

