

2015-16

# RAPPORT ANNUEL DU COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER



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



# INTRODUCTION

*Les années 2015 et 2016 ont été marquées par une activité intense du CCSF et des résultats très remarquables dans les domaines tant de la banque et du crédit que de l'assurance. Ces résultats témoignent de la qualité de la concertation au sein du Comité entre les parties prenantes et notamment entre les professionnels du secteur financier et les associations de consommateurs.*

*Parmi les réalisations emblématiques du Comité au cours de ces deux années, citons le bilan complet des réformes intervenues entre 2010 et 2015 en matière de crédit à la consommation et de prévention du surendettement, l'Avis donné par le CCSF à la Commission européenne sur la mission d'accessibilité bancaire confiée à la Banque Postale, l'accord intervenu au sein du Comité sur la mise en œuvre d'un transfert automatisé des domiciliations bancaires pour un nouveau service d'aide à la mobilité bancaire, la mise en place d'un comparateur public en ligne permettant aux consommateurs de comparer gratuitement les principaux tarifs des établissements de crédit et de paiement en France, la préparation et l'organisation des premières assises des moyens de paiement, suivies de la définition et de la mise en œuvre d'une stratégie nationale en la matière, l'accord « historique » sur l'équivalence du niveau de garantie en assurance emprunteur et l'enquête conduite pour dresser un premier bilan de la mise en œuvre de cet accord et des engagements pris par les professionnels en la matière, l'Avis rendu par le CCSF pour faciliter la commercialisation des contrats euro-croissance, l'Avis du Comité sur l'assurance automobile et l'économie collaborative et la contribution du CCSF à l'aboutissement des travaux européens sur les produits d'investissement packagés de détail (PRIIPs).*

*Avec ces réalisations, qui sont l'œuvre collective du Comité, s'est achevé début 2017 mon mandat de Président du CCSF, entamé en 2004 lors de la mise en place du Comité et constamment renouvelé par les Ministres de l'Économie et des Finances successifs. Ceux-ci m'ont toujours apporté un appui décisif dans l'exercice de mes fonctions et pour mener à bien les nombreuses missions qu'ils m'ont fait l'honneur de me confier. Je remercie également la direction générale du Trésor pour son soutien indéfectible. Mais rien n'aurait pu se faire sans les relations de confiance nouées avec les membres du CCSF et notamment les représentants des associations de consommateurs et des professionnels de la banque et de l'assurance, relations qui nous ont permis de surmonter ensemble les débats les plus difficiles.*

*Mes remerciements s'adressent, enfin, à la Banque de France, pour l'appui qu'elle n'a cessé d'apporter au Comité ainsi qu'à Madame Salon-Michel, Secrétaire générale du CCSF, et à son équipe qui ont toujours su me seconder avec la meilleure compétence.*

*En privilégiant les engagements de place pris en concertation avec les consommateurs sans recours systématique à des textes législatifs ou réglementaires, le CCSF a contribué en une douzaine d'années à transformer progressivement en profondeur les relations entre les établissements financiers et leurs clientèles. J'ai confiance qu'avec l'appui de tous, il poursuivra efficacement cette mission nécessaire dans l'intérêt général.*



Emmanuel Constans



# SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION</b>	<b>3</b>
<b>CHAPITRE 1 LES MESURES EN FAVEUR D'UNE MEILLEURE INCLUSION BANCAIRE</b>	<b>9</b>
1.1 LE SUIVI DES TRAVAUX DE LA BANQUE DE FRANCE EN MATIERE D'ANALYSE DU SURENDETTEMENT	11
1.2 LA POURSUITE DES TRAVAUX DESTINES A FAVORISER UNE MEILLEURE FLUIDITE DE L'ACCES AU CREDIT	11
1.2.1 L'Avis du 19 mai 2016 relatif à la modification du régime de consultation du FICP	11
1.2.2 L'Avis du 7 juin 2016 sur les catégories de prêts servant de base à l'application du régime de l'usure	12
1.2.3 L'Avis du 12 juillet 2016 sur la meilleure segmentation des tranches de l'usure	13
1.2.4 Le rapport Constans de juin 2015 sur le fichier positif et la prévention du surendettement	14
1.3 LE BILAN DES MESURES DES REFORMES EN MATIERE DE CREDIT A LA CONSOMMATION ET DE PREVENTION DU SURENDETTEMENT	15
1.3.1 L'étude montre un fort impact des réformes sur le marché du crédit à la consommation	17
1.3.2 Les résultats mesurables des dispositions-phares en matière de prévention du surendettement sont encore à venir même si les premiers effets apparaissent	19
1.3.3 Les suites du rapport	20
1.4 L'EXAMEN DES PROPOSITIONS D'AMELIORATION DE LA PROCEDURE DE SURENDETTEMENT	20
1.5 LE SUIVI DE L'ACCESSIBILITE BANCAIRE	21
1.5.1 La mission confiée au CCSF par la Commission européenne	21
1.5.2 L'avis du CCSF sur la mission d'accessibilité confiée à La Banque Postale	22
<b>CHAPITRE 2 LA POURSUITE ET L'ÉLARGISSEMENT DES TRAVAUX EN MATIÈRE DE MOBILITÉ ET DE TARIFS BANCAIRES</b>	<b>27</b>
2.1 LA POURSUITE DES TRAVAUX EN FAVEUR DE LA MOBILITE BANCAIRE	29
2.1.1 Le contexte européen demandant une mobilité bancaire plus facile	29
2.1.2 Les suites du rapport de Mme Mercereau sur la transférabilité des comptes et la mobilité	29
2.1.3 Les travaux du CCSF sur la mise en oeuvre d'un transfert automatisé des coordonnées bancaires	30
2.1.4 L'avis du CCSF du 26 mars 2015 sur le transfert automatisé des domiciliations bancaires	31
2.1.5 Le décret n°2016-73 du 29 janvier 2016	35
2.1.6 Un premier point sur la préparation de la mise oeuvre de la réforme a été réalisé par le CCSF fin 2016	37
2.2 LES TRAVAUX DE L'OBSERVATOIRE DES TARIFS BANCAIRES ONT CONFIRME UNE CERTAINE STABILITE DES TARIFS BANCAIRES EN 2015 AVANT UNE LEGERE CROISSANCE EN 2016	37
2.2.1 Le CCSF a examiné lors de sa réunion plénière du 24 septembre 2015 les conclusions du rapport 2015 de son Observatoire des tarifs bancaire	37
2.2.2 Le rapport 2016 de l'OTB	38
2.2.3 Le rapport sur les frais de tenue de compte du Président du CCSF (à mettre en annexe)	38

2.3	<b>LA MISE EN PLACE D'UN COMPARETEUR DES TARIFS BANCAIRES PROLONGEANT LES TRAVAUX DE L'OTB</b>	<b>39</b>
2.3.1	Le contexte de la mise en place de ce comparateur public	39
2.3.2	Le comparateur du Comité public	39
2.4	<b>LA CONTRIBUTION DU CCSF AUX TRAVAUX DE L'AUTORITE BANCAIRE EUROPEENNE SUR LA COMPARABILITE DES FRAIS BANCAIRES</b>	<b>40</b>
2.4.1	Les éléments de contexte	40
2.4.2	La réponse du CCSF à la consultation de l'Autorité bancaire européenne (ABE) (à mettre en annexe)	41
<b>CHAPITRE 3</b>	<b>L'ORGANISATION DES PREMIERES ASSISES DES MOYENS DE PAIEMENT</b>	<b>43</b>
3.1	<b>LES TRAVAUX PREPARATOIRES</b>	<b>45</b>
3.1.1	Le lancement de la mission	45
3.1.2	L'organisation des travaux	45
3.2	<b>LES PROPOSITIONS DES QUATRE GROUPES DE TRAVAIL</b>	<b>46</b>
3.2.1	La synthèse des travaux des groupes	46
3.2.2	Les assises du 2 juin 2015 et les annonces des ministres	47
3.3	<b>LA MISE EN OEUVRE D'UNE STRATEGIE NATIONALE EN OCTOBRE 2015</b>	<b>49</b>
3.3.1	La publication d'une stratégie nationale	49
3.3.2	La création du Comité national des paiements scripturaux	49
<b>CHAPITRE 4</b>	<b>LES ASSURANCES DE PERSONNES</b>	<b>51</b>
4.1	<b>L'ASSURANCE EMPRUNTEUR</b>	<b>53</b>
4.1.1	Les travaux du CCSF sur l'équivalence du niveau de garantie	54
4.1.2	L'Avis du CCSF sur l'équivalence du niveau de garantie	54
4.1.3	Le bilan de la mise en oeuvre de l'Avis sur l'équivalence du niveau de garantie	55
4.1.4	Les enseignements du bilan	56
4.1.5	La nouvelle fiche standardisée d'information (FSI)	57
4.1.6	La révision de la convention AERAS	57
4.1.7	La construction et la publication du glossaire « assurance emprunteur »	59
4.2	<b>LA POURSUITE DES TRAVAUX SUR L'ASSURANCE DEPENDANCE</b>	<b>59</b>
4.2.1	Les contrats d'assurance dépendance en 2014	60
4.2.2	Le label GAD de la FFSA et son évolution	61
4.2.3	Le premier bilan de l'application de l'Avis du CCSF du 12 décembre 2013 pour améliorer l'information précontractuelle en assurance dépendance et l'engagement de l'association française de l'assurance en matière d'assurance dépendance	62
4.3	<b>L'ASSURANCE SUR LA VIE (BILAN 2015)</b>	<b>62</b>
4.3.1	L'Avis portant sur la proposition de mise en place d'un dispositif temporaire pour faciliter la commercialisation des contrats euro-croissance	63
4.3.2	L'engagement de l'association française de l'assurance relatif aux contrats d'assurance vie proposant des supports croissance ou euro-croissance	65
4.3.3	Le suivi de la loi n° 2014- 617 du 13 juin 2014 (loi « Eckert ») sur les contrats en déshérence et de ses modalités d'application	66
4.4	<b>L'ASSURANCE SUR LA VIE- BILAN 2016 (SOURCE FFA)</b>	<b>67</b>

<b>CHAPITRE 5</b>	<b>LES ASSURANCES DE DOMMAGES</b>	<b>69</b>
<b>5.1</b>	<b>LES BILANS DE L'ASSURANCE DOMMAGES</b>	<b>71</b>
5.1.1	Le bilan 2015 de l'assurance automobile	72
5.1.2	Le bilan 2015 de l'assurance multi-risques habitation	76
<b>5.2</b>	<b>RAPPEL DES PRINCIPALES INNOVATIONS DE LA LOI N° 2014-344 DU 17 MARS 2014 RELATIVE A LA CONSOMMATION DITE « LOI HAMON »</b>	<b>80</b>
5.2.1	La mise en place des textes d'application de la loi « Hamon » (pour mémoire)	80
5.2.2	Extrait de l'Avis du CCSF de 2014 sur les dispositions réglementaires proposées en application de la loi Hamon	83
<b>5.3</b>	<b>LES BILANS 2016 DE L'ASSURANCE DOMMAGES</b>	<b>85</b>
5.3.1	L'assurance automobile	85
5.3.2	L'assurance multirisques habitation	85
<b>5.4</b>	<b>LA PROPOSITION DE DIRECTIVE SUR LA DISTRIBUTION D'ASSURANCE</b>	<b>86</b>
<b>CHAPITRE 6</b>	<b>L'ÉPARGNE FINANCIERE DES FRANÇAIS</b>	<b>89</b>
<b>6.1</b>	<b>PANORAMA DE L'ÉPARGNE FINANCIERE DES FRANÇAIS</b>	<b>91</b>
6.1.1	Les principales données de l'épargne financière, flux et encours	91
6.1.2	L'année 2014 confirme le rang de l'assurance vie comme premier placement	92
6.1.3	Les principales données de l'épargne financière en 2015	93
6.1.4	L'année 2015 confirme la reprise de la collecte d'assurance vie	94
6.1.5	Les produits d'épargne réglementée	94
6.1.6	Évolution de l'épargne réglementée en 2015	95
6.1.7	Les évolutions législatives et réglementaires : pour mieux financer l'économie	95
<b>6.2</b>	<b>LE BILAN 2014 DE L'ÉPARGNE RETRAITE ET DU PERP</b>	<b>96</b>
6.2.1	L'épargne retraite	96
6.2.2	Les différents régimes d'épargne retraite	100
<b>6.3</b>	<b>LE BILAN 2015 DU PERP ET DU PERCO</b>	<b>101</b>
6.3.1	Le PERP en 2015	101
6.3.2	Le PERCO en 2015	103
<b>6.4</b>	<b>LES TRAVAUX DU CCSF EN MATIERE DE FINANCE VERTE</b>	<b>105</b>
6.4.1	Le contexte global et les objectifs de la COP	105
6.4.2	Actions de l'assurance et de la banque en matière de finance verte	105
6.4.3	La position des consommateurs	106
<b>6.5</b>	<b>L'ABOUTISSEMENT DES TRAVAUX EUROPEENS SUR LES PRIIPS</b>	<b>107</b>
6.5.1	Le règlement du 26 novembre 2014 sur les PRIIPS	107
6.5.2	L'objectif du règlement du 26 novembre 2014 sur les documents d'informations clés relatifs aux produits d'investissement packagés de détail et fondés sur l'assurance (PRIIPS)	108
6.5.3	L'état des travaux à la fin 2015 et les perspectives concernant l'information sur les risques	108
6.5.4	Le CCSF s'est prononcé à deux reprises sur le règlement PRIIPS en 2016	109

<b>6.6</b>	<b>L'UNION DES MARCHES DE CAPITAUX</b>	<b>113</b>
6.6.1	Pourquoi l'Union européenne a-t-elle besoin d'une union des marchés des capitaux ?	113
6.6.2	Union des marchés des capitaux et évolution du financement dans l'UE	114
6.6.3	Les avantages concrets de l'union des marchés des capitaux	114
6.6.4	Union des marchés des capitaux et grandes priorités de l'UE	114
6.6.5	Les prochaines étapes	114
<b>CHAPITRE 7</b>	<b>LES MEDIATIONS DU SECTEUR FINANCIER</b>	<b>115</b>
<b>7.1</b>	<b>BILAN DES MEDIATIONS DU SECTEUR FINANCIER</b>	<b>117</b>
7.1.1	Les médiations d'assurance	117
7.1.2	La médiation des marchés financiers	117
7.1.3	La médiation des sociétés financières	118
<b>7.2</b>	<b>LA TRANSPOSITION DE LA DIRECTIVE « MEDIATION » DU 21 MAI 2013</b>	<b>119</b>
7.2.1	La directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC)	119
7.2.2	L'ordonnance du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation	121
<b>7.3</b>	<b>DISPOSITIF DE DESIGNATION DES MEDIATEURS D'ENTREPRISES DU SECTEUR FINANCIER PAR L'ORGANE COLLEGIAL CONSTITUE PAR LE PRESIDENT DU CCSF EN APPLICATION DE L'ARTICLE L614-1 DU CODE MONETAIRE ET FINANCIER</b>	<b>123</b>
<b>7.4</b>	<b>LES PREMIERS TRAVAUX DE L'ORGANE COLLEGIAL DU CCSF</b>	<b>124</b>
	<b>ANNEXES</b>	<b>125</b>



## **1. Les mesures en faveur d'une meilleure inclusion bancaire**



## 1.1 LE SUIVI DES TRAVAUX DE LA BANQUE DE FRANCE EN MATIÈRE D'ANALYSE DU SURENDETTEMENT

De nouveau en 2015, le CCSF a analysé les résultats de l'étude annuelle menée par la direction des Particuliers à la Banque de France en matière de surendettement.

Il s'est félicité des résultats du 1<sup>er</sup> trimestre 2015 en matière de surendettement qui indiquent une légère baisse de 0,4 % du nombre des dossiers déposés d'avril 2014 à mars 2015 avec 226 236 dossiers. Au total, depuis 5 ans, près de 1 million de dossiers ont été déclarés recevables au surendettement pour seulement 85 000 irrecevables. Au cours de cette période, 316 000 dossiers ont été orientés vers la procédure de rétablissement personnel et 321 000 ont fait l'objet d'un plan conventionnel de règlement. Au total, le nombre de ménages en cours de désendettement, c'est-à-dire ayant bénéficié ou étant sur le point de bénéficier de mesures destinées à remédier à leur état de surendettement, peut-être évalué à environ 830 000 en mars 2015.

En ce qui concerne la typologie des personnes surendettées, le niveau d'endettement observé en moyenne pour l'ensemble des dossiers recevables s'élève à près de 41 000 euros en 2015 (contre 38 000 euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2011), l'endettement moyen hors dettes immobilières s'établissant à 27 200 euros. L'endettement se compose pour 80 % de dettes financières, pour 10 % d'arriérés de charges courantes et pour 10 % d'autres dettes. Les dettes financières sont présentes dans 92 % des dossiers, à hauteur de 5 dettes en moyenne par dossier et l'endettement moyen correspondant s'établit à 35 300 euros. Les dettes liées à des crédits à la consommation sont présentes dans 85 % des dossiers (4,2 dettes en moyenne).

Le CCSF a également observé que les dettes de crédits renouvelables apparaissent dans 69 % des dossiers (3,5 dettes en moyenne) ce qui représente un montant moyen de 13 700 euros. Les dettes liées à des prêts personnels d'un montant moyen de 17 300 euros sont présentes dans 47 % des dossiers avec 2,4 dettes en moyenne. En 4 ans, on observe une diminution nette de l'endettement lié aux crédits renouvelables, en montant global et en pourcentage de dossiers concernés, une augmentation de la part des dossiers concernés par un endettement immobilier, ainsi qu'un accroissement du montant moyen des arriérés de charges courantes.

Phénomène en croissance, que les associations représentatives des consommateurs ont souligné au cours de réunions du CCSF, les découverts et dépassements d'autorisations sont désormais présents dans 58 % des dossiers.

Les dettes de charges courantes sont quant à elles recensées dans 82 % des dossiers et représentent un encours moyen de 5 200 euros par dossier. Elles recouvrent les dettes de logement ou afférentes au logement (électricité, gaz, chauffage, eau...) de communication, de transport, de santé etc.

Dans le contexte actuel de forte production de crédit immobiliers et de concurrence accrue en matière d'assurance emprunteur, le CCSF rappelle l'incidence sensible sur le surendettement des cas où les assurances emprunteur ne prennent pas en charge certains arrêts maladie, notamment en cas de déclarations erronées de la part des emprunteurs. Il manifeste son attachement à la qualité des contrats dont le moindre prix ne doit pas être obtenu au détriment de la sécurité des consommateurs car une dégradation de la qualité de l'assurance aura sans aucun doute des effets sur le niveau de surendettement dans les années à venir.

## 1.2 LA POURSUITE DES TRAVAUX DESTINÉS À FAVORISER UNE MEILLEURE FLUIDITÉ DE L'ACCÈS AU CRÉDIT

Le Comité s'est penché en 2015 et 2016 sur trois axes d'amélioration de la fluidité de l'accès au crédit : la modification du régime de consultation du Fichier des incidents de crédits aux particuliers (FICP) ; l'adaptation des catégories de prêts servant de base au calcul des taux d'usure ; enfin, les perspectives de fichier positif alternatif après la censure du Registre créé par la loi Hamon de mars 2014.

### 1.2.1 L'Avis du 19 mai 2016 relatif à la modification du régime de consultation du FICP

Lors de sa réunion plénière du 19 mai 2016, le Comité a donné un Avis favorable au projet d'arrêté modifiant l'arrêté du 26 octobre 2010 relatif à la consultation obligatoire du FICP.

Ce texte est consécutif à la transposition de la directive relative au crédit immobilier par l'ordonnance du 25 mars 2016 et au décret d'application (décret en Conseil d'État) du 13 mai 2016. L'arrêté susvisé a une portée limitée puisqu'il procède essentiellement au « toilettage » de l'arrêté du 26 octobre 2010 : il modifie ainsi la disposition prévoyant une consultation facultative

du FICP pour le crédit immobilier, cette consultation étant dorénavant obligatoire pour l'ensemble des demandes de crédits en application de l'ordonnance du 25 mars 2016. Établi en concertation avec la Banque de France, le projet d'arrêté<sup>1</sup> abroge également une disposition prévoyant le réexamen automatique par les Commissions de surendettement des dossiers ayant fait l'objet d'une suspension d'exigibilité et prend en compte la modification de la durée des plans de surendettement ramenée de 8 à 7 ans.

**Avis du Comité consultatif du secteur financier du 19 mai 2016 sur le projet d'arrêté portant modification de l'arrêté du 26 octobre 2010 relatif au fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP)**

Conformément à l'article L.333-5 du Code de la consommation, qui prévoit que l'arrêté sera pris après avis du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), le Comité s'est réuni le 19 mai 2016 en réunion plénière pour examiner ce texte et rendre un Avis sur le projet d'arrêté présenté par la Direction générale du Trésor.

Le CCSF a rappelé son attachement au strict respect du caractère confidentiel et personnel des informations fournies et des données recensées dans le fichier afin d'éviter toute utilisation directe ou indirecte par des tiers. La nécessité d'apporter une clarification sur les modalités de preuve de la consultation du fichier a également été évoquée.

Après en avoir débattu, le Comité consultatif du secteur financier a émis un avis favorable au projet d'arrêté portant modification de l'arrêté du 26 octobre 2010 relatif au fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP).

**1.2.2 L'Avis du 7 juin 2016 sur les catégories de prêts servant de base à l'application du régime de l'usure**

Le CCSF a été consulté sur un projet d'arrêté<sup>2</sup> destiné à prendre acte de la nouvelle définition du crédit

1 Arrêté du 26 septembre 2016 portant modification de l'arrêté du 26 octobre 2010 relatif au fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers.

2 Après l'Avis du CCSF, l'arrêté a été signé le 16 juin 2016 (paru au JORF du 19 juin 2016), portant modification de l'arrêté du 24 août 2006 fixant les catégories de prêts servant de base à l'application de l'article L. 314-6 du Code de la consommation et de l'article L. 313-5-1 du Code monétaire et financier, relatifs à l'usure.

immobilier et du crédit à la consommation issue de l'ordonnance n° 2016-351 du 25 mars 2016 sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage d'habitation qui transpose la directive 2014/17/UE du Parlement européen et du Conseil du 4 février 2014.

Ce texte intègre ainsi le nouveau périmètre des opérations de crédit immobilier et à la consommation des consommateurs. À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2017, tous les crédits garantis par une hypothèque ou une autre sûreté comparable, quels que soient leur montant et leur objet, relèvent du régime du crédit immobilier ; a contrario, tous les crédits non garantis par une hypothèque ou une autre sûreté comparable sont considérés comme crédits à la consommation, y compris les crédits pour les travaux de réparation, amélioration ou entretien d'un bien immobilier à usage d'habitation supérieurs au seuil de 75 000 euros, qui étaient jusqu'alors assimilés à des prêts immobiliers.

Si la directive modifie le périmètre des crédits immobiliers et à la consommation, en revanche elle est sans effet sur la réglementation de l'usure inscrite dans le *Code de la consommation*. Afin de préserver le droit existant en matière d'usure, la formulation des intitulés des deux catégories de l'usure applicables devait être modifiée pour que puissent toujours être assimilés à des crédits immobiliers les financements de travaux d'un montant supérieur à 75 000 euros non garantis par une hypothèque.

Sont ainsi distingués :

- les contrats de crédits consentis à des consommateurs visés au 1<sup>o</sup> de l'article L.313-1 du code de la consommation, relatif au crédit immobilier<sup>3</sup>, ou ceux d'un montant supérieur à 75 000 euros, destinés à financer, pour les immeubles à usage d'habitation ou à usage professionnel et d'habitation, les dépenses relatives à leur réparation, leur amélioration ou leur entretien qu'ils soient ou non garantis par une hypothèque ou une sûreté comparable ;

3 Contrats de crédit destinés à financer les opérations suivantes :

- a) Pour les immeubles à usage d'habitation ou à usage professionnel et d'habitation :
  - leur acquisition en propriété ou la souscription ou l'achat de parts ou actions de sociétés donnant vocation à leur attribution en propriété, y compris lorsque ces opérations visent également à permettre la réalisation de travaux de réparation, d'amélioration ou d'entretien de l'immeuble ainsi acquis ;
  - leur acquisition en jouissance ou la souscription ou l'achat de parts ou actions de sociétés donnant vocation à leur attribution en jouissance, y compris lorsque ces opérations visent également à permettre la réalisation de travaux de réparation, d'amélioration ou d'entretien de l'immeuble ainsi acquis ;
  - les dépenses relatives à leur construction.
- b) L'achat de terrains destinés à la construction des immeubles mentionnés au a ci-dessus.

- les contrats de crédits consentis à des consommateurs, n'entrant pas dans le champ d'application du 1<sup>o</sup> de l'article L. 313-1 du code de la consommation, ou ne constituant pas une opération de crédit d'un montant supérieur à 75 000 euros destinée à financer, pour les immeubles à usage d'habitation ou à usage professionnel et d'habitation, les dépenses relatives à leur réparation, leur amélioration ou leur entretien (premier tableau).

Sont incluses dans la première catégorie ci-dessus les opérations de crédit destinées à regrouper des crédits antérieurs comprenant un ou des crédits immobiliers dont la part relative dépasse 60 % du montant total de l'opération de regroupement de crédit. En deçà de ce seuil, ces opérations relèvent du crédit à la consommation.

**Avis du Comité consultatif du secteur financier du 7 juin 2016 sur le projet d'arrêté portant modification de l'arrêté du 24 août 2006 fixant les catégories de prêts servant de base à l'application du régime de l'usure (articles L. 313-3 du Code de la consommation et L. 313-5-1 du Code monétaire et financier)**

Conformément à l'article L. 313-3 du *Code de la consommation*, qui prévoit que l'arrêté sera pris après avis du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), le Comité s'est réuni le 7 juin 2016 en réunion plénière pour examiner ce texte et rendre un Avis sur le projet d'arrêté présenté par la Direction générale du Trésor.

Après en avoir débattu, le Comité consultatif du secteur financier a émis à l'unanimité un Avis favorable au projet d'arrêté portant modification de l'arrêté du 24 août 2006 fixant les catégories de prêts servant de base à l'application des articles L. 313-3 du *Code de la consommation* et L. 313-5-1 du *Code monétaire et financier*.

**1.2.3 L'Avis du 12 juillet 2016 sur la meilleure segmentation des tranches de l'usure**

Les évolutions récentes dans la courbe des taux d'intérêt et les changements de périmètre des différents types de crédits consécutifs à la transposition de la Directive sur contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage d'habitation, ont entraîné une compression de la dispersion possible entre les taux des différents prêts à l'habitat et le taux de l'usure (égal, pour un trimestre donné, à 4/3 du taux effectif moyen constaté le trimestre précédent). Ainsi, le niveau du taux de l'usure très bas pouvait conduire à refuser les prêts immobiliers aux maturités les plus longues, donc à exclure du crédit les ménages aux capacités de remboursement les moins élevées, les privant de l'opportunité de profiter de cette période de taux bas pour concrétiser leur projet immobilier.

Aussi a-t-il été jugé nécessaire d'introduire, pour le calcul des taux d'usure des catégories de prêts concernées, trois tranches de taux :

- moins de 10 ans ;
- de 10 à moins de 20 ans ;
- 20 ans et plus.

Le CCSF, conformément à la loi, a débattu du sujet et rendu son Avis le 12 juillet 2016<sup>4</sup>. Les débats ont conduit à prendre en compte les difficultés et risques d'exclusion actuels, tout en considérant que ces derniers pouvaient n'être que conjoncturels. Les membres du Comité ont ainsi souhaité que l'introduction des trois tranches soit réversible si un renversement de tendance le nécessitait. Plutôt que de prévoir une durée limitée d'application du dispositif, le Comité a préféré demander aux services de la direction générale du Trésor et de la Banque de France un rapport d'évaluation sur son impact.

L'Avis du Comité a été adopté à l'unanimité.

<sup>4</sup> Arrêté du 26 septembre 2016 portant modification de l'arrêté du 24 août 2006 fixant les catégories de prêts servant de base à l'application de l'article L. 314-6 du Code de la consommation et de l'article L. 313-5-1 du Code monétaire et financier, relatifs à l'usure publié le 1<sup>er</sup> octobre 2016.

**Avis du Comité consultatif du secteur financier du 12 juillet 2016 sur le projet d'arrêté portant modification de l'arrêté du 24 août 2006 servant de base à l'application de l'article L.314-6 du Code de la consommation et de l'article L. 313-5-1 du Code monétaire et financier relatifs à l'usure**

Conformément à l'article L.314-6 du Code de la consommation, qui prévoit que l'arrêté sera pris après Avis du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), le Comité s'est réuni le 12 juillet 2016 en réunion plénière pour examiner ce texte et rendre un Avis sur le projet d'arrêté présenté par la Direction générale du Trésor.

Après en avoir débattu, le Comité consultatif du secteur financier a émis un Avis favorable au projet d'arrêté portant modification de l'arrêté du 24 août 2006 fixant les catégories de prêts servant de base à l'application des articles L. 314-6 du Code de la consommation et L. 313-5-1 du Code monétaire et financier relatifs à l'usure, en introduisant trois tranches de maturité [moins de 10 ans], [10 à 20 ans], [20 ans et plus].

Le Comité souhaite néanmoins que les services de la Direction générale du Trésor et de la Banque de France assurent le suivi et l'évaluation de l'impact sur les taux de l'usure et leur évolution de l'introduction des trois tranches de maturité, et remettent conjointement un rapport d'évaluation, au ministre chargé de l'économie, ainsi qu'au Président du Comité consultatif du secteur financier.

**1.2.4 Le rapport Constans de juin 2015 sur le fichier positif et la prévention du surendettement<sup>5</sup>**

De nouveau en 2015, le CCSF a travaillé sur les questions relatives au registre national des crédits aux particuliers (RNCP), couramment appelé « fichier positif », qui n'ont pas été épuisées à la suite de la décision n° 2014-690 du 13 mars 2014 du Conseil constitutionnel censurant la loi relative à la consommation créant ce fichier.

**1.2.4.1 La décision du Conseil constitutionnel**

Le Conseil a considéré que la lutte contre le surendettement n'était pas un principe de niveau

constitutionnel justifiant la création d'un fichier positif et a sévèrement encadré dans sa décision l'éventualité de création de fichiers en dehors des domaines de la justice et de la police.

Le Conseil a ainsi relevé en particulier que le registre est « destiné à recueillir et à conserver pendant plusieurs années des données précises et détaillées relatives à un grand nombre de personnes physiques débitrices », qu'il peut « être consulté à de très nombreuses reprises et dans des circonstances très diverses », que les établissements et organismes financiers sont autorisés « à utiliser les informations collectées lors de la consultation du registre dans des systèmes de traitement automatisé de données » et que « le législateur n'a pas limité le nombre de personnes employées par ces établissements et organismes susceptibles d'être autorisées à consulter le registre ».

Le Conseil constitutionnel en a conclu « qu'en égard à la nature des données enregistrées, à l'ampleur du traitement, à la fréquence de son utilisation, au grand nombre de personnes susceptibles d'y avoir accès et à l'insuffisance des garanties relatives à l'accès au registre », l'atteinte au droit au respect de la vie privée ne pouvait pas être regardée comme proportionnée au but d'intérêt général poursuivi par le législateur. En conséquence, l'article 67 créant ce fichier a été déclaré contraire à la Constitution. Les articles 68 à 72, qui en tiraient les conséquences et en étaient inséparables, ont également été déclarés contraires à la constitution.

**1.2.4.2 La mission du Président du CCSF**

Par lettre du 1<sup>er</sup> août 2014, le ministre des Finances et des Comptes publics a demandé au Président du Comité consultatif du secteur financier de présider un groupe de travail sur les conséquences à tirer de la décision du Conseil constitutionnel déclarant non conformes à la Constitution les dispositions de la loi relative à la consommation qui créaient un registre national des crédits aux particuliers (ou « fichier positif »). Le groupe s'est réuni 9 fois entre septembre 2014 et mars 2015 afin, dans un premier temps, d'estimer la marge de manœuvre envisageable pour mettre en place un tel fichier dans le cadre de la décision du Conseil constitutionnel et ensuite, le cas échéant, de faire des propositions alternatives.

À l'issue de l'analyse juridique approfondie, il est apparu à M. Constans et au groupe de travail que la marge éventuelle de faisabilité était « très faible voire inexistante ».

<sup>5</sup> <https://www.ccsfin.fr/liste-chronologique/rapports-du-president?year=2015>

Deux pistes majeures ont alors été explorées, celle d'un fichier d'alerte détectant le multi endettement à la consommation (projet porté par le Crédit mutuel) et celle d'un FICP « enrichi » d'un compartiment nouveau dit « de vigilance » (porté par l'ASF). Les deux propositions présentaient des avantages mais aussi des inconvénients importants. Parmi les inconvénients communs aux deux propositions, citons en premier lieu l'incertitude sur leur impact sur le surendettement, lequel diminue régulièrement sans fichier positif, puis la lourdeur, la complexité et le coût des dispositifs. Le groupe a aussi relevé des inconvénients spécifiques à chacune des formules étudiées : pour la première, si l'idée de « l'outil d'alerte » est apparue intéressante dans son principe, la proposition présentée ne semblait pas, en l'état, pouvoir répondre à l'exigence de proportionnalité, appréciée très strictement par le Conseil Constitutionnel, ne présentait pas de solution pour l'identifiant d'accès, risquait de créer des effets de seuil et surtout ne recueillait pas de consensus au sein du groupe. Quant à la seconde formule, elle impliquait un risque excessif d'accroissement de l'exclusion, et de recul du droit à l'oubli et suscitait de fortes réserves de la CNIL. Le Conseil constitutionnel aurait en outre sans doute rejeté le regroupement des deux fonctions dans un même fichier.

Deux autres propositions ont également fait l'objet d'un examen, plus succinct : d'une part celle de la Banque de France concernant le recours aux derniers relevés de comptes bancaires mensuels en tant que pièce justificative pour toute demande de crédit à la consommation supérieur à 3000 euros et d'autre part une proposition consistant à mettre en place un fichier positif sur la base du volontariat pour les emprunteurs et les prêteurs.

En conclusion de son rapport, présenté sous sa responsabilité avec un très large accord de la part des membres du groupe, le Président du CCSF a proposé au Ministre de ne retenir aucune des deux propositions principales, leur efficacité contre le surendettement n'ayant pas été suffisamment démontrée.

Le président Constans a également proposé au Ministre de confier au CCSF la mission de réaliser un bilan précis et complet des réformes du crédit à la consommation et du FICP intervenues ces cinq dernières années, afin d'évaluer l'impact combiné des réformes mises en œuvre ainsi que des réformes en cours en matière de prévention du surendettement. Ce bilan permettra de déterminer l'opportunité et la nature d'éventuelles mesures nouvelles pour renforcer la prévention du surendettement.

### 1.3 LE BILAN DES MESURES DES RÉFORMES EN MATIÈRE DE CRÉDIT À LA CONSOMMATION ET DE PRÉVENTION DU SURENDETTEMENT

À la suite du rapport de M Constans sur le fichier positif et la prévention du surendettement, le CCSF a demandé au cabinet Athling en octobre 2015 de l'assister pour réaliser un bilan des réformes en matière de crédit à la consommation et de prévention du surendettement des 5 dernières années, en concertation étroite avec les établissements de crédit, les associations de consommateurs et la Banque de France, notamment de la direction générale des Statistiques et de la direction des Particuliers qui suit plus particulièrement le surendettement.

Un comité de pilotage de l'étude, présidé par M. Constans, a été mis en place et s'est réuni à plusieurs reprises avec des représentants de la Banque de France et du Trésor. L'étude a été menée à travers de nombreux entretiens avec près de 60 organismes concernés dont des associations de consommateurs, des organismes humanitaires, des syndicats... En outre, 25 établissements de crédit ont été sollicités pour des éléments chiffrés à travers un questionnaire détaillé élaboré en collaboration avec le comité de pilotage. Les réponses reçues aux questionnaires adressés aux établissements permettent de couvrir près de 95 % du marché du crédit à la consommation. La représentativité de l'échantillon pour le crédit renouvelable et les crédits affectés est également très forte.

À l'issue de sa mission, le Cabinet Athling a remis son rapport en avril 2016 dans lequel il dresse le bilan des nombreuses mesures prises en quelques années dont toutes n'ont pas produit leur plein effet et conclut qu'il est important pour en bien mesurer tout l'impact de respecter une stricte pause législative et réglementaire.

Ce rapport note ainsi que la période 2010-2015 est probablement la plus dense en termes de réformes en matière de crédit à la consommation et de prévention du surendettement que la France ait connue. Le caractère structurant et nécessaire de ces réformes est souligné par l'ensemble des personnes auditionnées. Même si, et c'est un élément essentiel du bilan rappelé par tous les organismes interrogés, toutes les mesures prises n'ont pas encore eu leur plein effet à la date du rapport, en particulier pour ce qui concerne le surendettement, il a néanmoins été possible d'établir un premier bilan chiffré, notamment des mesures qui touchent le crédit à la consommation.

**Étapes et dates clés des réformes en matière de crédit à la consommation et de prévention du surendettement**

Dispositions législatives, avis et évaluation en matière de crédit à la consommation		Mesures sur la prévention du surendettement	
2008		2011	
16 janvier	<b>Adoption de la DCC</b>	juillet	<b>Publication du rapport de préfiguration sur la création du registre national des crédits</b>
décembre	Rapport Athling sur le crédit renouvelable réalisé pour le compte du CCSF		
2010		2012	
1 <sup>er</sup> juillet	<b>Promulgation de la LCC (loi Lagarde)</b>	juin	Remise du rapport du CNLE <sup>1</sup> sur le reste-pour-vivre
2011		novembre	Remise du rapport Soulage sur l'inclusion bancaire et la lutte contre le surendettement
1 <sup>er</sup> mai	<b>Mise en place des principales mesures de la LCC</b>	11 et 12 décembre	<b>Conférence nationale contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale</b>
2012		2013	
septembre	Rapport Athling sur l'impact de la LCC réalisé pour le compte du CCSF	21 janvier	Adoption du plan pluriannuel pour lutter contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale
15 novembre	Avis du CCSF sur le rapport Athling	26 juillet	<b>Promulgation de la loi de séparation et de régulation des activités bancaires (loi Moscovici)</b>
2014		2014	
17 mars	<b>Promulgation de la loi relative à la consommation (loi Hamon)</b>	janvier	Remise du rapport de préfiguration des Points conseil budget
		21 janvier	1 <sup>ère</sup> évaluation du plan pluriannuel
		11 septembre	<b>Mise en place effective de l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB)</b>
		5 novembre	Homologation de la charte AFCEI
		décembre	<b>Publication par la Banque de France de l'étude sur les parcours menant au surendettement</b>
		2015	
		janvier	<b>Publication du rapport du groupe de travail sur la définition et la mise en oeuvre d'une stratégie nationale en matière d'éducation budgétaire et financière</b>
		28 janvier	2 <sup>ème</sup> évaluation du plan pluriannuel
		3 mars	Publication de la feuille de route 2015-2017
		juin	<b>Publication du rapport Constans sur le registre national des crédits</b>
		septembre	Appel à candidature pour les points conseil budget
		novembre	<b>Mise en oeuvre de la charte AFCEI</b>
		2016	
		14 janvier	Officialisation de la liste des entités retenues au titre de PCB
		29 février	<b>Lancement officiel des PCB</b>

Sources : ministères, Banque de France, CNLE, CCSF.

<sup>1</sup> Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (CNLE).



### 1.3.1 L'étude montre un fort impact des réformes sur le marché du crédit à la consommation

On note en premier lieu que le stock de crédits à la consommation connaît un pic entre 2009 et 2010, puis une baisse jusqu'en 2015 et un redressement assez faible depuis.

Depuis décembre 2010, la progression des encours de crédit à la consommation est stable puis se redresse légèrement en mars 2015 à 153 milliards d'euros d'encours.

Le principal changement réside dans la ventilation entre les encours de crédit renouvelable qui passent de 32 milliards d'euros en mars 2015 à 20 milliards en décembre 2007, soit une diminution de 31 %.

- **La baisse durable du crédit renouvelable**

En 2010, il y avait 42 millions de comptes de crédit renouvelable dont 20 millions de comptes actifs, pour moins de 30 millions dont 15 millions seulement actifs en 2015.

L'étude montre que même si la première utilisation se fait pour un montant assez élevé, le crédit renouvelable reste un produit de très petits montants : 95 % de la production provient d'utilisations d'un montant inférieur à 250 euros et 98 % d'un montant inférieur à 500 euros. Cela corrobore les analyses de la Banque de France selon laquelle le crédit renouvelable est essentiellement un produit de trésorerie de petits montants. Ce produit est donc en train de se repositionner, conformément à l'objectif de la loi Lagarde, sur des petites utilisations avec un niveau de fréquence d'utilisation relativement élevé.

Les ouvertures de comptes de crédit renouvelable se concentrent sur des montants plus faibles qu'en 2010, c'est-à-dire inférieurs ou égaux à 3 000 euros, tandis que la souscription de prêts personnels porte sur des montants plus importants (supérieurs à 3 000 euros). Le type et le nombre de pièces justificatives demandées à l'ouverture du compte favorisent en pratique, au moins pour les crédits en magasin, les ouvertures de crédit de moins de 1 500 euros.

Concernant la fréquence d'utilisation en fonction des types d'établissements, on note qu'un client bancaire a souvent une utilisation moins courante du crédit renouvelable que le client d'une enseigne de la grande distribution ou d'un établissement de crédit spécialisé.

Trois nouvelles mesures ont été inscrites dans la loi relative à la consommation du 17 mars 2014 et sont entrées en vigueur en 2015 :

- l'obligation de proposer une alternative au crédit renouvelable sur le lieu de vente ou sur les sites marchands à partir de 1 000 euros ;
- la suspension des comptes inactifs au bout d'un an ;
- la déliaison partielle des cartes de crédit et des cartes ouvrant droit à des avantages de toute nature à laquelle s'ajoute l'option de paiement comptant par défaut.

Ces mesures touchent à nouveau le crédit renouvelable. Selon l'étude, il est trop tôt pour évaluer leurs impacts, et donc prématuré d'envisager de les aménager sans avoir constaté leurs effets sur une durée suffisante, même si toutes tendent à une utilisation moins facile du crédit renouvelable.

#### Encours de crédit à la consommation en France à fin décembre 2007, 2011 et 2015 par catégorie de prêts

(montants exprimés en milliards d'euros et les poids en pourcentage)

Type de produit	Fin décembre 2007		Fin décembre 2011		Fin décembre 2015	
	Montant	Poids	Montant	Poids	Montant	Poids
<b>TOTAL</b>	<b>137,5</b>	<b>100</b>	<b>149,2</b>	<b>100</b>	<b>153,1</b>	<b>100</b>
dont prêt personnel	68,7	50,0	74,1	49,7	74,0	48,3
dont crédit renouvelable	31,9	23,2	26,9	18,0	20,0	13,1
dont crédit affecté	19,5	14,2	15,7	10,5	14,6	9,5
dont crédit-bail et opérations assimilées (LOA)	3,7	2,7	5,1	3,4	7,1	4,6
dont avance sur comptes débiteurs	6,6	4,8	7,2	4,8	7,6	5,0
dont autres crédits trésorerie (dont différés de paiement)	7,1	5,2	12,2	8,2	13,6	8,9
dont titrisation	0	0	8,0	5,4	16,1	10,5

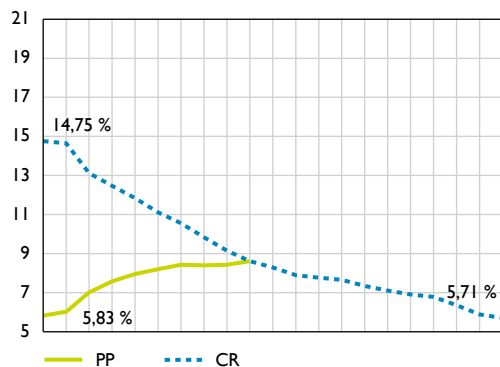
Source : Banque de France.

**Courbes des taux effectifs moyens pratiqués par les prêteurs du T4 2010 au T4 2015 et des taux d'usure en vigueur du 1<sup>er</sup> janvier 2011 au 1<sup>er</sup> janvier 2016**

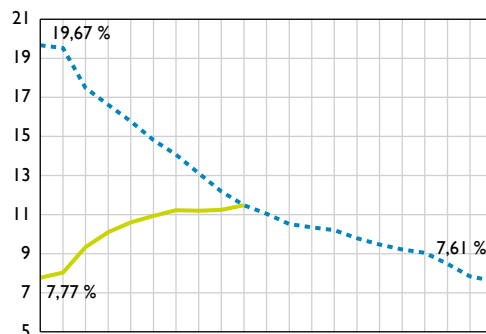
**1. Pour les montants supérieurs à 6 000 euros**

(en %)

**Taux effectifs moyens pratiqués du T4 2010 au T4 2015**



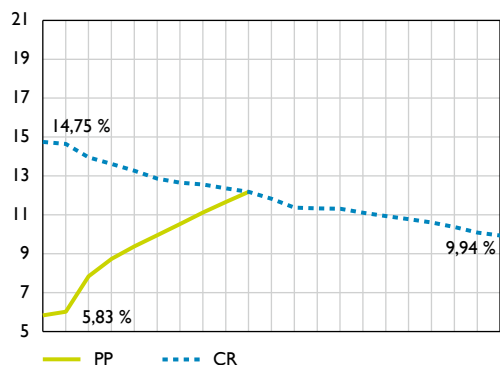
**Taux d'usure en vigueur entre le T1 2011 et le T1 2016**



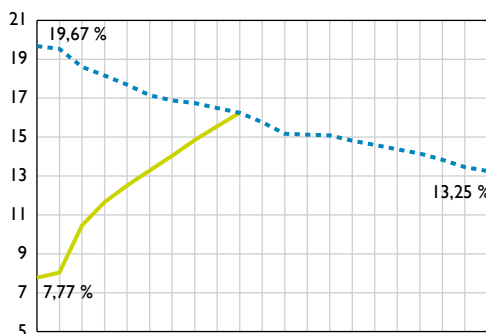
**2. Pour les montants supérieurs à 3 000 euros et inférieurs ou égaux à 6 000 euros**

(en %)

**Taux effectifs moyens pratiqués du T4 2010 au T4 2015**



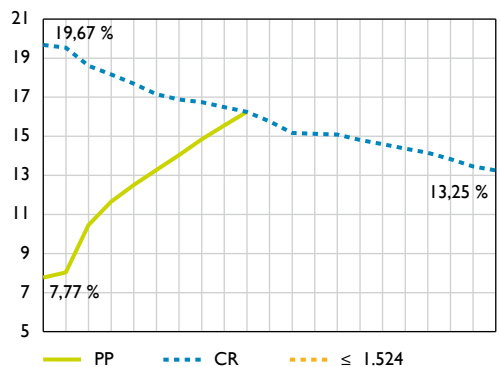
**Taux d'usure en vigueur entre le T1 2011 et le T1 2016**



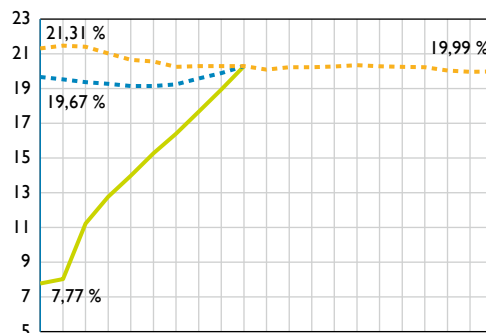
**3. Pour les montants inférieurs ou égaux à 3 000 euros**

(en %)

**Taux effectifs moyens pratiqués du T4 2010 au T4 2015**



**Taux d'usure en vigueur entre le T1 2011 et le T1 2016**



Légende : PP = Prêt personnel, CR = Crédit renouvelable.

Sources : Banque de France, analyses Athling.

Enfin, le raccourcissement de la durée d'amortissement des crédits renouvelables a redonné du pouvoir d'achat aux emprunteurs et, dans le même temps, a dégradé les marges des prêteurs. Entre 2008 et 2015, la durée moyenne de remboursement d'un crédit renouvelable passe de 72 mois à 30 mois et le coût pour le consommateur (effet durée et effet taux lié à la baisse du taux de l'usure) est divisé par 2,7.

- ***La croissance du prêt personnel***

La loi Lagarde, en transposant la directive européenne sur le crédit à la consommation, a augmenté les montants éligibles au régime du crédit à la consommation de 21 500 à 75 000 €. Aussi constate-t-on un double phénomène : l'apparition de transactions comprises entre 21 500 € et 75 000 €, généralement liées à des travaux, ainsi qu'un plus grand nombre de crédits et de prêts personnels au-dessus de 6 000 €.

- ***La réforme des catégories de prêts utilisées pour le calcul de l'usure***

La réforme des catégories de prêts servant de base au calcul des taux d'usure a également eu un impact fort sur le type de crédits distribués et sur les recettes des établissements. En effet, la loi Lagarde a créé, pour le calcul des taux d'usure, une classification des prêts uniquement par tranches de montants, toutes catégories juridiques confondues. Si le taux d'usure reste stable pour la tranche la plus basse ( $\leq 3\ 000\ €$ ), sur les autres tranches de montants le taux d'usure baisse de façon significative tous les trimestres depuis décembre 2013. Désormais la catégorie juridique du prêt, renouvelable ou non, n'influe plus sur le taux et donc sur la propension à proposer l'un ou l'autre au consommateur.

- ***Une image du crédit à la consommation écornée malgré des changements profonds***

Le rapport souligne que si ces réformes ont permis de supprimer des abus et des excès en matière de distribution, et d'éviter que le consommateur ne s'endette sans s'en rendre compte, il souligne que l'inflation de formalisme et du nombre de pages d'un contrat de crédit à la consommation ne participent pas à une meilleure information et protection des consommateurs.

Les auteurs du rapport et le CCSF regrettent qu'il n'y ait pas eu de campagnes d'information auprès du grand public pour expliquer le contenu des nouvelles dispositions entrées en vigueur et pour donner les moyens aux consommateurs de mieux appréhender leur portée.

Malgré les changements de pratiques observés et le repositionnement des catégories de crédits, le crédit à la consommation souffre toujours d'une mauvaise image auprès des consommateurs, et plus particulièrement le crédit renouvelable.

La question de la profondeur de la formation des personnels distribuant le crédit à la consommation est à nouveau posée. En effet, les confusions observées lors de visites en magasin ou en agence, ou le manque de connaissance d'articles structurants, comme par exemple la réforme des taux d'usure ou l'alternative à 1 000 euros, en sont l'illustration.

En 6 ans, le paysage des acteurs majeurs du crédit à la consommation en France s'est concentré progressivement autour de cinq groupes bancaires. Les restructurations opérées ou en cours chez des acteurs spécialisés et les baisses de revenus conséquentes des établissements pourraient avoir un impact direct sur leurs effectifs, voire sur la pérennité de la distribution du crédit renouvelable.

### **1.3.2 Les résultats mesurables des dispositions-phares en matière de prévention du surendettement sont encore à venir même si les premiers effets apparaissent**

Le CCSF observe que les premiers signes de baisse du nombre de dossiers déposés en surendettement et de dossiers recevables sont apparus en 2014. Ils étaient visibles pour les primo-déposants dès juillet 2012. Dans le même temps, la part de crédits à la consommation dans les dossiers recevables est en net recul. C'est particulièrement vrai pour les crédits renouvelables en nombre et en montant (-14,8 % et -15,5 % au T4 2015). Le poids du nombre de crédits à la consommation dans les dossiers de surendettement recevables diminue de 7 % entre 2011 et 2015. La part des dossiers recevables sans crédit à la consommation est passée de 10,5 % à 16,5 % aux mêmes dates.

En ce qui concerne l'évaluation des mesures qui concernent la prévention du surendettement, le rapport s'est limité à une photographie des travaux engagés, deux des trois dispositions-phares étant à peine déployées au moment de la rédaction du rapport (charte AFECEI avec les mécanismes de détection précoce des difficultés financières, expérimentation des Points conseil budget (PCB)).

Les effets de cette politique de prévention du surendettement doivent s'apprécier dans le temps en s'accordant dès le départ sur la méthodologie

d'évaluation. Du fait de l'entrée en vigueur très récente de la charte AFECEI et de l'expérimentation des PCB, les premiers résultats pourront être constatés fin 2016 – début 2017. Outre l'amélioration des processus de traitement ou d'échanges d'informations, des pistes de renforcement de la prévention du surendettement pourraient alors porter :

- sur l'instauration d'une gouvernance globale pour l'ensemble des dispositifs liés au surendettement pour une meilleure coordination et utilisation des moyens déployés ;
- sur les budgets types et le contenu de ces budgets types.

D'ici là, le CCSF estime qu'il est primordial qu'une stratégie nationale en matière d'éducation budgétaire et financière (voir chapitre 7 du présent rapport) débouche sur des actions concrètes, notamment à destination des populations en situation de fragilité financière. C'est une attente forte et partagée des personnes auditionnées.

**Il ressort de l'ensemble du rapport, des auditions des parties prenantes et des positions des membres du CCSF que l'ensemble des mesures existantes seront d'autant plus pertinentes et exploitables qu'elles seront mises en œuvre dans un environnement législatif et réglementaire stable. Cela implique de ne plus toucher pour quelque temps au cadre réglementaire du crédit à la consommation.**

### 1.3.3 Les suites du rapport

Le CCSF a pris connaissance des propositions du Cabinet Athling au printemps 2016. Ces propositions, qui n'engagent que leurs auteurs, ont été examinées dans le détail début 2017. Plusieurs d'entre elles n'ont pas suscité de consensus et n'ont donc pas été reprises à son compte par le Comité. D'autres ont été retenues. En premier lieu, il a été convenu à l'unanimité que le CCSF réaliserait dans le courant de l'année un dépliant sur les différents types de crédit à la consommation, leur définition, leurs règles d'utilisation... en s'appuyant sur des documents existants dont ceux disponibles à l'Association française des sociétés de finances (ASF). L'objectif est tant d'améliorer l'information du public que de contribuer à la formation des différents relais auprès des consommateurs. En second lieu, le Comité a retenu la proposition d'approfondir l'étude des

découverts et convenu de confier à la direction générale des Statistiques de la Banque de France le soin de réaliser une analyse approfondie sur les découverts et leur utilisation par tranche de revenus. L'objectif est ici de réaliser la première photographie complète de ce type de financement, afin de pouvoir en suivre l'évolution dans le temps et d'étudier les corrélations éventuelles entre les évolutions du crédit à la consommation et celles des découverts.

### 1.4 L'EXAMEN DES PROPOSITIONS D'AMÉLIORATION DE LA PROCÉDURE DE SURENDETTEMENT

Lors de sa réunion plénière du 5 avril 2016, le Comité a été consulté sur une présentation du projet de réforme du traitement de surendettement qui pouvait être introduit par amendement gouvernemental au projet de loi sur la lutte contre la corruption et la transparence de la vie économique, dite « Sapin 2 », portant simplification du traitement des situations de surendettement afin d'en renforcer l'efficacité.

Les commissions de surendettement ont en effet constaté que la procédure amiable n'était pas totalement satisfaisante en raison de sa longueur et de sa complexité. La phase amiable est trop peu efficace et finalement réservée aux dossiers permettant de régler la totalité de l'endettement ou lorsque le débiteur est propriétaire soit seulement dans 24 % des dossiers de surendettement. De plus, 55 % des projets de plan n'aboutissent pas à une conclusion favorable souvent par absence de réponse aux projets de plan ce qui en moyenne rallonge la procédure de 6 mois ce qui est beaucoup pour une personne en difficulté. Par ailleurs, il est avéré que les marges de négociation sont très limitées.

De ces constats ont résulté des propositions de concentrer les négociations sur les dossiers comportant un bien immobilier dont le débiteur est propriétaire et de considérer que silence pendant 30 jours vaut accord sur la proposition de plan.

Il a aussi été proposé de supprimer la phase de négociation amiable dès lors que la situation du débiteur ne permettait pas de régler la totalité de ses dettes, sans pour autant qu'il soit dans la situation irrémédiablement compromise décrite à l'article L. 330-1 du Code de la consommation. Quand la phase amiable préalable est maintenue, pour maximiser ses chances de succès, les propositions de la commission seront réputées acceptées par les créanciers en l'absence de refus de leur part dans un délai de 30 jours.

Par ailleurs, afin d'accélérer le traitement des dossiers, il a été proposé de supprimer l'homologation par le juge des mesures proposées par la commission de surendettement et de conférer ainsi immédiatement force exécutoire à ces mesures. En contrepoint, les voies de recours et de contestation à l'encontre des décisions de la commission pourraient être renforcées via l'allongement de leur délai de 15 à 30 jours afin de garantir la protection des créanciers et du débiteur.

Le CCSF a accueilli favorablement malgré certaines réserves ces propositions qui se situent dans la continuité des textes et de la pratique actuelle des commissions de surendettement. Il a noté que la réforme tente un équilibre entre la simplification des procédures et un maintien des voies de recours et que les garanties d'impartialité du dispositif apporté par le pilotage de la Banque de France sont actées de façon à assurer une homogénéité sur l'ensemble du territoire des critères d'examen des situations. Par ailleurs le Comité a souhaité que l'accompagnement et l'information adéquate des débiteurs sur la procédure soient préservés.

Il a aussi souligné que ce type de réforme doit avant tout faire l'objet du consensus le plus large possible entre toutes les parties prenantes.

Les mesures présentées au Comité ont été adoptées dans la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique.

## 1.5 LE SUIVI DE L'ACCESSIBILITÉ BANCAIRE

### 1.5.1 La mission confiée au CCSF par la Commission européenne

Dans le cadre de la procédure de pré-notification à la Commission européenne du renouvellement du service d'intérêt général d'accessibilité bancaire confié à La Banque Postale (LBP) par les autorités françaises depuis 2009, celles-ci ont lancé le 20 juin 2016 une consultation publique, après approbation par la Commission européenne, auprès du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), la composition de ce dernier permettant de garantir une parfaite représentativité des différentes parties concernées par les sujets d'accessibilité bancaire et d'inclusion.

En effet, depuis 2009 une convention a été signée entre La Banque Postale (LBP) et l'État en ce qui concerne les prestations que LBP doit fournir au titre de sa

mission d'accessibilité bancaire. Il avait été estimé que par son implantation géographique sur l'ensemble du territoire national à travers 17 000 points de contact, La Banque Postale permet un accès à tous à des services bancaires de base à travers des opérations sur le Livret A. De plus, elle est particulièrement présente dans les zones urbaines sensibles qui concentrent un nombre important de détenteurs de livrets de faible encours (moins de 150 euros de solde) réalisant de nombreuses opérations au guichet.

L'objet de cette consultation publique auprès des membres du CCSF était de vérifier la persistance, sept ans après le début de la mission, d'un besoin de service public non satisfait spontanément par le marché, en précisant les principales caractéristiques. La consultation visait également à interroger les parties sur le rôle spécifique, à terme, du livret A distribué par La Banque Postale en matière d'inclusion et d'accessibilité bancaire pour des populations spécifiques.

Dans ce cadre, le CCSF a mis en ligne les termes de cette consultation et s'est réuni à deux reprises en juin et juillet 2016 afin d'émettre un avis relatif à la poursuite de la mission de La Banque Postale, sans toutefois se prononcer sur la contrepartie financière versée à La Banque Postale qui n'entre pas dans son champ de compétence.

Avant d'en venir à l'appréciation de fond, le Comité a resitué le cadre juridique de la mission d'accessibilité bancaire de La Banque Postale. Celui-ci s'appuie sur plusieurs dispositions légales et réglementaires, articulées entre elles.

Ainsi, l'article L. 518-25 du Code monétaire et financier (CMF) dispose que « Dans les domaines bancaire, financier et des assurances, La Poste propose des produits et services au plus grand nombre, notamment le Livret A » et l'article L. 221-2 du CMF dispose également que « L'établissement de crédit mentionné à l'article L. 518-25-1 ouvre un livret A à toute personne mentionnée à l'article L. 221-3<sup>6</sup> qui en fait la demande ».

<sup>6</sup> Article L221-3 (Modifié par LOI n° 2014-366 du 24 mars 2014 - art. 109) : Le livret A est ouvert aux personnes physiques, aux associations mentionnées au 5 de l'article 206 du code général des impôts, aux organismes d'habitations à loyer modéré et aux syndicats de copropriétaires. Les mineurs sont admis à se faire ouvrir des livrets A sans l'intervention de leur représentant légal. Ils peuvent retirer, sans cette intervention, les sommes figurant sur les livrets ainsi ouverts, mais seulement après l'âge de seize ans révolus et sauf opposition de la part de leur représentant légal. Une même personne ne peut être titulaire que d'un seul livret A ou d'un seul compte spécial sur livret du Crédit mutuel ouvert avant le 1<sup>er</sup> janvier 2009. [...]

Ainsi, la mission confiée à La Banque Postale se caractérise en premier lieu par son universalité. Une convention entre La Poste et La Banque Postale précise les conditions dans lesquelles tout déposant muni d'un livret A ouvert auprès de cet établissement peut effectuer ses versements et opérer ses retraits dans les bureaux de poste dûment organisés à cet effet. Des obligations spécifiques, différentes de celles des autres réseaux distributeurs, sont ensuite mises à la charge de LBP au titre de cette mission d'intérêt général d'accessibilité bancaire (montant minimum des opérations individuelles de retrait ou de dépôt en espèces fixé à 1,50 euro pour LBP contre 10 euros pour les livrets A détenus par les autres établissements de crédit, obligation de proposer des virements à partir ou à destination d'un livret A pour des prestations sociales versées par les collectivités publiques et les organismes de sécurité sociale des pensions, obligation d'autoriser des prélèvements de certains organismes sur les livrets, gratuité de ces opérations au titre de la mission etc.)

Pour ces obligations, l'État verse à LBP une compensation forfaitaire annuelle en application de l'article R. 221-8-1 du code monétaire et financier.

### 1.5.2 L'avis du CCSF sur la mission d'accessibilité confiée à La Banque Postale

*Dans le cadre de cette consultation publique, le CCSF a été amené à répondre à 5 questions posées par la Commission :*

1) Existe-t-il aujourd'hui selon vous un besoin pour les populations les plus exclues du système bancaire un

produit bancaire offrant gratuitement les prestations définies par la loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008 instituant la mission d'accessibilité bancaire permettant notamment des opérations de dépôt et retraits d'espèces auprès de guichets ?

2) L'accès de tous, gratuitement et sans condition, au produit, la réalisation d'opérations en espèces aux guichets, des domiciliations limitées aux créances essentielles, une implantation d'agences adaptée aux besoins des populations, sont-elles des caractéristiques nécessaires pour répondre au besoin défini au 1) ?

3) Les produits fournis à ce jour par les offres commerciales des banques de la place permettent-ils d'atteindre l'objectif pour lequel la mission a été créée ?

4) En particulier, pensez-vous qu'il faille à terme conserver comme support de la mission d'accessibilité bancaire un compte d'épargne rémunéré ? Si non, vers quels dispositifs proposeriez-vous d'évoluer ?

5) Pensez-vous qu'un moyen efficace de répondre à ce besoin pourrait consister à imposer à toutes les banques de la place de fournir gratuitement le produit d'accessibilité bancaire ainsi que les services associés à toute personne qui en ferait la demande ?

*Le CCSF y a répondu dans son avis du 12 juillet 2016*

À l'issue de ses deux réunions consacrées au sujet, le CCSF a émis un avis favorable au maintien de la mission d'accessibilité bancaire de la banque postale et a répondu point par point à la consultation. Il a toutefois assorti son Avis d'une demande de révision du dispositif pour envisager une évolution.

### Avis du 12 Juillet 2016 du Comité consultatif du secteur financier sur la consultation publique relative à la mission d'accessibilité bancaire confiée à La Banque Postale

#### Préambule

Dans le cadre de la procédure de pré-notification à la Commission européenne du service d'intérêt général d'accessibilité bancaire confié à La Banque Postale (LBP) par les autorités françaises, celles-ci ont lancé une consultation publique, après approbation par la Commission européenne, auprès du Comité consultatif du secteur financier (CCSF) dont la composition permet de garantir une parfaite représentativité des différentes parties concernées par les sujets d'accessibilité bancaire et d'inclusion. Cette consultation publique auprès des membres du CCSF doit vérifier l'existence à ce jour d'un besoin de service public non satisfait spontanément par le marché, en en précisant les principales caractéristiques. La consultation vise également à interroger les parties sur le rôle spécifique que doit jouer, à terme, le livret A distribué par La Banque Postale en matière d'inclusion et d'accessibilité bancaire pour des populations spécifiques. Les cinq questions posées par la Consultation et la note de présentation ont été remises aux membres et sont, en outre, en ligne sur le site du CCSF.

.../...

### Éléments de contexte juridique

Sur le plan juridique, la mission d'accessibilité bancaire de La Banque Postale s'appuie sur plusieurs dispositions, articulées entre elles comme suit.

Ainsi, l'article L. 518-25 du Code monétaire et financier (CMF) dispose que « Dans les domaines bancaire, financier et des assurances, La Poste propose des produits et services au plus grand nombre, notamment le Livret A ».

L'article L. 221-2 du CMF dispose également que : « L'établissement de crédit mentionné à l'article L. 518-25-1 ouvre un livret A à toute personne mentionnée à l'article L. 221-3 qui en fait la demande ».

La mission confiée à La Banque Postale se caractérise ainsi en premier lieu par son universalité. Une convention entre La Poste et La Banque Postale précise les conditions dans lesquelles tout déposant muni d'un livret A ouvert auprès de cet établissement peut effectuer ses versements et opérer ses retraits dans les bureaux de poste dûment organisés à cet effet. ».

Des obligations spécifiques sont ensuite mises à la charge de LBP au titre de cette mission d'intérêt général d'accessibilité bancaire :

– en termes de montants : l'article R. 221-3 du CMF précise que le montant minimum des opérations individuelles de retrait ou de dépôt en espèces est fixé à 1,50 euro pour LBP (contre 10 euros pour les livrets A détenus par les autres établissements de crédit) ;

– en termes d'opérations mises en place : l'article R. 221-5 du CMF précise les opérations qui sont obligatoirement mises en place sur le livret A distribué par LBP, alors que ces opérations sont facultatives pour les autres établissements distribuant également le livret A. Il s'agit des opérations suivantes :

- virements ;
- prestations sociales versées par les collectivités publiques et les organismes de sécurité sociale ;
- pensions des agents publics ;
- prélèvements ;
- impôt sur le revenu, taxe d'habitation, taxes foncières ou redevance audiovisuelle ;
- quittances d'eau, de gaz ou d'électricité ;
- loyers dus aux organismes d'habitation à loyer modéré et aux sociétés d'économie mixte gérant des logements sociaux ;

– en termes de prix : la convention signée entre l'État et LBP prévoit la gratuité de toutes les opérations imposées à LBP au titre de cette mission ainsi que la gratuité des services complémentaires suivants : la délivrance de chèque de banque, dès lors qu'il est tiré au profit du titulaire du livret A, de son représentant légal ou du titulaire d'une procuration sur le livret et la mise à disposition d'une carte de retrait utilisable dans les distributeurs automatiques de billets et guichets de LBP.

Pour ces obligations, l'État verse à LBP une compensation forfaitaire annuelle en application de l'article R. 221-8-1 du code monétaire et financier.

### Éléments de contexte social et de marché

La mission d'accessibilité bancaire reposant sur le livret A de LBP consiste à offrir gratuitement un produit ayant des caractéristiques spécifiquement imposées à LBP, différentes de celles imposées aux autres réseaux distributeurs du livret A. Cette mission vise un objectif d'insertion bancaire et sociale permettant à certaines populations (notamment populations en grande difficulté sociale telles que sans-domicile fixe, migrants, demandeurs d'asile, personnes analphabètes, non francophones...), dont les besoins spécifiques en termes de moyens de paiement, d'utilisation du compte et de relation humaine ne sont pas couverts par les autres dispositifs, d'avoir accès à un support bancaire simple à utiliser assorti d'un nombre limité d'opérations essentielles.

.../...

Le Comité a entendu la présentation de sa mission par La Banque Postale, dont il ressort que, au-delà des textes, le comportement spécifique des populations cibles implique, en pratique, un nombre élevé d'opérations et une utilisation très fréquente du guichet pour des opérations en espèces de petit montant.

Sa mission spécifique d'accessibilité bancaire se traduit concrètement par la nécessité pour LBP de disposer d'un service de caisse dans l'ensemble des presque 10 000 bureaux de poste, afin de permettre des opérations de retraits et dépôts d'espèces au guichet, les utilisateurs ne recourant pas aux automates bancaires.

Elle implique en outre la gestion quotidienne d'un grand nombre d'opérations sur le livret A que les titulaires concernés utilisent pour réaliser leurs opérations courantes et pallier leurs difficultés d'usage d'un compte courant classique et des moyens de paiement dématérialisés. Ainsi, en 2014, sur 47 millions d'opérations effectuées sur les comptes d'épargne aux guichets des bureaux de poste, 25 millions (soit 53 %) concernaient des opérations de retrait et de dépôt en espèces sur le livret A. 2 millions de livrets totalisent 70 % des opérations en espèces effectuées au guichet.

Ces opérations se concentrent sur des livrets disposant d'un faible encours (75 % sur les livrets dont l'encours est inférieur à 1 500 € et 53 % sur les livrets dont l'encours est inférieur à 150 €) et sur certains territoires. En 2015, plus des deux tiers de ces opérations sont réalisées dans environ 2 500 bureaux de poste, dont 650 (soit 26 %) desservant des Zones urbaines sensibles (ZUS). Le dernier tiers est réparti sur l'ensemble du territoire.

Ce dispositif se distingue des autres dispositifs d'accessibilité ou d'inclusion bancaire par le faible montant de beaucoup d'opérations et surtout la réticence très marquée des titulaires à utiliser les moyens de paiement électroniques et les automates bancaires qui les conduit à privilégier les opérations au guichet. De ce fait, il couvre des besoins auxquels ne répondent pas les autres dispositifs (droit au compte, offre spécifique, compte de paiement etc.).

C'est en effet l'utilisation du livret A comme un quasi compte courant qui en fait un produit d'accessibilité bancaire lorsqu'il est distribué par LBP et non sa nature juridique. L'universalité de ce produit, offert à tous types de populations, permet au demeurant d'éviter toute stigmatisation, le livret A étant distribué par LBP dans ses agences postales multi-services et d'accès libre.

Le livret A de LBP complète ainsi le dispositif du droit au compte, institué par l'article L. 312-1 du CMF et celui de l'offre spécifique, encadré par l'article L. 312-1-3 du CMF, en venant principalement répondre aux difficultés d'usage de certains clients, moins à l'aise avec un compte courant et privilégiant les opérations en espèces pouvant nécessiter un accompagnement par une personne physique pour réaliser leurs opérations au guichet.

### **À l'issue de la réunion du 12 juillet 2016 et après en avoir débattu, le CCSF a adopté l'Avis suivant :**

Considérant qu'il existe aujourd'hui un besoin pour les populations les plus exclues du système bancaire (par exemple, sans domicile fixe, demandeurs d'asile) d'un produit bancaire offrant gratuitement les prestations spécifiques permettant notamment des opérations de dépôt et retraits d'espèces, y compris pour de très faibles montants, auprès de guichets et non d'automates bancaires, au sein d'un réseau dense,

Considérant que l'accès de tous, gratuitement et sans condition, à ce produit, la réalisation d'opérations en espèces aux guichets, des domiciliations limitées aux créances essentielles ci-dessus mentionnées, une large implantation d'agences, sont pour le CCSF des caractéristiques nécessaires pour répondre au besoin défini ci-dessus,

Considérant que les produits fournis à ce jour par les offres commerciales des banques de la place, y compris le Droit au compte ou l'offre spécifique réservée aux populations en situation de fragilité financière, participent aux actions de l'ensemble des banques en matière d'accessibilité et d'inclusion bancaire mais ne couvrent pas certaines exigences spécifiques des populations visées par la mission confiée à LBP,

.../...



Considérant que, compte tenu des spécificités de cette clientèle, il est préférable à moyen terme de conserver comme support de la mission d'accessibilité bancaire un produit familial, rassurant et efficace, sans que sa nature de compte d'épargne rémunéré puisse constituer un obstacle,

Considérant, que la fourniture gratuite par toutes les banques de la place d'un nouveau produit d'accessibilité bancaire ainsi que les services associés à toute personne qui en ferait la demande, ne paraît pas au Comité une réponse pertinente, étant donné la spécificité des utilisations des populations visées par la mission confiée à LBP.

Le Comité est favorable au maintien du dispositif d'accessibilité bancaire justifiant la mission particulière confiée à LBP au travers du Livret A pour 2015-2020, à l'unanimité de ses membres, avec l'abstention, s'agissant d'un établissement concurrent, des représentants des banques, de celle de la Fédération Bancaire Française dont La Banque Postale est l'un des adhérents, et du représentant des intermédiaires en opérations de banque et services de paiement. Cette mission constitue en effet une réponse équilibrée à des exigences d'usage spécifiques et concrètes exprimées par des populations très spécifiques, en situation parfois d'extrême précarité qui ne sont pas couvertes par les autres dispositifs d'accessibilité.

Pour les périodes postérieures, le CCSF souhaite que des réflexions soient lancées dès que possible dans les instances ad hoc sur des dispositifs envisageables à l'issue de cette nouvelle période de 6 ans. L'articulation avec les projets en cours en matière d'éducation budgétaire et financière constituera une piste.

Annexes : textes applicables

- Article L518-25-1 Créé par LOI n° 2008-776 du 4 août 2008 – art. 145<sup>7</sup>

I.- Un établissement de crédit, dont La Poste détient la majorité du capital, reçoit les dépôts du livret A dans les conditions prévues à la section 1 du chapitre I<sup>er</sup> du titre II du livre II.

II.- L'État et cet établissement de crédit concluent une convention qui précise les conditions applicables à cet établissement pour la distribution et le fonctionnement du livret A.

III.- La Poste et ce même établissement de crédit concluent une convention, dans les conditions prévues à l'article L. 518-25<sup>8</sup>, qui précise les conditions dans lesquelles tout déposant muni d'un livret A ouvert auprès de cet établissement peut effectuer ses versements et opérer ses retraits dans les bureaux de poste dûment organisés à cet effet.

<sup>7</sup> [https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexteArticle.do;jsessionid=D8D07267CF8E65455A03D985C4F1E9CF.tpdila15v\\_1?cidTexte=JORFTEXT000019283050&idArticle=LEGIARTI000019285233&dateTexte=20170612&categorieLien=id#LEGIARTI000019285233](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexteArticle.do;jsessionid=D8D07267CF8E65455A03D985C4F1E9CF.tpdila15v_1?cidTexte=JORFTEXT000019283050&idArticle=LEGIARTI000019285233&dateTexte=20170612&categorieLien=id#LEGIARTI000019285233)

<sup>8</sup> <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?cidTexte=LEGITEXT000006072026&idArticle=LEGIARTI000006656969&dateTexte=&categorieLien=cid>





## **2. La poursuite et l'élargissement des travaux en matière de mobilité et de tarifs bancaires**



Le CCSF a poursuivi en 2015 et en 2016 ses travaux en vue d'assurer aux consommateurs une meilleure lisibilité des tarifs bancaires afin de leur permettre de mieux comparer les offres et de changer plus facilement d'établissement bancaire. Tarification, comparaison et mobilité sont pour le CCSF trois sujets liés.

Ces sujets ont été successivement traités sous différents angles et notamment à travers la mission que le Ministre a confiée au Comité sur la mobilité bancaire, mission qui faisait elle-même suite au rapport relatif « à la faisabilité technique et opérationnelle de la portabilité du numéro de compte bancaire », de Mme Inès-Claire Mercereau, conseiller référendaire à la Cour des comptes, lequel concluait à l'impossibilité de la chose.

M. Michel Sapin, ministre des Finances et des Comptes publics et Mme Carole Delga secrétaire d'État chargée du Commerce, de l'Artisanat, de la Consommation et de l'Économie sociale et solidaire ont alors demandé au CCSF le 23 décembre 2014<sup>1</sup> de reprendre cet examen sous un angle nouveau et d'indiquer :

- la faisabilité d'un système de redirection automatique simple, efficace et peu coûteux ;
- les conditions de mise en place d'un comparateur des services bancaires ;
- des mesures concrètes pour traiter le cas du rejet des chèques.

## 2.1 LA POURSUITE DES TRAVAUX EN FAVEUR DE LA MOBILITÉ BANCAIRE

### 2.1.1 Le contexte européen demandant une mobilité bancaire plus facile

Les travaux en la matière, engagés de longue date par le CCSF, ont été confortés par deux textes : d'une part la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation qui a rendu obligatoire le service d'aide à la mobilité bancaire existant depuis novembre 2009 sous forme de norme professionnelle de la Fédération bancaire française et d'autre part la directive 2014/92/UE du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 sur la comparabilité des frais liés aux comptes de

paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base (dite directive PAD) qui impose aux États membres de mettre en place, selon certains critères, un dispositif facilitant la mobilité bancaire.

La directive prévoit ainsi dans son article 10.1 la possibilité pour les États membres de garder un dispositif national pourvu que 3 conditions cumulatives soient remplies : être manifestement dans l'intérêt du consommateur ; ne pas comporter de charge supplémentaire pour le consommateur ; avoir des délais de mise en œuvre limités, le changement de compte devant s'effectuer dans le même délai général que celui prévu par la directive (12 jours ouvrables).

Le changement de compte est défini dans l'article 2.18 de la directive. Il s'agit soit de la communication entre les banques d'origine et d'accueil des informations concernant tout ou partie des ordres de prélèvement et de virement sortants et entrants récurrents, soit du transfert du solde positif d'un compte sur un autre compte, soit encore les deux. La directive ne lie pas systématiquement changement de compte et clôture du compte d'origine.

Enfin, la directive impose (article 7) que les États membres veillent à ce que les consommateurs aient accès gratuitement à au moins un site internet qui compare les frais facturés par les prestataires de services de paiement.

La transposition de la directive PAD, pour ces différents aspects, a été réalisée par différents textes, et notamment la loi n° 2015-990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, dite Loi Macron qui définit le service de mobilité bancaire à l'article 43. Ce service est opérationnel depuis le 6 février 2017.

### 2.1.2 Les suites du rapport de Mme Mercereau sur la transférabilité des comptes et la mobilité

Avant de répondre à la demande du Ministre, le CCSF a souhaité entendre la présentation par Mme Mercereau de son rapport de novembre 2014, qui conduit à écarter la solution de portabilité du numéro de compte souvent mise en avant lors des débats liés à la mobilité bancaire. En effet, la transposition des solutions adoptées pour la portabilité téléphonique à la portabilité bancaire ne semble pas possible pour des questions d'organisation du marché (la ressource en

<sup>1</sup> Voir communiqué dans rapport 2014 du CCSF annexe 4.3

numéros de téléphone est une ressource réglementée et homogène), et pour des questions techniques car les formats de numéros de compte retenus par les établissements ne sont pas homogènes entre eux.

L'étude de Mme Mercereau fait notamment le point sur le contexte européen qui tout en exigeant à travers la directive susmentionnée la mise en place d'un dispositif fiable et simple, encadre strictement au plan technique les marges de manœuvre nationales avec notamment le règlement SEPA (*Single Euro Payments Area*) de 2012 qui a généralisé le format SEPA pour tous les prélèvements et les virements.

Mme Mercereau s'est concentrée sur les comptes de paiement des personnes physiques et les opérations de prélèvement et de virement qui y sont attachées à l'exclusion des comptes ouverts par des personnes morales, des comptes d'épargne, des comptes titres et les comptes espèces qui y sont rattachés.

Au plan juridique, il est apparu que, bien que le règlement SEPA soit précis, il n'y a pas de description de la constitution de l'IBAN et que rien n'interdit de considérer que les codes banque et codes guichet sont des numéros non standardisés.

Pour autant, la difficulté semble surtout technique plus que juridique et les choses paraissent très complexes à mettre en œuvre puisque l'IBAN est pour partie composé du numéro de la banque. Par ailleurs, selon une étude de la Commission européenne, cette portabilité aurait un coût net de l'ordre de 4 milliards d'euros à l'échelle européenne et ce coût paraît disproportionné par rapport aux avantages que la portabilité pourrait apporter.

Les solutions intermédiaires, c'est-à-dire notamment la possibilité de création d'un numéro Alias auquel se rattacherait d'autres numéros, outre également de très grandes difficultés techniques, auraient sensiblement le même coût que la portabilité directe.

Quant aux solutions d'une redirection automatique des opérations, comme cela se pratique dans certains pays au système bancaire très concentré avec relativement peu d'acteurs, elles ressemblent techniquement beaucoup au service français d'aide au changement de domiciliation bancaire déjà existant qu'il conviendrait alors de renforcer. Aussi, dans ce contexte, Mme Mercereau suggère-t-elle de simplifier, d'automatiser et d'améliorer le service de mobilité bancaire pour aboutir à un résultat équivalent pour les consommateurs.

### 2.1.3 Les travaux du CCSF sur la mise en œuvre d'un transfert automatisé des coordonnées bancaires

Face au constat de Mme Mercereau, le CCSF s'est positionné en faveur d'une solution de transfert automatisé des domiciliations des virements et prélèvements intervenant sur les comptes de paiement des particuliers.

Après quatre réunions de travail en janvier, février et mars 2015, au cours desquelles les différentes parties prenantes, établissements de crédit, entreprises facturières et prestataires de services liés à la mobilité bancaire, et bien sûr consommateurs, ont pu faire valoir leurs contraintes et leurs préoccupations, le CCSF s'est prononcé en faveur d'un dispositif de redirection automatisé des domiciliations bancaires dans un Avis en date du 26 mars 2015.

S'appuyant sur les fonctionnalités de Sepamail, le nouveau système d'échange de données entre banques, la profession s'est mobilisée pour proposer une solution simple pour le client (une signature + un RIB) et efficace pour la mobilité. Cette solution représente un investissement important en budget et en temps de mise en œuvre pour les banques.

L'enjeu est de fiabiliser l'efficacité du dispositif de mobilité bancaire pour le client, en transférant automatiquement les domiciliations bancaires des opérations de prélèvements valides<sup>2</sup> et de virements pour supprimer ainsi le risque que ces opérations arrivent sur un compte clos. C'est donc en amont des opérations que les émetteurs de prélèvements et virements sont automatiquement informés des nouvelles coordonnées bancaires du client, et non pas opération par opération.

Avec le nouveau dispositif, le contrat de mobilité est proposé par la banque d'accueil et signé par le client. En signant ce contrat de mobilité, le client donne un mandat à la banque d'accueil lui permettant d'obtenir de sa banque d'origine les éléments utiles liés aux prélèvements valides, virements non récurrents et chèques non débités et de communiquer aux émetteurs les nouvelles coordonnées bancaires et les éléments liés aux prélèvements et virements concernés.

Après l'ouverture d'un compte de paiement dans la banque d'accueil, le service de mobilité

<sup>2</sup> Un prélèvement valide est un prélèvement SEPA dont le mandat est en cours de validité.

bancaire implique la transmission entre banques des informations nécessaires à la redirection des domiciliations bancaires des opérations de prélèvement et de virement récurrent, vers le nouveau compte de paiement. Le client décide ou non ensuite la fermeture de son compte de paiement dans la banque d'origine.

La banque d'accueil envoie une requête à la banque d'origine pour recueillir les informations utiles sur les chèques non débités et sur les prélèvements valides et virements qui feront l'objet d'une redirection des domiciliations bancaires.

Par ailleurs, la banque d'origine collecte les informations liées aux opérations de prélèvement valides et de virements récurrents sur les 13 derniers mois et les communique à la banque d'accueil. La banque d'origine communique aussi les informations relatives aux chèques délivrés mais non débités sur les chéquiers utilisés sur les 13 derniers mois afin d'éviter le risque de rejet d'un chèque « oublié » mais présenté à l'encaissement tardivement.

La banque d'accueil prend en compte les informations reçues de la banque d'origine et met en place les virements permanents du client, elle transmet aux banques des émetteurs les informations concernant les virements et les prélèvements existants entre les émetteurs et le client et les banques des émetteurs font suivre les éléments aux émetteurs pour action.

La banque d'accueil adresse au client la liste des opérations récurrentes dont la demande de

changement de domiciliation a été envoyée. De même, elle lui fournit la liste des chèques non débités sur son compte d'origine.

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

Le CCSF note que grâce à ce dispositif complet, l'occurrence d'opérations de prélèvement et de virement sur un compte clos devrait être réduite à néant et qu'il apporte une très importante amélioration par rapport au dispositif existant. Il insiste sur les deux éléments essentiels de ce nouveau service que constituent le canal direct créé entre la banque d'origine et la banque d'accueil d'une part et l'intégration des émetteurs dans le dispositif d'autre part, notamment par le biais de la banque de l'émetteur. Afin d'assurer au dispositif de la réforme un fonctionnement fluide, le CCSF souligne qu'il est indispensable que toutes les parties prenantes collaborent activement au dispositif. En effet, il y a une interdépendance entre les différents acteurs, y compris non bancaires, pour que les délais prévus pour la mobilité soient tenus.

#### 2.1.4 L'avis du CCSF du 26 mars 2015 sur le transfert automatisé des domiciliations bancaires

##### Avis du 26 Mars 2015 du Comité consultatif du secteur financier sur le service de mobilité et de transfert automatisé des domiciliations bancaires

Le service français d'aide à la mobilité bancaire, créé à partir de 2008 sous l'impulsion du CCSF par les établissements teneurs de comptes de paiement, a été peu à peu renforcé et perfectionné depuis lors à travers deux avis du CCSF respectivement du 26 mai 2008 et du 9 décembre 2010.

Par ailleurs, lors de l'examen de la loi relative à la consommation du 17 mars 2014, il avait été demandé au Gouvernement de faire rapport au Parlement sur les conditions d'application de l'article 53 de la loi sur les conditions d'une éventuelle portabilité du numéro de compte bancaire. Une mission a été confiée à Mme Mercereau, Conseiller référendaire à la Cour des comptes, qui tout en écartant l'idée d'une portabilité des numéros de compte très coûteuse et techniquement extrêmement complexe à mettre en œuvre, a proposé de renforcer le service d'aide à la mobilité bancaire pour atteindre un résultat équivalent pour les consommateurs.

Dans ces conditions, le ministre des Finances et des Comptes publics et la secrétaire d'État au Commerce, à l'Artisanat, à la Consommation et à l'Économie sociale et solidaire, ont demandé au CCSF en décembre 2014 d'engager une concertation pour proposer avant le 15 mars 2015 un nouveau dispositif en réfléchissant en particulier sur deux points : la faisabilité d'un système de transfert automatique simple, efficace et peu coûteux, et des mesures concrètes pour traiter le cas du rejet des chèques présentés sur compte clos.

Dans le même temps, le CCSF a également été amené à se prononcer sur un autre élément de mise en œuvre de l'article 53 de la loi concernant le délai dont disposeront les créanciers pour prendre en compte les demandes de changement de domiciliation bancaire de leurs clients pour les prélèvements entrant dans le cadre d'un service d'aide à la mobilité bancaire.

Le CCSF a engagé une large concertation entre l'ensemble des parties prenantes afin de déterminer les conditions d'organisation et de fonctionnement d'un nouveau service de mobilité et de transfert automatique des domiciliations bancaires qui prendrait la suite de l'actuel service d'aide à la mobilité bancaire.

Par ailleurs, le CCSF examinera dans les meilleurs délais, et en tout état de cause avant la fin de l'année 2015, les conditions de transfert des services et produits attachés au compte bancaire, et liés au crédit, à l'épargne et à l'assurance.

À l'issue de cette concertation, le Comité a adopté l'Avis suivant :

## **1 Le CCSF rappelle le contexte de ses avis de 2008 et 2010 qui sont toujours d'actualité :**

- le champ d'application du service d'aide à la mobilité bancaire tel qu'il a été mis en place en 2009 porte sur les comptes de dépôt en euros et les moyens de paiement associés des clients particuliers n'agissant pas pour des besoins professionnels ;
- le service est à la charge opérationnelle de la banque d'accueil du nouveau client ; la banque d'accueil s'engage à fournir au client une information complète sur le processus de transfert le plus rapidement possible et au maximum dans un délai de 72 heures suivant sa demande ;
- les banques s'engagent à fournir au client une aide aussi exhaustive que possible pour faciliter le changement de compte. Cette aide assure notamment le transfert par la banque d'accueil des prélèvements et des virements (créditeurs et débiteurs) périodiques à partir des relevés de compte fournis par le client et des coordonnées des créanciers concernés par le changement de domiciliation bancaire;
- le transfert des opérations est opéré dans les meilleurs délais à compter de la demande du client ;
- la banque d'accueil invite son client à vérifier attentivement qu'il n'y a pas d'opérations (notamment des chèques) en circulation. Après cette vérification et la prise en compte par l'ensemble des créanciers et des débiteurs du changement de domiciliation bancaire, le client peut demander à la banque de départ de clôturer son compte. Dans ce cas, la banque de départ est tenue de clôturer son compte dans un maximum de 15 jours ;
- après la fermeture du compte, et pendant un délai d'un an à compter de la clôture du compte, les banques auxquelles sont présentés des chèques s'efforcent par tous moyens à leur disposition d'avertir le client, lors de la présentation de ces chèques et avant tout rejet, pour lui donner l'opportunité de régulariser sa situation ;
- les banques s'engagent à diffuser largement l'information sur le service de mobilité bancaire.

## **2 Le nouveau dispositif envisagé par le Comité**

### **2.1 Description du service de mobilité et de transfert automatisé des domiciliations bancaires**

Sur la base d'une proposition de la profession bancaire, le CCSF a étudié un dispositif transformant le service d'aide à la mobilité existant en un nouveau service intégré de mobilité et de transfert automatisé des domiciliations bancaires destiné aux clients ayant ouvert un nouveau compte et souhaitant y transférer les domiciliations de leur compte d'origine.

- Il s'agit de mettre en place un dispositif automatisé fondé sur un mandat par lequel le client, en donnant une seule signature, demande à la banque d'accueil tenant son nouveau compte de réaliser en son nom les opérations nécessaires aux changements de domiciliation bancaire des opérations de prélèvement valides et



de virement récurrents portées à son compte. Il suffit au nouveau client de la banque d'accueil de fournir un relevé d'identité bancaire de son compte d'origine, ainsi que ses coordonnées, et de signer le mandat proposé.

– Le mandat (contrat de mobilité) permet à la banque d'accueil d'obtenir de la banque d'origine les éléments utiles liés aux prélèvements valides et virements récurrents et de communiquer aux émetteurs (créanciers et débiteurs) les nouvelles coordonnées bancaires et les éléments leur permettant d'identifier les opérations concernées (prélèvements et virements). Ce mandat permet également d'obtenir de la banque d'origine la liste des formules de chèque non débités. Ce dispositif bénéficie de l'uniformisation des mandats de prélèvement mise en œuvre dans l'espace unique de paiements en euros (SEPA). Ces principes s'inscrivent dans le cadre de ceux de la directive Comptes de paiement n°2014/92 de l'Union européenne.

– Le service de mobilité implique la transmission automatisée entre banques d'accueil, banques d'origine et banques des émetteurs, des informations nécessaires au changement de domiciliation bancaire des opérations de prélèvements valides et de virements récurrents vers le nouveau compte de paiement.

– Une fois informée de la liste et des éléments techniques des opérations récurrentes ainsi que des identifiants bancaires des créanciers ou débiteurs du client par la banque d'origine en application du mandat dont bénéficie la banque d'accueil, celle-ci informe automatiquement les banques des créanciers et des débiteurs du changement des coordonnées bancaires de leur client. Ces banques, teneurs de compte des créanciers ou débiteurs, informeront à leur tour ces derniers pour qu'ils réalisent les changements nécessaires dans leurs systèmes d'information. Dans l'hypothèse où ces informations ne peuvent pas être transmises automatiquement de banque à banque (cas où le prestataire de services de paiements de l'émetteur est situé à l'étranger), la banque d'accueil informe directement les créanciers et débiteurs. Ainsi le client ne sera pas pénalisé au moment de la mise en œuvre du service de mobilité par le choix d'un de ses émetteurs d'avoir recours à un prestataire de services de paiement étranger membre de l'espace SEPA.

– Le client est informé par la banque d'accueil de la liste des opérations pour lesquelles la demande de changement de domiciliation a été envoyée à ses créanciers et débiteurs ; il reçoit également la liste des formules de chèques non débités transmise par la banque d'origine.

– Les opérations de prélèvement et de virement listées par la banque d'origine sont les opérations de prélèvements valides et de virements récurrents sur les 13 derniers mois ; la liste des formules de chèques transmise au client comporte toutes celles qui ont été remises au client mais qui n'ont pas été présentées à l'encaissement sur les chèquiers utilisés au cours des 13 derniers mois.

– L'émetteur de prélèvements ou de virements informe son client de la bonne prise en compte de ses nouvelles coordonnées bancaires et de la date à partir de laquelle tout nouveau virement ou prélèvement sera effectué sur le nouveau compte dans les conditions prévues au point 2.2.

– Enfin, le nouveau service prend également en compte les cas, en principe marginaux, d'opérations de prélèvement valide ou de virement récurrent qui se présenteraient sur le compte clos, et ce afin que le dispositif soit exhaustif. Dans ce cas, la banque d'origine informera l'ancien client par tout moyen approprié (SMS ou courriel notamment) pendant 13 mois à compter de la date de clôture du compte. Cette information est faite au moins une fois par émetteur impliqué. Cette obligation de surveillance des opérations et d'information des anciens clients, à la charge des banques d'origine, est à l'image de l'obligation légale en vigueur pour les mêmes banques en ce qui concerne les chèques présentés sur un compte clos (article L. 312-1-7 du code monétaire et financier). Un bilan concerté du fonctionnement de cette obligation sera dressé au bout d'un an à partir de sa date de mise en œuvre, en vue d'une éventuelle adaptation du système pour renforcer son automatisation.

## **2.2 Les obligations des émetteurs de prélèvements et de virements**

– Le Comité insiste pour que la mise en œuvre du dispositif précité s'articule avec l'entrée en vigueur du décret d'application de l'article 53 de la loi relative à la consommation fixant le délai dont disposent les créanciers pour prendre en compte le changement de coordonnées bancaires des consommateurs pour les prélèvements lorsque ce changement est effectué dans le cadre du service de mobilité bancaire.

- Pour permettre un fonctionnement harmonieux de l'ensemble de ces deux dispositifs, le Comité considère que le délai de prise en compte par le créancier de la demande doit s'effectuer dans un délai maximum de 10 jours ouvrés à compter de la réception des nouvelles coordonnées bancaires à l'issue d'une période transitoire de 18 mois, durant laquelle ce délai sera fixé à 20 jours afin de permettre aux créanciers de s'adapter à ces nouvelles obligations et au terme de laquelle un bilan sera dressé.
- La prise en compte du changement de domiciliation bancaire par le créancier s'applique à la prochaine facturation et non au prochain prélèvement si celui-ci est initié à une date ne permettant pas au système d'information d'intégrer le changement de domiciliation.
- Le CCSF va examiner dans les 6 mois à venir comment mettre en place une obligation de délai analogue pour les émetteurs de virements reçus par les clients.

### **2.3 Les conclusions du Comité**

- Le Comité estime que le dispositif retenu se situe dans l'épure demandée par les ministres et permet une automatisation des changements de domiciliation bancaire dans des conditions de simplicité, de sécurité et de coûts globalement satisfaisants lorsque le client demande à bénéficier du service de mobilité bancaire dans le cadre d'un changement de teneur de compte de paiement.
- Le Comité estime que ce service devra être compatible avec les prescriptions de la directive Comptes de paiement qui doit être transposée avant septembre 2016, notamment en termes de délais. Le dispositif devra être également techniquement ouvert aux prestataires de l'espace SEPA, le recours à ces prestataires pouvant se développer.
- Le CCSF souligne que l'efficacité attendue du dispositif devrait permettre à la fois de satisfaire la demande des consommateurs de disposer d'un service de mobilité et de transfert automatisé des domiciliations bancaires exhaustif garantissant qu'un éventuel dysfonctionnement ne leur sera pas financièrement imputable et de conforter la profession bancaire quant au coût global du dispositif à la fois dans sa dimension technique et matérielle et dans sa dimension de garantie de bonne fin. Ce dispositif, par son automatisation, rencontre également l'assentiment des représentants des créanciers.
- Le Comité note que ce dispositif nécessite la mise en place d'une infrastructure spécifique afin de créer un processus automatisé et standardisé d'échanges sécurisés d'informations entre banques et avec les émetteurs.
- Le CCSF insiste sur la nécessité pour la mise en œuvre du nouveau service de mobilité d'une formation adéquate des personnels en contact avec la clientèle.
- Le CCSF souligne enfin l'intérêt pour un large recours à ce nouveau service d'une information systématique des clients susceptibles de bénéficier d'un tel dispositif.
- Le Comité convient d'un délai de 18 mois pour la mise en œuvre de ce nouveau service automatisé dont un bilan concerté sera tiré un an après son entrée en vigueur. Il est prévu également un point d'étape dans le cadre du CCSF au début de l'année 2016 pour examiner si un délai supplémentaire apparaît nécessaire pour finaliser la mise en place du dispositif.

### 2.1.5 Le décret n°2016-73 du 29 janvier 2016

Lors de sa réunion du 26 janvier 2016, le CCSF a été informé d'un projet de décret pris en application de la loi du 6 août 2015, dite loi Macron, qui vient renforcer le dispositif de mobilité bancaire. Ce texte « miroir » pour les virements, complète le décret n° 2015-838 du 8 juillet 2015 sur la prise en compte des coordonnées bancaires par les émetteurs de prélèvements qui a créé l'article R. 312-4-4 du code monétaire et financier.

En effet, son objet est notamment d'encadrer le délai, fixé à 10 jours, dans lequel un émetteur de virements récurrents, informé par l'établissement teneur de compte doit prendre en compte les nouvelles coordonnées bancaires du consommateur.

La partie relative à l'encadrement des délais de prise en compte par les émetteurs de prélèvements avait déjà été traitée par le décret n° 2015-838 du 8 juillet 2015 (voir rapport annuel 2014 du CCSF Chapitre 1 point 1.4).

#### Décret n° 2016-73 du 29 janvier 2016 relatif au service d'aide à la mobilité bancaire mentionné à l'article L. 312-1-7 du code monétaire et financier [...]

[...]

##### Article 1

L'article R. 312-4-4 du code monétaire et financier est modifié comme suit :

1° Il est inséré avant le premier alinéa un I ainsi rédigé :

« I.-La notion de virement régulier mentionnée à l'article L. 312-1-7 s'entend de toute opération présentée au moins deux fois, par le même émetteur, au crédit du compte du client au cours des treize mois précédant l'accord formel mentionné à ce même article. » ;

2° Au début du premier alinéa est insérée la mention : « II.-».

##### Article 2

L'article R. 312-4-4 du même code dans sa rédaction issue de l'article 1<sup>er</sup> est modifié comme suit :

1° Après le I il est inséré un II ainsi rédigé :

« II.-La documentation relative à la mobilité bancaire mentionnée à l'article L. 312-1-7 que les établissements de crédit sont tenus de mettre gratuitement sans condition à la disposition de leurs clients précise de façon claire les informations suivantes :

« 1° Le rôle de l'établissement d'arrivée et de l'établissement de départ à chacune des étapes de la procédure de mobilité bancaire, telle qu'elle est prévue à l'article L. 312-1-7 ;

« 2° Les délais d'accomplissement des différentes étapes ;

« 3° Les informations que le titulaire de compte devra éventuellement communiquer ;

« 4° Les modalités de saisine du service de relations avec la clientèle aux fins de recevoir d'éventuelles réclamations ;

« 5° La possibilité de recourir au processus de médiation mentionné à l'article L. 316-1. » ;

2° Le II devient un III.

##### Article 3

L'article R. 312-4-4 du même code dans sa rédaction issue de l'article 2 est modifié comme suit :

1° Le I est remplacé par les dispositions suivantes :

.../...

« I. - Les notions de virement récurrent ou de virement régulier mentionnées à l'article L. 312-1-7 s'entendent de toute opération présentée au moins deux fois, par le même émetteur, au crédit du compte du client au cours des treize mois précédant l'accord formel mentionné à ce même article. »

2° Après le II sont insérés les III à VIII suivants :

« III. - Dans l'accord formel le client mentionne :

« 1° L'annulation de tous les ordres de virement permanent présents sur son compte d'origine<sup>2</sup> ainsi que la date de fin d'émission des virements permanents par l'établissement de départ ;

« 2° S'il demande ou non la clôture du compte ouvert dans l'établissement de départ ;

« 3° En cas de demande de clôture du compte d'origine, la date à compter de laquelle il souhaite que le solde positif éventuel de ce compte soit transféré sur le nouveau compte ouvert auprès de l'établissement d'arrivée.

« IV. – Dans le cas où l'établissement d'arrivée ou de départ ne respecte pas les obligations qui lui incombent dans le cadre de la procédure de mobilité bancaire mentionnée à l'article L. 312-1-7, aucuns frais en résultant ni aucune pénalité de ce chef ne peut être mis à la charge du client.

« V. – Lorsque le titulaire de compte choisit de fournir lui-même ses nouvelles coordonnées bancaires aux émetteurs de prélèvement et de virement récurrents, l'établissement d'arrivée lui fournit sur papier ou autre support durable dans un délai de cinq jours ouvrés à compter de la réception de sa demande, des modèles de lettres indiquant les coordonnées du compte.

« VI. – Dès réception de l'accord formel mentionné à l'article L. 312-1-7 et aux dates indiquées dans ce document, l'établissement de départ :

« 1° Annule les ordres de virement permanent ;

« 2° Transfère, en cas de demande de clôture de compte, sur le compte détenu auprès de l'établissement d'arrivée le solde positif éventuel du compte d'origine ;

« 3° Clôture, en cas de demande en ce sens, ce compte, une fois le solde positif éventuel transféré sur le nouveau compte.

« Le cas échéant, l'établissement de départ informe, par courrier ou autre support durable, le titulaire de compte des obligations en suspens ou de toute autre circonstance de nature à empêcher le transfert du solde et la clôture de son compte.

« Sauf demande expresse du client, l'établissement de départ ne résilie pas les instruments de paiement avant la date de clôture donnée par le titulaire de compte.

« VII. – Lors de l'information mentionnée au septième alinéa du III de l'article L. 312-1-7, l'établissement d'arrivée alerte son client sur la nécessité de s'assurer du caractère exhaustif de la liste des opérations pour lesquelles le changement de domiciliation a été envoyé à ses créanciers et débiteurs.

« VIII. – Le bénéfice de l'information mentionnée au premier alinéa du IV de l'article L. 312-1-7 sur les opérations de virement et de prélèvement se présentant sur compte clos s'applique aux clôtures de compte intervenant, au plus tard, dans les six mois à compter de la date de l'accord formel recueilli en application de ce même article. » ;

3° Le III devient le IX ;

4° Il est ajouté un X ainsi rédigé :

« X. – Pour l'application du sixième alinéa du III de l'article L. 312-1-7, l'émetteur de virement est informé par l'établissement d'arrivée de l'accord formel mentionné à ce même article.

« Le délai pour la prise en compte par les émetteurs de virement des coordonnées du nouveau compte bancaire du client destinataire de ce virement est de dix jours ouvrés à compter de la réception de celles-ci.

.../...

« Dans ce délai, l'émetteur de virement informe le client destinataire de virement :

- de la prise en compte des coordonnées du nouveau compte ;
- de la date à compter de laquelle tout virement sera exécuté sur le nouveau compte. Lorsque l'émetteur de virement ne peut déterminer la date du prochain virement qui sera exécuté sur le nouveau compte, il en informe le client.

« Tout virement dont la date d'exécution est postérieure à l'avant-dernier jour du mois suivant l'expiration du délai de dix jours mentionné ci-dessus est exécuté sur le nouveau compte.

[...]

### 2.1.6 Un premier point sur la préparation de la mise œuvre de la réforme a été réalisé par le CCSF fin 2016

En amont de l'entrée en vigueur du dispositif, le Comité a réalisé un point d'étape en novembre 2016 particulièrement ciblé sur la préparation des entreprises émettrices de virements et prélèvements. Le nouveau dispositif devait en effet entrer en vigueur le 6 février 2017 en application de l'article 43 de la loi n° 2015-990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, dite Loi Macron. Les articles L. 312-1-7 et R. 312-4-4 du code monétaire et financier exigent ainsi que les émetteurs disposent d'un délai de 10 jours ouvrés pour prendre en compte les coordonnées du nouveau compte bancaire, à compter de la réception de celles-ci. Une dérogation de 10 jours supplémentaires est prévue pour les prélèvements, et ce jusqu'au 1<sup>er</sup> avril 2017. La loi impose également à l'émetteur d'informer son client de la bonne prise en compte de ses nouvelles coordonnées bancaires, en lui communiquant la date à partir de laquelle toute nouvelle opération sera exécutée sur le nouveau compte.

Au cours de ce point d'étape, le Comité a constaté en premier lieu que le secteur bancaire avait lancé les investissements nécessaires et serait prêt pour le 6 février 2017. En particulier, il a noté que la FBF devait mener des opérations de communication actives et notamment la publication d'un nouveau guide des « Clés de la banque » pour sensibiliser tous les acteurs.

En second lieu, le Comité a réalisé un constat plus mitigé de la préparation des entreprises émettrices, leur degré de préparation croissant avec la taille de l'entreprise. Si les grandes entreprises qui réalisent plus de 20 milliards d'euros de chiffre d'affaires annuel devaient être prêtes à temps, on pouvait anticiper qu'un certain nombre de PME, ayant attendu le dernier moment pour se mobiliser, auraient besoin de délais supplémentaires afin d'adapter leurs systèmes informatiques et comptables.

S'agissant enfin du secteur public, le CCSF a constaté une mobilisation forte qui comme pour les grandes entreprises devrait permettre de répondre dans les délais aux demandes de changements de domiciliation bancaires de la part des consommateurs.

## 2.2 LES TRAVAUX DE L'OBSERVATOIRE DES TARIFS BANCAIRES ONT CONFIRMÉ UNE CERTAINE STABILITÉ DES TARIFS BANCAIRES EN 2015 AVANT UNE LÉGÈRE CROISSANCE EN 2016

### 2.2.1 Le CCSF a examiné lors de sa réunion plénière du 24 septembre 2015 les conclusions du rapport 2015 de son Observatoire des tarifs bancaire

À l'examen de ce rapport, il s'est avéré que l'ensemble des tarifs suivis dans l'extrait standard des tarifs bancaires connaissait une certaine stabilité. Les variations à la baisse ou à la hausse sont toutes inférieures à 1 %. Jamais une telle stabilité n'avait été constatée. On observe quatre baisses, trois hausses et quatre tarifs rigoureusement stables ; les hausses concernent surtout les cartes bancaires. Un seul tarif bancaire, l'abonnement permettant de gérer ses comptes sur l'Internet, augmente plus (+0,7 %) que l'indice général des prix à la consommation (+0,5 % en 2014) mais ce tarif connaît sur longue période une baisse massive (-62,5 % depuis le 31 décembre 2009).

La baisse des commissions d'intervention déjà observée fin 2013 est confirmée, à mettre en lien avec l'entrée en vigueur des dispositions de la loi du 26 juillet 2013 plafonnant les commissions d'intervention à 8 euros l'unité et 80 euros par mois. Au-delà de la mise en conformité avec les dispositions de la loi, tous les établissements ont supprimé les plafonds journaliers et introduit des plafonds mensuels à 80 euros.

Pour l'exercice 2015, on observe une poursuite de la progression de long terme des frais de tenue de

compte actif, puisqu'au 5 janvier 2015 ils progressent de +4,93 %, malgré une baisse modérée en 2014 (-0,23 %). L'OTB, qui suit cette ligne depuis deux ans, constate que la gratuité a régressé ne concernant plus que 30 établissements sur 121 mais avec des passages dans les deux sens

En ce qui concerne les tarifs outre-mer, on constate aussi une orientation à la baisse dans toute la zone IEDOM. Dans la zone IEOM, l'évolution est plus contrastée avec des tarifs bancaires moyens en baisse en Nouvelle-Calédonie, mais en hausse en Polynésie malgré un plus grand nombre de tarifs gratuits.

Les évolutions reflètent notamment les conclusions du rapport rédigé par M. Emmanuel Constans en juin 2014 à la demande des ministres des Finances et de l'outre-mer. Il proposait un double objectif : pour les COM du Pacifique, faire en sorte qu'en trois ans, les écarts moyens de tarifs entre chaque COM et la France entière soient réduits d'au moins 50 % et pour les DOM, faire en sorte qu'en trois ans, les moyennes départementales des frais de tenue de compte rejoignent les moyennes France entière des établissements facturant des frais de tenue de compte.

La mise en œuvre de cette réduction d'ensemble est conforme à l'Avis du 30 septembre 2014 du CCSF qui précise que l'atteinte de ces objectifs de convergence se fera selon des procédures et un rythme adaptés à chaque géographie et en prenant en compte les différences de conditions d'exercice des banques. Différents accords ont été signés localement en ce sens.

## 2.2.2 Le rapport 2016 de l'OTB

Si l'année 2014 avait été marquée par une stabilité quasi totale des tarifs de l'extrait standard, l'année 2015 et le début de l'année 2016 sont marqués à la fois par des baisses, entre autres liées à des plafonnements législatifs ou réglementaires (commissions d'intervention, offres spécifiques succédant aux GPA), et par la reprise d'un certain nombre de hausses de tarifs, notamment en matière de cartes de paiement et de forfaits de services.

Le rapport fait apparaître une évolution maîtrisée des tarifs bancaires en 2015 et au début de 2016. S'agissant des tarifs des services bancaires les plus utilisés, on observe un nombre un peu plus élevé de hausses que de baisses.

L'Observatoire a aussi examiné la mise en place par le CCSF, à la demande du Ministre, d'un comparateur

public des tarifs bancaires mis en ligne le 1<sup>er</sup> février 2016 (cf. infra). L'utilisation fréquente de ce nouvel outil témoigne de son succès auprès des internautes.

Par ailleurs, la hausse sensible des frais de tenue de compte qui est observée est liée à la généralisation rapide de ces frais dans la plupart des établissements et s'est poursuivie en 2016.

Enfin, les tarifs bancaires de l'Outre-mer connaissent des évolutions favorables aux consommateurs dans le cadre de la mise en œuvre du rapport Constans de 2014 sur la tarification bancaire outre-mer et de l'Avis du CCSF sur le sujet.

## 2.2.3 Le rapport sur les frais de tenue de compte du Président du CCSF<sup>3</sup>

À la suite des annonces faites courant 2016 de la mise en œuvre dans un certain nombre de réseaux bancaires de frais de tenue de compte, le ministre de l'Économie et des Finances avait demandé au Président du CCSF de faire un point sur l'évolution des frais de tenue de compte liée à leur généralisation progressive depuis moins de deux ans.

Sur la justification des frais de tenue de compte, le Président du CCSF indique dans son rapport qu'il a procédé à des entretiens bilatéraux avec de nombreux membres du CCSF représentant les établissements teneurs de compte et les consommateurs. Il souligne également que les frais de tenue de compte relèvent de la libre concurrence entre établissements et que leur mise en œuvre progressive reflète notamment la prise en compte par les établissements de charges nouvelles liées aux services de tenue de compte qui ne peuvent plus être financées de façon satisfaisante.

Par ailleurs, le rapport montre que dans les faits, de très nombreux clients, près des deux tiers d'entre eux en moyenne, sont exonérés de ces frais ou font l'objet de réduction à un titre ou un autre. Au total, la hausse affichée des frais de tenue de compte reflète surtout leur généralisation théorique plus qu'une croissance forte des tarifs lorsqu'ils étaient déjà facturés.

Pour autant, et dans le contexte de la transposition de la Directive sur les comptes de paiement, M. Constans estime qu'il faut préciser ce que recouvrent les frais de tenue de compte en aboutissant à une définition commune et que les établissements doivent pouvoir en justifier le niveau. Il suggère aussi que l'information

3 <https://www.ccsfin.fr/liste-chronologique/rapports-du-president?year=2016>

des consommateurs soit améliorée et en particulier que les plaquettes tarifaires précisent pour chaque offre groupée de services si la tenue de compte est incluse en totalité, partiellement ou exclue de l'offre groupée, pour éviter tout risque, y compris dans le temps, de double facturation.

## 2.3 LA MISE EN PLACE D'UN COMPAREUR DES TARIFS BANCAIRES PROLONGEANT LES TRAVAUX DE L'OTB

### 2.3.1 Le contexte de la mise en place de ce comparateur public

Le CCSF a été chargé par le décret n° 2015-1432 du 5 novembre 2015 portant modification de l'article D. 614-1 du code monétaire et financier relatif au Comité consultatif du secteur financier d'instituer et de gérer un comparateur public en ligne permettant aux consommateurs de comparer gratuitement les principaux frais facturés par les différents établissements à leurs clients personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels.

Cette obligation s'inscrit dans la continuité de l'article L.614 -1 du code monétaire et financier qui charge le CCSF de « de suivre l'évolution des pratiques des établissements de crédit, des sociétés de financement, des établissements de monnaie électronique, et des établissements de paiement en matière de tarifs pour les services offerts à leurs clients personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels. »

Plus largement, ce dispositif entre dans le cadre de la mise en œuvre de la directive « comptes de paiement » du 23 juillet 2014 et en particulier son article 7, imposant aux États de veiller à ce que les consommateurs aient un accès gratuit à au moins un site internet,<sup>4</sup> exploité soit par un opérateur privé, soit par un opérateur public, qui compare les principaux frais facturés par les prestataires de services de paiement.

Le Gouvernement français a fait le choix de mettre en place un site public de comparaison des tarifs bancaires. Comme pour le comparateur des prix des carburants, le site dispose d'une adresse en .gouv.fr. à savoir : <http://www.tarifs-bancaires.gouv.fr>. La

construction et la maintenance du site se sont faites en collaboration entre les services du ministère et le CCSF.

Pour la collecte et le traitement des données du comparateur, le CCSF a décidé de s'appuyer en 2016 sur le même prestataire extérieur que pour l'Observatoire des tarifs bancaires (Sémaphore Conseil). Le ministère des Finances et des Comptes publics s'est chargé de réaliser la conception graphique et la mise en ligne du comparateur.

### Décret n° 2015-1432 du 5 novembre 2015 portant modification de l'article D. 614-1 du code monétaire et financier relatif au comité consultatif du secteur financier

[...]

#### Article 1

L'article D. 614-1 du code monétaire et financier est complété par un IV ainsi rédigé :

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

[...]

### 2.3.2 Le comparateur du Comité public

La mise en place du comparateur a fait l'objet de plusieurs réunions de travail du CCSF entre mai et septembre 2015. Afin d'obtenir des résultats suffisamment précis et facilement utilisables par les internautes un certain nombre de principes ont été adoptés par le CCSF lors de sa réunion du 3 septembre 2015, en ce qui concerne les tarifs affichés, leur mode de collecte, les définitions retenues, la liste des établissements suivis etc.

Il a été décidé de mettre en place un comparateur simple et peu coûteux, où tout consommateur pourra accéder au comparateur de façon simple, anonyme et gratuite. Cet anonymat est la marque de ce comparateur par rapport aux autres comparateurs qui

<sup>4</sup> <https://www.ccsfin.fr/liste-chronologique/rapports-du-president?year=2016>

demandent souvent les coordonnées de l'internaute à des fins publicitaires.

Il a été convenu que les 11 tarifs de l'extrait standard des tarifs bancaires du CCSF (avec éventuellement leurs déclinaisons internes à l'unité / au forfait etc. ce qui fait passer à 15 le nombre total de lignes) étaient pertinents pour servir de bases de comparaison. Ce nombre de lignes tarifaires observées est compatible avec les exigences de la directive (10 à 20).

Le site dresse une image à un instant donné avec une mise à jour au fil de l'eau des tarifs pratiqués avec quelques filtres notamment géographiques (base départementale versus banques en ligne par exemple).

Pour comparer, l'internaute peut choisir jusqu'à 6 tarifs pour un département et une présentation par tarif croissant ou décroissant pour chaque produit. Par défaut, l'affichage des banques présentes dans un département se fait par ordre alphabétique

L'objectif est de rendre un service pratique au plus grand nombre de consommateurs, ce qui a conduit à écarter de la liste des établissements suivis des établissements très spécialisés dans un type de service ou un type de clientèle. Pour autant, la liste des établissements suivis (168 établissements au 1<sup>er</sup> juillet 2016) est toujours susceptible de révision. Elle est un peu supérieure à celle retenue pour le reste du rapport de l'OTB qui se concentre sur un échantillon représentatif en termes de part de marché.

Dans les deux cas, les échantillons sont très représentatifs du marché et couvrent plus de 99 % des parts de marché des banques à clientèle particulière. Les banques en ligne sont également recensées et font l'objet d'une possibilité de présentation spécifique à la demande de l'internaute.

Les tarifs affichés sont des données brutes à l'exclusion de toute moyenne ou retraitement. Ils sont relevés au sein de l'extrait standard des tarifs en tête des plaquettes tarifaires disponibles sur le site Internet des banques et téléchargeables sous format PDF, ou, pour certains établissements de paiement, collectées au sein des pages Internet présentant les offres de ces établissements.

Le site a été ouvert au public le 1<sup>er</sup> février 2016 et a connu un large succès au moment de son lancement, dont témoigne sa fréquentation.

## 2.4 LA CONTRIBUTION DU CCSF AUX TRAVAUX DE L'AUTORITÉ BANCAIRE EUROPÉENNE SUR LA COMPARABILITÉ DES FRAIS BANCAIRES

### 2.4.1 Les éléments de contexte

La directive européenne 2014/92/UE du 23 juillet 2014 sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base est entrée en vigueur (dite PAD) le 18 août 2016. Elle constitue un pas important dans la fluidification du marché des comptes de paiement de détail et vient consacrer le droit à un compte bancaire pour chaque citoyen vivant dans l'Union européenne.

Les travaux préparatoires de la Commission et du Parlement européen avaient mis en évidence une inclusion bancaire incomplète (80 % de personnes bancarisées en moyenne en Europe), ainsi qu'une faible concurrence dans le secteur des comptes bancaires de détail. Ce dernier phénomène paraissait s'expliquer, selon la Commission européenne, par un manque de transparence et de comparabilité des frais bancaires, mais aussi par la présence de barrières à la sortie pour les consommateurs. Pour pallier ces insuffisances et en s'inspirant des dispositifs en vigueur en France, la directive a pris des dispositions s'articulant autour de trois axes : la comparabilité des frais, la mobilité bancaire et l'accès à un compte bancaire de paiement.

- *La comparabilité des frais*

Afin de permettre aux clients de comparer plus simplement les services bancaires d'un prestataire à l'autre, la directive prévoit la mise en place, au niveau de chaque État, d'une liste des 10 à 20 services bancaires les plus représentatifs. Des orientations de l'Autorité bancaire européenne (ABE) sur ces listes viendront préciser leurs critères d'élaboration. L'ABE doit également formaliser, au niveau de l'Union, la terminologie standardisée des services représentatifs communs à une majorité des États membres. Un document d'information tarifaire et un relevé annuel des frais payés devront être transmis gratuitement aux consommateurs. Sur ces deux documents, l'ABE se voit confier un mandat afin d'établir des règles de présentation harmonisées. La transposition de la directive relative aux comptes de paiement implique l'adoption d'un certain nombre d'actes délégués.



- *La mobilité bancaire*

La directive prévoit la mise en place d'un service de changement de banque au sein de chaque établissement, afin de garantir une meilleure concurrence entre prestataires de services de paiement. Avec l'autorisation du client, l'établissement nouvellement choisi peut alors effectuer les démarches administratives de changement de compte avec l'appui du service dédié de l'établissement d'origine. Les opérations récurrentes (virements, prélèvements) sont alors rapatriées vers le nouveau compte, et à une date déterminée, la clôture de l'ancien compte peut avoir lieu. Cette démarche doit se faire sans perte financière pour les consommateurs, et à des coûts en rapport avec ceux supportés par le prestataire de services de paiement concerné. Enfin, ces derniers doivent mettre à la disposition des clients une information sur le service de changement de compte.

- *L'accès à un compte de paiement*

Le texte européen, s'il ne précise pas les modalités d'organisation, prévoit que les États membres veillent à ce que chaque établissement de crédit – ou un nombre suffisant – propose un compte de paiement assorti de prestations de base, sans discrimination liée à la nationalité ou au lieu de résidence du client. Pour autant, la directive permet d'exiger que les comptes de paiement assortis de prestations de base soient ouverts seulement par des consommateurs y ayant un véritable intérêt, sur tel territoire. Des motifs impérieux, comme le non-respect de la législation sur le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, ou des motifs d'ordre public doivent justifier le refus de l'ouverture du compte.

#### **2.4.2 La réponse du CCSF à la consultation de l'Autorité bancaire européenne**

Afin d'arriver à la comparabilité des frais, la directive a prévu que certaines dispositions seraient mises en œuvre au moyen d'actes délégués de l'Autorité bancaire européenne.

Ces actes délégués relatifs à la transparence tarifaire s'articulent en 3 volets : d'abord les normes techniques de réglementation (Regulatory technical standards RTS) qui établissent une terminologie normalisée au sein de l'Union pour les services communs à la majorité des États-membres, puis les normes techniques d'exécution (Implementing

technical standards ITS) qui établissent les règles de présentation normalisées pour le document d'information tarifaire et son symbole commun et enfin les normes techniques d'exécution qui règlent la présentation normalisée pour le relevé de frais et son symbole commun.

En termes de procédure, l'ABE a élaboré ses propositions de normes qu'elle a soumises à une consultation publique en décembre 2016. Elle proposera ensuite à la Commission européenne de les adopter par acte délégué au premier semestre 2017. Il reviendra aux États membres d'intégrer cette terminologie normalisée dans la liste finale nationale pour publication car une fois adoptées par la Commission, ces règles ont une valeur contraignante et sont d'application directe. Cette terminologie de la liste finale sera alors employée dans la documentation contractuelle, commerciale et marketing à destination des consommateurs. Elle figurera également dans le glossaire mis à la disposition des consommateurs.

Dans son processus de décision, l'ABE a invité en décembre 2016 les parties prenantes à faire valoir leurs observations sur le projet.

À cet égard, l'ensemble des membres du CCSF ont considéré que le Comité devait apporter sa réponse à la consultation publique car il est une enceinte particulièrement pertinente pour répondre à cette consultation.

À la suite de plusieurs réunions techniques du Comité, le CCSF a répondu à la consultation publique de l'ABE au nom de ses membres qui ont en parallèle répondu à la consultation en cohérence avec les propositions du CCSF (cf. consultation en annexe). Dans sa réponse, le Comité a souligné que la France, grâce notamment à l'apport du CCSF, dispose depuis de nombreuses années de différents dispositifs qui répondent aux objectifs de la directive en la matière, même qu'il sera nécessaire de les adapter plus ou moins à la marge. Ainsi, en ce qui concerne le droit au compte, le dispositif tel qu'il existe depuis 30 ans ne devrait pas connaître de bouleversement majeur du fait de la directive et en définitive, le système français a été précurseur d'un droit dorénavant étendu dans tous les États membres de l'Union. En ce qui concerne l'aide à la mobilité bancaire qui existait en France depuis 2009. Celle-ci a été renforcée substantiellement par l'accord résultant de l'Avis du CCSF du 26 mars 2015, entré en vigueur le 6 février 2017 et instaurant un service de transfert automatisé des domiciliations bancaires.





### **3. L'Organisation des premières Assises des moyens de paiement**



## 3.1 LES TRAVAUX PRÉPARATOIRES

### 3.1.1 Le lancement de la mission

En février 2011, le CCSF avait réalisé et publié la première étude complète en France sur l'utilisation du chèque.

Parallèlement, toujours en 2011, la ministre de l'Économie, des Finances et de l'industrie avait confié une mission de réflexion à MM. Pauget et Constans afin qu'ils établissent un état des lieux complet de l'utilisation des moyens de paiement en France, qu'ils analysent les changements, positifs et négatifs, susceptibles d'affecter les moyens de paiement dans les années à venir et, enfin, qu'ils identifient les facteurs de risque et les évolutions nécessaires des moyens de paiement existants afin de mieux satisfaire les besoins des consommateurs et des entreprises tout en améliorant la sécurité et en réduisant les coûts pour l'ensemble des parties prenantes de manière équitable.

Ces travaux avaient débouché en mars 2012 sur un rapport réalisé avec le concours du secrétariat général du Comité consultatif du secteur financier qui regroupait un certain nombre de propositions s'inspirant pour certaines des travaux déjà réalisés par le CCSF. Ces propositions s'inscrivaient dans la perspective de la mise en place d'une stratégie nationale en matière de moyens de paiement.

Le rapport de MM. Pauget et Constans constatait que le secteur des moyens de paiement répondait encore de manière imparfaite aux besoins des utilisateurs en dépit d'une palette diversifiée, d'un niveau de sécurité élevé et de coûts limités. Depuis lors, le constat de la nécessité de développer des moyens de paiement innovants et d'accroître la compétitivité de l'industrie nationale des paiements est devenu particulièrement prégnant avec les bouleversements de cette industrie et la montée en puissance rapide du paiement par téléphone mobile.

Face à ces évolutions, le ministre des Finances et des Comptes publics et le ministre de l'Économie, du Redressement productif et du Numérique ont, par lettre en date du 30 juillet 2014, donné mission à Emmanuel Constans, président du Comité consultatif financier (CCSF) d'animer avec toutes les parties prenantes des réflexions pour préparer un projet d'Assises nationales des paiements afin de définir les contours de cette stratégie et les actions à mener.

Dans un communiqué de presse en date du 18 décembre 2014, Michel Sapin, ministre des Finances et des Comptes publics, et Emmanuel Macron, ministre de l'Économie, de l'Industrie et du Numérique, ont

annoncé le lancement d'une concertation pour définir une stratégie nationale des moyens de paiement et la tenue des Assises courant 2015.

La lettre de mission pointait notamment : « Les attentes des utilisateurs en matière de paiements fluides et rapides sont croissantes. Elles ne sont pas toujours satisfaites aujourd'hui, qu'il s'agisse de factures, de paiements de proximité ou dans le commerce en ligne. Les évolutions technologiques et l'ouverture du marché des paiements à de nouveaux acteurs constituent également des défis pour les banques et les entreprises du secteur des paiements en France, mais aussi sur les marchés internationaux. »

### 3.1.2 L'organisation des travaux

À la suite de la demande des ministres, le président du CCSF a lancé les travaux de préparation des Assises dès l'automne 2014. Le secrétariat général du CCSF a été mobilisé afin de définir un processus de concertation associant les différentes catégories d'acteurs concernés : établissements de crédit et de paiement, industriels de la filière des paiements, jeunes pousses innovantes, consommateurs, commerce, Banque de France, autorités publiques etc. Les travaux ont été préparés avec l'aide d'un cabinet extérieur spécialisé dans le secteur des moyens de paiement.

Le lancement des travaux s'est appuyé sur diverses constatations partagées par l'ensemble des acteurs et parties prenantes du secteur :

- une adaptation insuffisante des moyens de paiement existants aux besoins des consommateurs et du commerce ;
- une offre insuffisante de moyens de paiement dématérialisés et innovants, le chèque étant encore largement utilisé, notamment par les PME, les professions libérales et les services de proximité ;
- une augmentation des problèmes de sécurité pour les paiements par Internet, soulignée également par l'Observatoire de la sécurité des cartes de paiement ;
- la compétitivité des acteurs français apparaît menacée dans un contexte de concurrence accrue venant d'acteurs dotés d'une capacité d'investissement importante, d'une maîtrise des nouvelles technologies et d'un rayonnement commercial fort.

Après avoir défini les travaux préparatoires aux Assises à mener, le président du CCSF a invité différentes

personnalités à présider et organiser les travaux de chacun des groupes thématiques à venir, en associant toutes les parties prenantes représentatives.

Lors de la réunion de lancement du 18 décembre 2014 avec les présidents et membres pressentis pour faire partie des groupes de travail, il a été convenu que les travaux seraient articulés autour de quatre groupes de travail sur les thèmes suivants :

- les paiements à distance et les alternatives au chèque ;
- les paiements de proximité ;
- la sécurité des moyens de paiement ;
- le développement de l'innovation et la compétitivité de l'industrie des paiements.

Chaque groupe d'une quinzaine de membres a réuni de façon équilibrée des représentants du secteur bancaire et financier, des entreprises commerciales, des grands facturiers, des consommateurs, des organismes professionnels représentatifs mais aussi des industriels des moyens de paiement développant ou commercialisant des logiciels ou des machines, des représentants des opérateurs téléphoniques, des représentants du monde des « start-ups », représentants de firmes de technologie etc. Différents membres du CCSF participaient à chacun de ces groupes, la secrétaire générale et le secrétaire général adjoint du Comité étant rapporteurs des deux premiers groupes. Chaque groupe a tenu de 4 à 5 réunions de travail et procédé à de nombreux échanges pour finaliser les propositions des rapports.

Ces rapports ont été remis au président du CCSF à la fin du premier trimestre 2015, afin qu'il en synthétise les propositions et que celles-ci servent de base aux travaux des Assises prévues au printemps 2015.

### 3.2 LES PROPOSITIONS DES QUATRE GROUPES DE TRAVAIL

#### 3.2.1 La synthèse des travaux des groupes

L'ensemble des propositions des groupes a fait l'objet d'un rapport de synthèse du président mis sur le site du CCSF<sup>1</sup> et envoyé aux membres.

Les quatre groupes de travail qui ont préparé les Assises ont abouti à près d'une centaine de propositions consensuelles engageant les différentes parties prenantes, les débats au sein de ces groupes ayant été particulièrement riches et constructifs. Ces propositions, destinées à servir de base à la définition d'une stratégie nationale des moyens de paiement, sont à distinguer des mesures annoncées par les ministres lors des Assises. Elles répondent à un certain nombre de principes généraux essentiels.

La stratégie proposée comprend des orientations générales et des mesures à court et moyen terme inscrites dans un plan stratégique sur 3 ans avec un calendrier précis engageant toutes les parties prenantes.

Cette stratégie sera concrétisée par des mesures législatives et réglementaires mais son efficacité reposera pour l'essentiel et par priorité sur des mesures incitatives et des engagements volontaires dans un cadre concurrentiel.

L'engagement ensemble des différentes parties prenantes (établissements de crédit et de paiement, consommateurs, commerce, industriels...) sous l'impulsion des pouvoirs publics, apparaît fondamental pour le succès de cette stratégie qui repose sur la mobilisation de tous pour développer un indispensable mouvement de fond semblable à celui qui a accompagné le développement de la carte bancaire dans les années quatre-vingt.

Pour répondre au mieux aux besoins des utilisateurs, la diversité des moyens de paiement sécurisés apparaît essentielle et l'accent sera mis autant que possible sur leur caractère interopérable et sur l'interbancaire. Cette nouvelle offre favorisera la rapidité, la sécurité, la transparence, les moindres coûts, le caractère innovant et le libre choix des moyens de paiement. Elle s'appuiera sur le développement de la facturation électronique et des paiements par internet. Les principaux outils de paiement en développement seront la carte bancaire et le mobile ainsi que le virement SEPA, le prélèvement SEPA et la monnaie électronique. La promotion de l'acceptation du paiement sans contact auprès des particuliers et des commerçants devra être résolue et plus généralement l'acceptation de la carte encore étendue, même pour des petits montants.

Les actions envisagées devront impérativement prendre en compte l'inclusion financière des populations vulnérables par l'âge, le degré d'équipement électronique et informatique ou la connaissance de

<sup>1</sup> <https://www.ccsfin.fr/liste-chronologique/rapports-du-president?year=2015>

L'utilisation des moyens de paiement modernes, en assurant les accompagnements nécessaires.

Enfin, les Assises devront impulser une démarche de transparence sur les coûts tout en mettant l'accent sur le volet innovation-compétitivité du plan d'action, ce qui apparaît essentiel pour l'avenir d'une industrie française des paiements dynamique.

À l'issue des Assises, le suivi des mesures et la conduite des travaux ultérieurs devraient être confiés à une instance dédiée associant des représentants des différentes parties prenantes et travaillant en étroite liaison avec les instances de place existantes.

L'ensemble des actions proposées s'inscrit résolument dans une vision européenne.

### 3.2.2 Les Assises du 2 juin 2015 et les annonces des ministres

Les Assises des moyens de paiement se sont tenues le 2 juin 2015 au ministère des Finances. Elles ont été introduites et conclues respectivement par le ministre des Finances et des Comptes publics, et la secrétaire d'État chargée du Numérique auprès du ministre de l'Économie, de l'Industrie et du Numérique. Cette rencontre a connu un grand succès et a réuni près de 400 participants, parties prenantes du secteur des paiements, qu'ils soient prestataires de services de paiements, industriels des paiements, consommateurs, commerçants ou utilisateurs des services de paiement.

Le CCSF et les cabinets des ministres avaient également invité un certain nombre d'industriels des paiements et de jeunes pousses à présenter leurs produits, innovations technologiques et axes de développement aux participants dans des stands dans un espace dédié aux contacts.

Lors de cet événement, un sondage CSA<sup>2</sup> a été présenté aux participants indiquant les attentes de Français en matière de moyens de paiement. Cette enquête a conforté les propositions des groupes en mettant en avant l'attachement des personnes interrogées à la carte bancaire et à son utilisation, simple et sécurisée, et qu'ils souhaitent voir encore élargie.

Ce sondage a également montré l'attachement « par défaut » des Français aux chèques, utilisés souvent lorsque les autres moyens de paiement ne sont pas disponibles. Par ailleurs, le paiement sans contact et

surtout le paiement par téléphone mobile souffrent d'un manque d'attractivité en raison parfois d'une certaine complexité d'enrôlement, de l'existence de seuils de valeur pas encore bien appréhendés et d'une forte communication autour des risques de fraude, pourtant très faibles. Pour autant, **les moyens de paiement dématérialisés (prélèvement, virement) sont privilégiés pour leur sécurité et leur flexibilité puisque** 76 % des sondés considèrent que le prélèvement automatique sur le compte bancaire est un moyen adapté pour payer, quel que soit le montant.

Les tables rondes des Assises, où de « grands témoins » sont venus parler de leur expérience, avaient de ce fait comme thèmes de proposer des moyens de paiement rapides, accessibles et sécurisés pour répondre aux demandes des utilisateurs et de promouvoir l'innovation pour favoriser la compétitivité et la croissance. En effet, ces Assises ont pour la première fois abordé le sujet en soulignant l'aspect industriel des paiements et le poids en termes de recettes et d'emplois de cette industrie dans l'économie française. Selon certaines études, la filière des moyens de paiement, reposant sur le commerce, les banques et les industriels, emploie environ **90 000 personnes** en France et représente **6 à 7 milliards d'euros** de valeur ajoutée.

À l'issue de ces Assises, les ministres ont annoncé un certain nombre de mesures concrètes fondées sur les propositions des groupes de travail, notamment pour permettre aux consommateurs de payer plus facilement par carte bancaire dans le commerce de proximité et tout particulièrement pour les petits montants. Pour ce faire, les acteurs du secteur bancaire se sont engagés à significativement baisser les frais pour les commerçants liés à l'acceptation de la carte bancaire et à promouvoir une plus grande transparence des frais. Les banques se sont engagées à diminuer significativement ce montant avant le 1er novembre 2015, pour les commerçants qui ont un plancher de facturation par achat.

Cette diminution devra être effectuée dès l'été 2015 pour les contrats nouvellement négociés et avant la fin de l'année, la commission interbancaire de paiement sera abaissée et passera en moyenne de 0,28 % à 0,23 % de la valeur de transaction. La partie fixe de cette commission sera supprimée, ce qui facilitera le paiement par carte bancaire sur les petits montants.

Parallèlement, la modernisation des terminaux de paiement sera accélérée afin de diminuer les coûts télématiques qui pèsent sur les commerçants et à

<sup>2</sup> [http://www.economie.gouv.fr/files/sondagecsa\\_synthese.pdf](http://www.economie.gouv.fr/files/sondagecsa_synthese.pdf)

## Les Français et les moyens de paiement



La carte bancaire en France en 2014<sup>1</sup> c'est...

**62,8 M** de cartes bancaires

**544,7 Md€** de dépenses effectuées par carte bancaire, soit 1,5 milliard d'€ par jour

**10,7 Md** : c'est le nombre de transactions sur un an, soit 339 transactions à la seconde



Le e-commerce<sup>2</sup>

**33,8 M** d'acheteurs en ligne en 2013

**59 %** des Français ont effectué des achats en ligne en 2013

plus de **600 M** de transactions en 1 an

**4,6 M** de Français ont déjà effectué un achat à partir de leur mobile



Le sans contact<sup>1</sup>

**11 c.**, c'est le montant moyen payé avec le « sans contact »

**31,5 M** de cartes bancaires équipées « sans contact »

**6,7 M** de détenteurs ont payé « sans contact » au cours du mois d'avril

**15,5 M** de paiements « sans contact » au cours du mois d'avril

pour un total de **166,76 M€**



Les moyens de paiement<sup>3</sup>

**71 %** : c'est le pourcentage de Français qui déclarent que la carte bancaire est leur moyen de paiement préféré

En 2013, les moyens de paiement scripturaux (c'est-à-dire, hors espèces) les plus utilisés par les Français étaient les suivants :



Podium des secteurs d'activité où le sans contact est le plus utilisé



Sources :

1 - Groupement des cartes bancaires CB

2 - Fédération e-commerce et vente à distance (FEVAD)

3 - Étude CSA mai 2015



partir du 1<sup>er</sup> janvier 2016, les nouveaux terminaux de paiement électroniques installés devront être obligatoirement équipés de la « fonction IP » (télécommunication par internet) permettant une utilisation de ces appareils moins chère qu'avec le réseau filaire utilisé jusqu'alors.

Les ministres ont aussi annoncé qu'avant fin 2016, l'État mettrait à disposition des collectivités locales et des établissements publics une nouvelle offre de paiement permettant aux usagers de payer sans frais leurs factures par prélèvement (PAYFIP). Ce dispositif viendra s'ajouter au dispositif déjà mis en place pour payer en ligne par carte bancaire (TIPI). La sécurité des transactions de commerce en ligne par carte bancaire sera renforcée et les moyens de paiement électroniques seront favorisés dans les entreprises individuelles.

Les annonces ont aussi porté sur l'élargissement de la palette des moyens de paiement sécurisés et faciles à utiliser et sur les conditions du développement accéléré du paiement sans contact. Enfin, le volet industriel a fait l'objet d'une attention particulière, car les paiements constituent une industrie fournissant des dizaines de milliers d'emplois à haute valeur technologique. Le rôle d'exemple de l'État et des personnes publiques, collectivités territoriales notamment, a été souligné. Ils constitueront un élément moteur du développement des usages des moyens de paiement électroniques via notamment le paiement en ligne et l'utilisation de la carte, alors que le secteur public était jusqu'à présent un gros consommateur de chèques.

### 3.3 LA MISE EN ŒUVRE D'UNE STRATÉGIE NATIONALE EN OCTOBRE 2015

#### 3.3.1 La publication d'une stratégie nationale

À la suite des Assises, a été présentée par Michel Sapin, ministre des Finances et des Comptes publics, au mois d'octobre 2015 « *La stratégie nationale des moyens de paiement* », qui constitue le document de référence pour la poursuite des travaux dans ce domaine ; elle contient des éléments de calendrier et fixe une série d'échéances précises par sujet. Pour répondre aux besoins exprimés par les différentes parties prenantes (consommateurs, commerçants, établissements de crédit et de paiement, industriels, entreprises), elle propose notamment de développer

des moyens de paiement modernes, par exemple la carte pour les petits paiements et les dispositifs sans contact, de renforcer la sécurité des moyens de paiement et la compétitivité de l'industrie française des paiements ainsi que de pérenniser la concertation de toutes les parties prenantes.

La définition d'une stratégie nationale sur les moyens de paiement a pour objectif d'accélérer le développement de moyens de paiement innovants et la compétitivité de l'industrie française des paiements.

Cette stratégie s'articule autour de quatre axes stratégiques :

- Axe 1 – Mieux répondre aux besoins des utilisateurs
- Axe 2 – Renforcer la sécurité des moyens de paiement
- Axe 3 – Développer la compétitivité de l'industrie française des paiements
- Axe 4 – Améliorer la gouvernance

Sur ce dernier point, il est important de noter que l'Observatoire de la sécurité des moyens de paiement remplacera l'Observatoire de la Sécurité des cartes bancaires et connaîtra un élargissement de son champ de compétence et de sa composition qui associera davantage les entreprises du secteur commercial et des services.

#### 3.3.2 La création du Comité national des paiements scripturaux

Par ailleurs, le ministre a annoncé la création d'un Comité national des paiements qui succède au Comité national SEPA avec une composition et des compétences élargies.

Le Comité national des paiements scripturaux aura pour mission principale de coordonner la mise en œuvre de la stratégie nationale sur les moyens de paiement. Il a notamment pour objectif immédiat :

- D'accroître la possibilité des paiements par carte et par virement,
- De faciliter le développement des paiements instantanés,
- De favoriser le déploiement des équipements nécessaires aux paiements sans contact,

- De conduire une réflexion sur l'utilisation du chèque et ses alternatives.

Le Comité aura également pour tâche de suivre l'innovation dans le domaine des moyens de paiement scripturaux. Il servira enfin d'enceinte privilégiée pour la définition des positions de la communauté française des moyens de paiement en vue des travaux menés, au niveau européen, au sein de l'*Euro Retail Payments Board*.

Pour mener ses missions, le Comité national des paiements scripturaux s'appuiera en particulier sur deux groupes de travail permanents consacrés aux moyens de paiement SEPA et au chèque pour le premier, et à la carte et aux moyens de paiement innovants pour le second. Son secrétariat est assuré conjointement par la Banque de France et la direction générale du Trésor.

Sa composition est innovante puisque le Comité rassemble les représentants du secteur des moyens de paiement ainsi que ceux des institutions publiques impliquées dans ces sujets. Il est présidé par la Banque de France. La Fédération bancaire française et l'Association française des trésoriers d'entreprises en assurent conjointement la vice-présidence. Cette implication du monde des entreprises et du commerce a été souhaitée tout au long des travaux des Assises afin de promouvoir les paiements modernes et innovants auprès des utilisateurs finaux. Le président du CCSF est membre de ce Comité.

La première réunion du Comité national des paiements scripturaux s'est tenue le 4 avril 2016 et a engagé des travaux visant à accroître l'utilisation des moyens de paiement électroniques afin à terme de réduire le nombre de chèque en circulation tout en offrant un meilleur service aux consommateurs.

## **4. Les assurances de personnes**



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

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

En 2014, le chiffre d'affaires de l'assurance de personnes a atteint 148,9 milliards d'euros (contre 138,3 milliards d'euros en 2013)<sup>1</sup> soit une progression de l'ensemble des cotisations d'environ 7,7 % en un an. Les contrats d'assurance vie et de capitalisation représentent plus de 80 % du total avec 128,8 milliards d'euros, les cotisations au titre des contrats « maladie – accidents corporels » s'élèvent à 20,1 milliards d'euros.

Les provisions mathématiques pour les contrats d'assurance-vie et de capitalisation, qui représentent l'engagement « net » des assureurs vis-à-vis des assurés, se sont élevées à 1 493,5 milliards d'euros en 2014<sup>2</sup> soit une progression de 4,2 % par rapport à 2013.

L'année 2015 confirme la tendance avec une progression de l'ensemble des cotisations des assurances de personnes de 4,9 % par rapport à 2014 elles atteignent 156,5 milliards d'euros en affaires directes en France. Comme en 2014, les contrats d'assurance vie et de capitalisation représentent plus de 80 % du total des cotisations en valeur et progressent de 5,2 % en volume par rapport à 2014 (cf. infra 4.4).

Les provisions mathématiques pour les contrats d'assurance-vie et de capitalisation atteignent 1 549,4 milliards d'euros au 31 décembre 2015, soit une progression de 3,7 % par rapport à 2014. Les supports unités de compte représentent 18 % de ces provisions (280,7 milliards d'euros) et sont

en forte hausse sur l'année (+8,5 %). En 2015, la provision pour participation aux bénéficiaires (PPB) a progressé de 27,1 % par rapport à 2014, pour atteindre 35,5 milliards d'euros.

Dans ce contexte, le CCSF a mené une action de consensus de place qui a conduit à :

- permettre l'aboutissement de la réforme de l'assurance emprunteur dans tous ses aspects opérationnels en précisant, dans un Avis en date du 13 janvier 2015, les conditions pratiques et objectives de l'examen de l'équivalence de garantie et le premier bilan de ce dispositif ;
- poursuivre les travaux sur l'assurance dépendance après l'élaboration d'un glossaire sur le sujet en 2014 ;
- adopter un Avis sur la proposition de mise en place d'un dispositif temporaire pour faciliter la commercialisation des contrats euro-croissance ;
- assurer le suivi de la loi « Eckert ».

#### 4.1 L'ASSURANCE EMPRUNTEUR

L'assurance emprunteur permet à un assuré et, le cas échéant à ses héritiers, de faire face à des événements affectant sa vie, son intégrité physique ou psychique et, par ricochet, sa capacité à rembourser les échéances de son prêt. C'est une assurance « à géométrie variable » qui peut couvrir le seul risque de décès et de perte totale et irréversible d'autonomie (PTIA), ou aller plus loin et couvrir également les risques d'invalidité, d'incapacité et de perte d'emploi. En sécurisant la capacité de remboursement de l'emprunteur, cette assurance constitue pour l'établissement de crédit une garantie contre le risque de défaillance de son débiteur. Ce double aspect d'assurance et de garantie bancaire est au cœur du débat sur l'équivalence du niveau de garantie.

En 2014, l'assurance emprunteur représentait un chiffre d'affaires de **8,3 milliards d'euros dont 73 % afférents aux prêts immobiliers**<sup>3</sup>.

L'exercice par l'assuré du choix de l'assurance emprunteur constitue donc pour les professionnels concernés, assureurs de groupe, assureurs délégués, bancassureurs, établissements de crédit, courtiers

<sup>1</sup> Source : Association française de l'assurance (AFA) – Les assurances de personnes – Données clés 2014.

<sup>2</sup> Source : Association française de l'assurance (AFA) – Les assurances de personnes – Données clés 2014.

<sup>3</sup> Source : Association française de l'assurance (AFA) – Les assurances de personnes – Données clés 2014.

en crédit et intermédiaires d'assurance, un enjeu financier considérable.

Pour les particuliers, l'assurance emprunteur présente également un enjeu financier important en raison à la fois de l'importance relative accrue du coût de l'assurance en période de bas taux d'intérêt et des différences tarifaires pratiquées sur le marché. Toutefois, l'enjeu n'est pas le même pour tous les emprunteurs ; dans un marché plus concurrentiel, ceux qui présentent le profil assurantiel le plus favorable et qu'on appelle « les bons risques » peuvent bénéficier de tarifs plus attractifs, mais, à garanties égales, les moins bons risques doivent payer leur assurance plus cher. De surcroît, l'écart entre les deux catégories s'accroît.

### 4.1.1 Les travaux du CCSF sur l'équivalence du niveau de garantie

Depuis 2010, trois lois ont modifié le régime de l'assurance emprunteur. La loi n° 2010-737 du 1<sup>er</sup> juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation (dite loi Lagarde) a introduit le principe de la déliaison entre le prêt immobilier et l'assurance emprunteur sous réserve que la garantie soit d'un niveau équivalent. La loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires a renforcé les droits du candidat à l'assurance pour garantir sa liberté de choix. La loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 (dite loi Hamon) a octroyé à l'assuré la possibilité de changer d'assureur dans l'année suivant la signature de l'offre de prêt. Pour autant, ces textes ne définissent pas la notion d'équivalence du niveau de garantie. Le CCSF s'y est employé au cours du dernier trimestre 2014 et a défini une méthode commune d'évaluation de l'équivalence du niveau de garantie<sup>4</sup>.

Le 13 janvier 2015, au terme d'une vaste concertation ouverte aux différentes parties concernées, le CCSF a adopté dans le cadre d'un accord unanime un Avis sur l'équivalence du niveau de garantie de l'assurance emprunteur.

L'Avis définit une méthode commune, transparente, permettant d'apprécier avec une plus grande automaticité, l'équivalence du niveau de garantie entre contrats d'assurance-emprunteur. La méthode

d'évaluation commune repose sur une liste<sup>5</sup> limitative de critères établie par consensus de place. Cette liste énumère les caractéristiques des garanties minimales exigibles de la part des établissements prêteurs en fonction du type d'opération, du type de prêt et du statut professionnel de l'emprunteur.

Enfin, un glossaire de l'assurance emprunteur<sup>6</sup>, destiné à compléter ce dispositif a été publié en novembre 2015.

### 4.1.2 L'Avis du CCSF sur l'équivalence du niveau de garantie

#### 4.1.2.1 Une méthode commune définie par l'Avis du CCSF du 13 janvier 2015 :

L'Avis :

- précise les conditions d'examen de l'équivalence de garantie, et le nombre maximal de garanties exigibles par les banques ;

- met en place une méthode commune d'évaluation du niveau de garantie ; *les établissements de crédit prêteurs évaluent l'équivalence de garantie à partir de 11 critères au maximum choisis parmi les 26 critères arrêtés d'un commun accord et figurant sur une liste de place (liste de critères cf. infra). À ces 11 critères s'ajoutent 4 critères portant sur la garantie perte d'emploi, en cas d'exigence de cette garantie.*

Dès que l'analyse « in concreto »<sup>7</sup> est réalisée pour tenir compte de la situation spécifique de l'emprunteur, et le plus tôt possible, le prêteur remet à l'emprunteur une « fiche personnalisée » :

- La fiche personnalisée précise la liste détaillée et complètement valorisée des critères exigés au regard de l'appréciation du niveau équivalent de garantie. En cas d'examens médicaux, cette fiche est remise « sous réserve » ;

- Elle doit être remise suffisamment tôt pour permettre à l'emprunteur d'exercer sa liberté de choix en matière d'assurance emprunteur dans les conditions prévues par le législateur et en amont de l'émission de l'offre de prêt ;

<sup>4</sup> À l'occasion de la réunion d'installation du CCSF renouvelé, le 1<sup>er</sup> juillet 2014, le Ministre des Finances et des Comptes publics, M. Michel Sapin, a demandé au Comité d'engager une concertation sur l'assurance emprunteur pour parvenir avant la fin de l'année 2014 à un accord sur l'équivalence du niveau de garantie, de manière à permettre aux consommateurs de faire jouer plus facilement la concurrence.

<sup>5</sup> Cette liste de critères pourra être actualisée tous les ans par les professionnels après Avis du CCSF

<sup>6</sup> Ayant pour objet d'harmoniser le vocabulaire de l'assurance emprunteur.

<sup>7</sup> Il n'est pas possible de pré-constituer une liste de critères sans connaître la situation personnelle de l'emprunteur (appréciation « in concreto »).

– Les garanties et le niveau de garanties exigés, qui entrent dans le calcul du TAEG<sup>8</sup>, correspondent à des attentes raisonnables ;

– **La fiche personnalisée est l'outil complet qui permet à l'emprunteur comme au prêteur – par simple rapprochement avec le contrat alternatif proposé – d'apprécier directement s'il y a ou non équivalence du niveau de garantie ;**

– Cette remise d'une fiche personnalisée s'ajoute à l'obligation légale de remise systématique d'une fiche standardisée d'information.

#### 4.1.2.2 L'Avis du CCSF du 13 janvier 2015 comporte, en outre, un certain nombre d'engagements :

– les éléments de la fiche personnalisée s'imposent également au prêteur dans la discussion de la proposition de contrat d'assurance qu'il propose ;

– le refus de délégation d'assurance doit être motivé par écrit, daté, et explicite, « conforme aux meilleures pratiques constatées en la matière », étant entendu que l'appréciation de l'équivalence du niveau de garantie est distincte de l'exercice du devoir de conseil ;

– la mise en œuvre de la méthode et des engagements relatifs à l'équivalence de garantie ne doivent pas faire obstacle à l'application de la convention AERAS<sup>9</sup> (cf infra point 4.1.4).

#### 4.1.2.3 Le contrôle du respect des engagements et le premier bilan de ce dispositif :

– L'Avis prévoit que l'emprunteur pourra contester un refus de délégation d'assurance via les circuits internes de réclamation du prêteur et saisir le cas échéant le médiateur bancaire compétent qui se prononcera le plus rapidement possible ;

– Il rappelle que la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) et l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) prendront en compte « en tant que de besoin » l'accord et les engagements professionnels

qu'il induit, dans le cadre de leur mission de contrôle du respect de la réglementation ;

– Il confie au CCSF le suivi régulier du dispositif convenu et l'établissement d'un premier bilan de sa mise en œuvre dès le premier trimestre de l'année 2016.

#### 4.1.2.4 L'entrée en vigueur de l'accord

L'accord du 12 janvier 2015 et les engagements qu'il comporte entrent en vigueur au plus tard le **1<sup>er</sup> octobre 2015**. Toutefois, les établissements prêteurs s'engagent, dès le **1<sup>er</sup> mai 2015** à ne plus utiliser – pour motiver les refus d'équivalence – que des caractéristiques figurant sur la liste de place (liste de critères).

Réuni le 24 septembre 2015, le CCSF a invité les professionnels à tout faire pour assurer une application effective – dans toutes ses composantes – sans délai et de bonne foi – de l'accord. Il a rappelé que, dès le 1<sup>er</sup> octobre 2015, les professionnels devaient pouvoir remettre la fiche personnalisée – dont le rôle est essentiel – sous une forme ou sous une autre.

#### 4.1.2.5 le premier bilan de l'Avis du CCSF du 13 janvier 2015

Le principe d'un 1<sup>er</sup> bilan au 2<sup>e</sup> trimestre 2016, période au cours de laquelle tous les intervenants sont censés avoir mis en place les procédures requises pour respecter l'Avis du CCSF a été accepté. L'objectif de cet exercice est de collecter auprès d'un échantillon limité d'opérateurs proches du terrain et représentatif des différentes parties prenantes des données quantitatives et qualitatives substantielles, ainsi que des observations libres, permettant de faire un point objectif sur la mise en œuvre concrète de la réforme.

### 4.1.3 Le bilan de la mise en œuvre de l'Avis sur l'équivalence du niveau de garantie

#### a) Dès le mois de juillet 2016, une enquête questionnaire a été adressée aux différentes parties prenantes

Afin de vérifier le respect des engagements pris dans le cadre de l'Avis du 13 janvier 2015, le secrétariat général du CCSF a adressé, en juillet 2016, à un échantillon des différentes parties prenantes un questionnaire<sup>10</sup> de 20 à 40 questions selon les secteurs. Les questions

<sup>8</sup> Le taux annualisé effectif global (TAEG) : 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 – Juin 2010).

<sup>9</sup> Convention signée entre les pouvoirs publics, les professionnels, 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 (Source : CCSF Glossaire Assurance Emprunteur – Novembre 2015).

<sup>10</sup> Les réponses – sur une base volontaire – à ce questionnaire ont un caractère purement déclaratif.

quantitatives et qualitatives du bilan portent au moins sur le mois de juin, période pour laquelle tous les intervenants sont censés appliquer depuis plusieurs mois les procédures requises pour respecter l'Avis du CCSF et son annexe relative aux critères d'équivalence. Pour les éléments statistiques, une période plus large a été retenue (2<sup>e</sup> trimestre 2016 ou 1<sup>er</sup> semestre 2016).

Six catégories d'intervenants composent l'échantillon : les organismes d'assurance (13 entreprises), les banques, bancassureurs et sociétés de financement (17 établissements), les intermédiaires en assurance (6 entreprises), les courtiers en crédit (6 entreprises), les consommateurs (11 associations) et 6 médiateurs. Ces opérateurs proches du terrain, représentent les différentes parties prenantes. Le taux de réponse au questionnaire (de l'ordre de 73 % en moyenne) a permis de collecter des données quantitatives et qualitatives substantielles ainsi que des observations libres. Ce questionnaire a été complété par des entretiens avec des experts de l'assurance emprunteur ainsi que des informations recueillies auprès des prêteurs et des intermédiaires. Le résultat de l'enquête figure en annexe du présent rapport. Il ressort de l'enquête des évolutions positives notables tant en matière de conditions générales des contrats qu'en matière de tarification. On observe toutefois des difficultés et des pratiques variables selon les établissements sur plusieurs points importants du dispositif. Ces dysfonctionnements font l'objet de propositions d'amélioration qui seront examinées par le CCSF tout au long de l'année 2017 et à l'occasion du prochain bilan du dispositif en 2018.

### 4.1.4 Les enseignements du bilan

Ce bilan est riche d'enseignements. Ceux-ci peuvent être résumés de la façon suivante :

- Le dispositif d'équivalence du niveau de garantie tel qu'établi dans l'Avis du CCSF est appliqué depuis un an par l'ensemble des établissements et professionnels concernés.

- Cette application s'est d'ores et déjà traduite, souvent dès 2014, par une nette amélioration des garanties proposées ainsi que par des baisses significatives du prix de cette catégorie d'assurance dans l'ensemble du marché.

- On observe toutefois des pratiques variables selon les établissements sur plusieurs points importants du dispositif. Il s'agit notamment du respect du process concernant la remise de la fiche standardisée d'information (FSI) et de la fiche personnalisée, de la formation des personnels des établissements à l'application du nouveau dispositif et de l'absence de décisions écrites et motivées pour refuser des propositions alternatives d'assurance.

- Les difficultés ou blocages les plus notables portent sur le non-respect du délai de 10 jours pour l'examen de l'équivalence des propositions d'assurance, sur des défauts dans les échanges d'informations sur les dossiers entre banques et assureurs externes ainsi que sur la nature d'un certain nombre de motifs invoqués pour refuser une assurance déléguée.

- Pour remédier à ces dysfonctionnements, des propositions constructives sont émises par les acteurs de terrain et devront être examinées par le CCSF. Cela concerne par exemple certains libellés ou certaines précisions à apporter à la liste des critères de place jointe à l'Avis ainsi que l'amélioration nécessaire des pratiques en matière de motivation des refus de délégation d'assurance.

- En revanche, il résulte clairement de ce bilan concerté qu'il ne serait pas opportun de remettre en cause les éléments fondamentaux du dispositif et de la méthode adoptés dans le cadre de l'Avis pour apprécier l'équivalence du niveau de garantie. Les difficultés et blocages constatés au cours de cette phase de démarrage semblent plutôt résulter d'une mise en œuvre imparfaite de la réforme et ils devraient pouvoir être surmontés dans le cadre d'efforts accrus des parties prenantes et à la suite d'améliorations à décider d'un commun accord.

### Évolution des conditions générales et de la tarification des contrats depuis l'Avis du CCSF du 15 janvier 2016

	Amélioration des conditions générales des contrats depuis l'Avis du 13 janvier (contenu couverture)	Baisse de la tarification des contrats depuis l'Avis du 13 janvier
Banques	60 % des répondants	47 % des répondants
Assurance	70 % des répondants	60 % des répondants
Courtiers en crédit	100 % des répondants	100 % des répondants
Intermédiaires en assurance	100 % des répondants	100 % des répondants

Source : Questionnaire CCSF



Les emprunteurs vous semblent-ils suffisamment informés du nouveau dispositif juridique ?

Auteurs des réponses	Amélioration de l'information de l'emprunteur	
	OUI	NON
Banques	78 %	22 %
Assurance	50 %	50 %
Courtiers en crédit	75 %	25 %
Intermédiaires en assurance	50 %	50 %
Consommateurs et salariés		« Information du client : d'une manière générale, aucune information du client n'est faite par les conseillers sur la possibilité offerte d'une délégation d'assurance. Les conseillers n'agissent que sur sollicitation expresse du client. De ce fait, il y a très peu de demandes aujourd'hui (quelques demandes par an et par conseiller) ». « La méconnaissance des consommateurs apparaît comme un élément central, systématiquement souligné »

Source : Questionnaire CCSF

#### 4.1.5 La nouvelle fiche standardisée d'information (FSI)

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2009 – à la suite d'un engagement du secteur bancaire pris dans le cadre du CCSF –, une fiche standardisée doit être systématiquement remise par les professionnels concernés aux futurs souscripteurs de prêts immobiliers afin de permettre à ces derniers de comparer plus facilement les offres d'assurance emprunteur. La loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 en a fait une obligation.

En 2015, le CCSF a examiné les projets de décret et d'arrêté qui fixent respectivement les modalités de remise et les principales spécifications de la FSI ainsi que son format et son contenu définis par un modèle annexé au projet d'arrêté.

Le modèle de FSI proposé par le projet d'arrêté contient des informations sur le distributeur, sur le futur assuré, sur les caractéristiques du ou des prêts demandés, sur les garanties, celles qui sont exigées par le prêteur, celles qui sont prévues par l'assureur. Il contient également une estimation personnalisée du coût de la solution d'assurance envisagée, ainsi que des « remarques importantes ». Une mention finale, en caractères très apparents, rappelle au futur emprunteur qu'il dispose de 12 mois à compter de la signature de l'offre de prêt pour changer d'assurance emprunteur, voire au-delà si le contrat le permet.

La FSI innove aussi en reprenant les typologies de garanties arrêtées par la liste de place (décès, PTIA, incapacité, invalidité partielle et totale, perte d'emploi).

Le CCSF s'est félicité, dans un Avis en date du 12 février 2015 des enrichissements apportés par le modèle de FSI, en particulier de l'utilisation de la fiche pour décrire les exigences du prêteur. Dans cet Avis, il fait part d'un certain nombre de recommandations :

- L'ensemble des garanties devrait faire l'objet d'une seule FSI afin de ne pas multiplier le nombre des documents remis au futur assuré, il rappelle que la garantie « perte d'emploi » peut toutefois faire l'objet d'un contrat d'assurance différent ;
- Un encart pourrait être prévu pour formaliser le devoir de conseil dans le corps même de la FSI.

Le CCSF ayant conféré à cette fiche (FSI) un rôle déterminant dans l'information du futur emprunteur sur les exigences du prêteur en matière de garanties d'assurance, il renouvelle sa recommandation de strict respect des dates d'entrée en vigueur prévues par l'Avis du 13 janvier 2015.

#### 4.1.6 La révision de la convention AERAS<sup>11</sup>

La convention AERAS, signée en juillet 2006, est entrée en vigueur au 7 janvier 2007. Elle est inscrite dans la loi aux articles L.1141-2 et suivants du code de la santé publique ainsi qu'à l'article L.133-1 du code

<sup>11</sup> Signée le 6 juillet 2006 et entrée en vigueur le 7 janvier 2007, la convention « S'assurer et emprunter avec un risque aggravé de santé » succède à la convention Belorgey signée le 18 septembre 2001 et à une première convention signée en 1991 entre les pouvoirs publics et les professionnels de l'assurance. Cette démarche conventionnelle vise à faire progresser l'accès à l'assurance et au crédit pour les personnes présentant un risque aggravé de santé. L'instauration du « droit à l'oubli » en constitue la dernière avancée significative en date.

des assurances. Après renégociation, une nouvelle convention a été signée en février 2011. Elle est toujours en vigueur. La convention AERAS rassemble trois catégories de partenaires : d'une part les pouvoirs publics, représentés par les deux ministres de tutelle, d'autre part les fédérations professionnelles de la banque et de l'assurance et enfin les associations de personnes malades et de consommateurs.

La convention prévoit trois instances de gouvernance :

- la Commission de suivi et de propositions, présidée par M. Belorgey, auquel a succédé M. Constans en 2017, veille à la bonne application du dispositif et propose des améliorations ;
- la Commission des études et des recherches, présidée par le professeur Dab, suit les progrès de la science et de la médecine relatives aux pathologies entraînant des risques aggravés de santé ;
- la Commission de médiation, présidée par M. Constans, examine les réclamations individuelles en vue de favoriser un règlement amiable des litiges ; cette Commission traite environ 100 dossiers par mois.

Les données collectées au titre de l'année 2013 font état de 442 936 demandes d'assurance relatives à un risque aggravé de santé, soit 13,8 % du nombre de prêts. Depuis 2007, 8 400 personnes ont bénéficié du mécanisme d'écrêtement des surprimes, dont 1 910 nouveaux bénéficiaires en 2013. Le montant écrêté s'élève en 2013 à 1,882 million d'euros, représentant un montant moyen de 224 euros et 41 % des primes écrêtées.

**Lors de sa réunion du 16 avril 2015, le CCSF a pris connaissance du protocole sur le droit à l'oubli signé le 24 mars 2015 en présence et par le Président de la République ainsi que par l'ensemble des parties prenantes.**

Le protocole du 24 mars 2015 concrétise l'idée qu'une fois « guéries », les personnes ayant été atteintes d'un cancer ont droit à une vie normale. Ce protocole a vocation à intégrer le dispositif conventionnel.

Le Comité a salué l'importance du rôle joué par la Commission des études et recherches ainsi que par l'Institut national du Cancer (INCA) dans les discussions scientifiques qui ont permis de parvenir à ce résultat. Les avancées ont été rapides grâce à la détermination de tous et à la volonté d'aboutir.

Trois mesures-clés ont été formalisées par le protocole du 24 mars 2015 :

- les personnes ayant été atteintes d'un cancer survenu avant l'âge de 15 ans (cancers pédiatriques) n'auront rien à déclarer à l'assureur cinq ans après la date de fin du protocole thérapeutique ;
- les personnes ayant été atteintes d'une pathologie cancéreuse n'auront rien à déclarer à l'assureur quinze ans après la date de fin du protocole thérapeutique, ce délai a été réduit à 10 ans par la loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé ;
- une grille de référence sera instaurée pour permettre d'assurer au tarif normal des personnes ayant contracté certains cancers, moins de quinze ans après la date de fin du protocole thérapeutique. Cette grille sera actualisée au moins lors de chaque renouvellement de la convention.

Il est demandé à l'ACPR de veiller à la bonne application de la Convention AERAS et précisé que des représentants de cette autorité viendront chaque année faire le point des contrôles devant la commission de Suivi et de propositions de la Convention.

### Communiqué du 5 octobre 2015 de la Commission de suivi de la Convention AERAS

Les partenaires de la Convention AERAS au sein de la Commission de suivi et de propositions, représentants des professionnels de l'assurance et des établissements de crédit, des associations de malades et associations de consommateurs, de l'Institut National du Cancer et des pouvoirs publics, ont abouti à la fin de l'année 2015, comme ils s'y étaient engagés, à un accord sur une grille de référence relative aux conditions d'accès à une assurance emprunteur sans surprime ni exclusion, par type d'affection. La grille fixe pour 6 types d'affection (hépatite virale C, cancer du testicule, cancer de la thyroïde, certains cancers du sein, mélanome de la peau et cancer du col de l'utérus), des délais précis d'accès à **l'assurance emprunteur sans surprime ni exclusion**

.../...

**à compter de la fin du protocole thérapeutique et en l'absence de rechute.** Selon les types d'affection, ces délais sont compris entre 1 et 10 ans.

Jean-Michel Bêlorgey, président de la Commission de suivi et de propositions, et Emmanuel Constans, président de la Commission de médiation de la Convention AERAS, soulignent que l'aboutissement de cette négociation est le fruit d'une concertation approfondie entre l'ensemble des parties prenantes, médicales, associatives et professionnelles au sein de la convention AERAS révisée en septembre 2015 à la suite de la mise en place d'un « droit à l'oubli ».

Cette grille devra être complétée dans les meilleurs délais par l'intégration d'autres affections concernées par le « droit à l'oubli », notamment dans le domaine des maladies chroniques. Il conviendra également de veiller à une bonne concordance de la convention AERAS révisée avec les dispositions figurant dans la loi de modernisation de notre système de santé publiée le 27 janvier 2016.

La Commission de suivi et de propositions, forte du succès collectif que constitue cet accord sur la grille de référence et de l'avancée sans précédent que cela représente pour de nombreux malades et anciens malades, va poursuivre activement ses travaux. L'appui de l'ensemble des partenaires concernés et le soutien des pouvoirs publics rendent la Commission confiante pour mener à bien sa mission dans l'intérêt de tous.

#### 4.1.7 La construction et la publication du glossaire « assurance emprunteur »

L'Avis sur l'équivalence du niveau de garantie considérait qu'une « harmonisation du vocabulaire » était essentielle et nécessitait l'élaboration d'un glossaire « Assurance Emprunteur ».

Pour élaborer ce glossaire, un groupe de travail<sup>12</sup>, animé par la secrétaire générale du CCSF, s'est également penché sur les termes les plus fréquemment relevés dans les contrats d'assurance emprunteur du marché. Il s'est également appuyé sur les précédents glossaires « Assurance » et « Banque au quotidien et crédit », sur le glossaire de la « convention AERAS » ainsi que sur l'expérience des membres du groupe de travail.

Près de 160 mots ont ainsi été définis par le groupe et validés par les instances représentatives des membres du CCSF.

Les termes définis du glossaire ont été classés par ordre alphabétique et regroupés en cinq thèmes.

- Les parties au contrat d'assurance et les autres intervenants ;
- Le contrat de prêt ;
- Le contrat d'assurance ;

- Les garanties d'assurance et leur déclenchement ;
- La convention AERAS.

Au total, le glossaire forme un ensemble cohérent qui comprend un certain nombre de termes techniques utilisés en assurance emprunteur, ainsi que des termes juridiques courants, les définitions proposées n'ont toutefois pas de valeur contractuelle.

Très rapidement élaboré et finalisé dès la fin du mois d'avril, il a été publié à 6 000 exemplaires en novembre 2015.

## 4.2 LA POURSUITE DES TRAVAUX SUR L'ASSURANCE DÉPENDANCE

Compte tenu de l'enjeu sociétal et financier que représente la dépendance<sup>13</sup>, le CCSF a donné mission en 2013 à M. Fabrice Aubert, auditeur au Conseil d'État, de dresser un état des lieux des garanties d'assurance dépendance proposées par les organismes assureurs (entreprises d'assurance, mutuelles et institutions de prévoyance) des pratiques d'information et des solutions contractuelles disponibles sur le marché.

Le rapport Aubert avait identifié des marges de progression « en matière d'information sur la définition, le périmètre, le niveau et l'évolution des

<sup>12</sup> Composé de toutes les parties prenantes, les différentes familles d'organismes d'assurance, les banques, bancassurances et sociétés de financement, les clientèles de particuliers, les intermédiaires en assurance et les courtiers en crédit.

<sup>13</sup> À l'horizon 2030 1,7 million de personnes pourraient être dépendantes, 2,7 millions de personnes à l'horizon 2060. En 2040 le coût de la dépendance pourrait atteindre 2,3 % du PIB.

garanties en matière de présentation des contrats, de comparabilité ou encore en matière d'information de l'entourage du souscripteur » ; il suggérait également l'établissement d'un glossaire.

Dans son Avis en date du 12 décembre 2013, le CCSF proposait – avec l'ensemble des familles d'assureurs – de travailler à une harmonisation des principaux termes utilisés par les contrats d'assurance dépendance pour aboutir à un glossaire unique qui permette une meilleure comparabilité des contrats. Il considérait qu'il était nécessaire de renforcer l'information précontractuelle en raison de la diversité des contrats proposés, et pour mieux comprendre la nature et l'étendue des garanties, ainsi que leurs modalités de déclenchement, notamment en comparaison de celles retenues pour attribuer ou non l'aide personnalisée d'autonomie (APA).

Au moins pour les assurances relatives à la dépendance lourde, le CCSF estimait qu'une grille commune de critères pour l'évaluation de la dépendance était souhaitable. Enfin, il recommandait également que les assurés soient informés annuellement sur les garanties souscrites.

En 2014, le CCSF a élaboré un glossaire « Assurance dépendance », largement diffusé sur l'Internet et imprimé à 20 000 exemplaires. Ce glossaire, qui explique une soixantaine de termes, poursuit un objectif de pédagogie et d'harmonisation des termes des contrats auprès des consommateurs et constitue un outil de comparaison des différents contrats.

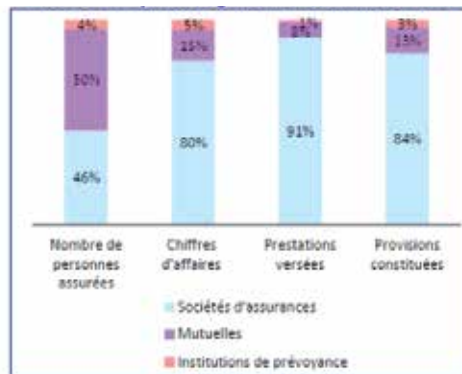
#### 4.2.1 Les contrats d'assurance dépendance en 2014

Fin 2014, 7,3 millions de personnes étaient couvertes par un contrat d'assurance dépendance, cela représente des cotisations d'un montant de 665 millions d'euros<sup>14</sup>, 265 millions d'euros de prestations et des provisions d'un montant de 5,1 milliards d'euros<sup>15</sup>.

En termes de chiffre d'affaires, la part des sociétés d'assurance représente 80 % de l'ensemble (relativement aux mutuelles du code de la mutualité et aux institutions de prévoyance – qui détiennent respectivement 15 % et 5 % de part de marché), 91 % des prestations versées<sup>16</sup>, et 84 % des provisions

#### La couverture par les organismes d'assurance en 2014

(en %)



Source : AFA.

constituées. En termes de nombre d'assurés, la répartition est plus équilibrée, les mutuelles du code de la mutualité assurent 50 % du nombre total de personnes couvertes, les sociétés d'assurance 46 %, le solde de 4 % étant assuré par les institutions de prévoyance.

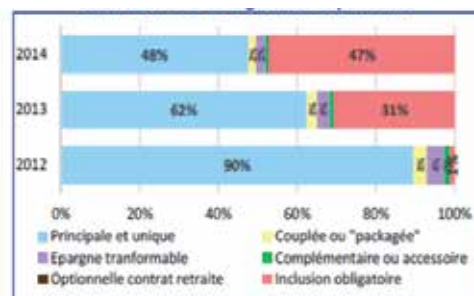
On distingue deux types de contrats « dépendance » selon la garantie souscrite.

Dans les contrats qui prévoient une garantie viagère, la personne est protégée en cas de perte d'autonomie, quelle que soit la date de survenance du risque et, sous réserve du paiement des cotisations ; le contrat ne peut être résilié du fait de l'assureur.

En ce qui concerne les contrats qui prévoient une garantie temporaire, l'assuré est protégé pendant une période déterminée avec généralement un renouvellement de la garantie au terme de la période.

#### Répartition des personnes couvertes selon la nature de la garantie dépendance

(en %)



Source : AFA.

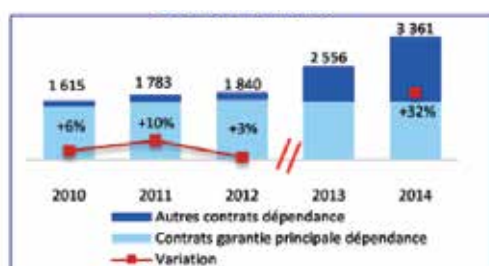
<sup>14</sup> À titre de comparaison, l'AFA indique que le chiffre d'affaires des contrats obsèques atteint 676 millions d'euros.

<sup>15</sup> Source Association française de l'assurance (AFA) – Les assurances de personnes – Données clés 2014.

<sup>16</sup> 8 % par des mutuelles et 1 % par des institutions de prévoyance.

En 2014, **3,4 millions de personnes sont assurées au titre de la dépendance auprès des sociétés d'assurance**. 47 % d'entre elles ont souscrit un contrat comportant en inclusion **obligatoire** une garantie dépendance (il s'agit généralement d'un contrat d'assurance collectif santé à adhésion individuelle et facultative).

**Nombre de personnes couvertes (en milliers) et variation annuelle<sup>1</sup>**



Source : AFA.

La cotisation annuelle moyenne est de 407 euros pour les contrats à adhésion individuelle et de 64 euros pour les contrats collectifs.

**4.2.2 Le label GAD de la FFSA et son évolution**

L'offre assurantielle actuelle, très diversifiée et inégale (cf supra 4.2.1), est difficilement compréhensible pour les assurés. Les définitions de l'état d'entrée en perte d'autonomie sont souvent restrictives (seule la perte d'autonomie lourde est couverte), les rentes peuvent être modestes (cf. supra) et faiblement revalorisées, les délais de franchise ou de carence peuvent faire obstacle au déclenchement des garanties.

Dans ce contexte, l'Association française de l'assurance (AFA) qui regroupait alors la fédération française des sociétés d'assurance (FFSA) et le groupement des entreprises mutuelles d'assurance (GEMA<sup>17</sup>) a lancé – en mai 2013 – un label pour les contrats d'assurance dépendance. Cette démarche permet d'offrir un niveau minimal de rente et de garantir une rente viagère.

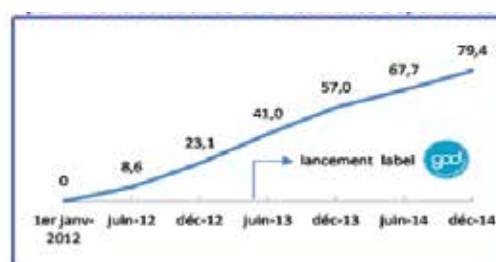
Les principales caractéristiques du label sont les suivantes :

- il répond à une définition unique de la dépendance lourde ;

- il suppose qu'il n'y ait pas de formalités médicales avant 50 ans ;
- il prévoit que le contrat contienne des clauses de revalorisation des garanties, des prestations et des cotisations ;
- il prévoit une information annuelle, l'accompagnement de l'assuré ainsi que le versement d'un montant minimal de rente de 500 euros mensuels.

En décembre 2014, le label GAD couvrait 79 400 personnes, dont 28 100 ont souscrit leur contrat au cours de la seule année 2014, soit 3 % des nouvelles souscriptions auprès des sociétés d'assurance. À ce jour, dix contrats nouvellement mis sur le marché et proposés par neuf sociétés d'assurance ont reçu le label GAD.

**Personnes couvertes (en milliers) par un contrat labellisé GAD Assurance Dépendance**



Source : AFA.

La définition de la dépendance lourde prévue par le label GAD est une question essentielle pour les organismes d'assurance qui doivent pouvoir maîtriser un risque qui répond à des engagements contractuels lourds et de long terme. Le label GAD prévoit que cette définition doit respecter la grille AVQ<sup>18</sup>, commune à l'ensemble du marché, reposant sur une évaluation médicale de la personne et non sur une évaluation médico-sociale comme la grille AGGIR<sup>19</sup> (celle-ci est utilisée par les départements pour accorder l'aide personnalisée d'autonomie)<sup>20</sup> ; l'utilisation de la grille

<sup>17</sup> Regroupe les entreprises mutuelles d'assurance qui relèvent du code des assurances et non du code de la mutualité.

<sup>18</sup> La grille des actes élémentaires de la vie quotidienne (ou AVQ) permettent de définir l'état et le degré de dépendance d'une personne, c'est-à-dire sa capacité à effectuer seule et à bon escient un ou plusieurs des actes de la vie quotidienne. Elle est utilisée dans les contrats d'assurance pour apprécier l'état de dépendance. Ses critères sont alors définis par le contrat.  
<sup>19</sup> La grille « Autonomie gérontologique groupes iso-ressources » (ou AGGIR) prévoit six niveaux de dépendance, allant du plus élevé (niveau 1) au plus bas (niveau 6). Elle est utilisée par les pouvoirs publics pour déterminer le droit d'une personne âgée à bénéficier de l'allocation personnalisée d'autonomie et le niveau d'aide dont elle a besoin pour accomplir les actes essentiels de la vie quotidienne.  
<sup>20</sup> L'Aide personnalisée d'autonomie (ou APA) est une prestation publique versée par les Conseils départementaux aux personnes âgées de 60 ans ou plus qui sont évaluées comme dépendantes d'après la grille AGGIR, qu'elles soient à domicile ou en établissement.

AGGIR supposerait à tout le moins que les organismes d'assurance soient associés à sa définition.

### 4.2.3 Le premier bilan de l'application de l'Avis du CCSF du 12 décembre 2013 pour améliorer l'information précontractuelle en assurance dépendance et l'engagement de l'Association française de l'assurance en matière d'assurance dépendance

Les contrats d'assurance dépendance sont appelés à se développer, dans un contexte où la grande réforme de la dépendance publique se fait attendre. Aussi, le rôle du CCSF est de faire en sorte que ces contrats se développent dans les meilleures conditions possibles.

Dans cette perspective, le glossaire du CCSF sur l'assurance dépendance constitue une étape importante, les assureurs se sont d'ailleurs engagés à utiliser les termes du glossaire « Assurance dépendance » du CCSF et à utiliser la mention « assurance dépendance » dans les contrats prévoyant à titre principal des prestations en cas de perte d'autonomie à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2016.

L'Avis du CCSF souligne aussi que l'ordre de présentation des clauses du contrat permettrait d'améliorer la lisibilité des contrats et de faciliter leur comparaison.

C'est dans ce contexte que les assureurs relevant de la FFSA et du GEMA devront respecter une série d'engagements à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2016.

- La mention « assurance dépendance » devra être utilisée dans les contrats prévoyant à titre principal des prestations en cas de perte d'autonomie ;
- Les entreprises d'assurance devront privilégier les termes du glossaire « *assurance dépendance* » du CCSF ;
- En matière d'information, l'engagement relatif à l'assurance dépendance prévoit que le souscripteur ou l'adhérent devra être sensibilisé sur la nécessité d'informer ses proches ainsi que son médecin traitant ;
- Pour ce faire, des cartes à conserver avec sa carte d'assuré social lui seront remises ainsi qu'à ses proches et, au cours de la vie du contrat, une information au moins annuelle utilisant la terminologie « assurance dépendance » lui sera systématiquement communiquée.

À partir du 1<sup>er</sup> janvier 2017, un dispositif permettant d'interroger via AGIRA les entreprises commercialisant des contrats d'assurance dépendance sera mis en place. Les entreprises d'assurance devront répondre dans le délai d'un mois aux demandes qui leur seront transmises, émanant tant de personnes physiques que de personnes morales.

### 4.3 L'ASSURANCE SUR LA VIE (BILAN 2015)

Au total, en 2014, l'**encours** des contrats d'assurance vie (provisions mathématiques + provisions pour participation aux bénéfices) atteint **1 521,8 milliards d'euros**, en hausse de 4,5 % par rapport à 2013 (où il s'élevait à 1 456,3 milliards d'euros).

En 2014, les cotisations ont atteint 128,7 milliards d'euros en hausse de 8,4 % par rapport à 2013, les prestations se sont élevées à 106,2 milliards d'euros, soit une diminution de 1,7 % par rapport à 2013. Au total, la collecte nette confirme la tendance amorcée en 2013 en étant positive de 22,5 milliards d'euros<sup>21</sup>. La croissance de l'assurance vie en 2014 a été tirée par la collecte des supports en unités de compte<sup>22</sup> qui a progressé de 21,2 % en 2014 par rapport à 2013. Dans un contexte d'inflation nulle en 2015, l'assurance vie a servi des taux moyens de 2,3 % en baisse de 0,2 point dans un environnement de taux bas.

Dans cet environnement de taux bas, le CCSF a été consulté à plusieurs reprises sur la création et la commercialisation d'un nouveau produit d'assurance vie<sup>23</sup> qui vise à réorienter l'épargne vers les entreprises : le contrat « euro-croissance ». Dans un Avis en date du 16 mai 2014, il accueillait favorablement la réforme des fonds « croissance » tout en demandant aux parties prenantes de veiller au respect du devoir d'information et de conseil au moment de la commercialisation de ces nouveaux fonds. Le 15 décembre 2014, le CCSF

21 Après l'année 2012 qui a enregistré une collecte nette négative (-6,3 milliards d'euros) et l'année 2013 où la collecte nette s'est élevée à 10,8 milliards d'euros, la collecte 2014 représente plus du double de la collecte 2013. (Source : Association française de l'assurance (AFA) – Les assurances de personnes – Données clés 2014).

22 Les unités de compte ont représenté 54 % de la collecte nette en 2015.

23 Dispositif créé par la loi de finances rectificative du 29 décembre 2013 et dont le régime juridique a été défini par l'ordonnance du 26 juin 2014. Les fonds croissance et euro-croissance peuvent être créés au sein des contrats d'assurance sur la vie en euros ou multi supports, ils peuvent prévoir une quotité garantie inférieure ou égale à 100 %, le terme de la garantie est d'au moins 8 ans, le contrat est rachetable à tout moment, sauf clause contractuelle contraire, l'interdiction ne pouvant alors excéder 8 ans. Le CCSF a émis plusieurs avis sur le régime de ces nouveaux produits d'épargne le 16 mai 2014, le 15 décembre 2015, le 13 octobre il a débattu de la consultation publique en cours et émis un avis sur les propositions faisant l'objet de cette consultation le 5 novembre 2015.

soulignait dans son Avis (cf. extrait au point 4.3.2) l'intérêt de bonnes pratiques définies par les assureurs en matière d'information et de commercialisation des fonds « croissance » et « euro-croissance ». Il saluait l'engagement – à la construction duquel il avait participé – à mettre en œuvre de bonnes pratiques de commercialisation par la profession<sup>24</sup>. Le 13 octobre 2015 le CCSF a vivement débattu sur le contrat « euro-croissance » – la consultation publique s'achevant le 15 octobre. Certains membres ont regretté que la consultation ait été trop courte sur un sujet particulièrement technique, les options envisagées (cf. infra) pour améliorer sa rentabilité suscitent controverses et interrogations.

La création de fonds « croissance » et « euro-croissance » poursuivait un triple objectif :

- proposer aux assurés de nouveaux supports d'investissement reposant sur une garantie à terme de tout ou partie du capital investi ;
- réorienter une partie de l'encours de l'assurance-vie vers le financement des entreprises ;
- assouplir les contraintes prudentielles des assureurs.

#### 4.3.1 L'Avis portant sur la proposition de mise en place d'un dispositif temporaire pour faciliter la commercialisation des contrats euro-croissance

Afin d'améliorer la rentabilité des contrats d'assurance vie comportant des supports « croissance » ou « euro-croissance », le gouvernement a proposé d'autoriser le transfert – pendant une période limitée de trois ans – de certains actifs en plus – valeur latente des contrats en euros vers les fonds en euro-croissance.

Deux options étaient envisagées :

- dans la première option, les transferts sont autorisés dans la limite d'un plafond égal au produit du taux de plus-values latentes du fonds en euros et de la valeur comptable des engagements transférés du fonds en euros vers le fonds « euro-croissance » ;

- dans la seconde option, les transferts sont autorisés dans la limite d'un plafond égal à la plus basse des deux valeurs suivantes :

- le produit d'une part de la somme des prestations (rachats et versements aux bénéficiaires suite au décès du souscripteur du contrat) payées depuis le fonds en euros lors de l'exercice précédent et de la valeur comptable des engagements transférés du fonds en euros vers le fonds euro-croissance et d'autre part du taux de plus-values latentes du fonds en euros ;
- 10 % de la valeur totale des actifs du fonds « euro-croissance ».

Le CCSF a examiné ces propositions soumises à consultation publique et sans se prononcer sur les options envisagées compte tenu de leur extrême technicité, il a :

- rappelé l'intérêt qui s'attache au développement du contrat « euro-croissance » pour les épargnants et pour le financement de l'économie ;
- souligné qu'il avait insisté dans les Avis du 16 mai et du 15 décembre 2014 sur l'importance d'une information claire et précise qui facilite la compréhension du produit par la clientèle de ses avantages, de ses contraintes tout au long de la vie du contrat<sup>25</sup>. Le Président a notamment regretté l'absence de nom générique qui faciliterait sa commercialisation ;
- estimé que – compte tenu de la complexité du produit – il était indispensable qu'une formation adaptée des personnels chargés de sa commercialisation soit prévue, que les épargnants reçoivent une information lisible tout au long de la vie du contrat et que les caractéristiques du produit soient comprises par eux ;
- assuré qu'un suivi régulier de la commercialisation des contrats comportant des fonds « croissance » et « euro-croissance » ainsi que des conditions de mise en œuvre du dispositif temporaire de transfert des plus-values latentes serait mis en œuvre.

<sup>24</sup> Engagement de l'association professionnelle de l'assurance (AFA).

<sup>25</sup> Que ce soit au moment de la souscription d'un nouveau contrat, d'un versement complémentaire ou de la transformation d'un contrat existant.

### **Avis du Comité consultatif du secteur financier du 5 novembre 2015 sur la proposition de mise en place d'un dispositif temporaire pour faciliter la commercialisation des contrats euro-croissance**

Lors de la réunion du 13 octobre 2015, le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) a examiné les deux propositions faisant l'objet d'une consultation publique organisée par le Ministère des finances et des comptes publics et visant à favoriser la commercialisation des contrats comportant des fonds « croissance » et « euro-croissance ».

Les deux propositions consistent à autoriser le transfert, pendant une période limitée de trois ans, de certains actifs en plus-value latentes des contrats en euros vers les fonds « croissance » et « euro-croissance » des contrats multi supports. Les deux propositions diffèrent par la proportion d'actifs concernés par l'autorisation temporaire de transfert.

Cette mesure est motivée par la volonté de relancer la commercialisation de ces nouveaux fonds conçus pour satisfaire un triple objectif : proposer aux assurés de nouveaux supports d'investissement reposant sur une garantie à terme de tout ou partie du capital investi, desserrer les contraintes prudentielles des assureurs afin de leur permettre d'investir davantage en titres d'entreprise et, ce faisant, favoriser le financement de l'économie réelle.

L'essor de ces nouveaux fonds se trouve pénalisé notamment par l'environnement actuel de taux bas qui entrave leur essor, ce qui a incité les pouvoirs publics à rechercher différents moyens pour améliorer leur rentabilité.

Le CCSF s'est déjà prononcé à deux reprises sur la création et la commercialisation des nouveaux fonds « croissance » et « euro-croissance ». Dans un premier Avis du 16 mai 2014<sup>1</sup>, le Comité avait favorablement accueilli la réforme des fonds « croissance » tout en demandant à l'ensemble des parties prenantes de veiller au respect du devoir d'information et de conseil au moment de la commercialisation de ces nouveaux fonds. Dans un deuxième Avis du 15 décembre 2014<sup>22</sup>, le CCSF avait souligné l'intérêt des bonnes pratiques définies par les assureurs en matière d'information et de commercialisation des fonds « croissance » et « euro-croissance », concrétisées dans un engagement de l'Association professionnelle de l'Assurance (AFA), à la construction duquel il avait participé.

1. Le Comité renouvelle l'intérêt qu'il porte à la promotion et au développement des fonds « croissance » et « euro-croissance » qui sont des instruments d'épargne longue créés pour répondre à l'intérêt de tous, assurés et entreprises, et contribuer efficacement au financement de l'économie.

2. Le CCSF n'est pas en mesure de se prononcer sur l'une ou l'autre des propositions mentionnées dans la consultation précitée, compte tenu de l'extrême technicité du sujet et du court délai de consultation, et relève que ces options suscitent à tout le moins un certain nombre d'interrogations.

3. Le CCSF rappelle qu'il avait insisté dans les Avis du 16 mai et 15 décembre 2014 sur une information claire et précise qui facilite la compréhension du produit par la clientèle, de ses avantages et de ses contraintes, que ce soit au moment de la souscription d'un nouveau contrat, d'un versement complémentaire ou de la transformation d'un contrat existant. Il avait également regretté que le produit n'ait pas de nom générique facilitant sa commercialisation. Il renouvelle ses recommandations.

4. S'agissant de la relance proposée, le Comité estime qu'il est plus important que jamais que cette lisibilité de l'information soit apportée aux souscripteurs et futurs souscripteurs de ces fonds et que les personnels chargés d'en assurer la commercialisation reçoivent une formation adaptée. Il convient également de veiller à l'information apportée aux assurés au cours de la vie du contrat. Compte tenu de la complexité du produit, il est indispensable qu'il puisse être expliqué aux épargnants auxquels il sera proposé et que ses caractéristiques soient bien comprises par eux.

.../...

<sup>1</sup> Avis du CCSF du 16 mai 2014 sur la création de fonds croissance en assurance-vie.

<sup>2</sup> Avis du CCSF du 15 décembre 2014 sur l'engagement de l'Association française de l'assurance (AFA) relatif aux contrats d'assurance-vie proposant des supports « croissance ou « euro-croissance ».



5. Le CCSF souligne l'importance qui s'attache à ce que soit diffusée une information claire et précise de l'ensemble des assurés qui seront impactés par cette mesure, même s'il note que le transfert de plus-values latentes n'entraîne pas de modification contractuelle.

6. Le CCSF assurera un suivi régulier de la commercialisation des contrats comportant des fonds « croissance » et « euro-croissance » ainsi que des conditions de mise en œuvre du dispositif temporaire de transfert des plus-values latentes.

#### **4.3.2 L'engagement de l'Association française de l'assurance relatif aux contrats d'assurance vie proposant des supports croissance ou euro-croissance**

d'information et de commercialisation des contrats d'assurance vie comportant des supports croissance ou euro-croissance et a présenté une charte de « bonnes pratiques » en matière d'information du souscripteur et de commercialisation de ces contrats.

Dès 2014, l'Association française de l'assurance a décidé de définir de bonnes pratiques en matière

#### **Extrait de l'Avis du CCSF du 15 décembre 2014 Sur l'engagement de l'Association française de l'assurance (AFA) relatif aux contrats d'assurance-vie proposant des supports « croissance » et « euro-croissance »**

(..)

Le CCSF accueille favorablement la démarche des professionnels de l'assurance qui, réunis au sein de l'AFA, ont décidé de définir des bonnes pratiques en matière d'information et de commercialisation des contrats d'assurance-vie proposant des supports croissance ou euro-croissance. Il se félicite également d'être consulté sur cet engagement avant qu'il n'entre en vigueur.

##### **1. Terminologie**

- Le Comité se félicite de la clarification apportée par l'engagement qui permet de bien distinguer les fonds « euro-croissance » des fonds « croissance », même si les appellations retenues, qui sont antérieures à l'engagement, n'apparaissent pas optimales.
- Le CCSF recommande de bien mettre en évidence dans le texte de l'engagement la distinction entre les fonds ou supports « euro-croissance » qui offrent, à terme et à un horizon d'au moins 8 ans, une garantie au moins égale à 100 % des sommes investies et les fonds ou supports « croissance » qui offrent, à terme et à un horizon d'au moins 8 ans, une garantie des sommes investies inférieure à 100 %, voire pas de garantie des sommes investies.

##### **2. Information**

- Le Comité estime important de bien préciser dans le texte de l'engagement qu'à la différence des contrats « en euros », la garantie, lorsqu'elle existe, n'est acquise qu'au terme du contrat, qui ne peut être inférieur à huit ans. Aussi, l'attention des souscripteurs doit être appelée sur les conséquences d'un rachat anticipé qui ne pourra alors bénéficier de la garantie souscrite ainsi que sur les conséquences de la transformation d'un contrat en euros existant en un fonds de croissance ou euro-croissance au regard de la garantie.

.../...

- Le CCSF reconnaît l'intérêt des simulations des valeurs de rachat ou de transfert prévues par le projet d'engagement, préalablement à la souscription, à l'adhésion ou à la première demande de conversion. Il souligne l'utilité d'une simulation portant sur une échéance supérieure aux huit premières années de la vie du contrat, cohérente avec l'horizon du produit souscrit.

### 3. Commercialisation

- Le Comité confirme l'importance qu'il attache, et qui est bien reprise dans le texte de l'engagement, à la démarche de commercialisation consistant à expliciter les caractéristiques principales du produit souscrit et à faciliter sa compréhension par l'assuré, que ce soit au moment de la souscription du nouveau contrat ou au moment de la transformation d'un contrat existant.

### 4. Reporting

- Le CCSF suggère l'utilisation d'un terme français plutôt que celui de « reporting ».

#### 4.3.3 Le suivi de la loi n° 2014- 617 du 13 juin 2014 (loi « Eckert ») sur les contrats en déshérence et de ses modalités d'application

La loi Eckert vise à donner toute leur effectivité aux différentes dispositions issues des lois qui se sont succédé depuis 2003 en matière d'obligation d'information et de recherche pour les contrats non réclamés après le décès du souscripteur, ou après l'échéance du contrat.

Le texte comprend deux grands volets :

- un premier volet qui a trait au renforcement des obligations à la charge des assureurs pour le traitement des contrats non réclamés ;
- un deuxième volet qui concerne le dépôt des sommes non réclamées à la Caisse des dépôts et consignations et le sort qui leur est réservé.

Pour le traitement des contrats non réclamés, on peut distinguer les nouvelles obligations d'information qui pèsent sur les assureurs et les incitations et obligations qui ont été créées par le législateur pour accélérer le traitement des dossiers, une fois le décès connu. Pour les obligations d'information, les obligations nouvelles sont les suivantes :

- chaque année, les sociétés d'assurance devront publier le nombre et le montant d'encours des contrats non réglés et faire un rapport à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution sur le sujet ;

- il est instauré une obligation annuelle d'information de l'assuré par l'assureur, quel que soit le montant de l'assurance vie, alors qu'auparavant le seuil était fixé à 2 000€ ;

- pour les contrats comportant un terme, l'assureur devra désormais, chaque année, adresser au contractant, avant la date du terme, un relevé d'informations spécifiques et la date du terme. Ce relevé sera adressé, à nouveau, un an après le terme du contrat, si le contractant ne s'est pas manifesté avant terme ;

- chaque année, l'assureur devra communiquer au souscripteur la date d'échéance du contrat.

Toutes ces obligations visent à rappeler aux assurés l'existence du contrat et à leur permettre de se manifester. De plus, le législateur a prévu plusieurs dispositions pour accélérer le traitement des dossiers, une fois le décès connu.

La loi instaure une consultation annuelle obligatoire du RNIPP (Répertoire national d'identification des personnes physiques) par les assureurs, quel que soit le niveau des encours, pour découvrir les décès et donner un point de départ précis pour la recherche des bénéficiaires. Un décret en Conseil d'État (Décret n° 2015-1092 du 28 août 2015 relatif aux comptes bancaires inactifs et aux contrats d'assurance vie en déshérence) précise les conditions de la consultation du RNIPP et prévoit un encadrement des frais applicables à ces comptes et contrats d'assurance vie ainsi que le taux de revalorisation *post mortem*

*des contrats d'assurance vie.* Il fixe, en outre, les modalités de transfert des établissements bancaires et organismes d'assurance vers la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC) des comptes et contrats non réclamés et les conditions de restitution des sommes déposées à la CDC à leurs titulaires, ayant droit ou bénéficiaires. Il prévoit la rémunération des sommes déposées à la CDC.

Concernant les sommes non réclamées, le transfert s'opère à compter de 10 ans après la prise de connaissance par l'assureur du décès de l'assuré. 20 ans après le transfert, les sommes sont réputées acquises par l'État.

#### 4.4 L'ASSURANCE SUR LA VIE- BILAN 2016 (SOURCE FFA)

Le montant des cotisations de l'année 2015 des contrats d'assurance vie et de capitalisation est en augmentation de 5,2 % par rapport à l'année 2014 pour s'établir à 135,7 milliards d'euros (affaires directes France). Cette évolution est la conséquence d'un environnement économique favorable à l'assurance vie avec un taux d'épargne élevé, peu de concurrence des liquidités du fait des taux bas et malgré la concurrence du PEL et de la forte augmentation des dépôts sur les comptes courants. Du fait de la bonne tenue des marchés boursiers (CAC 40 en hausse en 2015 de 8,5 %), les cotisations ont progressé notamment grâce aux supports unités de compte dont la collecte a augmenté de 34,4 % (27,5 milliards d'euros). Toutefois, les assurés privilégient encore très largement les supports euros avec des versements atteignant 108,2 milliards d'euros en léger recul de 0,3 %.

Dans le même temps, les prestations enregistrent une progression de 5,2 % par rapport à l'année précédente et s'établissent à 111,9 milliards d'euros. Elles représentent 7 % des encours à fin décembre 2015. Le rapprochement des cotisations aux prestations

conduit à une collecte nette (cotisations moins prestations) positive (23,8 milliards d'euros) soit un montant un peu supérieur à celui de l'année 2014 (22,6 milliards d'euros).

Dans la tendance des dernières années, le poids des supports unités de compte dans la collecte nette a fortement augmenté en 2015. En effet, la répartition des cotisations entre supports euros et supports unités de compte a été de 41 % / 59 %. Malgré une volatilité toujours importante de la Bourse de Paris et des marchés financiers en général, l'aversion au risque des assurés a légèrement diminué. Cette évolution du marché de l'assurance vie est portée par les contrats individuels qui enregistrent une hausse des cotisations (+ 5,6 % à 123,1 milliards d'euros). Les cotisations des contrats collectifs progressent faiblement en 2015 (+ 1,6 %) et s'établissent à 12,6 milliards d'euros. Les provisions mathématiques progressent de 3,7 % et atteignent 1 549,4 milliards d'euros au 31 décembre 2015. Les supports unités de compte représentent 18 % de ces provisions (280,7 milliards d'euros) et sont en forte hausse sur l'année (+ 8,5 %), profitant une nouvelle fois d'une valorisation positive. À noter la forte progression de la provision pour participation aux bénéficiaires qui atteint, fin 2015, 35,5 milliards d'euros en hausse de 27,1 %.

Après une année 2014 mitigée, les marchés financiers sont demeurés très volatiles en 2015 mais sont parvenus à rester positifs. Ainsi, après une performance de - 0,5 % en 2014, le Cac 40 s'est inscrit en progression de + 8,5 % en 2015.

De leur côté, après la forte baisse de 2014, les taux de long terme sont restés à des niveaux historiquement bas. Les performances des supports obligataires ont été très faibles, contrairement à l'année dernière où la baisse des taux avait largement participé à la valorisation positive des supports unités de compte. Pour la quatrième année consécutive, la performance des supports UC est une nouvelle fois positive en 2015 à + 4,1 %.



## **5. Les assurances de dommages**



Les assurances de dommages, autrement dit les assurances de biens et de responsabilité, visent à garantir les assurés contre les risques pouvant affecter leur patrimoine, soit à l'actif, par la perte, le vol ou la destruction d'un bien, soit au passif, quand la responsabilité ou l'implication de l'assuré dans le dommage causé à un tiers est engagée.

Les assurances de dommages sont caractérisées par l'application du principe indemnitaire au terme duquel l'indemnité due par l'assureur ne peut pas dépasser le montant du préjudice ou de la valeur du bien assuré au moment du sinistre<sup>1</sup>. Cette règle vaut également en cas de multi-assurances, lorsque plusieurs assurances ont été souscrites pour couvrir un même risque.

Certaines assurances de dommages, telles que l'assurance automobile<sup>2</sup> et l'assurance multirisques habitation (MRH) sont souscrites par la grande majorité des ménages français et font partie de leur quotidien. C'est pourquoi le CCSF dresse chaque année un bilan de l'année N-1 pour ces deux catégories d'assurances, permettant de prendre connaissance des chiffres du marché, de l'évolution de la sinistralité ainsi que de l'impact des grands événements, climatiques en particulier, sur le montant des cotisations.

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

En 2014, le chiffre d'affaires de l'assurance de dommages (montant des cotisations versées par les assurés) a atteint 51,1 milliards d'euros en progression de 1,9 % par rapport à 2013.

En 2015 (cf infra partie 5.3), le chiffre d'affaires de l'assurance de dommages qui a totalisé 52,3 milliards d'euros (affaires directes) a progressé de 2,2 % par rapport à 2014.

## 5.1 LES BILANS DE L'ASSURANCE DOMMAGES

Cotisations selon le périmètre du marché – Affaires directes en 2014 <i>(en milliards d'euros)</i>	Variation 2014/2013 <i>(en %)</i>
Automobile	20,1 +1,9
Dommages aux biens des particuliers	9,6 +4,1
Dommages aux biens des professionnels	6,2 +1,1
Responsabilité civile générale	3,6 -1,5
Construction	2,2 -5,1
Catastrophes naturelles	1,6 +2,3
Transports	1,0 +0,4
Dommages aux biens agricoles	1,2 +2,2
Crédit caution, PJ, PP, assistance	5,6 +4,1
<b>Total assurances de biens et de responsabilité</b>	<b>51,1 +1,9</b>

Source : AFA Les assurances de biens et de responsabilité Données clés 2014.

La progression totale du chiffre d'affaires de l'assurance de dommages de 1,9 % recouvre des évolutions contrastées.

Si les assurances de dommages corporels et aux biens des particuliers, de protection juridique, l'assistance et les pertes pécuniaires diverses ont continué de croître à un rythme élevé en 2014, d'autres catégories plus spécialisées comme les assurances de transport, de construction<sup>3</sup> c'est-à-dire les assurances de professionnels, ont enregistré une diminution ou une quasi stagnation de leur chiffre d'affaires. Ces dernières activités sont de nature cyclique et pâtissent d'un environnement économique toujours morose.

En assurance automobile (20,1 milliards d'euros), la faible croissance de l'activité constatée en 2014 (+1,9 %) résulte de la relative stagnation du secteur (+0,3 % du nombre d'immatriculations de voitures particulières neuves par rapport à 2013)<sup>4</sup>. Les primes d'assurance de dommages aux biens des particuliers affichent quant à elles une solide progression de 4,1 %, qui fait déjà suite à une hausse de 4,3 % en 2013.

1 Art. L.121-1 du code des assurances.

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

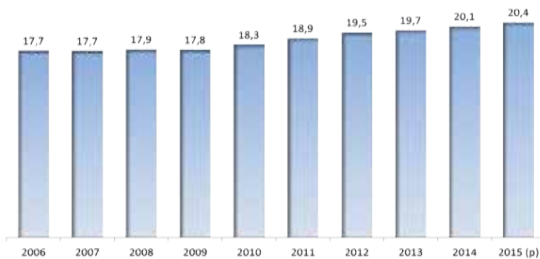
3 Les mises en chantier de logements neufs en France ont reculé de 10,3 % par rapport à 2013 (source : Chiffres et Statistiques n°601, Commissariat général au développement durable, janvier 2015) et le nombre de défaillance d'entreprises dans le domaine de la construction a augmenté de 1,1 % par rapport à 2013 (source : Observatoire des Entreprises, Banque de France, janvier 2015).

4 Cf. infra.

### 5.1.1 Le bilan 2015 de l'assurance automobile

#### 5.1.1.1 Le marché français de l'assurance automobile<sup>5</sup>

(en MDS €)



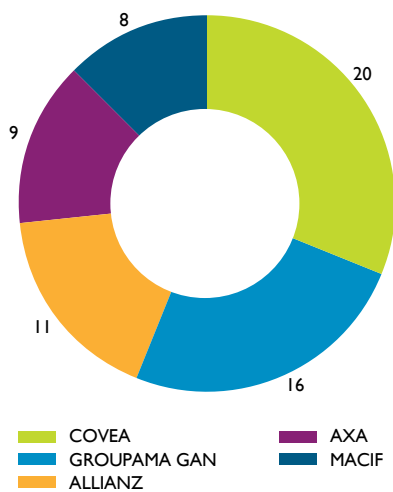
Source : ACPR\_AFA.

En 2014, comme en 2013, l'assurance automobile représente plus de 39 % des cotisations perçues au titre des assurances de biens et de responsabilité.

Le marché français est caractérisé par un grand nombre d'assureurs (une centaine) car il s'agit d'un produit d'appel. Les opérateurs les plus importants sont des assureurs généralistes ; les principaux groupes sont : Covéa (20 %), Axa (16 %), Groupama-Gan (11 %), Macif (9 %), Allianz (8 %). Ils représentent 64 % du marché de l'assurance automobile.

#### Répartition des parts de marché des principaux assureurs en assurance auto en 2014

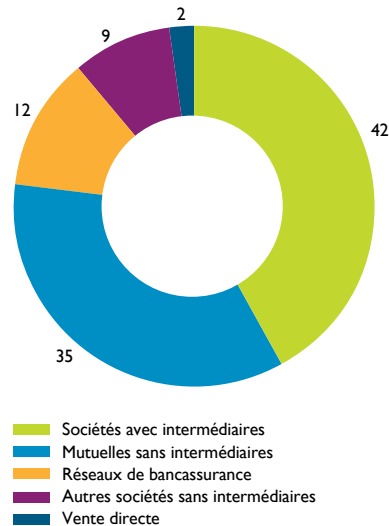
(en %)



Source : AFA.

#### Répartition des principaux modes de distribution de l'assurance auto en 2014

(en %)

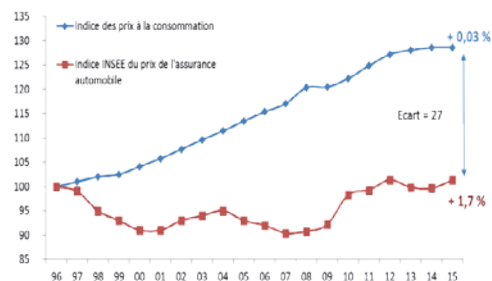


Source : AFA.

Concernant les canaux de distribution, on trouve des sociétés avec intermédiaires qui fonctionnent par courtiers ou par agents généraux (42 % de l'ensemble des cotisations), des mutuelles sans intermédiaire (35 %), des réseaux de bancassurance (12 %), d'autres sociétés sans intermédiaire (9 %) et de la vente directe (2 %). La vente par Internet reste toujours très limitée.

En 2014, la hausse du prix de l'assurance est inférieure à l'inflation.

#### Écart entre l'inflation et le prix de l'assurance automobile



Source : INSEE.

#### 5.1.1.2 Évolution de la sinistralité automobile

Deux types d'analyse prévalent pour évaluer la sinistralité, l'analyse par exercice de survenance qui compare les primes acquises de l'année de survenance

<sup>5</sup> Avec les chiffres provisoires pour 2015.



aux sinistres de l'année de survenance<sup>6</sup> et l'analyse par exercice de souscription qui compare pour chaque année de souscription le montant des sinistres, quelle que soit leur année de survenance.

En 2014, en assurance automobile, le ratio S/P a augmenté de 2,5 points pour atteindre 86,5 %<sup>7</sup>. Cette détérioration résulte principalement de la hausse de 2,4 % du nombre d'accidents corporels après des années de baisse régulière. Ainsi, la progression des primes acquises (+1,9 %) n'a pas compensé l'augmentation du volume des sinistres (+4,7 %).

**Plus d'accidents corporels en 2014**

	Fréquence 2014 (p) <sup>1</sup>	
	Niveau en ‰	Variation 2014/2013
RC	37,0‰	-2,0%
Dont RC corporels	3,6‰	<b>+2,0%</b>
Dont RC matériels	33,7‰	-2,5%
Dommages au véhicule	90,7‰	-2,5%
Vol	5,8‰	-5,5%
Bris de glace	69,9‰	-8,5%

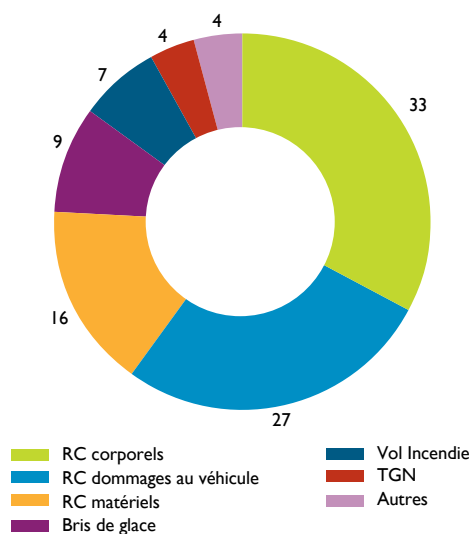
Source : AFA.

<sup>1</sup> La fréquence représente le nombre de sinistres avec suite pour 1000 véhicules assurés pour cette garantie (p) provisoire

La charge des indemnités est en hausse en 2014 : + 5,2 %.

**Répartition de la charge des indemnités en assurance auto en 2014**

(en %)

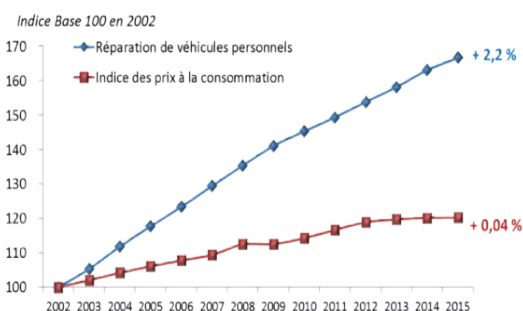


Source : AFA.

<sup>6</sup> Par exemple 100 de sinistre de survenance 2010 / primes acquises en 2010  
<sup>7</sup> Source ACPR-Banque de France : « La situation des principaux organismes d'assurance en 2014 ».

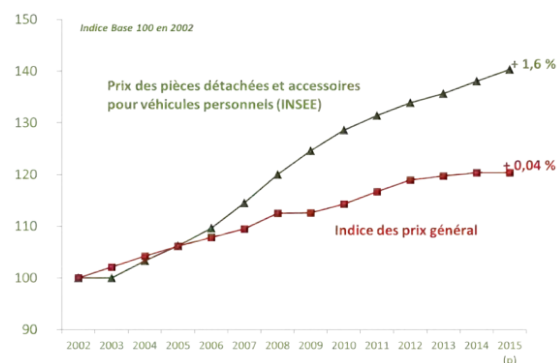
**La hausse du prix de la réparation**

En 2014, la hausse du prix de la réparation (3,1 %) est supérieure à l'inflation (0,4 %).



Source : INSEE.

Le coût des pièces détachées, qui constitue l'une des composantes du prix des réparations augmente également au-delà de l'inflation (+1,9 %), mais dans une moindre mesure.



Source : INSEE.

En matière de sinistres corporels, on observe une grande hétérogénéité ; les blessés sans atteinte à l'intégrité physique ou psychique (AIPP) constituent 71 % du nombre de sinistres corporels et représentent 5 % de la charge des indemnités.

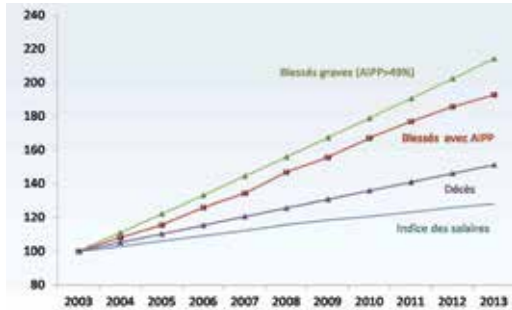
A l'inverse, les blessés avec AIPP qui constituent 28 % du nombre de sinistres corporels, représentent 89 % de la charge des indemnités<sup>8</sup>.

**La hausse des coûts moyens**

Les coûts moyens des sinistres corporels progressent encore (chiffres 2013).

<sup>8</sup> À l'intérieur de cette catégorie, les 2 % de blessés ayant un taux d'AIPP égal ou supérieur à 20 % représentent 58 % des indemnités. Les décès, 1 % en nombre, se chiffrent à 5 % des indemnités.

**Poursuite de la hausse des indemnisations de 5 à 6 % par an**



Source : AFA.

**5.1.1.3 L'impact potentiel d'évolutions majeures législatives, réglementaires et jurisprudentielles sur le coût des sinistres**

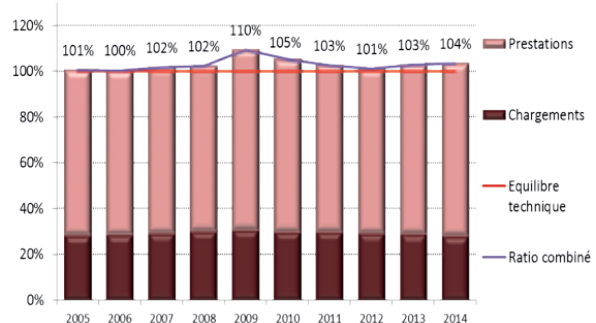
Plusieurs tendances majeures, qui ressortent des projets de réforme en cours ainsi que de l'évolution de la jurisprudence, pourraient avoir un impact important sur le coût de l'assurance automobile. Il s'agit en premier lieu de la réforme de la responsabilité civile, si celle-ci introduisait l'indemnisation intégrale du conducteur, considéré comme une victime ordinaire, quelle que soit sa responsabilité (il s'agit de la mesure à impact le plus élevé, et la plus coûteuse). L'introduction du référentiel unique des cours d'appel, considéré comme un barème aligné sur le mieux disant, de la révision de la nomenclature Dintilhac et de la réforme des barèmes de capitalisation aurait également un impact élevé sur le coût des sinistres.

Mesures	Impact
Réforme de la responsabilité civile/ situation du conducteur victime	Très élevé
Référentiel unique des cours d'appel	élevé
Nomenclature des postes de préjudice	élevé
Barème de capitalisation	élevé
Libre choix du consommateur	faible

**L'évolution du ratio combiné**

Les ratios combinés sont définis par le rapport entre les charges de prestations (sinistres payés, frais de gestion des sinistres et provisionnement) augmentées des chargements affectés (frais d'acquisition, d'administration) et les primes de l'exercice (primes acquises). Le ratio combiné est calculé brut de réassurance. Largement guidé par la hausse des charges de prestations, le ratio combiné en assurance automobile, déjà supérieur à 100, s'est encore détérioré en 2014.

**Évolution du ratio combiné comptable de l'assurance automobile**



Source : AFA.

**5.1.1.4 Assurance automobile et économie collaborative**

Lorsqu'elle s'applique à des comportements de consommation, l'économie collaborative peut être définie comme l'usage commun, à des fins non commerciales, d'un bien ou d'un service entre deux ou plusieurs particuliers avec ou sans mise en relation par un intermédiaire. Il en est ainsi du co-voiturage qui consiste en « l'utilisation en commun d'un véhicule terrestre à moteur par un conducteur non-professionnel et un ou plusieurs passagers majeurs pour un trajet commun »<sup>9</sup>, de la location de voiture entre particuliers (autopartage), de la location d'appartement entre particuliers ou encore de l'échange d'appartements.

Sans prendre position sur l'opportunité de promouvoir les diverses formes d'économie collaborative, le CCSF constate que ce mouvement émergent prend une place croissante au sein de nos sociétés ; le Comité rappelle l'existence d'obligations à la charge des particuliers qui, sans être propres à ce type de situation, leur sont applicables, particulièrement en matière d'assurance.

Au cours de sa réunion du 11 juin 2015, le CCSF s'est penché sur les conséquences en matière d'assurance des nouvelles formes d'économie collaborative. Les pratiques de co-voiturage et d'autopartage – en raison de l'importance particulière de l'assurance de responsabilité civile automobile dont le défaut constitue une infraction pénale (article L211-1 du code des assurances et L.324-2 du code de la route) – sont susceptibles d'entraîner une lourde charge financière en cas d'accident.

<sup>9</sup> Article L.1231-15 du code des transports.

### Avis du CCSF sur l'économie collaborative – 24 septembre 2015

1. Le Comité souligne la diversité des situations relevant de l'économie collaborative (usage à titre gratuit du bien ou participation aux frais, usage d'un seul véhicule ou usage à tour de rôle du véhicule de chacun des covoiturés, conduite par un seul ou prêt de volant, usage occasionnel ou quotidien) et la diversité des réponses assurantielles à ces situations (contrat d'assurance couvrant ou non le prêt du bien, contrat d'assurance spécifique).

2. Avant tout recours à une formule d'économie collaborative pouvant soulever des questions d'assurance, le Comité recommande aux assurés de prendre contact avec leur assureur ou leur intermédiaire d'assurance afin de vérifier si l'usage envisagé pour le bien est compatible avec celui déclaré dans le contrat et, le cas échéant, d'adapter le contrat.

Il recommande aux salariés qui souhaitent utiliser un véhicule de fonction en covoiturage de vérifier auprès de leur employeur si cette pratique est autorisée.

De même, il recommande aux entreprises qui organisent le covoiturage de leurs salariés de vérifier auprès de leur assureur ou de leur intermédiaire d'assurance si leur responsabilité est couverte pour le cas où celle-ci serait recherchée du fait du covoiturage.

3. Le CCSF rappelle à tous la nécessité de veiller au respect des obligations légales ou conventionnelles d'assurance (assurance de responsabilité civile automobile, assurance du locataire d'immeuble) et, au-delà de la seule obligation d'assurance, de veiller à ce que les garanties souscrites par l'assuré soient adaptées à l'utilisation du bien concerné.

Il attire en particulier l'attention des souscripteurs<sup>1</sup> et des conducteurs :

- sur l'existence d'une clause de conduite exclusive qui ne serait pas totalement compatible avec un prêt de volant ;
- sur l'intérêt pour le conducteur occasionnel, d'une garantie des dommages corporels du conducteur, dans le cas où il serait responsable de l'accident ;
- sur les conséquences d'un dommage causé par le conducteur occasionnel ou novice, le souscripteur de l'assurance pouvant se voir appliquer un malus dans le premier cas et une sur-franchise dans le second.

Il attire l'attention des covoiturés sur la possibilité de demander au propriétaire du véhicule une attestation d'assurance précisant ces différents éléments, particulièrement s'ils sont amenés à conduire le véhicule au cours du trajet.

4. Le CCSF note l'existence de nouvelles solutions d'assurance, sous forme de garanties spécifiques aux situations d'économie collaborative, proposées par des plateformes de covoiturage ou dans le cadre de contrats destinés aux particuliers. Il souligne l'intérêt qu'il porte à ces formules innovantes. Toutefois, il invite les assurés à vérifier les garanties existantes afin d'éviter les doublons d'assurance.

Le Comité se félicite des actions entreprises par les organisations professionnelles et de consommateurs pour sensibiliser le public et l'informer des règles à respecter et des questions à se poser en matière de covoiturage<sup>2</sup>. Il recommande à tous de poursuivre cette action d'information et de pédagogie du public.

<sup>1</sup> Le souscripteur d'un contrat d'assurance automobile est le plus souvent, mais pas exclusivement, le propriétaire du véhicule.

<sup>2</sup> AFOC : Consomag : « Covoiturage : Êtes-vous bien assuré ? ».

Le 24 septembre 2015, le CCSF, après avoir pris connaissance des principales caractéristiques de l'application informatique « e-constat auto » a adopté l'Avis suivant :

- le Comité exprime tout son intérêt pour l'application « e-constat auto » qui propose aux assurés, en cas d'accident de la circulation, une saisie dématérialisée et une transmission plus rapide à l'assureur des informations requises par le constat amiable européen ;
- le Comité se félicite de la mise à disposition des assurés français de technologies innovantes dans le secteur de l'assurance qui respectent un principe de sécurité, principe auquel les consommateurs sont attachés ;

- le CCSF note, en effet, que les concepteurs de l'application « e-constat auto » ont veillé à ce que la saisie des informations soit entourée d'un certain nombre de garanties importantes : vérification de la qualité de la communication avant le début de la saisie, émission d'une alerte en cas d'incompatibilité dans la description des circonstances de l'accident, envoi au fil de l'eau des informations en cas de coupure, réception d'un courriel de confirmation après envoi à l'assureur du e-constat, impossibilité de modifier l'e-constat dès lors qu'il a été signé par au moins l'une des parties.

Un lien vers le site Internet [www.e-constat-auto.fr](http://www.e-constat-auto.fr) sera établi à partir du site Internet du CCSF.

### L'application e-constat auto

L'application e-constat auto est l'application officielle des assureurs français.

Elle est gratuite et téléchargeable sur Apple Store et Google Play.

Elle permet de déclarer facilement et rapidement un accident matériel à son assureur sur le modèle du constat amiable automobile papier.

Elle est utilisable lors d'un accident entre deux véhicules terrestres à moteur (auto, deux et trois roues motorisés, etc), immatriculés et assurés en France (métropole et DOM) et n'ayant pas entraîné de dommages corporels. L'application est également utilisable lorsqu'un véhicule est seul accidenté.

Elle permet de déclarer l'accident sur un ou deux smartphones.

Elle permet de remplir sa déclaration en quelques minutes et en sept étapes.

L'application e-constat auto facilite la déclaration grâce à des outils simples et pratiques d'aide au remplissage.

Une fois la déclaration e-constat auto remplie et signée, aucune autre démarche supplémentaire n'est à effectuer.

Les informations saisies sont sécurisées.

Une version de démonstration est proposée aux assurés dès le téléchargement de l'application.

### 5.1.2 Le bilan 2015 de l'assurance multirisques habitation

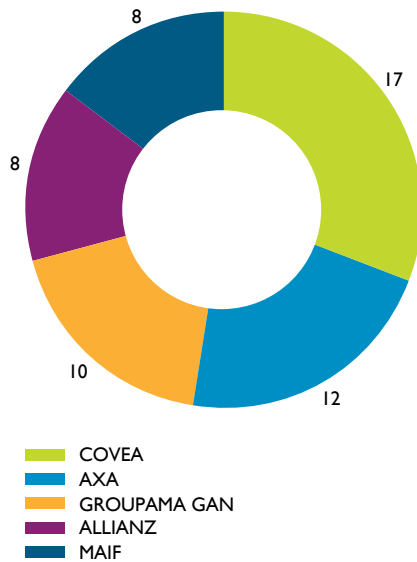
L'assurance habitation constitue un marché concurrentiel. L'assurance habitation est principalement distribuée par les sociétés avec intermédiaires (43 % du marché), les mutuelles sans intermédiaires (29 %) et les réseaux de bancassurance (19 %). La souscription de contrats

d'assurance par les sociétés sans intermédiaire et la vente directe représentent respectivement 8 % et 1 %.

Les cinq premiers groupes distributeurs d'assurance habitation représentent au total 55 % du chiffre d'affaires ; Covéa représente 17 % de ce marché, Axa 12 %, Groupama-Gan 10%, Allianz ainsi que la Maif 8 %.

Répartition des parts de marché des principaux assureurs en assurance habitation en 2014

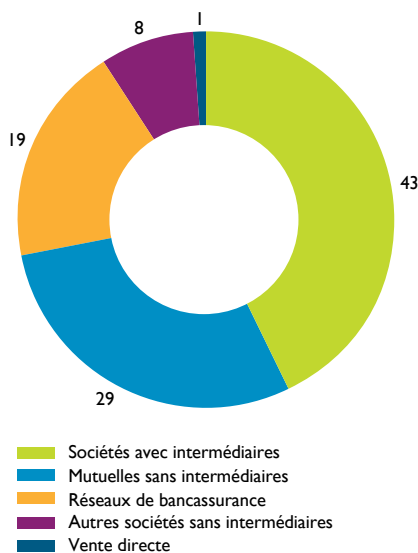
(en %)



Source : AFA.

Répartition des principaux modes de distribution de l'assurance auto en 2014

(en %)



Source : AFA.

L'indice des prix de l'assurance habitation, calculé par l'Insee, reste en deçà de l'indice du coût de la construction de la Fédération française du bâtiment (FFB) mais l'écart entre les deux indices tend à se réduire. En 2015, l'indice FFB a augmenté de 0,5 %.

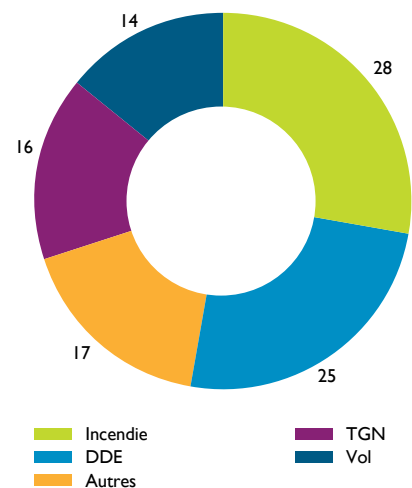


Source : INSEE – FFB.

5.1.2.1 L'évolution de la sinistralité

Répartition de la charge des sinistres<sup>1</sup> selon la garantie en 2014

(en %)



Source : AFA.

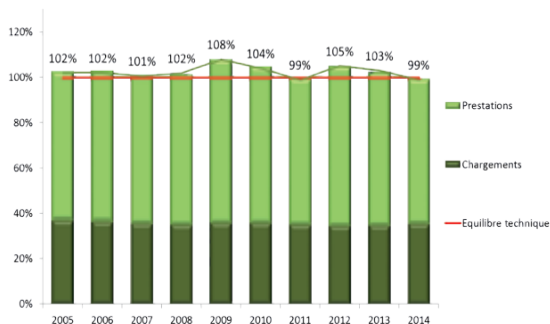
1 Hors catastrophes naturelles.

S'agissant des sinistres de l'année 2014, la charge des indemnités, hors catastrophes naturelles, se répartit de la manière suivante : incendies 28 %, dégâts des eaux 25 %, TGN<sup>10</sup> 16 %, Vols 14 %, autres sinistres 17 %. La variation des indemnités entre 2015 et 2014 témoigne d'une amélioration générale -9 % pour l'ensemble<sup>11</sup> sauf pour l'incendie qui progresse de 5 %. S'agissant du coût des réparations, l'indice des travaux d'entretien IPEA a progressé de 0,3 % tandis que le BT 50 a reculé (-0,3 %).

Au total, en 2014, le ratio combiné comptable qui mesure l'équilibre technique de l'assurance habitation pourrait, selon les dernières estimations, côtoyer les 100 %.

<sup>10</sup> TGN : Tempête, Grêle, Neige

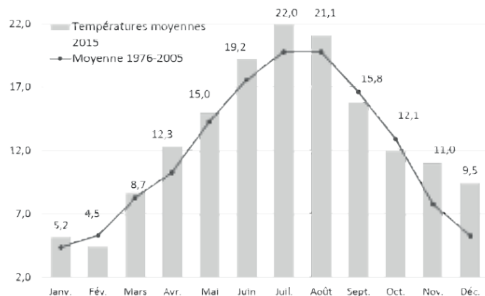
<sup>11</sup> Recul des indemnités 2015/2014 de 11 % au titre du dégât des eaux, et de 4,5 % pour les indemnités vol. (Hors catastrophes naturelles).



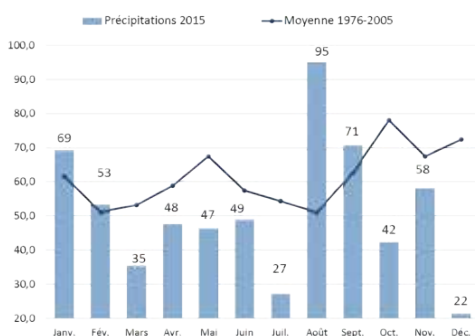
Source : AFA.

### 5.1.2.2 L'impact des conditions climatiques

Sur le plan climatique,<sup>12</sup> l'année 2015 a été une année chaude, bien ensoleillée et peu arrosée



Source : Météo France.



Source : Météo France.

La température moyenne sur la France a été supérieure aux normales durant une grande partie de l'année, à l'exception des mois de février, septembre et octobre. L'année a été marquée par deux épisodes de canicule en juillet et une fin d'année

12 2014 a été une année exceptionnellement chaude et pluvieuse, marquée par un nombre important d'évènements, mais sans ampleur exceptionnelle. L'ensemble de ces évènements a coûté 2,2 milliards d'euros dont 850 millions d'euros pour les seuls orages du mois de juin 2014.

exceptionnellement douce. Les précipitations ont été déficitaires sur la quasi-totalité du pays notamment du nord de l'Aquitaine au Nord-Est ainsi que sur l'Aude, l'Hérault et la Lozère avec un déficit dépassant 20 %. Seul le mois d'août a été bien arrosé sur la majeure partie du pays. Plusieurs épisodes méditerranéens intenses se sont néanmoins produits au début de l'automne. La fin de l'année a ensuite été marquée par le mois de décembre le plus sec enregistré sur la période 1959-2015. En moyenne sur la France et sur l'année, la pluviométrie a été inférieure à la normale de plus de 15 %.

### Principaux événements climatiques de l'année 2015

Année 2015	Événement	Coût
Août	Crues éclair dans l'Hérault	50 millions d'euros
Août	Inondations du Centre et de l'Est	40 millions d'euros
Septembre	Inondations du Gard et de l'Hérault	90 à 140 millions d'euros
Octobre	Inondations et crues éclair dans le Sud Est	600 millions d'euros

Source : AFA.

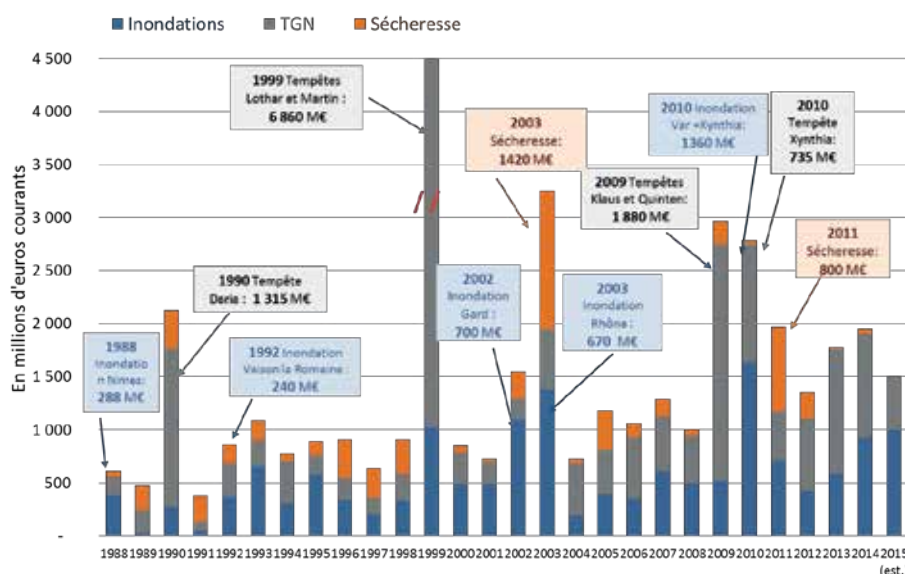
### 5.1.2.3 Les risques climatiques et leur incidence sur l'assurance MRH

Au cours de la réunion de travail du 12 mai 2015, la Caisse Centrale de Réassurance (CCR)<sup>13</sup> est venue présenter au CCSF l'impact des récentes évolutions climatiques sur l'assurance. Depuis une vingtaine d'années, la CCR observe une forte augmentation des coûts assurantiels générés par les risques climatiques. Ceux-ci ne sont pas uniquement imputables au changement climatique, mais également à la concentration des populations autour des régions les plus exposées, à une augmentation de la richesse des ménages et des entreprises et à une augmentation du taux de pénétration de l'assurance.

En France, certains périls naturels peuvent être couverts par une couverture assurantielle classique,

13 Créée en 1946, la CCR gère le régime d'indemnisation des catastrophes naturelles institué par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982. Ce régime couvre tous les dommages résultant des inondations, tremblements de terre, sécheresse sur bâtiments et cyclones tropicaux à l'exclusion des tempêtes. Il a démontré, depuis sa création, son efficacité, en procurant une large couverture contre les dommages résultant de catastrophes naturelles pour un coût modéré. Toute indemnisation au titre de la loi de 1982 est subordonnée à deux conditions préalables, l'état de catastrophe naturelle doit avoir été constaté par un arrêté interministériel, les biens sinistrés doivent être couverts par un contrat d'assurance « dommages aux biens ». Un lien de causalité doit exister entre la catastrophe constatée par arrêté et les dommages subis par l'assuré. Elle gère également pour le compte de l'État le fonds de prévention des risques naturels majeurs. Elle est membre fondateur depuis 2012 de l'Observatoire national des risques naturels.

## Événements climatiques et catastrophes naturelles majeurs



Source : Météo France.

tels que la garantie tempête-grêle-neige (TGN) ou le gel dans la couverture incendie. D'autres périls nécessitent des systèmes d'indemnisation spécifiques ; il s'agit des inondations, de la sécheresse géotechnique, des séismes, des cyclones et des submersions marines, inclus dans un régime d'indemnisation des catastrophes naturelles<sup>14</sup> (Cat Nat). La mise en place d'un régime spécifique d'indemnisation, faisant appel à la solidarité, peut être rendue nécessaire en raison d'un manque de statistiques, d'un risque d'anti-sélection, d'un manque de mutualisation, d'un risque d'exclusion de couverture ou d'un risque de cumul.

En termes de sinistralité, les risques de tempête, grêle, neige, représentent 57 % de la sinistralité, soit environ 25 milliards d'euros sur la période 1990-2010. Les inondations représentent 25 % de la sinistralité, soit 10 milliards d'euros au titre du régime des Cat Nat. La sécheresse représente 16 % et les autres sinistres (tremblements de terre, cyclones outre-mer, avalanches) 2 %. Bien qu'aucun événement majeur ne soit intervenu depuis 1982, la France est fortement exposée aux risques sismiques en Métropole et aux Antilles.

<sup>14</sup> Cf. note 16. Sont couverts les immeubles et meubles (y compris véhicules terrestres à moteur) assurés contre les dommages d'incendie ou tout autre type de dommage (vol dégâts des eaux). La garantie des Cat Nat n'a pas de conditions qui lui soient propres, elle suit celles de la garantie de base du contrat. Le législateur n'a pas souhaité borner la loi de 1982 en établissant une liste des phénomènes naturels garantis. Il n'a pas non plus fourni de liste d'exclusions, se limitant à la notion de « dommages non assurables ». Le dommage doit être « direct », c'est-à-dire découlant exclusivement de l'action d'un agent naturel d'intensité anormale sur un bien assuré.

On observe en matière de Cat Nat une volatilité interannuelle assez importante. Les deux événements historiques les plus coûteux sont la sécheresse de 2003 et les inondations de 2010. On ne peut établir une tendance à l'augmentation ou à la baisse entre 1990 et 2010 mais l'historique est trop court pour en tirer des conclusions.

On note un accroissement de la vulnérabilité sur les zones exposées, qui est fonction notamment de l'augmentation du nombre d'habitants dans les départements du littoral atlantique et par suite du nombre de biens exposés. Aussi, il est important pour un réassureur comme la CCR d'intégrer les données climatiques à grande échelle dans les modèles Cat Nat, en prenant en compte les corrélations climatiques entre les différents périls et en assurant une couverture France entière.

Un partenariat avec Météo France va permettre à la CCR de bénéficier des données du modèle climatique qui alimente le GIEC (modèle Arpège) de façon à estimer l'impact sur l'assurance des scénarios modélisés par le GIEC. Il s'agit d'une modélisation à climat actuel et à climat futur selon différents scénarios d'émissions de CO<sub>2</sub>.

L'exemple de la sécheresse montre ce qu'il est possible de modéliser à partir des études Météo France : dans tous les cas de figure, les scénarios du GIEC montrent une forte diminution de la période de retour des sécheresses les plus intenses sur l'ensemble du territoire métropolitain.

Des actions de prévention et de résilience peuvent être mises en œuvre et jouer sur les dommages dans les analyses prospectives. Predict Services, filiale de Météo France, travaille avec un tiers des communes métropolitaines pour les informer en amont de la survenance d'une catastrophe naturelle, les suivre pendant l'évènement et faire un retour d'expérience après la crise. Un partenariat entre la CCR et Predict Services va permettre d'estimer les dommages en temps réel, dans un souci de prévention, de meilleure gestion de crise et de retour d'expérience.

### 5.1.2.4 Le suivi de l'Avis du CCSF du 3 juin 2008 sur les dégâts des eaux

Cet avis avait un double objectif, d'une part éviter les résiliations et non-reconductions de contrats souscrits par des assurés victimes de dégâts des eaux à répétition, sans que ces dommages leur soient imputables, d'autre part mieux responsabiliser les auteurs de ces sinistres par l'exercice de recours plus coercitifs, à partir du 2<sup>e</sup> sinistre survenu dans un délai de 24 mois consécutifs. Il est régulièrement évoqué par le CCSF<sup>15 16</sup>.

Au demeurant, la loi Hamon du 17 mars 2014 oblige désormais l'assureur qui met fin au contrat d'assurance de dommages souscrit par un particulier à **motiver** sa décision de résilier ou de ne pas reconduire le contrat (cf. infra). La motivation doit permettre à l'assuré « résilié » de démontrer qu'il n'est pas responsable du sinistre et par suite de retrouver plus facilement un nouvel assureur. Pour autant, la résiliation après sinistre constitue le principal motif de plainte des assurés auprès de l'UFC-Que Choisir sur l'assurance habitation.

Dans ce contexte, l'ensemble de la profession (FFSA et GEMA) s'est effectivement engagée à compter du 1<sup>er</sup> mars 2015 à s'interdire d'utiliser le critère du sinistre « dégâts des eaux » avec tiers responsable pour résilier ou ne pas reconduire un contrat d'assurance MRH.

<sup>15</sup> La réalisation de ces recommandations supposait de revoir les conventions CIDRE et CID COP.

<sup>16</sup> La convention CIDRE (Convention d'indemnisation directe et de renonciation à recours en dégâts des eaux) et la convention CID COP (Convention d'indemnisation des dégâts des eaux dans la copropriété) sont des conventions signées entre assureurs qui visent à accélérer la procédure d'indemnisation en cas de dégâts des eaux.

Les entreprises d'assurance ont dû supprimer les procédures de résiliation automatique pour survenance de dégâts des eaux du fait d'un tiers responsable. Il s'agit du deuxième engagement que prend la profession après celui portant sur l'exercice des recours contre les tiers responsables.

## 5.2 RAPPEL DES PRINCIPALES INNOVATIONS DE LA LOI N° 2014-344 DU 17 MARS 2014 RELATIVE À LA CONSOMMATION DITE LOI « HAMON »

### 5.2.1 La mise en place des textes d'application de la loi « Hamon »

Saisi par le ministre des Finances et des Comptes publics, M. Michel Sapin, sur la préparation des textes d'application de la loi « Hamon », le CCSF (cf. infra point 5.2.2.2) a souligné la relative complexité du dispositif relatif à la résiliation infra-annuelle et insisté sur la nécessité d'une articulation cohérente des différents dispositifs de résiliation<sup>17</sup>. Afin d'assurer le succès de la réforme, il a recommandé qu'un effort d'information du public et de formation des personnels soit mis en œuvre.

Dans ce contexte, le CCSF s'est tout d'abord prononcé le 18 novembre 2014 sur le projet d'arrêté relatif à l'information du souscripteur de certains contrats affinitaires pour l'exercice de son droit de renonciation et sur le projet d'arrêté relatif aux modalités d'information des assurés sur le libre choix du réparateur en cas de sinistre, qui achèvent la réforme, et s'est félicité de ces mesures d'application. Il a ensuite rappelé dans un Avis en date du 24 septembre 2015 la nécessité d'une information claire et objective des assurés portant sur les modalités de résiliation infra-annuelle. Le CCSF constate également dans ce même Avis, que la réforme de 2014 instaurant la résiliation infra-annuelle n'a pas abrogé le dispositif issu de la loi Chatel de 2005 et que l'Avis du CCSF du 28 juin 2011 est donc toujours d'actualité (cf. infra).

<sup>17</sup> Loi du 28 janvier 2005 (dite loi Chatel), codifiée à l'article L. 113-15-1 du code des assurances.



## 5.2.1.1 Le droit de résiliation

**Nouvel Article L113-15-1 du code des assurances****Droit de résiliation à tout moment de certains contrats d'assurance dommage**

L'article L.113-15-1 du code des assurances ouvre la possibilité pour l'assuré – à **l'expiration d'un délai d'un an à compter de la première souscription** – de résilier sans frais ni pénalités les contrats et adhésions tacitement reconductibles.

- La résiliation prend effet un mois après que l'assureur en a reçu notification par l'assuré par lettre ou tout autre support durable.
- Le droit de résiliation est mentionné sur chaque contrat d'assurance et rappelé avec chaque avis d'échéance, prime ou cotisation.
- Lorsque le contrat est résilié, l'assuré n'est tenu qu'au paiement de la partie de prime ou de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque est couvert, cette période étant calculée jusqu'à la date d'effet de la résiliation.
- L'assureur est tenu de rembourser le solde à l'assuré dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation.
- Pour l'assurance de RC auto et pour l'assurance habitation le nouvel assureur effectue pour le compte de l'assuré souhaitant le rejoindre les formalités nécessaires à l'exercice du droit de résiliation. Il s'assure en particulier de la permanence de la couverture de l'assuré durant la procédure.

Le décret n° 2014-1685 du 29 décembre 2014 relatif à la résiliation à tout moment de contrats d'assurance et portant application de l'article L.113-15-2 du code des assurances<sup>1</sup> précise les contrats d'assurance auxquels cette disposition s'applique.

- Les contrats relevant des branches 3 (corps de véhicules terrestres (autres que ferroviaires) et 10 (Responsabilité civile véhicules terrestres automoteurs) **incluant une garantie RC automobile définie à l'article L.211-1 du code des assurances.**
- Les contrats relevant des branches 8 (incendie et éléments naturels), 9 (autres dommages aux biens) ou 13 (Responsabilité civile générale) **incluant une garantie, couvrant la responsabilité d'un propriétaire, d'un copropriétaire ou d'un occupant d'immeuble.**
- Les contrats relevant des branches 9 (autres dommages aux biens), 13 (RC générale), 16c) mauvais temps ou 16j) pertes pécuniaires non commerciales **constituant un complément d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur.**

<sup>1</sup> Créé deux articles l'article R.113-11 et l'article R.113-12 du code des assurances.

### 5.2.1.2 Le droit de renonciation

#### Nouvel Article L.112-10 du code des assurances

##### Droit de renonciation

(en pratique pour les contrats liés aux services de voyage)

L'assuré qui souscrit à **des fins non professionnelles un contrat d'assurance constituant un complément d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur**, s'il justifie d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par ce nouveau contrat, peut renoncer à ce nouveau contrat, sans frais ni pénalités, tant qu'il n'a pas été intégralement exécuté ou que l'assuré n'a fait intervenir aucune garantie, et dans la limite d'un délai de quatorze jours calendaires à compter de la conclusion du nouveau contrat.

- Avant la conclusion d'un contrat d'assurance, l'assureur remet à l'assuré un document l'invitant à vérifier s'il n'est pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques couverts par le nouveau contrat et l'informant de la faculté de renonciation mentionnée au premier alinéa.
- Le contenu et le format du document à remettre par l'assureur est fixé par un arrêté du ministre chargé des assurances.
- Lorsque l'assuré a exercé sa faculté de renonciation dans les conditions prévues au premier alinéa, l'assureur est tenu de rembourser, le cas échéant, le montant de la prime payée par l'assuré dans un délai de trente jours à compter de la date d'exercice du droit de renonciation.
- Toutefois, l'intégralité de la prime reste due à l'assureur si le souscripteur exerce son droit de renonciation alors qu'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat est intervenu durant le délai de renonciation prévu au premier alinéa.

Ces dispositions s'appliquent aux contrats d'assurance qui couvrent :

1. soit le risque de mauvais fonctionnement, de perte, y compris de vol ou d'endommagement des biens fournis ;
2. 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.

### 5.2.1.3 Obligation de motivation en cas de résiliation

#### Nouvel Article L.113-12-1 du code des assurances

##### Obligation de motivation en cas de résiliation ou de non-reconduction par l'assureur d'un contrat d'assurance

- La résiliation unilatérale du contrat d'assurance couvrant une personne physique en dehors de son activité professionnelle par l'assureur, dans les cas prévus au présent livre ou en application du premier alinéa de l'article L. 113-12, doit être motivée.
- L'obligation ne s'applique pas aux contrats d'assurance sur la vie

#### 5.2.1.4 La création d'un cadre juridique pour les contrats collectifs d'assurance dommages

La loi Hamon crée un cadre juridique pour les contrats collectifs d'assurance dommages.

« Art. L. 129-1. Les titres I<sup>er</sup> et II du présent livre s'appliquent également aux assurances collectives de dommages. »

« Un contrat d'assurance collective de dommages est un contrat souscrit par une personne morale en vue de l'adhésion de toute personne intéressée par le bénéfice des garanties pour la couverture des risques autres que ceux mentionnés au premier alinéa de l'article L. 141-1. »

« Pour l'application du premier alinéa du présent article, il y a lieu d'entendre : « l'adhérent au contrat d'assurance collective de dommages » là où est mentionné : « l'assuré » et : « les documents contractuels remis à l'adhérent » là où est mentionnée : « la police ».

« Le présent article n'est pas applicable à la couverture des risques professionnels. »

#### 5.2.2 Extrait de l'Avis du CCSF de 2014 sur les dispositions réglementaires proposées en application de la loi Hamon

Le gouvernement n'a pas suivi le CCSF sur sa demande de report de la date d'entrée en vigueur de la résiliation infra-annuelle créée par la loi Hamon. Le décret n° 2014-1685 du 29 décembre 2014 relatif à la résiliation à tout moment de contrats d'assurance et portant application de l'article L113-15-2 du code des assurances, a été publié le 31 décembre 2014. Il est donc entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2015.

Afin de compléter la rédaction harmonisée, convenue dans le cadre du CCSF, du texte des avis d'échéance relatif à la mise en œuvre de la loi Chatel, le Comité avait estimé nécessaire d'adapter la rédaction des avis d'échéance et de faire une proposition en ce sens afin de maintenir la clarté et la lisibilité de la résiliation infra-annuelle (*point n°3 de l'Avis du 18 novembre 2014*). La loi du 17 mars 2014 et ses règlements d'application étant entrés en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2015 avant que le CCSF ait pu se concerter sur une proposition commune, différentes formules ont été utilisées par les assureurs depuis le début de l'année. Pour autant, le Comité maintient son souhait d'une rédaction harmonisée dans un nouvel Avis en date du 24 septembre 2015.

#### Avis du Comité consultatif du secteur financier du 18 Novembre 2014 sur les dispositions relatives à la résiliation des contrats d'assurance de dommages proposées en application de la loi Hamon

1. Le CCSF approuve le dispositif réglementaire proposé pour la mise en œuvre de la loi Hamon sur la résiliation dite « à tout moment » des contrats de certaines assurances de dommages, qui lui apparaît complet, clair et concis, tout en présentant le degré nécessaire de sécurité juridique tant pour les assurés que pour les professionnels de l'assurance.

2. Le Comité souligne néanmoins la complexité accrue de la procédure de résiliation, en raison notamment du maintien des dispositions antérieures de la loi du 28 janvier 2005 (loi Chatel) qui organise l'information de l'assuré sur les conditions et modalités de résiliation annuelle des contrats d'assurance de dommages.

3. Le CCSF estime qu'il est essentiel pour la réussite de cette réforme qu'elle soit connue et comprise par les assurés. Aussi apparaît-il nécessaire, préalablement à l'entrée en vigueur de la réforme, de réaliser un effort de communication et d'information du public et d'adapter la rédaction des avis d'échéance. Le CCSF fera une proposition de rédaction dans les prochains mois afin de maintenir la clarté et la lisibilité des avis d'échéance des contrats concernés.

4. L'entrée en vigueur de la réforme suppose également un effort important de formation des personnels et de modification des programmes informatiques qui exigent plusieurs mois de travail dans les entreprises concernées après la finalisation des dispositions réglementaires nécessaires.

5. Aussi le CCSF est-il d'avis de reporter au-delà du 1<sup>er</sup> janvier 2015, et de préférence au 15 avril 2015, la date d'entrée en vigueur du nouveau dispositif.

### Avis du CCSF du 24 septembre 2015 sur la résiliation infra-annuelle de certains contrats d'assurance de dommages

1. Le Comité considère qu'une information des assurés, claire et objective, portant sur les modalités de résiliation infra-annuelle, est essentielle à la bonne compréhension et à l'exercice de leurs droits par les assurés. Il souligne à cet égard que la communication promotionnelle est parfois ambiguë ; ainsi certaines publicités mentionnent le droit de résiliation « à tout moment », sans préciser qu'il ne s'applique qu'aux contrats souscrits depuis plus d'un an.

Il rappelle que les travaux qu'il a menés en 2011 sur la résiliation annuelle prévue par la loi Chatel ont abouti à la rédaction harmonisée d'un libellé devant figurer sur les avis d'échéance des contrats concernés. Cette rédaction harmonisée a permis d'informer clairement les assurés de leur droit à résiliation et n'a pas donné lieu à contentieux.

2. Le Comité note que la réforme en 2014 instaurant la résiliation infra-annuelle n'a pas abrogé pour autant le dispositif issu de la loi Chatel de 2005 et que l'Avis du CCSF du 28 juin 2011 est donc toujours d'actualité<sup>1</sup>.

3. Le CCSF recommande que les professionnels de l'assurance fassent suivre la mention prévue par la loi Chatel<sup>2</sup>, et dans les mêmes conditions que celle-ci, c'est-à-dire, en bonne place et en caractères de taille et de couleur lisibles, par la mention suivante :

a. Pour les contrats d'assurance de dommages incluant une garantie de responsabilité civile automobile ou de responsabilité civile du locataire :

*« Vous pouvez également, à l'expiration d'un délai d'un an à compter de votre première souscription, résilier votre contrat à tout moment, sans frais ni pénalités. La résiliation prendra effet un mois après que nous en aurons reçu notification par votre nouvel assureur. »*

b. Pour les autres contrats d'assurance de dommages entrant dans le dispositif de résiliation infra-annuelle (assurance multirisques habitation du propriétaire, du copropriétaire, assurance du propriétaire non occupant, du copropriétaire non occupant, assurance affinitaire vendue en complément d'un bien ou d'un service) :

*« Vous pouvez également, à l'expiration d'un délai d'un an à compter de votre première souscription, résilier votre contrat à tout moment, sans frais ni pénalités. La résiliation prendra effet un mois après que nous en aurons reçu notification de votre part, par lettre ou tout autre support durable ».*

4. Compte tenu du fait que les sociétés et intermédiaires d'assurance ont dû déjà modifier leurs avis d'échéance en début d'année 2015, il est convenu de mettre en œuvre les nouveaux libellés harmonisés dès que possible et au plus tard le 1<sup>er</sup> juin 2016.

<sup>1</sup> Avis du CCSF du 28 juin 2011 sur les modalités de dénonciation de la tacite reconduction des contrats d'assurance issus de la loi Chatel du 28 janvier 2005.

<sup>2</sup> « Votre contrat est renouvelé chaque année automatiquement par tacite reconduction. Si vous souhaitez ne pas le reconduire, vous disposez, quelles que soient les dispositions de votre contrat, d'un délai de 20 jours suivant l'envoi du présent avis d'échéance, le cachet de la Poste faisant foi. Votre demande doit nous être adressée par lettre recommandée ».

## Les assurances de biens et de responsabilité – Affaires directes France

	Cotisations 2015 (en milliards d'euros)	Évolution 2015/2014 (en %)	Part du CA (en %)
Automobile	20,5	+2,0	39,2
Multirisques habitation	10,0	+3,5	19,1
Biens professionnels	6,3	+0,9	12,0
Biens agricoles	1,2	-1,0	2,3
Catastrophes naturelles	1,6	+1,7	3,0
Construction	2,1	-1,5	4,1
Responsabilité civile générale	3,5	-2,0	6,7
Protection juridique	1,2	+4,1	2,3
Transports	1,0	+3,0	1,9
Crédit-caution	1,2	+13,9	2,3
Assistance	1,9	+13,0	3,6
Pertes pécuniaires	1,8	-1,1	3,5
Total affaires directes	52,3	+2,2	100

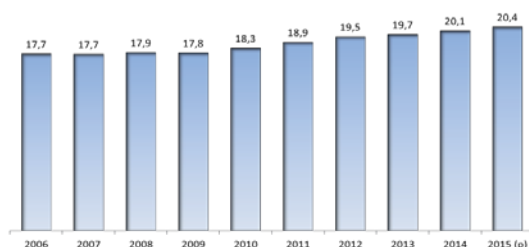
Source : FFA.

## 5.3 LES BILANS 2016 DE L'ASSURANCE DOMMAGES

En 2015, le niveau de croissance des cotisations en assurances de biens et de responsabilité s'est légèrement accru (+2,2 % contre +1,9 % en 2014). Sur les marchés automobile et habitation, l'entrée en vigueur de la loi Hamon a stimulé une concurrence déjà vive sur ces marchés, les sociétés s'orientant de plus en plus vers une personnalisation de leurs tarifs afin de fidéliser leurs assurés. Concernant l'ensemble des assurances des professionnels, si l'environnement économique continue d'impacter la matière assurable, une inversion de tendance s'entrevoit (repli de 0,5 % en 2014, hausse de 0,8 % en 2015).

## 5.3.1 L'assurance automobile

(en milliards d'euros)



Source : FFA.

La croissance des cotisations de l'assurance automobile, encore limitée en 2015 (+2,0 %) s'accompagne d'une hausse du parc des véhicules assurés de +1,6 %. L'application de la loi Hamon a engendré un turn-over des contrats sensiblement supérieur aux années précédentes, notamment pour les véhicules 4 roues.

Le taux de résiliation<sup>18</sup> est passé de 13,8 % à 14,7 % en 2015, ce qui correspond à une durée moyenne du contrat en recul de près de 6 mois (à un peu moins de 7 ans désormais). Ainsi le nombre de résiliations, estimé à 6,7 millions en 2015 sur le marché automobile et moto, a augmenté de 7 % représentant un peu plus de 400 000 résiliations supplémentaires.

Parallèlement, le taux d'affaires nouvelles<sup>19</sup> progresse aussi significativement, passant de 15,7 % à 16,8 % en 2015. Le niveau un peu plus élevé de ce taux est lié à l'accroissement du parc automobile. L'environnement du secteur est marqué par une hausse plus sensible des immatriculations de voitures neuves de 5 %, marquant la fin de la période baissière qui avait commencé en 2010. Parallèlement le marché des véhicules d'occasion a également été dynamique avec une croissance de 1,7 %.

## 5.3.2 L'assurance multirisques habitation

(en MDS €)



Source : FFA.

18 Par résiliation, on entend toute résiliation définitive de contrat lié à un véhicule qui n'est pas remplacé (Source FFA).

19 Par affaires nouvelles, on entend tout nouveau souscripteur, mais également tout contrat supplémentaire lié à un nouveau véhicule (Source FFA).

**Répartition des garanties au sein des contrats multirisques habitation en 2015**

(en %)

Incendie	17,4
Dégâts des eaux	19,6
Vol	19,4
Responsabilité civile	13,6
Tempête, grêle, neige	10,2
Catastrophes naturelles	9,7
Bris de glace	3,7
Dégâts électriques	6,4

Source : FFA.

L'évolution des cotisations du marché de l'assurance MRH en 2015 se situe à +3,5 %, en ralentissement par rapport aux années précédentes. La concurrence, la fidélisation des assurés et la poursuite du ralentissement de l'indice FFB (+0,5 % de hausse en 2015) expliquent cette évolution. Comme en assurance automobile, on retrouve sur cette branche un impact de la loi Hamon. Le taux de résiliations a augmenté de 0,7 point pour s'établir à 13,4 % des contrats en 2015. Ainsi, la durée moyenne de détention d'un contrat diminue également de près de 6 mois (à 7 ans et demi désormais). On comptabilise ainsi, en 2015, environ 400 000 résiliations supplémentaires en assurance habitation.

Parallèlement, le taux d'affaires nouvelles augmente significativement (+1,4 pt) pour s'établir à 15,7 % du parc en 2015, traduisant également une rupture à la hausse dans l'évolution du turn-over des contrats. L'année 2015 se caractérise par une sinistralité en

baisse du fait d'un hiver très doux (moins d'utilisation de chauffages d'appoint) accompagnée de la moindre survenance de catastrophes naturelles. Parallèlement, les cambriolages sont orientés à la baisse, dans la continuité de 2014.

Le nombre de logements assurés, c'est-à-dire le nombre de contrats souscrits par des propriétaires occupants ou des locataires, s'est élevé à 35,1 millions dont 28,9 millions de résidences principales et 3,3 millions de résidences secondaires en 2015<sup>20</sup>. Ces chiffres concernent le parc de logements en métropole. Ils traduisent une hausse de 1 % du nombre de logements entre 2014 et 2015.

**5.4 LA PROPOSITION DE DIRECTIVE SUR LA DISTRIBUTION D'ASSURANCE**

Cette directive a nécessité plusieurs mois de négociation et de nombreux membres du CCSF ont activement participé à ces travaux au niveau communautaire. Au départ, seule était prévue une simple révision de la Directive IMD1, mais le texte a évolué, son champ d'application s'est élargi ; il faut désormais parler de la directive sur la distribution d'assurance.

La directive DDA1 de 2002 avait posé des exigences de compétence professionnelle et d'honorabilité et avait amélioré l'information donnée au client. Toutefois, elle n'avait pas été appliquée de façon homogène dans les États de l'Union européenne. En effet, les marchés de l'assurance sont fragmentés et caractérisés par d'importantes disparités, notamment en matière d'informations imposées aux distributeurs.

**France (hors mayotte)**

(en millions)

	Nombre de logements	Dont résidences principales	Dont résidences secondaires
2006	31,8	26,7	3,1
2007	32,2	27,0	3,1
2008	32,6	27,3	3,1
2009	32,9	27,5	3,1
2010	33,3	27,8	3,1
2011	33,7	28,0	3,2
2012	34,0	28,3	3,2
2013	34,4	28,5	3,2
2014	34,7	28,7	3,3
<b>2015</b>	<b>35,1</b>	<b>28,9</b>	<b>3,3</b>

Source : INSEE.

<sup>20</sup> Soit sensiblement le même nombre de logements qu'en 2014 où l'on comptait 28,7 millions de résidences principales.

Les clients risquent davantage de mal comprendre les risques, les coûts et les caractéristiques des produits d'assurance. Par ailleurs, la perte de confiance du public lors de la crise financière et la croissance des activités transfrontalières ont remis au premier plan les questions de protection des consommateurs.

Le 3 juillet 2012, la Commission européenne a adopté une proposition de révision de la directive IMD1. La nouvelle proposition s'insérerait dans le cadre du « Paquet Barnier » visant à améliorer la protection des consommateurs de produits financiers<sup>21</sup>.

Les négociations ont été marquées par l'opposition entre deux modèles :

- le modèle français de distribution de produits d'assurance dans lequel le devoir de conseil est obligatoire ;
- et le modèle anglo-saxon dans lequel le consommateur est conduit à choisir le niveau de service et de conseil prodigué par le vendeur.

Cette double approche a rendu les débats difficiles ; la prise en compte des spécificités du secteur assurantiel français, notamment en termes de standards de vente et de modèle économique, a nécessité une implication forte des pouvoirs publics français.

La proposition de refonte de la directive IMD1 a été publiée en juillet 2012, les négociations européennes ont débuté en septembre 2012, puis ont repris en mai 2014. Le Conseil a adopté une approche générale lors du Coreper du 5 novembre en 2014. Les travaux du Trilogue ont débuté en février 2015. Un accord politique, intervenu le 30 juin 2015, a été approuvé par le Coreper le 22 juillet 2015. La directive devra avoir été transposée par les États membres dans un délai de deux ans à compter de sa publication.

L'objectif principal de la directive est d'améliorer la protection des consommateurs dans le secteur de l'assurance en créant un socle commun de normes en matière de vente de produits d'assurance et en introduisant des exigences différenciées selon la complexité du produit.

Le texte étant d'harmonisation minimale, les États membres pourront maintenir des exigences

supplémentaires dans leurs droits nationaux.

Les principaux objectifs de la directive sont les suivants :

- disposer d'un même niveau de protection du consommateur, quel que soit le canal de distribution du produit ;
- fournir au client une information claire sur le statut et la rémunération du vendeur ainsi qu'un conseil approprié, honnête et professionnel ;
- faciliter et encadrer l'activité transfrontalière.

Tous les distributeurs de produits d'assurance, et non plus les seuls intermédiaires, seront soumis au respect des exigences de compétence et d'honorabilité. Les intermédiaires à titre accessoire (vendeurs d'assurances affinitaires) sont inclus dans le champ de la directive au-delà d'un montant annuel de primes de 600 €. Les comparateurs d'assurances, lorsque le client a la possibilité de souscrire le contrat à l'issue de la comparaison, seront soumis aux mêmes règles que les autres intermédiaires en assurance.

Les consommateurs français pourront continuer à bénéficier d'une information et d'un conseil obligatoires sur toutes les ventes de produits d'assurance, quelle que soit la localisation de l'intermédiaire. Le distributeur d'assurances aura l'obligation, avant de fournir un conseil personnalisé, d'évaluer les besoins, les attentes et la situation financière du client, en réalisant un test d'adéquation ou, en s'assurant du caractère approprié du produit. Le produit doit être adapté aux exigences et aux besoins du client.

Pour la vente de produits d'investissement assurantiels (assurance vie), le règlement PRIIPs<sup>22</sup> s'appliquera en matière d'information précontractuelle (KID/ document d'informations clés).

Pour la vente de produits non-vie :

- un « document d'information produit » (*Insurance Product information document ou IPID*) devra être élaboré par le producteur et remis au client par le distributeur avant la conclusion du contrat. L'IPID devra être synthétique, simple et contenir les informations essentielles sur le contrat (risque

<sup>21</sup> Paquet Barnier – Communiqué de presse de la Commission européenne du 3 juillet 2012 : « La Commission propose une législation visant à améliorer la protection des consommateurs dans le domaine des services financiers ».

<sup>22</sup> Règlement (UE) n°1286-2014.

- couvert, modalités de paiement, obligations pendant l'exécution du contrat) ;
- la directive renforce les exigences de capacité professionnelle : le distributeur doit avoir des connaissances et une compétence appropriées (article 8) et présenter des conditions d'honorabilité ; il doit disposer d'une assurance de responsabilité professionnelle et présenter un niveau de connaissance proportionnée à la complexité des produits vendus ; il doit également suivre un cursus de formation continue (au moins 15 heures par an, en fonction de la nature des produits vendus) ;
  - la directive renforce la transparence, afin de mieux prévenir les conflits d'intérêt ;
  - la nature de la rémunération et l'ensemble des coûts (y compris le coût du conseil) doivent être indiqués au consommateur ;
  - d'une manière générale, tout ce qui est de nature à altérer l'objectivité du conseil (liens d'affaires, détention de capital, exclusivité de relations) doit être communiqué au client ;
  - il n'y a pas de distinction entre conseil indépendant et non indépendant ;
  - la rémunération des intermédiaires par des commissions reçues du producteur d'assurance reste possible à condition qu'elle ne nuise pas à la qualité du service offert au consommateur.



## 6. L'épargne financière des Français



Le taux d'épargne rapporte l'épargne des ménages à leur revenu disponible brut (RDB). Il existe deux modes de calcul des taux d'épargne.

Le premier est calculé à partir des comptes nationaux « réels ». L'épargne correspond à la part restante du revenu, une fois prélevé l'ensemble des dépenses de consommation. Cette approche est retenue par l'INSEE<sup>1</sup>. Les comptes nationaux annuels de l'INSEE établissent ainsi le taux d'épargne des ménages à 14,5 % en 2015<sup>2</sup>.

#### Variation du revenu disponible brut, du pouvoir d'achat et de la consommation des ménages en %

Intitulé	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Revenu disponible brut	0,1	2,4	2,0	0,5	0,3	0,8	1,4
Dépense de consommation finale des ménages	-1,4	2,9	2,3	1,2	1,1	0,8	1,3
Consommation finale effective des ménages	-0,2	3,0	2,2	1,4	1,4	1,1	1,4
<b>Taux d'épargne (en niveau)</b>	<b>16,2</b>	<b>15,8</b>	<b>15,6</b>	<b>15,1</b>	<b>14,3</b>	<b>14,4</b>	<b>14,5</b>

Source : Comptes nationaux – Base 2010, Insee.

La seconde approche, privilégiée par l'Observatoire de l'épargne européenne (OEE), consiste à évaluer **l'épargne à partir des comptes financiers**. L'épargne est alors la résultante de trois composantes :  $\text{taux d'épargne} = (\text{taux de placement financier}) + (\text{taux de placement non financier}) - (\text{taux de recours au crédit})$ . Le taux de placement financier rapporte les acquisitions nettes de produits financiers (dépôts, titres, assurance vie...) au revenu. Le taux de placement non financier rapporte les investissements physiques, principalement immobiliers (logement et investissements professionnels des entrepreneurs individuels), au revenu. Le taux de recours au crédit rapporte l'augmentation de l'endettement (nouveaux crédits moins remboursements). Les deux approches conduisent au même résultat, aux ajustements statistiques près.

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

2 Cette approche est également retenue par la Banque de France : <http://www.banque-france.fr/economie-et-statistiques/stats-info/detail/epargne-des-menages.html>

Au cours de l'année 2014, le CCSF s'est penché sur l'épargne financière des Français à plusieurs titres : plusieurs placements innovants, destinés au financement des entreprises, ont été présentés pour avis au CCSF ; conformément à sa mission, le CCSF s'est intéressé à leurs conditions de commercialisation auprès des particuliers de sorte que ceux-ci puissent disposer de l'information nécessaire pour souscrire en toute connaissance de cause ; enfin, les politiques publiques en faveur des investissements de long terme ont été au cœur de plusieurs réflexions menées au sein du CCSF.

## 6.1 PANORAMA DE L'ÉPARGNE FINANCIÈRE DES FRANÇAIS

Traditionnellement, les ménages français sont présentés comme ayant l'un des plus forts taux d'épargne parmi les ménages européens (14,8 % en 2014 contre 10,3 % pour les pays de l'Union européenne et 12,7 % pour les pays de la zone euro)<sup>3</sup>. Fait remarquable, ce taux est relativement stable, et l'est resté au plus fort de la crise financière. Il faut toutefois nuancer ce constat : **le taux d'épargne financière**<sup>4</sup>, hors investissement en logement qui constitue la majorité des emplois, représente à peine plus de 5 à 6 %. En 2014, l'épargne financière des ménages français a représenté **un flux** de 75 milliards d'euros, en progression par rapport à 2013 où elle s'élevait à 73,3 milliards d'euros. Cette progression se confirme en 2015 (103,7 milliards d'euros).

### 6.1.1 Les principales données de l'épargne financière, flux et encours

À la fin de l'année 2014, l'épargne financière était répartie de la manière suivante :

L'Observatoire de l'épargne réglementée observe que depuis dix ans, le patrimoine financier des ménages progresse à un rythme supérieur à celui du PIB ; en valeur de marché, les placements financiers des ménages s'élèvent à 4 259 milliards d'euros (au 31 décembre 2014). Au cours des dix dernières années, l'évolution du patrimoine financier des ménages a surtout été marquée par sa recombinaison au profit de **l'assurance vie** dont l'encours a doublé sur la période pour atteindre **1 592 milliards d'euros**.

3 Source : Observatoire de l'épargne européenne (OEE) : <http://www.oee.fr/106-0-Taux+depargne.html>

4 Capacité de financement / Revenu disponible brut

*(encours et flux nets en milliards d'euros)*

	Encours au 31 décembre 2014	Part en %	Flux nets annuels en 2014
<b>Actifs non risqués</b>	<b>2 674,1</b>	<b>62,8</b>	<b>66</b>
Numéraire	66,2	1,6	4,0
Dépôts à vue	344,9	98,1	18,4
Livrets et CEL	606,2	14,2	-9,7
<i>dont livrets A et bleus</i>	<i>256,2</i>	<i>6,0</i>	<i>-3,6</i>
<i>dont LDD</i>	<i>101,9</i>	<i>2,4</i>	<i>1,1</i>
<i>dont LEP</i>	<i>46,5</i>	<i>1,1</i>	<i>-1,8</i>
<i>dont Livrets ordinaires</i>	<i>154,4</i>	<i>3,6</i>	<i>-2,9</i>
<i>dont CEL</i>	<i>31,2</i>	<i>0,7</i>	<i>-2,2</i>
<i>dont Livret Jeune et autres</i>	<i>16,0</i>	<i>0,4</i>	<i>-0,3</i>
Titres d'OPC monétaires	13,9	0,3	-3,9
Comptes à terme	72,4	1,7	-3,5
Épargne contractuelle (PEL PEP)	238,5	5,6	17,5
<i>dont PEL</i>	<i>215,9</i>	<i>5,1</i>	<i>18,2</i>
Assurance vie en supports euro	1 332,0	31,3	43,2
<b>Actifs risqués</b>	<b>1 584,9</b>	<b>37,2</b>	<b>8,0</b>
Titres de créances (obligations principalement)	78,8	1,9	-10,8
Actions cotées	192,6	4,5	6,4
<i>dont actions cotées françaises</i>	<i>176</i>	<i>4,1</i>	<i>4,7</i>
Titres d'OPC non monétaires	283,9	6,7	-5,2
Actions non cotées	770,2	18,1	10,6
Assurance vie en unités de compte	259,4	6,1	7,0
<b>Total des placements financiers</b>	<b>4 259,0</b>	<b>100,0</b>	<b>74,0</b>

*Source : Observatoire de l'Épargne réglementée, Rapport annuel 2014.*

L'assurance vie représente 37,4 % du patrimoine financier au 31 décembre 2014 contre 31,2 % dix ans plus tôt<sup>5</sup>. Ce mouvement s'est effectué surtout au détriment des placements monétaires (Organismes de placement collectif monétaires et comptes à terme).

En 2014, les flux trimestriels de placements des ménages sous forme d'achats directs de titres, y compris les titres d'OPC, demeurent faibles et changent souvent de sens. Les ménages continuent de céder des titres de créances (-10,8 milliards d'euros) et de procéder à des rachats d'OPC monétaires (-3,9 milliards d'euros) et non monétaires (-5,2 milliards d'euros).

L'Observatoire de l'épargne réglementée remarque que « comme en 2013, les ménages orientent majoritairement leurs placements vers **les produits d'épargne non risqués**, sans oublier d'effectuer des arbitrages au profit des produits proposant une rémunération avantageuse ». Ainsi, les flux d'assurance-vie en support euros s'élèvent à 43,2 milliards et ceux des plans épargne-logement

(PEL) à 18,2 milliards. En revanche, les flux sur les livrets d'épargne diminuent (-9,7 milliards) (cf. supra).

Pour ce qui est des **actifs plus risqués**, les flux nets sur les supports en unités de compte (UC) sont dynamiques (+7,0 milliards) alors que l'attrait des autres titres risqués est plus modéré.

### 6.1.2 L'année 2014 confirme le rang de l'assurance vie comme premier placement

L'attrait renouvelé de l'assurance-vie peut, pour certains ménages, s'expliquer par sa rémunération relativement attractive. Bien qu'en baisse en 2014, le rendement moyen des supports en euros s'élève à 2,5 %.

Les souscriptions nettes (prenant en compte la capitalisation des intérêts dans les contrats et les participations aux bénéficiaires) progressent sur l'année de 50,2 milliards, après 38,3 milliards en 2013 et

<sup>5</sup> Source : Observatoire de l'épargne réglementée rapport annuel 2014.

20,9 milliards en 2012. Elles demeurent cependant inférieures à leur niveau d'avant 2011.

En 2014, la collecte nette des supports en UC atteint 7 milliards, représentant 14 % de la collecte totale de l'assurance-vie. La collecte nette des supports en euros atteint, pour sa part, 43,2 milliards.

L'écart de rémunération avec les produits réglementés ressort à 150 points de base fin décembre 2014, quasiment au même niveau qu'en 2013 (154 points de base) et en hausse par rapport à 2012 (65 points de base). De plus, la stabilité du cadre fiscal avantageux de l'assurance-vie en 2014 a pu contribuer à ce dynamisme.

### 6.1.3 Les principales données de l'épargne financière en 2015

Fin 2015, les placements financiers des ménages s'élèvent, en valeur de marché, à 4 461 milliards d'euros (cf. tableau), en hausse de près de 200 milliards d'euros par rapport à fin 2014, soit une progression de 4,6 %.

Au cours des dix dernières années, le patrimoine financier s'est surtout recomposé au profit de l'assurancevie, dont le poids (ensemble des supports en euros et en unités de compte) représente 37,2 % fin 2015, contre 32 % dix ans plus tôt. En 2015, le flux annuel des placements financiers des ménages atteint 104 milliards d'euros, en forte hausse par rapport à 2014 (75 milliards).

En 2015, les ménages ont été globalement acquéreurs nets de titres alors qu'ils avaient enregistré des cessions nettes en 2014. Par catégorie de titres, ils acquièrent des OPC monétaires pour 2,8 milliards d'euros (contre -4,0 milliards en 2014) et le flux net d'OPC non monétaires est très légèrement positif (+0,3 milliard d'euros). Les achats nets d'actions cotées se poursuivent (+1,4 milliard d'euros en 2015), de même pour les actions non cotées (+8,2 milliards d'euros en 2015). En revanche, ils cèdent à nouveau des titres de créances pour 3,3 milliards d'euros, après en avoir cédé pour 10,8 milliards en 2014. L'encours de titres représente 37,9 % du patrimoine financier des ménages à fin 2015.

(encours et flux nets en milliards d'euros)

	Encours au 31 décembre 2015	Part en %	Flux nets annuels en 2015
<b>Actifs non risqués</b>	<b>2 769,8</b>	<b>62,1</b>	<b>81,0</b>
Numéraire	69,0	1,5	2,7
Dépôts à vue	382,4	8,6	35,7
Livrets et CEL	592,0	13,3	-10,0
<i>dont livrets A et bleus</i>	<i>248,7</i>	<i>5,6</i>	<i>-7,5</i>
<i>dont LDD</i>	<i>101,0</i>	<i>2,3</i>	<i>-0,8</i>
<i>dont LEP</i>	<i>45,8</i>	<i>1,0</i>	<i>-0,7</i>
<i>dont Livrets ordinaires</i>	<i>155,1</i>	<i>3,5</i>	<i>0,5</i>
<i>dont CEL</i>	<i>30,0</i>	<i>0,7</i>	<i>-1,2</i>
<i>dont Livret Jeune et autres</i>	<i>11,4</i>	<i>0,2</i>	<i>-0,3</i>
Titres d'OPC monétaires	16,7	0,4	2,8
Comptes à terme	73,4	1,6	-6,3
Épargne contractuelle (PEL PEP)	261,7	5,9	23,2
<i>dont PEL</i>	<i>239,9</i>	<i>5,4</i>	<i>24,0</i>
Assurance vie en supports euro	1 374,6	30,8	32,9
<b>Actifs risqués</b>	<b>1 690,8</b>	<b>37,9</b>	<b>22,7</b>
Titres de créances (obligations principalement)	69,0	1,6	-3,3
Actions cotées	228,8	5,1	1,4
<i>dont actions cotées françaises</i>	<i>209,2</i>	<i>4,7</i>	<i>0,9</i>
Titres d'OPC non monétaires	323,1	7,2	0,3
Actions non cotées	786,0	17,6	8,2
Assurance vie en supports UC	283,9	6,4	16,1
<b>Total des placements financiers</b>	<b>4 460,6</b>	<b>100,0</b>	<b>103,7</b>

Source : Observatoire de l'Épargne réglementée, Rapport annuel 2015.

### 6.1.4 L'année 2015 confirme la reprise de la collecte d'assurance vie

La collecte nette de l'assurance vie (prenant en compte la capitalisation des intérêts dans les contrats et les participations aux bénéficiaires) se maintient à un niveau élevé en 2015 avec 49 milliards d'euros de collecte nette. Elle avait atteint un point bas en 2012 à 21 milliards d'euros.

Les souscriptions nettes (hors intérêts et participations aux bénéficiaires) s'établissent à 24 milliards d'euros en 2015, en légère augmentation par rapport à 2014 (23,2 milliards), réparties entre 45 % sur les supports en euros et 55 % pour les contrats en unités de comptes (UC), contre une répartition 70 %/30 % en 2014. Bien qu'en baisse en 2015, le rendement moyen des supports en euros (qui représentent plus de 80 % de l'encours d'assurance vie) s'élève à 2,3 %, après 2,5 % en 2014. Le différentiel de rendement entre l'assurance vie en euros et le taux de l'OAT 10 ans s'élève à 130 points de base à fin décembre 2015 alors qu'il était négatif de l'ordre de 20 points de base en 2011. L'attractivité du rendement des contrats d'assurance vie en euros, liée à la présence en portefeuille d'obligations anciennes au taux facial plus élevé que celles actuellement disponibles à l'achat, a cependant vocation à diminuer si les taux longs bas actuels perdurent. Dès lors, les contrats d'assurance vie « eurocroissance » et « croissance » créés en 2014 offrent au souscripteur l'espérance d'un rendement à long terme supérieur aux contrats en euros, avec une prise de risque plus faible que pour les contrats en unités de compte (cf. infra 6.1.7.1). Le niveau de la garantie contractuellement fixée au terme d'une durée d'au moins huit ans distingue les deux types de contrats qui, par ailleurs, fonctionnent de manière identique : le capital investi dans un fonds eurocroissance est garanti à 100 %, contre seulement un pourcentage contractualisé entre l'assureur et le souscripteur si le capital est investi dans un fonds croissance. En cas de rachat ou de décès du souscripteur avant cette période de huit ans, le capital ou la rente ne sont pas garantis et les revenus sont soumis à imposition.

### 6.1.5 Les produits d'épargne réglementée

Les livret A et les LDD (Source : Observatoire de l'épargne réglementée)

Au 31 décembre 2014, l'encours total du Livret A<sup>6</sup> s'élève à **263 milliards** d'euros. Pour la seule catégorie

des ménages résidents, il s'établit à 256,2 milliards d'euros, en recul de 1,4 % par rapport à 2013. Dans un contexte de lutte contre la multi-détention<sup>7</sup>, le nombre de livrets A détenus par les personnes physiques<sup>8</sup> (particuliers et entrepreneurs individuels résidents et non-résidents) diminue légèrement pour s'établir à 61,6 millions au 31 décembre 2014, après 63,0 millions fin 2013. L'encours des autres catégories de détenteurs de livret A (surtout des sociétés non financières et des non-résidents) a en revanche augmenté en 2014 de 460 millions.

Sur la même période, l'encours de Livret de développement durable ressort à **101,9 milliards** en croissance de 1,1 % (+ 1,1 milliard, soit le montant de la capitalisation des intérêts). Le livret A et le LDD demeurent des produits d'épargne très attractifs pour les épargnants. Outre la disponibilité permanente des fonds et la garantie de l'État, la rémunération<sup>9</sup> de ces livrets n'est pas imposable ni soumise aux prélèvements sociaux et reste très élevée au regard du taux monétaire directeur (0,05 %) et du taux de l'inflation – croissance nulle de l'indice des prix à la consommation hors tabac fin 2014.

Les LEP (livrets d'épargne populaire)<sup>10</sup>

La dynamique est négative avec une décollecte de 1,8 milliard d'euros en flux en 2014 (cf. supra). L'encours des LEP ressort à **46,5 milliards** fin 2014 dans un contexte où le taux de rémunération du LEP a été abaissé de 25 points de base le 1<sup>er</sup> août 2014 pour atteindre 1,50 % par an.

Les PEL<sup>11</sup>

En 2014, les épargnants privilégient le PEL au détriment des livrets A et LDD, arbitrant entre les rendements proposés par ces deux supports d'épargne même si les conditions de disponibilité des fonds sont différentes. La collecte continue de bénéficier des

<sup>6</sup> Dont le taux de rémunération a été maintenu à 1,25 % en 2014 (après abaissement de son taux de 1,75 % à 1,25 % le 1<sup>er</sup> août 2013).

<sup>7</sup> Selon l'article L.221-3 du code monétaire et financier : « Une même personne ne peut être titulaire que d'un seul livret A ou d'un seul compte spécial sur livret du Crédit mutuel ouvert avant le 1er janvier 2009 (...) ». Les épargnants en infraction avec cette disposition s'exposent à une amende fiscale. En contrepartie de la généralisation de la distribution du Livret A, qui accroît significativement le risque de multi-détention du Livret A, la loi n° 2008-776 du 4 août 2008 (loi de modernisation de l'économie) a prévu la mise en place d'un dispositif de vérification ex ante de l'absence de détention préalable de Livret A avec la possibilité pour l'administration fiscale de communiquer l'information nécessaire à cette vérification.

<sup>8</sup> Source : Rapport annuel de l'observatoire de l'épargne réglementée pour 2013.

<sup>9</sup> Ce taux de rémunération agit comme une contrainte à l'ajustement à la baisse du taux des autres livrets ordinaires dont les rendements avant prélèvements sociaux sont très proches (Source Rapport annuel de l'observatoire de l'épargne réglementée 2014).

<sup>10</sup> Source : Rapport annuel de l'observatoire de l'épargne réglementée (2014).

<sup>11</sup> Source : Rapport annuel de l'observatoire de l'épargne réglementée (2014).

campagnes de promotion actives mises en place par les banques depuis 2013. L'encours des PEL atteint **215,9 milliards** d'euros fin décembre 2014 (cf. supra), en progression de 18,2 milliards d'euros sur l'année, soit près du double de la hausse observée en 2013. La collecte a été particulièrement soutenue à partir de juin 2014 faisant largement plus que compenser la légère décollecte sur le Livret A. Le nombre de PEL augmente ainsi de 1,5 million en 2014, après 0,7 million en 2013 et 0,1 million en 2012.

Le nombre total de PEL s'établit à 14,6 millions d'unités à fin 2014. En 2014, le montant moyen du PEL s'élève à 15 120 euros<sup>12</sup>.

### 6.1.6 Évolution de l'épargne réglementée en 2015

(Source Observatoire de l'épargne réglementée)

#### Livret A et LDD

Les livrets réglementés ont connu une décollecte au bénéfice du PEL notamment. L'encours total du livret A s'établit à 255,9 milliards d'euros à fin 2015, se contractant de 2,7 %. Pour la seule catégorie des ménages résidents, l'encours des livrets A atteint 248,7 milliards d'euros en baisse de 2,9 % (-7,5 milliards d'encours en 2015, y compris la capitalisation des intérêts de 2,2 milliards). L'encours des autres catégories de détenteurs de livrets A (surtout des sociétés non financières et des nonrésidents) a en revanche augmenté de 400 millions d'euros en 2015, comme en 2014.

L'encours des LDD ressort à 101 milliards d'euros en légère baisse, de 0,8 % (-0,8 milliard d'euros y compris la capitalisation des intérêts de 0,9 milliard). Après un premier semestre 2015 en demi-teinte liée à la baisse du taux du PEL à 2 %, le mouvement de décollecte a pris un peu plus d'ampleur au second semestre sous l'effet de la baisse du taux du livret A de 25 points de base, à 0,75 %, le 1<sup>er</sup> août 2015. (Source : *Observatoire de l'épargne réglementée*).

La stricte application de la formule des taux de l'épargne réglementée aurait pu conduire à abaisser le taux du livret A de 1 % à 0,50 % au 1<sup>er</sup> août 2015 de même qu'au 1<sup>er</sup> février 2016, ce qui serait resté nettement supérieur à celui du taux directeur de la BCE, fixé à 0,05 % en 2015. Compte tenu de l'incertitude sur l'évolution de l'inflation et dans

la perspective de préserver le pouvoir d'achat des épargnants, le gouvernement a choisi de maintenir le taux du livret A à 0,75 %. Ainsi, le livret A et le LDD demeurent des produits d'épargne liquide fortement rémunérés. Les intérêts ne font de surcroît l'objet ni d'imposition, ni d'aucun prélèvement social.

#### Les LEP (Livrets d'épargne populaire)

S'agissant des LEP, l'évolution est légèrement négative de -1,2 % en 2015 (-0,7 milliard d'euros), alors que sa rémunération a été abaissée de 25 points de base le 1<sup>er</sup> août 2015, comme pour le livret A, pour atteindre 1,25 % par an. L'encours des LEP ressort à 45,8 **milliards** fin 2015.

#### Les PEL (Plans Épargne Logement)

En 2015, l'encours de PEL atteint 240 milliards d'euros à fin décembre 2015, soit +24 milliards par rapport à fin 2014, en hausse de 11,1 % sur un an. La croissance du PEL est encore plus dynamique que l'année passée (+9,2 %, soit +18,2 milliards d'euros de collecte nette en 2014). Le pic de collecte observé en janvier 2015 fait suite à l'annonce par le gouvernement en début d'année d'une baisse à 2 % du taux des PEL ouverts à compter du 1<sup>er</sup> février 2015. S'en est suivie une période de moindre collecte jusqu'à la fin du premier semestre avant que la baisse du taux du livret A de 1 % à 0,75 % en août 2015 renforce à nouveau son avantage comparatif en termes de rémunération et que la collecte nette redevienne plus significative.

### 6.1.7 Les évolutions législatives et réglementaires : pour mieux financer l'économie

Le « *financement de l'économie* » est une expression couramment utilisée par les pouvoirs publics quand ils abordent les sujets d'épargne. L'expression sous-entend un ordre de priorités, où la finance est au service de l'économie et non l'inverse. Elle traduit la volonté de l'État de piloter les grands équilibres économiques et d'orienter, voire réorienter, l'épargne des ménages, notamment au moyen d'incitations fiscales. Elle recouvre enfin deux types d'opérations : les financements d'intérêt général, tel que le financement du logement qui draine depuis la fin de la 2<sup>e</sup> guerre mondiale la majeure partie de l'épargne réglementée, ainsi que le financement du secteur productif, c'est-à-dire des entreprises, qui constitue une préoccupation croissante en ce début de XXI<sup>ème</sup> siècle.

La volonté des épargnants de disposer d'une épargne sécurisée peut toutefois entrer en contradiction

<sup>12</sup> En légère baisse par rapport à 2013 : -1,7 %.

avec l'objectif de financement de l'économie, qui est également assigné aux dispositifs d'épargne longue. La question de la conciliation des intérêts des épargnants et de l'objectif macroéconomique de financement de l'économie se pose donc<sup>13</sup>, notamment dans l'environnement réglementaire de Solvabilité II.

### 6.1.7.1 La création des fonds « croissance » et « eurocroissance »

C'est dans ce contexte qu'intervient la création des fonds « croissance » et « eurocroissance ». On ne reviendra pas ici sur le régime juridique de ces contrats d'assurance vie qui a été décrit plus haut (cf. chapitre 4 « Les assurances de personnes » point 4.3.1).

Il convient en revanche de souligner que les pouvoirs publics ont porté leur effort sur la réorientation des encours d'assurance-vie existants plutôt que sur la création d'un nouveau contrat d'assurance-vie dont la montée en puissance aurait nécessité de nombreuses années.

Ici encore, l'information de l'épargnant sur les caractéristiques juridiques, financières et fiscales de ces fonds revêt pour le CCSF une importance primordiale.

### 6.1.7.2 La réforme du PEA-PME

Pour renforcer les fonds propres des PME-TPE et des entreprises de taille intermédiaire (ETI), le Gouvernement a décidé la création d'un nouveau produit d'investissement destiné à recueillir l'épargne des ménages et à l'orienter vers le financement de ces entreprises, tout en posant des règles suffisamment protectrices de l'épargnant. Disposant des mêmes avantages fiscaux que le PEA et fonctionnant de la même manière, un PEA-PME de 75 000 euros a été mis en place<sup>14</sup>. En outre, le plafond du PEA a été augmenté de 132 000 euros à 150 000 euros et certaines règles de gestion ont été simplifiées. Les titres qui y sont éligibles sont des actions ou d'autres titres donnant accès au capital des PME et ETI, ainsi que des parts de fonds commun de placement investis majoritairement dans des titres de PME et ETI. Le résultat a cependant été modeste.

Des dispositions prises en 2014 permettent également de favoriser le développement du financement participatif des entreprises notamment les PME, sous forme d'actions. D'autres mesures concernent également le financement participatif sous forme de prêts ou de dons (cf. infra).

## 6.2 LE BILAN 2014 DE L'ÉPARGNE RETRAITE ET DU PERP

Lors de sa réunion du 6 octobre 2015, le CCSF a pris connaissance du bilan 2014 de l'épargne retraite et du bilan du PERP.

### 6.2.1 L'épargne retraite

Les régimes de retraite supplémentaire, appelés également « sur-complémentaire » et d'épargne-retraite, gérés en capitalisation, permettent de compléter la retraite versée par les régimes de retraite. C'est ainsi que la loi du 9 novembre 2010, portant réforme des retraites définit l'épargne retraite comme « L'épargne (...) qui vise à **compléter** les pensions dues au titre des régimes de retraite par répartition légalement obligatoires » (...).

Il convient de distinguer deux types de régime (cf. tableau infra « Principaux dispositifs d'épargne retraite »)<sup>15</sup> :

- les régimes de retraite supplémentaire mis en place dans l'entreprise, pour lesquels **l'adhésion est obligatoire et collective**, le montant de la cotisation est généralement déterminé en fonction d'un salaire de référence et reste fixé sur toute la période d'acquisition des droits, la restitution s'effectue uniquement en rente viagère et les cas de déblocage anticipés sont limités ;
- les régimes d'épargne retraite, pour lesquels **l'adhésion est facultative**, le montant de la cotisation n'est pas nécessairement fixé à l'avance, la sortie en rente est en principe obligatoire mais la sortie en capital est possible et il existe des cas limités de déblocage anticipé.

À côté de ces dispositifs, d'autres produits d'épargne, plus généraux, peuvent être souscrits à titre individuel (PERP par ex.) en vue de préparer la retraite.

13 Cf. Rapport Conseil d'Orientation des Retraites « séance plénière du 17 décembre 2013 » Etat des lieux sur l'épargne en prévision de la retraite et Rapport Berger-Lefebvre sur l'épargne financière « Dynamiser l'épargne financière des ménages pour financer l'investissement et la compétitivité » (Rapport au Premier Ministre 2 avril 2013).

14 Créé par la loi de finances pour 2014 du 29 décembre 2013 et codifié aux articles L.221-32-1 et suivants du code monétaire et financier.

15 Source : Conseil d'Orientation des Retraites « Etat des lieux sur l'épargne en prévision de la retraite » (Séance plénière du 17 décembre 2013).



Outre ces distinctions en termes d'adhésion obligatoire et facultative, il convient également de distinguer les régimes en termes de cotisations et de prestation.

Le régime de retraite à cotisations définies (cf tableau récapitulatif infra « Principaux dispositifs d'épargne retraite »).

L'engagement est pris sur **le montant de la cotisation et non de la prestation**. Le montant de la rente viagère est ensuite déterminé en fonction des cotisations effectivement versées et des produits financiers générés (exemple : Article 83 CGI, loi Madelin, PERP). Les cotisations peuvent être supportées par l'employeur et le salarié. Le départ anticipé du salarié de l'entreprise n'entraîne pas la perte des droits acquis qui lui seront restitués sous forme de rente viagère lors du départ à la retraite. Si le versement des cotisations est interrompu, le salarié percevra une pension minorée.

La gestion du régime est toujours externalisée auprès d'un organisme assureur. L'avantage pour l'entreprise réside dans la non-crédation d'un passif social et la maîtrise des coûts. L'inconvénient est que le salarié n'a pas de garantie sur le montant des prestations versées.

L'article L.914-2 du code de la sécurité sociale dispose que les adhérents doivent recevoir une information annuelle sur les droits acquis au cours de l'année en cours. Il prévoit également que les salariés quittant l'entreprise-avant la liquidation de leurs droits à la retraite- doivent recevoir une information sur les droits acquis. Cet article du code de la sécurité sociale est applicable à tous les organismes assureurs, qu'il s'agisse d'institutions de prévoyance ou d'autres organismes.

Le contrat doit inclure une clause de transférabilité. En revanche, le droit à rachat est limité à trois circonstances : pour les salariés, expiration des droits aux allocations chômage ; pour les travailleurs non salariés (Madelin), liquidation judiciaire ; pour tous, invalidité 2<sup>e</sup> ou 3<sup>e</sup> catégorie de l'assuré (art. L.132-23 du code des assurances).

### Sur la transférabilité des contrats

Il faut distinguer deux types de transfert : le transfert des droits de l'individu quittant son employeur et le transfert collectif à l'initiative du souscripteur.

Les contrats (art 83, art 39 et Madelin) doivent inclure une clause de transférabilité en application des

articles L.132-23 et D.132-7 du code des assurances. L'obligation d'insérer un droit à transfert dans les contrats d'assurances de groupe en cas de vie dont les prestations sont liées à la cessation d'activité professionnelle est la contrepartie de l'absence de valeur de rachat.

- cette clause doit figurer au contrat et doit être mentionnée dans la notice remise à chaque adhérent ;
- les modalités de participation aux bénéfices sur la période allant de la dernière date d'attribution à la date de transfert doivent être clairement présentées ;
- les modalités de participation aux bénéfices doivent être conformes aux dispositions de l'article D.132-7 du code des assurances (c'est-à-dire au minimum l'intérêt garanti sur la période) ;
- les pénalités de transfert doivent être inférieures au plafond fixé à l'article R 331-5 du code des assurances.

Les transferts de droits ne sont pas possibles entre contrat article 83 et contrat Madelin.

Les contrats article 39, par nature, ne permettent pas un transfert individuel en cas de changement d'employeur puisqu'aucun salarié n'a de droits individuels. En revanche, le contrat doit prévoir une clause permettant le transfert collectif.

### Le régime de retraite à prestations définies (cf. tableau récapitulatif infra)

Le régime à prestations définies **garantit, au moment du départ à la retraite, une pension dont le montant est prédéterminé**, exprimé le plus souvent en pourcentage d'un salaire de référence (généralement le dernier salaire ou la moyenne des derniers salaires).

Deux distinctions doivent être opérées entre les :

- *régimes différentiels* appelés aussi « **retraites chapeau** » qui garantissent un niveau de retraite global sous déduction des pensions de retraite obligatoire (exemple : 75 % du dernier salaire sous déduction des pensions CNAV et AGIRC-ARRCO et retraite supplémentaire) ;
- *régimes additifs* qui garantissent aux assurés un montant déterminé de pension qui vient s'ajouter aux pensions servies par les régimes de retraite obligatoires (exemple : 1 % du dernier salaire par année d'ancienneté) ;

– les régimes à droits aléatoires, conditionnés par l'achèvement de la carrière au sein de l'entreprise, et les régimes à droits certains qui donnent droit à une rente supplémentaire quel que soit le déroulement futur de la carrière du salarié.

En principe, l'employeur finance seul le régime. Dans la plupart des cas, le salarié doit justifier d'une ancienneté minimale et surtout achever sa carrière dans l'entreprise. Un départ prématuré le déchoit de ses droits. La gestion est externalisée pour les régimes à droits aléatoires, pour les régimes créés à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2010. L'avantage du régime pour l'entreprise réside dans le fait qu'il fidélise fortement les salariés mais il présente l'inconvénient que **l'entreprise assume le risque financier**. Ces dispositifs permettent de constituer rapidement des droits à retraite importants pour les salariés bénéficiant de salaires élevés et arrivant en fin de carrière. Ces régimes sont fréquemment restreints à l'encadrement supérieur des entreprises.

À l'inverse, un régime de retraite à cotisations définies est le plus souvent le fruit d'une négociation collective entre partenaires sociaux laquelle aboutit à la décision de mettre en place une couverture de retraite supplémentaire pour une catégorie de salariés à un coût immédiatement déterminé et le plus souvent partagé entre l'employeur et le salarié.

### Le régime social et fiscal<sup>16</sup>

Le régime fiscal et social joue un rôle important sur le contenu et la mise en oeuvre de la retraite supplémentaire d'entreprise. Le principe d'une exonération ou déductibilité du revenu imposable est consacré mais les plafonds retenus ont été abaissés.

### Le régime fiscal des cotisations

L'article 39 du Code général des impôts (CGI) traite des bénéficiaires nets des entreprises et des possibilités de déduction des cotisations et des prestations payées par l'employeur.

L'article 83 du CGI porte sur les éléments qui peuvent être déduits par les salariés de leur revenu imposable. Les cotisations versées à un régime de retraite supplémentaire à cotisations définies et à prestations définies à droits certains sont déductibles du revenu net à hauteur d'un plafond égal à 8% de la rémunération annuelle brute limitée à 8 PASS (plafond annuel de la sécurité sociale) soit 296 260 € pour 2013.

### Le régime social des cotisations

Aux termes des articles L.242-1-1 CSS et R.242-1 du CSS, les cotisations de l'employeur aux régimes à cotisations définies et à prestations définies à droits certains sont exclues de l'assiette des cotisations patronales dans la limite la plus élevée entre 5% du PASS (1 851,6 € en 2013) ou 5 % de la rémunération annuelle dans la limite de 5 fois le PASS (185 160 € en 2013). Ces cotisations sont soumises en **totalité à CSG et CRDS et au forfait social (20 % en 2013)**.

### Le régime social et fiscal des prestations

La rente viagère est soumise à l'impôt sur le revenu dans la catégorie des pensions, après abattement de 10 %, et à des prélèvements sociaux (CSG, CRDS et cotisation maladie). Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2013, la CASA (Contribution de Solidarité pour l'Autonomie) s'ajoute aux prélèvements sociaux actuels.

<sup>16</sup> Source : Rapport du Conseil d'Orientation des Retraites « État des lieux sur l'épargne en prévision de la retraite » (décembre 2013).

Principaux dispositifs d'épargne retraite<sup>1</sup>

Commercialisation	Entreprises d'assurance/ Institutions de Prévoyance				
	Régimes de retraite d'entreprises			Produits individuels	
Nom du dispositif	Article 83 CGI	PERE	Article 39 CGI (retraites chapeau)	Loi Madelin	PERP
Date de création	Années 50	Loi Fillon (2003)	Années 50	1994	Loi Fillon (2003)
Principales caractéristiques	<b>Cadre collectif Obligatoire Cotisation uniforme</b>	<i>PERE ABROGE par la loi n°2010-1330 du 9 novembre 2010 portant réforme des retraites</i>	<b>Cadre collectif financement exclusif de l'employeur</b>	Individuel Facultatif Obligation de versement régulier	Individuel Facultatif Cotisation libre
Public concerné juridiquement	Peut ne concerner qu'une partie du personnel dès lors qu'elle est définie objectivement			Travailleurs non salariés	Produit d'épargne à « caractère universel » sur une base facultative et personnelle
Coeur de cible	Salariés cadres supérieurs ou dirigeants		<b>Salariés mais cadres dirigeants le plus souvent</b>		Actifs imposables
Cotisations ou Prestations définies	Cotisations définies		<b>PRESTATIONS DEFINIES</b>	Cotisations définies versement régulier	Cotisations définies
Durée	Blocage jusqu'à la retraite (sauf chômage de longue durée invalidité)		Blocage jusqu'à la retraite (sauf chômage)/ droits acquis uniquement si achèvement carrière dans l'entreprise	Blocage jusqu'à la retraite sauf liquidation de l'entreprise invalidité	Blocage jusqu'à la retraite sauf chômage de longue durée, liquidation de l'entreprise, invalidité.
Dénouement	Sortie en rentes			Sortie en rentes sauf cas d'accession à la 1 <sup>ère</sup> propriété	
Abondement de l'employeur	Obligatoire	Sans objet	Oui seul l'employeur finance le régime	Sans objet	
Fiscalité à l'entrée(*)	Cotisations déduites du résultat de l'employeur Cotisations non soumises à l'IR à hauteur de 8 % du salaire brut lui-même plafonné* à 8 PASS <sup>2</sup>		<b>Cotisations déduites du résultat de l'employeur</b>  Droits aléatoires Les employés ne déclarent rien	Cotisations déductibles sous plafond	Cotisations déductibles sous plafond (10 % des revenus d'activité eux-mêmes plafonnés à 8 PASS)*
Charges sociales à l'entrée (**)	Exonération dans la limite de 5% du salaire net lui-même plafonné à 5 PASS  CSG / CRDS = 8 %**  <b>Forfait social* (20 % en 2013)</b>		Contribution spécifique** (6 % ou 12 % à l'entrée ; 10% à la sortie après abattement)	nd	nd
Fiscalité à la sortie	<b>Rentes prises en compte dans le calcul de l'IR</b>				
Charges sociales à la sortie	<b>CSG/CRDS</b>				

1 Sources : Conseil d'Orientation des retraites, DRESS DARES DGTresor.

2 Plafond Annuel de la sécurité sociale (PASS)

(\*) et (\*\*) sous réserves des évolutions les plus récentes.

## Place de l'épargne retraite dans les dispositifs de retraite

(en milliards d'euros)

Le financement de la retraite	2010		2011		2012		2013	
	Cotisations	Prestations	Cotisations	Prestations	Cotisations	Prestations	Cotisations	Prestations
Régimes obligatoires par répartition	240,1	264,5	251,0	274,0	261,1	284,7	271,6	292,3
– dont régimes de base	179,2	191,7	190,2	200,1	197,3	205,7	206,2	211,9
– dont régimes complémentaires	60,9	72,8	60,8	73,9	63,8	79,0	65,4	80,4
<b>Régimes de retraite supplémentaire</b>	<b>10,8</b>	<b>6,3</b>	<b>10,6</b>	<b>6,5</b>	<b>12,6</b>	<b>6,2</b>	<b>12,3</b>	<b>6,7</b>
Part de la retraite supplémentaire en %	4,3	2,3	4,0	2,3	4,6	2,1	4,3	2,2

Source : DRESS-Comptes de la Sécurité sociale.

## L'évolution des encours d'épargne retraite

(encours et flux nets en milliards d'euros)

	Montant total des provisions mathématiques (en millions d'euros)			Part du total des provisions (en %)	Évolution annuelle (en %)
	2011	2012	2013	2013	2012/2013
<b>Dispositifs de retraite supplémentaire souscrite dans un cadre personnel ou assimilé</b>	<b>35 811</b>	<b>37 305</b>	<b>40 534</b>	<b>22</b>	<b>9</b>
<b>PERP</b>	<b>7 508</b>	<b>8 851</b>	<b>10 549</b>	<b>6</b>	<b>19</b>
Produits destinés aux fonctionnaires ou aux élus locaux (PREFON COREM CRH)	20 950	21 175	22 750	12	7
<b>Dispositifs de retraite supplémentaire souscrite dans un cadre professionnel</b>	<b>123 303</b>	<b>135 078</b>	<b>144 962</b>	<b>78</b>	<b>7</b>
Professions indépendantes (à titre individuel)	28 522	31 725	35 690	19	13
Contrats Madelin	24 778	27 647	31 249	17	13
Dont contrats « Exploitants agricoles »	3 744	4 078	4 441	2	9
Salariés (à titre collectif)	94 781	103 353	109 272	59	6
<b>PERCO</b>	<b>5 000</b>	<b>6 700</b>	<b>8 600</b>	<b>5</b>	<b>28</b>
Contrats de type « article 39 du CGI »	32 639	36 201	37 241	20	3
Contrats de type « article 82 du CGI »	3 380	3 637	4 041	2	11
Contrats de type « article 83 du CGI »	47 287	50 951	53 529	29	5
<b>Ensemble des dispositifs</b>	<b>159 114</b>	<b>172 382</b>	<b>185 496</b>	<b>100</b>	<b>8</b>

Source : DRESS-DARES.

## 6.2.2 Les différents régimes d'épargne retraite

La loi n° 2003-775 du 21 août 2003 portant réforme des retraites dite « loi Fillon » a permis de diversifier l'offre en matière d'épargne retraite. Elle a créé le PERP et le PERCO qui viennent compléter les dispositifs antérieurs réservés à certaines catégories professionnelles. Les personnes qui souscrivent un PERP, qui est un produit individuel, peuvent déduire leurs versements annuels de leurs impôts dans certaines limites.

## Le PERP

Lors de sa réunion du 6 octobre 2015, le CCSF a pris connaissance du bilan 2014 du PERP. Institué par

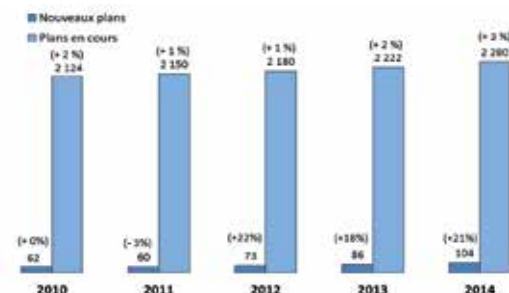
la loi n° 2003-775 du 21 août 2003 portant réforme des retraites, le Plan d'épargne retraite populaire (PERP) est régi notamment par les dispositions des articles L.132-23, L.144-2 et L.144-4 ainsi que celles des articles R.144-5 et R.144-7 du code des assurances<sup>17</sup>. Un PERP est nécessairement souscrit par une association dénommée groupement d'épargne retraite populaire (GERP) qui relève du droit commun des associations souscriptrices de contrats de groupe

<sup>17</sup> Concrètement un PERP relève des types de contrats suivants : un plan consistant en l'acquisition d'une rente viagère différée, un plan consistant en la constitution d'une épargne convertie en rente (épargne libellée en euros et/ou en unités de comptes), un plan relevant du régime L.441 du code des assurances, c'est-à-dire un régime en points dont les garanties sont exprimées en unités de rentes (article L.441-1 du CdA).

(article L.141-7 du code des assurances). Le GERP a pour objet la souscription d'un ou plusieurs plans et pour chaque plan d'assurer la représentation des intérêts des adhérents (qui sont membres de droit de l'association).<sup>18</sup>

### Nombre de PERP

(en milliers)

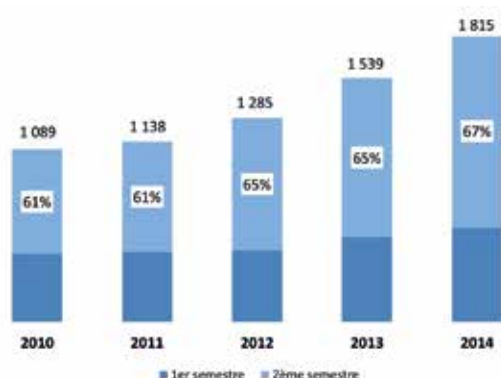


Source: AFA.

Fin 2014, l'AFA compte près de 2,3 millions de PERP.

### Montant total des cotisations

(en millions d'euros)

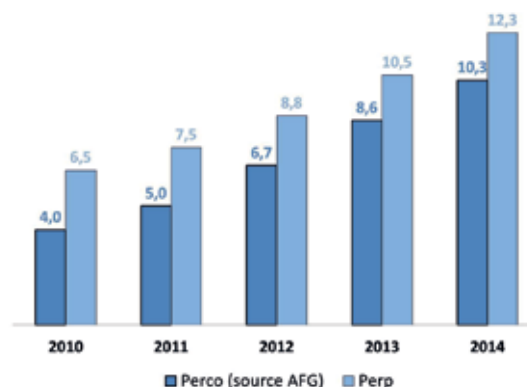


Source: AFA.

La loi portant réforme des retraites du 9 novembre 2010 a modifié le régime de liquidation des PERP en autorisant ses bénéficiaires à percevoir une partie (20 %) de leurs droits à la retraite sous forme de capital au moment de la liquidation.<sup>19</sup>

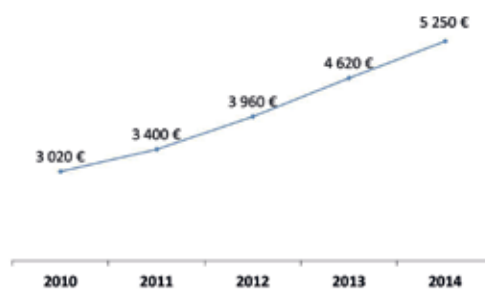
### Montant des provisions mathématiques fin 2014

(en milliards d'euros)



Source: AFA.

### Encours moyen des PERP

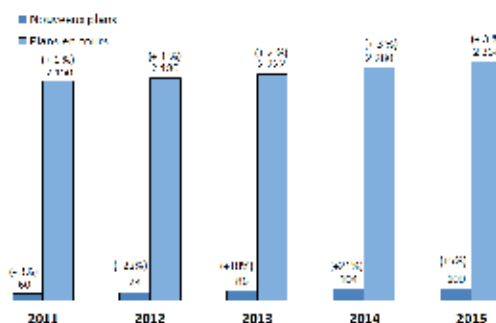


Source: AFA.

## 6.3 LE BILAN 2015 DU PERP ET DU PERCO

### 6.3.1 Le PERP en 2015

Le nombre de plans ouverts en 2015 progresse de 5 % et s'établit à 109 000, après une hausse de 21 % en 2014. Ce nombre de nouveaux plans porte le nombre de plans en cours à plus de 2,3 millions à la fin de l'année 2015, soit une progression de 3 % en un an<sup>20</sup>.



Source: FFA.

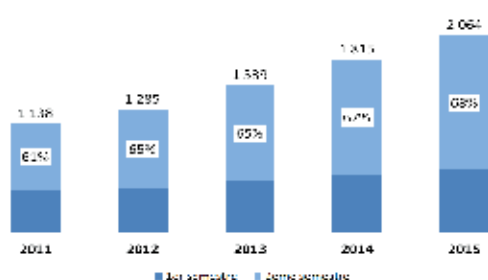
20 Source FFA

18 Dans les six mois suivant la souscription du premier plan, le GERP est tenu de demander son inscription sur un registre tenu par l'ACPR qui détermine une immatriculation devant figurer sur les documents contractuels.

19 La loi de séparation et de régulation des activités bancaires du 26 juin 2013 a prévu cette possibilité pour la CRH (complémentaire retraite des hospitaliers).

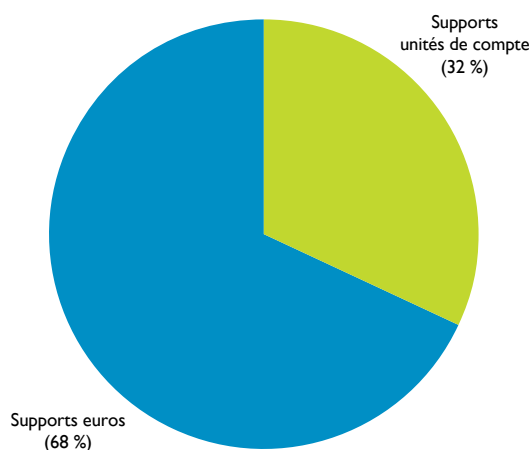
La quasi-totalité des PERP en cours sont en phase de constitution. On estime à environ 22 000 le nombre de plans en phase de liquidation à la fin de l'année 2015. Parmi la population des salariés en activité, le taux de détention d'un PERP s'établit à 9,7 % au 31 décembre 2015. Ce taux est en progression régulière depuis 5 ans.

Au cours de l'année 2015, les détenteurs de PERP ont versé 2 064 millions d'euros de cotisations sur leur plan, soit un montant en augmentation de 14 % par rapport à 2014.



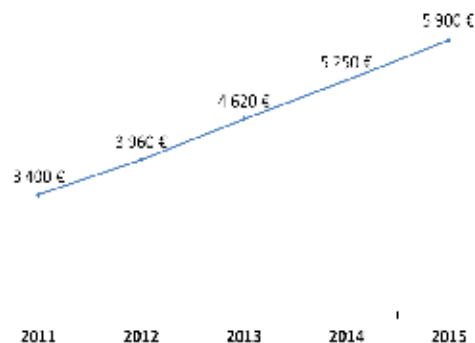
Source: FFA.

En 2015, 32 % des cotisations versées sur les plans en phase de constitution ont été investies sur des supports unités de compte (contre 27 % en 2014).



Source: FFA.

L'encours moyen des PERP en phase de constitution s'établit à 5 900 euros fin 2015 contre 5 250 euros à la fin de l'année précédente, soit une progression de 12 %. L'encours moyen des plans en phase de liquidation est de 25 900 euros.



Source: FFA.

### L'épargne retraite collective : le PERCO<sup>21</sup>

Le Plan d'épargne retraite collectif (PERCO) permet au salarié de se constituer, à l'aide de l'entreprise, une épargne en vue de la retraite dans un cadre fiscal et social avantageux ; Il doit concerner l'ensemble des salariés de l'entreprise, le salarié est libre d'y adhérer et d'y verser son épargne. Il s'agit d'un système financé grâce aux mécanismes d'épargne salariale (intéressement participation, plan d'épargne d'entreprise, compte épargne temps). L'entreprise abonde les versements du salarié. **Le PERCO n'est pas un contrat d'assurance.**

Depuis la réforme des retraites introduite par la loi du 9 novembre 2010, la participation, sauf avis contraire du salarié, est **affectée systématiquement au PERCO à hauteur de la moitié des sommes versées.**

### Pour mémoire : l'épargne retraite des travailleurs indépendants, les contrats « Madelin »

Il s'agit de contrats collectifs auxquels peuvent adhérer les travailleurs indépendants non agricoles. La loi Madelin vise à créer au profit de ces TNS des garanties de prévoyance ou de retraite bénéficiant des mêmes avantages fiscaux et sociaux que les contrats destinés aux salariés. Les cotisations versées par ces travailleurs en vue du versement de prestations de prévoyance complémentaire, d'indemnité en cas de cessation d'activité subie ou d'une retraite complémentaire sont, sous certaines conditions, déductibles du revenu

<sup>21</sup> À côté de ces dispositifs, différents régimes d'épargne retraite, sous forme de rentes viagères existent au profit de différentes catégories d'actifs, certains depuis longtemps. Pour les fonctionnaires PREFON (ouvert à tous les agents de l'État, des collectivités locales et des établissements publics), COREM (initialement réservé aux instituteurs, ouvert à tous depuis 2005), le CRH réservé au seul personnel hospitalier (complémentaire retraite des hospitaliers).

imposable de ces personnes. Ces contrats **doivent être souscrits par des groupements constitués sous forme d'association et comptant un nombre minimum d'adhérents** (mille membres qui exercent une activité non salariée non agricole, ou qui ont exercé une telle activité et bénéficient à ce titre d'une pension de vieillesse).

À la différence du PERP, le souscripteur doit s'engager à verser un montant minimum chaque année. Cette cotisation minimale est indexée sur le PASS. Afin de tenir compte du caractère irrégulier de ses revenus, l'adhérent a la possibilité d'augmenter ou d'abaisser chaque année le montant de sa cotisation, ce montant étant compris entre sa cotisation de base et dix fois ce minimum. Il est possible d'effectuer des rachats de cotisations pour les années durant lesquelles le titulaire était non-salarié et non couvert par un contrat « Madelin ».

La loi portant réforme des retraites du 9 novembre 2010 consacrée à l'épargne-retraite a autorisé le cumul de revenus d'activité et des rentes des contrats « Madelin ».

**Pour Mémoire : la loi 97-1051 a créé des contrats collectifs dits Madelin Agricole auxquels adhèrent les chefs d'exploitation agricole. Ces contrats ont des caractéristiques très proches des contrats Madelin.**

En application de l'article L132-23 du code des assurances, un PERP ne comporte pas de faculté de rachat.

## Régime fiscal et social du PERP et du PERCO

### Le PERP

À l'entrée, les cotisations versées sur un PERP sont déductibles chaque année du revenu imposable (art. 163 quater<sup>22</sup>). À la sortie, lors de la liquidation de la rente, les prestations sont soumises à l'impôt sur le revenu.

22 Article 163 quater<sup>22</sup> (modifié par Décret n°2014-549 du 26 mai 2014 « - art 1 (.).I. - 1. - Sont déductibles du revenu net global, dans les conditions et limites mentionnées au 2, les cotisations ou les primes versées par chaque membre du foyer fiscal : a) aux plans d'épargne retraite populaire prévus à l'article L. 144-2 du code des assurances(. . . ) » ; (...).2. - a) Les cotisations ou les primes mentionnées au 1 sont déductibles pour chaque membre du foyer fiscal dans une limite annuelle égale à la différence constatée au titre de l'année précédente ou, pour les personnes qui n'ont pas été fiscalement domiciliées en France au cours des trois années civiles précédant celle au cours de laquelle elles s'y domicilient, au titre de cette dernière année, entre : 1° une fraction égale à 10 % de ses revenus d'activité professionnelle tels que définis au II, retenus dans la limite de huit fois le montant annuel du plafond mentionné à l'article L. 241-3 du code de la sécurité sociale ou, si elle est plus élevée, une somme égale à 10 % du montant annuel du plafond précité ; 2° et le montant cumulé des cotisations ou primes déductibles en application du 2° de l'article 83 ou, au titre de la retraite supplémentaire, du 2°-0 bis et, au titre de la retraite, du 2°-0 ter y compris les versements de l'employeur, des cotisations ou primes déductibles (...).

### Le PERCO

Les versements volontaires du salarié ne sont pas déductibles du revenu imposable. En contrepartie, le capital est exonéré et les rentes sont soumises au régime des rentes viagères à titre onéreux ;

Contrairement aux dispositifs d'épargne retraite individuelle (PERP), les produits financiers du PERCO, sont soumis aux prélèvements sociaux sur le capital (15,5 % aujourd'hui). Toutefois, les abondements de l'employeur et les sommes versées au titre de l'épargne salariale sont exonérées d'impôt sur le revenu et de cotisations sociales. Par ailleurs, les droits acquis sur un Compte Épargne Temps correspondant à un abondement de l'employeur bénéficient du même régime social et fiscal que l'abondement classique de l'employeur à un PERCO s'ils y sont affectés. L'abondement de l'employeur est soumis à une contribution sociale patronale spécifique (8,2 % sur la part supérieure à 2 300€ par adhérent et par an) et à forfait social (20 %).

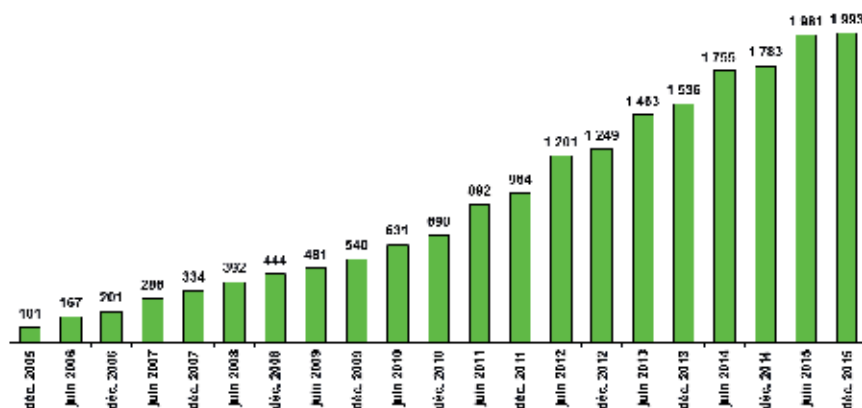
## 6.3.2 Le PERCO en 2015

Au 31 décembre 2015, les encours du PERCO s'élèvent à 12,2 milliards d'euros, en croissance de 18,7 % sur un an. En 2015, les versements bruts totalisent 2,1 milliards d'euros (+12% par rapport à 2014). 203 000 entreprises sont équipées d'un PERCO en 2015, en croissance de 6,3 % sur un an.

L'alimentation du PERCO est volontaire. Les salariés peuvent y affecter, l'intéressement, la participation, des versements volontaires dans la limite de 25 % de leur rémunération, des jours accumulés sur le CET ou des jours de congés non pris. Ces versements sont complétés par l'abondement de l'entreprise.

### 2 millions de salariés sont porteurs d'un PERCO

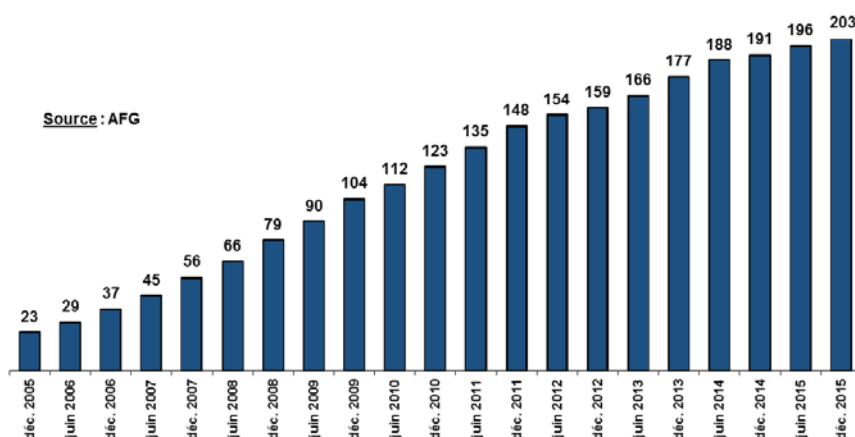
(en milliers de porteurs)



Source: AFG.

### Plus de 200 mille entreprises sont équipées d'un PERCO

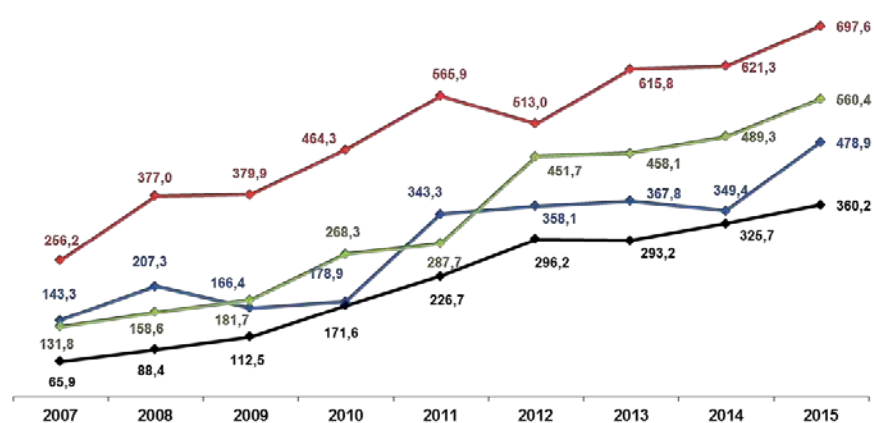
(en milliers d'entreprises)



Source: AFG.

### Évolution des flux d'entrée

(en millions d'euros)





## 6.4 LES TRAVAUX DU CCSF EN MATIÈRE DE FINANCE VERTE

Dans le cadre des travaux entourant la COP 21<sup>23</sup> qui s'est tenue à Paris début décembre 2015, le CCSF a souhaité apporter sa contribution à l'état des lieux en matière de finance verte. Le président du CCSF a ainsi proposé à ses membres de venir exposer leurs actions et réflexions en matière de finance verte et à la direction générale du Trésor d'indiquer quelles devraient être, selon elle, les pistes destinées à favoriser le développement d'un secteur financier au service de l'objectif de limiter à moins de 2° le réchauffement climatique.

### 6.4.1 Le contexte global et les objectifs de la COP

L'objectif de la COP est que des engagements soient pris au niveau mondial pour maîtriser et réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES) afin de tenter de maîtriser l'élévation des températures à moins de 2 degrés d'ici à 2100. Dans ce contexte, le secteur financier devrait avoir une approche directe du sujet et favoriser le financement d'infrastructures ou de projets contribuant à la transition énergétique vers une économie moins « carbonée ». Pour cela, les pouvoirs publics vont renforcer le cadre institutionnel et soutenir les initiatives privées pour réorienter les flux de capitaux. L'enjeu est avant tout de réorienter les investissements vers des projets plus économes en émissions de carbone. Il est certain que le secteur financier a un pouvoir fort d'amplification des politiques climatiques par le biais de la sélection des investissements et des crédits. L'intégration des facteurs climatiques sera importante à l'avenir dans les évaluations des risques financiers et les perspectives de valorisation des investissements. Pour autant, les pouvoirs publics devront aider les changements d'horizon temporels, les actions carbonées se situant dans des perspectives de très long terme tandis que les acteurs économiques ont des préoccupations de plus court terme. À cet égard, une réflexion approfondie sur le traitement prudentiel des investissements serait souhaitable. Pour soutenir cette impulsion, un groupe d'étude de la finance verte sera très probablement créé lors de la prochaine présidence chinoise du G20 afin de favoriser la mobilisation des capitaux privés pour créer un véritable marché financier vert. Dès le

G20 d'avril 2015, un mandat a été donné au Conseil de stabilité financière pour étudier la façon dont le secteur financier peut prendre part à l'action pour le climat.

### 6.4.2 Actions de l'assurance et de la banque en matière de finance verte

L'Association française de l'assurance a souligné que, par nature, l'assurance a des perspectives de long et de très long terme en matière d'investissements des fonds qui lui sont confiés que ce soit en assurance vie ou en épargne retraite. Elle a en outre pour métier d'anticiper les événements climatiques sources de sinistres lourds à indemniser.

Dès 2009, la profession avait déjà adopté une charte de développement durable par laquelle les professionnels s'engageaient à proposer à leurs clientèles des produits adaptés pour couvrir les risques liés au développement durable, à mener actions de prévention et de sensibilisation au risque climatique, et à favoriser une politique d'investissements responsables, par exemple en promouvant les OPCVM labellisés ISR.

La charte traite également du comportement propre des entreprises d'assurance et les encourage à limiter leurs émissions et productions de déchets.

Par ailleurs, en leur qualité d'investisseurs, les assureurs doivent déjà intégrer des objectifs de développement durable dans leur gestion. Au demeurant, la loi n° 2015-990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques oblige les assureurs à informer les assurés des modalités de prise en compte des objectifs de développement durable. Pour autant, il convient de souligner la difficulté à évaluer l'empreinte carbone des actifs détenus par les investisseurs.

Enfin, les professionnels souhaitent une refonte des dispositifs relatifs aux catastrophes naturelles et climatiques et une meilleure prise en compte de l'empreinte carbone des bâtiments construits. Dans un contexte de réchauffement climatique et de catastrophes naturelles accrues, un des enjeux des réflexions et mesures sur le développement durable est de repousser les limites de l'assurabilité.

La FBF, partenaire officiel de la COP 21, a publié un document intitulé « banque et climat ». Dans ce cadre, la fédération vient de faire paraître 8 nouveaux mini guides des « Clés de la banque » à destination à la

<sup>23</sup> La France a présidé la 21<sup>e</sup> Conférence des parties à la Convention-cadre des Nations unies sur les changements climatiques (COP21/CMP11), du 30 novembre au 11 décembre 2015. Un nouvel accord international sur le climat, applicable à tous, pour maintenir le réchauffement climatique en-dessous de 2°C d'ici 2100 a conclu cette conférence.

fois des particuliers et des professionnels traitant notamment des questions de prêt verts (L'éco prêt, l'éco PTZ, éco rénover, etc.) mais aussi d'investissements (investir vert, construire ma maison).

Les banques françaises sont parmi les plus actives dans le monde pour le financement des énergies renouvelables et l'essentiel de leurs financements dans le domaine électrique porte sur du renouvelable. Plusieurs banques ont ainsi annoncé se retirer du financement du charbon. Elles ont aussi participé au placement de 8,5 milliards d'euros de « green bonds » en 2015. Les banques françaises sont notamment très impliquées dans la création de produits d'épargne et d'investissement verts. Pour autant, elles n'oublient pas de travailler sur leur propre empreinte carbone et innovent pour la réduire en passant sous revue leurs méthodes de travail et les sources de productions de CO<sub>2</sub> (dématérialisation des documents, recyclage des papiers utilisés, investissements dans des bâtiments « propres » etc.). Ainsi, la démarche visant à réduire l'utilisation du chèque au profit des transactions dématérialisées entre dans ce cadre.

### 6.4.3 La position des consommateurs

Les représentants des consommateurs ont insisté sur la nécessité pour les acteurs du financement vert à veiller à la bonne commercialisation des « produits financiers verts » ou des crédits qui financent des investissements verts. La rénovation énergétique aujourd'hui, comme hier les installations de panneaux solaires, peuvent faire l'objet d'abus de la part de commerciaux et d'entreprises peu scrupuleuses. Dans ce cas, en général, les consommateurs financent des produits surfacturés ou inadaptés avec des crédits distribués par des IOB peu scrupuleux. Cette situation fait courir un risque d'image fort pour les investissements de rénovation énergétique et peut être contreproductive en matière de lutte contre le réchauffement climatique. Enfin, le consommateur a un rôle à jouer dans le choix de ses placements. Sur ce point, certains membres ont regretté que parmi les emplois des fonds des Livrets de développement durables, la part des investissements dans les énergies renouvelables ne soit pas plus élevée. Les pouvoirs publics pourraient mener une action en augmentant le taux d'investissement vert de ces livrets fiscalement privilégiés.

#### Avis du Comité consultatif du secteur financier sur la finance verte

Lors de la réunion du 19 novembre 2015, le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) a dressé un état des lieux de l'implication du secteur financier, dans ses composantes tant assurantielles que bancaires, dans la lutte pour le climat dans le cadre de la COP 21.

Tout d'abord, le CCSF souscrit à la déclaration commune du 22 mai 2015 des acteurs de la place financière de Paris sur le changement climatique, affirmant que le secteur financier a un rôle important à jouer pour lutter contre le réchauffement climatique, que ce soit en tant que prêteur, structureur, gérant, investisseur, assureur ou employeur. La Place a, en particulier, décidé de favoriser les investissements, les financements et les assurances de biens orientés vers des solutions et des technologies promouvant la baisse de la production de carbone.

Le Comité souligne qu'il est important que le secteur financier accompagne la transition énergétique et intègre le critère des émissions de carbone des nouveaux investissements qu'il lui est demandé de financer ou de prendre en compte dans son appréciation des risques et dans son analyse des besoins des clientèles de particuliers et des entreprises.

Le CCSF note que l'implication essentielle du secteur financier dans la croissance verte et la lutte contre le réchauffement climatique se fait à plusieurs niveaux :

Le secteur de l'assurance est engagé dans la lutte contre le changement climatique à trois niveaux. Ainsi, il indemnise les conséquences des aléas naturels et organise des mesures de prévention. De plus, en qualité d'investisseur, le secteur des assurances s'est engagé à diriger une part de plus en plus importante de ses actifs vers les investissements socialement responsables.

Le secteur bancaire s'est également mobilisé pour soutenir les secteurs et industries respectueuses de l'environnement, qu'il s'agisse de sa politique de crédit ou de sa stratégie d'investissement. Cela résulte aussi de ce que les opinions publiques sont de plus en plus sensibilisées au risque climatique et que les agences de notation intègrent de plus en plus le risque climatique dans leurs notes.

.../...

Le Comité propose de mieux articuler l'encouragement prodigué aux acteurs qui mènent une action volontaire de soutien aux investissements de long terme liés à la lutte contre le réchauffement climatique et le renforcement de la contrainte prudentielle spécifique aux engagements de long terme qui s'applique aux secteurs de l'assurance et de la banque.

Le CCSF rappelle le rôle crucial de la formation des personnels, et notamment de ceux au contact de la clientèle, afin que ces derniers soient en mesure de proposer et de promouvoir les produits financiers socialement responsables de la façon la plus adéquate.

Enfin, le Comité encourage le secteur financier à réduire ses propres émissions de carbone par ses choix en matière d'investissements immobiliers, de procédures et d'organisation du travail de ses collaborateurs. Il incite notamment le secteur à poursuivre dans la voie de la dématérialisation des échanges avec sa clientèle tout en veillant à informer ou accompagner de façon adéquate l'ensemble des consommateurs et particulièrement les personnes fragiles ainsi qu'à promouvoir les moyens de paiement électroniques.

## 6.5 L'ABOUTISSEMENT DES TRAVAUX EUROPÉENS SUR LES PRIIPs

Le CCSF suit avec attention l'évolution du dossier des produits d'investissement de détail. Lancé à la fin de l'année 2007, ce chantier de la Commission européenne n'a connu sa consécration législative qu'à la fin de l'année 2014 (si l'on s'en tient aux textes de « niveau 1 »), avec la publication du règlement *portant sur les documents d'informations clés relatifs aux produits d'investissement packagés de détail et fondés sur l'assurance* (PRIIPs).

Il s'agit d'un projet original, visant à introduire des règles applicables à la distribution des

produits financiers de détail dans un domaine régi essentiellement par des règles sectorielles. Il s'agit également d'un dossier très complexe qui a connu en sept ans de travaux de nombreuses évolutions.

### 6.5.1 Le règlement du 26 novembre 2014 sur les PRIIPs

La publication du règlement n°1286/2014 du 26 novembre 2014 sur les « PRIIPs » au Journal officiel de l'Union européenne est l'aboutissement d'un long processus.

#### Les grandes dates du chantier des « produits d'investissement packagés de détail »

26 octobre 2007 : Lancement par la Commission européenne des réflexions portant sur la commercialisation des produits d'investissement grand public « substituables » ;

29 avril 2009 : Publication par la Commission européenne d'une communication portant sur les produits d'investissement de détail ;

3 juillet 2012 : Publication par la Commission européenne d'un paquet de mesures visant à améliorer la protection des consommateurs dans le domaine des services financiers (« produits d'investissement de détail », OPCVM et « Intermédiation en assurance ») ;

15 avril 2014 : Vote au Parlement européen du règlement sur les documents d'informations clés relatifs aux produits d'investissement de détail et fondés sur l'assurance (PRIIPs) ;

10 octobre 2014 : Adoption du règlement PRIIPs au Conseil ;

9 décembre 2014 : Publication au Journal officiel de l'Union européenne du règlement du 26 novembre 2014 sur les documents d'informations clés relatifs aux produits d'investissement packagés de détail et fondés sur l'assurance ;

.../...

31 décembre 2015 : Soumission des actes délégués relatifs aux conditions à remplir pour répondre à l'obligation de fournir le DIC à la Commission Européenne ;

31 mars 2016 : Soumission des actes délégués relatifs au contenu du document d'informations clés à la Commission Européenne (articles 8 et 13) ;

31 décembre 2016 : Entrée en vigueur du règlement PRIIPs.

Le périmètre du règlement est large puisqu'il intègre les dérivés, les obligations structurées, les dépôts structurés, les contrats d'assurance vie. Les OPCVM ainsi, en France, que les fonds d'investissement alternatifs (FIA) étant déjà soumis à l'obligation de prévoir un DICI<sup>24</sup>, une période transitoire de quatre ans a été fixée au terme de laquelle l'application du nouveau DIC aux OPCVM sera réexaminée.

### 6.5.2 L'objectif du règlement du 26 novembre 2014 sur les documents d'informations clés relatifs aux produits d'investissement packagés de détail et fondés sur l'assurance (PRIIPs)

Afin de permettre aux investisseurs « grand public » de comparer facilement les différents types de produits financiers qui leur sont proposés et d'en comprendre les contours, un document d'informations clés (DIC) commun à l'ensemble des produits devra leur être remis. Le règlement retient un champ d'application particulièrement large couvrant les produits dérivés, les obligations structurées, les OPCVM, les dépôts structurés et les contrats d'assurance-vie.

Les informations doivent être exactes, équitables, claires et non trompeuses. Le document doit être distinct des documents commerciaux et rédigés dans un langage non technique, le format doit être harmonisé et l'ordre de présentation standardisé afin de permettre la comparabilité des produits.

Le règlement PRIIPs fixe lui-même un certain nombre d'obligations concernant le format : un avertissement doit préciser la nature du document et inciter le consommateur à en prendre connaissance. Doivent être mentionnés le nom et les coordonnées du producteur ainsi que des informations sur l'autorité compétente.

Plusieurs sections sont prévues. Deux d'entre elles sont particulièrement importantes ; il s'agit de la section sur les risques et les retours espérés ainsi que la section sur les coûts.

Le défi est de donner un aperçu du produit aussi clair que possible pour permettre sa comparabilité, sans pouvoir prendre en considération toutes les spécificités du produit.

### 6.5.3 L'état des travaux à la fin 2015 et les perspectives concernant l'information sur les risques

Un indicateur synthétique de risque (« *summary risk indicator* » ou SRI), agrégeant le risque de marché et le risque de crédit à période de détention recommandée, devra figurer sur le DIC. Le SRI constitue la grande nouveauté mais la méthodologie retenue, fruit d'un compromis entre les différentes autorités de supervision, n'est pas définitivement arrêtée à ce stade.

Cinq catégories de produits ont été arrêtées pour lesquelles on utilise soit une méthode qualitative, soit une méthode quantitative ; la catégorie d'appartenance d'un produit définit la méthodologie applicable à ce produit. Le risque de marché est mesuré sur une échelle de 1 à 7, incluant une appréciation mixte des critères qualitatifs et quantitatifs.

L'appréciation qualitative est fonction de la garantie en capital à maturité cinq ans, des pertes supérieures aux investissements réalisés, des dérivés. L'appréciation quantitative est distincte suivant que le produit est linéaire ou non linéaire.

Les scénarii de performance sont définis sur la base d'hypothèses défavorables, modérées et favorables.

L'information sur les coûts devra détailler les frais uniques, les frais récurrents et les frais occasionnels

24 DICI : Document d'informations clés pour l'investisseur.

(*incidental*) et un indicateur agrégé des coûts devra figurer sur le DIC. Selon le projet actuel de standards techniques, le montant sur la base duquel les calculs devront être réalisés sera de 1 000 euros ; toutefois pour les contrats d'assurance-vie, il sera de 15 000 euros sauf en cas de paiement de prime régulière. Un indicateur synthétique de coûts devra montrer l'évolution des coûts en fonction de la période de détention.

#### 6.5.4 Le CCSF s'est prononcé à deux reprises sur le règlement PRIIPs en 2016

Le Comité a eu l'occasion de suivre attentivement, depuis plusieurs années, le sujet des PRIIPs. Il a en particulier adopté – à l'unanimité de ses membres –, le 22 mars 2016, un Avis relatif à la consultation des Autorités européennes de supervision sur le format et le contenu du document d'informations clés (DIC ou KID) des PRIIPs. Cet Avis demandait le report d'un an de l'entrée en vigueur du règlement PRIIPs et insistait, entre autres, sur les points suivants :

- la lisibilité et la comparabilité d'un document d'informations clés (DIC) ;

- la nécessité de veiller à la cohérence des règles de droit communautaire ou national applicables aux PRIIPs pour limiter l'insécurité juridique ;
- la nécessité de prévoir une formation adéquate des personnels chargés de la commercialisation des PRIIPs ;
- la difficulté de remettre un document pour chaque sous-jacent d'un contrat d'assurance vie multi-supports.

À la suite du rejet à l'unanimité le 1<sup>er</sup> septembre 2016 par la commission ECON du Parlement européen du projet de normes techniques de réglementation – actes délégués de niveau 2 permettant de préciser le format et le contenu du document d'informations clés (DIC) – que lui avait présenté la Commission européenne, le CCSF s'est à nouveau prononcé sur PRIIPs dans un Avis en date du 13 septembre 2016. Il a réaffirmé la nécessité de reporter d'un an l'entrée en vigueur du règlement PRIIPs. et son attachement à la mise en place d'un dispositif juridiquement fiable qui « (...) réponde aux défaillances de fond identifiées par les professionnels et les épargnants et reprises par les parlementaires européens(...)».

#### Avis du Comité consultatif du secteur financier du 13 septembre 2016 relatif à l'entrée en vigueur du règlement PRIIPs

Lors de sa réunion du 8 septembre 2016, le CCSF a fait le point sur la mise en œuvre du règlement PRIIPs<sup>1</sup> et sur les conditions de l'adoption de ses mesures d'application de niveau 2 (normes techniques de réglementation<sup>2</sup> ou NTR) qui doivent préciser le format et le contenu du document d'informations-clés (DIC).

Le 22 mars 2016, le Comité avait rendu un premier Avis sur la mise en œuvre du règlement PRIIPs en réponse à la consultation de la Commission européenne.

Dans cet Avis, le Comité insistait sur :

- le caractère essentiel des objectifs de lisibilité et comparabilité d'un DIC : une information claire permet de comparer les différents produits financiers. Le conseiller peut s'appuyer sur des éléments objectifs et l'épargnant peut effectuer un choix éclairé ;
- la nécessité de veiller à la cohérence des règles de droit communautaire ou national applicables aux PRIIPs (DDA, MIF II...) pour limiter l'insécurité juridique, source de méfiance ;
- s'agissant des contrats d'assurance-vie en unités de compte et multi-supports, le risque d'excessive complexité inhérent à la remise d'un document pour chaque sous-jacent, et l'opportunité de fournir un document de synthèse pour pallier cette complexité ;

.../...

<sup>1</sup> Dont l'entrée en vigueur est prévue au 31 décembre 2016.

<sup>2</sup> Il s'agit de mesures de niveau 2 établies par la Commission Européenne sur délégation donnée par le Parlement Européen et le Conseil dans l'acte de niveau 1 (en l'occurrence le règlement PRIIPs). Ces mesures sont préparées conjointement par les superviseurs au sein d'un Joint Committee de l'EBA et par la Commission.

- l'impératif d'une formation adéquate aux nouveaux documents des personnels chargés de la commercialisation des PRIIPs.

L'Avis concluait sur la demande unanime de différer d'un an la date d'entrée en vigueur du règlement PRIIPs.

Dans le cadre de la procédure d'adoption des actes délégués<sup>3</sup>, la commission ECON du Parlement européen a rejeté à l'unanimité, le 1er septembre dernier, le projet de normes techniques de réglementation que lui avait présenté la Commission européenne. Les parlementaires européens ont relevé certaines lacunes dans la méthodologie de calcul des scénarios de performance et confirmé l'analyse du CCSF pour l'assurance-vie. Ils ont considéré que le traitement des produits multi-supports n'était pas clarifié, que la notion de multi-option/multi supports n'était définie ni dans les mesures de niveau 1 ni dans celles de niveau 2 et souligné que ces lacunes ne sauraient être corrigées par des mesures de niveau 3 qui n'ont pas de portée contraignante.

Pour autant, le Comité constate que la date d'application du 31 décembre 2016 n'a pas été remise en question par la Commission européenne.

La position des autorités françaises consiste à demander le report de ce texte et à user de la procédure de présentation d'objections, avant la réunion plénière du Parlement européen qui aura lieu le 14 septembre prochain. Il est rappelé que les actes délégués ne peuvent entrer en vigueur qu'en l'absence d'objections du PE et/ou du Conseil dans le délai imparti<sup>4</sup>.

À l'issue de la réunion du 8 septembre 2016, et après en avoir débattu, le CCSF a adopté l'Avis suivant :

« Le Comité consultatif du secteur financier salue à nouveau l'objectif de transparence, de clarté et de comparabilité des produits d'investissement poursuivi par PRIIPs avec la mise en place d'un document d'informations-clés clair et compréhensible pour les épargnants. Ces objectifs rejoignent ceux auxquels le CCSF s'est toujours montré attaché, et cela dès ses premiers travaux en 2004 et 2005 sur « l'encadré » des contrats d'assurance-vie. Enfin, il réitère son avis sur la nécessité de veiller à la cohérence des différents textes de droit de l'Union européenne applicables aux PRIIPs (notamment MIF II etc.).

Le Comité renouvelle sa recommandation relative aux obligations d'informations prévues pour les contrats d'assurance-vie en unités de compte et multi-supports, notamment les informations relatives aux sous-jacents, qui doivent être proportionnées à l'objectif de transparence et de lisibilité poursuivi.

1. Le Comité estime ainsi que l'entrée en vigueur du règlement ne peut être maîtrisée et réussie sans qu'aient été définies les normes techniques d'application prévues, lesquelles sont attendues par les professionnels comme par les épargnants. Il renouvelle en outre sa demande de test en situation réelle auprès des consommateurs.
2. Le CCSF souligne l'importance que soit suffisamment pris en compte les échanges et alertes des parties prenantes sur ce sujet afin d'éviter toute situation de blocage et de bénéficier de tous les avantages attendus du règlement.
3. Le CCSF rappelle son attachement à la mise en place d'un dispositif juridiquement fiable qui réponde aux défaillances de fond identifiées par les professionnels et les épargnants et reprises par les parlementaires. Afin que les défauts relevés soient corrigés en toute transparence et dans la concertation, le CCSF réaffirme la nécessité de reporter d'un an l'entrée en vigueur du règlement PRIIPs. »

<sup>3</sup> Cette procédure est prévue par l'article 290 du TFUE et par les trois règlements du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 instituant les autorités européennes de surveillance. En vertu de ces dispositions, le législateur de l'UE (généralement le Parlement européen et le Conseil) peut déléguer à la Commission européenne le pouvoir d'adopter des mesures de portée générale qui complètent ou modifient certains éléments non essentiels d'un acte législatif (en l'occurrence le règlement PRIIPs). La délégation de pouvoir pour adopter des actes délégués est cependant soumise à des limites strictes. En effet, seule la Commission est habilitée à adopter des actes délégués. Les objectifs, la teneur, la portée et la durée de la délégation de pouvoir doivent être définis dans l'acte législatif. Enfin, le législateur doit indiquer explicitement dans l'acte législatif les conditions dans lesquelles cette délégation peut être exercée et notamment le droit pour le Parlement et le Conseil de révoquer la délégation ou d'exprimer des objections à l'égard de l'acte délégué. L'exercice de cette délégation se fait donc sous le contrôle du Parlement européen et du Conseil.

<sup>4</sup> Article 13 des règlements du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 instaurant les autorités européennes de surveillance.

### Avis du Comité consultatif du secteur financier du 22 mars 2016 relatif à la consultation des Autorités européennes de supervision sur le document d'informations clés des PRIIPs

Lors de sa réunion du 7 janvier 2016, le Comité consultatif du secteur financier a pris connaissance de la consultation organisée par les Autorités européennes de supervision (AES) pour définir le format et le contenu du document d'informations clés (DIC) qui doit être remis à la clientèle de particuliers à l'occasion de la commercialisation d'un produit d'investissement packagé de détail et fondé sur l'assurance (PRIIP), quelle que soit sa nature : produit bancaire, contrat d'assurance, instrument financier.

Le sujet est ancien : les premières réflexions de la Commission européenne sur les « *produits substituables* » ont débuté en 2007 et la proposition de règlement « *sur les documents d'informations clés relatifs aux produits d'investissement* » n'a été publiée que le 3 juillet 2012. Plus de deux ans de négociations ont été nécessaires pour aboutir au règlement n°1286/2014 du 26 novembre 2014 relatif aux PRIIPs, qui en est issu<sup>1</sup>.

Cette longue phase de maturation témoigne, d'une part, de la difficulté à concevoir une information permettant de comparer une grande variété de produits tout en restant accessible au grand public et d'autre part, de la volonté persistante des autorités européennes de mener à terme ce projet transversal novateur.

Sur mandat de la Commission européenne d'élaborer des projets de normes techniques de réglementation, le *Joint Committee* des Autorités européennes de supervision a organisé plusieurs consultations de l'ensemble des parties prenantes sur la meilleure façon de présenter au grand public les informations clés.

C'est dans ce dernier cadre que se situe la présente consultation, ouverte du 10 novembre 2015 au 29 janvier 2016, sur les documents d'informations clés des PRIIPs. Cette consultation porte notamment sur le contenu et la structure du document d'informations clés (article 8 (3) du règlement).

Le CCSF s'est particulièrement penché sur deux sections, intitulées « *quels sont les risques et qu'est-ce que cela pourrait me rapporter ?* » et « *que va me coûter cet investissement ?* », particulièrement importantes pour les investisseurs de détail. Le défi est de donner une information aussi claire que possible pour faciliter la comparaison des PRIIPs sans prendre en considération toutes les spécificités de chaque produit.

Les solutions proposées par le *Joint Committee*, consistant à communiquer ces informations sous forme d'indicateurs synthétiques ou de tableaux, ont fait l'objet de discussions approfondies entre l'ensemble des parties prenantes du CCSF.

#### À l'issue de la réunion du 7 janvier, le CCSF a adopté l'Avis suivant :

1. Le Comité consultatif du secteur financier réitère son intérêt pour la mise en œuvre d'un document d'informations-clés pour les PRIIPs (DIC) qui soit clair et compréhensible par les épargnants auxquels il s'adresse et qui facilite la comparaison de produits d'investissements de nature différente.

Ces objectifs de lisibilité et de comparabilité poursuivis par les autorités européennes rejoignent des objectifs auxquels le CCSF s'est toujours montré attaché, et cela dès ses premiers travaux en 2004 et 2005 sur « *l'encadré* » des contrats d'assurance-vie.

2. Le CCSF reconnaît que l'exercice poursuivi par le *Joint Committee* est d'une grande difficulté car il faut, tout en restant dans les limites imposées par le règlement PRIIPs du 26 novembre 2014, délivrer une information standardisée qui tienne compte de la diversité des produits d'investissement, en particulier pour ce qui concerne les rubriques concernant le rendement, les risques et l'ensemble des coûts.

.../...

1 Règlement n°1286/2014 du 26 novembre 2014, publié au Journal officiel de l'Union européenne du 9 décembre 2014.

3. Le Comité salue le pragmatisme dont ont fait preuve les Autorités européennes, en organisant des tests de consommateurs pour définir la présentation des informations la plus adaptée aux investisseurs particuliers. Il recommande de réaliser un ultime test de consommation sur le DIC finalisé, avant l'adoption des normes techniques de réglementation par la Commission européenne ; ce test permettrait de s'assurer de la bonne réception du document dans sa globalité par le public concerné.

Le CCSF se félicite des consultations publiques organisées par le *Joint Committee* pour établir les normes techniques applicables aux PRIIPS. Cette méthode, qui n'est pas nouvelle mais qui prend une ampleur inédite, témoigne de la volonté des régulateurs européens d'intégrer le point de vue des citoyens dans le processus d'élaboration du droit financier.

4. Le Comité soulève toutefois trois problèmes qui ont donné lieu à des débats en son sein :

a. Le CCSF insiste pour qu'il soit veillé à la cohérence des règles de droit communautaires et/ou nationales applicables aux PRIIPS.

Il souligne que l'empilement de textes afférents à l'information des épargnants est potentiellement générateur d'insécurité juridique. Cet empilement ne permet pas aux consommateurs et aux épargnants d'appréhender simplement les nouveaux droits qui leur sont accordés ; il constitue également un risque pour les professionnels lorsque des sanctions sont attachées au défaut d'information.

Aussi le CCSF préconise-t-il de faire un état des lieux précis des textes applicables aux PRIIPS de façon à s'assurer de la lisibilité, de la cohérence et de la sécurité juridique du dispositif et notamment de l'articulation des exigences en matière d'information précontractuelle posées par le règlement PRIIPS ainsi que par les directives sur la distribution d'assurances (IDD ou DDA) et MIF II.

b. L'information prévue pour les contrats d'assurance-vie en unités de compte et multisupports devrait tenir compte du fait que le nombre de produits sous-jacents proposés au souscripteur peut être important avec des spécificités et des niveaux de risques qui peuvent être très différents ; c'est le cas dans certains marchés, comme le marché français, où les contrats d'assurance vie sont majoritairement non profilés<sup>2</sup>.

De ce fait, la remise d'un document par sous-jacent serait un facteur de complexité et non de simplification. La remise d'une annexe synthétique par typologie d'unités de compte, venant s'ajouter au DIC du contrat d'assurance-vie, serait la solution la plus simple.

c. Le CCSF apprécie le caractère innovant et l'utilité des indicateurs synthétiques de coûts et des échelles de risques proposés par le *Joint Committee* pour permettre aux investisseurs grand public d'évaluer simplement les risques de marché et de crédit ainsi que les coûts présentés par les PRIIPS.

Toutefois, ces critères s'appliqueront difficilement à certains PRIIPS (tels que les titres non cotés) et demanderont aux établissements d'importants efforts de formation des conseillers pour la mise en œuvre de ces nouveaux indicateurs.

5. Le CCSF regrette l'absence de tout indicateur sur les performances passées des PRIIPS. En effet, si les performances passées ne constituent pas à elles-seules une information suffisante pour en déduire les performances futures des produits d'investissement, il n'en s'agit pas moins d'une information utile à l'épargnant pour connaître le comportement passé de ces produits et en apprécier la valeur.

6. D'une manière générale, le Comité insiste pour que soient distinguées expressément la date limite de publication des textes d'application et/ou de transposition des directives et règlements et leur date d'entrée en vigueur, cette dernière devant laisser aux professionnels un délai suffisant pour adapter leurs systèmes informatiques et former leurs personnels.

.../...

2 Dans la gestion profilée, le souscripteur confie à l'organisme gestionnaire le soin de gérer ses versements selon le profil choisi. Lorsque la gestion est non profilée, le souscripteur répartit lui-même son épargne entre les différents supports.



7. En outre, le CCSF souligne qu'il est important d'assurer une entrée en vigueur coordonnée de la directive sur les marchés d'instruments financiers (MIF II), de la directive sur la distribution d'assurance (DDA) et du règlement PRIIPs en raison de leurs interférences sur les mêmes produits et services financiers. À cet égard, constatant que la Commission européenne a prolongé d'un an le délai d'entrée en vigueur du paquet législatif MIF II, le CCSF recommande qu'une mesure identique soit prise pour le règlement PRIIPs.

8. Le Comité recommande, enfin, que les conseillers clientèle reçoivent une formation suffisante et adaptée pour s'approprier et apprendre à utiliser ces nouveaux documents, afin d'être pleinement en capacité d'en expliquer le contenu à leur clientèle.

## 6.6 L'UNION DES MARCHÉS DE CAPITAUX<sup>25</sup>

L'Union des marchés de capitaux vise à améliorer le financement de l'économie, à diversifier les sources de financement, à développer les marchés de capitaux ainsi qu'à réduire la forte dépendance des entreprises européennes aux financements bancaires.

Il a donné lieu à l'élaboration d'un Livre vert, lequel comprend une consultation publique portant sur les enjeux, les objectifs et les moyens à mettre en place pour créer un véritable marché unique des capitaux dans l'Union européenne. (Parallèlement, deux autres consultations ont été lancées, sur la directive « prospectus » et sur la titrisation).

Après réception de plus de 400 réponses sur la seule consultation portant sur l'Union des marchés de capitaux, la Commission a indiqué qu'elle allait se concentrer, à court terme, sur 5 priorités :

- Simplifier le prospectus nécessaire pour lever des fonds sur les marchés de capitaux ;
- Faciliter l'évaluation de la solvabilité des PME ;
- Relancer une titrisation de haute qualité ;
- Promouvoir les investissements à long terme (fonds ELTIF) ;
- Développer le marché européen des placements privés.

Le calendrier a été annoncé par **M. Jonathan Hill, Commissaire chargé de la stabilité financière, des services financiers et de l'union des marchés de capitaux**. Au mois de septembre 2015, un plan d'action doit être publié et débattu pour une mise en

place rapide d'un certain nombre de mesures, dans le courant de l'année 2016.

Le 27 février 2015, le Président du CCSF accompagné de Mme Blanche Sousi, Professeur des Universités, titulaire de la Chaire Jean Monnet en droit bancaire et monétaire européen de l'Université Lyon III, et du secrétariat général du CCSF a rendu visite au Directeur général en charge de la stabilité financière, des services financiers et de l'union des marchés de capitaux, M. Olivier Guersent<sup>26</sup>. Ensemble, ils ont évoqué l'Union des marchés de capitaux et les principaux défis qui attendent les États membres au cours d'un entretien.

Des échanges qui ont eu lieu, il convient de retenir les éléments suivants.

### 6.6.1 Pourquoi l'Union européenne a-t-elle besoin d'une union des marchés des capitaux ?

La libre circulation des capitaux est l'un des quatre principes fondamentaux sur lesquels l'Union européenne s'est construite. Or, malgré les progrès accomplis, cinquante ans après le traité de Rome, les marchés des capitaux restent fragmentés et généralement organisés selon des règles nationales. Avec la crise, le degré d'intégration des marchés financiers dans l'UE a diminué, les banques et les investisseurs se repliant de plus en plus sur leurs marchés d'origine. Aujourd'hui, face aux énormes difficultés économiques auxquelles l'Europe est confrontée, la mise en place d'un marché unique des capitaux est plus urgente que jamais. En substance, l'objectif est de faire le lien entre l'épargne et la croissance en supprimant les obstacles qui empêchent les entreprises qui ont besoin de financement de trouver des investisseurs.

<sup>25</sup> La Commission a lancé le 18 février dernier, une consultation publique sur l'Union des marchés des capitaux, afin d'amorcer le débat au niveau européen et national sur les mesures qui pourraient être prises à court et long terme pour maximiser les avantages que peuvent offrir les marchés des capitaux et les établissements financiers non bancaires à l'ensemble de l'économie. Le livre vert constitue la première étape de l'engagement de la Commission à mettre en place, d'ici à 2019, les composantes d'une union des marchés des capitaux bien réglementée et intégrée, pour les 28 États membres de l'UE.

<sup>26</sup> Commissaire européen à la Stabilité financière, aux Services financiers et à l'Union du marché des capitaux du 1<sup>er</sup> novembre 2014 au 16 juillet 2016.

### 6.6.2 Union des marchés des capitaux et évolution du financement dans l'UE

Aujourd'hui, les entreprises européennes sont fortement dépendantes des banques, ce qui rend l'économie vulnérable à un resserrement du crédit bancaire. Dans certains pays extérieurs à l'UE, les entreprises reçoivent beaucoup plus de financements des marchés. Des marchés des capitaux renforcés ne remplaceront pas les banques comme source de financements. Mais l'union des marchés des capitaux contribuera à faire grandir le pot commun, de sorte que chacun puisse en bénéficier et que les entreprises, et en particulier les PME, puissent trouver de nouvelles sources de crédit. Il s'agit de donner aux entreprises la possibilité de choisir où et comment elles veulent accéder aux financements. Cela devrait également rendre l'Europe plus attrayante pour les investissements étrangers, et répartir les risques plus efficacement que par le passé.

### 6.6.3 Les avantages concrets de l'union des marchés des capitaux

Ils pourraient être considérables. Par exemple, si nos marchés du capital-risque étaient aussi approfondis que ceux des États-Unis, 90 milliards d'euros de fonds supplémentaires auraient été disponibles entre 2008 et 2013 pour financer les entreprises et l'innovation. Plus de 4 000 accords supplémentaires auraient pu être conclus. Autre exemple: même si les titrisations des prêts aux PME ont progressé en 2014 pour atteindre 36 milliards d'euros, cela ne correspond qu'à la moitié environ du chiffre d'avant la crise. Si le niveau des titrisations de prêts aux PME pouvait regagner – en toute sécurité – ne serait-ce que la moitié du terrain qu'il a perdu par rapport à 2007, cela pourrait représenter quelque 20 milliards d'euros de financement supplémentaire.

### 6.6.4 Union des marchés des capitaux et grandes priorités de l'UE

La croissance et l'emploi sont les priorités absolues de l'UE. Pour remettre l'Europe sur le chemin de la croissance, nous devons mobiliser davantage d'investissements pour les entreprises et pour des projets d'infrastructure. Le plan d'investissement de 315 milliards d'euros, que la Commission a lancé en novembre, permettra d'engager ce processus. Pour renforcer l'investissement à long terme, il est essentiel de mettre en place un marché unique des capitaux – une union des marchés des capitaux couvrant les 28 États membres de l'UE.

### 6.6.5 Les prochaines étapes

M. Guersent précise lors de cette rencontre : « Il s'agit d'un projet à long terme. C'est l'effet cumulé d'une série de mesures concrètes qui fera la différence. Mais je vois déjà comment nous pouvons progresser rapidement, en encourageant les investissements et en surmontant les obstacles. Par conséquent, dans les mois à venir, nous allons prendre plusieurs mesures. Nous allons présenter des propositions pour favoriser une titrisation de haute qualité, qui soit transparente, simple et sûre, afin de libérer suffisamment d'espace dans le bilan des banques pour qu'elles puissent octroyer de nouveaux prêts. Nous allons revoir la directive « prospectus » afin que les entreprises puissent plus facilement lever des fonds et trouver des investisseurs à l'étranger. Nous allons également commencer à mettre en place une base de données européenne des PME afin d'aider les petites entreprises à obtenir des crédits en fournissant de meilleures informations aux investisseurs. Nous allons soutenir le recours aux nouveaux fonds européens d'investissement à long terme pour canaliser l'investissement vers les infrastructures et d'autres projets à long terme. Nous allons donc agir aussi rapidement que possible: pour nos économies, pour nos démocraties, il est impératif que l'Europe renoue avec la croissance. C'est à nous de préparer le terrain, de prévoir l'approvisionnement en eau, et de veiller à ce que les graines, une fois plantées, puissent grandir. »

## **7. Les médiations du secteur financier**



## 7.1 BILAN DES MÉDIATIONS DU SECTEUR FINANCIER

### 7.1.1 Les médiations d'assurance

Lors de sa réunion plénière du 15 décembre 2015, le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) a pris connaissance du rapport 2014/2015<sup>1</sup> du médiateur de la Fédération française des sociétés d'assurance (FFSA), M. Francis Frizon. Il s'agissait de son dernier rapport en qualité de médiateur de la FFSA. Depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2015 en effet, conformément à la directive sur le traitement extrajudiciaire des litiges de consommation (cf. infra point 7.2), une réforme de l'ensemble du système de médiation en assurance est intervenue et le secteur des entreprises d'assurance s'est doté d'une médiation unique<sup>2</sup>. Les assureurs ainsi ont créé l'association « **La Médiation de l'Assurance** » à laquelle adhère l'ensemble des sociétés membres de la FFSA et du GEMA<sup>3</sup> et dont la présidence a été confiée à M. Emmanuel Constans, président du CCSF.

Pour l'année 2014, le médiateur de la FFSA a relevé plusieurs points saillants, qu'il s'agisse du volume ou de la nature des litiges.

Le premier élément marquant est l'augmentation très forte du nombre de médiations, toutes sociétés d'assurance confondues. Le nombre de demandes a atteint 13 600 (contre 500 dossiers en 2000). Une des explications avancées est la meilleure connaissance par les citoyens de ce moyen alternatif à une procédure judiciaire. La généralisation de la médiation de la consommation à tous les secteurs de la consommation va contribuer à modifier en profondeur les relations entre le consommateur et le professionnel.

S'agissant de la nature des litiges, elle est impactée par le caractère très mouvant sur le plan réglementaire et très innovant sur le plan commercial du secteur de l'assurance. La médiation est tenue de s'adapter constamment aux nouvelles méthodes, aux nouvelles garanties et aux nouveaux produits. Symétriquement, le médiateur contribue depuis 15 ans, par ses réflexions et ses propositions d'amélioration, à faire évoluer les méthodes et produits au-delà des réponses apportées aux consommateurs. La profession a ainsi apporté les solutions nécessaires afin que certains litiges

ne se reproduisent plus, ou moins fréquemment, comme observé en 2014/2015 pour l'assurance emprunteur ou encore la protection juridique. Des progrès restent à faire dans certains domaines : la preuve du sinistre, la rémunération des contrats, les interventions des experts, les difficultés liées à l'intervention des différents intermédiaires, etc. De nouvelles problématiques émergent : la garantie des loyers, la résiliation dans les contrats collectifs d'assurance de dommages (assurances affinitaires), l'information des bénéficiaires.

Le médiateur de la FFSA a également défendu dans les différentes instances internationales (OCDE, Commission européenne) la médiation telle qu'elle est pratiquée en France, plus particulièrement dans le secteur financier. Il a participé à la mise en place du réseau Fin-net européen des *ombudsmen* et médiateurs européens qui a pour objectif de résoudre les litiges transfrontières et de faire connaître la médiation dans les différents États européens.

M. Frizon s'est félicité que, dans la perspective de la transposition de la directive précitée, le dispositif de médiation d'assurance évolue en France vers l'unification et que le nouveau médiateur de l'assurance dispose des moyens nécessaires pour accomplir sa mission et faire face à l'augmentation des dossiers dont il est saisi.

### 7.1.2 La médiation des marchés financiers

Le CCSF a également entendu le médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF), Mme Marielle Cohen-Branche. Il a constaté l'ancrage de cette médiation dans le paysage financier français et noté une progression des saisines du médiateur de l'AMF de plus de 40 % entre 2014 et 2015 et une augmentation corrélative de près d'un tiers du nombre d'avis souvent favorables aux épargnants. Mais d'autres indicateurs comme le taux d'acceptation des avis favorables (par le client comme par l'établissement) ou le taux de contestation des avis défavorables (par le client) sont plus significatifs. En 2015, le taux d'adhésion des deux parties à l'avis du médiateur de l'AMF s'élève à 93 % (94 % en 2014) et les épargnants insatisfaits d'un avis défavorable passent de 6 % (en 2014) à 2 % (en 2015).

L'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 (cf. infra) a significativement modifié le champ de compétences du médiateur de l'AMF, en lui conférant le statut de médiateur public. Ce statut instaure un quasi-monopole de traitement des litiges financiers. Ainsi,

<sup>1</sup> Jusqu'au 1<sup>er</sup> septembre 2015.

<sup>2</sup> Depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2015, Philippe Baillot a été désigné Médiateur de l'assurance. Cette décision a été entérinée par le conseil d'administration de l'Association « La Médiation de l'Assurance » le 27 novembre 2015.

<sup>3</sup> La FFSA et le GEMA ont fusionné en juillet 2016 pour devenir la Fédération française de l'assurance (FFA).

un litige financier ne peut donner lieu à d'autres procédures de médiation conventionnelle sauf si une convention signée entre le médiateur de l'AMF et un autre médiateur (bancaire notamment) répartit les litiges entre eux.

Afin de faciliter la mise en place des conventions permettant aux médiateurs bancaires, par exception au monopole accordé au médiateur de l'AMF, de traiter des litiges financiers, il existe une convention-type à laquelle l'ensemble des médiateurs du secteur bancaire et financier et le médiateur public de l'AMF peuvent se référer. Afin d'assurer au client la même qualité de service de médiation, qu'il saisisse l'un ou l'autre des médiateurs, la signature d'une convention-type est limitée aux cas où le médiateur bancaire connaît un nombre suffisant de dossiers de litiges financiers, dispose d'une équipe dédiée aux litiges financiers, et veille – une fois la médiation commencée – à ce qu'il n'y ait plus de négociation directe entre le professionnel et l'épargnant en vue de la résolution du litige. Cette dernière condition est d'autant plus nécessaire qu'à l'avenir, le choix pour le consommateur entre le médiateur bancaire et le médiateur de l'AMF sera définitif.

En 2015 et 2016, les deux sujets prééminents de médiation ont été la spéculation sur le marché des changes (Forex) accessible au grand public et l'épargne salariale. Les demandes de médiation relatives au Forex ont quadruplé en 4 ans. On estime à 5 milliards d'euros le montant des pertes liées au trading spéculatif. S'agissant de l'épargne salariale, de nombreux litiges concernent le déblocage anticipé de l'épargne salariale, les choix d'affectation de l'épargne, la méconnaissance des mécanismes respectifs du PERCO et du PEE.

### 7.1.3 La médiation des sociétés financières

Le CCSF a accueilli en septembre 2016 M. Armand Pujal, médiateur de l'Association des sociétés financières (ASF).

Dans le secteur bancaire et financier coexistent de nombreux médiateurs dits d'entreprise ainsi que le médiateur de la FBF et le médiateur de l'ASF. La quasi-totalité des adhérents de l'ASF a choisi de recourir à cette médiation dite de branche.

Le cadre juridique a été entièrement réformé par la récente transposition par l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 et le décret n° 2015-1382 du

30 octobre 2015 (cf. infra) de la directive n° 2013/11/UE du Parlement et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Aussi l'année 2015 a-t-elle été pour la médiation de l'ASF une année d'adaptation au nouveau cadre réglementaire et de mise en conformité des procédures et de la charte de la médiation de l'ASF. En effet, le médiateur de l'ASF est compétent, pour les établissements adhérents qui le choisissent, pour tous les litiges relatifs aux services fournis et à l'exécution des contrats conclus en matière d'opérations de banque, de crédit, de service de paiement de monnaie électronique entre autres avec des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels. Les établissements de crédit qui produisent des crédits à la consommation et n'adhèrent pas à l'ASF ne relèvent pas de la compétence de son médiateur. Il est également compétent pour intervenir dans les litiges relatifs aux ventes à primes et ventes groupées, la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou un service bancaire distribué par un établissement de crédit, notamment en matière d'assurance emprunteur et d'assurance de moyens de paiement, la mise en œuvre d'un plan de surendettement (à l'exclusion de la phase d'adoption du plan) et l'application du code de conduite volontaire européen sur l'information pré-contractuelle concernant les prêts au logement.

Dans la pratique, 80 % des dossiers traités par le médiateur de l'ASF concernent le crédit à la consommation, 15 % concernent le crédit immobilier, les 5 % restant se répartissent entre les services de paiement et les cautions. En 2015, 55 % environ des demandes recevaient une réponse totalement ou partiellement favorable du médiateur.

M. Pujal note que dans les dossiers dont il est saisi le besoin d'information générale du consommateur demeure et que la formation des personnels sur le lieu de vente et à l'occasion de la vente à distance est perfectible.

Il a constaté en particulier dans le cas des crédits affectés (par exemple pour la rénovation énergétique) de nombreuses défaillances de commerçants partenaires. Ces derniers agissent en tant qu'intermédiaires de banque en matière de crédit affecté souscrit notamment à l'occasion de démarchage à domicile. Les conditions d'approbation de ces crédits, les modalités de calcul du taux effectif global (TEG), les délais trop longs et les réponses

contradictoires sont des sujets difficiles à comprendre, qui suscitent de nombreux litiges et nécessitent une action de pédagogie de sa part.

## 7.2 LA TRANSPOSITION DE LA DIRECTIVE « MÉDIATION » DU 21 MAI 2013

### 7.2.1 La directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC)

La directive du 21 mai 2013 prévoit qu'en matière de litiges de consommation, les dispositifs de médiation devront couvrir tous les secteurs, y compris ceux qui en sont actuellement dépourvus.

Les quatre objectifs poursuivis par la directive sont :

- la couverture de tous les secteurs professionnels par des dispositifs de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation ;
- la garantie de procédures répondant à des exigences de qualité en termes d'accessibilité, de compétence, d'impartialité, de transparence, d'efficacité et d'équité ;
- une évaluation stricte par une ou des autorités publiques des conditions dans lesquelles les dispositifs de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation fonctionnent. Ces autorités seront, par ailleurs, chargées de notifier à la Commission européenne une liste des entités chargées du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation ;

- une information et une assistance des consommateurs leur permettant d'accéder de manière effective à ces procédures.

La directive est fondée sur le principe de subsidiarité et s'appuie sur les dispositifs de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation existant dans les États membres. Pour la France, il s'agit des procédures de médiation.

Au regard de la multiplicité des secteurs professionnels concernés et afin de préparer au mieux la mise en œuvre de la directive 2013/11/UE, le gouvernement a organisé une très large concertation associant tous les acteurs intéressés (associations de consommateurs, organisations professionnelles, organismes consulaires, autorités administratives indépendantes, médiateurs en exercice).

Ce travail de concertation s'est matérialisé, dès l'automne 2013, par la mise en place, à l'initiative de la direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF), d'un groupe de travail présidé par M. Emmanuel Constans, médiateur des ministères économiques et financiers, et composé de médiateurs, de représentants des fédérations professionnelles et d'associations de consommateurs. À l'issue de ses travaux et à la suite de plusieurs auditions de différents acteurs de la médiation dans le domaine de la consommation, le groupe de travail a rendu au mois d'avril 2014 un rapport dans lequel figurent 13 recommandations relatives à la généralisation de la médiation à tous les secteurs de la consommation, aux conditions d'accès et à la gratuité de la médiation ainsi qu'à l'évaluation des médiateurs.

### Les 13 recommandations du rapport Constans Mai 2014

Recommandation 1 : Le groupe de travail préconise la généralisation à tous les secteurs professionnels d'une médiation conforme aux exigences de la directive du 21 mai 2013 sur la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation ; il convient d'une part de s'appuyer dans cette démarche sur les mécanismes de médiation existants en les améliorant et, le cas échéant, en étendant leur champ d'intervention, d'autre part, de veiller à la mise en place d'ici la fin de 2015 de nouveaux dispositifs pour les clients de tous les professionnels non couverts par une médiation.

Recommandation 2 : Le groupe de travail encourage fortement les professionnels à s'inscrire dans une démarche volontaire de mise en place de dispositifs de médiation conformes aux exigences de la directive ou d'affiliation à des dispositifs existants. En outre, dans un souci de généralisation effective de l'accès à un service de médiation pour tous les consommateurs, il recommande que figure dans la loi une obligation pour les professionnels de permettre aux consommateurs d'accéder à un dispositif de médiation pour la résolution amiable des litiges contractuels issus de contrats d'achat de biens ou de fournitures de service conclus entre ces professionnels et les consommateurs.

.../...

Recommandation 3 : Afin de prendre en compte les différents modes de médiation existants, le groupe de travail recommande d'intégrer dans le dispositif de transposition de la directive, outre les médiations sectorielles, les médiations d'entreprise dès lors que ces médiations répondent strictement aux exigences de la directive RELC, ainsi que toute autre entité de médiation telle que les médiateurs ou les conciliateurs conventionnels pour autant que ces entités répondent également aux exigences de qualité de la directive RELC.

Recommandation 4 : Le groupe de travail recommande que la mise en place, le moment venu, d'une entité résiduelle demeure une exception au regard des différents dispositifs de médiation existants ou à venir qui doivent normalement couvrir tous les secteurs ; le rôle d'une telle entité résiduelle doit demeurer subsidiaire.

Recommandation 5 : Le groupe de travail préconise de retenir le principe de la gratuité de la médiation de consommation pour le consommateur.

Recommandation 6 : Le groupe de travail peut soutenir l'absence de seuil financier pour recourir à la médiation de consommation ; il recommande que le litige d'un montant infime soit résolu par le service de réclamation de l'entreprise ou par le professionnel lui-même en l'absence de service de réclamation, sauf à ce que le litige porte sur une question de principe.

Recommandation 7 : Le groupe recommande que la désignation des médiateurs d'entreprise puisse être faite par un collège paritaire externalisé tel que le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) pour les domaines financiers, le Haut Comité de la qualité dans les services de transport (HCQST) pour le domaine du transport ou encore une instance paritaire telle que le Conseil national de la consommation (CNC) pour les autres secteurs. Si toutefois une entreprise souhaitait mettre en place un tel collège en son sein, le groupe de travail recommande la mise en place d'une procédure de désignation répondant à des conditions strictes d'encadrement et de transparence.

Recommandation 8 : Le groupe rappelle que préalablement à la saisine du médiateur, le consommateur doit porter une réclamation écrite directement auprès du professionnel et, le cas échéant, auprès du service réclamation de l'entreprise.

Recommandation 9 : Le groupe de travail recommande que les dispositifs de médiation soient organisés de telle sorte qu'un même litige de consommation ne puisse donner lieu qu'à une seule médiation et que la recommandation du médiateur ne puisse faire l'objet d'un recours devant un autre médiateur.

Recommandation 10 : Le groupe de travail souligne l'importance qui s'attache à ce que l'ensemble des acteurs du monde de la consommation (associations de consommateurs, professionnels, la Plate-forme de la médiation française, les pouvoirs publics...) fasse connaître l'existence des médiateurs et leur mode de saisine.

Recommandation 11 : Le groupe de travail recommande que le Centre européen des consommateurs France puisse être désigné comme entité d'assistance et d'information du consommateur pour les litiges transfrontaliers et comme point de contact pour la plate-forme européenne de résolution en ligne des litiges.

Recommandation 12 : Le groupe de travail recommande d'expertiser la faisabilité de la mise en place, à partir de la Commission de la Médiation de la Consommation, d'une seule autorité d'évaluation pour l'ensemble des médiateurs à l'exception des médiations du secteur financier dont l'évaluation pourrait être confiée à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) ou d'une seule entité d'évaluation composée de plusieurs collèges sectoriels.

Recommandation 13 : Dans l'hypothèse où seraient retenues deux entités, la mission d'évaluation confiée aux deux autorités ferait l'objet d'une définition commune sur la base des critères établis par la directive RELC ainsi que d'une mise en œuvre coordonnée entre les deux entités.



## 7.2.2 L'ordonnance du 20 août 2015<sup>4</sup> relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Suite aux travaux de consultation et aux propositions du rapport Constans de 2014, la directive a été transposée par ordonnance suivie de différents textes réglementaires d'application.

Les textes de transposition sont notamment repris dans le code de la consommation, au Titre V du Livre I<sup>er</sup>. Conformément aux recommandations du rapport Constans, les médiations d'entreprise resteront autorisées mais devront répondre à des exigences additionnelles de qualité. Seuls pourront être désignés comme « médiateurs de la consommation » ceux qui répondront à ces exigences et qui figureront sur une liste transmise à la Commission européenne par une nouvelle autorité constituée à cet effet.

L'institution d'une autorité unique d'évaluation et de contrôle des médiations constitue la mesure-clé de l'ensemble du dispositif. Présidée par un haut magistrat, elle est composée de représentants des consommateurs et des professionnels ainsi que de personnalités qualifiées et examine les candidats médiateurs de la consommation.

La transposition de la directive a également induit des modifications du code monétaire et financier et du code des assurances et un dispositif spécifique a été prévu qui donne un rôle particulier au CCSF pour le secteur financier.

Pour ce qui concerne le *Code monétaire et financier*, l'article L. 316-1<sup>5</sup> a été modifié. Le Comité de la médiation bancaire (L. 615-2 du code monétaire et financier) est supprimé et une structure *ad hoc*, adossée au CCSF, est instaurée pour désigner les médiateurs d'entreprises bancaires.

La situation du médiateur de l'AMF dans ses relations avec les médiations bancaires sera clarifiée. En effet, le médiateur public fait l'objet d'une définition spécifique. Deux médiateurs publics existent en France, celui de l'énergie et celui de l'AMF, compétent pour les litiges financiers (hors comptes à terme, produits d'épargne réglementée et assurance-vie).

Les évolutions sont plus limitées dans le code des assurances. L'article L. 112-2 de même que l'article R. 520-1 du même code prévoiront désormais la transmission à l'assuré de certaines informations relatives à la médiation.

**Le décret en Conseil d'État n° 2015-1382 du 10 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de consommation** précise les règles relatives au processus de médiation de la consommation, les exigences d'indépendance ou d'impartialité attachées au statut de médiateur de la consommation et les obligations d'information et de communication qui incombent à ce dernier.

Il détaille également la composition, l'organisation, les moyens et les modalités de fonctionnement de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation. Il fixe les modalités d'information du consommateur, lui permettant de recourir effectivement à un médiateur de la consommation et les modalités d'assistance au consommateur, en cas de litige transfrontalier. Enfin, il modifie le code monétaire et financier, le code des assurances et le code de la sécurité sociale afin de permettre la mise en œuvre de la médiation de la consommation dans ces secteurs.

Le Comité s'est félicité que le principe de gratuité, tel qu'il avait été recommandé dans son rapport par le groupe de travail relatif à la médiation présidé par M. Emmanuel Constans, ait été retenu.

### • La place du CCSF dans le nouveau dispositif

L'ordonnance du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation a confié au CCSF une nouvelle mission. D'après les dispositions du dernier alinéa de l'article L. 614-1 du *Code monétaire et financier*, les médiateurs d'entreprises du secteur financier pourront être désignés par un organe collégial constitué par le président du CCSF<sup>6</sup>. Il s'agit d'une possibilité pour les entreprises qui en font la demande, l'alternative étant de constituer en leur sein un organe collégial, composé à parité de représentants d'associations de consommateurs agréées et de représentants du professionnel concerné.

<sup>4</sup> Le gouvernement a été habilité par la loi n° 2014-1662 du 30 décembre 2014 portant diverses dispositions d'adaptation de la législation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière, à prendre par ordonnance les mesures de relevant du domaine de la loi visant à transposer la directive 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au règlement extra judiciaire des litiges de consommation avant le 5 juillet 2015.

<sup>5</sup> Article L316-1 du code monétaire et financier.

<sup>6</sup> Article L614-1 du Code monétaire et financier : « Pour l'application de l'article L. 153-2 du Code de la consommation, le président du comité constitue un organe collégial chargé de désigner les médiateurs des établissements de crédit, des sociétés de financement, des établissements de monnaie électronique, des établissements de paiement, des entreprises d'investissement, des organismes d'assurance et des intermédiaires en assurance, banque et finance qui en font la demande. »

### La Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation

La Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), est composée de hauts magistrats, de personnalités qualifiées d'horizons différents, de représentants d'associations de consommateurs agréées ainsi que de représentants de fédérations professionnelles (voir l'arrêté du 15 décembre 2015 à télécharger ci-contre).

Elle a pour rôle d'évaluer l'activité des médiateurs de la consommation et d'en contrôler la conformité avec les exigences du Code de la consommation relatives à la médiation des litiges de consommation. Elle est chargée d'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs qu'elle notifie auprès de la Commission européenne.

Clé de voûte du dispositif de médiation de la consommation, elle permet de garantir aux consommateurs l'accès à des médiateurs de qualité en termes d'indépendance et de compétence.

#### Missions

La Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) a pour missions :

- d'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs, y compris les médiateurs publics ;
- de procéder à la notification des médiateurs inscrits sur ladite liste auprès de la Commission européenne ;
- d'évaluer leur activité de médiation et d'en contrôler la régularité.

La Commission compte 18 membres nommés par l'arrêté du 15 décembre 2015.

#### Fonctionnement

La Commission se réunit à l'initiative de sa présidente, autant de fois que nécessaire. Elle ne peut délibérer régulièrement qu'en présence de son président ou de son vice-président et d'au moins trois de ses membres. Les séances de la Commission ne sont pas publiques. La Commission se prononce à la majorité des voix des membres présents. Le président de séance a voix prépondérante en cas de partage égal des voix.

La Commission peut être saisie par le ministre chargé de l'économie, par le ministre chargé de la consommation, par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, par les associations de consommateurs agréées, par les organisations professionnelles, de toute pratique de médiation ou de condition d'exercice de l'activité de médiateur considérée comme contraire aux dispositions légales et réglementaires. La Commission peut également se saisir d'office. Elle rend son avis dans un délai maximal de trois mois à compter de sa saisine.

#### Le secrétariat de la Commission

La Commission est assistée dans sa tâche par un secrétariat (DGCCRF – bureau GIC-CNC) qui propose les ordres du jour des réunions à la présidente de la Commission et procède à l'instruction des dossiers déposés auprès de la Commission pour évaluation. Elle actualise les éléments de doctrine au regard des orientations données par les membres de la commission et met à jour le site internet de la Commission, etc.

**Le décret n° 2015-1607 du 7 décembre 2015 relatif aux conditions de désignation des médiateurs d'entreprise** précise quant à lui la composition paritaire de l'organe collégial qui procède à la désignation des médiateurs d'entreprise.

Il comprend un article 2 modifiant le *Code monétaire et financier* qui s'applique aux entreprises du secteur des banques et des assurances relevant du champ de compétence du CCSF.

Compte tenu des principes inscrits dans la directive et l'ordonnance, il est ainsi prévu que l'organe collégial de nomination des médiateurs d'entreprises soit paritaire avec des représentants en nombre égal des associations de consommateurs et des représentants de l'établissement proposant la nomination d'un médiateur.

Les membres de l'organe collégial seront nommés par le président du CCSF :

- pour les représentants des associations de consommateurs agréées, parmi les membres du CCSF, qu'ils soient titulaires ou suppléants. Il serait utile que les membres de l'organe collégial aient des suppléants afin d'assurer son fonctionnement constant ;

- pour les professionnels, sur proposition de l'entité qui sollicite la désignation d'un médiateur.

Ainsi, au sein de l'organe collégial, la partie représentant les consommateurs est fixe alors que la partie représentant les professionnels change à chaque candidature.

Les associations de consommateurs agréées dont un représentant serait nommé à la commission d'évaluation et de contrôle ne pourront pas avoir de représentants au sein de l'organe collégial.

Le président du CCSF ne participe pas au vote.

### **7.3 DISPOSITIF DE DÉSIGNATION DES MÉDIATEURS D'ENTREPRISES DU SECTEUR FINANCIER PAR L'ORGANE COLLÉGIAL CONSTITUÉ PAR LE PRÉSIDENT DU CCSF EN APPLICATION DE L'ARTICLE L614-1 DU CODE MONÉTAIRE ET FINANCIER**

Sur ces fondements, le CCSF a mis en place une procédure transparente de désignation des médiateurs qui concerne potentiellement tous les médiateurs d'entreprise du secteur financier, même s'ils sont déjà en place.

Le dispositif prévu par l'organe collégial reprend les dispositions de l'article R154-3 du *Code de la consommation* qui prévoit que : « Toute personne physique ou morale qui souhaite être inscrite sur la liste des médiateurs prévue à l'article L. 155-2 communique à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation mentionnée à l'article L. 155-1, outre les informations prévues aux c à i de l'article R. 154-1 :

- a) ses coordonnées et l'adresse de son site internet ;
- b) une déclaration de motivation justifiant sa désignation comme médiateur de la consommation ;
- c) les informations sur sa structure et les modalités de financement de son activité de médiateur de la consommation ainsi que, lorsqu'il existe, une entité regroupant plusieurs médiateurs, les modalités de financement de cette entité, le niveau de rémunération et la durée du mandat de chacun d'entre eux ;
- d) une description du déroulement interne de la médiation. « Le médiateur notifie sans délai à la commission toute modification de ces informations. »

Comme pour d'autres organismes ayant à se prononcer sur la nomination d'une personne, l'organe collégial du CCSF a mis en place une procédure écrite afin qu'il se prononce sur dossier. Il n'est pas a priori prévu d'audition du candidat, mais il pourrait y être recouru si nécessaire.

L'établissement présente un dossier type complété, inspiré des exemples existants et élaboré en cohérence avec le dossier demandé par la CECMC.

Il comprend pour le médiateur pressenti notamment des éléments d'état civil, un curriculum vitae, une lettre de motivation, un document relatif à son expérience professionnelle, à sa formation dans le domaine de la médiation et en matière financière...

Un autre document détaille les conditions de son contrat et de sa rémunération.

Ce dossier doit permettre à l'organe collégial d'apprécier les qualités et les compétences de la personne et de mettre en lumière le respect d'un certain nombre de conditions fixées par l'ordonnance à savoir :

- « - posséder des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation et avoir suivi une formation à la médiation ;

- être nommé pour une durée minimale de trois années ;
- être rémunéré sans considération du résultat de la médiation ;
- ne pas être en situation de conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler. »

Ces conditions sont complétées par le décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation<sup>7</sup>.

Par ailleurs, ainsi que précisé dans ce même décret, le médiateur devra avoir mis en place un site internet consacré à la médiation et fournissant un accès direct aux informations relatives au processus de médiation ».

Les débats de l'organe collégial et les pièces qui lui seront soumises sont couverts par la confidentialité la plus stricte.

L'approbation de la candidature examinée se fait à la majorité simple des membres de l'organe collégial (hors président). Ainsi, s'il y a deux consommateurs et deux professionnels, il faudra trois voix favorables au moins.

Une fois désigné par l'organe collégial, le médiateur doit solliciter la CECMC en vue de son inscription sur la liste des médiateurs répondant aux exigences du *Code de la consommation* et notifiés auprès de la Commission européenne.

### 7.4 LES PREMIERS TRAVAUX DE L'ORGANE COLLÉGIAL DU CCSF

L'organe collégial du CCSF chargé de la désignation des médiateurs d'entreprise du secteur financier s'est réuni à 8 reprises en 2016. Le président du CCSF a demandé à la secrétaire générale du Comité, Madame Daphné Salon-Michel, de la représenter pour présider l'organe collégial. Conformément aux objectifs annoncés lors du premier bilan d'étape le 22 mars, l'intégralité des 42 candidatures couvrant quelque 125 établissements a pu être étudiée en session avant la fin du mois de juin.

Le travail d'instruction de ces dossiers a demandé beaucoup de disponibilité et d'analyse au secrétariat général et aux membres du Comité participant à l'organe collégial. En effet, l'organe collégial a été conduit à demander de nombreuses modifications de conventions ou de chartes pour assurer la prise en compte des exigences des nouveaux textes en termes d'indépendance du médiateur, des compléments de formation, des rapports d'activité plus précis, des attestations renforcées d'absences de conflits d'intérêts dans certains cas particuliers etc.

L'organe collégial a été amené à prendre trois types de décisions :

- avis favorable ;
- sursis (favorable) en attente d'éléments complémentaires : l'organe collégial indique s'il souhaite revoir le dossier en séance ou si une procédure par courriel suffit (fourniture des éléments manquants au secrétariat général, transmission au collège consommateurs et avis définitif) ;
- avis défavorable.

Une fois la décision devenue définitive, la secrétaire générale du CCSF en avertit directement par courrier le dirigeant de l'établissement demandeur et en informe par courriel les 4 représentants ayant siégé à l'organe collégial. Il appartient dès lors au demandeur de saisir directement et de façon autonome la CECMC, l'organe collégial ne lui transmettant pas les dossiers directement.

<sup>7</sup> Article R154-3 du Code de la consommation : « [...] Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel entre le professionnel et le médiateur ne peut exister pendant l'exercice de sa mission de médiation. Le médiateur est clairement séparé des organes opérationnels du professionnel et dispose d'un budget distinct et suffisant pour l'exécution de ses missions. »).

# ANNEXES

<b>ANNEXE 1</b>	<b>LISTE DES MEMBRES DU CCSF</b>	<b>127</b>
<b>ANNEXE 2</b>	<b>TEXTES CONSTITUTIFS ET MODIFICATIFS DU CCSF</b>	<b>129</b>
<b>ANNEXE 3</b>	<b>LISTE DES AVIS DU CCSF ADOPTÉS AU COURS DES EXERCICES 2015 ET 2016</b>	<b>146</b>
<b>ANNEXE 4</b>	<b>LES MESURES EN FAVEUR D'UNE MEILLEURE INCLUSION BANCAIRE</b>	<b>147</b>
	4.1 Arrêté du 16 juin 2016 portant modification de l'arrêté du 24 août 2006 fixant les catégories de prêts servant de base à l'application de l'article L. 313-3 du code de la consommation et de l'article L. 313-5-1 du code monétaire et financier, relatifs à l'usure	147
	4.2 Arrêté du 26 septembre 2016 portant modification de l'arrêté du 24 août 2006 fixant les catégories de prêts servant de base à l'application de l'article L. 314-6 du code de la consommation et de l'article L. 313-5-1 du code monétaire et financier, relatifs à l'usure	150
<b>ANNEXE 5</b>	<b>LA POURSUITE ET L'ÉLARGISSEMENT DES TRAVAUX EN MATIÈRE DE MOBILITÉ ET DE TARIFS BANCAIRES</b>	<b>152</b>
	5.1 Décret n° 2016-73 du 29 janvier 2016 relatif au service d'aide à la mobilité bancaire mentionné à l'article L. 312-1-7 du code monétaire et financier et aux plans d'épargne-logement inactifs mentionnés à l'article L. 312-20 du même code	152
	5.2 Lettre de mission du ministre, M. Michel Sapin, concernant les frais de tenue de compte	155
	5.3 Décret n° 2015-1432 du 5 novembre 2015 portant modification de l'article D.614-1 du code monétaire et financier relatif au Comité consultatif du secteur financier	156
	5.4 Réponses du CCSF à la consultation de l'Autorité bancaire européenne (ABE) sur la comparabilité des frais bancaires	157
<b>ANNEXE 6</b>	<b>L'ORGANISATION DES PREMIÈRES ASSISES DES MOYENS DE PAIEMENT</b>	<b>173</b>
	6.1 Communiqué de presse du 18 décembre 2014 « Moderniser les moyens de paiement : Michel Sapin et Emmanuel Macron se mobilisent »	173
	6.2 Communiqué de presse du 2 juin 2015 : « De nouvelles mesures pour moderniser les moyens de paiement des consommateurs et des entreprises »	175
<b>ANNEXE 7</b>	<b>LES MÉDIATIONS DU SECTEUR FINANCIER</b>	<b>177</b>
	7.1 Décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation	177
	7.2 Ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation	183
<b>ANNEXE 8</b>	<b>ORGANIGRAMME DU SECRÉTARIAT GÉNÉRAL DU CCSF</b>	<b>193</b>
<b>ANNEXE 9</b>	<b>LISTE DES PUBLICATIONS ET DES THÈMES ABORDÉS DANS LES RAPPORTS ANNUELS DU CCSF</b>	<b>194</b>



## Composition du Comité consultatif du secteur financier Au 31 décembre 2016

### MEMBRES NOMMÉS EN RAISON DE LEUR COMPÉTENCE

**Président :** M. Emmanuel CONSTANS, Inspecteur général des Finances  
Médiateur des ministères économiques et financiers

**Titulaires :** M. Serge MAITRE, Secrétaire général de l'AFUB  
Mme Blanche SOUSI,  
Professeur des Universités – Chaire Jean Monnet  
Droit bancaire et monétaire européen – Lyon III

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

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

MEMBRES TITULAIRES	MEMBRES SUPPLÉANTS
<p><b>1. Sur proposition du président du Sénat</b> M. Philippe DOMINATI</p> <p><b>2. Sur proposition du président de l'Assemblée nationale</b> M. Dominique BAERT</p> <p><b>3. Onze représentants des établissements de crédit, des sociétés de financement, des entreprises d'investissement, des entreprises d'assurance, des agents généraux, des courtiers d'assurance et des intermédiaire en opérations de banque et en service de paiement, dont :</b></p> <p><b>a) Quatre représentants des établissements de crédit et des sociétés de financement</b> M. Laurent BERTONNAUD – BNP PARIBAS Mme Marie LHUISSIER – Groupe Crédit agricole SA Mme Sophie OLIVIER – Confédération nationale du Crédit Mutuel Mme Françoise PALLE-GUILLABERT – ASF</p> <p><b>b) Un représentant des entreprises d'investissement</b> M. Pierre BOCQUET – AFECEI</p> <p><b>c) Trois représentants des entreprises d'assurances</b> M. Christophe OLLIVIER – FNMF M. Philippe POIGET – FFA Mme Angélique SELLIER-LEVILLAIN – FFA</p> <p><b>d) Un représentant des agents généraux</b> M. Laurent BOULANGEAT – AGEA</p> <p><b>e) Un représentant des courtiers d'assurance</b> M. Alain MORICHON – CSCA</p> <p><b>f) Un représentant des intermédiaires en opérations de banque et services de paiement</b> M. Hervé HATT – APIC</p> <p><b>4. Cinq représentants des organisations syndicales représentatives au plan national du personnel des établissements de crédit, des sociétés de financement, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement</b> Mme Raphaëlle BERTHOLON – CFE-CGC. M. Sébastien BUSIRIS – FEC-FO M. Luc MATHIEU – CFDT M. Serge-Pierre MONDANI de ROCHELY – CFTC M. Aurélien SOUSTRE – FSPBA-CGT</p> <p><b>5. Onze représentants des clientèles des établissements de crédit, des sociétés de financement, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement, dont :</b></p> <p><b>a) Sept représentants de la clientèle de particuliers</b> M. Alain BERNARD – Secours catholique M. Jean BERTHON – FAIDER Mme Olga DE SOUSA – UFC Que Choisir Mme Martine DEROBERT – AFOC Mme Reine-Claude MADER – CLCV M. Patrick MERCIER – ADEIC M. Fabien TOCQUÉ – UNAF</p> <p><b>b) Quatre représentants de la clientèle de professionnels et d'entreprises</b> M. Jean-Michel CHANAVAS – Conseil du Commerce de France Mme Isabelle DJIAN-LIGNON – MEDEF M. Pascal LABET – CGPME Mme Nathalie ROY – UPA</p>	<p><b>1. Sur proposition du président du Sénat</b> M. Yannick BOTREL</p> <p><b>2. Sur proposition du président de l'Assemblée nationale</b> M. Olivier CARRÉ</p> <p><b>3. Onze représentants des établissements de crédit, des sociétés de financement, des entreprises d'investissement, des entreprises d'assurance, des agents généraux, des courtiers d'assurance et des intermédiaire en opérations de banque et en service de paiement, dont :</b></p> <p><b>a) Quatre représentants des établissements de crédit et des sociétés de financement</b> Mme Marianne AUVRAY MAGNIN – Société générale Mme Elisabeth SABBAAH – La Banque Postale M. Nicolas DUHAMEL – BPCE M. Alain RICHON – Fédération bancaire française</p> <p><b>b) Un représentant des entreprises d'investissement</b> Mme Pauline LAURENT – AMAFI</p> <p><b>c) Trois représentants des entreprises d'assurances</b> M. Bertrand BOIVIN-CHAMPEAUX – CTIP M. François ROSIER – FFA Mme Géraldine VIAL de LA VILLEGUERIN – FFA</p> <p><b>d) Un représentant des agents généraux</b> Mme Anne PAUTHIER – AGEA</p> <p><b>e) Un représentant des courtiers d'assurance</b> Mme Chantal de TRUCHIS – SYCARIF</p> <p><b>f) Un représentant des intermédiaires en opérations de banque et services de paiement</b> M. Jean-Bernard VALADE – AFIB</p> <p><b>4. Cinq représentants des organisations syndicales représentatives au plan national du personnel des établissements de crédit, des sociétés de financement, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement</b> M. Patrick DELAPORTE – CFE-CGC M. Georges DE OLIVEIRA – FEC-FO M. Damien LAGAUE – CFDT Mlle Karine VIAL MONTPELLIER – CFTC M. John COULTRAP – FSPBA-CGT</p> <p><b>5. Onze représentants des clientèles des établissements de crédit, des sociétés de financement, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement, dont :</b></p> <p><b>a) Sept représentants de la clientèle de particuliers</b> M. Jean GOUZI – Croix-Rouge M. Guillaume PRACHE – Eurofinuse M. Pierre CERNESSON – CNAFC Mme Ludvine COLY-DUFORT – ALLDC M. François LABRUNIE – Confédération syndicale des Familles M. Manuel MESSEY – CNAFAL Mme Marie-Annick LAMBERT – Familles rurales</p> <p><b>b) Quatre représentants de la clientèle de professionnels et d'entreprises</b> M. Xavier DONADIEU de LAVIT – FCD M. Christophe LESOBRE – AFTE M. Bernard CHANELLE – CCI France Mme Stéphanie FRÉZOULS – APCMA</p>

## Liste des sigles cités dans la composition du CCSF

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



# Textes constitutifs du CCSF

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

## Titre I

### Modernisation des autorités de contrôle

#### Chapitre II

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

#### Section I

#### Comités consultatifs

##### Article 22

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

**II.** – L'article L614-1 du même *code* est ainsi rédigé : « Art. L614-1. Le [Comité consultatif du secteur financier](#) est chargé d'étudier les questions liées aux relations entre, d'une part, les établissements de crédit, les établissements de monnaie électronique, les établissements de paiement, les entreprises d'investissement et les entreprises d'assurance et, d'autre part, leurs clientèles respectives, et de proposer toutes mesures appropriées dans ce domaine, notamment sous forme d'Avis ou de recommandations d'ordre général. »

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

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

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

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

1° Au second alinéa de l'article L310-8, 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 L322-15, les mots : « Conseil national des assurances » sont remplacés par les mots : « [Comité consultatif du secteur financier](#) » ;

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

4° L'article L411-1 est ainsi rédigé :

Art. L411-1. – « Les compétences du [Comité consultatif du secteur financier](#) sont fixées par l'article L614-1 du *Code monétaire et financier* ci-après reproduit.

Art. L614-1. – [Reprise du texte du II de l'article 22].

5° Les articles L411-4, L411-5 et L411-6 sont abrogés.

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

## DÉCRET N° 2004-850 DU 23 AOÛT 2004

(Article D614-1 du Code monétaire et financier)

### Article 1 (D614-1)

**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<sup>2</sup>, dans leur version en vigueur au 31 décembre 2016

### CODE MONÉTAIRE ET FINANCIER

#### Article L614-1

#### Dernière modification par l'ordonnance n° 2016-301 du 14 mars 2016 – art. 2

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

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

Le comité est composé en majorité, et en nombre égal, de représentants des établissements de crédit, des sociétés de financement, des établissements de monnaie électronique, des établissements de paiement, des entreprises d'investissement, des 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, des sociétés de financement, des établissements de monnaie électronique et des établissements de paiement en matière de tarifs pour les services offerts à leurs clients personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels.

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

#### Article L614-3

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

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

<sup>2</sup> Les dispositions des articles L614-1 et L614-3 du Code monétaire et financier, code pilote, sont reproduites aux articles L411-1 et L411-3 du Code des assurances, code suiveur.

**Article D614-1**  
**Modifié par Décret n° 2015-1607 du 7 décembre 2015 – art. 2**

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

1° un député, désigné par le président de l'Assemblée nationale ;

2° un sénateur, désigné par le président du Sénat ;

3° onze représentants des établissements de crédit, des sociétés de financement, des entreprises d'investissement, des entreprises d'assurance, des agents généraux, des courtiers d'assurance et des intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement, dont :

- a) quatre représentants des établissements de crédit et des sociétés de financement ;
- 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 ;
- f) un représentant des intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement.

4° cinq représentants du personnel des établissements de crédit, des sociétés de financement, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement, désignés après consultation des organisations syndicales représentatives au plan national ;

5° onze représentants des clientèles des établissements de crédit, des sociétés de financement, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement, dont :

- a) sept représentants de la clientèle de particuliers ;
- b) quatre représentants de la clientèle de professionnels et d'entreprises ;

6° trois personnalités nommées en raison de leur compétence.

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

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

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

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

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

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

Le président réunit un organe collégial composé :

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

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

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

### Article D614-3

**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 R616-1

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

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

## Les autres compétences du CCSF

### Le taux d'usure

#### **Article L314-6 du Code de la consommation<sup>3</sup> Modifié par Ordonnance n° 2016-351 du 25 mars 2016 – art. 4**

Constitue un prêt usuraire tout prêt conventionnel consenti à un taux effectif global qui excède, au moment où il est consenti, de plus du tiers, le taux effectif moyen pratiqué au cours du trimestre précédent par les établissements de crédit et les sociétés de financement pour des opérations de même nature comportant des risques analogues, telles que définies par l'autorité administrative après [avis du Comité consultatif du secteur financier](#). Les catégories d'opérations pour les prêts aux particuliers n'entrant pas dans le champ d'application des articles L312-1 à L312-3 sont définies à raison du montant des prêts.

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

#### **Article L314-7 Créé par Ordonnance n° 2016-301 du 14 mars 2016 – art.**

Les conditions de calcul et de publicité des taux effectifs moyens mentionnés à l'article L. 314-6 sont fixées par décret.

#### **Article L314-8 Créé par Ordonnance n° 2016-301 du 14 mars 2016 – art.**

Des mesures transitoires, dérogeant aux dispositions de l'article L. 314-6, peuvent être mises en œuvre par le ministre chargé de l'économie, sur proposition motivée du gouverneur de la Banque de France, pour une période ne pouvant excéder huit trimestres consécutifs, en cas de :

- variation d'une ampleur exceptionnelle du coût des ressources des établissements de crédit et des sociétés de financement ;
- modifications de la définition des opérations de même nature mentionnées à l'article L. 314-6.

#### **Article L314-9 Créé par Ordonnance n° 2016-301 du 14 mars 2016 – art.**

Les dispositions des articles L. 314-6 à L. 314-8 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.

<sup>3</sup> Les dispositions des articles L314-6 à L314-9 du Code de la consommation, code pilote, sont reproduites à l'article L313-5 du Code monétaire et financier, code suiveur.

## Le FICP

### **Article L751-1 du Code de la consommation<sup>4</sup> Créé par Ordonnance n° 2016-301 du 14 mars 2016 – art.**

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

### **Article L751-2 Créé par Ordonnance n° 2016-301 du 14 mars 2016 – art.**

Ce fichier a pour finalité de fournir aux établissements de crédit et aux sociétés de financement mentionnés au titre Ier du livre V du code monétaire et financier, aux établissements de monnaie électronique et aux établissements de paiement mentionnés au titre II du même livre V et aux organismes mentionnés aux 5 et 8 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, des établissements de monnaie électronique 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 entreprises mentionnées au premier alinéa pour la gestion des risques liés aux crédits souscrits par leurs clients. L'organisme de caution mentionné à l'article 26-7 de la loi n° 65-557 du 10 juillet 1965 fixant le statut de la copropriété des immeubles bâtis peut consulter le fichier mentionné au présent article, pour les copropriétaires participant à l'emprunt mentionné à l'article 26-4 de cette même loi.

### **Article L751-3 Créé par Ordonnance n° 2016-301 du 14 mars 2016 – art.**

La Banque de France est déliée du secret professionnel pour la diffusion, aux entreprises mentionnées au premier alinéa de l'article L. 751-2, des informations nominatives contenues dans le fichier.

### **Article L751-4 Créé par Ordonnance n° 2016-301 du 14 mars 2016 – art.**

Les conditions dans lesquelles la Banque de France et les entreprises mentionnées au premier alinéa de l'article L. 751-2 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.

### **Article L751-5 Créé par Ordonnance n° 2016-301 du 14 mars 2016 – art.**

Il est interdit à la Banque de France et aux entreprises mentionnées au premier alinéa de l'article L. 751-2 de remettre à quiconque copie des informations contenues dans le fichier. 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 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

<sup>4</sup> Les dispositions des articles L751-1 à L751-6 du Code de la consommation, code pilote, sont reproduites à l'article L313-6 du Code monétaire et financier, code suiveur.

**Article L751-6****Créé par Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 – art.**

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

**Article L752-1****Créé par Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016**

Les entreprises mentionnées au premier alinéa de l'article L. 751-2 sont tenues de déclarer à la Banque de France, dans des conditions précisées par arrêté, les incidents de paiement caractérisés dans les conditions précisées par l'arrêté mentionné à l'article L. 751-6. 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 entreprises 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'entreprise 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.

**Article L752-2****Créé par Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016**

Dès qu'une commission de surendettement des particuliers 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 du tribunal d'instance lorsque, sur recours de l'intéressé contre une décision de recevabilité ou d'orientation rendue par la commission, la situation mentionnée à l'article L. 711-1 est reconnue par ce juge ou lorsque le débiteur a bénéficié de l'effacement des dettes résultant d'un rétablissement personnel en application des dispositions des articles L. 741-3, L. 741-7, L. 741-8 ou L. 742-22.

**Article L752-3****Créé par Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016**

Le fichier recense les mesures du plan conventionnel de redressement mentionnées à l'article L. 732-2. 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 sept ans. Le fichier recense également les mesures prises en vertu des articles L. 733-1, L. 733-7 et L. 733-8 qui sont communiquées à la Banque de France par la commission ou le greffe du juge du tribunal d'instance lorsqu'elles sont soumises à son homologation. L'inscription est conservée pendant toute la durée d'exécution de ces mesures, sans pouvoir excéder sept ans. Lorsque les mesures du plan conventionnel mentionnées à l'article L. 732-2 et celles prises en application des articles L. 733-1, L. 733-7 et L. 733-8 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, dans le cadre d'une révision ou d'un renouvellement du plan ou des mesures, un plan conventionnel mentionné à l'article L. 732-2 et des mesures prises en application des articles L. 733-1, L. 733-7 et L. 733-8, l'inscription est maintenue pendant la durée globale d'exécution du plan et des mesures sans pouvoir excéder sept 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.

#### **Article L762-1**

**Créé par Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016**

Le fait, pour la Banque de France et les entreprises mentionnées au premier alinéa de l'article L. 751-2, de remettre à quiconque copie des informations contenues dans le fichier mentionné à l'article L. 751-1 est puni des peines prévues aux articles 226-21 et 226-22 du code pénal.

#### **Article L762-2**

**Créé par Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016**

La collecte des informations contenues dans le fichier mentionné à l'article L. 751-1 par des personnes autres que la Banque de France et les entreprises mentionnées au premier alinéa de l'article L. 751-2 est punie des peines prévues à l'article 226-18 du code pénal.

### **Droit au compte – Charte d'accessibilité bancaire**

#### **Article L312-1 du Code monétaire et financier**

**Modifié par Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 – art.2 (V)**

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. Toute personne physique de nationalité française résidant hors de France, dépourvue d'un compte de dépôt, bénéficie également du 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 définies par arrêté. L'établissement de crédit ainsi désigné par la Banque de France procède à l'ouverture du compte dans les trois jours ouvrés à compter de la réception de l'ensemble des pièces qui lui sont nécessaires pour procéder à cette ouverture. L'établissement de crédit qui a refusé l'ouverture d'un compte remet systématiquement et sans délai au demandeur une attestation de refus d'ouverture de compte et 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. À la demande d'une personne physique, le département, la caisse d'allocations familiales, le centre communal ou intercommunal d'action sociale dont cette personne dépend, une association ou une fondation à but non lucratif dont l'objet est d'accompagner les personnes en difficulté ou de défendre les intérêts des familles ou une association de consommateurs agréée peut également transmettre en son nom et pour son compte la demande de désignation et les pièces requises à la Banque de France. Un décret détermine les conditions dans lesquelles les associations et fondations peuvent agir sur le fondement du présent alinéa.

L'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement, mentionnée à l'article L511-29, adopte une charte d'accessibilité bancaire afin de renforcer l'effectivité du droit au compte. Cette charte précise les délais et les modalités de transmission, par les établissements de crédit à la Banque de France, des informations requises pour l'ouverture d'un compte. Elle définit les documents d'information que les établissements de crédit doivent mettre à disposition de la clientèle et les actions de formation qu'ils doivent réaliser. Elle fixe un modèle d'attestation de refus d'ouverture de compte.

La charte d'accessibilité bancaire, homologuée par arrêté du ministre chargé de l'Économie, après avis du Comité consultatif du secteur financier et du Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières, est applicable à tout établissement de crédit. Le contrôle du respect de la charte est assuré par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et relève de la procédure prévue à l'article L612-31.

Les établissements de crédit ainsi désignés par la Banque de France sont tenus d'offrir au titulaire du compte des services bancaires de base dont le contenu et les conditions tarifaires sont précisés par décret.

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.

Le présent article s'applique aux personnes inscrites aux fichiers gérés par la Banque de France en application de l'article L131-85 du présent code et des articles L751-1 à L751-5, L752-1 à L752-3, L762-1 et L762-2 du *Code de la consommation*.

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

#### Article L312-1-1 A

Créé par la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 – art. 55

L'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement, mentionnée à l'article L511-29, adopte une charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement homologuée par arrêté du ministre chargé de l'Économie, après avis du Comité consultatif du secteur financier et du Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières. Cette charte est applicable à tout établissement de crédit. Le contrôle du respect de la charte est assuré par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et relève de la procédure prévue à l'article L612-31.

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

Cette charte précise notamment les modalités d'information des clientèles concernées par les offres mentionnées au deuxième alinéa de l'article L312-1-3. Elle précise également les actions de formation et de sensibilisation réalisées par les établissements de crédit afin de favoriser la diffusion de ces offres auprès des personnes concernées.

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

### L'Observatoire de l'inclusion bancaire

#### Article L312-1-1 B

Créé par la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 – art. 56

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

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

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

L'Observatoire de l'inclusion bancaire publie un rapport annuel sur la mise en œuvre de ses missions. Ce rapport comporte notamment une analyse des indicateurs d'inclusion bancaire et de leur évolution, une évaluation des pratiques des établissements de crédit ainsi que les préconisations éventuelles de l'Observatoire afin d'améliorer l'inclusion bancaire. Il peut également décrire et analyser les exemples de bonnes ou de mauvaises pratiques individuelles de certains établissements de crédit.

#### **Article R312-9**

#### **Créé par le décret n° 2014-737 du 30 juin 2014 – art. 1**

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

1° Six membres de droit :

- a) Le gouverneur de la Banque de France ou son représentant, président de l'observatoire ;
- b) Le directeur général du Trésor ou son représentant ;
- c) Le directeur général de la cohésion sociale ou son représentant ;
- d) Le directeur général de la Caisse des dépôts et consignations ou son représentant ;
- e) Le président du [Comité consultatif du secteur financier](#) prévu à l'article L614-1 ou son représentant ;
- f) Le président du Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale prévu à l'article L143-1 du *Code de l'action sociale et des familles* ou son représentant ;

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

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

### **L'Observatoire de l'épargne réglementée**

#### **Article R221-12**

#### **Modifié par le décret n° 2010-291 du 18 mars 2010 – art. 2 (V)**

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

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

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

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

4° Le directeur général de la Caisse des dépôts et consignations, ou son représentant ; 5° Le président du [Comité consultatif du secteur financier](#), ou son représentant ;

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

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

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

**II.** – Les membres de l'observatoire, à l'exception des membres de droit, sont nommés pour une durée de trois ans. En cas de décès ou de démission d'un membre ou de perte en cours de mandat de la qualité ayant justifié sa désignation, il est procédé dans les mêmes formes à son remplacement pour la durée restant à courir de son mandat.

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

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

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

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

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

## Relations des établissements de crédit avec le client

### Article L312-1-1

#### Modifié par Ordonnance n°2016-351 du 25 mars 2016 – art. 4

**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 réglée par une convention écrite passée entre le client et son établissement de crédit ou les services financiers de La Poste.

Lorsqu'un relevé de compte est diffusé en application des stipulations de la convention visée à l'alinéa précédent et que celui-ci indique, à titre d'information, qu'un montant de découvert est autorisé, il mentionne immédiatement après, dans les mêmes caractères, le taux annuel effectif global au sens des articles L314-1 à L314-4 du *Code de la consommation*, quelle que soit la durée du découvert autorisé considéré.

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 et des entreprises d'investissement mentionnée à l'article L511-29 du présent code, adopte des normes professionnelles qui précisent les modalités et la durée du maintien du compte de dépôt et les adaptations, en particulier des moyens de paiement, de nature à en faciliter le fonctionnement et à éviter les incidents.

Ces normes, homologuées par le ministre de l'Économie, après [avis du Comité consultatif du secteur financier](#) et du Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières, sont applicables par tout établissement de crédit. Le contrôle du respect de ces normes est assuré par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et relève de la procédure prévue à l'article L612-31.

**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 L314-2 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 L312-1-2

**Modifié par l'ordonnance n° 2009-866 du 15 juillet 2009 – art. 4**

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

**II.** – Est interdite toute vente ou offre de vente de produits ou de prestations de services faite au client et donnant droit à titre gratuit, immédiatement ou à terme, à une prime financière ou en nature de produits, biens ou services dont la valeur serait supérieure à un seuil fixé, en fonction du type de produit ou de service offert à la clientèle, par un règlement pris par arrêté du ministre chargé de l'Économie, pris après [avis du Comité consultatif](#) institué à l'article L614-1.

Ces dispositions s'appliquent également aux services de paiement mentionnés au II de l'article L314-1.

### Plafonnement des commissions

#### Article L312-1-3

**Modifié par la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 – art. 52**

Les commissions perçues par un établissement de crédit à raison du traitement des irrégularités de fonctionnement d'un compte bancaire sont plafonnées, par mois et par opération, pour les personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels. Parmi ces personnes, celles qui souscrivent l'offre mentionnée au deuxième alinéa du présent article ainsi que celles qui bénéficient des services bancaires de base mentionnés au cinquième alinéa de l'article L312-1 se voient appliquer des plafonds spécifiques.

Les établissements de crédit proposent aux personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels qui se trouvent en situation de fragilité, eu égard, notamment, au montant de leurs ressources, une offre spécifique qui comprend des moyens de paiement, dont au moins deux chèques de banque par mois, et des services appropriés à leur situation et de nature à limiter les frais supportés en cas d'incident.

Les conditions d'application du présent article sont fixées par décret en Conseil d'État.

## Frais liés à la fourniture d'informations

### Article L314-7

Modifié par la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 – art. 67

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

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

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

Ces dispositions sont appliquées pour la première fois par les établissements de crédit ne tenant pas de comptes de dépôt et les établissements de paiement au cours du mois de janvier 2011 au titre de l'année 2010.

**IV.** – Lorsque le bénéficiaire propose au payeur un service de conversion monétaire, il est tenu de l'informer de tous les frais appliqués, ainsi que du taux de change qui sera utilisé aux fins de la conversion de l'opération de paiement.

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

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

### Article L310-8 du Code des assurances

Modifié par la loi n° 2003-706 du 1<sup>er</sup> août 2003 – art. 22 JORF 2 août 2003

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

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

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

### Article L612-14

Modifié par la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 – art. 24 (V)

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

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

L'Autorité peut consulter le Comité consultatif du secteur financier.

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

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

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

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

## Codes de conduite

### Article L612-29-1

Modifié par la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 – art. 24 (V)

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

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

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

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



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

## Médiation

### Article L316-1

**Modifié par Ordonnance n° 2016-301 du 14 mars 2016 – art. 2 (V)**

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

Un compte rendu annuel d'activité établi par chaque médiateur est transmis au président de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation mentionnée à l'article L. 615-1 du code de la consommation, au gouverneur de la Banque de France, ainsi qu'au président du comité consultatif institué à l'article L. 614-1. 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 L614-1.

## Liste des Avis du CCSF adoptés au cours des exercices 2015 et 2016

A 3

Avis relatif à l'entrée en vigueur du règlement PRIIPs 13 septembre 2016.....	109
Avis sur le projet d'arrêté modifiant les catégories d'usure 12 juillet 2016.....	14
Avis sur la consultation publique relative à la mission d'accessibilité bancaire confiée à La Banque postale 12 juillet 2016.....	22
Avis sur le projet d'arrêté fixant les catégories de prêts servant de base à l'application du régime de l'usure 7 juin 2016.....	13
Avis sur le projet d'arrêté relatif au fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers 19 mai 2016.....	12
Avis relatif à la consultation des Autorités européennes de supervision sur le document d'informations clés des PRIIPs 22 mars 2016.....	111
Avis du CCSF sur la Finance verte 24 décembre 2015.....	106
Avis du CCSF sur la proposition de mise en place d'un dispositif temporaire pour faciliter la commercialisation des contrats euro-croissance 5 novembre 2015.....	64
Avis du CCSF sur les enjeux de l'assurance dans les nouvelles formes d'économie collaborative 24 septembre 2015.....	75
Avis du CCSF sur l'application de l'e-constat auto 24 septembre 2015.....	76
Avis du CCSF sur la résiliation infra-annuelle de certains contrats d'assurance de dommages 24 septembre 2015.....	84
Avis sur le service de mobilité et de redirection des domiciliations bancaires 26 mars 2015.....	31
Avis sur les textes relatifs à la fiche standardisée d'information en assurance emprunteur 12 février 2015.....	
Avis sur l'équivalence du niveau de garantie en assurance emprunteur 13 janvier 2015.....	

## 4.1 Arrêté du 16 juin 2016 portant modification de l'arrêté du 24 août 2006 fixant les catégories de prêts servant de base à l'application de l'article L. 313-3 du code de la consommation et de l'article L. 313-5-1 du code monétaire et financier, relatifs à l'usure

### MINISTÈRE DES FINANCES ET DES COMPTES PUBLICS

NOR : FCPT1613863A

**Publics concernés** : établissements de crédit, sociétés de financement, intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement, consommateurs.

**Objet** : modification de l'arrêté du 24 août 2006 fixant les catégories de prêts servant de base à l'application de l'article L. 313-3 du code de la consommation et de l'article L. 313-5-1 du code monétaire et financier, relatifs à l'usure.

**Entrée en vigueur** : 1<sup>er</sup> juillet 2016.

**Notice** : le présent arrêté a pour objet d'apporter les adaptations aux intitulés des catégories de l'usure, tels qu'ils figurent dans l'arrêté de 2006 modifié, rendues nécessaires à la suite de la transposition de la directive n° 2014/1/UE relative au crédit immobilier (dite « MCD »). En effet, cette directive modifie le périmètre des opérations de crédit immobilier et à la consommation tel qu'il préexistait en droit français, l'ensemble des crédits garantis par une hypothèque ou une sûreté équivalente relevant à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2016 du régime du crédit immobilier, quels que soient leur montant ou l'objet de l'opération financée. Cette directive ne traitant pas de l'usure en tant que telle, elle est toutefois sans effet sur la réglementation de l'usure inscrite dans le code de la consommation. La formulation des intitulés des deux catégories de l'usure applicables aux consommateurs doit par conséquent être adaptée afin de préserver le droit existant. C'est l'objet du présent arrêté, au sein duquel sont distingués :

i) les contrats de crédits consentis à des consommateurs, destinés à financer les opérations entrant dans le champ d'application du 1<sup>o</sup> de l'article L. 313-1 du code de la consommation, relatif au crédit immobilier, ou d'un montant supérieur à 75 000 euros, destinés à financer, pour les immeubles à usage d'habitation ou à usage professionnel et d'habitation, les dépenses relatives à leur réparation, leur amélioration ou leur entretien ; et

ii) les contrats de crédits consentis à des consommateurs, n'entrant pas dans le champ d'application du 1<sup>o</sup> de l'article L. 313-1 du code de la consommation, ou ne constituant pas une opération de crédit d'un montant supérieur à 75 000 euros destinée à financer, pour les immeubles à usage d'habitation ou à usage professionnel et d'habitation, les dépenses relatives à leur réparation, leur amélioration ou leur entretien.

Pour l'application du présent arrêté, sont incluses dans la catégorie visée au i) ci-dessus les opérations de crédit destinées à regrouper des crédits antérieurs comprenant un ou des crédits mentionnés au 1<sup>o</sup> de l'article L. 313-1 du code de la consommation dont la part relative dépasse 60 % du montant total de l'opération de regroupement de crédit. En deçà de ce seuil, ces opérations relèvent du ii).

**Références** : le présent arrêté est pris en application de l'article L. 314-6 dans sa rédaction résultant de l'ordonnance n° 2016-351 du 25 mars 2016 sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage d'habitation. Il peut être consulté sur le site Légifrance (<http://www.legifrance.gouv.fr>).

Le ministre des finances et des comptes publics et le ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique.

Vu le code de la consommation dans sa rédaction résultant des ordonnances n° 2016-301 du 14 mars 2016 relative à la partie législative du code de la consommation et n° 2016-351 du 25 mars 2016 sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage d'habitation, notamment son article L. 314-6 ;

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 313-5-1 et L. 313-5-2 ;

Vu l'arrêté du 24 août 2006 fixant les catégories de prêts servant de base à l'application de l'article L. 313-3 du code de la consommation et de l'article L. 313-5-1 du code monétaire et financier, relatifs à l'usure ;

Vu l'avis du comité consultatif de la législation et de la réglementation financières en date du 30 mai 2016 ;

Vu l'avis du comité consultatif du secteur financier en date du 7 juin 2016 ;

Vu l'avis du Conseil national d'évaluation des normes applicables aux collectivités territoriales en date du 9 juin 2016.

Arrêtent :

**Art. 1<sup>er</sup>.** – L'article 1<sup>er</sup> de l'arrêté du 24 août 2006 susvisé est remplacé par les dispositions suivantes :

« *Art. 1<sup>er</sup>.* – Les catégories d'opérations de même nature comportant des risques analogues visées à l'article L. 314-6, premier alinéa, du code de la consommation sont les suivantes :

« 1° Pour les contrats de crédits consentis à des consommateurs,

« – destinés à financer les opérations entrant dans le champ d'application du 1° de l'article L. 313-1 du code de la consommation, relatif au crédit immobilier ; ou

« – d'un montant supérieur à 75 000 euros, destinés à financer, pour les immeubles à usage d'habitation ou à usage professionnel et d'habitation, les dépenses relatives à leur réparation, leur amélioration ou leur entretien,

« il s'agit des catégories suivantes :

« – prêts à taux fixe ;

« – prêts à taux variable ;

« – prêts-relais.

« Sont incluses dans les opérations visées au premier tiret du 1°, les opérations de crédit destinées à regrouper des crédits antérieurs comprenant un ou des crédits mentionnés au 1° de l'article L. 313-1 du code de la consommation dont la part relative dépasse 60 % du montant total de l'opération de regroupement de crédits.

« 2° Pour les contrats de crédits consentis à des consommateurs,

« – n'entrant pas dans le champ d'application du 1o de l'article L. 313-1 du code de la consommation, ou

« – ne constituant pas une opération de crédit d'un montant supérieur à 75 000 euros destinée à financer, pour les immeubles à usage d'habitation ou à usage professionnel et d'habitation, les dépenses relatives à leur réparation, leur amélioration ou leur entretien,

« il s'agit des catégories suivantes :

« – prêts d'un montant inférieur ou égal à 3 000 euros ;

« – prêts d'un montant supérieur à 3 000 euros et inférieur ou égal à 6 000 euros ;

« – prêts d'un montant supérieur à 6 000 euros.

« 3° Pour les prêts accordés aux personnes physiques agissant pour leurs besoins professionnels et aux personnes morales ayant une activité industrielle, commerciale, artisanale, agricole ou professionnelle non commerciale :

« – découverts en compte.

« 4° Pour les prêts aux personnes morales n'ayant pas d'activité industrielle, commerciale, artisanale, agricole ou professionnelle non commerciale :

« – prêts consentis en vue d'achats ou de ventes à tempérament ;

« – prêts d'une durée initiale supérieure à deux ans, à taux variable ;

« – prêts d'une durée initiale supérieure à deux ans, à taux fixe ;

« – découverts en compte ;

« – autres prêts d'une durée initiale inférieure ou égale à deux ans. »

**Art. 2.** – Les dispositions du présent arrêté font référence aux articles L. 313-1 et L. 314-6 du code de la consommation dans leur rédaction résultant de l'ordonnance n° 2016-351 du 25 mars 2016 susvisée.

**Art. 3.** – Les dispositions du présent arrêté entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2016.

**Art. 4.** – Le directeur général du Trésor est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 16 juin 2016.

*Le ministre de l'économie,  
de l'industrie et du numérique,*  
Emmanuel MACRON

*Le ministre des finances  
et des comptes publics*  
Michel SAPIN

## 4.2 Arrêté du 26 septembre 2016 portant modification de l'arrêté du 24 août 2006 fixant les catégories de prêts servant de base à l'application de l'article L. 314-6 du code de la consommation et de l'article L. 313-5-1 du code monétaire et financier, relatifs à l'usure

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE ET DES FINANCES

NOR : ECFT1622998A

**Publics concernés :** établissements de crédit, sociétés de financement, intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement, consommateurs.

**Objet :** modification de l'arrêté du 24 août 2006 fixant les catégories de prêts servant de base à l'application de l'article L. 314-6 du code de la consommation et de l'article L. 313-5-1 du code monétaire et financier, relatifs à l'usure.

**Entrée en vigueur :** le texte entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

**Notice :** le présent arrêté a pour objet d'introduire, s'agissant du taux de l'usure applicable aux crédits à taux fixe accordés à des consommateurs, destinés à financer les opérations entrant dans le champ d'application du 1<sup>o</sup> de l'article L. 313-1 du code de la consommation, relatif au crédit immobilier ou d'un montant supérieur à 75 000 euros, destinés à financer, pour les immeubles à usage d'habitation ou à usage professionnel et d'habitation, les dépenses relatives à leur réparation, leur amélioration ou leur entretien, des seuils de l'usure par tranche de maturité : moins de 10 ans, 10 à moins de 20 ans, 20 ans et plus. Les services de la direction générale du Trésor et de la Banque de France assureront le suivi et l'évaluation de l'impact sur les taux de l'usure et leur évolution de l'introduction des trois tranches de maturité, et remettront conjointement un rapport d'évaluation, au ministre chargé de l'économie ainsi qu'au président du Comité consultatif du secteur financier le 1<sup>er</sup> octobre 2019.

**Références :** le présent arrêté est pris en application de l'article L. 314-6 du code de la consommation dans sa rédaction résultant de l'ordonnance n° 2016-351 du 25 mars 2016 sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage d'habitation. Il peut être consulté sur le site Légifrance (<http://www.legifrance.gouv.fr>).

Le ministre de l'économie et des finances,

Vu le code de la consommation dans sa rédaction résultant des ordonnances n° 2016-301 du 14 mars 2016 relative à la partie législative du code de la consommation et n° 2016-351 du 25 mars 2016 sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage d'habitation, et notamment son article L. 314-6 ;

Vu le code monétaire et financier, et notamment ses articles L. 313-5-1 et L. 313-5-2 ;

Vu l'arrêté du 24 août 2006 fixant les catégories de prêts servant de base à l'application de l'article L. 314-6 du code de la consommation et de l'article L. 313-5-1 du code monétaire et financier, relatifs à l'usure ;

Vu l'avis du comité consultatif du secteur financier en date du 12 juillet 2016 ;

Vu l'avis du comité consultatif de la législation et de la réglementation financière en date du 20 juillet 2016 ;

Vu l'avis du Conseil national d'évaluation des normes applicables aux collectivités territoriales en date du 8 septembre 2016,

Arrête :

**Art. 1<sup>er</sup>.** – Au 1<sup>o</sup> de l'article 1<sup>er</sup> de l'arrêté du 24 août 2006 susvisé, le cinquième alinéa est remplacé par quatre alinéas ainsi rédigés :

« – prêts à taux fixe :

« – prêts d'une durée inférieure à 10 ans ;

« – prêts d'une durée comprise entre 10 ans et moins de 20 ans ;

« – prêts d'une durée de 20 ans et plus ; ».

**Art. 2.** – Les services de la direction générale du Trésor et de la Banque de France sont chargés d'assurer le suivi et l'évaluation de l'impact sur les taux de l'usure et leur évolution de l'introduction des trois tranches de maturité mentionnées à l'article 1<sup>er</sup>.

Un rapport d'évaluation, élaboré conjointement par ces services, est remis au ministre chargé de l'économie ainsi qu'au président du Comité consultatif du secteur financier le 1<sup>er</sup> octobre 2019.

**Art. 3.** – Le présent arrêté entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

**Art. 4.** – Le directeur général du Trésor est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 26 septembre 2016.

Michel SAPIN

## 5.1 Décret n° 2016-73 du 29 janvier 2016 relatif au service d'aide à la mobilité bancaire mentionné à l'article L. 312-1-7 du code monétaire et financier et aux plans d'épargne-logement inactifs mentionnés à l'article L. 312-20 du même code

NOR : FCPT1520007D

**Publics concernés** : titulaires de compte, personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, établissements de crédit et prestataires de services de paiement, créanciers émetteurs de prélèvements bancaires, débiteurs émetteurs de virements bancaires.

**Objet** : application des articles L. 312-1-7 et L. 312-20 du code monétaire et financier, tels que modifiés respectivement par les articles 43 et 140 de la loi no 2015-990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, et L. 312-1-3 relatif à l'offre spécifique.

**Entrée en vigueur** : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication, hormis l'article 2, qui entre en vigueur le 18 septembre 2016, et l'article 3, qui entre en vigueur le 6 février 2017.

**Notice** : un service intégré de mobilité et de transfert automatisé des domiciliations bancaires destiné aux clients, personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, ayant ouvert un nouveau compte et souhaitant y transférer les domiciliations de leur compte d'origine a été institué à l'article L. 312-1-7 du code monétaire et financier. Ce service a été renforcé dans le cadre de la loi no 2015-990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, qui transpose les articles 9 à 14 de la directive no 2014/92/UE du 23 juillet 2014 sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base. Les modalités d'application de cet article sont définies par décret en Conseil d'Etat. Le présent décret prévoit ainsi, notamment, le délai dans lequel les émetteurs de virements récurrents, informés par l'établissement d'arrivée des nouvelles coordonnées bancaires de leur client, sont tenus de prendre en compte ces modifications et d'en informer le client. Il précise également le contenu de la documentation relative à la mobilité bancaire, les conditions de transfert et de clôture du compte détenu auprès de l'établissement de départ, les obligations des établissements de départ et d'arrivée vis-à-vis de leur client en cas de non-respect de leurs obligations en matière de mobilité bancaire. Il apporte par ailleurs des adaptations à l'article R. 312-20 relatif aux comptes bancaires inactifs rendues nécessaires à la suite de l'entrée en vigueur de la loi no 2015-990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques (art. 140).

**Références** : le présent décret est pris en application de l'article 53 de la loi no 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation. Les dispositions du code monétaire et financier, qu'il modifie, peuvent être consultées sur le site Légifrance (<http://www.legifrance.gouv.fr>).

Le Premier ministre,

Sur le rapport du ministre des finances et des comptes publics,

Vu la directive 2014/92/UE du 23 juillet 2014 sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base, notamment ses articles 9 à 14 ;

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 312-1-7 et L. 312-20 ;

Vu la loi no 2015-990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, notamment ses articles 43 et 140 ;



Vu l'avis du Conseil national d'évaluation des normes en date du 17 décembre 2015 ;

Vu l'avis du Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières en date du 18 décembre 2015 ; Vu l'avis de la commission de surveillance de la Caisse des dépôts et consignations en date du 13 janvier 2016 ; Le Conseil d'Etat (section des finances) entendu,

Décète :

**Art. 1<sup>er</sup>.** – L'article R. 312-4-4 du code monétaire et financier est modifié comme suit : 1° Il est inséré avant le premier alinéa un I ainsi rédigé :

« I. – La notion de virement régulier mentionnée à l'article L. 312-1-7 s'entend de toute opération présentée au moins deux fois, par le même émetteur, au crédit du compte du client au cours des treize mois précédant l'accord formel mentionné à ce même article. » ;

2° Au début du premier alinéa est insérée la mention : « II. – ».

**Art. 2.** – L'article R. 312-4-4 du même code dans sa rédaction issue de l'article 1<sup>er</sup> est modifié comme suit : 1° Après le I il est inséré un II ainsi rédigé :

« II. – La documentation relative à la mobilité bancaire mentionnée à l'article L. 312-1-7 que les établissements de crédit sont tenus de mettre gratuitement sans condition à la disposition de leurs clients précise de façon claire les informations suivantes :

« 1° Le rôle de l'établissement d'arrivée et de l'établissement de départ à chacune des étapes de la procédure de mobilité bancaire, telle qu'elle est prévue à l'article L. 312-1-7 ;

« 2° Les délais d'accomplissement des différentes étapes ;

« 3° Les informations que le titulaire de compte devra éventuellement communiquer ;

« 4° Les modalités de saisine du service de relations avec la clientèle aux fins de recevoir d'éventuelles réclamations ;

« 5° La possibilité de recourir au processus de médiation mentionné à l'article L. 316-1. » ;

2° Le II devient un III.

**Art. 3.** – L'article R. 312-4-4 du même code dans sa rédaction issue de l'article 2 est modifié comme suit : 1° Le I est remplacé par les dispositions suivantes :

« I. – Les notions de virement récurrent ou de virement régulier mentionnées à l'article L. 312-1-7 s'entendent de toute opération présentée au moins deux fois, par le même émetteur, au crédit du compte du client au cours des treize mois précédant l'accord formel mentionné à ce même article. » ;

2° Après le II sont insérés les III à VIII suivants :

« III. – Dans l'accord formel le client mentionne :

« 1° L'annulation de tous les ordres de virement permanent présents sur son compte d'origine<sup>2</sup> ainsi que la date de fin d'émission des virements permanents par l'établissement de départ ;

« 2° S'il demande ou non la clôture du compte ouvert dans l'établissement de départ ;

« 3° En cas de demande de clôture du compte d'origine, la date à compter de laquelle il souhaite que le solde positif éventuel de ce compte soit transféré sur le nouveau compte ouvert auprès de l'établissement d'arrivée.

« IV. – Dans le cas où l'établissement d'arrivée ou de départ ne respecte pas les obligations qui lui incombent dans le cadre de la procédure de mobilité bancaire mentionnée à l'article L. 312-1-7, aucuns frais en résultant ni aucune pénalité de ce chef ne peut être mis à la charge du client.

« V. – Lorsque le titulaire de compte choisit de fournir lui-même ses nouvelles coordonnées bancaires aux émetteurs de prélèvement et de virement récurrents, l'établissement d'arrivée lui fournit sur papier ou autre support durable dans un délai de cinq jours ouvrés à compter de la réception de sa demande, des modèles de lettres indiquant les coordonnées du compte.

« VI. – Dès réception de l'accord formel mentionné à l'article L. 312-1-7 et aux dates indiquées dans ce document, l'établissement de départ :

« 1° Annule les ordres de virement permanent ;

« 2° Transfère, en cas de demande de clôture de compte, sur le compte détenu auprès de l'établissement d'arrivée le solde positif éventuel du compte d'origine ;

« 3° Clôture, en cas de demande en ce sens, ce compte, une fois le solde positif éventuel transféré sur le nouveau compte.

« Le cas échéant, l'établissement de départ informe, par courrier ou autre support durable, le titulaire de compte des obligations en suspens ou de toute autre circonstance de nature à empêcher le transfert du solde et la clôture de son compte.

« Sauf demande expresse du client, l'établissement de départ ne résilie pas les instruments de paiement avant la date de clôture donnée par le titulaire de compte.

« VII. – Lors de l'information mentionnée au septième alinéa du III de l'article L. 312-1-7, l'établissement d'arrivée alerte son client sur la nécessité de s'assurer du caractère exhaustif de la liste des opérations pour lesquelles le changement de domiciliation a été envoyé à ses créanciers et débiteurs.

« VIII. – Le bénéfice de l'information mentionnée au premier alinéa du IV de l'article L. 312-1-7 sur les opérations de virement et de prélèvement se présentant sur compte clos s'applique aux clôtures de compte intervenant, au plus tard, dans les six mois à compter de la date de l'accord formel recueilli en application de ce même article. » ;

3° Le III devient le IX ;

4° Il est ajouté un X ainsi rédigé :

« X. – Pour l'application du sixième alinéa du III de l'article L. 312-1-7, l'émetteur de virement est informé par l'établissement d'arrivée de l'accord formel mentionné à ce même article.

« Le délai pour la prise en compte par les émetteurs de virement des coordonnées du nouveau compte bancaire du client destinataire de ce virement est de dix jours ouvrés à compter de la réception de celles-ci.

« Dans ce délai, l'émetteur de virement informe le client destinataire de virement :

« – de la prise en compte des coordonnées du nouveau compte ;

« – de la date à compter de laquelle tout virement sera exécuté sur le nouveau compte. Lorsque l'émetteur de virement ne peut déterminer la date du prochain virement qui sera exécuté sur le nouveau compte, il en informe le client.

« Tout virement dont la date d'exécution est postérieure à l'avant-dernier jour du mois suivant l'expiration du délai de dix jours mentionné ci-dessus est exécuté sur le nouveau compte. »

**Art. 4.** – L'article R. 312-20 du même code est modifié comme suit :

1° Au premier alinéa du I, après les mots : « de dix ans », sont insérés les mots : « , vingt ans » ;

2° Au *d* du 2° du II, après les mots : « au 1° du I de l'article L. 312-20 » sont ajoutés les mots : « ou, pour les plans d'épargne-logement dont le titulaire ne détient aucun autre compte au sein du même établissement de crédit, la date du dernier versement » ;

3° Au dernier alinéa du II, les mots : « de vingt ans et vingt-sept ans » sont remplacés par les mots : « de vingt ans, vingt-sept ans et dix ans ».

**Art. 5.** – I. – L'article 2 entre en vigueur le 18 septembre 2016.

II. – L'article 3 entre en vigueur le 6 février 2017.

**Art. 6.** – Le ministre des finances et des comptes publics est chargé de l'exécution du présent décret, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 29 janvier 2016.

Par le Premier ministre :  
MANUEL VALLS

Le ministre des finances  
et des comptes publics,  
MICHEL SAPIN

## 5.2 Lettre de mission du ministre, M. Michel Sapin, concernant les frais de tenue de compte



LE MINISTRE

- 5 AVR. 2016

Paris, le 04 AVR. 2016

Monsieur le Président,

L'évolution des frais bancaires est un sujet d'attention particulière.

Nous avons assisté en ce début d'année à une extension des frais de tenue de compte, plusieurs établissements ayant renoncé à la gratuité pratiquée jusqu'à ce jour.

Cette hausse intervient dans un contexte où, selon le dernier rapport de l'observatoire des tarifs bancaires, les principales autres lignes tarifaires se stabilisent.

L'augmentation de cette ligne tarifaire donne lieu à des interrogations. Son extension a par ailleurs mis en lumière un manque de lisibilité de ce tarif.

Je souhaite comprendre les raisons de cette facturation élargie de la tenue de compte et les facteurs qui peuvent conduire cette nouvelle ligne tarifaire à évoluer. Dans ce cadre, j'ai décidé de vous confier, à titre personnel, le soin de réaliser une étude approfondie sur les frais de tenue de compte afin de dresser un constat sur leur niveau et leur évolution ainsi que les facteurs qui conduisent davantage d'établissements à en prélever. Dans le cadre de ces travaux, je souhaiterais en particulier que vous appréciez l'opportunité de définir plus précisément ce que recouvrent ces frais afin d'en assurer une meilleure comparabilité. Il conviendrait que cette étude puisse être rendue d'ici la fin du mois de juin prochain.

Pour la réalisation de votre mission, vous pourrez engager une large concertation auprès des personnes concernées et vous appuyer, en tant que de besoin, sur la DG Trésor.

Je vous prie de croire, Monsieur le Président, en l'assurance de ma considération distinguée.

Michel SAPIN

Monsieur Emmanuel CONSTANS  
Président du Comité consultatif du secteur  
financier  
31 rue Croix des Petits-Champs  
75049 PARIS cedex 01



139 rue de Bercy - Télédéc 181 - 75572 Paris cedex 12

A 5

### 5.3 Décret n° 2015-1432 du 5 novembre 2015 portant modification de l'article D. 614 1 du code monétaire et financier relatif au Comité consultatif du secteur financier

NOR : FCPT1520259D

**Publics concernés** : le comité consultatif du secteur financier, les titulaires de compte personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, les établissements de crédit et prestataires de services de paiement.

**Objet** : confier au comité consultatif du secteur financier la mise en place et la gestion d'un comparateur public en ligne des tarifs bancaires.

**Entrée en vigueur** : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.

**Notice** : le comité consultatif du secteur financier compte parmi ses missions inscrites à l'article L. 614-1 du code monétaire et financier le suivi de l'évolution des pratiques des établissements de crédit et des prestataires des services de paiement en matière de tarifs pour les services offerts à leurs clients personnes physiques n'agissant pas à des fins professionnelles. À ce titre, et afin de renforcer la transparence des tarifs bancaires, le comité consultatif, qui d'ores et déjà assure un suivi général des pratiques des établissements, au travers de l'observatoire des tarifs bancaires instauré en 2009, est chargé d'instituer et de gérer un comparateur public en ligne permettant aux consommateurs de comparer gratuitement les principaux frais facturés par les différents établissements, en application de l'article 7 de la directive n° 2014/92/UE du 23 juillet 2014 sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base.

**Références** : ce décret est pris en application du dernier alinéa de l'article L. 614-1 du code monétaire et financier. Le présent décret peut être consulté sur le site Légifrance (<http://www.legifrance.gouv.fr>).

Le Premier ministre,

Sur le rapport du ministre des finances et des comptes publics,

Vu la directive n° 2014/92/UE du 23 juillet 2014 sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base, notamment son article 7 ;

Vu le code monétaire et financier, notamment son article L. 614-1 ;

Vu l'avis du comité consultatif de la législation et de la réglementation financières en date du 21 septembre 2015,

Décède :

**Art. 1<sup>er</sup>.** – L'article D. 614-1 du code monétaire et financier est complété par un IV ainsi rédigé :

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

**Art. 2.** – Le ministre des finances et des comptes publics est chargé de l'exécution du présent décret, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 5 novembre 2015.

Par le Premier ministre :  
MANUEL VALLS

Le ministre des finances  
et des comptes publics,  
MICHEL SAPIN

## 5.4 Réponses du CCSF à la consultation de l'Autorité bancaire européenne (ABE) sur la comparabilité des frais bancaires

**Question 1 : Etes-vous en accord avec la décision de l'EBA de retenir une approche large de la définition de « service » ? Expliquez votre réponse.**

Le CCSF considère que l'approche large retenue par l'EBA constitue un progrès dans la protection et l'information du consommateur, en ce qu'elle contribue à une meilleure transparence et comparabilité des tarifs entre établissements de différents États membres de l'Union européenne. Il approuve donc ce choix.

**Question 2 : Considérez-vous que les services que l'EBA a sélectionnés pour la terminologie standardisée permettent d'atteindre l'objectif visé par la directive ? Expliquez pourquoi.**

Le CCSF considère que la plupart des services sélectionnés correspondent bien aux services associés aux comptes de paiement les plus utilisés par les consommateurs en France également, et permettent ainsi l'objectif de comparabilité et de transparence visés par la directive. C'est notamment les cas des services suivants : tenue de compte, carte de débit, virement, prélèvement et retrait d'espèces.

S'agissant en revanche du découvert et de la carte de crédit, le CCSF relève que ces services ne sont pas directement associés au fonctionnement d'un compte de paiement, du fait notamment de l'obligation de signer préalablement un contrat de crédit.

**Question 3 : Considérez-vous que la formulation retenue par l'EBA, à la fois dans les termes et définitions normalisées, et les considérants et dispositions du projet de RTS permettent d'atteindre l'objectif de renforcement de la transparence visé par la directive ? Expliquez pourquoi.**

*A – S'agissant de la méthode employée par l'EBA dans les termes et leur définition :*

Les représentants des consommateurs membres du CCSF considèrent que définir un service par l'action du professionnel est une approche peu claire pour le consommateur et trop centrée sur le professionnel. Une approche centrée sur le client serait préférable ou à défaut une approche neutre, objective. Le mécanisme technique bancaire importe moins au client que le résultat de l'opération.

Le CCSF suggère ainsi de définir les services de la liste européenne et de la liste nationale selon la méthode d'un glossaire ou d'un dictionnaire, ou encore comme le fait la directive n° 2014/92/UE du 23 juillet 2014 à son article 2, par exemple pour les définitions des points 19 et 20 : le prélèvement et le virement sont des « services de paiement... » ; ou encore pour la définition du point 21 où l'ordre permanent est une « instruction... ».

Exemple : virement : « opération par laquelle ... » ; prélèvement : « moyen de paiement par lequel... » (cf. extraits du glossaire du CCSF mentionné ci-dessous). En France, le CCSF a élaboré dès 2010 avec les professionnels du secteur financier et les associations de consommateurs un glossaire très complet relatif à la « banque au quotidien et [au] crédit », regroupant 210 définitions : <https://www.ccsfin.fr/information-pratiques/glossaires>

Ce glossaire fait partie d'une collection de 5 glossaires destinés aux consommateurs de services financiers (assurance, épargne et produits financiers, assurance dépendance, assurance emprunteur), largement diffusés au format papier par les associations de consommateurs notamment et disponibles en ligne sur de très nombreux sites bancaires et associatifs.

Ces 5 glossaires (au total près de 600 définitions) adoptent une méthode objective homogène, qui privilégie la clarté, la brièveté et un langage non juridique accessible à tout public, sans négliger quand c'est nécessaire

A 5

un complément pédagogique. Dans un souci de clarté pour le consommateur, il conviendrait que les 6 définitions de la liste nationale française puissent conserver cette méthode de définition.

**B – S'agissant de la formulation retenue pour les considérants et dispositions du projet de RTS**

Le CCSF n'a pas de remarque à formuler sous réserve des observations ci-dessus.

**Question 4 : Estimez-vous le projet de RTS (considérants et termes/définitions standardisés) susceptible de renforcer la transparence des tarifs ? Expliquez votre raisonnement.**

**A – Remarques générales applicables à tout le document :**

Désignation du professionnel : « l'établissement qui fournit le compte » n'est pas une expression correcte en français, elle n'est de ce fait pas connue du consommateur. Le CCSF suggère de lui substituer soit « l'établissement » soit « l'établissement qui tient le compte » (voir infra dans les nouvelles définitions).

Par souci d'homogénéité, il conviendrait que les termes soient présentés de façon identique, désignant directement le service sous revue et non pas l'acte de mise à disposition de celui-ci. On aurait ainsi : tenue de compte, carte de débit, carte de crédit, virement, prélèvement...

**B – Propositions du CCSF de termes et définitions présents sur le projet de liste nationale française**

1. Tenue de compte : « L'établissement gère le compte du client ».

Il convient de supprimer la notion de compte **utilisé par** le client dans la mesure où il existe des comptes inactifs, qui ne sont plus utilisés par le client et pour lesquels des frais de tenue de compte peuvent néanmoins être facturés ;

2. Carte de débit : « L'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est **débité** directement et intégralement sur le compte du client. »

Le terme débité est préférable au terme « prélevé » qui évoque le prélèvement défini par ailleurs ;

3. Carte de crédit : « L'établissement fournit une carte de paiement. Le montant total correspondant aux opérations effectuées à l'aide de cette carte au cours d'une période convenue est **débité** intégralement ou partiellement sur le compte du client – ou une ligne de crédit ouverte au client – à une date convenue. **Lorsque le type de carte implique la conclusion d'un contrat de crédit entre l'établissement et le client, le contrat détermine si des intérêts seront facturés au client au titre du montant emprunté.** »

4. Virement : « L'établissement qui **tient** le compte **transfère**, sur instruction du client, une somme d'argent du compte du client vers un autre compte. » ;

5. Prélèvement : « Opération par laquelle un tiers (appelé bénéficiaire) fait prélever sur le compte du client, à la date ou aux dates convenues avec lui, une somme d'argent dont le montant a préalablement été défini avec le client. Lorsqu'il s'agit d'un prélèvement récurrent, le montant concerné peut varier à chaque échéance. Préalablement, le client doit avoir autorisé (mandaté) le tiers (le bénéficiaire) à faire procéder à cette opération. »

6. Retrait d'espèces : (inchangé) : « Le client retire des espèces à partir de son compte ».

**C – Propositions du CCSF de termes et définitions ne figurant pas sur le projet de liste nationale française**

Bien que ces termes ne figurent pas sur la liste nationale française, le CCSF a souhaité apporter ses propositions pour la clarté de tous.

7. Découvert autorisé : « L'établissement et le client conviennent à l'avance que le compte **peut être débiteur**

pendant une durée **maximale**. Le contrat définit le montant maximum susceptible d'être emprunté et précise si des frais et des intérêts seront facturés au client. »

8. **Virement permanent** : « *L'établissement qui tient le compte effectue, sur instruction du client, des virements réguliers, d'un montant fixe, du compte du client vers un autre compte* ».

« L'ordre permanent » n'est pas une expression utilisée en France pour désigner les virements récurrents. Elle recouvre, comme le suggère la directive dans sa définition 21 de l'article 2 qu'il s'agit de **l'instruction** donnée par le client, c'est-à-dire, dans le langage courant français, **la mise en place** du virement permanent. Il y a dans la définition proposée par l'EBA une confusion qui perturberait le client. En effet, la réalisation par l'établissement des virements réguliers porte le nom de virement permanent. Ces deux opérations différentes sont d'ailleurs tarifées séparément le cas échéant.

**Question 5 : Considérez-vous que le modèle de FID proposé par l'EBA permet de satisfaire à l'objectif fixé par la directive ? Expliquez.**

La directive prévoit que le document d'information tarifaire que les établissements de paiement sont tenus de mettre à disposition des consommateurs **doit être succinct et distinct**, présenté et mis en page d'une manière claire et facile à lire.

La directive prévoit, par ailleurs, que lorsqu'un ou plusieurs services sont proposés dans le cadre d'une **offre groupée de services (OGS)** liés à un compte de paiement, le document fournit une information tarifaire détaillée sur cette offre groupée.

Elle précise également dans ses considérants que le document d'information tarifaire porte sur « *tous les services recensés sur la liste des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement au niveau national* ». Il ajoute que ce « *document d'information tarifaire devrait, le cas échéant, utiliser les termes et les définitions normalisés arrêtés au niveau de l'Union. Cela contribuerait également à placer sur un pied d'égalité les prestataires de services de paiement en concurrence sur le marché des comptes de paiement. Le document d'information tarifaire ne devrait pas mentionner d'autre frais.* » (Considérant 19). Elle ménage par ailleurs une marge de manœuvre aux États en mentionnant, s'agissant à la fois de la FID et de la SoF que « *lors de l'élaboration de ces formats, l'ABE devrait également tenir compte du fait que les États membres peuvent choisir de fournir le document d'information tarifaire et le relevé de frais en même temps que les informations requises en vertu d'autres actes législatifs de l'Union ou nationaux relatifs aux comptes de paiement et aux services qui y sont liés.* » (Considérant 20).

Compte tenu de ce qui précède, le CCSF souhaite appeler l'attention de l'EBA sur les points suivants :

**A - S'agissant du contenu du document**

**1/ Afin de garantir le caractère succinct de ce document d'information, identique pour tous les clients et de respecter l'exigence de lisibilité imposée par la directive, il convient pour chaque établissement de n'y faire figurer que l'offre groupée la plus commercialisée, en renvoyant à la plaquette tarifaire les autres offres groupées.**

Banquiers et consommateurs s'accordent à reconnaître l'intérêt d'un document succinct permettant de réelles comparaisons et une compréhension simple. Ils s'accordent aussi pour considérer qu'un document de plus de 2 pages ne permet pas de remplir ces deux objectifs d'un document succinct et clair.

Le marché français des OGS est suivi depuis 2011 chaque année dans un chapitre spécifique du rapport annuel de l'Observatoire des tarifs bancaires du CCSF. Il en ressort les éléments suivants :

- Les établissements proposent en moyenne chacun 5,5 offres groupées (avec un maximum de 14 pour un même établissement) dont 3,5 correspondent à des offres commerciales concurrentielles, et 2 ont un contenu uniforme et une clientèle cible définis par la loi.

- Par ailleurs, 81 % des banques proposent une ou plusieurs **offres groupées de services personnalisables ou semi-personnalisables**. À noter que le degré de personnalisation est très variable selon les banques, le socle contenant en moyenne 7,50 services, auxquels s'ajoutent potentiellement jusqu'à 18 options

Dans ce contexte, le document d'information tarifaire se trouverait substantiellement allongé s'il devait intégrer chacune des offres groupées personnalisées telle que décrites ci-dessus. [À titre d'illustration, le CCSF joint un exemple de ce que pourrait constituer ce document qui nécessiterait alors 7 pages, sans pour autant garantir l'exhaustivité de l'information.] Une telle lecture de la directive serait par ailleurs susceptible d'inciter les établissements de crédit à renoncer ainsi à la personnalisation qui permet pourtant de répondre à des besoins de la clientèle et à l'une des préoccupations exprimées par les consommateurs et reprise dans les considérants de la directive 2014/92. Celle-ci souligne en effet que « les services de paiement proposaient parfois des comptes de paiement dans le cadre d'offres groupées comprenant des produits non demandés par les consommateurs et non essentiels pour des comptes de paiement » (considérant 24). La personnalisation de l'offre groupée permet d'éviter un tel écueil.

Le CCSF propose donc que l'ITS ménage la possibilité pour les établissements, lorsque plusieurs offres groupées personnalisées distinctes peuvent être associées à un compte de paiement, de ne faire figurer que l'offre la plus commercialisée, au sein de laquelle figurent les services essentiels. L'ajout de mentions précisant la fourchette de prix et le caractère personnalisable de l'offre, ainsi que le renvoi à la plaquette tarifaire qui présente toutes les offres groupées avec les personnalisations possibles, devraient figurer dans la FID, afin d'informer pleinement le consommateur tout en lui offrant un outil de comparaison entre les pratiques des établissements en matière d'offre groupée.

**2/ S'agissant des mentions devant obligatoirement figurer dans le document, il convient d'insérer la date d'application des tarifs (par exemple : « Au 1<sup>er</sup> juillet 2017 »).** Les tarifs sont en effet régulièrement modifiés. Il convient ainsi de veiller à la mise à jour de cette FID.

### ***B - S'agissant des règles de présentation normalisée***

**L'objectif de la directive 2014/97, s'agissant de ce document d'information tarifaire dont la présentation est normalisée au niveau de l'Union européenne, est de garantir à la fois une pleine information du consommateur et une comparabilité aisée et effective entre les offres des divers établissements de l'UE.**

Des telles obligations de transparence et de comparabilité s'imposent d'ores et déjà aux établissements de crédit et de paiement en France. Elles sont notamment assurées au moyen d'une plaquette d'information tarifaire que les établissements sont tenus de mettre à disposition, en ligne et en agence, des consommateurs. La normalisation de la présentation de ce document a conduit à définir un sommaire-type, une organisation des différentes rubriques, des règles d'information adaptées à chaque type de tarification (à l'unité, au forfait...) et a imposé l'insertion d'un extrait standard des tarifs en début de document, qui présente les tarifs des 11 services de la liste nationale. La norme n'a en revanche pas défini la taille des caractères, la police utilisée ou le format du document.

En la matière, il apparaît en effet nécessaire que l'information fournie puisse s'adapter à tout support (papier ou numérique, le cas échéant sur ordinateur, tablette et téléphone), et aux évolutions de ceux-ci. Ainsi, la fourniture d'un document sur un format A4 n'apparaît pas adaptée à la diversité de ces supports, ni requise pour garantir la pleine information du consommateur. A cet égard peut être citée la fiche d'information personnalisée dont le modèle a été défini et harmonisé au niveau de l'Union européenne, en crédit à la consommation et en crédit immobilier, respectivement par les directives 2008/48 et 2014/17. L'élaboration de ces deux modèles de fiches ne s'est accompagné d'aucune prescription quant au format du document.

Au demeurant, le CCSF tient à rappeler à l'EBA les dispositions de la directive dont il convient de faire application. En effet, ainsi que mentionné au considérant 20 : « lors de l'élaboration de ces formats, **l'ABE devrait également tenir compte du fait que les États membres peuvent choisir de fournir le document**



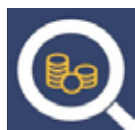
*d'information tarifaire et le relevé de frais en même temps que les informations requises en vertu d'autres actes législatifs de l'Union ou nationaux relatifs aux comptes de paiement et aux services qui y sont liés ».* Ce considérant laisse ainsi entendre que cette fiche, dont le modèle est certes défini par l'EBA, doit pouvoir être conçue et transmise dans un format compatible avec les autres documents qui pourraient être remis simultanément. Pour la France, c'est notamment le cas des plaquettes tarifaires complètes et normalisées, mentionnées ci-dessus, qui ne sont pas nécessairement fournies selon un format A4.

Le CCSF propose donc que l'ITS fournisse un format suffisamment souple, y compris en termes de police, taille des colonnes, interligne etc., pour rester lisible face à la richesse de certains contenus et quel que soit le support, notamment dématérialisé, les clients français utilisant largement leur mobile, leur tablette ou ordinateur pour réaliser leurs opérations bancaires.

Exemple de FID :



**Document d'information tarifaire**



Name of the account provider:  
Account name:

\* This document informs you about the fees for using the main services linked to the payment account. It will help you to compare these fees with those of other accounts.

\* Fees may also apply for using services linked to the account which are not listed here. Full information is available in [to be inserted by provider – names of the relevant pre-contractual and contractual documents].

\* A glossary of the terms used in this document is available free of charge

Offres groupée de services	Tarif
----------------------------	-------

**JAZZ**

Contenu de l'offre :

<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 carte de paiement <b>V PAY</b></li> <li>- choix du code secret de la carte</li> <li>- remplacement de la carte suite au blocage pour perte, vol ou utilisation frauduleuse</li> <li>- cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement (Quietis)</li> <li>- relevé de compte classé par type d'opérations</li> <li>- 1 chèque de banque par an</li> <li>- oppositions sur chèques pour perte ou vol</li> <li>- révocations de mandat de prélèvement SEPA</li> <li>- 1 facilité de caisse (à partir de 18 ans)</li> <li>- 1 forfait d'exonération d'intérêts débiteurs (pour les 18-24 ans)</li> <li>- exonération des frais de tenue de compte actif</li> </ul>	<p>mensuel : 7,70 €</p> <p>coût total annuel : 92,40 €</p>
--	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 carte de paiement <b>Visa ou Mastercard</b></li> <li>- choix du code secret de la carte</li> <li>- remplacement de la carte suite au blocage pour perte, vol ou utilisation frauduleuse</li> <li>- forfait mensuel de retrait d'espèces aux distributeurs de billets hors SG et CDN</li> <li>- cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement (Quietis)</li> <li>- relevé de compte classé par type d'opérations</li> <li>- 1 chèque de banque par an</li> <li>- oppositions sur chèques pour perte ou vol</li> <li>- révocations de mandat de prélèvement SEPA</li> <li>- 1 facilité de caisse (à partir de 18 ans)</li> <li>- 1 forfait d'exonération d'intérêts débiteurs (pour les 18-24 ans)</li> </ul>	<p>mensuel : 8,35 €</p> <p>coût total annuel : 100,20 €</p>
---	---

<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 carte de paiement <b>Visa 1<sup>er</sup> ou Gold Mastercard</b></li> <li>- choix du code secret de la carte</li> <li>- remplacement de la carte suite au blocage pour perte, vol ou utilisation frauduleuse</li> <li>- cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement (Quietis)</li> <li>- relevé de compte classé par type d'opérations</li> <li>- 1 chèque de banque par an</li> <li>- oppositions sur chèques pour perte ou vol</li> <li>- révocations de mandat de prélèvement SEPA</li> <li>- 1 facilité de caisse (à partir de 18 ans)</li> <li>- 1 forfait d'exonération d'intérêts débiteurs (pour les 18-24 ans)</li> </ul>	mensuel : 15,95 € coût total annuel : 191,40 €
---	---

<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 carte de paiement <b>Visa Infinite</b></li> <li>- choix du code secret de la carte</li> <li>- remplacement de la carte suite au blocage pour perte, vol ou utilisation frauduleuse</li> <li>- cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement (Quietis)</li> <li>- relevé de compte classé par type d'opérations</li> <li>- 1 chèque de banque par an</li> <li>- oppositions sur chèques pour perte ou vol</li> <li>- révocations de mandat de prélèvement SEPA</li> <li>- 1 facilité de caisse (à partir de 18 ans)</li> <li>- 1 forfait d'exonération d'intérêts débiteurs (pour les 18-24 ans)</li> </ul>	mensuel : 30,85 € coût total annuel : 370,20 €
--	---

**Options JAZZ**

<p><b>Option Tranquillité</b>                  Contenu de l'offre :                  - Service Opposition toutes cartes                  - Service Mémoire et assurance                  Garantie Prix</p>	mensuel : 0,65 € coût total annuel : 7,80 €
<p><b>Option Souplesse</b>                  Contenu de l'offre :                  - Forfait d'exonération d'intérêts débiteurs                  - frais de lettre d'information pour compte débiteurs non autorisé                  - assurance décès accidentel</p>	mensuel : 3,20 € coût total annuel : 38,40 €
<p><b>Option Alerte SMS</b>                  Contenu de l'offre :                  - abonnement à un produit offrant des alertes de la situation du compte par SMS</p>	mensuel : 2,15 € coût total annuel : 25,80 €



**ANNEXE 5 • LA POURSUITE ET L'ÉLARGISSEMENT DES TRAVAUX EN MATIÈRE  
DE MOBILITÉ ET DE TARIFS BANCAIRES**

<p><b>Option internationale</b> Contenu de l'offre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Exonération des commissions SG sur 6 paiements par carte et 2 retraits hors zone € par mois (niveau Initial)</li> <li>- Exonération des commissions SG sur tous les paiements par carte et tous les retraits hors zone € (niveau Intense)</li> <li>- Exonération des commissions SG sur tous les paiements et tous les retraits par carte et tous les virements non SEPA (internationaux) émis ou reçus (niveau Illimité)</li> <li>- Exonération des commissions SG sur tous les paiements par carte et tous les retraits hors zone € (niveau Etudiants)</li> </ul>	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">mensuel :</td> <td style="text-align: right;">10,00 €</td> </tr> <tr> <td>coût total annuel :</td> <td style="text-align: right;">20,00 €</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>mensuel :</td> <td style="text-align: right;">17,50</td> </tr> <tr> <td>coût total annuel :</td> <td style="text-align: right;">210,00 €</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>mensuel :</td> <td style="text-align: right;">25,00</td> </tr> <tr> <td>coût total annuel :</td> <td style="text-align: right;">300,00</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>mensuel :</td> <td style="text-align: right;">5,00</td> </tr> <tr> <td>coût total annuel :</td> <td style="text-align: right;">60,00</td> </tr> </table>	mensuel :	10,00 €	coût total annuel :	20,00 €			mensuel :	17,50	coût total annuel :	210,00 €			mensuel :	25,00	coût total annuel :	300,00			mensuel :	5,00	coût total annuel :	60,00
mensuel :	10,00 €																						
coût total annuel :	20,00 €																						
mensuel :	17,50																						
coût total annuel :	210,00 €																						
mensuel :	25,00																						
coût total annuel :	300,00																						
mensuel :	5,00																						
coût total annuel :	60,00																						
<p><b>GENERIS</b> : offre destinée aux clients en situation de fragilité financière Contenu de l'offre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ouverture, tenue, fermeture du compte</li> <li>- 1 carte V PAY</li> <li>- dépôts retraits d'espèces dans l'agence qui tient le compte</li> <li>- 1 virement permanent SEPA initié en agence par mois</li> <li>- virements occasionnels et permanents illimités via internet</li> <li>- paiement par TIP SEPA et prélèvements SEPA illimités</li> <li>- 3 chèques de banques par mois</li> <li>- accès illimité à l'espace sécurisé internet</li> <li>- 1 alerte par SMS dès que le solde du compte passe sous le seuil de 100 €</li> </ul>	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">mensuel :</td> <td style="text-align: right;">3,00 €</td> </tr> <tr> <td>coût total annuel :</td> <td style="text-align: right;">36,00 €</td> </tr> </table>	mensuel :	3,00 €	coût total annuel :	36,00 €																		
mensuel :	3,00 €																						
coût total annuel :	36,00 €																						
<p><b>Service bancaire de base</b> Ensemble de services bancaires fournis dans le cadre du droit au compte prévu par l'article L312-1 du code monétaire et financier</p>	GRATUIT																						
<p><b>Service</b> <b>Services liés au compte</b></p>	<p><b>Tarif</b></p>																						
<p>Tenue de compte</p>	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">mensuel :</td> <td style="text-align: right;">2,00 €</td> </tr> <tr> <td>coût total annuel :</td> <td style="text-align: right;">24,00 €</td> </tr> </table>	mensuel :	2,00 €	coût total annuel :	24,00 €																		
mensuel :	2,00 €																						
coût total annuel :	24,00 €																						
<p>Abonnement à des services de banque à distance (internet)</p>	GRATUIT																						
<p>Abonnement à un produit offrant des alertes de la situation du compte par SMS (Messalia)</p>	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">mensuel :</td> <td style="text-align: right;">3,65 €</td> </tr> <tr> <td>coût total annuel :</td> <td style="text-align: right;">43,80 €</td> </tr> </table>	mensuel :	3,65 €	coût total annuel :	43,80 €																		
mensuel :	3,65 €																						
coût total annuel :	43,80 €																						

**ANNEXE 5 • LA POURSUITE ET L'ÉLARGISSEMENT DES TRAVAUX EN MATIÈRE  
DE MOBILITÉ ET DE TARIFS BANCAIRES**

<b>Paiements (hors cartes de paiement)</b>	
Virement	en agence : 3,80 € par internet : GRATUIT (cas d'un virement SEPA occasionnel)
Prélèvement SEPA	
- Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement	GRATUIT
- Frais par paiement d'un prélèvement	GRATUIT

<b>Cartes de paiement et retraits d'espèces</b>	
Fourniture de la carte de paiement internationale à débit immédiat	coût total annuel : 44,50 € (Carte Visa ou MasterCard)
Fourniture de la carte de paiement internationale à débit différé	coût total annuel : 44,50 € (Carte Visa ou MasterCard)
Fourniture de la carte de paiement à autorisation systématique	coût total annuel : 35,00 € (Carte V PAY)
Retrait d'espèces À un DAB d'une autre banque, à partir du 4ème retrait par mois (cas d'un retrait en euro dans la zone euro avec une carte de paiement internationale) – carte Visa ou MasterCard	par retrait : 1,00 €

<b>Autres services</b>	
Commission d'intervention	par opération : 8,00 € avec un plafond de 80 € par mois
Cotisation à une offre d'assurance contre perte ou vol des moyens de paiement (Quiétis)	coût total annuel : 30,00 €

<b>Information complémentaire</b>	
<b>Service</b>	<b>Tarif</b>
Cotisation annuelle carte Visa Premier ou Gold Mastercard (à débit immédiat ou différé)	135,00 €
Cotisation annuelle carte Visa Infinite (à débit immédiat ou différé)	330,00 €
Choix du code secret de la carte	10,00 €
Remplacement de la carte suite au blocage pour perte, vol ou utilisation frauduleuse	16,00 €
Forfait mensuel de retrait gratuit dans un DAB hors agences Société Générale ou Crédit du Nord Carte Visa ou Mastercard hors JAZZ	3,00 €

A 5

Relevé de compte classé par type d'opérations	coût total annuel :	16,00 €
Frais d'émission d'un chèque de banque		14,00 €
Frais d'opposition sur chèques pour perte ou vol		12,50 €
Frais de révocation d'un mandat de prélèvement		12,50 €
Service opposition toutes cartes	coût total annuel :	18,00 €
Service Garantie prix	coût total annuel :	22,00 €
Forfait d'exonération d'intérêts débiteurs + assurance décès accidentel + frais de mise en opposition sur chèques perdus ou volés (PIANO)	coût total annuel :	38,00 €
Minimum forfaitaire d'intérêts débiteurs	coût total annuel :	23,20 €
Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé		15,00 €
Frais par retrait à un distributeur automatique de billet hors zone €	frais fixe frais variable (carte Infinite) frais variable (autres cartes)	3,00 € 2,00 % 2,00 %
Frais par paiement par carte hors zone €	frais fixe (paiement > 10 €) frais variable (carte Infinite) frais variable (autres cartes)	1,00 € 2,00 % 2,00 %
Frais par virement non SEPA (international) émis	Internet virement < = 500 € virement > 500 €	 9,00 € 13,00 €
	Agence virement < = 500 € virement < = 500 €	 13,00 € 26,00 €
Frais par virement non SEPA (international) reçu	virement < = 500 € virement < = 500 €	GRATUIT 22,00 €

**Question 6 : Considérez-vous que le modèle de symbole proposé par l'EBA permet de satisfaire à l'objectif fixé par la directive ? Expliquez.**

### 1/ Sur l'équilibre des couleurs logo/symbole

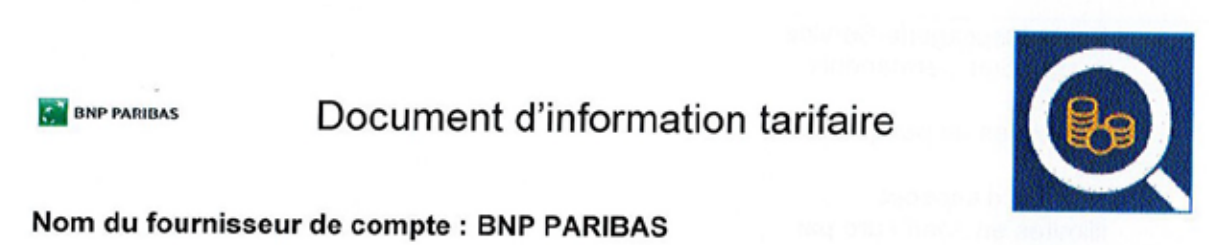
S'agissant du modèle de logo proposé, et des instructions fournies sur son insertion, le CCSF réitère auprès de l'EBA ses interrogations sur la justification de l'exigence fixée au point 2 de l'article 3. Une telle disposition a des conséquences industrielles lourdes en termes de process de publication, sans apporter la moindre plus-value pour le consommateur. L'identification et la lisibilité de l'information sera en effet assurée y compris en cas d'édition d'un document au sein duquel coexisteraient un logo d'entreprise en couleur et un symbole commun pour la FID en noir et blanc.

## 2/ Sur la distinction entre le symbole FID et le symbole SOF

Le CCSF regrette que les deux symboles communs – celui du FID et celui du SoF – soient si ressemblants et difficiles à distinguer l'un de l'autre. Il suggère, par exemple, que les couleurs soient inversées, un des symboles ayant un fond jaune et l'autre symbole ayant un fond bleu.

## 3/ Sur l'équilibre des tailles logo/symbole

Le CCSF approuve le souci d'équilibre visuel entre le logo de l'établissement et le symbole commun. Il considère dès lors, comme pour le SOF, que la normalisation de la taille du logo de l'établissement dans un cadre carré strictement identique à celui du symbole commun ne permet pas d'atteindre les objectifs de la directive. En effet, ce format carré est inadapté dans un grand nombre de cas au format plutôt rectangulaire des logos des établissements français. L'insertion des logos dans ce format carré aboutit à une réduction drastique de leur taille, ce qui les rend illisibles pour les consommateurs et aboutit à un résultat inverse de celui recherché par la directive : voir exemple ci-dessous.



Aussi le CCSF propose-t-il une plus grande souplesse, en privilégiant la notion d'équilibre ou de surface couverte équivalente.

**Question 7 : Considérez-vous que les propositions d'instruction pour remplir la FID sont adaptées pour atteindre l'objectif fixé par la directive ? Expliquez.**

Le CCSF n'a pas d'observations à formuler sur ce point sous réserve des observations précédentes.

**Question 8 : Considérez-vous que les propositions d'instruction pour remplir la FID sont claires et faciles à suivre pour atteindre l'objectif fixé par la directive ? Expliquez.**

Le CCSF n'a pas d'observations à formuler sur ce point sous réserve des observations précédentes.

[logo of  
payment  
service  
provider]

Modèle FID EBA  
Fee Information Document  
As for DATE



**Name of the account provider:**

**Account name:**

- This document informs you about the fees of using the main services linked to the account. It will help you to compare these fees with those of other accounts.
- Fees may also apply for using services linked to the account which are not listed here. Full information is available in [specify names of the relevant pre-contractual and contractual documents].
- The package of services proposed in this document is [.....] (brand name). This package of services is a customisable product. Full information about the services which can be linked to this service is available in [specify names of the relevant pre-contractual and contractual documents]
- A glossary of the terms used in this document is available free of charge.

Service	Fee
<b>General account services</b>	
[•] Includes a package of services consisting of: Services beyond these quantities will be charged separately. The fees are listed below.	[•]
<b>Payments (excluding cards)</b>	
	[•]
<b>Cards and cash</b>	
	[•]
<b>Overdrafts and related services</b>	
	[•]
<b>Other services</b>	
	[•]



<b>Package of services</b>	<b>Fee</b>
Package consists of: Services beyond these quantities will be charged separately. The fees are listed below. <b>This package of services is a customisable product. Please refer to [name of the relevant pre-contractual and contractual document</b>	[•]
<b>Key cost indicator</b>	[•]
<b>Additional information</b> [•]	

**Question 9 : Considérez-vous que le modèle de SoF proposé par l'EBA permet de satisfaire à l'objectif fixé par la directive ? Expliquez.**

La directive prévoit la fourniture au consommateur, au moins une fois par an, d'un relevé de tous les frais encourus, ainsi que le cas échéant des intérêts créditeurs ou débiteurs appliqués. Le relevé de frais est présenté et mis en page d'une manière claire et facile à lire, avec des caractères d'une taille lisible. Il comporte un symbole commun servant à distinguer ce document de toute autre documentation. Le relevé de frais fourni **sur support papier, à tout le moins lorsque le consommateur en fait la demande**, comporte au minimum les informations précisées par la directive. Il s'agit notamment du prix unitaire facturé pour chaque service et le nombre de fois où le service **a été utilisé** pendant la période considérée et **le cas échéant**, le taux d'intérêt débiteur appliqué au compte de paiement et le montant total des intérêts facturés en lien avec le découvert au cours de la période considérée et le taux d'intérêt créditeur appliqué au compte de paiement.

La directive précise dans ses considérants que ce relevé permet au consommateur de comprendre à quels frais correspondent les dépenses, et d'évaluer la nécessité de modifier ses habitudes de consommation ou de changer de prestataire. Il précise que la forme et l'ordre des titres et des rubriques devraient être les mêmes pour tous les relevés de frais dans chaque État membre, à des fins de comparabilité. Elle ménage enfin une marge de manœuvre aux Etats en mentionnant, s'agissant à la fois de la FID et de la SoF que « lors de l'élaboration de ces formats, l'ABE devrait également tenir compte du fait que les États membres peuvent choisir de fournir le document d'information tarifaire et le relevé de frais en même temps que les informations requises en vertu d'autres actes législatifs de l'Union ou nationaux relatifs aux comptes de paiement et aux services qui y sont liés. » (Considérant 20).

Compte tenu de ce qui précède, le CCSF souhaite appeler l'attention :

•A - *S'agissant du contenu du document*

**Afin de respecter l'exigence de lisibilité et le caractère informatif de ce relevé tarifaire, il conviendrait d'apporter certaines modifications au projet de d'ITS soumis à la consultation publique.**

**1/La distinction entre « services utilisés » et « services facturés »**

Le projet d'ITS (art 11 et 12) impose, pour le récapitulatif des frais inclus dans l'offre groupée souscrite par le consommateur, ainsi que pour celui de chacun des services dont le compte de paiement est assorti, de faire figurer le nombre de fois où **ces différents frais ont été facturés**. Cette mention peut s'avérer complètement inopérante dans certaines hypothèses : par exemple en cas des tarifications forfaitaires ou des tarifs plafonnés. Au demeurant, elle n'est pas conforme à la directive. En effet, conformément au 1 de l'article 5, le consommateur doit être informé **du nombre de fois où le service a été utilisé** pendant la période considérée et non pas le nombre de fois où les frais ont été facturés.

## ANNEXE 5 • LA POURSUITE ET L'ÉLARGISSEMENT DES TRAVAUX EN MATIÈRE DE MOBILITÉ ET DE TARIFS BANCAIRES

C'est cette mention, plus pertinente pour le consommateur, et conforme au texte de la directive, qui doit être donc retenue.

Pour la bonne information du consommateur, il est important que soit retracé, au sein de la colonne « total » de la rubrique intitulée « *Detailed statement of fees paid on the account* », le détail de la composition du prix facturé, et notamment les remises ou rétrocessions au crédit du consommateur qui bénéficiera d'un tarif allégé ou préférentiel. Aujourd'hui, seul le solde paraît pouvoir être mentionné. La possibilité de ce détail devrait être offerte aux établissements, pour une pleine information du consommateur. C'est déjà le cas dans les récapitulatifs annuels de frais français, que les consommateurs reçoivent depuis 2009 en comprenant et appréciant cette information. Les représentants des consommateurs français ne souhaitent pas renoncer à cette information essentielle pour comprendre et adapter leur comportement bancaire.

Cette information existe soit en ligne soit en colonne (voir ci-dessous).

### En ligne :

DETAIL DE VOTRE CONSOMMATION DE PRODUITS ET SERVICES		
Libellé	Nombre opérations	Montant payé
<b>PRODUITS ET SERVICES CONSOMMES</b>		
Compte Service Confort	12	73,68
Cotis Gold Duale Societaire Dd	1	114,30
<b>Votre carte vous a donné droit au bonus</b>		<b>-113,30</b>
<b>Sous-total</b>		<b>74,68</b>
<b>UTILISATION DES MOYENS DE PAIEMENT</b>		
Virement Automatisable Europeen	1	3,70
<b>SYNTHESE DE VOTRE CONSOMMATION DE PRODUITS ET SERVICES AU 31.12.2014</b>		
Contrat n° 24015593000		
<b>TOTAL DES FRAIS PAYES EN 2014</b> (DEDUCTION FAITE DES REDUCTIONS CI-DESSOUS)		<b>181,31 EUR</b>
<b>TOTAL DES REDUCTIONS EN 2014</b>		<b>-113,30 EUR</b>

### En colonne :

Afin de renforcer notre engagement de transparence, nous vous communiquons ci-après le récapitulatif annuel des sommes perçues au cours de l'année 2015 au titre de la gestion de votre compte. Il reprend les cotisations des produits et services dont vous bénéficiez ainsi que les commissions liées à leur utilisation ou au fonctionnement de votre compte. Les remboursements éventuels en votre faveur figurent également dans ce document.

Quantité	Désignation	Montant total débité sur l'année	Montant total crédité sur l'année
<b>COTISATIONS DES PRODUITS ET SERVICES DETENUS</b>			
	COTISATION ANNUELLE ECB		9,00
12	COTISATION JAZZ	188,40	86,35
12	OPTION TRANQUILLITE	7,68	
	<b>Sous-total</b>	<b>196,08</b>	<b>95,35</b>
<b>INTERETS ET COMMISSIONS DES AUTRES SERVICES LIES AU FONCTIONNEMENT DU COMPTE</b>			
	INTERETS DEBITEURS	11,40	
	<b>Sous-total</b>	<b>11,40</b>	<b>0,00</b>
<b>TOTAL</b>		<b>207,48</b>	<b>95,35</b>

Ce récapitulatif reprend les frais et remboursements déjà comptabilisés et signalés par un pictogramme ( + ) sur votre relevé de compte. Vous pouvez consulter à tout moment les tarifs en vigueur sur notre site Internet [societegenerale.fr](http://societegenerale.fr), ainsi que dans votre agence où une brochure est à votre disposition. Votre conseiller est à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

## 2/ Le caractère facultatif des rubriques non applicables

S'agissant des intérêts débiteurs ou créditeurs, dont les modalités de renseignement sont précisées aux articles 13 et 14 du projet d'ITS, il conviendrait de prévoir (selon la logique du 4 de l'article 11 et du 10 de l'article 12 du même projet), la possibilité de supprimer la rubrique en question, lorsque de tels frais ne sont pas applicables. Une telle possibilité — suggérée par l'article 5 point 1 de la directive (« ainsi que le cas échéant, des informations concernant les taux d'intérêt... ») — permettrait d'alléger substantiellement ce relevé en ne retenant que les lignes ou rubriques concernant effectivement le compte ou l'établissement et de gagner de la place. À titre d'exemple, la quasi-totalité des PSP en France ne sert pas d'intérêt créditeur sur les comptes de paiement. Voir apparaître la rubrique vide perturberait le consommateur.

Les associations de consommateurs attirent ici aussi l'attention sur la nécessité de disposer d'un relevé court, idéalement 2 pages maximum, concentré sur tous les tarifs effectivement appliqués au client (avec, pour certaines, rappel du contenu de l'offre groupée de services).

## 3/ Le contenu détaillé de l'offre groupée de services

L'article 11-1-a du projet d'ITS prévoit de détailler le contenu de l'offre groupée de services souscrite par le consommateur. Les établissements teneurs de comptes français considèrent que ce rappel est inutile, puisque le consommateur connaît son OGS et dispose de son détail dans ses conditions particulières et dans les plaquettes tarifaires envoyées à chaque renouvellement de tarifs. Il n'a pas sa place dans un relevé de tarifs et l'intégrer constitue de ce fait une grande complexité puisqu'il ne fait pas partie des chaînes de traitement tarifaires.

### *B - S'agissant des règles de présentation normalisée*

#### **1/ L'objectif de la directive 2014/97, s'agissant de ce relevé des frais tarifaires dont la présentation est normalisée au niveau de l'Union européenne, est notamment de garantir une pleine information du consommateur.**

Le CCSF est très attaché à une telle information annuelle récapitulative, qu'il a d'ailleurs promue et qui existe en droit français depuis 2009 : au cours du mois de janvier de chaque année, est porté à la connaissance de chaque client un document distinct récapitulant le total des sommes perçues par le prestataire de services de paiement au cours de l'année civile précédente au titre de produits ou services dont le client a bénéficié dans le cadre de la gestion de son compte de paiement. Ce récapitulatif comprend, le cas échéant, les intérêts perçus au titre d'une position débitrice du compte. Ce récapitulatif doit distinguer, pour chaque catégorie de produits ou services liés à la gestion du compte de paiement ou de dépôt, le sous-total des frais perçus et le nombre de produits ou services correspondants.

Pour autant, le législateur français n'est pas allé jusqu'à normaliser le format de présentation, estimant qu'un format unique n'est utile ni à la comparaison ni à la compréhension, voire qu'il nuit à l'accès à l'information de certaines populations (âgées, malvoyantes etc.).

Saluant les efforts de clarification et normalisation opérés par l'EBA, le CCSF souhaite toutefois rappeler, ainsi que d'ores et déjà mentionné à la question 5, que l'information fournie doit pouvoir s'adapter à tous supports (papier ou numérique, le cas échéant sur ordinateur, tablette et téléphone), et aux évolutions de ceux-ci. Ainsi, la fourniture d'un document sur un format A4 n'apparaît pas adaptée à la diversité de ces supports, ni requise pour garantir la pleine information du consommateur.

Au demeurant, le CCSF tient à rappeler à l'EBA les dispositions de la directive dont il convient de faire application et qui plaident en faveur d'une certaine souplesse s'agissant de la définition du format :

- d'une part, celle-ci autorise une remise de ce relevé sur un format autre que papier. L'article 5 prévoit en effet que ce document est remis sur support papier lorsque le consommateur en fait la demande.

- d'autre part, ainsi que mentionné au considérant 20 de la directive : « lors de l'élaboration de ces formats, l'ABE devrait également tenir compte du fait que les États membres peuvent choisir de fournir le document d'information tarifaire et le relevé de frais en même temps que les informations requises en vertu d'autres actes législatifs de l'Union ou nationaux relatifs aux comptes de paiement et aux services qui y sont liés ». Ce considérant laisse ainsi entendre que ce relevé, dont le modèle est certes défini par l'EBA, doit pouvoir être conçu et transmis dans un format compatible avec les autres documents qui pourraient être remis simultanément.

**2/ S'agissant de l'organisation des rubriques proposées,** le CCSF confirme qu'il est plus clair de faire figurer en première position, quand elle existe, l'offre groupée de services.

**Question 10 : Considérez-vous que le modèle de symbole proposé par l'EBA permet de satisfaire à l'objectif fixé par la directive ? Expliquez.**

### **1/ Sur l'équilibre des couleurs logo/symbole**

S'agissant du modèle de logo proposé, et des instructions fournies sur son insertion, le CCSF réitère auprès de l'EBA ses interrogations sur la justification de l'exigence fixée au point 2 de l'article 3. Une telle disposition a des conséquences industrielles lourdes en termes de process de publication, sans apporter la moindre plus-value pour le consommateur. L'identification et la lisibilité de l'information sera en effet assurée y compris en cas d'édition d'un document au sein duquel coexisteraient un logo d'entreprise en couleur et un symbole commun pour la FID en noir et blanc.

### **2/ Sur la distinction entre le symbole FID et le symbole SOF**

Le CCSF regrette que les deux symboles communs – celui du FID et celui du SoF – soient si ressemblants et difficiles à distinguer l'un de l'autre. Il suggère, par exemple, que les couleurs soient inversées, un des symboles ayant un fond jaune et l'autre symbole ayant un fond bleu.

### **3/ Sur l'équilibre des tailles logo/symbole**

Le CCSF approuve le souci d'équilibre visuel entre le logo de l'établissement et le symbole commun. Il considère dès lors, comme pour le SOF, que la normalisation de la taille du logo de l'établissement dans un cadre carré strictement identique à celui du symbole commun ne permet pas d'atteindre les objectifs de la directive. En effet, ce format carré est inadapté dans un grand nombre de cas au format plutôt rectangulaire des logos des établissements français. L'insertion des logos dans ce format carré aboutit à une réduction drastique de leur taille, ce qui les rend illisibles pour les consommateurs et aboutit à un résultat inverse de celui recherché par la directive : voir exemple ci-dessous.

**Question 11 : Considérez-vous que les propositions d'instruction pour remplir la SoF sont adaptées pour atteindre l'objectif fixé par la directive ? Expliquez.**

S'agissant de l'article 14 relatif aux intérêts créditeurs, il est suggéré de supprimer le 5, qui apparaît redondant avec le 7 de ce même article.

## 6.1 Communiqué de presse du 18 décembre 2014 « Moderniser les moyens de paiement : Michel Sapin et Emmanuel Macron se mobilisent »



MICHEL SAPIN  
MINISTRE DES FINANCES  
ET DES COMPTES PUBLICS

EMMANUEL MACRON  
MINISTRE DE L'ECONOMIE,  
DE L'INDUSTRIE ET DU NUMERIQUE

*Communiqué de presse*

*Communiqué de presse*

[www.economie.gouv.fr](http://www.economie.gouv.fr)

Paris, le 18 décembre 2014  
N° 138-292

### **Moderniser les moyens de paiement : Michel SAPIN et Emmanuel MACRON se mobilisent**

Michel SAPIN, ministre des Finances et des Comptes publics, et Emmanuel MACRON, ministre de l'Economie, de l'Industrie et du Numérique, annoncent le lancement d'une concertation pour définir une stratégie nationale des moyens de paiement.

Les attentes des utilisateurs pour des paiements fluides et rapides sont croissantes. Elles ne sont pas toujours satisfaites aujourd'hui, qu'il s'agisse du paiement de factures, de paiement de proximité ou dans le commerce en ligne. Les évolutions technologiques et l'ouverture du marché des paiements à de nouveaux acteurs constituent également des défis pour les banques et les entreprises du secteur des paiements en France, mais aussi sur les marchés internationaux.

Dans ce contexte, les ministres des Finances et de l'Economie accompagneront les évolutions de l'industrie des paiements, en faveur de la croissance et de l'innovation.

Michel SAPIN souhaite que le Gouvernement puisse répondre aux attentes des particuliers comme des entreprises, qui veulent utiliser des moyens de paiement à la fois rapides, accessibles et sécurisés : *"Chacun doit ainsi pouvoir payer par internet sans avoir peur du piratage de sa carte de paiement ; la fluidité des paiements, notamment des virements, doit devenir la règle ; enfin, les moyens de paiement doivent être simples et faciles à utiliser pour tous"*.

Emmanuel MACRON ajoute qu'*"il est essentiel d'accroître la contribution de l'industrie des paiements à la croissance et à l'innovation"*.

Ils confient donc à Emmanuel CONSTANS, Président du Comité consultatif du secteur financier, la mission de préparer, avec tous les acteurs concernés, la tenue des Assises des paiements qui se tiendront au printemps 2015. Des groupes de travail composés des principales parties prenantes intéressées par ces enjeux prépareront, au cours des trois prochains mois, des orientations autour de quatre thématiques :

- les paiements sur facture et par Internet ;
- les paiements de proximité ;
- la sécurité des moyens de paiement ;
- la compétitivité de la filière des paiements



La synthèse de ces travaux sera présentée lors des **Assises des moyens de paiement** que les ministres réuniront au printemps prochain. Elle contribuera à la définition d'une stratégie nationale et à l'élaboration d'un plan d'actions engageant toutes les parties prenantes à la modernisation des moyens de paiement.

**Contacts presse**

Cabinet de Michel SAPIN  
Cabinet d'Emmanuel MACRON

01 53 18 41 13  
01 53 18 45 13

[sec.mfcp-presse@cabinets.finances.gouv.fr](mailto:sec.mfcp-presse@cabinets.finances.gouv.fr)  
[sec.mein-presse@cabinets.finances.gouv.fr](mailto:sec.mein-presse@cabinets.finances.gouv.fr)

## 6.2 Communiqué de presse du 2 juin 2015 : « De nouvelles mesures pour moderniser les moyens de paiement des consommateurs et des entreprises »



MICHEL SAPIN  
MINISTRE DES FINANCES  
ET DES COMPTES PUBLICS

EMMANUEL MACRON  
MINISTRE DE L'ÉCONOMIE,  
DE L'INDUSTRIE  
ET DU NUMÉRIQUE

AXELLE LEMAIRE  
SECRETARE D'ÉTAT  
CHARGÉE DU NUMÉRIQUE  
AUPRES DU MINISTRE DE L'ÉCONOMIE,  
DE L'INDUSTRIE ET DU NUMÉRIQUE

*Communiqué de presse*

*Communiqué de presse*

[www.economie.gouv.fr](http://www.economie.gouv.fr)

Paris, le 2 juin 2015  
N° 337/647

### De nouvelles mesures pour moderniser les moyens de paiement des consommateurs et des entreprises

Michel SAPIN, ministre des Finances et des Comptes publics, et Axelle LEMAIRE, secrétaire d'Etat chargée du Numérique, ont annoncé ce jour plusieurs mesures permettant de répondre aux attentes des consommateurs et des entreprises pour des moyens de paiements rapides, sécurisés et accessibles à tous.

Les ministres saluent le rapport de synthèse remis par Emmanuel CONSTANS, président du comité consultatif du secteur financier, à l'issue du processus de la concertation lancée en début de l'année par Michel SAPIN et Emmanuel MACRON. Ce rapport illustre les atouts de la filière des paiements française, les innovations qu'elle a su mettre en œuvre et les opportunités de développement qui s'offrent à elle.

Pour Michel SAPIN : *"Les nouveaux moyens de paiement bouleversent les habitudes des consommateurs qui s'interrogent sur leur plus-value et parfois même sur leur sécurité. Ces innovations bousculent aussi les acteurs traditionnels du paiement lorsqu'ils sont le fait de nouveaux entrants. Ce sont autant de défis et d'opportunités que la France doit relever. La France a été à la pointe de la modernisation des moyens de paiement en inventant la carte à puce en 1974. Elle doit le rester".*

Pour Emmanuel MACRON : « c'est à la fois plus de numérique dans notre économie et un changement concret dans la vie des Français. C'est donc une double bonne nouvelle »

Pour Axelle LEMAIRE : *"Les défis auxquels a à faire face l'industrie des moyens de paiement sont ceux qui traversent toute notre économie : défi des nouveaux usages en perpétuelle évolution, défi de la numérisation, défi de l'utilisation des données et de leur sécurité. Pour que le paiement fasse sa révolution numérique, il faut de la simplicité, de la confiance et un soutien résolu aux start-ups et à l'innovation française".*

Michel SAPIN, Emmanuel MACRON et Axelle LEMAIRE souhaitent que certaines recommandations soient mises en œuvre à court terme :

- **permettre aux consommateurs de pouvoir payer plus largement par carte bancaire dans le commerce de proximité, tout particulièrement pour les petits montants**

Afin d'encourager les commerçants et les artisans à accepter davantage les paiements par cartes, la commission interbancaire de paiement sera abaissée en moyenne d'ici la fin de l'année de 0,28% à 0,23% de la valeur de transaction ; à terme, elle sera fixée à 0,2% de la valeur de la transaction pour les cartes de débit et 0,3% pour les cartes de crédit; la partie fixe de cette



commission qui pénalise fortement les petits montants sera supprimée.

La modernisation des équipements des commerçants devra se poursuivre, notamment pour favoriser le recours aux terminaux de paiement utilisant le canal internet, générant de moindres coûts. Les ministres souhaitent que les banques travaillent à l'amélioration de leurs offres en la matière.

En outre, une plus grande transparence dans les frais facturés aux commerçants sera assurée, en distinguant notamment le montant de la commission interbancaire des autres frais liés aux cartes et facturés par les banques aux commerçants.

Afin de permettre l'utilisation de la carte de paiement pour des achats de plus petits montants, Michel SAPIN souhaite que les banques répondent à la recommandation du rapport proposant d'abaisser les commissions des commerçants pour les petits montants, en limitant divisant au moins par deux les minima contractuels de commissions prélevés.

□ **Elargir la palette des moyens de paiements sécurisés et faciles à utiliser**

Les possibilités pour les usagers de payer en ligne leurs factures auprès de l'Etat et des services publics locaux par le biais de moyens de paiement électroniques seront renforcées. D'ici la fin de l'année 2016, l'Etat mettra à la disposition des collectivités locales et des établissements publics, une nouvelle offre de paiement permettant aux usagers de payer leurs factures (crèche, cantine etc.) sur internet, par prélèvement. Ce dispositif complètera l'offre actuellement disponible pour payer en ligne par carte bancaire.

□ **Assurer les conditions de développement du paiement sans contact auprès des particuliers et des commerçants**

Les ministres ont indiqué que le déploiement des terminaux de paiement acceptant le paiement sans contact serait accéléré : d'ici le 1er janvier 2016, tous les terminaux nouvellement installés chez les commerçants seront équipés de la fonction « sans contact ».

Parallèlement, Michel SAPIN demande aux banques de renforcer l'information des consommateurs lors de l'octroi d'une carte équipée d'une fonction sans contact et de rappeler systématiquement au consommateur s'il en exprime le souhait, qu'il a la possibilité de demander sans coût supplémentaire une nouvelle carte non équipée de la fonctionnalité de paiement sans contact.

□ **Développer la compétitivité de l'industrie des paiements**

L'industrie des moyens de paiement est un secteur dynamique dans lequel la France dispose d'une expertise et d'un dynamisme reconnus. Les ministres souhaitent que la modernisation des moyens de paiement soit l'occasion de renforcer la compétitivité de la filière française des paiements et sa contribution à la croissance et à l'emploi, en favorisant notamment les synergies entre les start up, les grandes entreprises et les banques.

Ces mesures feront partie d'une stratégie nationale des moyens de paiement que les ministres détailleront d'ici l'automne. Cette stratégie élaborée en concertation avec l'ensemble des acteurs du secteur, précisera le calendrier de mise en œuvre de ces actions.

**Contacts presse :**

Cabinet de Michel SAPIN  
Cabinet d'Emmanuel MACRON  
Cabinet d'Axelle LEMAIRE

01 53 18 41 13  
01 53 18 45 13  
01 53 18 44 50



## 7.1 Décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation

NOR : EINC1517228D

**Publics concernés** : professionnels et consommateurs.

**Objet** : règlement amiable des litiges de consommation par le recours à un processus de médiation de la consommation.

**Entrée en vigueur** : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.

**Notice** : le présent décret crée dans la partie réglementaire du code de la consommation un titre consacré à la médiation des litiges de la consommation. Il précise les règles relatives au processus de médiation de la consommation, les exigences d'indépendance ou d'impartialité attachées au statut de médiateur de la consommation et les obligations d'information et de communication qui incombent à ce dernier. Il détaille également la composition, l'organisation, les moyens et les modalités de fonctionnement de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation. Il fixe les modalités d'information du consommateur, lui permettant de recourir effectivement à un médiateur de la consommation et d'assistance au consommateur, en cas de litige transfrontalier. Enfin, il modifie le code monétaire et financier, le code des assurances et le code de la sécurité sociale afin de permettre la mise en œuvre de la médiation de la consommation dans ces secteurs.

**Références** : le présent décret est pris en application des articles 1<sup>er</sup>, 2, 3 et 4 de l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et achève la transposition de la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE. Le présent décret peut être consulté sur le site Légifrance (<http://www.legifrance.gouv.fr>).

Le Premier ministre,

Sur le rapport du ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique,

Vu la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE ;

Vu le code des assurances, notamment son article R. 520-1 ;

Vu le code de la consommation, notamment ses articles L. 152-1, L. 153-1, L. 154-1, L. 154-2, L. 155-6, L. 156-1 et L. 156-4 ;

Vu le code monétaire et financier, notamment ses livres VI et VII ; Vu le code de la sécurité sociale, notamment son article R. 932-1-1 ;

Vu la loi n° 2014-873 du 4 août 2014 pour l'égalité réelle entre les femmes et les hommes, notamment son article 74 ;

Vu l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, notamment son article 7 ;

Vu le décret n° 2006-781 du 3 juillet 2006 modifié fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels civils de l'Etat ;

Vu le décret n° 2015-354 du 27 mars 2015 relatif à l'égal accès des femmes et des hommes aux commissions et instances consultatives ou délibératives placées auprès du Premier ministre, des ministres ou de la Banque de France ;

Vu l'avis du comité consultatif de la législation et de la réglementation financières en date du 13 mai 2015 ;  
Vu l'avis du Conseil supérieur de la mutualité en date du 9 juin 2015 ;

Vu l'avis du Conseil national de l'évaluation des normes en date du 23 juillet 2015 ; Le Conseil d'Etat (section des finances) entendu,

Décète :

**Art. 1<sup>er</sup>.** – Le livre I<sup>er</sup> du code de la consommation est complété par un titre V ainsi rédigé :

#### TITRE V

### MÉDIATION DES LITIGES DE LA CONSOMMATION

#### CHAPITRE I<sup>er</sup>

#### *Définitions et champ d'application*

*Ce chapitre ne comporte pas de dispositions réglementaires.*

#### CHAPITRE II

#### *Le processus de médiation des litiges de la consommation*

*Art. R. 152-1.* – La médiation des litiges de la consommation satisfait aux exigences suivantes :

- a) Elle est aisément accessible par voie électronique ou par courrier simple à toutes les parties, consommateur ou professionnel ;
- b) Elle est gratuite pour le consommateur à l'exception des frais prévus aux *c* et *d* ;
- c) Les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation ;
- d) Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

*Art. R. 152-2.* – Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur, le médiateur de la consommation notifie aux parties par voie électronique ou par courrier simple sa saisine. Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

*Art. R. 152-3.* – Le médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier.

Le médiateur peut recevoir les parties ensemble ou séparément. A défaut d'accord amiable entre elles, il leur propose une solution pour régler le litige.

*Art. R. 152-4.* – Le médiateur, en faisant connaître aux parties la solution qu'il propose, leur rappelle, par courrier simple ou par voie électronique :

- a) Qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
- b) Que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- c) Que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

Le médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution et fixe un délai d'acceptation ou de refus de celle-ci.

Art. R. 152-5. – L'issue de la médiation intervient, au plus tard, dans un délai de quatre-vingt-dix jours à compter de la date de la notification mentionnée à l'article R. 152-2. Le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise immédiatement les parties.

### CHAPITRE III

#### **Le statut du médiateur de la consommation**

Art. R. 153-1. – Le médiateur de la consommation informe sans délai les parties de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si l'une des parties refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur. Lorsque le médiateur est une personne morale, il est pourvu au remplacement de la personne physique chargée d'accomplir la mission de médiation.

Le médiateur ne peut recevoir aucune instruction des parties.

### CHAPITRE IV

#### **Les obligations de communication du médiateur de la consommation**

Art. R. 154-1. – Le site internet du médiateur de la consommation mentionné à l'article L. 154-1 comprend les informations suivantes :

- a) Les adresses postale et électronique du médiateur ;
- b) La mention de son inscription sur la liste des médiateurs établie conformément à l'article L. 155-2 ;
- c) La décision de sa nomination et la durée de son mandat ;
- d) Ses diplômes ou son parcours professionnel ;
- e) Son appartenance, le cas échéant, à des réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers ;
- f) Les types de litiges relevant de sa compétence ;
- g) La référence aux dispositions législatives et réglementaires relatives à la médiation des litiges de consommation ;
- h) Les cas dans lesquels un litige ne peut faire l'objet d'une médiation, conformément à l'article L. 152-2 ;
- i) La liste des langues utilisées pour la médiation ;
- j) Le lien vers le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation de la consommation.

Art. R. 154-2. – Le médiateur met également à la disposition du public sur son site internet ou communique sur demande son rapport annuel d'activité comprenant les informations suivantes :

- a) Le nombre de litiges dont il a été saisi et leur objet ;
- b) Les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter ;
- c) La proportion de litiges qu'il a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus ;
- d) Le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption ;
- e) La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges ;
- f) S'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées ;
- g) L'existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers ;
- h) Pour les médiateurs rémunérés ou employés exclusivement par un professionnel, le pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur ou du professionnel ainsi que le pourcentage des litiges résolus à l'amiable.

Art. R. 154-3. – Toute personne physique ou morale qui souhaite être inscrite sur la liste des médiateurs prévue à l'article L. 155-2 communique à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation mentionnée à l'article L. 155-1, outre les informations prévues aux c à i de l'article R. 154-1 :

- a) Ses coordonnées et l'adresse de son site internet ;
- b) Une déclaration de motivation justifiant sa désignation comme médiateur de la consommation ;

- c) Les informations sur sa structure et les modalités de financement de son activité de médiateur de la consommation ainsi que, lorsqu'il existe, une entité regroupant plusieurs médiateurs, les modalités de financement de cette entité, le niveau de rémunération et la durée du mandat de chacun d'entre eux ;
- d) Une description du déroulement interne de la médiation.

Le médiateur notifie sans délai à la commission toute modification de ces informations.

Art. R. 154-4. – Le médiateur de la consommation transmet également à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation les informations nécessaires à l'évaluation de son activité, et ce, au moins tous les deux ans. Ces informations comprennent au minimum, outre celles figurant à l'article R. 154-2 :

- a) Une description des formations suivies en matière de médiation ;
- b) Une évaluation de l'efficacité de la médiation et des moyens envisageables pour améliorer ses résultats.

## CHAPITRE V

### ***La commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation***

Art. R. 155-1. – La commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation est composée en application de l'article L. 155-1 :

- a) D'un conseiller d'Etat ;
- b) D'un conseiller à la Cour de cassation en activité ou honoraire ;
- c) De quatre personnalités qualifiées dans le domaine juridique ou en matière de médiation ;
- d) De deux représentants des associations de consommateurs agréées au plan national ; et
- e) De deux représentants d'organisations professionnelles.

Les dispositions de l'article 74 de la loi n° 2014-873 du 4 août 2014 pour l'égalité réelle entre les femmes et les hommes et du décret n° 2015-354 du 27 mars 2015 relatif à l'égal accès des femmes et des hommes aux commissions et instances consultatives ou délibératives placées auprès du Premier ministre, des ministres ou de la Banque de France sont applicables à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation. Un arrêté du ministre chargé de l'économie nomme le président et le vice-président de la commission parmi les membres mentionnés aux *a* et *b*.

Le président et le vice-président de la commission bénéficient d'une indemnité forfaitaire annuelle dont le montant est fixé par arrêté conjoint des ministres chargés de l'économie et du budget. Les autres membres de la commission bénéficient d'une indemnité dont le taux par séance est fixé par arrêté conjoint des mêmes ministres.

Les membres de la commission peuvent se faire rembourser leurs frais de déplacement dans les conditions fixées par le décret n° 2006-781 du 3 juillet 2006 fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels civils de l'Etat.

Art. R. 155-2. – La commission examine les candidatures des personnes souhaitant être inscrites sur la liste des médiateurs de la consommation au vu des informations communiquées en application de l'article R. 154-3 et décide de leur inscription sur cette liste.

Art. R. 155-3. – La commission notifie à la Commission européenne, en application de l'article L. 155-2, la liste des médiateurs de la consommation en précisant que ces derniers satisfont aux exigences de qualité et remplissent les conditions prévues aux articles R. 152-1 à R. 152-5. La liste précise pour chaque médiateur :

- a) Ses coordonnées et l'adresse de son site internet ;
- b) La liste des langues utilisées pour la médiation ;
- c) Les types de litiges relevant de sa compétence.

Toute modification des informations transmises est notifiée, sans délai, à la Commission européenne.

Art. R. 155-4. – La commission évalue régulièrement les médiateurs afin de vérifier qu'ils répondent toujours aux conditions et exigences de qualité propres à l'exercice de la mission de médiateur de la consommation. Si elle estime qu'un médiateur ne satisfait plus à ces exigences, elle avise ce dernier, par décision motivée, des manquements constatés et lui demande de se mettre en conformité dans un délai de trois mois à compter de la date de sa décision. A l'expiration de ce délai, la commission statue sur le retrait du médiateur de la liste.

Art. R. 155-5. – La commission met à la disposition du public la liste actualisée des médiateurs sur son site internet et fournit le lien vers le site internet de la Commission européenne consacré à la médiation de la consommation ainsi que le lien vers le site internet du Centre européen des consommateurs France. Cette liste est également publiée au *Bulletin officiel* de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

Art. R. 155-6. – La commission publie sur son site internet, tous les quatre ans, un rapport sur l'évolution et le fonctionnement des médiations de la consommation et le communique à la Commission européenne. Ce rapport contient :

- a) Le recensement des bonnes pratiques des médiateurs ;
- b) Les dysfonctionnements des processus de médiation relevés à l'aide de statistiques ;
- c) Des recommandations en vue de l'amélioration du fonctionnement effectif des médiations et de l'efficacité des médiateurs.

Par exception, un premier rapport est publié dans un délai de deux ans à compter de la première réunion de ses membres.

Art. R. 155-7. – La commission peut entendre toute personne et se faire communiquer tout document en vue de l'accomplissement de sa mission.

Son secrétariat est assuré par la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes. Il est chargé d'assister la commission dans ses travaux, de recueillir les demandes des personnes souhaitant être inscrites sur la liste des médiateurs et d'informer ces dernières des décisions rendues par la commission.

Art. R. 155-8. – La commission ne peut régulièrement délibérer qu'en présence de son président ou de son vice-président et d'au moins trois de ses membres. Les séances de cette commission ne sont pas publiques.

La commission se prononce à la majorité des voix des membres présents. Le président de séance a voix prépondérante en cas de partage égal des voix.

## CHAPITRE VI

### *L'information et l'assistance du consommateur*

Art. R. 156-1. – En application de l'article L. 156-1, le professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou sur tout autre support adapté. Il y mentionne également l'adresse du site internet du ou de ces médiateurs.

Art. R. 156-2. – Le site internet de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation comporte toutes informations utiles pour le consommateur en cas de litige de consommation transfrontalier. Il fournit notamment les coordonnées du Centre européen des consommateurs France et des indications relatives aux modalités de l'assistance dont les consommateurs peuvent bénéficier en vue du règlement extrajudiciaire de tels litiges. »

**Art. 2.** – La section III du chapitre IV du titre III du livre V du code de la consommation est abrogée.

**Art. 3.** – Le code monétaire et financier est modifié ainsi qu'il suit :

1° La section 2 du chapitre V du titre I<sup>er</sup> du livre VI est abrogée ;

2° Les articles R. 746-8-1, R. 756-3-1 et R. 766-3-1 sont abrogés.

**Art. 4.** – Il est ajouté à l'article R. 621-12 du code monétaire et financier un alinéa ainsi rédigé :

« VI. – Le médiateur reçoit une indemnité fixée par le président de l'Autorité des marchés financiers, après avis du collège. »

**Art. 5.** – Le dernier alinéa de l'article R. 520-1 du code des assurances est remplacé par les dispositions suivantes :

« Enfin, en vue du traitement d'éventuels différends, l'intermédiaire fournit les coordonnées et l'adresse de son service de réclamation quand il existe et indique les modalités de recours à un processus de médiation dans les conditions prévues au titre V du livre I<sup>er</sup> du code de la consommation. L'intermédiaire fournit également les coordonnées et l'adresse de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution. »

**Art. 6.** – Au *n* de l'article R. 932-1-1 du code de la sécurité sociale, après les mots : « au règlement et au bulletin d'adhésion ou au contrat », sont ajoutés les mots : « et recourir à un processus de médiation dans les conditions prévues au titre V du livre I<sup>er</sup> du code de la consommation ».

**Art. 7.** – Le ministre des finances et des comptes publics, la ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes, le ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique et la secrétaire d'Etat chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 30 octobre 2015.

Par le Premier ministre :

MANUEL VALLS

*Le ministre de l'économie,  
de l'industrie et du numérique,*  
EMMANUEL MACRON

*Le ministre des finances  
et des comptes publics,*  
MICHEL SAPIN

*La ministre des affaires sociales,  
de la santé  
et des droits des femmes,*  
MARISOL TOURAINE

*La secrétaire d'Etat chargée du commerce,  
de l'artisanat, de la consommation  
et de l'économie sociale et solidaire,*  
MARTINE PINVILLE

## 7.2 Ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

NOR : EINC1512728R

Le Président de la République,

Sur le rapport du Premier ministre et du ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique,  
Vu la Constitution, notamment son article 38 ;

Vu le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE ;

Vu la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE ;

Vu le code des assurances, notamment ses articles L. 112-2 et L. 112-2-1 ;

Vu le code civil, notamment ses articles 1582 et 2238 ;

Vu le code de la consommation, notamment ses livres I<sup>er</sup> et V ;

Vu le code de l'énergie, notamment son article L. 122-1 ;

Vu le code monétaire et financier, notamment ses livres III, VI et VII ;

Vu le code de la mutualité, notamment ses articles L. 221-6-2 et L. 221-18 ;

Vu le code de procédure civile, notamment ses articles 1530 à 1535 ;

Vu le code de la sécurité sociale, notamment son article L. 932-15-1 ;

Vu la loi n° 95-125 du 8 février 1995 modifiée relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative ;

Vu la loi n° 2014-1662 du 30 décembre 2014 portant diverses dispositions d'adaptation de la législation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière, notamment ses articles 15 et 32 ;

Vu l'avis du comité consultatif de la législation et de la réglementation financières en date du 13 mai 2015 ;

Vu l'avis du Conseil supérieur de la mutualité en date du 9 juin 2015 ;

Vu l'avis du Conseil national d'évaluation des normes en date du 23 juillet 2015 ; Le Conseil d'Etat (section des finances) entendu ;

Le conseil des ministres entendu,

Ordonne :

### Article 1<sup>er</sup>

Le code de la consommation est ainsi modifié :

1<sup>o</sup> Le livre I<sup>er</sup> est complété par un titre V ainsi rédigé :

#### TITRE V

#### MÉDIATION DES LITIGES DE LA CONSOMMATION

##### CHAPITRE I<sup>er</sup>

##### *Définitions et champ d'application*

Art. L. 151-1. – Au sens du présent titre, on entend par :

- a) « Professionnel » : toute personne physique ou toute personne morale, qu'elle soit publique ou privée, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une personne agissant en son nom ou pour son compte, aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ;
- b) « Litige national » : un litige de nature contractuelle entre un consommateur et un professionnel portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services, lorsqu'au moment de sa conclusion, le consommateur réside dans le même Etat membre que celui du lieu d'établissement du professionnel ;
- c) « Litige transfrontalier » : un litige de nature contractuelle entre un consommateur et un professionnel portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services, lorsqu'au moment de sa conclusion le consommateur réside dans un Etat membre autre que celui du lieu d'établissement du professionnel ;
- d) « Contrat de vente » : tout contrat au sens de l'article 1582 du code civil, ainsi que tout contrat ayant à la fois pour objet la vente d'un bien et la fourniture d'un service, conclu entre un professionnel et un consommateur ;
- e) « Contrat de prestation de services » : tout contrat ayant pour objet la fourniture d'un service par le professionnel en contrepartie duquel le consommateur s'engage à payer le prix ;
- f) « Médiation des litiges de la consommation » : un processus de médiation conventionnelle, tel que défini à l'article 21 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative ou un autre processus de médiation conventionnelle prévu par la loi ;
- g) « Médiateur de la consommation » : la personne physique ou la personne morale accomplissant une mission de médiation conventionnelle ;
- h) « Médiateur public » : médiateur désigné par une autorité publique dans les conditions fixées par la loi, laquelle détermine également son statut, son champ de compétences dans le domaine des litiges prévus au présent titre et ses modalités d'intervention.

Art. L. 151-2. – La médiation de la consommation s'applique à un litige national ou transfrontalier entre un consommateur et un professionnel. Elle est régie par les dispositions du présent titre ainsi que, dans la mesure où elles ne leur sont pas contraires, par celles du chapitre Ier du titre II de la loi du 8 février 1995 mentionnée à l'article L. 151-1.

Art. L. 151-3. – La médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas :

- a) Aux litiges entre professionnels ;
- b) Aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel ;
- c) Aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel ;



- d) Aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ;
- e) Aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

Art. L. 151-4. – Ne sont pas considérés comme des litiges de consommation, au sens du présent titre, les litiges concernant :

- a) Les services d'intérêt général non économiques ;
- b) Les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux ;
- c) Les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

## CHAPITRE II

### *Le processus de médiation des litiges de la consommation*

Art. L. 152-1. – Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

Le professionnel peut mettre en place son propre dispositif de médiation de la consommation ou proposer au consommateur le recours à tout autre médiateur de la consommation répondant aux exigences du présent titre.

Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel permet toujours au consommateur d'y recourir.

Un décret en Conseil d'Etat précise les modalités selon lesquelles le processus de médiation est mis en œuvre.

Art. L. 152-2. – Un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

- a) Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- b) La demande est manifestement infondée ou abusive ;
- c) Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- d) Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- e) Le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

Le consommateur est informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation.

Art. L. 152-3. – La médiation des litiges de consommation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative.

Art. L. 152-4. – Est interdite toute clause ou convention obligeant le consommateur, en cas de litige, à recourir obligatoirement à une médiation préalablement à la saisine du juge.

Art. L. 152-5. – Lorsqu'un médiateur public est compétent pour procéder à la médiation d'un litige de consommation, ce litige ne peut donner lieu à d'autres procédures de médiation conventionnelle, au sens du présent titre, sous réserve de l'existence d'une convention, notifiée à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation mentionnée à l'article L. 155-1, qui répartit les litiges entre les médiateurs concernés.

CHAPITRE III

**Le statut du médiateur de la consommation**

Art. L. 153-1. – Le médiateur de la consommation accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable.

Il établit chaque année un rapport sur son activité.

Il satisfait aux conditions suivantes :

- a) Posséder des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation ;
- b) Etre nommé pour une durée minimale de trois années ;
- c) Etre rémunéré sans considération du résultat de la médiation ;
- d) Ne pas être en situation de conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler.

Il est inscrit sur la liste des médiateurs notifiée à la Commission européenne.

Les modalités d'application du présent article sont fixées par décret en Conseil d'Etat.

Art. L. 153-2. – Lorsqu'il est employé ou rémunéré exclusivement par le professionnel, le médiateur de la consommation satisfait aux conditions supplémentaires suivantes :

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

Art. L. 153-3. – Lorsque le médiateur de la consommation est employé ou rémunéré exclusivement par un organisme ou une fédération professionnelle, il répond aux exigences prévues par l'article L. 153-1 et dispose d'un budget distinct et suffisant pour mener à bien sa mission, hormis le cas où il appartient à un organe collégial, composé à parité de représentants d'associations de consommateurs agréés et de représentants des professionnels.

CHAPITRE IV

**Les obligations de communication du médiateur de la consommation**

Art. L. 154-1. – Tout médiateur de la consommation met en place un site internet consacré à la médiation et fournissant un accès direct aux informations relatives au processus de médiation. Ce site permet aux consommateurs de déposer en ligne une demande de médiation accompagnée des documents justificatifs. Sur demande, ces informations peuvent être mises à disposition sur un autre support durable.

La liste de ces informations et le rapport annuel mentionné à l'article L. 153-1 sont mis à la disposition du public et communiqués par le médiateur, dans les conditions et selon les modalités fixées par décret en Conseil d'Etat.

Les parties doivent toujours avoir la possibilité de recourir à la médiation par voie postale.

Le médiateur fournit sur son site internet un lien électronique vers la plate-forme européenne de résolution en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE.

*Art. L. 154-2.* – Le médiateur de la consommation communique à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation mentionnée à l'article L. 155-1 les informations relatives à ses compétences, son organisation et son activité dont la liste est fixée par décret en Conseil d'Etat.

## CHAPITRE V

### ***La commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation***

*Art. L. 155-1.* – Il est créé auprès du ministre chargé de l'économie une commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

Cette commission est composée d'un conseiller d'Etat, d'un conseiller à la Cour de cassation en activité ou honoraire, de personnalités qualifiées, de représentants d'associations de consommateurs agréées au plan national et de représentants d'organisations professionnelles.

Les membres sont nommés par arrêté du ministre chargé de l'économie pour une durée de trois ans renouvelable, sur proposition du vice-président du Conseil d'Etat pour le conseiller d'Etat et sur proposition du premier président de la Cour de cassation pour le conseiller à la Cour de cassation.

Un président et un vice-président sont choisis entre le conseiller d'Etat et le conseiller à la Cour de cassation.

Des suppléants sont désignés en nombre égal et dans les mêmes formes.

*Art. L. 155-2.* – La commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation a pour mission :

- a) D'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs, y compris les médiateurs publics, qui satisfont aux exigences prévues par les articles L. 153-1 à L. 153-3 ;
- b) De procéder à la notification des médiateurs inscrits sur ladite liste auprès de la Commission européenne ;
- c) D'évaluer leur activité de médiation et d'en contrôler la régularité.

*Art. L. 155-3.* – Si un médiateur ne satisfait pas aux conditions exigées, la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation refuse son inscription sur la liste prévue par l'article L. 155-1. S'il est déjà inscrit et qu'il ne répond plus à ces conditions ou ne respecte pas les obligations lui incombant, la commission peut décider du retrait de l'intéressé de cette liste.

La décision prononçant le refus d'inscription ou le retrait de la liste est prise dans des conditions et suivant la procédure fixées par décret en Conseil d'Etat. Elle est motivée et notifiée à l'intéressé.

*Art. L. 155-4.* – La commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation peut être saisie par le ministre chargé de l'économie, par le ministre chargé de la consommation, par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, par les associations de consommateurs agréées, par les organisations professionnelles de toute pratique de médiation ou de toute condition d'exercice de l'activité de médiateur considérée comme contraire aux dispositions du présent titre. Elle peut également se saisir d'office.

La commission rend son avis dans un délai maximal de trois mois à compter de sa saisine.

Art. L. 155-5. – La commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation peut faire appel à des rapporteurs appartenant aux services de l'Etat en charge des secteurs d'activité concernés pour l'instruction des dossiers nécessaires à l'établissement de la liste des médiateurs notifiée à la Commission européenne, ainsi que pour leur évaluation, conformément à l'article L. 155-2.

A cette même fin, la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation peut également saisir, pour avis, les autorités publiques indépendantes et les autorités administratives indépendantes, dans les domaines d'activité où elles interviennent.

Dans l'exercice de ses missions, la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation coopère avec ses homologues étrangers.

Art. L. 155-6. – Un décret pris en Conseil d'Etat précise la composition, l'organisation, les moyens et les modalités de fonctionnement de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

### CHAPITRE VI

#### *L'information et l'assistance du consommateur*

Art. L. 156-1. – Tout professionnel communique au consommateur, selon des modalités fixées par décret pris en Conseil d'Etat, les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève. Le professionnel est également tenu de fournir cette même information au consommateur, dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services.

Art. L. 156-2. – Le cas échéant, il informe en outre le consommateur des dispositions prises pour mettre en œuvre l'article 14 du règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE.

Art. L. 156-3. – Tout manquement aux articles L. 156-1 et L. 156-2 est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale dans les conditions prévues à l'article L. 141-1-2.

Art. L. 156-4. – En cas de litige transfrontalier, tout consommateur bénéficie, selon des modalités fixées par décret pris en Conseil d'Etat, de l'assistance et des informations nécessaires pour être orienté vers l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation compétente dans un autre Etat membre.

### CHAPITRE VII

#### *Dispositions relatives à l'outre-mer*

Art. L. 157-1. – Pour l'application de l'article L. 154-1 à Saint-Barthélemy et à Saint-Pierre-et-Miquelon, les mots : « le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE » sont remplacés par les mots : « les règles en vigueur en métropole en vertu des dispositions du règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE ».

Art. L. 157-2. – Pour l'application de l'article L. 156-2 à Saint-Barthélemy et à Saint-Pierre-et-Miquelon, les mots : « l'article 14 du règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE » sont remplacés par les mots : « les règles en vigueur en métropole en vertu

des dispositions de l'article 14 du règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE. » ;

2° Après le 6° du II de l'article L. 141-1, il est inséré un 7° ainsi rédigé :

« 7° Le chapitre VI du titre V du livre Ier. » ;

3° L'article L. 534-7 est abrogé ;

4° Aux articles L. 534-8, L. 534-9 et L. 534-10, les mots : « , L. 534-4 et L. 534-7 » sont remplacés par les mots : « et L. 534-4 ».

## Article 2

Le code monétaire et financier est ainsi modifié :

1° L'article L. 316-1 est ainsi modifié :

a) Le premier alinéa est remplacé par les dispositions suivantes :

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

b) Le deuxième alinéa est supprimé ;

c) Le troisième alinéa est remplacé par les dispositions suivantes :

« Un compte rendu annuel d'activité établi par chaque médiateur est transmis au président de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation mentionnée à l'article L. 155-1 du code de la consommation, au gouverneur de la Banque de France, ainsi qu'au président du comité consultatif institué à l'article L. 614-1. » ;

2° Les troisième, quatrième et cinquième alinéas de l'article L. 351-1 sont supprimés ;

3° L'article L. 612-1 est complété par un VII ainsi rédigé :

VII. – En application de l'article L. 155-5 du code de la consommation, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution peut être consultée par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation sur :

a) Les demandes d'inscription sur la liste des médiateurs de la consommation dans les secteurs de la banque, des établissements de paiement et de l'assurance ;

b) L'évaluation de l'activité de ces médiateurs intervenant dans les mêmes secteurs.

« Les modalités de cette saisine sont précisées par une convention conclue entre l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation. » ;

4° L'article L. 614-1 est complété par un alinéa ainsi rédigé :

« Pour l'application du a de l'article L. 153-2 du code de la consommation, le président du comité constitue un organe collégial chargé de désigner les médiateurs des établissements de crédit, des sociétés de financement, des établissements de monnaie électronique, des établissements de paiement, des entreprises d'investissement, des organismes d'assurance et des intermédiaires en assurance, banque et finance qui en font la demande. » ;

5° La section 2 du chapitre V du titre I<sup>er</sup> du livre VI est abrogée ;

6° L'article L. 621-19 est ainsi modifié :

a) Les trois premiers alinéas sont remplacés par les dispositions suivantes :

I. – Le médiateur de l'Autorité des marchés financiers est nommé par le président de l'Autorité des marchés financiers après avis du collège, pour une durée de trois ans renouvelable.

Il est habilité à recevoir de tout intéressé les réclamations qui entrent par leur objet dans la compétence de l'Autorité des marchés financiers et à leur donner la suite qu'elles appellent.

Il accomplit sa mission de médiation à l'égard des consommateurs dans les conditions prévues au titre V du livre I<sup>er</sup> du code de la consommation.

La saisine du médiateur de l'Autorité des marchés financiers suspend la prescription de l'action civile et administrative à compter du jour où le médiateur est saisi, en application de l'article 2238 du code civil. Celle-ci court à nouveau pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois lorsque le médiateur de l'Autorité des marchés financiers déclare la médiation terminée.

Le médiateur de l'Autorité des marchés financiers coopère avec ses homologues étrangers en vue du règlement extrajudiciaire des litiges transfrontaliers.

« Il publie chaque année un rapport qui rend compte de sa mission. » ;

b) Au quatrième alinéa, le mot : « Elle » est remplacé par les mots : « II. – L'Autorité des marchés financiers » ;

7° Les articles L. 743-7-3, L. 753-7-3 et L. 763-7-3 sont complétés par les mots suivants : « , dans sa version en vigueur au 1<sup>er</sup> juillet 2013 » ;

8° Au premier alinéa de chacun des articles L. 746-2, L. 756-2 et L. 766-2, les mots : « et du VI » sont remplacés par les mots : « , du VI et du VII » ;

9° Au premier alinéa de chacun des articles L. 746-4, 756-4 et 766-4, après la référence : « L. 614-3 » sont ajoutés les mots : « , à l'exception du dernier alinéa de l'article L. 614-1, » ;

10° Aux articles L. 746-4-1, L. 756-4-2 et L. 766-4-1, les mots : « Les articles L. 615-1 et L. 615-2 sont applicables » sont remplacés par les mots : « L'article L. 615-1 est applicable » ;

11° Le I de chacun des articles L. 746-5, L. 756-5 et L. 766-5 est complété par un alinéa ainsi rédigé :

« L'article L. 621-19 est applicable dans sa version en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2011. »

### Article 3

Le code des assurances est ainsi modifié :

1° La deuxième phrase du deuxième alinéa de l'article L. 112-2 du code des assurances est remplacée par une phrase ainsi rédigée : « Les documents remis au preneur d'assurance précisent la loi qui est applicable au contrat si celle-ci n'est pas la loi française, les modalités d'examen des réclamations qu'il peut formuler au sujet du contrat et de recours à un processus de médiation dans les conditions prévues au titre V du livre I<sup>er</sup> du code de la consommation, sans préjudice pour lui d'intenter une action en justice, ainsi que l'adresse du siège social et, le cas échéant, de la succursale qui se propose d'accorder la couverture. » ;

2° Au 7° du III de l'article L. 112-2-1 du code des assurances, les mots : « y compris, le cas échéant, l'existence d'une instance chargée en particulier de cet examen » sont remplacés par les mots : « et de recours à un processus de médiation dans les conditions prévues au titre V du livre I<sup>er</sup> du code de la consommation ».

#### Article 4

Au 7° du III de l'article L. 932-15-1 du code de la sécurité sociale, les mots : « y compris, le cas échéant, l'existence d'une instance chargée en particulier de cet examen » sont remplacés par les mots : « et de recours à un processus de médiation dans les conditions prévues au titre V du livre I<sup>er</sup> du code de la consommation ».

#### Article 5

Le code de la mutualité est ainsi modifié :

1° Après l'article L. 221-6-1, il est inséré un article L. 221-6-2 ainsi rédigé :

« Art. L. 221-6-2. – Le règlement mutualiste ou le contrat et la notice d'information précisent les modalités d'examen des réclamations relatives aux bulletin d'adhésion, règlement et contrat et de recours à un processus de médiation dans les conditions prévues au titre V du livre I<sup>er</sup> du code de la consommation. » ;

2° Le 7° du III de l'article L. 221-18 est remplacé par les dispositions suivantes :

« 7° Les modalités d'examen des réclamations que le membre participant peut formuler au sujet du règlement mutualiste ou du contrat et de recours à un processus de médiation dans les conditions prévues au titre V du livre I<sup>er</sup> du code de la consommation. »

#### Article 6

Le premier alinéa de l'article L. 122-1 du code de l'énergie est complété par les dispositions suivantes :

« Il accomplit sa mission de médiation de la consommation dans les conditions prévues au titre V du livre I<sup>er</sup> du code de la consommation. Néanmoins, par dérogation au c de l'article L. 152-2 de ce code, la saisine d'un autre médiateur ne fait pas obstacle au traitement d'un litige de consommation par le Médiateur national de l'énergie, dès lors que l'objet de ce litige relève de son champ de compétences. »

#### Article 7

Les professionnels disposent d'un délai de deux mois à compter de la publication du décret mentionné à l'article L. 152-1 du code de la consommation dans sa rédaction issue de la présente ordonnance pour se conformer à l'ensemble des dispositions de celle-ci.

#### Article 8

Le Premier ministre, la garde des sceaux, ministre de la justice, le ministre des finances et des comptes publics, la ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes, le ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique et la ministre des outre-mer sont responsables, chacun en ce qui le concerne, de l'application de la présente ordonnance, qui sera publiée au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 20 août 2015.

Par le Président de la République :

FRANÇOIS HOLLANDE

*Le Premier ministre,*  
MANUEL VALLS

*Le ministre de l'économie,  
de l'industrie et du numérique,*  
EMMANUEL MACRON

*La garde des sceaux,  
ministre de la justice,*  
CHRISTIANE TAUBIRA

*Le ministre des finances  
et des comptes publics,*  
MICHEL SAPIN

*La ministre des affaires sociales,  
de la santé  
et des droits des femmes,*  
MARISOL TOURAINE

*La ministre des outre-mer,*  
GEORGE PAU-LANGEVIN



## Secrétariat général du Comité consultatif du secteur financier

### Secrétariat général du Comité consultatif du secteur financier

<b>Secrétaire générale :</b>	Mme Daphné SALON-MICHEL
<b>Secrétaire générale adjointe :</b>	Mme Louise CHATIGNOUX Secteur Assurance et produits financiers
<b>Secrétaire général adjoint :</b>	M. Jean-Marc LHERM Secteur Banque
<b>Secrétariat général :</b>	Mme Marie-Dominique DUCLOS Mme Sylvie FAUGEROUX Mme Florence MARGUET
<b>Secrétariat du Président :</b>	M. Bruno DEPUYDT Mme Élisabeth MERCIER

## Liste des publications et des thèmes abordés dans les rapports annuels du CCSF

PUBLICATIONS DU CCSF, DIFFUSÉES PAR LA BANQUE DE FRANCE	Périodicité
<b>Rapports annuels du Comité consultatif du secteur financier</b> Rapport 2015-2016 – édition 2017 Rapport 2014 – édition 2016 Rapport 2013 – édition 2014 Rapport 2012 – édition 2013 Rapport 2010-2011 – édition 2011 Rapport 2009-2010 – édition 2010 Rapport 2008-2009 – édition 2009 Rapport 2007-2008 – édition 2008 Rapport 2006 – édition 2007 Rapport 2005 – édition 2006	Annuelle
<b>Rapports de l'Observatoire des tarifs bancaires du CCSF</b> Rapport 2016 – édition 2017 Rapport 2015 – édition 2015 Rapport 2014 – édition 2014 Rapport 2013 – édition 2014 Premier rapport 2011 – édition 2011	Annuelle
<b>Rapports des groupes de travail du Comité consultatif</b> Bilan du CCSF sur l'équivalence du niveau de garantie en assurance emprunteur – Décembre 2016 La définition et la mise en œuvre d'une stratégie nationale en matière d'éducation financière – Janvier 2015 Les défis de l'industrie bancaire – Septembre 2006 (Édition et mise en vente par la Documentation française)	Apériodique
Rapports du Président du CCSF L'extension des frais de tenue de compte – Constat et perspectives – Octobre 2016	Apériodique
<b>Études réalisées à la demande du secrétariat général du CCSF et qui n'engagent que leurs auteurs</b> Panorama et bilan des réformes en matière de crédit à la consommation et de prévention du surendettement intervenues au cours de la période 2010-2015 – Avril 2016 Stratégie nationale sur les moyens de paiement – Octobre 2015 Fichier positif et prévention du surendettement – Juin 2015 Assises des moyens de paiement – Synthèse des propositions résultant des travaux préparatoires – Mai 2015 Impact de l'entrée en vigueur de la loi du 1 <sup>er</sup> juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation – Septembre 2012 L'utilisation du chèque en France – Mars 2011 Les conditions d'accès aux services bancaires des personnes vivant sous le seuil de pauvreté – Février 2010 Pour un développement responsable du crédit renouvelable en France – Novembre 2008 Les enjeux et impacts pour les épargnants français des mesures proposées par la Commission européenne touchant aux placements financiers – Janvier 2008 La demande des ménages en matière de crédit à la consommation et les ajustements nécessaires pour y répondre – Janvier 2006 La médiation financière – Décembre 2005 L'endettement des ménages européens – Août 2005	Apériodique

PUBLICATIONS DU CCSF, DIFFUSÉES PAR LA BANQUE DE FRANCE	Périodicité
<b>Dépliants d'information et glossaires réalisés par le CCSF</b>	
<b>Dépliants d'information :</b>	
Le virement SEPA : bien utiliser le virement SEPA dans toute l'Europe – 2013	
Le prélèvement SEPA : bien utiliser le prélèvement SEPA dans toute l'Europe – 2013	
La multi-assurance : suis-je trop ou pas assez assuré ? Comment éviter les multi-assurances inutiles – 2013	
L'assurance automobile : les bonnes questions à se poser avant de choisir son contrat d'assurance (ou de changer d'assureur) – Août 2011	
L'assurance multirisques habitation : les bonnes questions à se poser avant de choisir son contrat d'assurance (ou de changer d'assureur) – Août 2011	
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	
<b>Glossaires :</b>	
Glossaire Assurance emprunteur – Novembre 2015	
Glossaire Assurance dépendance – Juin 2014	
Glossaire Assurance – Juin 2010	
Glossaire Banque au quotidien et crédit – Juin 2010	
Glossaire Épargne et placements financiers – Juin 2010	

THÈMES ABORDÉS DANS LES RAPPORTS ANNUELS DU COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER	EXERCICES DE RÉFÉRENCE
<b>Assurances</b>	
Assurance automobile (bilan annuel de la sécurité routière primes, « pay as you drive », évolution des cotisations)	2005 – 2006 – 2007 – 2008-2009 – 2009-2010 – 2010-2011 – 2012 – 2013 – 2014 – <b>2015-2016</b>
Assurance dépendance	2013 – 2014 – <b>2015-2016</b>
Assurance et développement durable (charte de l'Association française d'assurance – AFA)	2008-2009
Assurance dommages (démarchage)	2007-2008
Assurances dommages : assurances de biens et de responsabilités	2013 – 2014 – <b>2015-2016</b>
Assurance emprunteur (fiche d'information standardisée, déliaison, bilan de la réforme par la loi Lagarde du 1 <sup>er</sup> juillet 2010, équivalence des garanties)	2005 – 2007 – 2008-2009 – 2009-2010 – 2010-2011 – 2012 – 2013 – 2014 – <b>2015-2016</b>
Assurance habitation (indice INSEE)	2005 – 2006 – 2007-2008 – 2008-2009
Assurance multirisques habitation (bilan annuel, primes, dégâts des eaux, évolution des cotisations)	2005 – 2006 – 2007-2008 – 2008-2009 – 2009-2010 – 2010-2011 – 2013 – 2014 – <b>2015-2016</b>
Assurance de protection juridique	2005 – 2006 – 2009-2010
Assurance santé (complémentaires de groupe)	2007 – 2008-2009 – 2010-2011 – 2013 – <b>2015-2016</b>
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 – 2012 – 2013 – 2014 – <b>2015-2016</b>
Catastrophes naturelles (projet de réforme du régime d'indemnisation)	2005 – 2008-2009 – 2009-2010 – 2010-2011
Comparateurs d'assurances (leur développement sur Internet, enquêtes en assurance de dommages et en assurance complémentaire santé)	2010-2011 – 2012 – 2014

THÈMES ABORDÉS DANS LES RAPPORTS ANNUELS DU COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER	EXERCICES DE RÉFÉRENCE
Contrat collectif obligatoire (article 4 de la loi Évin)	2008-2009
Dommages corporels	2005 – 2007-2008 – 2009-2010
Économie collaborative	<b>2015-2016</b>
Expertise après sinistre	2005 – 2008-2009
FGAO (Fonds de garantie des assurances obligatoires)	<b>2015-2016</b>
Intermédiation en assurance (rapport de l'ORIAS)	2007-2008 – 2008-2009 – 2012
Les bonnes questions à se poser avant de choisir son contrat d'assurance (ou de changer d'assureur) : dépliant assurance auto	2010-2011
Les bonnes questions à se poser avant de choisir son contrat d'assurance (ou de changer d'assureur) : dépliant assurance multirisques habitation	2010-2011
Médiation en assurance	2013 – 2014 – <b>2015-2016</b>
Micro-assurance	2007-2008
Multi-assurance – dépliant sur la multi-assurance	2012
Prescription biennale	2005
Épargne retraite (Perp, Perco, PERE, contrats « Madelin »)	2005 – 2006 – 2007-2008 – 2008-2009 – 2009-2010 – 2010-2011 – 2012 – 2013 – 2014 – <b>2015-2016</b>
Résiliation des contrats d'assurance (loi Chatel)	2005 – 2010-2011
Tacite reconduction des contrats d'assurance (Rapport Mayaux)	2010-2011
Ventes concomitantes en assurance	2008-2009 – 2009-2010
<b>Crédit/Emprunt</b>	
Convention AERAS (s'assurer et emprunter avec un risque aggravé de santé)	2006 – 2008-2009 – 2010-2011 – <b>2015-2016</b>
Crédit à la consommation (encadrement de la publicité, distribution du crédit sur les lieux de vente, regroupement de crédits)	2005 – 2006 – 2008-2009 – 2010-2011 2013 – 2014 – <b>2015-2016</b>
Crédit immobilier (France – Europe)	2006 – <b>2015-2016</b>
Crédit renouvelable (« Pour un développement responsable du crédit renouvelable en France » Rapport réalisé par le cabinet Athling Management)	2008-2009
Endettement des ménages	2008-2009
Fichier positif	<b>2015-2016</b>
FICP – Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (durée d'inscription et informations données au client, réforme)	2008-2009 – 2010-2011 – <b>2015-2016</b>
Hypothèque rechargeable et prêt viager hypothécaire	2006
Livre vert de la Commission européenne sur les services financiers	2005 – 2006 – <b>2015-2016</b>
Loi portant réforme du crédit à la consommation Premier bilan de l'impact de la loi Rapport réalisé par le cabinet Athling Management – 2012	2009-2010 – 2010-2011 – 2012 – <b>2015-2016</b>
Modèles types d'offres préalables de crédit	2005
Prêt à taux zéro, prêt avenir jeunes, Crédit <i>lift</i>	2005 – 2006
Projet de directive européenne sur le crédit aux consommateurs	2005 – 2006
Taux d'intérêt	<b>2015-2016</b>
Usure (nouvelles catégories de prêt)	2005 – 2010-2011 – <b>2015-2016</b>
Élargissement de l'accès au crédit	2000-2001 – 2007-2008 – 2008-2009
Microcrédit social	2006
Surendettement	2006 – 2007-2008 – 2008-2009

THÈMES ABORDÉS DANS LES RAPPORTS ANNUELS DU COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER	EXERCICES DE RÉFÉRENCE
Baromètre du surendettement de la Banque de France	2009-2010
Enquête sur les parcours menant au surendettement	2014
Ménages en voie de désendettement	2008-2009
Surendettement des particuliers et des familles/Enquêtes typologiques	2005 – 2006 – 2008-2009 – 2013 – 2014 – <b>2015-2016</b>
<b>Inclusion et exclusion bancaires</b>	
Accès au crédit et surendettement	2013 – 2014 – <b>2015-2016</b>
Accès gratuit à la liquidité bancaire	2005 – 2006
Accessibilité bancaire	<b>2015-2016</b>
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 <sup>er</sup> 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 – 2013 – 2014 – <b>2015-2016</b>
Charte d'inclusion bancaire et Observatoire de l'inclusion bancaire	2014
Forfaitisation et plafonnement des incidents de paiement sur chèques	2005 – 2006 – 2007-2008 – 2008-2009 – 2010-2011
Insaisissabilité de certaines sommes portées en compte (solde bancaire insaisissable – SBI)	2007-2008 – 2008-2009
Microfinance – microcrédit	2012
Moyens de paiement alternatifs pour les clients sans chéquier (carte à autorisation systématique)	2005 – 2006 – 2007-2008 – 2008-2009 – 2010-2011
Offre spécifique de nature à limiter les frais d'incident	2014
Registre national des crédits aux particuliers (RNCP)	2014
<b>Formation des personnels et information du client</b>	2010-2011
<b>Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme</b>	
Contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)	2009-2010
Groupe d'action financière (GAFI)	2009-2010
Traitement du renseignement et action contre les circuits financiers clandestins (Tracfin)	2009-2010
<b>Médiation bancaire et financière en France et en Europe et réclamations</b>	
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 – 2010-2011 – 2012 – 2013 – 2014 – <b>2015-2016</b>
<b>Mobilité bancaire</b>	2007-2008 – 2008-2009 – 2010-2011 –
Service d'aide à la mobilité bancaire	2014 – <b>2015-2016</b>
Suppression des frais de clôture de compte	2005
Transfert des produits d'épargne réglementée	2008-2009
<b>Moyens de paiement</b>	
OPSP ( <i>Overlay Payment Service Providers</i> ) : agrégateurs de données	2012 – 2013 – <b>2015-2016</b>
Carte bancaire	2010-2011 – 2012 – 2013 – 2014 – <b>2015-2016</b>
Chèques (recouvrement des chèques impayés, incidents de paiement par chèques, interdiction d'émettre des chèques – utilisation du chèque en France)	2005 – 2006 – 2010-2011 – 2013 – 2014 – <b>2015-2016</b>
Modernisation des moyens de paiement – Rapport Pauget-Constans « L'avenir des moyens de paiement en France » – cadre réglementaire européen	2012 – 2013 – 2014 – <b>2015-2016</b>
Paiement sans contact	2010-2011 – 2013 – 2014 – <b>2015-2016</b>
Prestataires de paiement non régulés	2012 – <b>2015-2016</b>

THÈMES ABORDÉS DANS LES RAPPORTS ANNUELS DU COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER	EXERCICES DE RÉFÉRENCE
Prélèvement (dépliant)	2007-2008 – 2013 – <b>2015-2016</b>
TIP – Titre interbancaire de paiement	2010-2011 – 2013 – <b>2015-2016</b>
Virement électronique de proximité	2010-2011 – 2013 – 2014 – <b>2015-2016</b>
<b>Pédagogie bancaire et financière</b> Glossaires du CCSF : « Assurance », « Banque au quotidien et crédit », « Épargne et placements financiers », « Assurance dépendance » Pédagogie financière (IEFP, CODICE, organisations de consommateurs, professionnels, éducation financière à l'école, éducation budgétaire)	2005 – 2009-2010 – 2014 2005 – 2006 – 2008-2009 – 2009-2010 – 2010-2011 – 2013 – 2014 – <b>2015-2016</b>
<b>Produits financiers</b>	
Acteurs du service financier	2013 – 2014 – <b>2015-2016</b>
Bons de caisse	<b>2015-2016</b>
Commercialisation et publicité des produits financiers en France et en Europe, recomposition du droit européen (dont « paquet » sur les investissements PRIIPs)	2005 – 2006 – 2007-2008 – 2009-2010 – 2010-2011 – 2012 – 2013 – 2014 – <b>2015-2016</b>
Comparateurs dans le secteur financier	2008-2009 – 2010-2011 – <b>2015-2016</b>
Directives sur les marchés d'instruments financiers	2007-2008 – 2012
Épargne financière (action des superviseurs, Observatoire de l'épargne réglementée, culture financière des Français, information de l'épargnant vers un « tout DICI », recomposition du droit européen dans le secteur financier)	2012
Finance verte	<b>- 2015-2016</b>
Information précontractuelle et contractuelle en matière de produits financiers	2005 – 2010-2011
La réforme du cadre de gestion des OPCVM	2008-2009 – 2009-2010 – 2010-2011
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
Règlement des litiges	2013 – 2014
<b>Services financiers en Europe</b>	
Amélioration de la concertation européenne dans le secteur financier	2008-2009
Cadre réglementaire européen	2016
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
Dépliant du CCSF « Des paiements simples, rapides et en toute sécurité dans toute l'Europe »	2008-2009 – 2009-2010
Directive Compte de paiement (PAD)	<b>2015-2016</b>
Directive sur la distribution d'assurance (DDA)	<b>2015-2016</b>
Directive sur le crédit immobilier	<b>2015-2016</b>
Financement participatif	<b>2015-2016</b>
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 – <b>2015-2016</b>
Services de paiement et surfacturation en Europe (Directive, transposition en droit français)	2005 – 2006 – 2007-2008 – 2008-2009 – 2009-2010
Virements et prélèvements SEPA, Comité national SEPA	2009-2010 – 2010-2011 – 2013 – 2014
<b>Services financiers au niveau international</b>	
G20 consommateurs (protection financière des consommateurs G20 du 4 novembre 2011)	2010-2011 – 2012

THÈMES ABORDÉS DANS LES RAPPORTS ANNUELS DU COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER	EXERCICES DE RÉFÉRENCE
<b>Supervision financière en France</b>	
Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) : fusion des autorités d'agrément et de contrôle de la banque et de l'assurance	2009-2010 – 2010-2011 – <b>2015-2016</b>
Rapport de la mission sur le contrôle du respect des obligations professionnelles à l'égard de la clientèle dans le secteur financier	2009-2010
<b>Tarification</b>	
Accessibilité des tarifs	2008-2009 – 2010-2011
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 et relevé mensuel	2008-2009 – 2010-2011
Suivi de l'évolution des tarifs bancaires Observatoire des tarifs bancaires	2006 – 2007-2008 – 2010-2011 – 2012 – 2013 – 2014 – <b>2015-2016</b>
Tarification des services bancaires (information, extrait standard, sommaire type)	2005 – 2010-2011 – 2013 – 2014 – <b>2015-2016</b>
Conclusions de la mission confiée à MM. Pauget et Constans sur la tarification des services bancaires	2009-2010
<b>Tenue de compte – Coffres</b>	
Comptes joints – Étude réalisée par M. Tholon – 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 – 2014
Garantie des dépôts	<b>2015-2016</b>

Ont contribué au **Rapport annuel 2015-2016** du CCSF, sous la coordination de  
Daphné SALON-MICHEL

**Rédacteurs**

Louise CHATIGNOUX, Jean-Marc LHERM

**Mise en forme et composition de la publication**

Direction de la Communication de la Banque de France



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

Directeur de la publication

**Emmanuel CONSTANS**

Président  
du Comité consultatif du secteur financier  
en 2015 et 2016

## Le Comité consultatif du secteur financier (CCSF)

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

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

<https://www.ccsfin.fr>

Ce rapport a été préparé à la

