Rapport annuel du Comité consultatif du secteur financier

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

2026

CCSF
comité consultatif du secteur financier

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

© Secrétariat général du Comité consultatif du secteur financier – 2026

Rapport annuel du Comité consultatif du secteur financier

2026

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

CCSF
comité consultatif du secteur financier

Avant-propos de la Présidente



Cette année encore, j'ai pu mesurer combien le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) occupe une place singulière dans le paysage public français. Dans un contexte de profondes mutations économiques, technologiques et réglementaires, le CCSF demeure un espace de dialogue unique où consommateurs, professionnels, pouvoirs publics, autorités de contrôle et parlementaires confrontent leurs points de vue pour construire des solutions équilibrées au service de l'intérêt général.

Je suis particulièrement attachée à cette méthode de travail fondée sur l'écoute, la recherche du consensus et la volonté commune d'aboutir à des avancées concrètes pour les clients des établissements financiers. Dans une période où les sujets se complexifient et où les attentes de nos concitoyens sont plus fortes que jamais, cette capacité à réunir autour d'une même table des acteurs aux intérêts parfois différents constitue une richesse précieuse.

L'année écoulée a été particulièrement dense. Ensemble, nous avons poursuivi notre action pour renforcer la protection des consommateurs, améliorer la transparence des produits financiers et accompagner les évolutions du secteur bancaire, assurantiel et de l'épargne.

Je me réjouis tout particulièrement des avancées obtenues en matière d'assurance emprunteur. Les travaux menés au sein du CCSF ont permis l'adoption d'un Avis important visant à mieux sécuriser les changements d'assurance et à prévenir les situations de rupture de garantie auxquelles certains emprunteurs pouvaient être confrontés. Cet exemple illustre parfaitement la vocation du Comité : identifier les difficultés rencontrées sur le terrain et bâtir, grâce au dialogue, des solutions concrètes au bénéfice des consommateurs.

Nous avons également poursuivi nos travaux sur plusieurs sujets touchant directement la vie quotidienne des Français. Qu'il s'agisse de l'assurance santé, de la prévoyance, des contrats obsèques ou encore de l'accompagnement des familles confrontées à des situations particulièrement difficiles, le CCSF s'est attaché à promouvoir davantage de clarté, de lisibilité et de protection.

Cette année a également été l'occasion pour le Comité d'affirmer sa contribution aux réflexions européennes. Je suis convaincue que le CCSF a un rôle essentiel à jouer pour faire entendre les attentes des consommateurs français et défendre, lorsque cela est justifié, les spécificités de notre modèle. Nos travaux sur le financement de l'acquisition de la résidence principale en sont une illustration. Ils ont permis de rappeler les atouts d'un modèle français qui a démontré sa robustesse et son caractère protecteur pour les emprunteurs. De même, nos contributions aux discussions européennes sur certains produits d'épargne ont porté une exigence constante de protection des épargnants.

Le CCSF continue par ailleurs d'exercer sa mission d'observation des marchés et des pratiques. Les travaux conduits par l'Observatoire des tarifs bancaires et par l'Observatoire des produits d'épargne financière constituent à cet égard des outils précieux. Ils permettent d'éclairer le débat public, de suivre les évolutions du secteur et de favoriser une meilleure information des consommateurs.

Mais notre responsabilité ne consiste pas seulement à examiner les sujets d'aujourd'hui. Elle est également d'anticiper ceux de demain. C'est pourquoi nous avons poursuivi

nos réflexions sur les conséquences de l'intelligence artificielle, les enjeux liés au changement climatique ou encore les évolutions de la médiation. Ces thèmes émergents auront demain des conséquences importantes pour les consommateurs et appellent dès aujourd'hui toute notre vigilance.

Les résultats présentés dans ce rapport sont avant tout le fruit d'un travail collectif. Je souhaite remercier très sincèrement l'ensemble des membres du Comité pour leur engagement, la qualité de leurs contributions et leur attachement constant à l'intérêt général. Je tiens également à saluer l'action du Secrétariat général qui accompagne avec rigueur et professionnalisme l'ensemble de nos travaux.

À la lecture de ce rapport annuel, chacun pourra mesurer la diversité des sujets examinés et l'importance des avancées obtenues. Pour ma part, j'y vois surtout la démonstration qu'un dialogue exigeant, respectueux et constructif permet de faire progresser durablement la protection des consommateurs et la confiance dans le secteur financier.

Ensemble, nous continuerons à faire vivre cette ambition au cours des années à venir.

Catherine Julien-Hiebel
Présidente du Comité consultatif du secteur financier (CCSF)

Sommaire

Avant-propos de la Présidente 3

1. Le CCSF au service de la protection des clientèles du secteur financier 7

1.1 Une instance représentative 8

1.2 Une instance active, portée par une forte mobilisation de ses membres 10

1.3 Une instance de concertation reconnue 12

1.4 Un lieu privilégié de partage sur les enjeux majeurs du secteur 13

2. Des résultats tangibles et une contribution active aux travaux européens 17

2.1 Défendre le modèle français de crédit immobilier, protecteur pour les emprunteurs 18

2.2 Renforcer la protection et l'information des assurés en matière d'assurance 19

Renforcer les garanties et améliorer la lisibilité des contrats d'assurance emprunteur des crédits immobiliers : l'Avis du 26 mai 2026 19

Un bilan positif de la garantie « aide à la famille », qui apporte une protection concrète aux emprunteurs confrontés à la maladie ou à l'accident grave d'un enfant 22

Des progrès dans les domaines des contrats santé, prévoyance et obsèques 23

Des progrès dans la lutte contre la déshérence de contrats d'assurance 24

2.3 Garantir l'accessibilité bancaire des publics en grande difficulté sociale : l'Avis du 2 décembre 2025 sur la mission confiée à La Banque Postale 25

2.4 Porter au niveau européen les exigences françaises de protection des épargnants : la recommandation du 14 avril 2026 sur la révision du règlement PEPP 26

3. Les missions récurrentes du CCSF : observer les pratiques, accompagner les acteurs et contribuer aux évolutions du secteur financier 29

3.1 Observer les pratiques et mesurer les évolutions 30

L'Observatoire des tarifs bancaires 30

L'Observatoire des produits d'épargne financière 30

Le bilan de la représentation des prélèvements impayés 32

3.2 Garantir l'accès à une médiation de la consommation de qualité 33

Désignation des médiateurs 33

Un défi majeur : l'augmentation des saisines des médiateurs 34

3.3 Contribuer à éclairer le régulateur 34

Consultations réglementaires (FICP) 34

Bilan d'étape de la mise en œuvre du rapport LCB/FT 34

Annexes 37

1. Liste des membres du CCSF 38

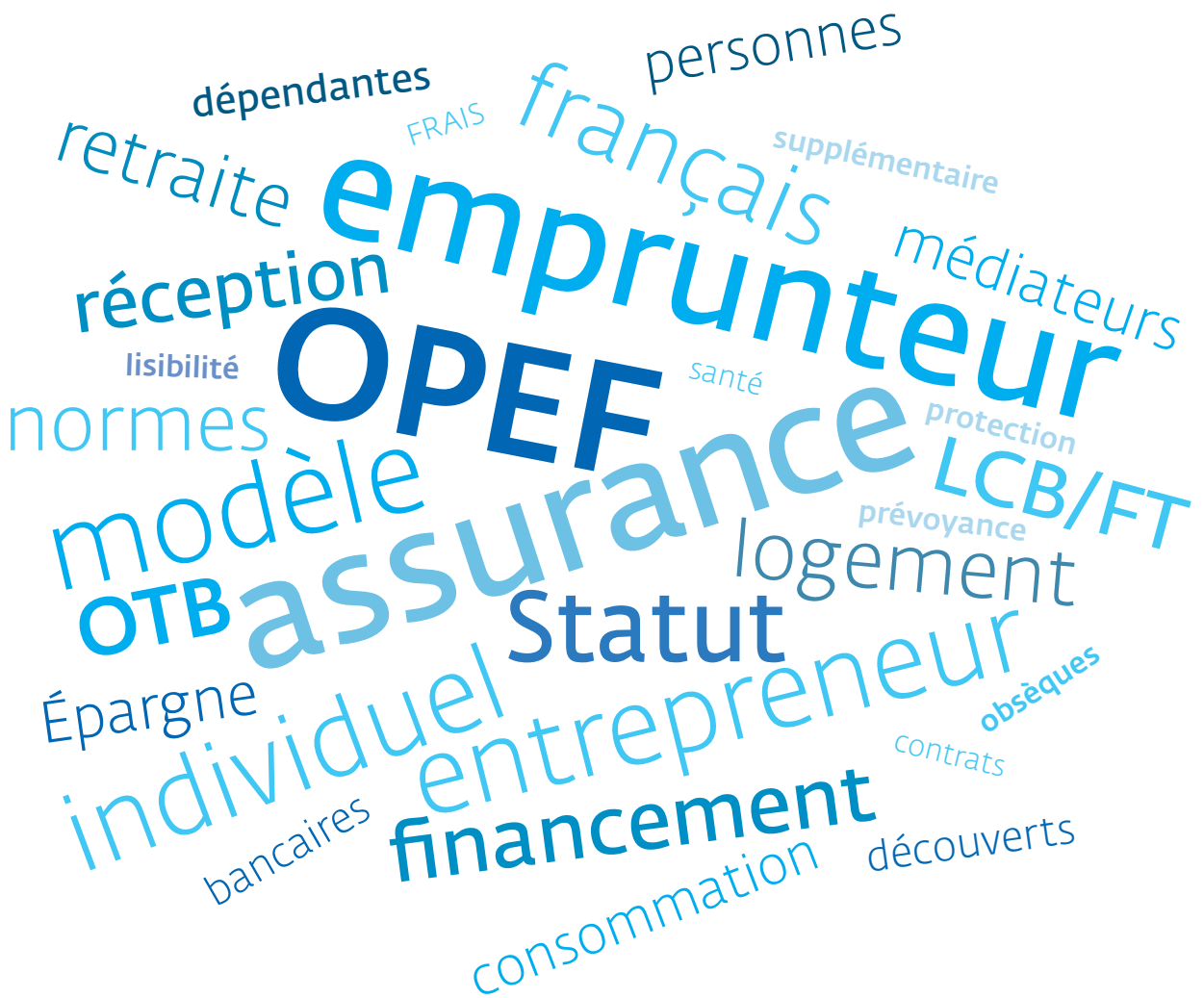
2. Lettres de mission du ministre en charge de l'Économie et des Finances à la présidente du CCSF 40

3. Lettre adressée par la présidente du CCSF au ministre en charge de l'Économie et des Finances sur les contrats d'assurance obsèques 46

4. Liste des présentations devant le CCSF 50

5. Le fonctionnement de l'Organe collégial du CCSF 52

6. Textes constitutifs et modificatifs du CCSF 54


personnes
dépendantes
FRAIS
français
retraite
emprunteur
supplémentaire
médiateurs
réception
OPEF
lisibilité
santé
normes
Protection
LCB/FT
modèle
assurance
prévoyance
logement
OTB
Statut
Épargne
individuel
entrepreneur
obsèques
contrats
financement
bancaires
découverts
consommation

1 Le CCSF au service de la protection des clientèles du secteur financier

1.1 Une instance représentative 8

1.2 Une instance active portée par une forte mobilisation de ses membres 10

1.3 Une instance de concertation reconnue 12

1.4 Un lieu privilégié de partage sur les enjeux majeurs du secteur 13

1.1 Une instance représentative

Le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) est une instance de concertation, composée de 62 membres titulaires et suppléants (cf. annexe 1), nommés pour une durée de trois ans par le ministre en charge de l'Économie et des Finances. Cette instance reflète la diversité des acteurs de la place financière en rassemblant, de manière paritaire, d'une part les représentants des professionnels des trois secteurs financiers – bancaire, assurantiel et de l'épargne – couvrant l'ensemble des établissements et intermédiaires, et d'autre part les représentants des clientèles, qu'il s'agisse de professionnels ou de particuliers.

Le CCSF intègre également les représentants des salariés des établissements financiers ainsi que des personnalités qualifiées, notamment des professeurs et praticiens du droit. Le législateur a, par ailleurs, prévu la présence d'un député et d'un sénateur, chacun désigné par le président de leur chambre respective, pour siéger au sein du Comité.



Catherine Julien-Hiebel a été désignée par le ministre en charge de l'Économie et des Finances, parmi les personnalités qualifiées, comme présidente du CCSF, pour un mandat de 3 ans à compter du 19 mars 2024.

Le Comité associe à ses travaux des représentants des régulateurs, des superviseurs et d'autres institutions publiques, et fait appel à des experts en fonction des thématiques abordées. Cette pluralité garantit la richesse des débats et la pertinence des analyses, tout en offrant une vision transversale et une approche décloisonnée des enjeux.

La mission essentielle du CCSF est de trouver un consensus entre toutes les parties prenantes en assurant une compréhension partagée par les membres des sujets traités, afin de promouvoir de meilleures pratiques par les professionnels financiers comme par les clientèles, une information plus transparente et des garanties renforcées au bénéfice des clients.

Le CCSF établit un plan de travail annuel pour répondre à ses missions prévues dans la loi, aux demandes du ministre chargé de l'Économie et des Finances, ainsi que des parlementaires ou des superviseurs, et aux attentes collectives exprimées consensuellement par ses membres.



Le CCSF émet, en application du Code monétaire et financier, des Avis obligatoires sur des projets de textes réglementaires portant par exemple sur le fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP), la révision de la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement, la révision du cadre du taux d'usure, ou encore sur le service d'intérêt général d'accessibilité bancaire confié à La Banque Postale (LBP), etc. Il publie des rapports, des Avis formalisant des mesures proposées ou acceptées par les membres et des recommandations lorsqu'il y a une dimension réglementaire.

Bien qu'ils n'aient pas de valeur réglementaire, les Avis du CCSF sont considérés par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) comme des indicateurs de la bonne conduite des acteurs financiers. À ce titre, l'ACPR peut en tenir compte dans ses contrôles. L'article L. 612-29-1 du Code monétaire et financier dispose, par ailleurs, que « *[…] 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* ».

1.2 Une instance active portée par une forte mobilisation de ses membres

Le CCSF a maintenu une activité soutenue au cours de l'année écoulée (juillet 2025-juillet 2026), avec 9 réunions plénières et 27 réunions en groupe de travail. Chaque réunion rassemblait en moyenne 46 participants, incluant membres du CCSF, représentants d'institutions et experts. Cette mobilisation importante, constante et largement représentative, a permis de mener à bien les travaux du Comité dans des délais courts, conformément aux échéances fixées par le Ministre.

Le rôle du CCSF

Analyser

Émettre des Avis et recommandations sur les problématiques liées aux services financiers. Suivre l'évolution des performances et frais des produits d'épargne financière.

Améliorer

Développer les relations entre clients et établissements financiers et garantir une meilleure transparence, accessibilité.



Adapter

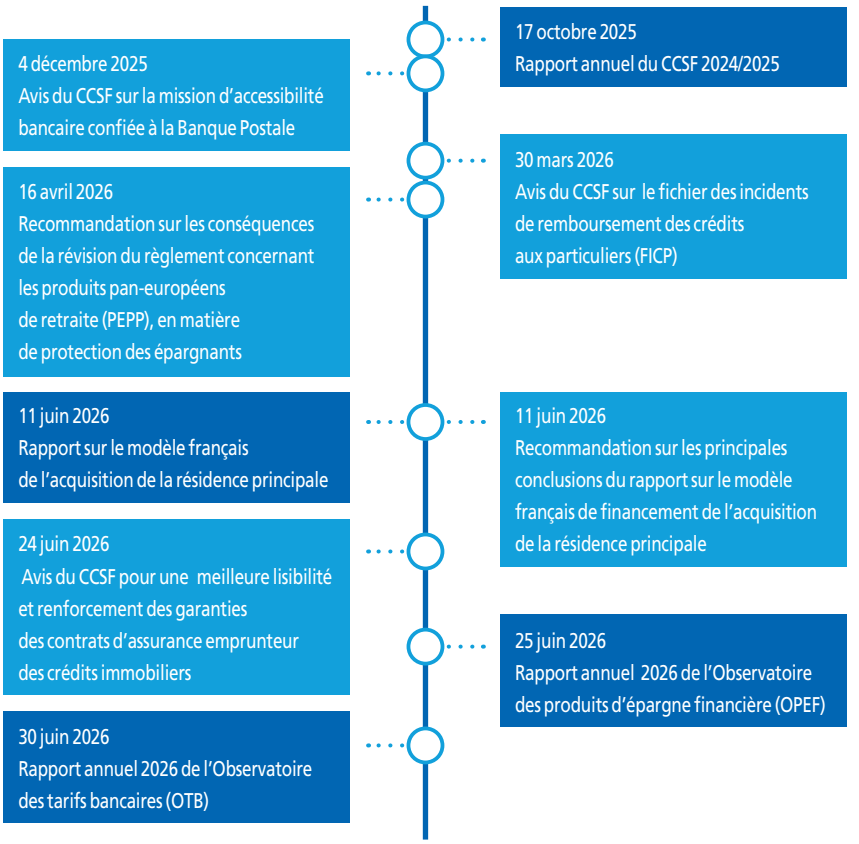
Suivre l'évolution des produits et services financiers et des comportements des consommateurs, en s'assurant que la réglementation et les pratiques restent adaptées.

Cette activité soutenue repose sur l'engagement de l'ensemble des membres du Comité, dont les contributions nourrissent directement ses travaux. Les associations de consommateurs, familiales et caritatives y jouent un rôle essentiel : leurs enquêtes de terrain, leurs alertes et leurs propositions permettent de porter à la connaissance du Comité les difficultés concrètes rencontrées par les clientèles et d'orienter ses travaux vers les sujets les plus sensibles. Ainsi, la présentation par la Ligue contre le cancer et France Assos Santé de cas vécus par les malades, a été un appui essentiel cette année dans le cadre des discussions du groupe de travail sur les contrats d'assurance emprunteurs. De même l'enquête conduite par l'Union nationale des associations familiales (Unaf) auprès des principaux groupes bancaires de la Place sur les violences économiques au sein du couple [1], restituée devant le Comité, illustre cette capacité d'initiative, ainsi que la vigilance constante exercée par les associations. Les associations d'épargnants occupent également une place importante dans les travaux du Comité. À travers leur participation active aux instances du CCSF, et notamment aux travaux de l'Observatoire des produits d'épargne financière (OPEF), France Épargne (ex-Faider) et Better Finance font bénéficier le Comité d'une expertise reconnue sur les produits d'épargne et les attentes des investisseurs particuliers. Leurs analyses et leurs contributions permettent d'éclairer les débats, d'apprécier les effets concrets des évolutions du marché sur les épargnants et de renforcer la prise en compte de leurs intérêts dans les recommandations et travaux du CCSF.

Les organisations professionnelles apportent également une contribution essentielle à la qualité des travaux du CCSF. À cet égard, la Fédération bancaire française (FBF) et ses adhérents ont nourri de nombreux chantiers, notamment dans les domaines du crédit immobilier, de la lutte contre les violences économiques conjugales ou encore de la bancarisation des Français de l'étranger. Cette contribution se manifeste également à travers les enquêtes conduites par l'Association française des trésoriers d'entreprise (AFTE) sur la mise en œuvre des engagements de place relatifs à la représentation des prélèvements impayés, le bilan réalisé conjointement par France Assureurs et la Fédération nationale de la mutualité française (FNMF) sur la garantie « aide à la famille », ainsi que les éclairages apportés sur les évolutions du secteur. À ce titre, le Groupement des comparateurs en assurance et banque (GCAB) et PLANETE CSCA ont notamment contribué à la réflexion du Comité sur les enjeux liés au développement de l'intelligence artificielle (IA) dans l'intermédiation en assurance.

Les personnalités qualifiées, les organisations syndicales et les autorités présentes aux séances enrichissent enfin les débats de leur expertise juridique, sociale et prudentielle.

1 Cf. page 15.



Cette mobilisation de tous les collèges, qui s'exprime également au sein des groupes de travail, des observatoires (Observatoire des produits d'épargne financière – OPEF et Observatoire des tarifs bancaires – OTB), et de l'Organe collégial réunissant à parité représentants des consommateurs et des professionnels, permet au Comité de dégager des positions équilibrées et de faire émerger une vision partagée des défis du secteur.

Ces travaux ont abouti à l'adoption de 4 rapports, 3 Avis et 2 recommandations. En parallèle trois chantiers ont été poursuivis ou ouverts.

1.3 Une instance de concertation reconnue

Le Comité, par ses travaux, bénéficie d'un fort rayonnement auprès des pouvoirs publics, des consommateurs et des professionnels du secteur financier.

La présidente du Comité intervient ainsi régulièrement, à la demande d'organismes de la Place ou de fédérations professionnelles, pour présenter les travaux du Comité.

À titre d'exemple, Catherine Julien-Hiebel ainsi que de nombreux membres du CCSF, la direction générale du Trésor et l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, ont participé à une table ronde, le 20 octobre 2025, lors du colloque « Le droit de savoir – Performances et frais : le marché de l'épargne observé ! ». Ce colloque co-produit et animé par Isabelle Monin-Lafin, fondatrice d'Astrée Avocats et membre du CCSF, et par Jean-Luc Gambey de Vovoxx Média avait pour objectif de commenter les enjeux, la genèse et le fonctionnement de l'OPEF du CCSF et de recueillir la perception des principaux acteurs ayant contribué au rapport.

Ce premier rapport annuel de l'OPEF a également fait l'objet d'une présentation par la présidente du CCSF devant l'Institut de l'épargne immobilière et foncière (IEIF), le 5 novembre 2025.

Catherine Julien-Hiebel, colloque sur l'éducation financière, Assemblée nationale de la Fédération nationale des syndicats d'agents généraux d'assurance (Agea), présidé par le député Daniel Labaronne.



Le 2 juin 2026, Catherine Julien-Hiebel est également intervenue lors du colloque sur l'éducation financière organisé à l'Assemblée nationale par la Fédération nationale des syndicats d'agents généraux d'assurance (Agea) et présidé par le député Daniel Labaronne.

Le Comité est régulièrement sollicité dans le cadre des travaux parlementaires. Ses analyses, avis et recommandations nourrissent la réflexion publique, tant en amont de l'élaboration des réformes que lors de leur mise en œuvre.

La loi n° 2026-403 du 26 mai 2026 de simplification de la vie économique, mobilise directement l'expertise du CCSF : elle prévoit l'adoption d'un décret, pris après Avis du CCSF, harmonisant les libellés des principaux frais et services bancaires des professionnels, que les établissements seront tenus de respecter à compter du 1er janvier 2027. Cette disposition fait suite aux travaux menés au sein du CCSF dans le cadre de l'élaboration du rapport publié le 3 avril 2025 sur « Les évolutions liées au nouveau statut de l'entrepreneur individuel ». Le législateur consacre ainsi le rôle du Comité comme instance de référence en matière de lisibilité tarifaire, dans le prolongement des travaux qu'il mène au sein de l'Observatoire des tarifs bancaires.

La couverture médiatique des sujets relevant du champ d'intervention du CCSF demeure soutenue. À titre d'exemple, de juillet 2025 à juillet 2026, on recense 316 articles de presse consacrés aux travaux du CCSF.

Les tarifs et services bancaires occupent une place prépondérante, avec 101 articles (32 % du corpus), suivis de l'épargne et des placements, avec

60 articles (19 %). Ces deux thématiques concentrent ainsi, à elles seules, plus de la moitié des articles recensés (51 %).

L'assurance emprunteur, avec 50 articles (16 %), et le crédit immobilier et le logement, avec 33 articles (10 %), constituent également des sujets importants de l'actualité médiatique du CCSF. Au total, ces quatre thématiques représentent 77 % des retombées presse. Les autres retombées de presse portent sur des thèmes plus généraux sur l'assurance, la protection du consommateur, les actualités économiques et financières, etc.

Pour relayer ses messages, ses travaux et ses publications sur les réseaux sociaux, et toucher ainsi d'autres types de publics, le Comité a ouvert un compte LinkedIn en mai 2025. Ce compte s'est développé de manière régulière, avec une progression constante du nombre d'abonnés. Au total, 28 publications et republications ont été diffusées afin de valoriser les travaux du CCSF ainsi que les principales actualités liées à ses missions. Ces contenus ont généré 18 000 vues uniques cumulées.

1.4 Un lieu privilégié de partage sur les enjeux majeurs du secteur

Le CCSF s'est affirmé comme un lieu d'échange incontournable, où professionnels et non-professionnels confrontent leurs points de vue sur les enjeux structurants du secteur financier dans le but de rechercher des consensus dans l'intérêt général.

Ainsi, entre juillet 2025 et juillet 2026, les membres du Comité ont assisté à 18 présentations, émanant de l'ensemble des parties prenantes du secteur (autorités nationales et européennes, établissements bancaires et d'assurance, associations de consommateurs et familiales, associations de patients, médiateurs de la consommation, experts), articulées autour de trois grands enjeux.

Le premier consiste à **anticiper les mutations du paysage financier,**

L'IA et l'intermédiation en assurance

Dans le prolongement de ses travaux sur la transformation numérique des services financiers, le Comité a consacré un échange, lors de la réunion plénière du 17 février 2026, à l'usage de l'intelligence artificielle en assurance, à partir d'une présentation conjointe de Christophe Hautbourg (PLANETE CSCA) et de Cédric Ménager (GCAB).

Le cadre applicable est le règlement européen sur l'intelligence artificielle *(AI Act,* en anglais *Artificial intelligence),* aujourd'hui en cours de révision, dont l'entrée en application reste progressive. Ce texte proportionne les obligations au niveau de risque présenté par chaque système d'IA. À cet égard, des exigences fortes s'appliquent en cas d'utilisation de systèmes d'IA à haut risque, par exemple l'évaluation des risques, la tarification ou la souscription automatisée en assurance-vie et santé. Ces exigences varient également en fonction du rôle joué vis-à-vis de l'IA. Les courtiers sont le plus souvent des utilisateurs/« déployeurs » de ces outils et doivent alors, notamment, informer clairement le client du recours à l'intelligence artificielle et prévoir un contrôle humain.

PLANETE CSCA travaille à l'élaboration d'une véritable stratégie vis-à-vis de l'IA (« Vision IA ») visant à accompagner ses adhérents dans leur mise en conformité en recensant une sélection d'outils d'IA en fonction de leurs usages et des cas d'usage dédiés au courtage, en proposant des cycles de formation pour les collaborateurs et en mettant à disposition un modèle facultatif de charte d'utilisation de l'IA. L'échange a également porté sur le recours croissant des consommateurs aux outils d'intelligence artificielle générative pour comprendre les garanties, comparer les contrats et orienter leur choix, certains permettant désormais d'engager directement une souscription. La frontière entre l'information, la recommandation et le conseil devient alors difficile à situer. Ces outils peuvent exercer une influence comparable à celle des intermédiaires, sans être, à ce jour, soumis aux mêmes règles, ni offrir les mêmes recours au client.

.../...

Le Comité a souligné l'importance de clarifier ces situations afin que le consommateur bénéficie d'une protection équivalente quel que soit le canal utilisé.

Témoignage de Christophe Hautbourg, membre du CCSF et directeur général de PLANETE CSCA



L'intelligence artificielle est une opportunité majeure pour le courtage d'assurances. Chez Planète CSCA, nous accompagnons les courtiers pour en faire un levier de performance et de conseil dans le respect de la réglementation applicable. Mais l'innovation ne peut se développer durablement que dans un cadre clair et équitable, où les mêmes règles et exigences de protection du client s'appliquent aux intermédiaires comme aux outils d'IA qui exercent une activité de distribution au sens du Code des assurances. Dans cette perspective, des recommandations pourraient être utilement proposées au sein du CCSF qui regroupe toutes les parties prenantes impactées par l'usage de l'IA en assurance.

avec les interventions de la DGCCRF (direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes) et de l'AMF (Autorité des marchés financiers) sur l'encadrement des fin-influenceurs et de la promotion des crypto-actifs, la présentation par le cabinet Bain&Company des transformations des relations des particuliers avec leur banque de détail ou encore les échanges intervenus lors de la présentation conjointe de PLANETE CSCA et du GCAB (Groupement des comparateurs en assurance et banque) sur l'IA.

Le deuxième enjeu réside dans une **vigilance constante** du CCSF **à l'égard des vulnérabilités des consommateurs,** comme l'illustrent les travaux, consacrés aux violences économiques conjugales menés par l'Unaf, au suivi de l'évolution du surendettement des ménages ou aux réflexions sur l'assurabilité des biens des assurés face aux catastrophes naturelles.

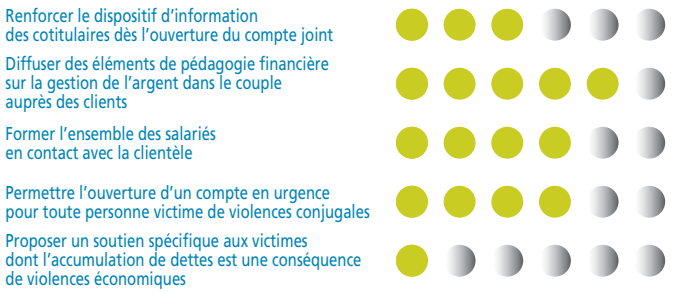
Témoignage de Cédric Ménager, membre du CCSF et président du GCAB



Ce qui est essentiel au CCSF, c'est qu'il nous oblige à regarder les transformations du point de vue du client, c'est-à-dire du consommateur… L'IA en est le meilleur exemple : les consommateurs consultent déjà des outils conversationnels qui comparent les garanties, recommandent un contrat, parfois jusqu'à la souscription. Ces outils exercent une influence comparable à celle d'un intermédiaire mais sans immatriculation, sans devoir de conseil, sans possibilité de recours clair. Le CCSF est le lieu naturel pour poser collectivement cette question et faire en sorte qu'un même niveau de protection de nos concitoyens s'applique, que le conseil vienne d'un courtier ou d'un agent IA.

Les violences économiques conjugales : l'enquête de l'Unaf auprès de la Place bancaire

Actions souhaitables à mettre en œuvre – positionnement des groupes bancaires



Source : Unaf.

En octobre 2025, l'Unaf a adressé aux dirigeants des six groupes bancaires de la Place ainsi qu'à la FBF (Fédération bancaire française) un questionnaire sur les actions entreprises par ce secteur pour lutter contre les violences économiques conjugales, auquel l'ensemble des destinataires ont répondu. Les résultats [a)], restitués devant le groupe de travail du CCSF consacré à ce thème le 27 janvier 2026 et complétés par les présentations faites par la FBF et certains de ses adhérents [b)], montrent que la quasi-totalité des établissements sont engagés, à des degrés divers de maturité. Deux actions sont déjà largement déployées : l'ouverture de compte bancaire en urgence, souvent en lien avec des associations partenaires, et la formation des collaborateurs à la détection de ces situations. L'enquête identifie également des pistes de progrès, telles que le renforcement de l'information des cotitulaires de comptes joints, la diffusion d'une pédagogie financière sur la gestion de l'argent dans le couple ou le soutien aux victimes dont l'endettement résulte des violences subies.

Lors de cette séance, l'Unaf a plaidé pour un accord de Place des acteurs bancaires pour généraliser les bonnes pratiques et donner plus de visibilité aux victimes et les structures qui les accompagnent sur les dispositifs existants.

a) Actions des banques contre les violences économiques : l'Unaf présente les résultats de son enquête et ses préconisations | Unaf. *https://www.unaf.fr/actions-banques-contre-violences-economiques-unaf-presente-resultats-enquete-et-preconisations/*

b) Une aide financière d'urgence pour les victimes de violence conjugale – J'ai des difficultés – Les clés de la banque – Particulier | *https://www.lesclesdelabanque.com/particulier/une-aide-financiere-durgence-pour-les-victimes-de-violence-conjugale/*

Les réflexions sur l'assurabilité des biens des assurés face aux catastrophes naturelles ont été présentées en janvier 2026 par le directeur général de CCR (Caisse centrale de réassurance), qui y annonçait la création de l'Observatoire de l'assurabilité. Conçu dans le cadre du 3e plan national d'adaptation au changement climatique, cet observatoire auquel CCR,

Témoignage de Édouard Vieillefond, directeur général de CCR



« Le CCSF est une enceinte extrêmement utile pour échanger sur les implications financières du changement climatique et des événements naturels afférents. »

France Assureurs et la Mission risques naturels de l'État participent, a publié son premier rapport le 15 juin 2026. Il a permis d'établir une carte des risques climatiques et de l'offre d'assurance en regard. Il a permis également au Gouvernement de proposer plusieurs mesures visant à améliorer l'assurabilité des territoires notamment au travers de différents futurs plans de prévention et des mesures de protection collective.

2

Des résultats tangibles et une contribution active aux travaux européens

2.1 Défendre le modèle français de crédit immobilier, protecteur pour les emprunteurs 18

2.2 Renforcer la protection et l'information des assurés en matière d'assurance 19

2.3 Garantir l'accessibilité bancaire des publics en grande difficulté sociale : l'Avis du 2 décembre 2025 sur la mission confiée à La Banque Postale 25

2.4 Porter au niveau européen les exigences françaises de protection des épargnants : la recommandation du 14 avril 2026 sur la révision du règlement PEPP 26

2.1 Défendre le modèle français de crédit immobilier, protecteur pour les emprunteurs

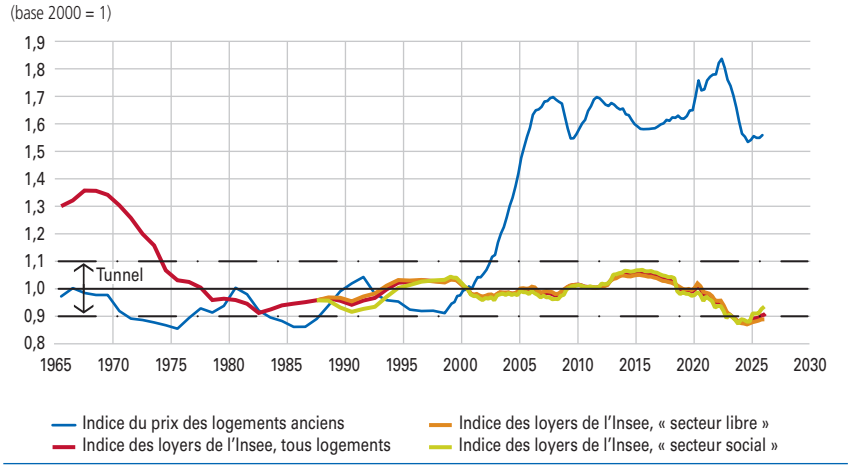
Par lettre du 5 juillet 2024 (cf. annexe 2), le ministre en charge de l'Économie et des Finances a confié au CCSF une mission de réflexion sur le modèle français de financement de l'acquisition de la résidence principale, visant à en analyser les spécificités, à le comparer aux dispositifs étrangers et à examiner plusieurs mécanismes particuliers (portabilité et transférabilité des crédits, prêt *in fine,* dispositifs spécifiques d'accès à la propriété). Le Comité a publié son rapport le 11 juin 2026 et l'a assorti d'une recommandation reprenant ses principales conclusions afin d'en renforcer la portée. La présidente du CCSF a adressé le rapport à la direction générale de la Stabilité financière (DG Fisma) de la Commission européenne ainsi qu'à la présidence de la Commission des affaires économiques et monétaires (Commission ECON) du Parlement européen, dans le cadre des travaux de l'Union européenne sur la compétitivité des banques européennes.

Dans un contexte de hausse durable des prix de l'immobilier résidentiel au regard des revenus des ménages, les membres du Comité ont réaffirmé leur attachement unanime au modèle français inclusif et performant, fondé sur la prédominance des crédits proposés par les banques à taux fixe amortissable (99 % de la production et de l'encours), sur des mécanismes de mutualisation des risques (assurance emprunteur, cautionnement mutuel) privilégiés par les banques et sur un octroi apprécié prioritairement par les établissements bancaires au regard de la capacité de remboursement des ménages.

Cette combinaison de facteurs privilégiée par les banques françaises, protectrice pour les emprunteurs et favorable à la stabilité financière, se traduit par un taux de défaut particulièrement faible par rapport à d'autres pays européens. Le Comité a toutefois exprimé son inquiétude et sa vigilance quant aux effets potentiels sur les banques du cadre prudentiel européen révisé (CRR3) et appelé, dans les discussions européennes en cours, à un cadre s'appliquant aux banques qui soit proportionné aux risques réels d'exposition des crédits immobiliers résidentiels.

Ces travaux ont permis au Comité d'apporter une réponse documentée et consensuelle à plusieurs pistes régulièrement avancées dans le débat public pour fluidifier le marché immobilier. Il en va ainsi de la portabilité et de la transférabilité des crédits. Sur ce point, le rapport du Comité conclut que ces mécanismes ne constituent pas des solutions viables pour améliorer durablement le financement de l'acquisition de la résidence principale. De plus, leur généralisation complexifierait la gestion des crédits, renchérirait le coût des financements et pourrait remettre en cause la pratique du taux fixe de longue

Indice du prix des logements anciens et indice des loyers rapportés au revenu par ménage – ensemble de la France



Notes : 1) L'indice des loyers et l'indice des prix de cession n'ont pas le même périmètre => biais => en divisant le premier par le second on n'obtient pas un indice du rendement locatif brut.
2) Le revenu par ménage qui figure au dénominateur est celui de l'ensemble des ménages, qu'ils soient locataires ou propriétaires. Le revenu des locataires augmente moins vite que celui de l'ensemble des ménages.
3° Nombreux effets de structure.
Source : IGEDD d'après Insee, base immobilière notariale et indices notaires-Insee désaisonnalisés.

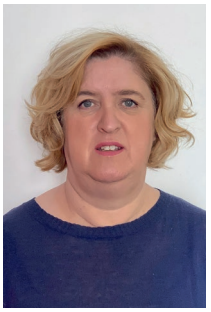
durée sans bénéfice opérationnel clairement identifié.

De même, s'agissant du crédit *in fine,* parfois présenté en référence au modèle suisse comme une voie de diminution du coût des mensualités, le Comité relève qu'il présente un coût et un risque plus élevés pour les ménages, demeure marginal en Europe et repose, dans le cas suisse, sur des spécificités fiscales non transposables.

Enfin, le rapport replace les dispositifs alternatifs d'accès à la propriété (le bail emphytéotique, dont le bail réel solidaire, la location-accession et le co-investissement) à leur juste place : des réponses qui peuvent être utiles à des emprunteurs dans des situations très précises au prix de contreparties importantes (propriété partielle ou temporaire, contraintes de revente, conditions de ressources) et qui appellent, en conséquence, une information précontractuelle complète et un cadre juridique sécurisant pour les consommateurs.

À la suite de l'adoption du rapport le 2 juin 2026, le CCSF a émis une Recommandation reprenant les principales conclusions de celui-ci et appelant, dans le cadre des discussions législatives européennes, à une mise en place du nouveau cadre prudentiel proportionné aux risques des expositions de crédit immobilier résidentiel, de manière à ne pas remettre en cause la stabilité et la pérennité du modèle français de financement de l'acquisition de la résidence principale.

Témoignage de Mireille Herribery, membre du CCSF, secrétaire fédérale de FO Banques et vice-présidente du Syndicat européen UNI Europa Finance



En tant que représentante syndicale des salariés, je considère que cette recommandation unanime du CCSF illustre pleinement l'utilité des travaux du Comité.
Dans le cadre de mes mandats internationaux, cette recommandation constitue un appui pour faire connaître le modèle français auprès des syndicats et des organisations patronales européennes, mais aussi œuvrer afin que les futures évolutions de la législation européenne ne viennent pas mettre en péril un modèle qui a fait ses preuves et qui satisfait à la fois les consommateurs, les banques et les institutions.

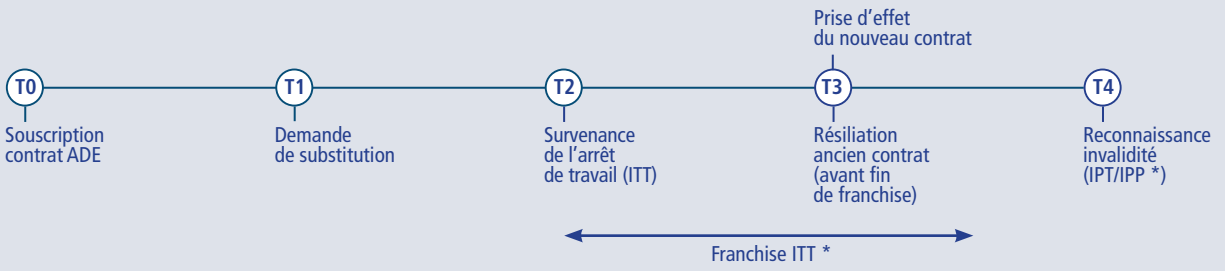
2.2 Renforcer la protection et l'information des assurés en matière d'assurance

Renforcer les garanties et améliorer la lisibilité des contrats d'assurance emprunteur des crédits immobiliers : l'Avis du 26 mai 2026

Dans le prolongement de son bilan de la loi Lemoine, adopté par le CCSF à l'unanimité de ses membres le 12 décembre 2023, et en réponse à la lettre de mission du ministère de l'Économie et des Finances du 5 juillet 2024, le Comité a poursuivi ses travaux sur l'assurance emprunteur, marché qui a représenté en 2024 plus de 22 millions de contrats et près de 7 milliards d'euros de cotisations. Réuni à sept reprises en groupe de travail, le Comité a adopté, lors de sa séance plénière du 26 mai 2026, un Avis couvrant trois des cinq thèmes de sa feuille de route, les questions liées au déroulement du processus de substitution demeurant en cours d'examen.

L'Avis apporte une réponse concrète au problème des « trous de garantie », en cas de substitution d'assurance, mis en évidence à plusieurs reprises par le médiateur de l'Assurance. Aux termes de cet Avis, les organismes d'assurance s'engagent à garantir la continuité de la couverture lorsqu'un sinistre survient pendant la période de franchise ou est en cours d'indemnisation au moment du changement d'assureur, avec une mise en place dès le 1er septembre 2026 et

Un cas de figure illustré en cas de substitution loi Lemoine



* ITT : incapacité temporaire totale, IPT : incapacité permanente totale, IPP : incapacité permanente partielle

Avant l'Avis du CCSF / Risque de trou de garantie

Conséquences AVANT :

- Assureur sortant
  - ☹ refuse l'ITT (franchise non échue à la résiliation)
  - ☹ refuse l'invalidité (prestations cessent avec la résiliation)
- Assureur entrant
  - ☹ refuse l'ITT et l'invalidité (sinistre antérieur à la prise d'effet)

TROU DE GARANTIE

La rupture se produit entre T2 et T3 :
la résiliation intervient avant la naissance du droit à prestation,
et avant la consolidation vers l'invalidité.

Après l'Avis du CCSF / Continuité sécurisée

Effets APRÈS :

- Assureur sortant
  - ☺ maintient la prise en charge de l'ITT à l'issue de la franchise
  - ☺ maintient la couverture jusqu'à la reconnaissance de l'invalidité si celle-ci est consécutive (sans discontinuité de prise en charge) de l'arrêt de travail
  - ☺ prend en charge l'IPT/IPP qui en résulte
- Assureur entrant
  - ☺ en cas d'absence de continuité de l'arrêt de travail et d'une rechute ultérieure, même si liée au même fait générateur, prend en charge comme un nouvel arrêt de travail, selon les conditions du nouveau contrat

CONTINUITÉ DE COUVERTURE ASSURÉE

une généralisation au plus tard le 1er janvier 2027.

L'Avis donne également une lecture claire et harmonisée du seuil de 200 000 euros conditionnant la suppression de la sélection médicale. En effet, seuls les crédits immobiliers mentionnés au 1° de l'article L. 313-1 du Code de la consommation seront pris en compte dans l'encours cumulé, ce qui devrait élargir le nombre d'emprunteurs susceptibles de bénéficier de l'absence de sélection médicale.

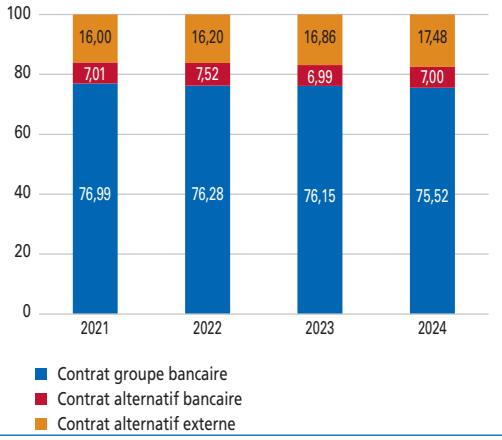
L'Avis comporte enfin des engagements structurants de lisibilité des contrats : seuils communs d'invalidité (66 % pour l'invalidité permanente totale, 33 % pour la partielle), appréciation de l'incapacité professionnelle au regard de l'activité professionnelle exercée par l'assuré et non de toute activité, explicitation dans les conditions générales des barèmes et d'un exemple de calcul, et couverture explicite de « tout type de décès » afin de lever les ambiguïtés constatées pour les AVC, infarctus ou morts subites.

Sur la question la plus débattue, celle des clauses d'exclusion pour états pathologiques antérieurs dans les contrats souscrits sans sélection médicale, le Comité, après avoir constaté des analyses juridiques divergentes, estime que ces clauses ne sont pas conformes à l'esprit et à l'objectif poursuivi par la loi Lemoine. Dès lors que la loi interdit la collecte d'informations relatives à l'état de santé de l'emprunteur dans les situations qu'elle encadre, la mise en œuvre de telles clauses est susceptible d'en neutraliser l'effectivité. Dans sa réponse à la question écrite n° 07803 de Vanina Paoli-Gagin, sénatrice, relative à l'« interprétation normative par le CCSF de la loi Lemoine relative au marché de l'assurance emprunteur » [2], le Gouvernement a confirmé le 17 septembre 2026 l'analyse du CCSF concernant les clauses d'exclusion liées aux états pathologiques antérieurs dans les contrats souscrits sans sélection médicale. Il considère, comme le Comité, que de telles clauses sont susceptibles de priver la loi Lemoine d'une partie de sa portée en neutralisant, en pratique, les effets de l'interdiction de prendre en considération l'état de santé de l'emprunteur dans les situations prévues par la loi.

Un bilan de l'application de l'Avis du CCSF, incluant à horizon 2028 un suivi des tarifs et de la sinistralité, sera conduit.

2 Interprétation normative par le CCSF de la loi Lemoine relative au marché de l'assurance emprunteur. *https://www.senat.fr/questions/base/2026/qSEQ260207803.html*

Part des alternatifs sur le stock



Source : Secrétariat général du CCSF, sur base des réponses des banques au questionnaire 2025 sur l'assurance emprunteur.

Part du nombre des contrats souscrits sans sélection médicale selon les acteurs

(en %)

	Bancassureurs		Assureurs alternatifs	
Données à fin	2023	2024	2023	2024
Stock contrats souscrits sans sélection médicale sur stock des contrats	4,44	6,73	4,34	7,13
Nouveaux contrats souscrits sans sélection médicale sur ensemble nouveaux contrats	37,44	38,86	18,57	21,61

Source : Secrétariat général du CCSF, sur base des réponses des banques au questionnaire 2025 sur l'assurance emprunteur.

Ces avancées s'inscrivent dans un marché en évolution, comme l'attestent les données du CCSF sur la hausse des substitutions acceptées et la progression des assureurs alternatifs.

On observe également une progression continue de la part du nombre des contrats souscrits sans sélection médicale, tant en stock qu'en flux, entre fin 2023 et fin 2024.

Un bilan positif de la garantie « aide à la famille », qui apporte une protection concrète aux emprunteurs confrontés à la maladie ou à l'accident grave d'un enfant

Réuni en séance plénière le 30 septembre 2025, le Comité avait dressé un premier bilan de la mise en œuvre de l'Avis du 12 décembre 2023 relatif à la garantie « aide à la famille », en présence du député Paul Christophe et de la fédération « Grandir sans cancer », à l'origine de cette initiative.

Par cet Avis, adopté à l'unanimité, la profession de l'assurance s'était engagée à intégrer, au plus tard en juillet 2025, dans au moins un contrat d'assurance emprunteur de sa gamme, une garantie permettant la prise en charge temporaire de tout ou partie des échéances du crédit immobilier finançant la résidence principale, lorsque l'assuré est contraint d'interrompre son activité professionnelle pour s'occuper d'un enfant mineur gravement malade ou victime d'un accident grave de la vie.

Cet engagement a été formalisé depuis dans le recueil des engagements à caractère déontologique de France Assureurs [3]. Certains assureurs sont même allés au-delà de l'engagement initial en étendant la garantie à l'ensemble de leur stock de contrats, à des prêts professionnels ou à des contrats de prévoyance individuelle.

Un second bilan a été présenté le 15 septembre 2026, en présence du représentant de la fédération « Grandir sans cancer » M. Wilfried Briand, à l'occasion de l'événement « Septembre en or », mois international de sensibilisation et de lutte contre les cancers pédiatriques. Ce second bilan effectué par les professionnels auprès de 21 assureurs et mutuelles représentant 97 % du marché fait état de :

- près de 5 millions de contrats couvrant cette garantie ;
- 941 sinistres déclarés depuis l'introduction de cette garantie dont 89 % ont donné lieu à indemnisation.

Le bilan présenté par France Assureurs et la Fédération nationale de la Mutualité française atteste ainsi du respect de cet engagement et présente une grande homogénéité dans les conditions d'octroi : la garantie est intégrée automatiquement à la couverture d'incapacité temporaire de travail, sans majoration tarifaire ni délai de carence, sans liste limitative des maladies couvertes ni exclusion spécifique. Son

3 Recueil des engagements à caractère déontologique des entreprises membres de la Fédération – France Assureurs. *https://www.franceassureurs.fr/qui-sommes-nous/nos-adherents/recueil-des-engagements-a-caractere-deontologique-des-entreprises-membres-de-la-federation/*

Témoignage de Wilfried Briand, membre du bureau de la fédération Grandir sans cancer



Lorsqu'un enfant est gravement malade ou en situation de handicap, à l'épreuve familiale peut s'en ajouter une seconde, la baisse des revenus quand un parent doit réduire ou interrompre son activité. L'AJPP compense partiellement cette perte. La garantie aide à la famille la complète en allégeant une charge majeure, le crédit immobilier. Le dialogue mené au sein du CCSF a permis une avancée majeure en généralisant cette garantie dans les nouvelles offres d'assurance emprunteur : aujourd'hui, plus de 9 millions d'assurés sont couverts. Il faut désormais aller plus loin : comme certains assureurs ont déjà choisi de le faire, cette protection doit aussi bénéficier aux familles dont le contrat a été souscrit avant sa généralisation.

déclenchement est lié à la perception de l'allocation journalière de présence parentale, ce qui assure clarté et simplicité de mise en œuvre pour les assurés.

La fédération Grandir sans cancer a salué la garantie « aide à la famille » comme une avancée concrète pour la protection des familles et une réussite collective. Une enquête menée auprès de 180 familles montre toutefois que de nombreux contrats antérieurs restent exclus du dispositif, invitant à poursuivre la réflexion.

Des progrès dans les domaines des contrats santé, prévoyance et obsèques

Le CCSF a poursuivi le suivi de la mise en œuvre de ses Avis relatifs à la lisibilité des contrats d'assurance complémentaire santé (2021), de prévoyance (2024) et d'assurance obsèques (2024). Le bilan de ces Avis, effectué par le Secrétariat général du CCSF, et présenté en mars 2026, met en évidence une appropriation globalement satisfaisante des recommandations par les professionnels, tout en identifiant plusieurs axes d'amélioration.

En matière de santé et de prévoyance, la majorité des organismes mettent désormais à disposition des exemples normalisés de garanties et de remboursements, facilitant la comparaison des offres. Le CCSF appelle toutefois à renforcer l'accessibilité de ces documents, à généraliser leur téléchargement et à poursuivre les travaux d'harmonisation de la présentation des garanties, notamment en privilégiant une expression en euros lorsque cela est possible.

S'agissant des contrats d'assurance obsèques, le ministre en charge de l'Économie et des Finances avait demandé, dans sa lettre de mission du 8 avril 2026 (cf. annexe 2), qu'un bilan soit fait de la mise en œuvre de l'Avis du CCSF du 15 octobre 2024 sur le sujet. La Présidente l'a informé par courrier du 18 mai 2026 (cf. annexe 3) des avancées constatées par le Secrétariat général du CCSF, à travers l'analyse d'un large panel représentatif d'organismes d'assurance : la généralisation des options de cotisations temporaires ; la diffusion sur les sites internet des assureurs des tableaux d'exemples standardisés de cotisations et de valeurs de rachat incluant une

Organismes répondant aux conditions énoncées dans l'Avis sur la lisibilité des contrats santé

(en %)

Santé								
Tableau des garanties					Tableau des exemples de remboursement			
Expressions en euros			Affichage clair et distinct amo/amc	Téléchargement possible	Téléchargement possible	À côté du tableau des garanties	Fusionné avec le tableau des garanties	Accessible en 3 clics
Garantie optique	Garantie dentaire	Garantie aides auditives						
84	32	40	20	80	83	84	24	77

Source : Secrétariat général du CCSF, tableau établi à partir des données disponibles sur les sites internet des 30 organismes d'assurance les plus importants en termes de chiffre d'affaires santé 2025.

Organismes répondant aux conditions énoncées dans l'Avis sur la lisibilité des contrats prévoyance

(en %)

Prévoyance													
Tableau d'exemples de prise en charge pour les garanties prévoyance										Téléchargement possible		Accès intuitif	
Invalidité permanente		Incapacité de travail		Décès		Obsèques		Rente d'éducation					
TNS	Salarié	TNS	Salarié	TNS	Salarié	TNS	Salarié	TNS	Salarié	TNS	Salarié	TNS	Salarié
78,9	55,0	78,9	60,0	78,9	50,0	26,3	60,0	73,7	50,0	78,9	60,0	66,7	91,7

Note : TNS : travailleur non salarié.
Source : Secrétariat général du CCSF, tableau établi à partir des données disponibles sur les sites internet d'un échantillon représentatif de 23 organismes d'assurance proposant des contrats standard prévoyance en 2025.

meilleure information sur les garanties et leurs limites, destinés à faciliter la lisibilité et la comparabilité des offres du marché ; la limitation des délais de carence à douze mois maximum.

La Présidente a néanmoins souligné la nécessité de poursuivre ces premières avancées, 25 % des organismes du panel n'affichant pas encore les tableaux normalisés en 2026, et le nombre des clauses d'exclusion étant encore important même si un mouvement de réduction semble avoir été enclenché. Elle a surtout relevé la nécessité de mieux encadrer les contrats à primes viagères lorsque le cumul des cotisations devient disproportionné au regard du capital garanti, se référant à l'enquête conduite fin 2025 par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) sur les contrats obsèques à primes viagères : 16 % des contrats rattachés à des décès intervenus en 2024 avaient fait l'objet de cotisations supérieures à deux fois le capital versé.

La présidente du CCSF a souhaité que le plafonnement du montant des cotisations à deux fois le capital garanti, voire l'arrêt de la commercialisation des contrats obsèques à primes viagères, se généralise. Elle a fait part également du besoin d'accélérer le déploiement de l'interface logicielle développée par l'Association pour la gestion des informations sur le risque en assurance (Agira) afin de faciliter l'identification et l'activation des contrats au moment du décès.

Des progrès dans la lutte contre la déshérence de contrats d'assurance

Lors de la séance plénière du CCSF du 2 décembre 2025, le directeur de l'Union retraite, groupement d'intérêt public (GIP) regroupant la totalité des organismes assurant la gestion des régimes de retraite légalement obligatoires, a fait le point sur l'efficacité du dispositif de lutte contre la déshérence des contrats d'assurance.

Ce nouveau point d'étape annuel s'inscrivait dans le cadre du suivi d'une recommandation du CCSF, publiée par le Comité le 3 février 2020, et reprise par le législateur dans la loi du 26 février 2021, dite loi Labaronne, qui a donné naissance en juillet 2022 à un service d'information sur l'épargne retraite accessible *via* le portail Info retraite.

La présentation a confirmé la montée en charge du dispositif, avec près de 17,9 millions de contrats référencés auprès de cent vingt organismes gestionnaires, contre 16,7 millions un an plus tôt, au bénéfice de 11,8 millions d'épargnants, et 1,6 million de consultations en 2024. Elle a également mis en évidence l'ampleur de l'enjeu, les encours non liquidés détenus par les épargnants de plus de 66 ans avoisinant 20 milliards d'euros. La non-liquidation de ces contrats ne signifie pas pour autant une déshérence mais possiblement un choix de garder le(s) contrat(s) pour un usage ultérieur. Les campagnes menées par les organismes de gestion de la retraite supplémentaires et le GIP Union retraite ont pour objet de savoir si les assurés ont conscience de leur(s) contrat(s) qui est à leur nom et si c'est un choix de ne pas retirer leurs encours.

Témoignage de Isabelle Monin Lafin, membre du CCSF, associée fondatrice du cabinet Astrée Avocats



C'est un travail collectif et d'ampleur qui a été mené par le CCSF sur les contrats obsèques. Il apporte sans nul doute à nos concitoyens une meilleure lisibilité et compréhension de leurs enjeux. L'approche constructive adoptée par le Comité a permis des adaptations significatives de ces contrats, créant davantage de valeur pour les assurés.

Témoignage de M. le député Daniel Labaronne



Ayant eu l'occasion de siéger au CCSF de 2017 à 2024, j'ai pu mesurer directement la richesse de ses travaux et leur capacité à faire émerger des solutions concrètes. La loi du 26 février 2021 sur la déshérence des contrats de retraite supplémentaire que j'ai portée à l'Assemblée nationale en est une illustration : elle est le fruit d'un travail collectif de réflexion et de concertation. C'est cette capacité à transformer l'expertise en avancées concrètes pour nos concitoyens qui fait, à mes yeux, toute la valeur du CCSF.

2.3 Garantir l'accessibilité bancaire des publics en grande difficulté sociale : l'Avis du 2 décembre 2025 sur la mission confiée à La Banque Postale

La Banque Postale (LBP) s'est vu confier, depuis 2009, par les pouvoirs publics, une mission de service public d'accessibilité bancaire visant un objectif d'inclusion bancaire et sociale de différentes populations particulièrement fragilisées ou précaires (notamment les populations en grande difficulté sociale telles que sans domicile fixe, migrants, demandeurs d'asile, personnes en situation d'illettrisme, non francophones, personnes traversant des difficultés financières comme le surendettement ou une interdiction bancaire, retraités à faibles revenus, etc.).

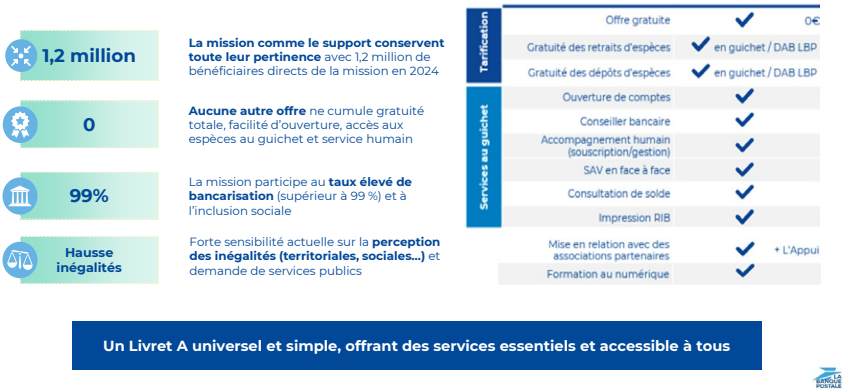
Cette mission de service public, pour laquelle l'acteur désigné fait l'objet d'une compensation publique, est périodiquement soumise à l'autorisation de la Commission européenne. À compter de 2016, celle-ci a conditionné l'octroi de son accord au lancement d'une consultation publique qui a pris la forme d'une délibération et d'un Avis du CCSF, dont la composition paritaire garantit la pleine représentativité des parties concernées par les enjeux d'inclusion bancaire.

Dans ses Avis du 12 juillet 2016 et du 10 décembre 2019, le Comité s'était déclaré favorable au maintien du dispositif d'accessibilité bancaire justifiant la mission de service public confiée à LBP au travers du livret A, tout d'abord pour la période 2015-2020, puis pour la période 2021-2026.

À l'issue de cette seconde période, le CCSF était donc amené à se prononcer à nouveau.

Comme en 2016 puis en 2019, la direction générale du Trésor a demandé au CCSF si l'existence d'un besoin de service public non satisfait spontanément par le marché était toujours avéré, et si la mission confiée à La Banque Postale continuait à satisfaire pleinement cette carence de marché.

La mission d'accessibilité bancaire : une composante essentielle de l'inclusion bancaire



Source : La Banque Postale.

Lors de la présentation faite par La Banque Postale le 25 novembre 2025 du dispositif déployé, le Comité a constaté la persistance manifeste de ce besoin : la mission a bénéficié en 2024 à 1,2 million de personnes, souvent en situation de grande précarité, dont les usages spécifiques (opérations d'espèces de faible montant au guichet, réticence/difficulté marquée aux automates et aux paiements dématérialisés, besoin d'accompagnement humain) ne sont couverts ni par les offres commerciales des banques de la Place, ni par les autres dispositifs d'inclusion (droit au compte, offre clients fragiles). Le Comité a également souligné la fonction de pré-bancarisation du dispositif, plus de la moitié des bénéficiaires étant durablement bancarisés deux ans après leur identification, ainsi que l'absence de stigmatisation permise par l'universalité d'accès du livret A.

Au terme des débats, le CCSF s'est déclaré favorable, à l'unanimité des membres qui se sont exprimés au maintien de la mission confiée à La Banque Postale pour la période 2027-2029. Il a, par ailleurs, appelé l'établissement à rester vigilant sur l'adaptation des moyens de paiement dématérialisés aux bénéficiaires et évoqué des pistes d'évolution (domiciliation de prélèvements de bailleurs privés et de virements de salaires, porte-monnaie électronique pour les petits montants).

2.4 Porter au niveau européen les exigences françaises de protection des épargnants : la recommandation du 14 avril 2026 sur la révision du règlement PEPP

Le CCSF a adopté, lors de sa séance plénière du 14 avril 2026, une recommandation sur les conséquences de la révision du règlement relatif au produit paneuropéen d'épargne-retraite individuelle (ou *Pan-European pension plan* – PEPP) en matière de protection des épargnants. Cette révision, publiée par la Commission européenne le 20 novembre 2025 au sein d'un paquet « pensions » s'inscrivant dans son agenda pour l'Union de l'épargne et de l'investissement, entend relancer ce produit qui n'a pas rencontré de succès commercial : seuls deux distributeurs étaient enregistrés dans l'Union en 2024, loin des 700 milliards d'euros de marché potentiel initialement estimés.

À cette fin, la Commission a proposé de scinder le dispositif en deux produits indépendants, dont un « PEPP de base », produit grand public à faible coût, souscrit en ligne, pour lequel seraient supprimées la recommandation personnalisée et plusieurs exigences du devoir de conseil de niveau 1 : le distributeur ne serait plus tenu de recueillir, avant la souscription, les connaissances et l'expérience financière de l'épargnant, sa situation financière et ses objectifs d'investissement, ni sa capacité à subir des pertes et sa tolérance au risque.

Avec cette proposition de la Commission européenne, la protection des épargnants à la souscription d'un PEPP serait inférieure à celle offerte lors de la souscription d'un produit d'épargne national comme le PER (plan épargne retrait, cf. tableau *infra*).

Le Comité recommande en conséquence de ne pas supprimer ces exigences et de maintenir un devoir

Protection des épargnants à la souscription d'un PEPP comparée à celle offerte lors de la souscription d'un produit d'épargne national comme le PER

(en %)

	PER assurantiel	PEPP de base	PEPP sur mesure
Recueillir exigences et besoins	√	√	√
Recueillir connaissances et expériences	√	X	√
Recueillir situation financière et objectifs d'investissement	√	√	√
Recueillir la capacité à subir des pertes et la tolérance au risque	Lorsqu'une recommandation personnalisée est proposée	X	√
Recueillir la préférence ESG	√	X	X

Source : Secrétariat général du CCSF.

de conseil obligatoire pour tous les souscripteurs de PEPP, cohérent dans le temps avec les enjeux financiers de long terme et les évolutions de la vie personnelle et professionnelle de l'épargnant.

Il fait valoir, d'une part, que le devoir de conseil est essentiel à la protection des épargnants : le PEPP demeure un produit méconnu, spécifique et complexe, y compris dans sa version de base (dont la garantie en capital serait remplacée par une stratégie de cycle de vie) et ses souscripteurs sont précisément susceptibles d'avoir des connaissances financières plus faibles ; la simple faculté pour l'épargnant de demander conseil ne constitue pas une alternative adéquate, car aisément contournée en pratique. Le Comité relève en outre qu'un allègement asymétrique des obligations de distribution, à produit comparable, créerait une distorsion de concurrence affectant le principe de « règles du jeu équitable » *(level playing field),* en incitant à concurrencer par le standard de service le plus faible plutôt que par la qualité d'accompagnement.

Il considère, d'autre part, que le conseil est un levier du développement même de l'épargne retraite et de la diversification des investissements, par sa contribution à l'éducation financière ; il en veut pour preuve l'expérience française du PER, conçu dès l'origine comme un produit « conseillé », dont le devoir de conseil renforcé et actualisé tout au long de la vie du contrat par la loi Industrie verte a accompagné une progression continue des encours (+ 20 % sur douze mois à septembre 2025) et du nombre de titulaires ou d'assurés (12,7 millions à cette date). Le Comité estime enfin que la focalisation sur le seul « signal-prix » ne constitue pas une condition suffisante au développement de l'épargne longue.

Par cette recommandation, qui s'inscrit dans la continuité des travaux du Comité sur le conseil aux épargnants, notamment sa recommandation du 11 avril 2023 relative à la stratégie d'investissement pour les particuliers (RIS – *Retail Investment Strategy*), le Comité entend contribuer au processus normatif européen en portant la voix de l'ensemble de ses membres, cette recommandation ayant fait l'objet d'un consensus entre les consommateurs, les épargnants et tous les professionnels concernés.

La présidente du CCSF a adressé la recommandation du Comité à la direction générale de la Stabilité financière (DG Fisma) de la Commission européenne ainsi qu'à la rapporteure de la Commission des affaires économiques et monétaires (ECON) du Parlement européen, en charge de ce dossier, Stéphanie Yon-Courtin. Les positions défendues par le CCSF ont été prises en compte dans le cadre du rapport de Mme Yon-Courtin rendu public en juillet 2026 [4].

4 Rapport sur la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil modifiant les directives 2009/65/CE, 2009/138/CE, 2011/61/UE, 2014/65/UE et (UE) 2016/97 en ce qui concerne les règles de l'Union en matière de protection des investisseurs de détail | A9-0162/2024 | Parlement européen. *https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/A-9-2024-0162_FR.html*

3

Les missions récurrentes du CCSF : observer les pratiques, accompagner les acteurs et contribuer aux évolutions du secteur financier

3.1 Observer les pratiques et mesurer les évolutions 30
3.2 Garantir l'accès à une médiation de la consommation de qualité 33
3.3 Contribuer à éclairer le régulateur 34

3.1 Observer les pratiques et mesurer les évolutions

L'Observatoire des tarifs bancaires

Le Comité a publié, le 30 juin 2026, le quinzième rapport annuel de son Observatoire des tarifs bancaires (OTB), consacré aux tarifs applicables au 1er avril 2026. Créé par la loi de régulation bancaire et financière du 22 octobre 2010, qui a confié au Comité le suivi des pratiques tarifaires des établissements, il réunit à parité des représentants des banques et des associations de consommateurs, aux côtés d'experts de la Banque de France, de la direction générale du Trésor, des instituts d'émission d'Outre-mer (IEDOM et IEOM) et de l'Insee.

Sa méthodologie est robuste et constante dans le temps, donnant ainsi des séries longues. Chaque année sont analysés les documents d'information et les plaquettes tarifaires d'un très grand nombre d'établissements bancaires : 102 établissements représentant 99 % du marché français pour 2026. L'OTB s'intéresse aux 14 services bancaires les plus fréquemment utilisés par les consommateurs, recensés dans le document d'information tarifaire (DIT) défini par la réglementation. Le tarif de chaque établissement est ensuite pondéré par sa part de marché dans la totalité du panel par la Banque de France, qui fournit cette donnée sous le sceau du secret statistique. L'Observatoire s'attache aussi à replacer les évolutions tarifaires constatées dans leur contexte économique en s'appuyant sur les données de l'Insee sur l'indice des prix à la consommation et l'indice des prix des services bancaires.

Cette production du CCSF s'inscrit dans la logique constante du Comité de contribuer à la transparence et la comparabilité des tarifs et services bancaires afin de permettre au consommateur de faire jouer la concurrence. L'Observatoire s'adapte ainsi constamment à l'évolution des pratiques bancaires et des besoins des consommateurs. Il fait régulièrement évoluer le panel d'établissements suivis : N26, Revolut et la Financière des paiements électroniques (compte Nickel) ont été intégrés en 2025. Les services analysés évoluent également et pour la première fois en 2026, une analyse a été faite du prix des offres groupées de services (OGS). Enfin, chaque année, une attention particulière est portée à certains services bancaires en fonction de l'actualité législative ou réglementaire. En 2026, cet examen a concerné les frais bancaires de succession, dans le contexte de l'entrée en vigueur de la loi Pirès-Beaune.

L'Outre-mer offre une autre illustration des apports de l'OTB. La mesure année après année des écarts de tarifs entre les territoires ultramarins et l'Hexagone, conduite par les instituts d'émission d'Outre-mer au titre de la même méthodologie, a documenté la réalité des prix. Elle a fourni la base du rapport remis en 2014 par Emmanuel Constans, de l'Avis rendu la même année par le Comité et des accords de modération tarifaire conclus ensuite entre les pouvoirs publics et les établissements locaux.

Le suivi des services destinés aux personnes identifiées en situation de fragilité financière procède de la même logique. L'Observatoire constate que la quasi-totalité des établissements facturent aujourd'hui l'offre clientèle fragile (OCF) à un niveau très inférieur au plafond autorisé.

Les avancées réglementaires et conventionnelles obtenues au cours des années sont le résultat des engagements des banques qui sont allées au-delà de ce cadre réglementaire et conventionnel, illustrant l'attention portée par chaque banque à cette clientèle. Mais elles résultent aussi de l'action des associations de consommateurs et des associations de lutte contre l'exclusion. Ces organisations ont contribué à sensibiliser les pouvoirs publics aux difficultés rencontrées par certaines personnes en situation de fragilité financière et formulent des propositions visant à renforcer l'inclusion bancaire.

L'Observatoire des produits d'épargne financière

Conformément à la mission confiée au CCSF par la loi relative à l'industrie verte, le Comité a publié, en juin 2026, le second rapport annuel [5] de son Observatoire des produits d'épargne financière (OPEF). Ce rapport propose un panorama clair et accessible, fondé sur des données objectives et

5 Rapport annuel 2026 de l'Observatoire des produits d'épargne financière (OPEF) | Banque de France. *https://www.banque-france.fr/fr/publications-et-statistiques/publications/rapport-annuel-2026-de-lobservatoire-des-produits-depargne-financiere-opef*

transparentes, des produits permettant aux épargnants français d'investir sur les marchés financiers.

Le rapport présente notamment :

- une synthèse claire et pédagogique des principaux enseignements relatifs aux performances, aux frais et aux dynamiques des produits d'épargne financière, afin d'éclairer les épargnants comme les professionnels ;
- une présentation des caractéristiques des produits d'épargne financière, notamment la nature des actifs éligibles, les horizons de placement et les régimes fiscaux applicables ;
- une analyse des performances des supports d'investissement et de leur volatilité ;
- une observation des niveaux de frais pratiqués sur les produits et les supports d'investissement ;
- des données consacrées à la gestion active et à la gestion indicielle.

Cette deuxième édition enrichit sensiblement la première grâce à une collecte de données inédites par leur ampleur et leur structuration, notamment sur les performances et les frais des produits d'épargne assurantiels. Le rapport détaille ces informations selon les différents supports d'investissement et modes de gestion.

Il apporte un éclairage sur certaines catégories de supports en développement au sein de l'assurance-vie et parfois complexes pour les épargnants, telles que les produits structurés, le capital-investissement et les fonds immobiliers. Enfin, il consacre une analyse spécifique aux fonds intégrant des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG).

L'OPEF n'a pas vocation à comparer les produits entre eux ni à orienter les décisions d'investissement. Sa mission consiste à éclairer, de manière objective et pédagogique, les grandes thématiques liées à l'épargne financière.

En améliorant la lisibilité du paysage français de l'épargne financière, ce rapport contribue à l'information et à l'éducation financière des épargnants. Il participe également au renforcement d'une relation de confiance durable entre les épargnants et les acteurs financiers, grâce à une meilleure transparence sur les performances et les frais.

Ce rapport s'inscrit ainsi pleinement dans les objectifs de politique publique visant à favoriser le développement

Témoignages de Bruno Guillier de Chalvron, membre du CCSF et directeur général de France Épargne (ex-Faider)



© Didier Echelard

Le rapport de l'OPEF est une vraie avancée pour la compréhension, la lisibilité et la pédagogie des produits d'épargne financière. C'est une référence objective et partagée par toutes les parties prenantes, qui apporte une vision et des axes d'analyses nouveaux aux professionnels et aux épargnants.

et de Guillaume Prache, membre du CCSF, membre fondateur et président de la Fédération européenne Better finance

Les premiers rapports annuels de l'OPEF – organisme public et indépendant – constituent une avancée majeure pour la transparence des performances et des frais des produits d'épargne financière. Cette avancée doit être poursuivie et développée.



Retombées médiatiques de l'édition 2026 du rapport de l'OPEF



Excellents résultats concernant les retombées sur les réseaux sociaux (vidéo de Laurent Cosmos sur Instagram et TikTok.

de l'épargne financière en France, au service des épargnants, de l'investissement de long terme et du financement de l'économie.

Le bilan de la représentation des prélèvements impayés

Dans son rapport de 2018 consacré aux frais d'incidents bancaires, le CCSF avait mis en lumière plusieurs enjeux liés aux représentations de prélèvements. Il avait notamment rappelé l'existence d'un encadrement légal des frais de rejet de prélèvement, prévoyant le remboursement, à la demande du client débité, des frais perçus en cas de rejets successifs d'une même opération de paiement. Le Comité avait toutefois souligné les difficultés pratiques rencontrées pour identifier les prélèvements représentés, en raison de l'absence d'information des créanciers vers leurs clients et l'absence de référence unique dans les flux de paiement permettant de relier entre elles les différentes présentations d'un même prélèvement SEPA. Cette situation pouvait conduire à la facturation répétée de frais de rejet d'une même créance.

Afin de remédier à cette difficulté, des solutions techniques pour enrichir les flux de données liés aux prélèvements ont été élaborées grâce à la mobilisation de la Fédération bancaire française et de ses adhérents et de l'Association française des trésoriers d'entreprise (AFTE). Ces acteurs se sont engagés devant le CCSF, engagement renouvelé en novembre 2021 auprès du ministre en charge de l'Économie et des Finances, à appliquer les nouvelles règles de fonctionnement des prélèvements SEPA ainsi définies par le Comité français d'organisation et de normalisation bancaires (CFONB). L'amélioration de l'identification des prélèvements représentés à la suite d'un rejet pour insuffisance de provision a donc permis aux consommateurs de faire valoir plus aisément leur droit au remboursement des frais facturés lors d'un nouvel impayé portant sur la même opération.

La loi du 16 août 2022 portant mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat a ensuite renforcé ce dispositif en prévoyant l'automatisation du remboursement des frais d'incidents bancaires excédant ceux liés au premier rejet lorsque « *plusieurs demandes de paiement concernant la même opération de paiement ont été rejetées* ». L'identification fiable des représentations de prélèvements est ainsi devenue une condition essentielle à la bonne application de ces dispositions.

Un bilan de la mise en œuvre des engagements pris par les créanciers et les banques, portant notamment sur l'introduction d'un marquage spécifique des opérations représentées et sur l'information des clients quant au choix de la date de prélèvement, a été présenté au Comité en mars 2025 et février 2026 par la Fédération bancaire française (FBF) et l'AFTE.

Les banques ont indiqué rembourser automatiquement les frais d'incidents bancaires excédant ceux liés aux premier rejet, dès lors que les créanciers ont bien identifié l'opération de prélèvement qu'ils décident de représenter au paiement. Du côté de l'AFTE, l'enquête menée auprès de ses adhérents a montré que 78 % des répondants se sont déclarés conformes aux exigences du cahier des charges du CFONB.

Le Comité a salué les progrès accomplis tout en soulignant la nécessité de poursuivre les actions de sensibilisation auprès des émetteurs, en particulier des plus petites structures. Il a été convenu de procéder à une nouvelle évaluation dans un délai d'un an afin de suivre la poursuite de la mise en conformité du marché par l'ensemble des créanciers.

3.2 Garantir l'accès à une médiation de la consommation de qualité

La médiation de la Consommation occupe une place centrale dans les travaux du CCSF. Cette priorité s'explique à la fois par la mission de désignation des médiateurs d'entreprise qui lui est confiée par la loi et par le rôle essentiel des médiateurs du secteur financier – publics, de branche ou d'entreprise – sur lesquels il s'appuie. En effet, ces médiateurs, véritables vigies du secteur financier, contribuent à nourrir et à éclairer les réflexions du Comité comme ce fut le cas notamment des alertes portées à la connaissance du Comité par le médiateur de l'assurance sur les pratiques en assurance affinitaire ou les contrats obsèques ou encore les contrats d'assurance emprunteur.

Désignation des médiateurs

Lorsque le médiateur est nommé et rémunéré exclusivement par le professionnel, il doit être désigné, selon une procédure transparente, par un Organe collégial composé à parité de représentants d'associations de consommateurs agréées et des professionnels [6]. Dans le domaine financier, comme le précise l'article L. 614-1 du Code monétaire et financier, cet Organe collégial peut être le CCSF. Tous les médiateurs, qu'ils aient été désignés par un Organe collégial, ou non, doivent saisir la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) pour voir reconnaitre leur qualité de médiateur de la Consommation [7], et leur inscription sur la liste des médiateurs de la Consommation, notifiée à la Commission européenne [8].

L'Organe collégial attache une attention particulière au respect des exigences prévues par l'article L. 613-1 du Code de la consommation, notamment en matière d'indépendance, d'impartialité, de compétence et d'efficacité du médiateur. Dans une démarche d'amélioration continue et en accord avec le président de la CECMC, il a instauré, depuis le second semestre 2024, le principe d'une audition préalable des médiateurs d'entreprise, qui permet d'évaluer plus finement leur candidature au regard de ces exigences légales.

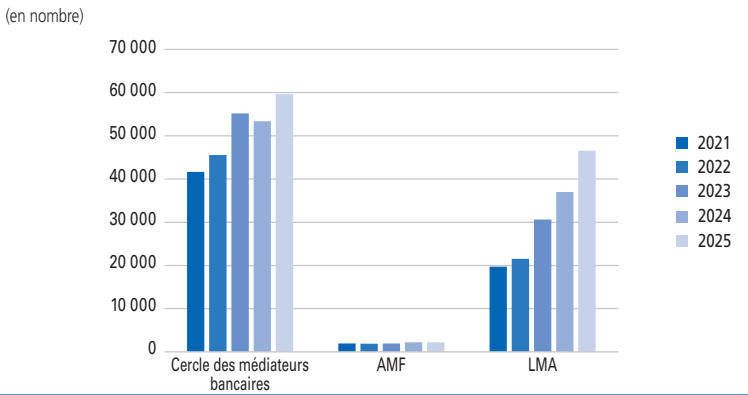
Les médiateurs étant nommés pour trois ans, les renouvellements interviennent à intervalles réguliers depuis la première vague de nominations de 2016, avec, à chaque vague de renouvellement, une réduction du nombre de médiateurs d'entreprise, soit par la création, par les groupes bancaires, de médiateurs d'entreprise centralisés au niveau de la tête de groupe, soit par l'adhésion d'établissements à un service de médiation proposé aux membres des fédérations (la Médiation de l'Assurance, la médiation auprès de la Fédération bancaire française, la médiation de l'Association des sociétés financières). C'est pourquoi le CCSF a renforcé la procédure de fonctionnement de l'Organe collégial, à compter du 14 avril 2026, d'une part en prévoyant la communication, par l'établissement de données statistiques permettant de mieux apprécier l'indépendance et la compétence du médiateur, d'autre part en autorisant la présidente du CCSF à faire appel, au sein des membres du CCSF choisis en raison de leur compétence, à un expert du domaine dont la mission est de participer aux

6 Articles L. 613-2 et D. 613-2 du Code de la consommation.

7 Article R. 614-3 du Code de la consommation.

8 Article L. 615-1 du Code de la consommation.

Évolution des saisines reçues dans le secteur financier de 2021 à 2025



Sources : présentations des médiateurs du secteur financier de 2021 à 2025.

Témoignage de Marc El Nouchi, président de la CECMC



La médiation de la Consommation ne consiste pas seulement à dire le droit : elle vise aussi à rétablir un équilibre lorsque le consommateur éprouve un sentiment d'injustice. Le médiateur doit savoir concilier le droit et l'équité pour proposer des solutions justes, raisonnables et acceptables par les deux parties. Dans un environnement réglementaire toujours plus complexe, cette recherche du compromis demeure l'essence même de la médiation. Comme j'aime à le rappeler, à chaque fois que l'on trouve un accord amiable, c'est un espace de civilisation que l'on dégage.

échanges de l'Organe collégial afin d'en d'éclairer les membres. Ainsi, en septembre 2026, il ne reste plus que 14 médiateurs d'entreprise, dont 9 désignés au cours de la période juillet 2025-juillet 2026.

Un défi majeur : l'augmentation des saisines des médiateurs

Le nombre très élevé et en forte croissance de saisines reçues chaque année par les médiateurs du secteur financier témoigne de l'importance de ce dispositif pour les consommateurs et de la nécessité d'en garantir la qualité et l'indépendance. La médiation bancaire affiche 59 634 saisines en 2025, le médiateur de l'AMF en indique 3 010 pour la même année mais une hausse de 31 % des saisines au premier semestre 2026, et la médiation de l'assurance, médiation la plus importante du secteur, recense 46 829 saisines en 2025 mais déjà 58 413 saisines à fin juin 2026. Selon les chiffres de la CECMC, le volume des saisines reçues par les médiateurs du secteur financier (médiation qui existe depuis des décennies) représente ainsi 46 % des saisines reçues par l'ensemble des médiateurs de la consommation.

Les saisines sont en progression constante ce qui constitue un véritable défi pour les équipes de médiation. Les délais de traitement s'allongent : 73 % du volume global des saisines traitées par les médiateurs bancaires ont dépassé les 90 jours réglementaires, avec des disparités selon les médiateurs ; 50 % des cas traités par le médiateur de l'AMF et presque 64 % de ceux traités par la médiation de l'assurance le sont également dans des délais supérieurs à 90 jours.

Ce constat partagé par le président de la CECMC l'a amené à formuler plusieurs recommandations dans son rapport d'activité 2022-2025. Il a notamment sensibilisé les professionnels à l'importance de résoudre les litiges au stade de la réclamation.

3.3 Contribuer à éclairer le régulateur

Consultations réglementaires (FICP)

Le CCSF doit être saisi pour avis sur certains projets de textes réglementaires touchant aux relations entre les établissements financiers et leur clientèle (cf. annexe 6 sur les textes constitutifs du CCSF).

À ce titre, et conformément à l'article L. 751-6 du Code de la consommation, le Comité a examiné en réunion plénière du 24 mars 2026 le projet d'arrêté modifiant l'arrêté du 26 octobre 2010 relatif au fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP). Ce texte adopte les dispositions réglementaires nécessaires à la mise en œuvre des ordonnances du 3 septembre 2025 et du 2 décembre 2025 relatives au crédit à la consommation, qui transposent en droit français la directive (UE) 2023/2225 du 18 octobre 2023. Le Comité a émis un avis favorable à l'unanimité de ses membres.

Bilan d'étape de la mise en œuvre du rapport LCB/FT

Lors de la réunion plénière du 24 mars 2026, un bilan d'étape des actions engagées par les porteurs des seize mesures proposées dans le rapport de la Présidente « Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme : quelle réception des obligations réglementaires par les clientèles des institutions financières ? » a été présenté aux membres du Comité.

Bilan de la mise en œuvre des mesures proposées dans le rapport de la présidente du CCSF sur la LCB/FT

(en %)

Axe n° 1 : Suivre les insatisfactions ou difficultés nées de l'application des obligations règlementaires LCB/FT	
Identifier et suivre les réclamations reçues des clientèles liées à l'application des obligations règlementaires LCB/FT (Banque de France, ACPR).	100
Identifier et analyser, de manière proportionnée à l'activité et à la taille des établissements, les insatisfactions des clientèles potentiellement liées à l'application des obligations règlementaires LCB/FT, en vue d'améliorer la relation client, les entités restant libres quant aux modalités choisies (entités assujetties).	40
Axe n° 2 : Simplifier le recueil et l'actualisation des données de connaissance du client	
Inciter les entreprises à se doter du numéro d'identifiant d'entité juridique (LEI), de manière à faciliter le recueil par les entités assujetties, dans le cadre de leur processus de connaissance client, des informations sur la structure de l'entité, les relations de contrôle et les filiales (organisations patronales ou associations représentant les clientèles professionnelles).	0
Explorer, avec l'ensemble des parties prenantes, la possibilité, l'intérêt et les éventuels ajustements normatifs nécessaires afin de constituer une plateforme sécurisée permettant la tenue à jour des données de connaissance du client des entités assujetties à partir des données collectées auprès des administrations (entités assujetties et administrations concernées).	30
Mutualiser au sein d'une même entité assujettie la collecte des informations et pièces demandées au titre des diverses obligations légales de connaissance du client (LCB/FT, lutte contre la corruption, etc.), ainsi que celles nécessaires à la réalisation du devoir de conseil, afin d'éviter les sollicitations répétées et redondantes des clients (entités assujetties).	50
Fiabiliser le registre des bénéficiaires effectifs des sociétés et faciliter les modalités de déclaration des divergences par les assujettis ; permettre aux professions assujetties d'avoir accès au registre des bénéficiaires effectifs des associations (DG Trésor, ministère de l'Intérieur, entités assujetties).	90
Axe n° 3 : Former et communiquer	
Intégrer la thématique LCB/FT dans le cadre de la stratégie nationale d'éducation économique, budgétaire et financière (Educfi).	100
Enrichir et systématiser l'information des personnes politiquement exposées (PPE) par leurs employeurs ou les entités auxquelles elles sont rattachées ; veiller à ce que les administrations de tutelle des entreprises publiques s'assurent de l'effectivité de l'information des PPE ; prévoir une page dédiée d'information sur le site servicepublic.fr rappelant la règlementation et intégrant une foire aux questions.	80
Renforcer la pédagogie au niveau des réseaux de distribution, que ce soit lors de l'entrée en relation (par exemple par la remise au client de documents explicatifs, institutionnels ou non, ou une présentation pédagogique du conseiller clientèle) et en particulier lors de l'actualisation des données de connaissance client, et inclure cette dimension dans les formations existantes dédiées à la LCB/FT des collaborateurs des entités assujetties (entités assujetties).	90
Mettre en place un dialogue tripartite autorités nationales, banques, représentants des Français de l'étranger pour faciliter les échanges, partager les bonnes pratiques, trouver des solutions aux obstacles qui apparaissent et mener des actions de sensibilisation (DG Trésor, ministère des Affaires étrangères, Banque de France/ACPR, Fédération bancaire française – FBF, associations de représentants des Français de l'étranger).	0
Axe n° 4 : Clarifier les attentes envers les entités assujetties	
Établir une liste des entreprises publiques, en particulier des entreprises publiques locales (EPL), concernées par le nouveau règlement au titre des PPE (DG Trésor, ministère de l'Intérieur).	50
Évaluer l'opportunité de la publication d'une liste de documents de base nécessaires lors d'une relation d'affaire avec une PPE (ACPR, AMF, DG Trésor, entités assujetties).	50
Poursuivre les travaux pour fournir des aides à l'identification des PPE (DG Trésor, ministère de l'Intérieur, entités assujetties, employeurs et entités auxquelles les PPE sont rattachées).	50
Engager une réflexion entre organismes assureurs (France Assureurs, FNMF, CTIP) et distributeurs sur l'identification des éventuelles difficultés liées à la mise en oeuvre de la connaissance client dans le cadre des obligations LCB/FT, et sur le renforcement d'actions de sensibilisation sur l'importance des enjeux (France Assureurs, FNMF, CTIP, distributeurs).	100
Axe n° 5 : Anticiper les effets du développement de l'identité numérique sur les diligences de connaissance du client	
Analyser, à la lumière des nouveaux textes européens, la façon dont le justificatif d'identité généré par l'application France identité pourrait être utilisé dans le cadre des mesures de vérification d'identité prévues à l'article R. 561-5-1 du Code monétaire et financier (DG Trésor, ministère de l'Intérieur, ACPR, ANSSI, entités assujetties).	80
Veiller à prendre en compte, dans le cadre des programmes de numérisation de documents officiels comme les titres de séjour, les conséquences éventuelles en termes d'accès aux services bancaires, liées à l'application des obligations règlementaires LCB/FT (ministère de l'Intérieur, DG Trésor).	80

Source : Secrétariat général du CCSF.

Les échanges ont mis en évidence que ce rapport a permis d'initier une véritable dynamique ainsi qu'une première prise de conscience collective, tant des exigences réglementaires que des difficultés qu'elles peuvent engendrer.

Plusieurs des propositions formulées ont d'ores et déjà été mises en œuvre ou sont en cours de déploiement. Des réflexions ont également été engagées, notamment à l'initiative de la FBF, afin d'explorer les possibilités de fiabilisation et de simplification de la collecte des données de connaissance client (*Know your client* ou KYC) par les établissements bancaires à partir de données à disposition de l'administration. Le chantier de fiabilisation du registre des bénéficiaires effectifs est en voie d'achèvement.

En matière de formation et de communication, des avancées positives sont également constatées : l'information des personnes politiquement exposées (PPE) par leurs employeurs s'est renforcée, notamment au Sénat, au Conseil d'État et à la Cour des comptes, et certains professionnels, dont notamment les établissements bancaires, ont fait évoluer leurs modules de formation pour y intégrer une dimension pédagogique à destination des clients. Ainsi, France Assureurs, Agea et Planète CSCA ont élaboré et mis en ligne un guide ayant pour objectif d'expliquer aux assurés les raisons pour lesquelles les professionnels de l'assurance leur demandent des informations, justificatifs et données personnelles.

L'identification des PPE demeure toutefois un sujet particulièrement sensible et complexe, qui continue de faire l'objet de réflexions approfondies. Ce point d'étape a traduit des progrès tangibles dans la mise en œuvre des recommandations du rapport. À cet égard, la FBF a conduit des travaux visant à simplifier l'identification des PPE et à faciliter le recueil des informations requises au titre des obligations de vigilance.

Le Comité poursuivra le suivi attentif de ces travaux, notamment dans la perspective de la mise en œuvre du nouveau paquet européen anti-blanchiment en 2027 qui harmonisera la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme à travers l'Union européenne [9].

9 L'Autorité de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (acronyme anglais AMLA pour *Anti-Money Laundering Authority*) est opérationnelle depuis juillet 2025. La 6e directive LCB/FT qui entre en vigueur en 2027 introduit le principe d'harmonisation maximale.

A Annexes

1. Liste des membres du CCSF 38
2. Lettres de mission du ministre en charge de l'Économie et des Finances à la présidente du CCSF 40
3. Lettre adressée par la présidente du CCSF au ministre en charge de l'Économie et des Finances sur les contrats d'assurance obsèques 46
4. Liste des présentations devant le CCSF 50
5. Le fonctionnement de l'Organe collégial du CCSF 52
6. Textes constitutifs et modificatifs du CCSF 54

Liste des membres du CCSF

Composition du Comité consultatif du secteur financier
Arrêté du 19 mars 2024
modifié par arrêtés du 2 juillet 2025 et du 13 mars 2026

Membres nommés en raison de leur compétence

Présidente : Mme Catherine JULIEN-HIEBEL

Titulaires : Mme Blanche SOUSI, professeur émérite de l'Université Lyon III
Chaire Jean Monnet Droit bancaire et monétaire européen
Mme Isabelle MONIN LAFIN, avocate fondatrice de la société Astrée Avocats

Suppléants : M. Luc MAYAUX, professeur des Universités – Lyon III

Mme Pauline PAILLER, professeur de droit privé – Université Paris Cité
Mme Marielle COHEN-BRANCHE, membre de la commission consultative épargnants de l'Autorité des marchés financiers (AMF)

Membres titulaires

1. Désigné par le président de l'Assemblée nationale

Mme Constance LE GRIP – députée

2. Désigné par le président du Sénat

Mme Vanina PAOLI-GAGIN – sénatrice

3. Cinq représentants des établissements de crédit, des sociétés de financement, des entreprises d'investissement, des sociétés de gestion de portefeuille, des établissements de monnaie électronique et des établissements de paiement

M. Pierre BOCQUET – FBF
M. Laurent MONET – BNP PARIBAS
Mme Lucile WRIGHT – Groupe Crédit agricole SA
Mme Solenne LEPAGE – ASF
Mme Fanny RODRIGUEZ – AFEPAME

4. Trois représentants des entreprises d'assurances

M. Stéphane PÉNET – France Assureurs
Mme Angélique SELLIER-LEVILLAIN – France Assureurs
M. Thomas NÉROT – FNMF

5. Trois représentants des agents généraux, des courtiers d'assurance et des intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement

M. David CHARLET – ANACOFI
M. Julien ARNOULT – AGEA
Mme Céline FINON – CNCGP

6. Cinq représentants des organisations syndicales représentatives au plan national du personnel des établissements de crédit, des sociétés de financement, des établissements de monnaie électronique et des établissements de paiement, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement

Mme Nassira GUERROUI – CFE-CGC
Mme Karine CRAPAT – CFTC
Mme Claudine OMS – CFDT
M. Aurélien SOUSTRE – FSPBA-CGT
M. Frédéric HERMÈS – FEC-FO

7. Sept représentants des clientèles de particuliers

Mme Julie VANHILLE – ADÉIC
M. Bruno GUILLIER DE CHALVRON – France Épargne
M. Hervé MONDANGE – AFOC
M. Jean-Yves MANO – CLCV
Mme Marie-Pascale ERRIEAU – UNAF
Mme Pauline DUJARDIN – Crésus
Mme Juliette WOODS – Que choisir Ensemble

8. Quatre représentants des clientèles de professionnels et d'entreprises

M. Jean-Michel CHANAVAS – CDCF
M. François GONORD – MEDEF
M. Germain SIMONEAU – Les Entrepreneurs
M. Alain DI CRESCENZO – CCI France

Membres suppléants

3. Cinq représentants des établissements de crédit, des sociétés de financement, des entreprises d'investissement, des sociétés de gestion de portefeuille, des établissements de monnaie électronique et des établissements de paiement

M. Alexandre KOCH – AFG
Mme Céline RINGOT – La Banque Postale
M. Benoît de la CHAPELLE-BIZOT – BPCE
M. Frédéric JACOB-PERON – Société générale
Mme Laurence MARTIN CARLE – CNCM

4. Trois représentants des entreprises d'assurances

Mme Béthy-Alexandra GALIAN – France Assureurs
Mme Manuela FRION – France Assureurs
M. Bertrand BOIVIN-CHAMPEAUX – FIPS

5. Trois représentants des agents généraux, des courtiers d'assurance et des intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement

M. Christophe BOICHÉ – APIC
M. Cédric MÉNAGER – GCAB
M. Christophe HAUTBOURG – PLANETE CSCA

6. Cinq représentants des organisations syndicales représentatives au plan national du personnel des établissements de crédit, des sociétés de financement, des établissements de monnaie électronique et des établissements de paiement, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement

M. Bruno BAUMIER – CFE-CGC
M. Louis GRABEY – CFTC
M. Alain BAZALGETTE – CFDT
Mme Nolwenn LE COQ – FSPBA-CGT
Mme Mireille HERRIBERRY – FEC-FO

7. Sept représentants des clientèles de particuliers

M. Jean GOUZI – Croix-Rouge
M. Guillaume PRACHE – Better Finance
Mme Marianick LAMBERT – Familles rurales
M. Hugues DE CHAMPS – CNAFC
Mme Ludivine COLY-DUFOURT – ALLDC
Mme Geneviève COLAS – Secours catholique
Mme Marie-Pierre FOURMAUX – INDECOSA-CGT

8. Quatre représentants des clientèles de professionnels et d'entreprises

Mme Séverine JOLY – FCD
Mme Elizabeth DECAUDIN – U2P
Mme Valérie VOISIN – AFTE
M. Sylvain THINON – FEVAD

Liste des sigles cités dans la composition du CCSF

ADÉIC	Association de défense, d'éducation et d'information du consommateur
AFEPAME	Association française des établissements de paiement et de monnaie électronique
AFG	Association française de la gestion financière
AFOC	Association Force ouvrière consommateurs
AFTE	Association française des trésoriers d'entreprise
AGEA	Fédération nationale des syndicats d'agents généraux d'assurance
ALLDC	Association Léo Lagrange pour la défense des consommateurs
ANACOFI	Association nationale des conseils financiers
APIC	Association professionnelle des intermédiaires en crédits
ASF	Association française des sociétés financières
Better Finance	Fédération européenne des épargnants et usagers des services financiers
BPCE	Banques populaires Caisses d'épargne
CDCF	Conseil du commerce de France
CCI France	Chambre de commerce et d'industrie
CFDT	Confédération française démocratique du travail
CFE-CGC	Confédération française de l'encadrement – Confédération générale des cadres
CFTC	Confédération française des travailleurs chrétiens
CLCV	Association consommation, logement et cadre de vie
CNAFC	Confédération nationale des associations familiales catholiques
CNCGP	Chambre nationale des conseils en gestion du patrimoine
CNCM	Confédération nationale du Crédit mutuel
Crésus	Chambre régionale du surendettement social
PLANETE CSCA	Chambre syndicale des courtiers d'assurances
France épargne	Fédération des associations indépendantes de défense des épargnants pour la retraite
FBF	Fédération bancaire française
FCD	Fédération des entreprises, du commerce et de la distribution
FEC-FO	Fédération des employés et cadres Force ouvrière
FEVAD	Fédération du e-commerce et de la vente à distance
FIPS	Fédération des institutions paritaires de la protection sociale
FNMF	Fédération nationale de la mutualité française
FSPBA-CGT	Fédération des syndicats du personnel de la banque et de l'assurance – Confédération générale du travail
GCAB	Groupement des comparateurs en assurance et banque
INDECOSA-CGT	Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés – Confédération générale du travail
MEDEF	Mouvement des entreprises de France
UNAF	Union nationale des associations familiales
U2P	Union des entreprises de proximité

Lettres de mission du ministre en charge de l'Économie et des Finances à la présidente du CCSF

MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA SOUVERAINETÉ
INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE

Liberté
Égalité
Fraternité

LE MINISTRE

Paris, le - 5 JUIL. 2024

Nos références : MEFI-D24-06656

Madame la Présidente,

Le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) a fait ses preuves dans l'animation d'une concertation fructueuse sur les questions liées aux relations entre les établissements financiers et leurs clientèles, en association avec l'ensemble des parties prenantes concernées.

À l'occasion de son renouvellement, je souhaite que le Comité puisse sans délai travailler sur les différents sujets suivants, dont les enjeux sont majeurs pour l'équilibre des relations entre le secteur financier et nos concitoyens, particuliers et professionnels.

Tout d'abord, s'agissant des contrats obsèques, je voudrais que vous analysiez les différentes modalités de ces contrats et que vous étudiez des pistes d'évolution afin d'améliorer l'information des souscripteurs sur ce produit et qu'ils répondent mieux aux besoins de financement des assurés.

À la suite de la publication du rapport du Comité sur les effets de la loi Lemoine, je souhaiterais que vous poursuiviez vos travaux sur les contrats d'assurance emprunteur, afin d'examiner les difficultés soulevées par le rapport dans la mise en œuvre de la réforme.

Les échanges menés dans le cadre du CCSF pourront également être l'occasion de clarifier certaines notions essentielles pour l'application des contrats d'assurance, telles que les notions d'accident et d'invalidité.

Madame Catherine JULIEN-HIÉBEL
Présidente
Comité consultatif du secteur financier
31 rue Croix des Petits-Champs
75049 Paris Cedex 01

139 rue de Bercy
75572 Paris Cedex 12

S'agissant de la commercialisation de produits financiers au grand public et dans la continuité des travaux déjà engagés, vous achèverez la mise en place de l'Observatoire des produits d'épargne financière et sa méthodologie de travail en vue d'une publication du premier rapport en juin 2025.

Au sujet de l'Observatoire des tarifs bancaires, les prochains travaux pourront intégrer une analyse détaillée des facturations liées aux découverts et notamment l'application par les établissements de crédit d'agios forfaitaires d'intérêts débiteurs et l'évolution récente de cette pratique commerciale.

Concernant les rapports entre les clientèles et les établissements bancaires, je souhaite confier au CCSF deux missions, relatives respectivement aux clientèles professionnelles et aux clientèles de particuliers.

En premier lieu, une transformation de l'environnement des travailleurs indépendants est en cours, s'appuyant sur la loi du 14 février 2022 en faveur de l'activité professionnelle indépendante.

Dans ce cadre, je souhaite vous confier la production d'un rapport sur les relations entre les banques et les entrepreneurs individuels afin d'examiner les évolutions liées au nouveau statut, l'accès aux services bancaires et aux crédits bancaires autant que possible, en développant une analyse précise et chiffrée.

Vous évaluerez quantitativement les renonciations accordées par les entrepreneurs individuels en faveur de leurs créanciers professionnels au principe de séparation des patrimoines personnels et professionnels, ainsi que l'existence potentielle d'abus du recours à cette garantie de la part des établissements bancaires.

Vous analyserez le parcours des entrepreneurs individuels en situation de surendettement tel que prévu par la loi du 14 février 2022 et les difficultés auxquelles ils sont confrontés.

Ce rapport qui devra être finalisé au plus tard en mars 2025 proposera, le cas échéant, les améliorations législatives nécessaires concernant les relations entre les travailleurs indépendants et les établissements de crédit ainsi que la simplification du parcours des entrepreneurs individuels en situation de surendettement.

Dans la conduite de ces travaux, une articulation sera à déterminer avec l'Observatoire du financement des entreprises, qui pourra être associé à ce travail.

En second lieu, s'agissant des clientèles de particuliers, le CCSF engagera une réflexion sur le modèle français du financement de l'acquisition de logement, en établissant une comparaison avec les pays voisins. Dans cette perspective, les avantages et les risques d'une transférabilité ou d'une portabilité des prêts immobiliers seront également étudiés.

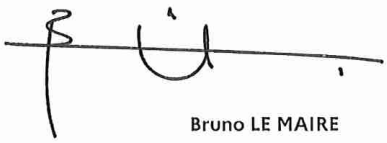
Enfin, de manière transversale, je souhaite que vous réfléchissiez, en tant que présidente du CCSF, à la façon dont une étude sur la réception par les clientèles particulières et professionnelles des normes de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme pourrait être conduite, avec pour objectif d'analyser les moyens et les méthodes d'explication de ces normes à leurs clients par les entreprises du secteur financier, y compris des vigilances renforcées concernant certains publics comme les personnes politiquement exposées.

Vous rendrez compte, d'ici la fin de l'année, de votre analyse sur l'opportunité et les moyens d'organiser un travail de place sur cette question.

Le Comité me paraît être l'instance idoine pour faire émerger des réponses efficaces et ciblées sur ces enjeux. Il importera, dans les mois à venir, de veiller à continuer de faire du CCSF un lieu d'échanges approfondis entre toutes les parties prenantes, en vue de produire des analyses objectives et de faire émerger, chaque fois que nécessaire, des consensus permettant de renforcer la qualité des services financiers offerts aux Français.

Pour la réalisation de cette mission, vous pourrez vous appuyer sur mes services, en particulier sur la direction générale du Trésor.

Je vous prie de croire, Madame la Présidente, à l'assurance de ma considération distinguée.



Bruno LE MAIRE

MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA SOUVERAINETÉ
INDUSTRIELLE, ÉNERGÉTIQUE
ET NUMÉRIQUE

Liberté
Égalité
Fraternité

LE MINISTRE

Paris, le 0 8 AVR. 2026

Nos références : MEFI-D26-02970

Madame la Présidente,

Les travaux menés sous votre présidence au Comité consultatif du secteur financier (CCSF) ont une nouvelle fois démontré la pertinence de cette instance pour éclairer les enjeux du secteur financier et proposer des solutions adaptées aux besoins des citoyens et des professionnels. Soyez-en vivement remerciée.

Dans la perspective de la programmation 2026-2027, je sollicite le Comité sur plusieurs enjeux clefs, dont les conclusions pourraient contribuer à renforcer la transparence et l'efficacité des services financiers.

À l'occasion de l'adoption de la loi n° 2025-415 du 13 mai 2025 visant à réduire et à encadrer les frais bancaires sur succession, je souhaite que le Comité dresse, dans le cadre du rapport de l'Observatoire des tarifs bancaires, un premier bilan de la mise en œuvre du dispositif. En effet, l'article 3 de la loi impose au Gouvernement de remettre au Parlement un rapport évaluant les effets de la loi sur l'évolution des frais bancaires liés aux successions, dans un délai d'un an suivant la publication du décret d'application.

En lien avec les travaux du CCSF et de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, je souhaiterais une étude des pistes d'amélioration concernant l'information des prospects et clients relative aux assurances liées aux cartes bancaires. Vous examinerez, dans ce cadre, le cas de la souscription d'un service d'assurance spécifique sur les garanties qui peuvent être offertes en double de celles déjà incluses par les cartes bancaires. Votre analyse inclurait les garanties souscrites, les exclusions, les plafonds, ainsi que les modalités d'accès aux contrats.

1/2

Madame Catherine JULIEN-HIEBEL
Présidente
Comité consultatif du secteur financier
Banque de France
31 rue Croix des petits champs
75049 Paris Cedex 01

139 rue de Bercy
75572 Paris Cedex 12

Le Bureau des cabinets des ministères économiques et financiers met en œuvre un traitement automatisé des données à caractère personnel dans le cadre de la prise en charge de la correspondance à laquelle fait suite le présent courrier. Conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, vous disposez de droits sur les données vous concernant que vous pouvez exercer par courrier aux ministères économiques et financiers - Bureau des cabinets FCS - Télédoc 181 - 139 rue de Bercy 75572 Paris Cedex 12.

S'agissant des contrats garanties accidents de la vie, je vous demande d'analyser les exclusions de couverture, les conditions requises pour l'activation des garanties et les modalités selon lesquelles l'âge de l'assuré influe sur le niveau des prestations. L'objectif sera d'identifier les points pouvant donner lieu à une clarification des définitions et des dispositions contractuelles, en vue de renforcer la protection effective des assurés.

Concernant les assurances dommages et assurances de personnes, je sollicite une étude sur les pratiques en matière de règlement des sinistres, notamment les étapes, délais et modalités d'instruction, y compris les opérations d'expertise, en vue de renforcer la transparence pour les assurés. Par ailleurs, je sollicite la présentation d'un bilan de la mise en œuvre de l'avis du CCSF du 15 octobre 2024 portant sur les contrats obsèques, au vu de la sensibilité politique spécifique du sujet.

En outre, le 10 octobre 2023, le CCSF avait adopté une recommandation sur le « renforcement de l'information, et donc la protection des détenteurs de cryptoactifs, fournie par les plates-formes de négociation ». Avec l'essor des actifs numériques, je souhaiterais également un bilan de la mise en œuvre de cet avis.

Par ailleurs, je souhaite la publication, dès juin 2026, d'une nouvelle édition du rapport de l'Observatoire des produits d'épargne financière, afin que celui-ci s'inscrive dans la durée et devienne une référence pour les épargnants. Un focus pourrait être fait sur les produits structurés et les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance.

En complément des travaux de l'Observatoire de la sécurité des moyens de paiement, je désirerais que le CCSF établisse un diagnostic des moyens utilisés par les fraudeurs pour contacter leurs victimes. En fonction de ce diagnostic, l'identification de leviers qui pourraient être mobilisés pour prévenir ces fraudes serait précieuse.

Enfin, je voudrais que le CCSF évalue les effets de la directive européenne du 18 octobre 2023 relative aux contrats de crédit aux consommateurs sur les autorisations de découvert. Pour la réalisation de cette mission, vous pourrez vous appuyer en tant que de besoin sur mes services, en particulier sur la direction générale du Trésor.

Je vous prie de croire, Madame la Présidente, à l'assurance de ma considération distinguée.



Roland LESCURE

2/2

Lettre adressée par la présidente du CCSF au ministre en charge de l'Économie et des Finances sur les contrats d'assurance obsèques

CCSF
comité consultatif du secteur financier

LA PRÉSIDENTE

Paris, le 18 mai 2026

Monsieur le Ministre,

Par votre lettre de mission, en date du 8 avril 2026, vous avez souhaité que le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) dresse un bilan de la mise en œuvre de son avis du 15 octobre 2024 relatif aux contrats d'assurance obsèques. Je tiens, au nom du Comité que je préside, à vous rendre compte de l'état d'avancement de ces travaux, ainsi que des perspectives d'action qui en découlent.

Ce sujet revêt une dimension à la fois sociale, économique et éthique particulièrement sensible. Il touche à la protection des consommateurs dans des moments de grande vulnérabilité et engage la confiance envers les acteurs financiers. À ce titre, il appelle une vigilance constante.

Les constats établis par le Comité à partir d'un panel large et représentatif d'organismes d'assurance témoignent d'une appropriation réelle des recommandations du CCSF. Des avancées significatives ont été enregistrées en matière de transparence et de lisibilité : diffusion sur les sites internet des assureurs de tableaux d'exemples standardisés, destinés à faciliter la lisibilité et la comparabilité entre les offres existant sur le marché ; généralisation des options de cotisations temporaires ; limitation de la durée des délais de carence à un an maximum, et meilleure information sur les garanties et leurs limites.

Je me félicite de cette dynamique positive, qui traduit une prise de conscience collective et une volonté d'améliorer les pratiques au bénéfice des assurés. Pour autant, ce bilan appelle une lecture nuancée. Derrière ces progrès globaux, subsistent des disparités et des pratiques qui demeurent difficilement acceptables au regard des objectifs de protection du consommateur.

En premier lieu, l'objectif d'une information pleinement homogène et accessible n'est pas encore atteint. Seuls 75 % des organismes du panel affichent les tableaux normalisés d'exemples de cotisations, ainsi que les informations attendues sur les garanties incluses dans la cotisation et les modalités de revalorisation/indexation, tel que prévu dans l'avis du CCSF. Tous les organismes d'assurance doivent se conformer sans exception aux exigences de présentation normalisée des contrats. Cette harmonisation est une condition indispensable à un choix éclairé des consommateurs.

En deuxième lieu, la question des exclusions constitue un point de vigilance. Même si un mouvement de réduction du nombre de ces clauses semble avoir été enclenché, le maintien de clauses nombreuses, parfois difficilement compréhensibles ou manifestement inadaptées, fragilise la lisibilité des contrats. Quelques exclusions, liées par exemple à « la participation à une grève » ou « le décès dû à un tremblement de terre ou une pandémie », « l'exclusion des maladies ou accidents antérieurs à la prise d'effet de la garantie », apparaissent particulièrement choquantes et en décalage avec l'esprit même de ces produits. Une action résolue est nécessaire pour en réduire le nombre et en encadrer strictement le contenu.

Monsieur Roland LESCURE
Ministre de l'Économie, des Finances
et de la Souveraineté industrielle et numérique
139 rue de Bercy
75572 – Paris cedex 12

La Présidente du CCSF – Banque de France – S1A-1429 – 75049 PARIS CEDEX 01
Tél : 01 42 92 28 03 – Internet : catherine.julien-hiebel@banque-france.fr

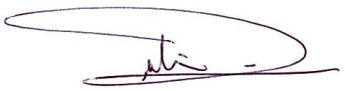
En troisième lieu, les conditions économiques de certains contrats, en particulier à primes viagères, continuent de soulever des préoccupations légitimes de la part des associations de consommateurs. L'enquête conduite fin 2025 par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) sur les contrats obsèques à primes viagères a mis en évidence des situations dans lesquelles le cumul des cotisations peut atteindre des niveaux disproportionnés au regard du capital garanti. Ainsi, 16 % des contrats rattachés à des décès intervenus en 2024 ont fait l'objet de cotisations supérieures à deux fois le capital versé. Ce sont des situations minoritaires, mais qui conduisent à une incompréhension et à un sentiment d'injustice de la part des proches. Ces situations se retrouvent principalement lors de la souscription d'un contrat d'assurance obsèques entre 70 et 80 ans, du fait des primes d'assurance très élevées à un âge avancé. Elles peuvent conduire l'assuré à interrompre le paiement de ses cotisations lorsqu'il se rend compte au bout de plusieurs années que le cumul des primes déjà versées atteint ou dépasse le montant du capital garanti. Cette interruption entraîne une diminution significative du montant réglé *in fine* à son décès par le biais du mécanisme de réduction du contrat.

Les assureurs se sont engagés à proposer systématiquement une forme alternative de paiement aux primes viagères et à renforcer l'information des assurés, ce qui a été effectivement mis en place. Certains acteurs sont allés plus loin et ont engagé des démarches vertueuses de plafonnement du montant des cotisations, voire d'arrêt de la commercialisation des contrats obsèques à primes viagères. Il conviendrait comme le propose le Médiateur de l'assurance, Arnaud Chneiweiss, que ces pratiques continuent à se généraliser afin de restaurer pleinement la confiance.

Enfin, les outils techniques destinés à faciliter l'identification et l'activation des contrats au moment du décès, notamment l'interface logicielle développée par l'Association pour la Gestion des Informations sur le Risque en Assurance (AGIRA), restent encore insuffisamment utilisés. Cette situation nuit à l'effectivité des droits des bénéficiaires et à la fluidité des démarches pour les familles. J'ai invité les opérateurs funéraires, en lien avec leurs éditeurs de logiciels, à accélérer le déploiement opérationnel et l'utilisation de l'interface logicielle d'AGIRA. J'ai également proposé aux assureurs de réfléchir à une évolution plus globale du fonctionnement d'AGIRA et des modalités d'information des bénéficiaires des contrats d'assurance obsèques. En effet, les obsèques doivent être organisées dans des délais très courts (moins de 14 jours) et les décisions ainsi que les choix doivent être arrêtés dans les deux ou trois jours suivant le décès. Il est donc crucial de connaître rapidement l'existence d'un contrat, afin que les familles soient soulagées des contraintes financières et que les volontés du défunt soient respectées.

L'ensemble de ces orientations visent à consolider les avancées constatées tout en répondant aux attentes exprimées par les associations de consommateurs. Elles s'inscrivent dans une ambition claire : garantir des contrats plus lisibles et plus protecteurs. Le CCSF demeure pleinement mobilisé pour accompagner cette dynamique. Les fédérations professionnelles (France Assureurs et la Fédération Nationale de la Mutualité Française) se sont engagées à relayer ces orientations auprès de leurs adhérents. Si les acteurs professionnels ne s'en emparent pas, les évolutions supplémentaires à mener relèveront du niveau législatif.

J'espère que ces résultats auront répondu à vos attentes et je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma haute considération.



Catherine JULIEN-HIEBEL

La Présidente du CCSF – Banque de France – S1A-1429 – 75049 PARIS CEDEX 01
Tél : 01 42 92 28 03 – Internet : catherine.julien-hiebel@banque-france.fr

Liste des présentations devant le CCSF

Réunions plénières

30 septembre 2025

- Présentation de France Assureur et de la FNMF du bilan de la mise en œuvre de l'Avis du CCSF « une nouvelle "aide à la famille" en assurance emprunteur » en présence du député Paul Christophe
- Présentation du rapport annuel d'activité de la médiation de l'Assurance

2 décembre 2025

- Présentation par GIP Union retraite sur l'épargne retraite
- Présentation par la DGCCRF et l'AMF sur la loi influenceurs : quelle protection pour les consommateurs ?
- Présentation par la Banque de France du mécanisme de vérification des IBANs
- Présentation par la Banque de France du bilan des recommandations de l'Observatoire de la sécurité des moyens de paiement sur le remboursement des cas de fraude

13 janvier 2026

- Présentation par le directeur général de la Caisse centrale de réassurance sur l'assurabilité face aux risques climatiques
- Présentation par la Banque de France des fait saillants Educfi

17 février 2026

- Présentation de l'AFTE du bilan sur la représentation des prélèvements
- Présentation par le GCAB et Planète CSCA sur l'intelligence artificielle et le secteur financier
- Présentation par la Banque de France des résultats de l'enquête typologique 2025 sur le surendettement des ménages

24 mars 2026

- Présentation de la DG Trésor des textes de transposition de la directive relative aux contrats de crédit aux consommateurs, dont le projet d'arrêté modificatif relatif au fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers

14 avril 2026

- Présentation par le président de la CECMC des enseignements du bilan d'activité de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation
- Présentation par la DGCCRF des principales évolutions de la transposition de la directive (UE) 2025/2647 du 16 décembre 2025 relative au règlement extra-judiciaire des litiges
- Présentation par l'ACPR des avancées, enseignements et points de vigilance sur la mise en œuvre de la Recommandation 2024-R-02 sur le traitement des réclamations
- Présentation de l'actualité des textes européens en cours de négociation par la Représentation permanente à Bruxelles

2 juin 2026

- Présentation de l'étude réalisée par le groupe de travail des trois commissions consultatives de l'AMF sur les produits structurés
- Présentation de l'activité annuelle des médiations bancaires

23 juin 2026

- Présentation par Bain & Company de l'« Étude sur les comportements clients dans la banque de détail en France en 2026 »

Le fonctionnement de l'Organe collégial du CCSF

Le déroulement de la procédure de désignation

L'examen de la compétence, de l'indépendance et de l'impartialité du candidat au poste de médiateur, ou à son renouvellement, est confié à un rapporteur choisi au sein du Secrétariat général du CCSF. Celui-ci rédige un rapport d'analyse à partir, notamment, des pièces du dossier constitué par l'établissement qui sollicite la nomination ou le renouvellement, de l'examen du site de l'établissement qui flèche le parcours du client vers la médiation, du site du médiateur lui-même et des rapports d'activité du médiateur. La conformité de l'ensemble de ces éléments est examinée avec une grande rigueur au regard des dispositions du Code de la consommation et du Code monétaire et financier, éclairées par les fiches de jurisprudence publiées par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) ainsi que par les recommandations du rapport public du CCSF sur la médiation.

La séance de l'Organe collégial réunit la présidente du CCSF, les représentants des consommateurs, les représentants de l'établissement, le rapporteur du Secrétariat général et, depuis l'année dernière, le candidat médiateur. Ces échanges sont l'occasion d'inviter l'établissement et le médiateur à revoir certaines procédures afin de rendre le dispositif plus efficace. Lorsque la candidature respecte les conditions posées par la loi mais que les conditions d'exercice de la médiation mériteraient d'être améliorées, l'Organe collégial ne s'interdit pas de prévoir une clause de revoyure pour examiner les suites données aux points d'attention identifiés. Une fois la décision prise, qu'elle soit de rejet ou de désignation, elle est notifiée par la présidente du CCSF au dirigeant qui l'a saisie, ce qui clôt la procédure.

Au-delà du strict respect des règles, l'Organe joue un rôle pédagogique d'accompagnement des établissements et des candidats médiateurs. Sollicité par la quasi-totalité des établissements financiers souhaitant disposer d'un médiateur qui leur soit rattaché, il dispose d'une vision à la fois très large des différentes médiations et d'une profondeur temporelle conséquente, qui lui permettent de déceler des différences d'approches entre médiateurs, voire des interprétations erronées de la réglementation, pouvant se traduire par des écarts significatifs en termes de délai de traitement, de taux de recevabilité des dossiers ou de taux de réponses favorables aux consommateurs.

Textes constitutifs et modificatifs du CCSF

Textes constitutifs du CCSF [1], dans leur version en vigueur au 2 mars 2024

Code monétaire et financier

Article L. 614-1

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

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

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

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

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

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

Le comité suit également l'évolution des frais et de la performance des contrats d'assurance sur la vie et des opérations de capitalisation, des comptes-titres mentionnés à l'article L. 211-4, des plans d'épargne retraite individuels mentionnés à l'article L. 224-28, des plans d'épargne en actions mentionnés à l'article L. 221-30, des plans d'épargne en actions destinés au financement des petites et moyennes entreprises et des entreprises de taille intermédiaire mentionnés à l'article L. 221-32-1 et des plans d'épargne avenir climat mentionnés à l'article L. 221-34-2.

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

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

Article L. 614-3

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

Article D. 614-1

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

1° Un député, désigné par le président de l'Assemblée nationale ;

2° Un sénateur, désigné par le président du Sénat ;

3° Onze représentants des établissements de crédit, des sociétés de financement, des établissements de monnaie électronique et des établissements de paiement, des entreprises d'investissement, des sociétés de gestion de portefeuille, des entreprises d'assurance, des agents généraux, des courtiers d'assurance et des intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement, dont :

a) quatre représentants des établissements de crédit, des sociétés de financement des entreprises d'investissement et des sociétés de gestion de portefeuille ;
b) un représentant des établissements de monnaie électronique et des établissements de paiement ;
c) trois représentants des entreprises d'assurance ;
d) un représentant des agents généraux ;
e) un représentant des courtiers d'assurance ;
f) un représentant des intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement.

4° Cinq représentants du personnel des établissements de crédit, des sociétés de financement, des établissements de monnaie électronique et des établissements de paiement, des entreprises d'assurance, des sociétés de gestion de portefeuille et des entreprises d'investissement, désignés après consultation des organisations syndicales représentatives au plan national ;

5° Onze représentants des clientèles des établissements de crédit, des sociétés de financement, des établissements de monnaie électronique et des établissements de paiement, des entreprises d'assurance, des sociétés de gestion de portefeuille et des entreprises d'investissement, dont :

a) sept représentants de la clientèle de particuliers ;
b) quatre représentants de la clientèle de professionnels et d'entreprises ;

6° Trois personnalités nommées en raison de leur compétence.

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

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

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

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

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

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

Le président réunit un organe collégial composé :

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

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

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

Article D. 614-3

I. – Les fonctions de membre du Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières sont exercées à titre gratuit.

Les fonctions de membre du Comité consultatif du secteur financier sont exercées à titre gratuit. Toutefois, la Banque de France assure la rémunération du président du comité consultatif du secteur financier et met à sa disposition les moyens nécessaires à l'exercice de ses missions selon des modalités précisées dans une convention qu'elle conclut avec l'État.

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 selon des modalités précisées dans une convention qu'elle conclut avec l'État.

III. – Les représentants des assemblées parlementaires siègent au sein des comités consultatifs jusqu'au renouvellement du mandat au titre duquel ils ont été désignés. Il est procédé à leur remplacement à l'occasion de ce renouvellement. Les autres membres des comités, à l'exception des membres de droit, sont nommés pour une durée de trois ans.

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

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

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

Article R. 616-1

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

Autres compétences du CCSF

Le taux d'usure

Article L. 314-6 du Code de la consommation [2]

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 L. 312-1 à L. 312-3 sont définies à raison du montant des prêts.

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

Le FICP

Article L. 751-1 du Code de la consommation [4]

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.

2 Les dispositions des articles L. 314-6 à L. 314-9 du Code de la consommation, code pilote, sont reproduites à l'article L. 313-5 du Code monétaire et financier, code suiveur.
3 Les dispositions des articles L. 751-1 à L. 751-6 du Code de la consommation, code pilote, sont reproduites à l'article L. 313-6 du Code monétaire et financier, code suiveur.

Article L. 751-6 du Code de la consommation

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

Droit au compte – Charte d'accessibilité bancaire

Article L. 312-1 du Code monétaire et financier

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

1° Toute personne physique ou morale domiciliée en France ;

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

La détention d'un compte collectif par une personne physique mentionnée au présent article ne fait pas obstacle au droit à l'ouverture d'un compte individuel dans les conditions prévues au présent article.

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

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

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

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

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

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

Annexe 6

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

Il lui propose, s'il s'agit d'une personne physique, d'agir en son nom et pour son compte en transmettant la demande de désignation d'un établissement de crédit à la Banque de France ainsi que les informations requises pour l'ouverture du compte. 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.

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

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

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

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

1° Le client a délibérément utilisé son compte de dépôt pour des opérations que l'organisme a des raisons de soupçonner comme poursuivant des fins illégales ;

2° Le client a fourni des informations inexactes ;

3° Le client ne répond plus aux conditions de domicile ou de résidence définies au I ;

4° Le client a ultérieurement ouvert un deuxième compte de dépôt en France qui lui permet d'utiliser les services bancaires de base ;

5° Le client a fait preuve d'incivilités répétées envers le personnel de l'établissement de crédit ;

6° L'établissement est dans l'une des situations prévues à l'article L. 561-8.

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

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

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

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

Charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement

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

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

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

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

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

L'Observatoire de l'inclusion bancaire

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

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.

Annexe 6

L'Observatoire de l'inclusion bancaire publie un rapport annuel sur la mise en oeuvre de ses missions. Ce rapport comporte notamment une analyse des indicateurs d'inclusion bancaire et de leur évolution, une évaluation des pratiques des établissements de crédit ainsi que les préconisations éventuelles de l'Observatoire afin d'améliorer l'inclusion bancaire. Il peut également décrire et analyser les exemples de bonnes ou de mauvaises pratiques individuelles de certains établissements de crédit.

Article R. 312-9 du Code monétaire et financier

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

1° Six membres de droit :

a) Le gouverneur de la Banque de France ou son représentant, président de l'observatoire ;

b) Le directeur général du Trésor ou son représentant ;

c) Le directeur général de la cohésion sociale ou son représentant ;

d) Le directeur général de la Caisse des dépôts et consignations ou son représentant ;

e) Le président du Comité consultatif du secteur financier prévu à l'article L. 614-1 ou son représentant ;

f) Le président du Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale prévu à l'article L. 143-1 du code de l'action sociale et des familles ou son représentant ;

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

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

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

Relations des établissements de crédit avec le client

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ventes liées

Article L. 312-1-2 du Code monétaire et financier

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 clientet donnant droit à titre gratuit, immédiatement ou à terme, à une prime financière ou en nature de produits, biens ou services dont la valeur serait supérieure à un seuil fixé, en fonction du type de produit ou de service offert à la clientèle, par un règlement pris par arrêté du ministre chargé de l'Économie, pris après avis du Comité consultatif institué à l'article L. 614-1.

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

Frais liés à la fourniture d'informations

Article L. 314-7 du Code monétaire et financier

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

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

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

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

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

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

Article L. 310-8 du Code des assurances

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

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

Relations avec l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution

Article L. 612-14 du Code monétaire et financier

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.

Annexe 6

Codes de conduite

Article L. 612-29-1 du Code monétaire et financier

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

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

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

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

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

Médiation

Article L. 316-1 du Code monétaire et financier

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

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

Article D. 613-2 du Code de la consommation

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

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

Article L. 613-2 du Code de la consommation

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

1° Il est désigné, selon une procédure transparente, par un organe collégial mis en place par l'entreprise, comprenant des représentants d'associations de défense des consommateurs agréées et des représentants du professionnel, ou relevant d'une instance nationale consultative dans le domaine de la consommation ou propre à un secteur d'activité dans des conditions fixées par décret ;

2° À l'issue de son mandat, le médiateur a l'interdiction de travailler pendant au moins trois ans pour le professionnel qui l'a employé ou pour la fédération à laquelle ce professionnel est affilié ;

3° Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel entre le professionnel et le médiateur ne peut exister pendant l'exercice de sa mission de médiation. Le médiateur est clairement séparé des organes opérationnels du professionnel et dispose d'un budget distinct et suffisant pour l'exécution de ses missions.

Rapport annuel du CCSF
Présidente : Catherine Julien-Hiebel
Secrétaire général : Philippe Raux
Secrétaire générale adjointe : Nathalie Paillot-Muhlheim

Éditeur
Secrétariat général du CCSF
31 rue Croix-des-Petits-Champs
75049 Paris Cedex 01

Directrice de la publication
Catherine Julien-Hiebel

Comité de rédaction
Pierre-Louis Giraud, Nathalie Paillot-Muhlheim, Philippe Raux

Chargés d'études
Bruno Depuydt, Clément Dufau, Imane Mazoyer, Stéphanie Prud'homme, Audrey Rouault, Sophie Roussas

Réalisation
Carine Otto

Contact
Secrétariat général du CCSF
Banque de France
S3D-1427
75049 Paris Cedex 01
ccsfin@banque-france.fr

Impression
Banque de France – SG – DIMMO

Dépôt légal
Novembre 2026
ISSN impression : 1955-6144
ISSN web : 2266-2243

Internet
https://www.ccsfin.fr

LinkedIn

Le *Rapport annuel 2026 du CCSF* est en libre téléchargement sur le site internet du CCSF *(https://www.ccsfin.fr)*.

Le CCSF
se réserve le droit de suspendre
le service de la diffusion
et de restreindre le nombre de copies attribuées
par personne.

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.

Ce rapport a été préparé à la

BANQUE DE FRANCE
EUROSYSTÈME

IMPRESSION
BANQUE DE FRANCE