

Rapport annuel du Comité consultatif du secteur financier

2022

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

Aucune représentation ou reproduction, même partielle, autre que celles prévues à l'article L. 122-5 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 – 2023

Rapport annuel du Comité consultatif du secteur financier

2022

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



Introduction

En 2022, les travaux du Comité consultatif du secteur financier (CCSF) ont largement porté sur le secteur de l'assurance avec l'objectif clair de travailler ensemble, professionnels, consommateurs, à une meilleure protection et information des assurés :

D'abord avec la réalisation d'une étude sur la garantie invalidité spécifique Aeras, publiée en février 2022, qui a montré que cette garantie était très appréciée des assurés puisqu'elle permet de donner accès au crédit à des personnes en risque aggravé de santé mais qu'elle reste encore perfectible pour mieux répondre aux besoins des consommateurs.

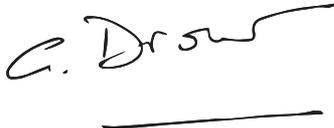
Puis, le 29 avril 2022, le Comité a approuvé à l'unanimité un Avis portant sur l'harmonisation des délais de résiliation des contrats d'assurance et l'extension du délai de renonciation des contrats affinitaires. Cet accord de Place ouvre la possibilité de résilier à tout moment, après la première année de souscription, pour tous les contrats d'assurance individuels ou collectifs à adhésion individuelle, couvrant des assurés personnes physiques, hormis quelques exceptions comme les contrats d'assurance prévoyance ou les contrats saisonniers. Cet Avis a permis également une extension du délai de renonciation, dans le cadre de la souscription des contrats affinitaires, de 14 jours à 30 jours à compter de la date de souscription avec, en cas de période de gratuité, un délai de renonciation qui court à partir du paiement de tout ou partie de la première prime.

Enfin, le CCSF a réalisé une étude approfondie sur les garanties en matière d'assurance emprunteur afin de mettre en évidence les difficultés pour le consommateur à comprendre et maîtriser la nature ainsi que l'étendue des garanties proposées. En effet, si l'assurance emprunteur est encadrée par une réglementation très riche, elle est pourtant difficile à appréhender pour l'assuré et la complexité du produit – définitions hétérogènes des couvertures ou exclusions – masque souvent des différences de couvertures importantes, différences dont l'assuré ne prend conscience qu'au moment où un sinistre survient et que la prise en charge lui est refusée ou réduite.

Comme toujours, le CCSF a souhaité faire un travail ancré dans la réalité du terrain, en analysant en profondeur les difficultés que peuvent rencontrer les consommateurs dans leur vie quotidienne, hors des postures ou des pressions du moment; dans cet esprit, le CCSF a recherché des réponses concrètes pour répondre à ces problématiques en renforçant notamment la transparence, en améliorant l'information, afin d'offrir aux consommateurs la possibilité de comparer, de comprendre et d'obtenir une meilleure protection. Ces travaux – avis ou recommandations, études ou rapports – ont tous fait l'objet d'un accord unanime ou d'un très large consensus des membres, qu'ils représentent les consommateurs, les syndicats ou les professionnels. Comme chaque année, tous ces avis ou recommandations ont été pris en compte ou mis en œuvre par les pouvoirs publics ou par les professionnels. Ces résultats soulignent l'importance de ce lieu d'échange et de dialogue unique qu'est le CCSF ainsi que la pertinence des travaux réalisés.

Je tiens avant tout à remercier les membres du CCSF pour leur forte implication dans les travaux du Comité qui a permis d'aboutir à des avancées déterminantes dans l'intérêt de tous. Je remercie également le Secrétariat général du CCSF pour son aide et son efficacité dans la réalisation de ses missions.

Corinne Dromer
Présidente du CCSF



Sommaire

INTRODUCTION		3
CHAPITRE 1	LES ASSURANCES DE PERSONNES	7
	1.1 ÉTUDE SUR LA GARANTIE INVALIDITÉ SPÉCIFIQUE AERAS 2022	8
	1.2 ÉTUDE SUR LES GARANTIES DE L'ASSURANCE EMPRUNTEUR	9
	1.3 ASSURANCE EMPRUNTEUR : LA MISE EN ŒUVRE DE LA LOI LEMOINE	14
CHAPITRE 2	LES ASSURANCES DE DOMMAGES	17
	2.1 L'ASSURANCE AFFINITAIRE	18
	2.2 LE BILAN DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE EN 2021	23
	2.3 LE BILAN DE L'ASSURANCE HABITATION EN 2021	25
CHAPITRE 3	L'ÉPARGNE ET LES PRODUITS FINANCIERS	27
	3.1 LA STRATÉGIE D'INVESTISSEMENT SUR LE MARCHÉ DES PARTICULIERS DE LA COMMISSION EUROPÉENNE	28
	3.2 RECOMMANDATION DU CCSF SUR L'INFORMATION ET LA COMPARABILITÉ DES FRAIS DES PRODUITS D'ÉPARGNE	30
	3.3 LE MARCHÉ DES CRYPTO-ACTIFS EN FRANCE	34
CHAPITRE 4	LES CONDITIONS D'ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS	37
	4.1 INCLUSION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP : LES 10 RECOMMANDATIONS DU CCSF ET LA CHARTE	38
	4.2 LA RÉVISION DE LA DIRECTIVE SUR LES SERVICES DE PAIEMENTS	39
	4.3 PROJET DE LOI PORTANT DIVERSES DISPOSITIONS D'ADAPTATION AU DROIT DE L'UNION EUROPÉENNE (DDADUE) : LE RENFORCEMENT DES RÈGLES D'ACCESSIBILITÉ DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP	41
	4.4 LES PAIEMENTS FRACTIONNÉS : UNE TECHNIQUE DE FINANCEMENT EN PLEIN ESSOR	43
	4.5 LA DIRECTIVE SUR LA VENTE À DISTANCE DES SERVICES FINANCIERS : MAINTENIR UN HAUT NIVEAU DE PROTECTION DU CONSOMMATEUR	44

CHAPITRE 5	L'ACCÈS AU CRÉDIT	47
5.1	AVIS DU CCSF SUR LE PROJET D'ARRÊTÉ AMÉNAGEANT LES CATÉGORIES DE PRÊTS SERVANT À DÉTERMINER LE TAUX D'USURE POUR LES PRÊTS ACCORDÉS AUX PERSONNES MORALES SANS ACTIVITÉ INDUSTRIELLE, COMMERCIALE, ARTISANALE AGRICOLE OU PROFESSIONNELLE NON COMMERCIALE	48
5.2	LA DIRECTIVE SUR LES CRÉANCES DOUTEUSES : ENTRE PROTECTION RENFORCÉE POUR LE CONSOMMATEUR ET RISQUES NOUVEAUX POUR LE RECOUVREMENT DES CRÉANCES	49
5.3	PROJET DE DIRECTIVE SUR LE CRÉDIT AUX CONSOMMATEURS : EXTENSION DU CHAMP DES DISPOSITIONS PROTÉGEANT LES DROITS DES CONSOMMATEURS	50
5.4	CRÉDIT À LA CONSOMMATION : UNE CROISSANCE SOUTENUE	52
5.5	SURENDETTEMENT : LA BAISSSE SE POURSUIT	54
CHAPITRE 6	L'OBSERVATOIRE DES TARIFS BANCAIRES	57
6.1	LES TARIFS BANCAIRES AU 5 JANVIER 2022	58
6.2	MÉTHODOLOGIE ET PÉRIMÈTRE	60
6.3	LES PRINCIPALES ÉVOLUTIONS DES PRODUITS ET SERVICES	60
CHAPITRE 7	LA MÉDIATION	63
7.1	LES MÉDIATEURS NOMMÉS PAR L'ORGANE COLLÉGIAL DU CCSF : UN NOMBRE EN CONSTANTE RÉDUCTION	64
7.2	LES MÉDIATIONS DU SECTEUR FINANCIER	65
7.3	LA RECOMMANDATION DE L'ACPR SUR LES RÉCLAMATIONS : UN TRAITEMENT PLUS RAPIDE, PLUS SIMPLE ET PLUS EFFICACE DE L'INSATISFACTION DES CONSOMMATEURS	69
CHAPITRE 8	L'ÉDUCATION FINANCIÈRE	71
8.1	LA MISSION D'ÉDUCATION ÉCONOMIQUE, BUDGÉTAIRE ET FINANCIÈRE : DES AMBITIONS INITIALES ATTEINTES ET UN NOUVEL ÉLAN EN CONSTRUCTION	72
8.2	LES CONTRIBUTIONS DE LA FBF À LA MISSION D'ÉDUCATION ÉCONOMIQUE, BUDGÉTAIRE ET FINANCIÈRE	74
ANNEXES		81

1.

Les assurances de personnes

1.1 Étude sur la garantie invalidité spécifique Aeras 2022

Le ministre de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique, Bruno Le Maire, avait souhaité que le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) poursuive ses travaux dans la lignée des constats établis en 2020 par le « Bilan de l'assurance emprunteur », notamment l'existence de problèmes d'indemnisation concernant la garantie incapacité/invalidité.

Il avait souhaité également que ce travail se fasse en lien avec le président de la Commission de suivi et de propositions de la convention « S'assurer et emprunter avec un risque aggravé de santé » (Aeras), sur la question de l'application de la garantie invalidité spécifique (GIS), 10 ans après sa mise en place.

La définition de la garantie invalidité spécifique – taux d'invalidité de plus de 70 % selon le barème d'invalidité du Code des pensions civiles et militaires – est plus stricte que celle de la garantie invalidité du contrat d'assurance

G1 Mise en œuvre conforme aux recommandations de la convention Aeras



Source : Actélior.

emprunteur – taux supérieur à 66 %, s'appuyant souvent sur la définition du concours médical –. Cette garantie invalidité spécifique doit être étudiée par les assureurs si la garantie invalidité du contrat n'a pas pu être proposée dans les conditions standards. La GIS, qui ne comporte en effet aucune exclusion concernant la pathologie déclarée par l'assuré, peut être proposée en complément d'une garantie invalidité permanente totale (IPT) ou d'une garantie invalidité permanente partielle (IPP), avec réserves (exclusion d'une ou de plusieurs pathologies spécifiques, ou de toutes les maladies).

La conclusion de l'étude est que la GIS est une solution généralisée et appréciée sur le marché car elle permet de donner accès au crédit à des personnes en risque aggravé de santé. Son taux d'acceptation a été globalement stable sur la période étudiée (86,1 % en 2020, 89,1 % en 2019, 87,8 % en 2018) mais la production de cette garantie a néanmoins sensiblement baissé en 2020, passant de 4,9 % des contrats emprunteurs en 2019 à 3,4 % en 2020. Les explications sont diverses : les substitutions d'assurance, issues des dispositifs Hamon et Bourquin, dont la production a augmenté ces dernières années, sont très nettement moins utilisées pour les profils à risque aggravé de santé ; la politique de souscription des assureurs et réassureurs évolue et permet d'accepter de plus en plus de risques aggravés aux conditions standards, notamment grâce aux travaux menés dans le cadre de la convention Aeras ; la période de confinement en 2020 a, par ailleurs, potentiellement rendu plus difficile l'accès à l'assurance à distance pour les profils à risque aggravé.

L'étude a soulevé plusieurs difficultés, provenant d'une utilisation hétérogène de la GIS selon les organismes



Le 15 février 2022, le Comité a approuvé en Comité plénier la publication de l'« Étude sur la garantie invalidité spécifique Aeras », menée lors du premier semestre 2021 avant le vote de la proposition de loi de la députée Patricia Lemoine « pour un accès plus juste, plus simple et plus transparent au marché de l'assurance emprunteur ».

Cette étude, réalisée par le cabinet conseil Actélior pour le compte du CCSF, révèle comment est pratiquée la garantie invalidité spécifique (GIS), quels sont ses effets bénéfiques, ses lacunes et ses difficultés.

d'assurance mais aussi d'une mise en œuvre perfectible de cette dernière. En effet, malgré les recommandations de la Commission de suivi et de propositions d'Aeras de proposer la GIS pour pallier à une exclusion même partielle de la garantie invalidité, 29 % des répondants à l'enquête ont déclaré n'appliquer la GIS qu'en cas d'exclusion totale, et 68 % des répondants ont indiqué ne pas la proposer systématiquement, préférant le maintien d'exclusions sur la garantie invalidité du contrat. Cette diversité de pratiques peut s'expliquer par la structure de la population souscriptrice cible de chaque assureur et sa politique en termes de sélection médicale, mais aussi par la difficulté à proposer la GIS en cas de garanties incapacité et invalidité indissociables.

L'étude a souligné également que les pratiques du marché en termes de tarification de la GIS Aeras sont extrêmement variables. Cette hétérogénéité d'utilisation de la GIS sur le marché complexifie la compréhension de cette garantie et de son application dans les contrats emprunteurs pour les consommateurs, d'autant que la convention Aeras et en particulier la garantie invalidité spécifique Aeras restent relativement méconnues du grand public.

Un autre élément de complexité relevé lors de l'étude a été l'utilisation d'un barème spécifique (pensions civiles et militaires), différent de celui de la garantie invalidité du contrat (qui s'appuie souvent sur la définition du concours médical), et encore plus de celui de la Sécurité sociale, ou d'autres entités comme les Maisons départementales des personnes handicapées. Ce point a été également souvent souligné comme un élément de complexité majeur, pour d'autres acteurs du processus : le distributeur dans l'explication des garanties, et le gestionnaire dans l'analyse des indemnisations.

À l'issue de cette étude, l'application de la GIS a été jugée satisfaisante et il y a eu un consensus sur l'intérêt que représente cette garantie pour le marché de l'assurance emprunteur.

1.2 Étude sur les garanties de l'assurance emprunteur

Après le *Bilan du CCSF sur l'assurance emprunteur* publié en novembre 2020, le CCSF a confié aux sociétés Actélior et Minalea le soin de mener l'*Étude sur les garanties de l'assurance emprunteur*. Lancée en janvier 2022 et publiée en décembre de cette même année, cette étude s'inscrit dans la continuité des travaux menés par le Comité ces dernières années sur l'assurance emprunteur, qui ont mis en évidence les difficultés pour le consommateur à bien appréhender la nature ainsi que l'étendue des garanties choisies.

Réalisée avant le vote de la loi Lemoine, cette étude répondait à un double objectif : réaliser une photographie complète des garanties existant sur le marché de l'assurance emprunteur et mettre en évidence, pour le consommateur, les éventuelles restrictions ou exclusions de garanties auxquelles il doit veiller avant de s'engager.

L'assurance emprunteur, qui s'inscrit dans le cadre de la souscription d'un crédit immobilier, couvre les risques de non-remboursement du prêt en cas de survenance de certains aléas de la vie tels que le décès, l'invalidité ou l'incapacité de travail de l'assuré, et représente ainsi une sécurité à la fois pour l'assuré et pour le prêteur. Or, si l'assurance emprunteur est encadrée par une réglementation très riche, elle est pourtant difficile à appréhender. La complexité du produit réside principalement dans les définitions des couvertures ou des exclusions qui, étudiées dans le détail, ne sont ni simples, ni évidentes et qui masquent souvent des différences de couverture importantes – différences dont l'assuré ne prend conscience qu'au moment où un sinistre survient et que la prise en charge lui est refusée.

Si la concurrence entre les acteurs du marché a permis de faire baisser les tarifs de l'assurance emprunteur pour les particuliers, il est important de veiller d'une part à ce que cette baisse ne se fasse pas au détriment des couvertures proposées et, d'autre part, à ce que l'assuré ait conscience des conséquences de ses choix.

Compte tenu de l'importance du montant des dettes immobilières, le consommateur ne peut pas prendre le risque de se voir refuser une indemnisation. Il doit choisir l'assurance la moins chère mais à garanties équivalentes.

Le choix d'une assurance emprunteur est donc un acte qui mérite une attention particulière, tant dans la sélection du produit en lui-même que dans celle des options et couvertures facultatives associées, très complexes pour le particulier, et que l'Étude du CCSF s'est attachée à décortiquer et minutieusement analyser.

Actelior et Minalea ont donc analysé les conditions générales de 55 contrats groupe bancaires et alternatifs (internes et externes), proposés par les principaux assureurs du marché :

- 45 contrats alternatifs externes, soit 221 offres analysées;
- 6 contrats groupe bancaires, soit 22 offres analysées;
- 4 contrats alternatifs internes, soit 14 offres analysées.

Les garanties examinées étaient les suivantes :

- les garanties décès et perte totale et irréversible d'autonomie (PTIA);
- les garanties incapacité temporaire de travail (ITT) et invalidité (IPT);
- la garantie perte d'emploi.

Cette étude a montré de réelles différences de couverture entre les contrats et a mis en évidence quelques caractéristiques que l'assuré doit prendre en compte dans ses choix d'assurance emprunteur.

La garantie accident présente des définitions très restrictives

L'élément déterminant de la couverture est la conséquence (décès, PTIA, ITT ou IPT) d'un accident

ou d'une maladie, ce qui correspond à des garanties « toutes causes ». Mais, suite au processus de sélection médicale, cette couverture peut faire l'objet d'exclusions partielles et, dans certains cas, pour les couvertures ITT et IPT, l'assuré peut se retrouver sans couverture en cas de « maladie » et avoir uniquement une couverture en cas d'« accident ».

La couverture accidentelle seule est aujourd'hui peu fréquente en assurance emprunteur. Néanmoins, dans ces situations, la décision d'indemnisation s'appuie sur la définition de la garantie figurant dans la notice d'information ou dans les courriers informant l'assuré de l'exclusion retenue à l'adhésion.

Or, si le dictionnaire *Larousse*, donne une définition large de l'accident – « événement fortuit qui a des effets plus ou moins dommageables pour les personnes ou pour les choses » –, il n'en va pas de même dans la plupart des contrats d'assurance. Par exemple, « on entend par accident toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de l'assuré provenant exclusivement et directement de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure ».

Les définitions de l'accident introduisent les notions de :

- cause extérieure;
- caractère « imprévisible », « soudain et brutal » de l'évènement;
- certains contrats précisent même que l'accident doit résulter « directement et exclusivement » d'une cause extérieure.

La cause extérieure est traditionnellement définie de façon négative : elle s'oppose aux causes internes dues à l'état physique de l'assuré. Ainsi, pour que la cause du dommage soit une cause extérieure, l'assuré ne doit notamment pas présenter de prédispositions pathologiques. Elle ne doit également pas être du fait de l'assuré, même si l'acte ayant provoqué le sinistre n'a pas été provoqué de façon intentionnelle. Outre la « cause extérieure » – donc non provoquée par l'assuré –,

le caractère imprévisible, soudain, voire brutal, s'entend de tout évènement qui se produit dans l'instant même et de manière inopinée.

Pour prendre un exemple concret : il a été constaté des réponses d'assureurs selon lesquelles une chute dans un escalier – du fait d'une inattention de l'assuré ou qui en aurait mal appréhendé la distance – n'est pas une « cause extérieure » et n'est pas « imprévisible » alors qu'une chute de tuile par grand vent correspond bien à une cause extérieure, imprévisible et soudaine.

Bien sûr, l'assureur peut retenir une interprétation plus large que la lecture stricte des conditions écrites au contrat et décider de prendre en charge le sinistre. Ainsi, la garantie du contrat n'est mobilisable qu'à condition que l'évènement à l'origine du dommage présente bien ces caractéristiques et la décision d'indemnisation s'appuie sur la définition de la garantie prévue au contrat. Son application peut conduire à des accords mais aussi à des refus de prise en charge par les assureurs concernés. Ces définitions restrictives se retrouvent dans les contrats d'assureurs de tous types : contrats groupe bancaires, contrats alternatifs internes ou externes.

Fumeur/non-fumeur : des définitions très variables

La question du statut fumeur/non-fumeur est devenue un critère de tarification classique en assurance emprunteur, en particulier pour les contrats alternatifs bancaires et externes. Malgré une notion de fumeur/non-fumeur à première vue relativement simple, les définitions retenues dans les contrats étudiés peuvent être relativement différentes d'un acteur à l'autre :

- pour 82 % des contrats concernés, un non-fumeur « n'a pas consommé de tabac ni de cigarettes électroniques au cours des 24 derniers mois » ;
- pour 12 % des contrats concernés, un non-fumeur « n'a pas consommé de tabac ni de cigarettes électroniques au cours des 12 derniers mois et n'a pas été contraint d'arrêter sur prescription médicale » ;

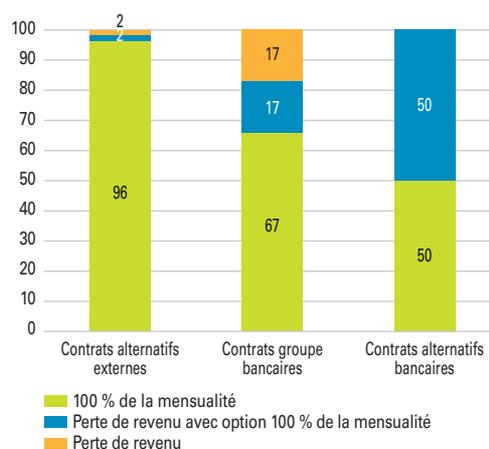
- pour 6 % des contrats concernés, un non-fumeur « n'a pas consommé de tabac ni de cigarettes électroniques au cours des 24 derniers mois, ou des 5 dernières années si cet arrêt a été effectué suite à une prescription médicale ».

Le respect de ces définitions au moment de la souscription est important, car cela peut entraîner une réduction proportionnelle de l'indemnité, ce qui, compte tenu de la forte différence entre les tarifs fumeur et non-fumeur, peut avoir un impact significatif sur le montant de prestation versé. Mais le fait de modifier son comportement ne sera pas un motif de changement du tarif *a posteriori*.

L'incapacité temporaire de travail et l'invalidité : des couvertures porteuses d'une complexité réelle

La couverture de l'incapacité temporaire de travail est définie de manière générale comme l'incapacité à exercer son activité professionnelle. Au-delà de cette définition, certains éléments peuvent conduire à des niveaux de couverture très variables. Si les contrats d'assurance emprunteur proposent, dans leur majorité, une prise en

G2 Type de prestation ITT



Source : Minalea.

charge de la mensualité de crédit, certains limitent cette prise en charge à la perte de revenu subie par l'assuré durant son arrêt de travail.

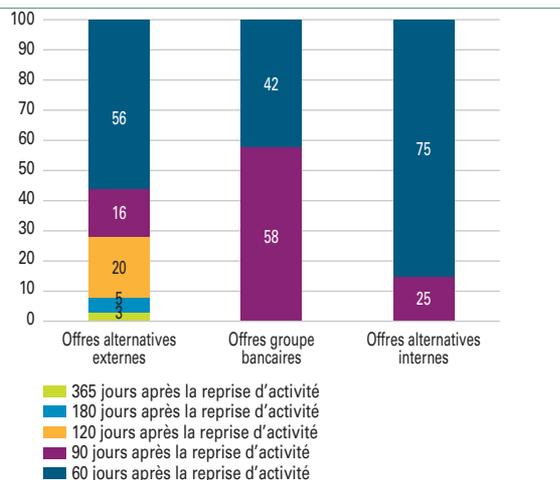
La franchise : un délai qui peut différer grandement l'indemnisation

La franchise matérialise la durée d'incapacité temporaire de travail au-delà de laquelle la prise en charge débute. Pour la grande majorité des contrats, la franchise est de 90 jours, ce qui correspond à des durées moyennes de couverture pour les salariés (maintien de salaire total ou partiel par l'employeur) et les fonctionnaires (durée de maintien du plein traitement).

D'autres durées de franchises peuvent être souscrites : 30 jours, 60 jours, 120 jours voire 180 jours, avec un impact significatif sur le prix des garanties incapacité et invalidité (plus la franchise est courte, plus le prix est élevé), mais aussi avec une période sans indemnisation pouvant être relativement longue.

G3 Application d'un délai de franchise en cas de rechute en ITT

(en %)



Source : Minalea.

Les exclusions

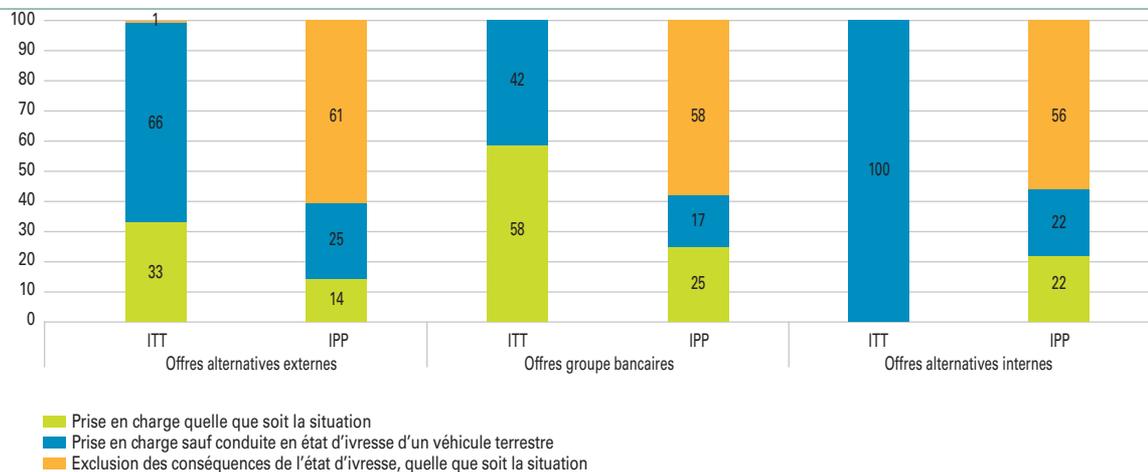
À l'image des autres produits d'assurance, les contrats d'assurance emprunteur prévoient des exclusions, dont l'objectif est de limiter l'exposition au risque de l'assureur face à des situations ou des événements présentant une dangerosité telle que le caractère aléatoire du risque est fortement altéré :

- la prise en compte de l'état d'ivresse : si la couverture des conséquences de l'alcoolémie sont relativement bien couvertes en cas de décès, le niveau de couverture se réduit de manière significative pour les garanties incapacité et invalidité (cf. graphique 4) ;
- la prise en compte des psychotropes : l'exclusion des conséquences de la prise de psychotropes est courante, en particulier au titre des garanties incapacité et invalidité, notamment sur les offres alternatives pour lesquelles cette exclusion est nettement plus présente que pour les offres groupe bancaires (cf. graphique 5) ;
- les pratiques sportives : la liste de sports concernés est très large et extrêmement variable d'un contrat à l'autre. Elle peut identifier des sports réputés dangereux, mais également d'autres nettement plus communs.

Si les exclusions des sports dits « à risque » n'existent quasiment pas dans les contrats groupe bancaires, qui bénéficient dans ce cadre d'une très forte mutualisation, en revanche, dans les contrats alternatifs, certains sports sont exclus de la prise en charge au contrat ou peuvent être couverts moyennant surprime sur demande de l'assuré à l'adhésion, voire en cours de vie du produit. Ce point est donc à surveiller attentivement au moment du choix d'un contrat d'assurance emprunteur, afin de bénéficier d'une couverture adaptée à ses pratiques sportives.

G4 Couverture de l'ITT et de l'IPP en état d'ivresse

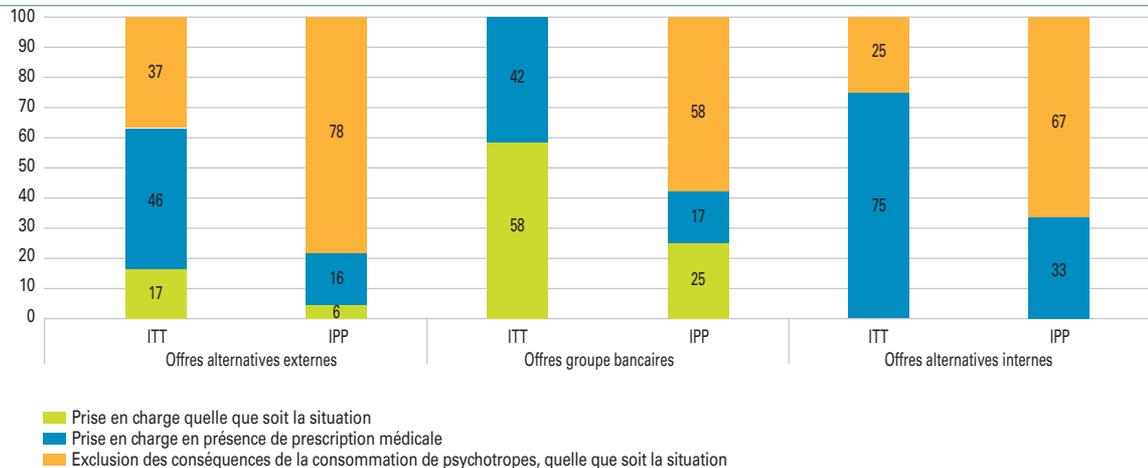
(en %)



Source : Minalea.

G5 Couverture de l'ITT et de l'IPP sous l'emprise de psychotropes

(en %)



Source : Minalea.

1.3 Assurance emprunteur : la mise en œuvre de la loi Lemoine

Le 19 avril 2022, Luc Mayaux, professeur de droit à l'Université de Lyon III et membre du CCSF en tant que personne qualifiée, a fait le point auprès du Comité sur les questions juridiques soulevés par le texte de la loi Lemoine¹. Plusieurs aspects ont été présentés.

L'information sur le droit de résilier à tout moment dès la signature de l'offre de prêt :

- l'article L. 313-8 nouveau du Code de la consommation a prévu une première information dans la notice d'information concernant l'assurance remise par la banque préalablement à la formulation de l'offre de prêt, qui doit indiquer « *la possibilité pour l'emprunteur de résilier le contrat d'assurance à tout moment à compter de la signature de l'offre de prêt* ».

- les articles L. 113-15-3 du Code des assurances et L. 221-41-4 du Code de la mutualité prévoient une information annuelle de l'assuré, postérieurement à l'adhésion, de son « *droit de résiliation [...], des modalités de résiliation et des différents délais de notification et d'information qu'il doit respecter* ». Les textes ne précisent pas si la périodicité annuelle doit être comprise comme une année civile ou calendaire, ce qui peut être préjudiciable à l'assureur puisque le non-respect de cette information annuelle est sanctionnée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) et l'autorité chargée du contrôle de la concurrence et de la consommation.

La mise en œuvre du droit à résiliation à tout moment sous 10 jours ouvrés :

- selon l'article L. 313-31 du Code de la consommation, « *si l'emprunteur fait usage du droit de résiliation du contrat d'assurance [...], le prêteur notifie à l'emprunteur sa décision d'acceptation ou de refus dans un délai de dix jours ouvrés à compter de la réception d'un autre contrat d'assurance. En cas d'acceptation, le prêteur modifie par voie d'avenant, dans un délai de dix jours*

ouvrés à compter de la réception de la demande de substitution, le contrat de crédit [...] ». La question se pose si le point de départ est identique, sachant que la formulation est différente ;

- les articles L. 313-31, R. 313-23 et R. 313-24 du Code de la consommation ne prévoient pas de formalisme particulier (« support papier ou tout autre support durable ») pour la notification faite par l'assuré au banquier de l'assurance de remplacement, et pour la notification faite inversement par le banquier à l'assuré pour le refus, voire l'acceptation de l'assurance offerte en substitution. La lettre recommandée avec accusé de réception est conseillée, afin d'avoir une preuve tangible du point de départ des différents délais.

La justification explicite en cas de refus par le prêteur d'un autre contrat d'assurance :

- en vertu de l'article L. 313-30 du Code de la consommation, « *le prêteur ne peut pas refuser en garantie un autre contrat d'assurance dès lors que ce contrat présente un niveau de garantie équivalent au contrat d'assurance qu'il propose* ». En cas de refus, la nouvelle rédaction de cet article prévoit que « *toute décision de refus est explicite et comporte l'intégralité des motifs de refus. Elle précise, le cas échéant, les informations et garanties manquantes* » ;

- ceci donne la possibilité à l'assureur d'aligner ses conditions et doit permettre de faciliter les substitutions d'assurance. Le professeur Mayaux a soulevé la question suivante : un refus non conforme appliqué par le prêteur est-il inopposable à l'emprunteur ?

La non modification du mode d'amortissement du prêt en cas d'acceptation d'un autre contrat d'assurance :

- en vertu de l'article L. 313-32 du Code de la consommation, « *le prêteur ne peut, en contrepartie de son acceptation en garantie d'un contrat d'assurance autre que le contrat d'assurance qu'il propose, y compris en cas d'exercice du droit de résiliation [...], ni modifier le taux, qu'il soit fixe, variable ou révisable,*

¹ <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045268729>

ou les conditions d'octroi du crédit ». Dans la nouvelle rédaction de cet article, a été ajouté « y compris son mode d'amortissement » ;

- la dissociation de l'assurance de l'amortissement du crédit remet en cause d'une certaine manière le mode d'amortissement qui cesse d'être constant. Le problème concerne très précisément les assurances pour lesquelles le tarif est calculé en pourcentage du capital restant dû avec des mensualités constantes, assurance comprise. La question se pose de savoir ce qu'entend la loi par mode d'amortissement : est-ce avec assurance ou sans assurance ?

Les conditions d'application de la suppression du questionnaire médical :

- depuis la loi du 28 février 2022 et la création de l'article L. 113-2-1 du Code des assurances, l'assureur d'un contrat d'assurance prévoyant le remboursement total ou partiel du montant restant dû au titre d'un contrat de crédit immobilier (immeuble à usage d'habitation ou à usage professionnel et d'habitation) ne peut solliciter aucune information relative à l'état de santé ni aucun examen médical de l'assuré, sous réserve du respect de l'ensemble des conditions suivantes : « la part assurée sur l'encours cumulé des contrats de crédit n'excède pas 200 000 euros par assuré » et « l'échéance de remboursement du crédit contracté est antérieure au soixantième anniversaire de l'assuré » ;
- la rédaction de cet article ne permet pas de conclure si « l'encours cumulé des contrats de crédit » porte sur le périmètre des seuls crédits immobiliers ou s'il intègre les autres types de crédits (crédits à la consommation, crédits non affectés). Le professeur Mayaux souligne qu'en l'absence de fichier positif des crédits, la condition ne peut être vérifiée que par une déclaration de la part de l'assuré, en application de l'article L. 113-2, 2° du Code des assurances qui oblige l'assuré à « répondre exactement aux questions posées par l'assureur, notamment dans le formulaire de déclaration du risque par lequel l'assureur l'interroge lors de la conclusion du contrat, sur les circonstances qui sont de nature à faire apprécier par l'assureur les risques qu'il prend en charge ». En cas de fausse

déclaration intentionnelle, l'article L. 113-8 du même Code s'appliquerait.

Les questions interdites :

- par exception au deuxième de l'article L. 113-2 du Code des assurances, concernant les déclarations de risques, la loi Lemoine introduit le sujet des « questions interdites » puisqu'aucune « information relative à l'état de santé » ne peut être sollicitée. Le professeur se demande si des questions sur l'âge, la profession ou des questions comportementales sur le mode de vie pourraient être considérées, dans une acceptation large, comme « relatives à l'état de santé ». Il relève que le terme « état de santé », dans l'esprit par ailleurs du « droit à l'oubli » introduit par la loi Lemoine, oriente plutôt la réflexion vers un état de santé passé et présent, et non vers un état de santé à venir ;
- cependant, il faut se rappeler que la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) distingue les données qui sont des données de santé par nature – les demandes d'antécédents médicaux qui figurent traditionnellement sur le questionnaire de santé –, les données qui, du fait de leur croisement, deviennent des données de santé en ce qu'elles permettent de tirer une conclusion sur l'état de santé – l'indice de masse corporelle par exemple donne des informations sur les risques de morbidité –, les données qui deviennent des données de santé en raison de leur destination, c'est-à-dire de l'utilisation qui en est faite sur le plan médical – l'âge pourrait entrer dans cette approche mais la question de l'âge devra être posée dans un autre objectif, celui de connaître l'âge terme du crédit –.

Les mesures de contournement engageables par les assureurs pour maîtriser leurs risques :

- les assureurs vont vraisemblablement développer deux « marchés », un pour les contrats de moins de 200 000 euros sans sélection de risque et un pour les contrats de plus de 200 000 euros avec sélection des risques, avec certainement des divergences en termes de tarification ou de garanties souscrites entre ces deux marchés. Les politiques de souscription seront probablement divergentes entre acteurs selon la taille

de leurs portefeuilles, leurs capacités techniques et la manière dont est faite la souscription : à la souscription du crédit ou lors de la substitution, en connaissant ou pas l'information crédit de l'assuré ;

- les clauses d'exclusion de certaines maladies assez courantes (comme les dorsalgies), dans le respect de l'article L. 113-1 du Code des assurances qui dispose que des exclusions doivent être formelles et limitées, ne sont pas interdites mais auraient l'effet pervers d'appauvrir les garanties pour tout le monde ;

- en vue de maintenir un aléa dans le contrat, l'exclusion des sinistres en cours à la souscription se généralisera. La question des conséquences se pose particulièrement pour le cas de l'arrêt de travail, avec des sinistres potentiellement refusés suite à substitution pour les personnes déjà sinistrées sur le contrat tenant. Se pose également la question s'il y a reprise du travail pendant le nouveau contrat d'assurance et nouvel arrêt de travail pour le même fait générateur.

2.

Les assurances de dommages

2.1 L'assurance affinitaire

L'Avis du 29 avril 2022 sur l'harmonisation des délais de résiliation des contrats d'assurance et l'extension du délai de renonciation dans le cadre des contrats affinitaires

Lors de la présentation en septembre 2021 au Comité consultatif du secteur financier (CCSF) de son rapport annuel, le médiateur de l'assurance avait mis en exergue le problème de la lisibilité des contrats d'assurance, notamment au niveau des délais de résiliation, car les assurés se perdent dans les différents cas existants et ne comprennent pas dans quelles conditions et à quel moment ils peuvent résilier leurs contrats d'assurance. Face à cette réalité, le CCSF s'est saisi du problème et a constitué un groupe de travail afin de réfléchir à une possible harmonisation des délais de résiliation à l'initiative de l'assuré. Il a décidé de réfléchir également aux solutions envisageables face aux difficultés rencontrées par les assurés dans le cadre des contrats affinitaires, notamment du fait du délai de renonciation de 14 jours et de la clause restrictive d'application de ce droit qui est de disposer d'une assurance souscrite antérieurement couvrant la même chose.

Le CCSF, qui s'est réuni à cinq reprises entre novembre 2021 et avril 2022, a dressé un état des lieux des différents cas et des différentes conditions de résiliation qui révèle une grande hétérogénéité des situations selon les contrats considérés. **Il a considéré qu'une harmonisation était nécessaire et qu'elle pouvait se faire sur l'ensemble des contrats d'assurance restant en résiliation annuelle, sur la base d'un gel la première année de souscription puis d'une possibilité de résiliation à tout moment, à l'instar de ce qui se fait aujourd'hui pour les assurances multirisques habitation, l'assurance automobile ou les assurances santé.**

Le Comité a considéré néanmoins que cette harmonisation ne pouvait s'appliquer à certains contrats tels que :

contrats prévoyance (invalidité/incapacité/décès) et dépendance, les contrats saisonniers (contrats scolaires, les contrats chasse), ainsi que les contrats couvrant la plaisance et les engins de déplacement personnels motorisés et non motorisés.

Concernant les contrats d'assurance affinitaires, le Comité a constaté que des assurés pouvaient se retrouver engagés à leur insu, en l'absence du paiement de la prime du fait d'une période de gratuité, et pouvaient alors laisser passer le délai de rétractation légal. **Il a estimé que ce délai de rétractation de 14 jours devait être étendu à 30 jours et prendre en compte la fin de la période de gratuité. En outre, le Comité a estimé que la clause restreignant la renonciation au fait d'avoir une assurance équivalente devait être supprimée.**

Lors de sa réunion plénière du 29 avril 2022, le CCSF a abouti à un accord qui constitue une avancée très significative pour les consommateurs en facilitant les conditions de résiliation ou de rétractation des contrats d'assurance.

Le Comité avait engagé les assureurs, dans son Avis du 29 avril 2022, à ce que ces propositions relatives aux contrats affinitaires soient mises en œuvre au 1^{er} juillet 2023. La loi n° 2022-1158 du 16 août 2022 pour le pouvoir d'achat a intégré ces dispositions, en avançant leur entrée en application au 1^{er} janvier 2023 (par modification de l'article L.112-10 du Code des assurances).

Travaux sur les assurances affinitaires dans la suite de l'Avis du 29 avril 2022

À l'occasion de ses travaux qui ont abouti à l'Avis du 29 avril 2022, le CCSF avait relevé que certains contrats d'assurances affinitaires étaient souscrits sans que l'assuré soit suffisamment informé. Il avait décidé en conséquence de lancer dès l'automne 2022 des travaux sur le renforcement de l'information des assurés sur ces contrats. Le Comité s'est réuni à trois reprises entre septembre et décembre 2022.



29 avril 2022

Avis du Comité consultatif du secteur financier sur l'harmonisation des délais de résiliation des contrats d'assurance et l'extension du délai de renonciation des contrats affinitaires

Préambule

Lors de la présentation en septembre 2021 au Comité consultatif du secteur financier (CCSF) de son rapport annuel, le médiateur de l'assurance avait mis en exergue le problème de la lisibilité des contrats d'assurance, notamment au niveau des délais de résiliation car les assurés se perdent dans les différents cas de résiliation. En conséquence, ils ne comprennent pas dans quelles conditions ils ont le droit de résilier et à quel moment.

Le Comité a approuvé la constitution d'un groupe de travail du CCSF pour regarder comment arriver à une meilleure lisibilité des contrats d'assurance, au travers d'une harmonisation des délais de résiliation qui sont à l'initiative de l'assuré, et la mise en place d'une meilleure information des assurés sur ce sujet.

Les travaux ont porté sur tous types de contrats d'assurance individuels ou collectifs à adhésion individuelle, en dehors de ceux couvrant des activités professionnelles.

Éléments de contexte juridique

- **1989** : loi n° 89-1014 du 31 décembre 1989 qui consacre le principe de la résiliation annuelle.
- **2005** : loi n° 2005-67 du 28 janvier 2005, dite loi Chatel, qui oblige les assureurs à rappeler la faculté de dénonciation de la tacite reconduction du contrat et impose un délai de dénonciation glissant (résiliation permise pendant les 20 jours à compter de l'envoi de l'avis d'échéance et à tout moment en cas d'absence d'envoi de l'avis d'échéance – s'applique aux assurés personnes physiques en dehors de leurs activités professionnelles).
- **2014** : loi n° 2014-344 du 17 mars 2014, dite loi Hamon, instaurant la résiliation à tout moment, après la première année de souscription, pour l'assurance habitation (locataire-copropriétaire), l'assurance automobile (responsabilité civile) et l'assurance affinitaire, et imposant à l'assureur de motiver sa résiliation. Ces dispositions concernent les assurés personnes physiques en dehors de leurs activités professionnelles. Introduction également d'un droit de renonciation de 14 jours pour les contrats affinitaires quel que soit le mode de commercialisation.
- **2019** : loi n° 2019-733 du 14 juillet 2019 introduisant la résiliation à tout moment après la première année de souscription pour les contrats de complémentaire santé et la simplification des modalités de résiliation, l'assuré pouvant résilier par lettre simple ou sur tout autre support durable.
- **2022** : loi n° 2022-270 du 28 février 2022 appliquant à l'assurance emprunteur la possibilité de résilier à tout moment, dès la souscription.

.../...

Tous les autres contrats d'assurance individuels, en dehors de ceux couvrant des activités professionnelles, sont résiliables annuellement et reconductibles par tacite reconduction.

Travaux du CCSF

Le Comité s'est réuni lors de cinq séances, les 23 novembre 2021, 25 janvier, 22 mars, 5 et 12 avril 2022.

Un état des lieux des différents cas et des différentes conditions de résiliation a été dressé montrant une grande hétérogénéité des situations selon les contrats considérés :

- les dates de résiliation et les délais de préavis sont très divers, de nature à créer de la confusion chez les consommateurs et à entraîner des incompréhensions chez les assurés désirant résilier leurs contrats. Une harmonisation s'avère nécessaire afin d'apporter une réelle simplification pour les consommateurs ;
- les dates de prise d'effet de la résiliation offrent également de grandes variétés selon les situations (délais fixés par la loi) ;
- la forme de résiliation : la résiliation peut être notifiée par tout support durable depuis la loi du 14 juillet 2019.

À partir de ces constats, le Comité a travaillé à une proposition d'harmonisation des conditions de résiliation des contrats d'assurance.

Il a constaté que les garanties vendues en complément d'un bien ou d'un service qui ne relèvent pas du Code des assurances, telles que les garanties réparation, garanties en cas de panne, garanties remboursement en cas d'annulation d'un vol ou billet de train ne sont pas concernées par une extension du régime Hamon.

Mais il a estimé que, hormis l'assurance emprunteur et les contrats spécifiques liés à une saisonnalité, l'ensemble des contrats d'assurance individuels ou collectifs à adhésion individuelle couvrant les assurés personnes physiques en dehors de leurs activités professionnelles devraient pouvoir être résiliés à tout moment après la première année de souscription. Il a considéré également que, pour ces contrats, les obligations d'information posées par la loi n° 2005-67 du 28 janvier 2005, dite loi Chatel, ne devraient plus concerner les contrats résiliables à tout moment.

Le Comité a également examiné les difficultés spécifiques liées aux contrats d'assurance affinitaires. Sur l'information, il a relevé que certains de ces contrats étaient souscrits sans que l'assuré soit suffisamment informé. En conséquence, il a décidé de lancer des travaux sur le renforcement de l'information des souscripteurs sur ces contrats dès l'automne 2022. En outre, sur les conditions du délai de renonciation¹ de 14 jours il a relevé que ce délai ne trouvait pas toujours son application pour les contrats qui proposent une gratuité commerciale le premier mois, l'assuré n'étant pas toujours informé du délai de renonciation de façon suffisamment claire.

Le Comité souligne que le consentement du consommateur doit porter sans équivoque sur le contrat d'assurance du bien acheté.

¹ L'article L.112-10 du Code des assurances.

.../...

Après en avoir débattu, le CCSF a adopté à l'unanimité l'Avis suivant.

1 – Harmonisation des conditions de résiliation des contrats d'assurance

- Le Comité propose que tous les contrats d'assurance individuels ou collectifs à adhésion individuelle, couvrant des assurés personnes physiques en dehors de leurs activités professionnelles, soient résiliables à tout moment après la première année de souscription.
- Ne sont pas concernés par cette résiliation à tout moment : les contrats d'assurances prévoyance (invalidité/incapacité/décès) et dépendance, les contrats saisonniers (contrats scolaires, les contrats chasse), ainsi que les contrats couvrant la plaisance et les engins de déplacement personnels motorisés et non motorisés.
- Le Comité invite les assureurs à mettre en œuvre cette résiliation à tout moment en vue d'une application au 1er juillet 2023.

2 – Impact sur les obligations d'information – loi Chatel

- Le Comité propose que, pour l'ensemble des contrats résiliables à tout moment après la première année de souscription, les obligations d'information issues de la loi Chatel soient supprimées pour simplifier la législation et ainsi l'information qui doit être donnée aux assurés.
- Le Comité propose également que l'avis d'échéance annuelle comporte une mention rappelant que le contrat est résiliable à tout moment.

3 – Extension du délai de renonciation dans le cadre de la souscription des contrats affinitaires

- Le Comité propose d'étendre le délai de renonciation prévu dans la loi Hamon, de 14 jours à 30 jours à compter de la souscription. En cas de période de gratuité, le délai de renonciation court à partir du paiement de tout ou partie de la première prime.
- Le Comité propose en outre de lever la condition restrictive d'application de ce droit qui est de disposer d'une assurance souscrite antérieurement couvrant la même chose. L'assuré aurait donc 30 jours pour renoncer à son contrat, sans condition de doublon de garantie.
- Ne sont pas concernés les contrats du type annulation ou voyage et les garanties d'une durée inférieure à 1 mois.
- Le Comité invite les assureurs à s'engager à mettre en œuvre ces propositions relatives aux contrats affinitaires, le cas échéant par la voie d'un engagement, en vue d'une application au 1^{er} juillet 2023.

Le Comité a considéré, face au développement des contrats d'assurance affinitaires, très fréquemment distribués en complément de l'achat d'un bien ou service (téléphone portable, appareils ménagers...) ou en extension de garanties visant à couvrir la perte ou la dégradation du bien ou service acheté, que ce manque d'information était préjudiciable au consommateur. En effet, il est apparu que le consommateur n'a pas toujours conscience de la souscription d'un contrat d'assurance lors de l'achat d'un bien et il ne sait pas

nécessairement auprès de quel assureur il l'a souscrit. Par ailleurs, l'information annuelle qui doit être fournie au consommateur est souvent insuffisante, voire dans certains cas, manquante.

Les travaux du Comité ont porté sur les contrats d'assurance affinitaire proposés en option au client qui souscrit à des fins non professionnelles, lors de l'achat d'un bien ou d'un service (assurance voyage, assurance de produits nomades et assurance extension

de garanties des produits de consommation courante), à l'exclusion des contrats à durée ferme qui sont payés en prime unique.

Pour renforcer la protection du consommateur, le CCSF a travaillé quatre points.

1) Le recueil du consentement

Le Comité a souhaité que les documents précontractuels et le projet de contrat soient impérativement remis (conformément à l'article L. 521-6 du Code des assurances), préalablement au recueil du consentement.

Il a souhaité qu'il y ait un acte positif d'achat qui soit clairement distinct entre le contrat d'assurance et l'achat du produit ou service principal, mais il en a distingué les modalités pratiques de mise en œuvre selon que la souscription se fait en face à face ou par internet.

Afin d'éviter l'amalgame entre les deux contrats, il a été demandé que le contrat d'assurance soit conclu avec l'assureur et non avec le distributeur du bien ou service principal, le nom de l'assureur devant apparaître clairement sur les documents contractuels remis à l'assuré.

La mise en place d'une lettre de bienvenue a été souhaitée – à l'instar des bonnes pratiques relevées dans l'Avis du CCSF du 19 novembre 2019 sur le démarchage téléphonique en assurance – et doit préciser les informations clés pour l'assuré, notamment la date de conclusion et de prise d'effet du contrat et des garanties, le droit de renonciation avec ses modalités d'exercice, les coordonnées du service ou courtier gestionnaire en charge de l'encaissement des primes, etc.

2) L'information annuelle

Le Comité a souhaité que l'assureur envoie chaque année, sur tout support durable, une information complète à l'assuré comprenant notamment l'objet de l'assurance, le libellé du prélèvement et le montant des primes sur l'année à venir, l'information sur la nécessité de résilier le contrat en cas de perte ou si le produit ou le service assuré n'ont plus d'objet, avec un rappel des conditions de résiliation.

Si l'information annuelle est remise dans l'espace client, l'assuré en est averti par courrier, courriel ou SMS.

3) L'extension des garanties contractuelles dans la durée

Il a été rappelé, qu'en plus des bonnes pratiques visées par les deux premiers points, le vendeur du bien ou du service principal, également distributeur du contrat d'assurance portant extension des garanties dans la durée, doit préciser au consommateur qu'il s'agit bien d'un contrat d'assurance et non d'une garantie légale ou commerciale. La date d'effet du contrat doit être précisée ainsi que si le contrat intervient en complément de la garantie légale ou commerciale.

Le Comité a souhaité également que l'assureur rappelle l'existence du contrat d'assurance souscrit par le consommateur, deux mois avant la prise d'effet de la garantie, par courrier ou courriel – pas *via* l'espace client –, en indiquant les conditions de résiliation possibles.

4) La distribution des contrats d'assurance affinitaire

Le Comité a par ailleurs constaté que certains modes de rémunération des vendeurs du produit ou service principal pouvaient conduire à des pratiques commerciales agressives, notamment lorsqu'une rémunération variable est mise en place à leur intention et versée avant la vente du contrat d'assurance affinitaire qu'elle rémunère.

Il a souhaité rappeler aux assureurs et à tous les acteurs de la distribution, de veiller à ce que le mode de rémunération lié aux ventes des contrats d'assurance affinitaire réponde effectivement aux exigences de la réglementation, notamment en matière de prévention des conflits d'intérêt.

Le Comité a prévu de reprendre ses travaux sur le mode de rémunération et de formation de ces vendeurs, fin 2023, après l'aboutissement des travaux de la Commission européenne.

Ces travaux ont abouti le 17 janvier 2023 à l'adoption à l'unanimité, en Comité plénier, de l'Avis du CCSF portant sur les assurances affinitaires.

2.2 Le bilan de l'assurance automobile en 2021

Le chiffre d'affaires de l'assurance automobile continue sa progression régulière, année après année, avec un chiffre d'affaires de 24,1 milliards d'euros, soit une évolution annuelle moyenne de 2,4 % sur les dix dernières années. Cette progression est liée notamment à l'effet parc automobile : 1,4 % de véhicules supplémentaires en circulation, surtout des deux-roues, comme en 2020. L'âge moyen des véhicules continue par contre à s'allonger : il est de 11,7 ans en 2021 alors qu'il ne dépassait pas 10 ans avant 2011. L'évolution du prix de l'assurance (+ 1,8 %) a suivi l'inflation des prix à la consommation hors tabac (+ 1,6 %), hors effet bonus/malus.

Les cinq principaux groupes intervenant en assurance automobile représentent 60,8 % du marché. La part de marché des réseaux de bancassurance progresse encore en 2021, au détriment des sociétés avec intermédiaires.

La sinistralité se répartit à 50/50 entre le dommage et la responsabilité civile, la plus grosse partie de la sinistralité provenant de la responsabilité civile corporelle, puis viennent les dégâts matériels.

La variation de la fréquence des sinistres indemnisés et de leur coût moyen montre une très forte augmentation des fréquences par rapport à 2020, qui n'était pas une année ordinaire, mais le niveau de 2021 ne fait que se rapprocher de celui de 2019. Ce qui préoccupe les assureurs est plutôt la variation des coûts, en particulier sur le corporel, qui progressent depuis plusieurs années. Le constat est identique sur le bris de glace, une des

T1 Répartition des cotisations pour l'assurance automobile selon le mode principal de distribution en 2021

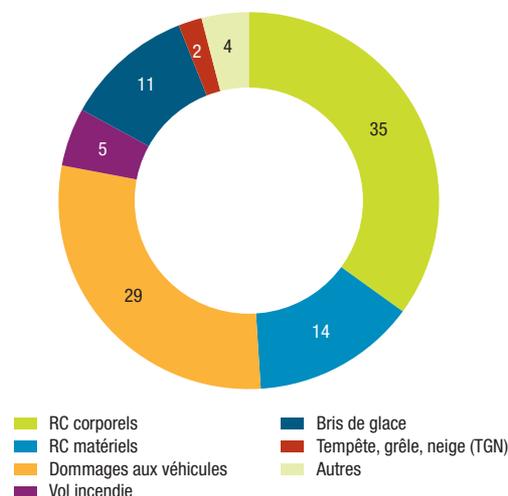
(en %)

	Part des cotisations	Variation 2021/2020
Réseaux de bancassurance	15,9	+ 3,9
Sociétés avec intermédiaires	42,9	- 2,7
Sociétés sans intermédiaires	41,2	+ 1,5

Source : France Assureurs.

G6 Répartition de la charge automobile selon la garantie en 2020

(en %)



Source : France Assureurs.

explications provenant de l'important calibrage à faire sur les véhicules modernes.

L'analyse de l'évolution de la charge des sinistres automobiles depuis 2016 par typologie de coûts (pièces, coût horaire des ingrédients peinture, coût horaire de la main d'œuvre), selon l'association Sécurité & Réparation automobiles, montre bien l'inflation continue mais plus particulièrement forte sur les pièces détachées : + 6 à 8 % par an. L'adoption de la loi climat en août 2021 devait mettre un frein à cette progression à partir du

T2 La sinistralité pour l'assurance automobile en 2021

(en %)

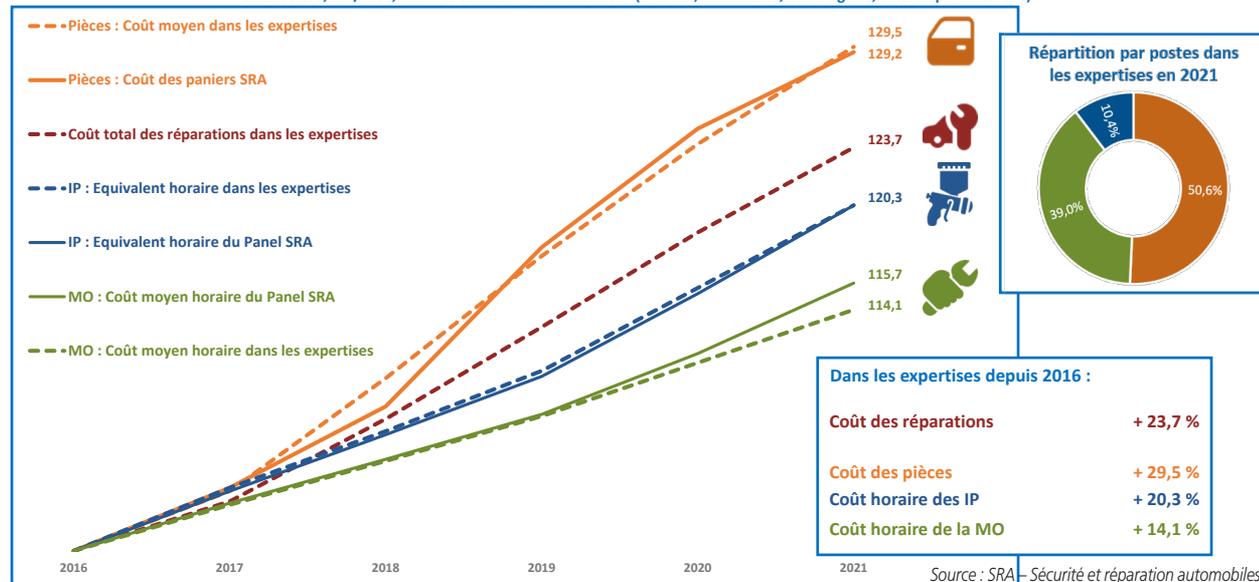
	Variation 2021/2020	
	Fréquence	Coût moyen
Responsabilité civile (RC)		
dont RC corporels	+ 22,7	+ 5 à 7
dont RC matériels	+ 19,6	+ 2,2
Dommages aux véhicules	+ 21,4	- 0,8
Vol	+ 3,4	- 4,2
Bris de glace	+ 14,7	+ 5,7

Source : France Assureurs.



Evolutions des coûts depuis 2016

en base 100, VP / VUL, sinistres collision + stationnement (hors vol, vandalisme, bris de glace, catastrophe naturelle)

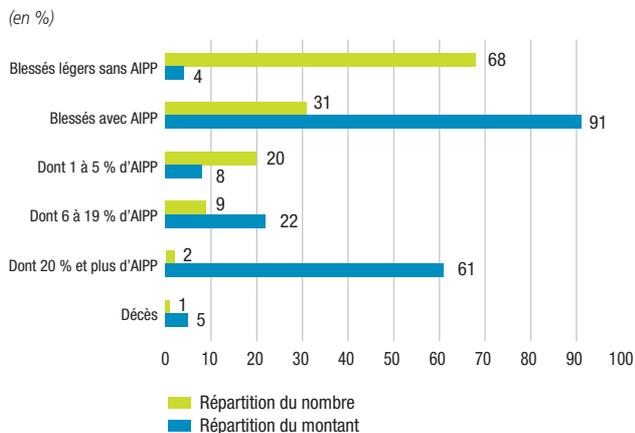


1^{er} janvier 2023, car cette loi libéralise à cette date l'usage d'un certain nombre de pièces de rechange, dont les pièces de vitrage, les rétroviseurs, les phares, les pièces de carrosserie. À compter du 1^{er} janvier 2023, le monopole des constructeurs passe en outre de 25 à 10 ans pour toutes les pièces des nouveaux modèles.

Cependant, il a été constaté que les constructeurs incluent, dans leur design, des marques et des logos qui sont toujours protégés. En conséquence, si lors du remplacement des blocs phares, par exemple, ceux-ci ne possèdent pas l'inclusion de ces marques et logos, certains revendeurs en profitent pour réduire le prix du véhicule. Ces pratiques sont très problématiques et la profession assurantielle prône donc la réduction des durées de protection à cinq ans, et a minima qu'un bilan soit réalisé tous les deux ans afin de disposer d'éléments factuels. Au-delà de ces éléments, les assureurs encouragent l'utilisation de pièces de réemploi et demandent de garantir la traçabilité de ces pièces, ainsi que d'intensifier la lutte contre les filières illégales grâce à des systèmes de certification.

Concernant la charge des sinistres corporels, le graphique présenté (cf. graphique 7) illustre à quel point le nombre de blessés légers sans atteinte permanente à l'intégrité

G7 Répartition (RC corporels) en nombre et en montant selon le taux d'AIPP



physique et psychique (AIPP) est élevé. Il y a très peu de blessés graves, mais ils représentent un coût de plus en plus élevé, avec une augmentation de 7 % depuis plus de 10 ans. En 2022, deux nouveaux préjudices indemnisables ont été reconnus par la Cour de cassation : le préjudice d'angoisse de mort imminente pour la victime qui s'est vu mourir par exemple sur la route, et le préjudice d'attente et d'inquiétude des proches, sans nouvelles alors qu'ils savent qu'un accident s'est produit. La profession assurantielle attend de voir comment ces préjudices vont être pris en charge par la jurisprudence, mais ce sera évidemment un facteur de coûts qui pèsera sur les cotisations d'assurance, à terme.

Après une année 2020 atypique avec un ratio combiné proche de 95 % – correspondant au rapport sinistres à primes, auquel sont ajoutés les frais généraux, les frais de gestion de sinistre et les commissions versées aux intermédiaires –, l'année 2021 a vu ce ratio frôler de nouveau les 100 % avec un chiffre de 99,3 %.

En 2021, les taux de résiliation et d'affaires nouvelles sont à un niveau encore assez faible, inférieur à ceux de 2019, un résultat sans doute lié à la quasi-stagnation des tarifs sur l'année 2021.

2.3 Le bilan de l'assurance habitation en 2021

En 2021, le chiffre d'affaires de l'assurance habitation a cru plus fortement que celui de l'assurance automobile avec une progression de 3,4 % pour s'établir à 12,1 milliards d'euros, cela correspond cependant à un léger tassement car le rythme était plutôt à + 3,7 % au cours des 10 dernières années. Cette évolution est liée à celle du parc des habitations de + 1,4 %.

L'indice FFB (Fédération française du bâtiment) est en train de s'écarter de l'indice Insee des prix de l'assurance habitation (+ 4,8 % pour l'indice FFB versus + 0,9 % pour l'indice Insee), car l'indice FFB reflète le coût de la reconstruction qui subit de très fortes tensions. Celles-ci sont liées, entre autres, aux épisodes de catastrophes naturelles de plus en plus récurrents qui nécessitent la

T3 Répartition des cotisations pour l'assurance habitation selon le mode principal de distribution en 2021

(en %)

	Part des cotisations	Variation 2021/2020
Réseaux de bancassurance	26,0	+ 3,6
Sociétés avec intermédiaires	37,2	- 1,1
Sociétés sans intermédiaires	36,8	-1,3

Source : France Assureurs.

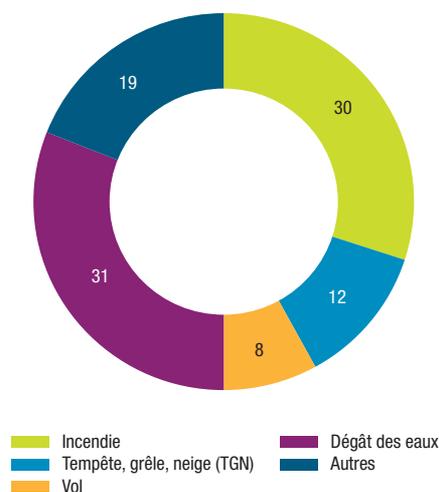
réparation des habitations et sont aussi dues à la pénurie de matières premières.

Les cinq principaux groupes d'assurance qui interviennent sur le marché de l'assurance dommages aux biens des particuliers représentent 53,4 % du marché. Là encore, la part de marché de la bancassurance progresse mais au détriment des deux autres modes de distribution (sociétés avec intermédiaires et sociétés sans intermédiaires).

La charge des prestations en dommages aux biens des particuliers se monte à 8,2 milliards d'euros en 2021, soit une hausse de 10,9 %. Les deux principaux types d'événements, en termes de sinistralité, sont les dégâts des eaux et les incendies.

G8 Répartition de la charge des sinistres selon la garantie en multirisques habitation en 2021

(en %)



Source : France Assureurs.

T4 Évolution des fréquences et coûts moyens par garantie en multirisques habitation en 2021

(en %)

	Variation 2021/2020	
	Fréquence	Coût moyen
Incendie	+ 0,6	+ 16,3
Dégât des eaux (DDE)	+ 12,6	+ 0,9
Vol	- 1,6	- 1,1
Tempête, grêle, neige (TGN)	- 22,6	+ 26,4

Source : France Assureurs.

Les dégâts des eaux sont plus fréquents que les incendies mais ils coûtent généralement nettement moins chers. En 2021, comme en 2020, il y avait eu peu de tempêtes, grêles, neige, malgré quelques épisodes intenses, cependant la situation sera différente lors du bilan de 2022. En revanche, en termes de coûts, l'effet tension sur les matières premières pour réparer les sinistres incendie et « tempête, grêle, neige » (TGN) se fait sentir. Concernant la garantie vol, l'effet télétravail permet en 2021, comme en 2020, d'avoir un niveau très faible en termes de fréquence.

Le ratio combiné de l'assurance dommages aux biens des particuliers (hors catastrophes naturelles) s'est dégradé en 2021 en passant à 98,3 %, après un taux de 93,2 % en 2020. En prenant en compte les catastrophes naturelles, ce ratio combiné monte à 99,7 %.

Bien qu'il y ait eu peu d'événements climatiques majeurs en 2019, 2020 et 2021, la sinistralité climatique dépasse le seuil de 3 milliards d'euros pour la sixième année consécutive et les projections de ces événements jusqu'en 2050 montrent que le coût cumulé des événements climatiques sur la période 2020-2050 sera le double du coût cumulé de ces événements sur la période 1989-2019, avec comme premier facteur (après le facteur densité et valeur moyenne plus grande des logements/bâtiments) le péril sécheresse, ce qui questionne sur l'assurabilité de ce péril.

Le taux de résiliation est beaucoup plus proche de la normale des années précédentes, même s'il est encore un peu inférieur à 13 %. De même, le taux d'affaires nouvelles n'a pas encore atteint le niveau de 2019 (14,8 %) mais s'en rapproche (13,8 %).



3.

L'épargne et les produits financiers

3.1 La stratégie d'investissement sur le marché des particuliers de la Commission européenne

La Commission européenne a lancé en mai 2021 une consultation intitulée « *A retail investment strategy for Europe* » (RIS), visant à améliorer la participation des investisseurs particuliers au financement de l'économie.

Le 27 juillet 2021, la Commission a demandé au *Joint Committee*, comité commun aux trois autorités européennes que sont l'Autorité européenne des marchés financiers ou *European Securities and Markets Authority* (ESMA), l'Autorité bancaire européenne ou *European Banking Authority* (EBA) et l'Autorité européenne des assurances et des pensions professionnelles ou *European Insurance and Occupational Pensions Authority* (EIOPA), de travailler sur des pistes d'amélioration de la régulation existante, en vue de favoriser la venue de la clientèle particulière sur les marchés financiers, mais aussi de renforcer la confiance de cette clientèle dans ces marchés. Elle a demandé parallèlement à l'ESMA de réfléchir sur l'information à fournir et sous quelle forme, avec quels outils et canaux numériques, du fait d'une clientèle différente, jeune, qui utilise plus le numérique et les applications.

Avis technique de l'ESMA concernant la protection des investisseurs

L'ESMA a publié ses recommandations le 29 avril 2022 sous forme de normes techniques réglementaires (RTS – *regulatory technical standard*).

Les principales recommandations de l'ESMA sont de :

- s'attaquer aux problèmes découlant du marketing agressif, lié au poids conséquent des influenceurs. Pour cela, il s'agit de clarifier les pouvoirs des autorités nationales de contrôle en matière d'intervention contre les pratiques commerciales trompeuses et de répondre aux questions suivantes : comment caractériser le conseil d'un influenceur sur tel produit, comment le capter s'il

n'est pas dans le pays du régulateur, comment intervenir contre de la publicité mensongère en ligne *via* les médias sociaux, quels sont les pouvoirs d'intervention de chaque autorité sur ces éléments ? Actuellement, le passeport européen et la libre prestation de service (LPS) permettent à une entité basée dans un pays européen de vendre ses produits partout en Europe. Mais l'autorité d'accueil manque cruellement de pouvoir d'intervention rapide en cas de problème sur son territoire, car elle doit en référer à l'autorité de supervision du pays d'où sont vendus les produits, et ce n'est qu'au bout de trois mois de non réaction de cette dernière qu'elle pourra agir. Ce manque de réactivité potentielle peut avoir pour conséquence de complètement déconsidérer les marchés financiers, si des milliers de clients ont des litiges sur un produit. Par ailleurs, la publicité en ligne et même les messages privés des entreprises d'investissement à leurs clients sur les médias sociaux doivent être soumis aux règles relatives au marketing ;

- s'attaquer à l'excès d'information, car les clients reçoivent beaucoup et souvent trop d'informations, qu'au final ils ne lisent pas. Il faut donc repenser l'information essentielle à fournir, dans le cadre de la réglementation applicable aux prospectus, sans s'immiscer dans le contenu des contrats et sans supprimer la page d'avertissements réglementaires. Il faut par ailleurs repenser le contenu et le format afin d'en faciliter une divulgation numérique plus conviviale et adaptée ;

- s'adapter aux formats de la clientèle actuelle sans pour autant négliger la clientèle qui utilise habituellement le papier, donc repenser une information formalisée, valable tant en papier qu'en numérique, qui puisse être lisible par les machines, et permette au régulateur et aux clients de comparer ;

- remédier à certaines incohérences entre la directive MIF2 et le règlement PRIIPs (*Packaged Retail Investment and Insurance-based Products* – produits d'investissement de détail et fondés sur l'assurance), notamment sur les informations sur les coûts ;

- donner une base juridique à la supervision des techniques de ludification de l'investissement (plus

connue sous l'anglicisme de « gamification »), en cours depuis deux ou trois ans, où l'investisseur reçoit des étoiles lorsqu'il réalise une opération positive, comme dans un jeu. Les courtiers de ce type de produit vendent plus un concept de communauté qu'un concept de produits financiers, ce qui est redoutable ;

- inclure une base juridique permettant aux autorités d'exiger des courtiers qu'ils fassent des avertissements de risque *ad hoc* pour certains instruments financiers complexes et/ou risqués ;
- introduire une définition de la « communication promotionnelle » pour aider les régulateurs locaux à lutter contre la communication agressive, à travers l'élaboration de lignes directrices sur ce type de communication (publicité en ligne, messages d'hameçonnage *via* les médias sociaux) ainsi que sur les techniques et outils numériques de vente utilisés par les courtiers ;
- interdire les paiements pour flux d'ordres (*PFOF – Payment For Order Flow*). Actuellement, la réglementation ne l'interdit pas, mais émet la condition que la rémunération obtenue par le courtier de la banque sur laquelle il a envoyé l'ordre soit transférée au client. Dans les faits, il est très complexe de déterminer si c'est au bénéfice du client : le courtier envoie l'ordre de son client là où il est le mieux rémunéré, mais en même temps, beaucoup de courtiers offrent au client de ne pas leur payer de commission, ce qui est à l'avantage du client. Cependant, l'ESMA a considéré que le rapport entre le gain potentiel du client et le conflit d'intérêts inhérent à ce principe rendait difficile le maintien d'un tel régime.

Avis technique du Joint Committee sur la revue de la directive PRIIPs

Le *Joint Committee* a soulevé un certain nombre de points importants pour l'ensemble des acteurs, c'est-à-dire les sociétés de gestion, les banques, les investisseurs et les autorités de tutelle :

- clarifier l'autorité compétente de supervision du document d'informations clés (DIC) PRIIPs : est-ce

l'autorité où le fonds est commercialisé ou celle dans laquelle est basée la société de gestion ? ;

- revoir la présentation et la structure du DIC au regard des nouvelles technologies utilisées par les nouveaux investisseurs : encart en en-tête du DIC avec les informations essentielles, structure et format revu pour que le DIC soit lisible sur tout support et permette des extractions automatiques des données (projet d'accès unique européen en cours de négociation) ;
- revoir la hiérarchisation des objectifs : la compréhensibilité doit primer sur la comparabilité ;
- pas d'extension du champ d'application à de nouveaux produits, mais une clarification des types d'obligations couvertes par le champ d'application de PRIIPs et proposition d'exclure les obligations émises par des sociétés non financières (peu d'investissement par les particuliers sur ce type d'obligations) ;
- clarifier le concept de « mise à disposition des investisseurs de détail », qui déclenche l'obligation d'établir un DIC. Un fonds qui n'est vendu en pratique qu'auprès de professionnels doit-il avoir un DIC ? Au Royaume-Uni, un produit est considéré être destiné à des professionnels si l'investissement unitaire nécessaire dépasse 100 000 livres sterling et dans ce cas le DIC n'est plus nécessaire ;
- remplacer l'obligation d'établir des « scénarios de performance appropriés » par une obligation de fournir une « information appropriée sur la performance » car les méthodologies qui sous-tendent les scénarios de performance ont montré leur caractère inadéquat pour certains types de produits, notamment les fonds à rendement linéaire. Pour les OPCVM (organismes de placement collectif en valeurs mobilières) et les FIA (fonds d'investissement alternatif) pour lesquels le règlement PRIIPs s'appliquera à compter du 1^{er} janvier 2023, seules les performances passées seront applicables ;
- intégrer les critères de durabilité dans PRIIPs, avec une section dédiée dans le DIC, mais qui ne concernerait que les « produits financiers » au sens du règlement sur la publication d'informations en matière de durabilité dans

le secteur des services financiers (SFDR en anglais). Cette nouvelle section du DIC se référerait, entre autres, aux articles 7, 8 et 9 du SFDR sur la taxonomie.

L'ensemble de ces recommandations du *Joint Committee* à la Commission ont été publiées sur le site de l'ESMA le 29 avril 2022, mais la Commission n'abordera ce sujet qu'en 2023.

3.2 Recommandation du CCSF sur l'information et la comparabilité des frais des produits d'épargne

Par courrier du 31 août 2021, le président de l'Autorité des marchés financiers (AMF) a saisi le CCSF sur le sujet des frais des placements financiers, suite à des recommandations d'un groupe de réflexion de la Commission consultative des épargnants (CCE) de l'AMF. Ce groupe de réflexion avait notamment relevé les difficultés des épargnants à identifier et à comprendre les frais sur les placements financiers, du fait à la fois d'un manque de transparence et d'exhaustivité mais aussi de comparabilité de ces frais. Il avait noté par ailleurs que le Document d'informations clés pour l'investisseur (DICI) allait être remplacé par le Document d'information clés (DIC) imposé par le règlement européen sur les produits d'investissement de détail et fondés sur l'assurance dit « PRIIPs » (acronyme anglais de *Packaged Retail Investment and Insurance-based Products*), qui ne présente pas les coûts de la même manière. En particulier, les coûts totaux sont affectés d'un scénario de performance et d'une durée d'investissement et il n'y a aucune information sur les éventuelles rétrocessions et commissions.

Par ailleurs, des tests ont montré que la compréhension des frais se heurte à l'absence d'une définition standardisée du « total des frais tout compris » applicable aux produits d'épargne financière, *a minima* pour les

plus distribués en France ; la compréhension des frais se heurte également à l'usage d'un vocabulaire pouvant varier selon le support d'information et faisant appel à des concepts trop opaques pour certains fonds, incompréhensibles pour les épargnants.

Après avoir examiné ces recommandations, le collège de l'AMF avait souhaité saisir le CCSF pour instruire le sujet en cohérence avec les travaux menés par ce dernier sur la transparence des frais des PER (plans d'épargne retraite) et de l'assurance-vie.

Le Comité s'est réuni à quatre reprises en mars puis en mai et en octobre 2022 et ses travaux se sont inscrits dans le cadre de la révision en cours de la directive Marchés d'instruments financiers MIF2, et de l'avis du 29 avril 2022 de l'ESMA qui a souhaité une convergence de l'information sur les coûts entre MIF2 et PRIIPs.

Le Comité a souhaité travailler à un tableau de frais qui puisse intégrer à la fois les grands principes posés par MIF2, notamment l'information sur les commissions et le mode de calcul des frais tout en reprenant la distinction entre les frais ponctuels et récurrents que l'on retrouve dans PRIIPs. Ce tableau offre en outre une comparabilité des différents instruments et services financiers ainsi que, par comparaison avec le tableau de l'accord de Place 2022, les produits assurantiels (assurance-vie et PER).

Enfin, les membres du Comité ont cherché à privilégier une grande lisibilité et une simplicité du tableau pour une meilleure compréhension des épargnants.

Le 11 octobre 2022, le Comité a adopté à l'unanimité, en séance plénière, la recommandation sur l'information et la comparabilité des frais des produits d'épargne suite à la saisine de l'AMF. Cette recommandation a été présentée au Collège de l'AMF qui l'a approuvée. Elle a été publiée sur le site de l'AMF le 28 mars 2023.

² <https://www.amf-france.org/fr/actualites-publications/publications/rapports-etudes-et-analyses/propositions-pour-ameliorer-la-lisibilite-des-frais-des-produits-financiers-en-droit-europeen>



11 octobre 2022

Recommandation du Comité consultatif du secteur financier sur l'information et la comparabilité des frais des produits financiers

Éléments de contexte

Par courrier du 31 août 2021, le président de l'Autorité des marchés financiers (AMF) a saisi la présidente du CCSF sur le sujet des frais des placements financiers, à la suite des recommandations d'un groupe de réflexion de la Commission consultative des épargnants (CCE). Ce dernier avait en effet relevé les difficultés rencontrées par les épargnants, y compris confirmés, dans l'identification et la compréhension des frais, et pointé des sujets en matière de transparence, d'exhaustivité ou de comparabilité des frais des placements financiers.

Le groupe de réflexion avait souligné notamment l'impossibilité de comparer les frais des produits au niveau du distributeur en l'absence d'un taux de frais « tout compris », et recommandé en conséquence la création d'un label de transparence bénéficiant aux distributeurs, y compris digitaux, qui communiqueraient de façon principale sur le total de frais tout compris pour tous leurs produits d'épargne.

Le collège de l'AMF avait trouvé les travaux du groupe intéressants et a souhaité saisir le CCSF pour instruire ces sujets en cohérence avec les travaux précédents menés par le CCSF en matière de transparence sur les frais des PER (plans d'épargne retraite) et de l'assurance-vie.

Lors de sa réunion plénière du 7 septembre 2021, le Comité a pris connaissance du courrier du président de l'AMF et a approuvé le lancement d'un groupe de travail pour étudier une possible définition unique du « total de frais tout compris », qui s'appliquerait aux instruments et services financiers.

Les travaux du Comité

Le Comité s'est réuni les 8 mars, 29 mars, 24 mai et 4 octobre 2022.

Ses travaux ont été menés en pleine cohérence avec la réglementation existante et en prenant en compte la révision des normes techniques réglementaires du règlement européen sur les produits d'investissement de détail et fondés sur l'assurance dit « PRIIPs » (acronyme anglais de *Packaged Retail Investment and Insurance-based Products*) – d'entrée en application au 1^{er} janvier 2023 –.

Ils s'inscrivent pleinement dans la révision en cours de la directive Marchés d'instruments financiers MIF2, ainsi que l'avis du 29 avril 2022 de l'ESMA (*European Securities and Markets Authority*) souhaitant une convergence de l'information sur les coûts entre MIF2 et PRIIPs.

Dès le début des travaux, un consensus s'est dégagé pour ne pas mettre en œuvre le concept d'un label, aucun organisme ne permettant d'en assurer le contrôle.

Le Comité a donc souhaité travailler à un tableau de frais pour l'épargnant reprenant non seulement les éléments inclus dans la Réglementation MIF2 mais aussi en s'inspirant de la recommandation du CCSF du 21 janvier 2020 sur la révision du Règlement PRIIPs ainsi que de l'Accord de Place signé par les professionnels le 2 février 2022 sur la transparence des frais du PER et de l'assurance-vie.

.../...

En répondant aux obligations réglementaires actuelles et futures, en simplifiant et homogénéisant la terminologie, avec un tableau MIF2 « élargi » et mis au format PRIIPs, le Comité a également souhaité répondre à un second objectif qui était d'offrir à l'épargnant une comparabilité des coûts entre les différents produits d'épargne – produits financiers, assurantiels ou épargne retraite –.

À l'issue des échanges, un tableau de présentation des coûts a été proposé, qui puisse faire le lien entre les documents remis par l'émetteur et ceux qui doivent être remis par le distributeur. Ce tableau doit permettre de comparer les différents instruments et services financiers et, par comparaison avec le tableau de l'accord de Place 2022, les produits assurantiels (assurance-vie et PER).

Enfin, les membres du Comité ont cherché à privilégier une grande lisibilité et une simplicité du tableau pour une meilleure compréhension des épargnants. Ils ont refusé de tomber dans l'écueil de la complexité avec un tableau listant tous les frais possibles pour des produits différents n'ayant pas forcément les mêmes structures de tarification, et donc de nombreuses rubriques à zéro du fait de l'incompatibilité avec l'instrument concerné, ceci pouvant nuire à la lisibilité pour l'épargnant.

La recommandation du CCSF

Dans sa séance plénière du 11 octobre 2022, le Comité a adopté, à l'unanimité, la recommandation suivante :

- Afin de fournir à l'épargnant une information complète et transparente sur les frais, permettant une comparabilité des produits financiers, le Comité a approuvé un tableau de frais ci-dessous.

Montant investi		10 000 €	
		Coûts annuels de la première année	
Coûts ponctuels		%	€
Frais liés au service	<i>Honoraires de conseil</i>	0,00%	0,00 €
	<i>Frais de Réception et Transmission d'Ordres (RTO)</i>	0,00%	0,00 €
	<i>Frais d'ouverture</i>	0,00%	0,00 €
Frais liés aux produits	<i>Droits d'entrée</i>	0,77%	77,00 €
Sous-total		0,77%	77,00 €
Coûts récurrents (prélevés chaque année)		%	€
Frais liés au service	<i>Honoraires de suivi ou Frais de gestion totaux du mandat</i>	0,00%	0,00 €
	<i>Frais de garde</i>	1,00%	99,23 €
Frais liés aux produits <i>Prélevés directement sur les produits</i>	<i>Frais de gestion totaux</i>	1,57%	157,09 €
Sous-total		2,57%	256,32 €
Frais accessoires prélevés sous certaines conditions			
Frais liés au service <i>Prélevés directement sur le mandat ou les produits</i>	<i>Frais de surperformance du mandat et/ou Frais de surperformance des supports</i> <i>Frais conditionnels appliqués si le mandat ou les supports surperform un indice déterminé ou un seuil de déclenchement</i>	0%	0,00 €
Total général		3,33%	333,32 €

Pour votre information concernant les frais liés aux produits

- Première année : le distributeur perçoit au titre des rétrocessions de commissions 74,01 €, représentant 0,74 % de votre investissement.
- Années suivantes : le distributeur perçoit au titre des rétrocessions de commissions 47,01 €, représentant 0,47 % de votre investissement.

.../...

Evolution des coûts sur la durée d'investissement recommandée

Année 1	Année 2	Année 3	Année 4	Année 5	Année 6 *
3,33%	2,57%	2,57%	2,57%	2,57%	3,76%

* Certains supports prélèvent des frais de sortie, ils représentent 1,19 % de votre investissement.

Conformément aux tableaux de PRIIPS et des produits d'épargne retraite, ce nouveau tableau privilégie une distinction entre les coûts ponctuels, les coûts récurrents et les frais accessoires. Mais, afin de s'inscrire également dans la Réglementation MIF2, il distingue pour chacun s'ils sont liés au service ou aux produits et propose un affichage d'un total des frais tout compris – en année 1 mais aussi sur la durée de l'investissement recommandé –.

Enfin, pour une totale transparence, les montants des rétrocessions de commission touchées par le distributeur sont affichés pour la première année et les années suivantes.

Conformément à la Réglementation MIF2, ce tableau est présenté pour un seul produit mais une déclinaison pour une allocation d'actifs ou un mandat de gestion serait possible.

- Le Comité recommande, pour une meilleure lisibilité, que les lignes tarifaires ne trouvant pas à s'appliquer soient supprimées du tableau par les distributeurs.
- Ce tableau n'a pas vocation à se substituer au tableau de détails des frais qui doit être remis, selon MIF2, à la demande de l'épargnant.
- Le Comité recommande que le résultat de ses travaux s'inscrive pleinement dans le cadre des travaux de révision en cours de la directive MIF2 et de la stratégie de l'Union européenne pour les investisseurs de détail et non dans une approche purement nationale.
- Enfin, le Comité précise que ce tableau doit être compris comme un exemple, chaque établissement étant libre de l'adapter à ses propres supports d'information.

3.3 Le marché des crypto-actifs en France

Le 6 décembre 2022, l'Association pour le développement des actifs numériques (Adan), porte-parole du secteur des crypto-actifs en France, est venue présenter au CCSF un panorama de ce marché.

Les crypto-actifs correspondent à une classe d'actifs nouvelle et aux finalités extrêmement diverses, ayant comme point commun d'être tous des actifs émis ou échangés sur des réseaux de chaînes de blocs (*blockchain* dans la terminologie anglo-saxonne), ce qui permet de garantir, sous certaines conditions, leur permanence, leur unicité et leur appréhension directe, sans intermédiaire.

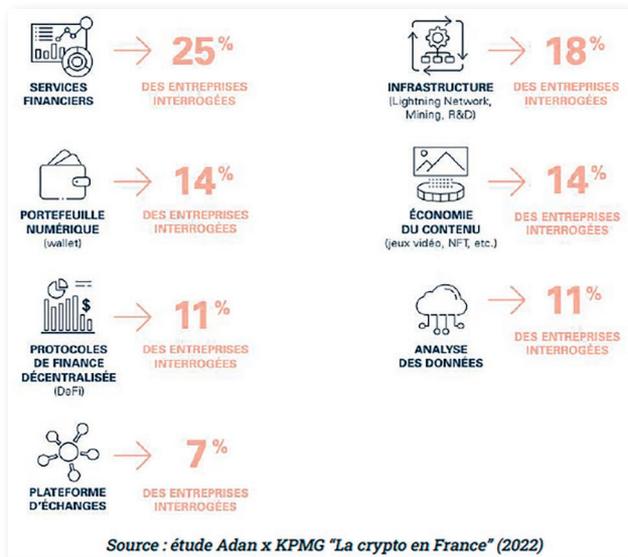
Les secteurs de l'industrie utilisant les crypto-actifs se multiplient.

Depuis l'entrée en vigueur de la loi Pacte le 22 mai 2019, et l'ordonnance n° 2020-1544 du 9 décembre 2020 renforçant le cadre de la LCB-FT (lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme) applicable aux actifs numériques, les prestataires exerçant dans des secteurs relatifs aux crypto-monnaies doivent désormais remplir des conditions particulières pour exercer leurs activités.

L'Adan, en partenariat avec la société KPMG, a réalisé en février 2022 une étude sur la répartition des cas d'usages au sein de l'industrie française.

Usages établis	Usages émergents	Fondamentaux
Protocoles 	Finance décentralisée 	Identité numérique 
Services "financiers" : plateformes d'échange, conservation, fonds, gestion de portefeuille... 	NFT (actifs numériques uniques) 	RegTech 
Matériel et logiciel de conservation des actifs 	Organisations autonomes décentralisées (DAO) 	Monnaie numérique de BC
Collecte et traitement de données 	Stablecoins 	Protocoles de préservation de la vie privée 
Minage / Staking 	Paiements	Conservation décentralisée de données 
	Activités sur <i>security tokens</i> (instruments financiers) 	Partage décentralisé de capacités de calcul 

Source : Adan.



Cette étude s'est intéressée également à l'acculturation des Français aux crypto-actifs : 8 % de Français détiennent des crypto-actifs, à comparer à leur détention en direct d'actions qui s'élève à presque 7 %. Ce chiffre de 8 % est en-dessous de la moyenne européenne puisque, selon la Banque centrale européenne (BCE), 10 % des ménages européens détiennent des crypto-actifs, un chiffre en deçà du taux de détention aux États-Unis qui avoisine les 15 à 16 %.

Selon cette étude de l'ADAN, il existe trois freins à l'adoption des crypto-actifs en France :

- une mauvaise connaissance de ces nouveaux marchés : 77 % des Français ont entendu parler des crypto-actifs, mais 46,7 % n'ont pas investi car ne connaissant pas suffisamment leur fonctionnement ;
- une méconnaissance de l'environnement réglementaire des crypto-actifs et des entreprises inscrites sur la liste blanche de l'AMF, c'est-à-dire celles enregistrées auprès de l'AMF et qui ont subi des contrôles notamment de la part de l'ACPR sur leur dispositif LCB-FT ;

- le fait que les investisseurs potentiels trouvent peu de réponses lorsqu'ils s'adressent à leurs interlocuteurs financiers traditionnels. Ils se tournent alors vers les nouveaux entrants ou tout simplement abandonnent l'idée d'investir sur ces marchés.

Toujours selon cette étude, le profil des investisseurs français en crypto-actifs est le suivant :

- une clientèle jeune avec 12 % des 18-35 ans ;
- des détenteurs avec un revenu de moins de 18 000 euros, donc ayant besoin d'actifs accessibles ;
- un comportement d'investissement prudent puisque 76 % investissent moins de 10 % de leur épargne ;
- une surreprésentation masculine, 60 % des investisseurs sont des hommes.

Les critères qui motiveraient leur choix d'investir dans les crypto-actifs :

- le régime réglementaire français rassurant (64 %) ;
- la recherche du rendement (60 %) ;
- un placement long terme (38 %) ;
- l'absence de confiance dans les banques (12 %) ;
- la confidentialité des transactions (10 %).

4.

Les conditions d'accès aux services financiers

4.1 Inclusion des personnes en situation de handicap : les 10 recommandations du CCSF et la Charte

Le travail du CCSF

Le Comité national des moyens de paiement scripturaux³ (CNPS) a sollicité le CCSF pour qu'il se penche, dans la ligne des travaux menés par la Commission européenne, sur les difficultés rencontrées par les personnes en situation de handicap pour les moyens de paiements.

En effet, la directive UE 2019/882 du 17 avril 2019 (JOUE du 7 juin 2019) disposait notamment que :

• « Les fabricants s'assurent, lorsqu'ils mettent leurs produits sur le marché, que ceux-ci ont été conçus et fabriqués conformément à toutes les exigences applicables en matière d'accessibilité prévues par la présente directive » (article 7);

• « Les prestataires de services veillent à concevoir et à fournir des services conformément aux exigences en matière d'accessibilité énoncées dans la présente directive » (article 13);

• « Les exigences en matière d'accessibilité visées à l'article 4 s'appliquent uniquement dans la mesure où la conformité :

a) n'exige pas de modification significative d'un produit ou d'un service qui entraîne une modification fondamentale de la nature de celui-ci; et

b) n'entraîne pas l'imposition d'une charge disproportionnée aux opérateurs économiques concernés » (article 14).

Cette directive européenne avait une portée générale et transversale, tout en mentionnant néanmoins explicitement dans son périmètre les services de paiement, les terminaux de paiement et les terminaux

en libre-service. Elle prévoyait ainsi des obligations additionnelles s'agissant de la fourniture de méthodes d'identification et de sécurité des services de paiement.

Le CCSF a donc constitué un groupe de travail, en son sein et en associant largement les parties prenantes concernées, dont au premier chef des représentants de deux associations de défense des personnes en situation de handicap, l'Association Valentin Haüy et de l'association APF France handicap.

Le groupe de travail s'est réuni à trois reprises, les 18 janvier, 15 mars et 31 mai 2022 pour élaborer 10 préconisations, au plus près des préoccupations quotidiennes des personnes en situation de handicap, et se situant dans le contexte de la transposition de la directive accessibilité qui devait intervenir avant la fin de l'année 2022⁴.

Les 10 préconisations du CCSF

Les 10 préconisations issues des travaux du groupe ont été approuvées par le CCSF dans sa séance plénière du 7 juin 2022.

Ces 10 recommandations sont les suivantes :

1. Les services de paiement à la disposition des utilisateurs doivent être le plus inclusif possible, qu'ils soient utilisés pour réaliser des transactions en point de vente ou en vente à distance. Cela signifie que ces moyens de paiement devraient tendre dans la mesure du possible vers des interfaces numériques perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes (au sens du référentiel général d'amélioration de l'accessibilité – RGAA).

2. L'accessibilité devrait être envisagée, lorsque cela est possible, dès la conception des dispositifs et des

³ Pour mémoire, l'organe de gouvernance des moyens de paiements scripturaux, le Comité national des paiements scripturaux (CNPS), a fusionné, en octobre 2022, avec l'organe de gouvernance des moyens de paiements fiduciaires, le Comité de pilotage de la filière fiduciaire (CP2F), pour donner naissance au Comité national des moyens de paiement (CNMP).

⁴ On notera que le CCSF a également été consulté sur le « Projet de loi portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne (DDADUE) », lequel inclut la transposition, en droit français, des dispositions de la directive 2019/882 du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services – cf. page 41.

interfaces des services de paiement, en associant dans la mesure du possible les personnes en situation de handicap au développement de ces services.

3. Les sites internet et les applications des services de paiement veillent à appliquer le RGAA et les obligations de déclaration de conformité, conformément au décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des services de communication au public en ligne (publié au journal officiel le 25 juillet 2019).

4. Les cartes à cryptogramme dynamique peuvent être difficilement utilisables par les personnes en situation de déficience visuelle. Les utilisateurs devraient donc pouvoir disposer d'une alternative à ce service de paiement.

5. Les terminaux de paiement tactiles et les claviers virtuels choisis par les accepteurs (commerces, services publics, etc.) ne permettent pas toujours de proposer un niveau d'accessibilité satisfaisant pour les personnes en situation de déficience visuelle, en l'absence de repères identifiables au toucher. Une solution alternative adaptée devrait être proposée pour ces utilisateurs, dans la mesure du possible.

6. Lors des projets d'installation ou de rénovation, les opérateurs veillent à ce que leurs distributeurs automatiques de billets (DAB) et guichets automatiques bancaires (GAB) disposent d'une ergonomie la plus inclusive possible pour les personnes en situation de handicap, notamment pour les personnes en situation de handicap moteur utilisant un fauteuil roulant.

7. Les terminaux de paiement (TPE) utilisés dans les commerces et services publics devraient pouvoir être physiquement utilisables par les personnes en situation de handicap moteur utilisant un fauteuil roulant.

8. Conformément aux recommandations formulées par l'Observatoire de la sécurité des moyens de paiement, les prestataires de services de paiement sur internet devraient proposer, dans la mesure du possible et sans surcoût pour les utilisateurs, au moins une solution d'authentification forte alternative à l'utilisation d'une application bancaire sécurisée.

9. Les cartes de paiement prépayées et rechargeables peuvent être un vecteur d'inclusion dans les paiements pour certains types de publics et notamment les personnes sous tutelle ou curatelle. Le cas échéant, elles devraient préférablement être équipées de la fonction sans contact.

10. Afin de faciliter l'accès et l'usage des services de paiement par des personnes en situation de handicap, les signataires des préconisations veilleront dans la mesure du possible que les personnes en relation avec ces publics puissent bénéficier d'actions de sensibilisation adaptées.

La Charte

Les 10 préconisations, adoptées par le CCSF, ont été transmises au CNPS qui les a intégrées dans sa stratégie nationale, sous la forme d'une Charte co-signée par la présidente du CCSF le 4 octobre 2022.

4.2 La révision de la directive sur les services de paiements

Le 5 juillet 2022, le CNPS a présenté au CCSF, réuni en séance plénière, les travaux ayant débouchés sur la révision de la directive sur les services de paiements (DSP2) ainsi que les premiers enseignements de ce texte.

Le CNPS a également présenté la consultation publique, qui était ouverte jusqu'au 2 août 2022, et à laquelle les membres étaient invités à répondre.

La révision de la DSP2

La révision de la DSP2 est l'aboutissement d'un long processus d'évolutions réglementaires successives puisque, au cours des 10 dernières années :

- en 2007 et 2009, l'intégration du marché européen des paiements a démarré avec la première directive



L'accessibilité des personnes en situation de handicap à des services de paiement de qualité constitue un enjeu important de la politique d'inclusion sociale.

Ce document vise à encourager les acteurs à poursuivre, dans le secteur des services de paiement, l'amélioration de l'accessibilité des personnes en situation de handicap et de favoriser ainsi leur inclusion dans la société.

En effet, si le développement des services numériques dans le secteur bancaire et financier permet régulièrement d'apporter des solutions innovantes et diversifiées en matière d'accessibilité, il importe que ces innovations soient accessibles et adaptées aux personnes en situation de handicap.

Au-delà du cadre légal et réglementaire existant, de nombreuses actions ont déjà été menées volontairement. Cependant, tous les acteurs professionnels sont concernés par l'amélioration de l'accessibilité des services de paiement – pour exemple : les commerçants, les services publics, les prestataires de services de paiement (PSP), les industriels, les équipementiers, notamment de terminaux de paiement électronique (TPE), de distributeurs automatiques de billets (DAB), de guichets automatiques bancaires (GAB), etc. – et veillent à continuer, dans la mesure du possible et de façon proportionnée, à :

- œuvrer à une adaptation de leurs outils digitaux, produits et services, aux personnes en situation de handicap, notamment dans le domaine des services de paiement ;
- faire connaître, dans le cadre de leur action RSE (Responsabilité sociétale des entreprises), les avancées concrètes réalisées en matière d'accessibilité aux paiements ;
- prendre en compte, dans la mesure de leurs moyens et capacités, et lorsque cela est utile, les préconisations ci-après.

Ces préconisations s'inscrivent dans un panorama plus large. En effet plusieurs obligations générales en matière d'accessibilité ont déjà été introduites notamment par la loi du 11 février 2005, pour l'égalité des droits et des chances et ses décrets d'application. Le cadre législatif et réglementaire existant sera par ailleurs prochainement renforcé par la transposition en droit français de la directive 2019/892 du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services, qui doit intervenir avant la fin de l'année 2022.



Pour une meilleure accessibilité des services de paiement pour les personnes en situation de handicap



LES PRÉCONISATIONS

1. Les services de paiement à la disposition des utilisateurs doivent être le plus inclusifs possible, qu'ils soient utilisés pour réaliser des transactions en point de vente ou en vente à distance. Cela signifie que ces moyens de paiement devraient tendre dans la mesure du possible vers des interfaces numériques perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes (au sens du Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité – RGAA).
2. L'accessibilité devrait être envisagée, lorsque cela est possible, dès la conception des dispositifs et des interfaces des services de paiement, en associant dans la mesure du possible les personnes en situation de handicap au développement de ces services.
3. Les sites internet et les applications des services de paiement veillent à appliquer le RGAA et les obligations de déclaration de conformité, conformément au décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des services de communication au public en ligne (publié au journal officiel le 25 juillet 2019).
4. Les cartes à cryptogramme dynamique peuvent être difficilement utilisables par les personnes en situation de déficience visuelle. Les utilisateurs devraient donc pouvoir disposer d'une alternative à ce service de paiement.
5. Les terminaux de paiement tactiles et les claviers virtuels choisis par les accepteurs (commerces, services publics, etc.) ne permettent pas toujours de proposer un niveau d'accessibilité satisfaisant pour les personnes en situation de déficience visuelle, en l'absence de repère identifiable au toucher. Une solution alternative adaptée devrait être proposée pour ces utilisateurs, dans la mesure du possible.
6. Lors des projets d'installation ou de rénovation, les opérateurs veillent à ce que leurs distributeurs automatiques de billets (DAB) et guichets automatiques bancaires (GAB) disposent d'une ergonomie la plus inclusive possible pour les personnes en situation de handicap, notamment pour les personnes en situation de handicap moteur utilisant un fauteuil roulant.
7. Les terminaux de paiement (TPE) utilisés dans les commerces et services publics devraient pouvoir être physiquement utilisables par les personnes en situation de handicap moteur utilisant un fauteuil roulant.
8. Conformément aux recommandations formulées par l'Observatoire de la sécurité des moyens de paiement, les prestataires de services de paiement sur internet devraient proposer, dans la mesure du possible et sans surcoût pour les utilisateurs, au moins une solution d'authentification forte alternative à l'utilisation d'une application bancaire sécurisée.
9. Les cartes de paiement prépayées et rechargeables peuvent être un vecteur d'inclusion dans les paiements pour certains types de publics et notamment les personnes sous tutelle ou curatelle. Le cas échéant, elles devraient préférentiellement être équipées de la fonction sans contact.
10. Afin de faciliter l'accès et l'usage des services de paiement par des personnes en situation de handicap, les signataires des préconisations veilleront dans la mesure du possible que les personnes en relation avec ces publics puissent bénéficier d'actions de sensibilisation adaptées.

PARIS, le 4 octobre 2022

Nathalie Aaufave
Co-Présidente du CNMP

Isabelle Charlier
Vice-Présidente en charge du Collège des utilisateurs des moyens de paiement

Gabriel Cumenge
Représentant du Collège des administrations publiques

Erick Lacourrège
Co-Président du CNMP

Thierry Laborde
Vice-Président en charge du Collège des fournisseurs de moyens et systèmes de paiement

Corinne Dromer
Présidente du CCSF

européenne sur les services de paiement et la directive sur la monnaie électronique ;

- en 2015, la seconde directive européenne sur les services de paiement, dite DSP2, avait pour objectifs principaux de favoriser l'innovation *via* l'encadrement de nouveaux services liés à la finance ouverte (*open banking* dans la terminologie anglo-saxonne), ainsi que de renforcer la sécurité des transactions à distance. Cette directive a connu une mise en œuvre relativement longue puisqu'elle s'est terminée en 2021 avec la migration sur l'authentification forte en ligne ;

- en 2022, la Commission européenne a entamé le processus de révision de la DSP2 et, dans la foulée, l'Autorité bancaire européenne (ABE ou EBA, pour

l'acronyme de l'appellation anglo-saxonne) a publié une Opinion.

Dans son Opinion, l'ABE a avancé sur trois grands axes pour renforcer la protection du consommateur :

- la clarification de l'authentification forte, notamment :

a. clarifier certaines exemptions,

b. mieux encadrer les transactions dispensées d'authentification forte, à savoir les transactions initiées par le marchand (*MIT – Merchant Initiated Transactions*) ou initiées par voie non électronique telle que le téléphone ou le papier (*MOTO – mail order/telephone order*), mais qui ne sont pas en l'occurrence des prélèvements SEPA,

c. aligner le traitement des transactions initiées par le marchand avec le régime du prélèvement, ce qui consisterait potentiellement à aligner des conditions de remboursement, mais également à introduire un mandat de prélèvement en ligne qui donnerait lieu à une authentification forte du consommateur. Cela vise à renforcer la transparence pour le consommateur vis-à-vis de ce qu'il s'engage à payer plus tard et aussi à clarifier le régime d'authentification forte afin qu'il soit plus consistant dans son application ;

- la prise en compte de nouveaux risques de sécurité, très peu présents avant 2019 ou 2020, notamment l'ingénierie sociale et la manipulation des payeurs, avec des pistes concernant :

d. l'échange d'informations entre prestataires de services de paiement sur les fraudeurs connus, les cas de fraudes connues et les comptes connus pour avoir eu des cas de fraude,

e. inciter, voire obliger, les prestataires de services de paiement à investir dans des outils de notation et de surveillance performants pour repérer en amont les transactions suspectes,

f. accompagner les acteurs de marché pour mener des campagnes de sensibilisation et mieux éduquer les consommateurs vis-à-vis des risques qu'ils encourent en autorisant certaines transactions en ligne qui ne seraient pas forcément destinées aux bonnes personnes ;

- l'inclusion et l'accessibilité, notamment vis-à-vis des dispositifs d'authentification forte qui ont été développés depuis la mise en œuvre de la DSP2 et qui ne conviennent pas à tous types et à tous les groupes de la population, notamment les plus vulnérables. L'ABE propose donc :

a. d'introduire une disposition qui demanderait aux prestataires de services de paiement (PSP) de prendre en compte les besoins de tous les groupes de la population, lorsqu'ils développent des solutions d'authentification forte, en offrant gratuitement au client le choix entre une solution basée sur smartphone et une solution indépendante de l'utilisation d'un smartphone,

b. de renforcer les campagnes de sensibilisation et d'éducation relatives à l'utilisation des solutions d'authentification alternatives à celles basées sur smartphone.

La consultation de la Commission

La Commission européenne a lancé une première consultation, destinée aux parties prenantes et aux experts, et une seconde pour le grand public, avec pour objectif de finaliser un rapport au dernier trimestre 2022 pour proposer une initiative législative début 2023.

La consultation publique vise à déterminer si la DSP2 est encore adaptée, notamment compte tenu de l'arrivée de nouveaux acteurs et de nouveaux services qui créent de nouveaux risques dans l'écosystème de paiement. Elle influencera aussi les travaux de la Commission sur la finance ouverte, où l'objectif est de dépasser le simple cadre des paiements pour permettre aux fournisseurs de services financiers de partager les données de leurs clients au-delà du monde des paiements, et en touchant le domaine de l'assurance, de la banque, etc.

Le calendrier de la poursuite des travaux

Les travaux devraient se poursuivre avec le lancement de l'initiative législative de la Commission européenne, dont l'horizon envisagé est avril 2023 (cf. illustration page 42).

4.3 Projet de loi portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne (DDADUE) : le renforcement des règles d'accessibilité des personnes en situation de handicap

Le 6 décembre 2022, la direction générale du Trésor (DG Trésor) est venue présenter, devant le CCSF réuni en séance plénière, l'état d'avancement du projet de loi portant diverses dispositions d'adaptation au droit de



l'Union européenne (DDADUE), dans ses dispositions portant transposition de la directive 2019/882 du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services.

Le projet de loi

L'échéance de la transposition était en juin 2022, ce qui explique la décision du gouvernement de transposer la directive « Accessibilité » dans le cadre du projet de loi DDADUE ainsi que le court délai des consultations.

L'économie générale était de ne pas s'éloigner du texte et de pouvoir activer les options permettant d'avoir une transposition au plus juste et harmonisée au niveau européen, avec un regard attentif sur la manière dont le texte a été transposé dans d'autres États membres.

Le champ d'application de la directive 2019/882 couvre les services bancaires, mais aussi les services culturels et le secteur des transports et le texte vise à améliorer, dans ces secteurs, l'accès de 12 millions de personnes en situation de handicap aux biens et services.

En ce qui concerne le secteur bancaire, les principales dispositions du projet de loi concernent donc aussi bien l'accès aux biens financiers (terminaux de paiements et guichets de banques automatiques) qu'aux services financiers (contrats de crédit, services d'investissement, services de paiement et monnaie électronique).

Le nouveau corpus de règles est beaucoup plus contraignant que ce qui est prévu jusqu'à présent par le droit national avec deux exigences. La première réside dans l'obligation de fournir des méthodes d'authentification en matière de paiement garantissant un fort niveau de sécurité tout en restant accessibles aux personnes en situation de handicap. La seconde concerne le niveau de compréhensibilité des informations qui seront fournies aux consommateurs.

L'autorité de contrôle principale du texte sera la direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF), avec l'appui de l'Autorité des marchés financiers (AMF) et de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR).

La date d'entrée en vigueur du texte est fixée au 28 juin 2025, avec une dérogation spécifique pour le

parc actuel des terminaux de paiement et les guichets de banques automatiques qui disposeront d'un délai de 20 ans pour être mis en conformité.

4.4 Les paiements fractionnés : une technique de financement en plein essor

Les paiements fractionnés, également appelés « Acheter maintenant, payer plus tard » (*buy now, pay later* ou BNPL dans la terminologie anglo-saxonne) sont, comme leur nom l'indique, une technique de financement permettant l'acquisition d'un bien ou service, généralement de faible montant, et impliquant trois acteurs. Les paiements fractionnés permettent :

- au consommateur d'acquiescer immédiatement le bien et de différer tout ou partie du règlement ;
- au professionnel commerçant de vendre son bien et de recueillir immédiatement et intégralement le fruit de la vente ;
- au professionnel financier d'effectuer une opération d'intermédiation en accordant un délai de paiement au consommateur, tout en versant l'intégralité du prix au professionnel commerçant, moyennant un coût supporté, soit par le consommateur, soit plus généralement par le professionnel commerçant.

Cette technique de financement, si elle répond à certains critères, n'est pas, dans l'état actuel du droit, considéré comme un crédit à la consommation.

Elle est apparue récemment dans le paysage financier, après la Loi Lagarde de 2010, et a véritablement pris son essor durant la crise sanitaire qui a favorisé la vente à distance, mode de commercialisation qui se prête bien à ce type de financement. Ainsi, le marché du paiement fractionné serait passé d'une production de 6 milliards d'euros en 2019 à 10 milliards en 2020, avec un encours des crédits de 1,5 milliard d'euros. Par ailleurs, 31 % des

Français auraient eu recours au paiement en plusieurs fois en 2021.

Toutefois, cet essor est source d'inquiétude car, pour les personnes en situation de difficultés financières, cela peut constituer un endettement non maîtrisé.

C'est pourquoi le CCSF a souhaité se pencher sur cette technique de financement, le 9 novembre 2021.

Dans ce cadre, un sondage avait été réalisé auprès des quatre principaux acteurs de ce marché en France.

Ce sondage a permis de dégager plusieurs tendances concernant la **phase précontractuelle** :

- tous les établissements ont indiqué communiquer un échéancier au consommateur avant la souscription du contrat, avant la réalisation de l'achat, et le confirmer ensuite au client (*via* l'envoi d'un courriel ou en le mettant en ligne dans l'espace client) ;
- tous ceux qui prélevaient des frais de souscription ont déclaré les communiquer aux clients mais selon des modalités différentes : soit en montant, soit en pourcentage, soit selon les deux modes ;
- la communication sur les frais éventuels en cas de défaut de paiement se fait de manière très différente (soit elle est uniquement accessible dans les conditions générales de vente, soit elle est communiquée au client) mais cette information est systématiquement exprimée en pourcentage et se situe généralement autour de 8 %.

Dans la **phase contractuelle**, les répondants ont tous indiqué qu'ils communiquaient au client :

- le montant de l'échéance, à chaque échéance, et ce quelques jours avant, par courriel et sur l'espace client, en précisant, non seulement le montant de l'échéance à venir, mais un rappel du montant des échéances restantes, afin que le consommateur ait la visibilité sur son endettement ;
- les frais qui seraient applicables en cas de défaut de paiement avec, pour un établissement, la délivrance

d'une information complémentaire sur la possibilité de s'acquitter de sa dette par un autre moyen de paiement que la carte sur laquelle il est en défaut.

Plusieurs pistes d'améliorations sont apparues :

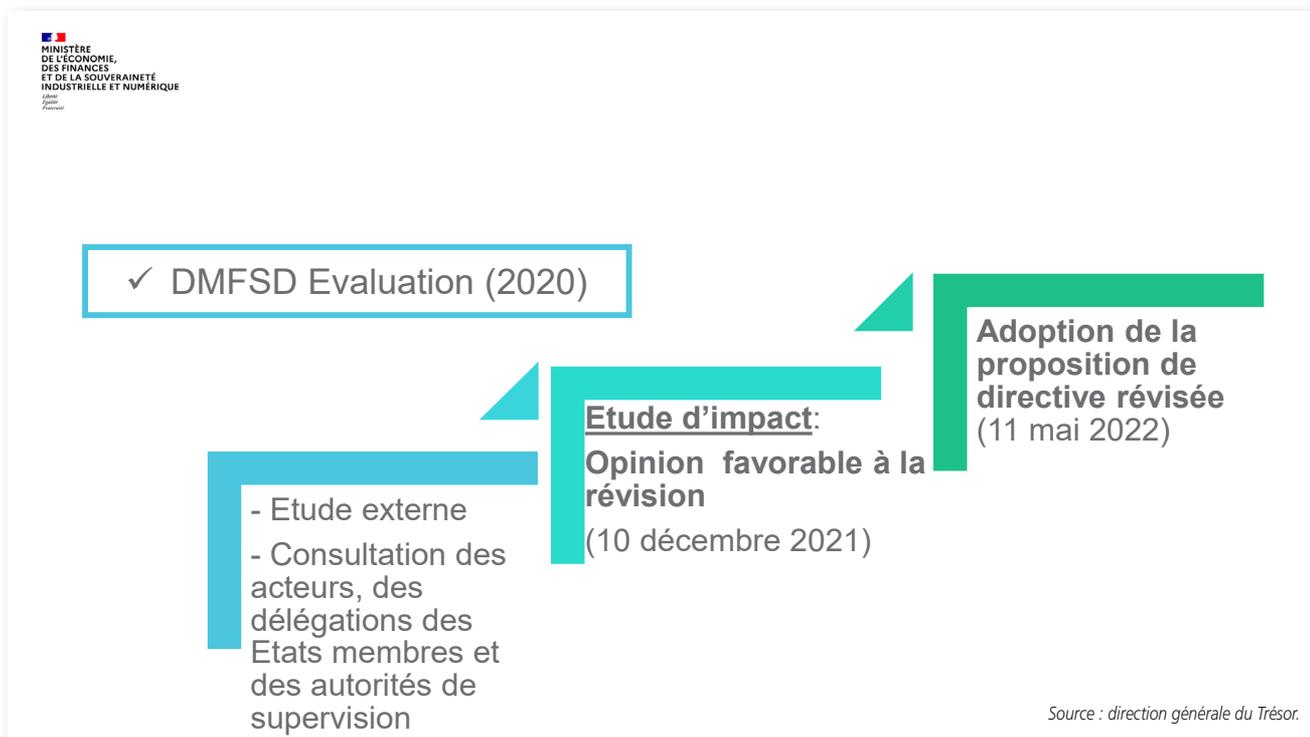
- avant la souscription, informer sur le coût global en montant et en pourcentage ;
- immédiatement après la souscription, envoyer un rappel de toutes les informations listées au moment de la souscription et, si cela est possible, un rappel également de l'endettement global du client pour l'ensemble de ses achats financés par le même établissement ;
- avant chaque échéance, envoyer un rappel de l'ensemble des informations et proposer, le cas échéant, un autre moyen de paiement ;
- en cas d'impayé, contacter rapidement le consommateur par le moyen le plus approprié (téléphone, SMS, courriel, etc.) pour lui rappeler la possibilité de payer autrement,

et lui rappeler les taux d'intérêt afin qu'il puisse être en situation d'échapper au taux de 8 % applicable en cas d'impayé.

4.5 La directive sur la vente à distance des services financiers : maintenir un haut niveau de protection du consommateur

Le 13 septembre 2022, la direction générale du Trésor a présenté au CCSF réuni en comité plénier, le projet de révision de la directive européenne sur la commercialisation à distance des services financiers ainsi que la position des autorités françaises sur le sujet.

La France souhaite un alignement des futurs standards européens sur le droit national, ou une harmonisation



minimale, afin de pouvoir garder le niveau de protection élevée du consommateur existant en droit français.

La Commission européenne avait proposé, le 22 mai 2022, d'abroger la directive de 2002 relative à la commercialisation à distance des services financiers, considérant qu'elle était en grande partie caduque.

Pour mémoire, la directive de 2002 était basée sur trois axes :

- l'information précontractuelle afin que les consommateurs puissent faire un choix éclairé avant de s'engager sur un contrat commercialisé à distance ;
- un droit de rétractation ;
- l'interdiction des ventes non sollicitées.

La révision intervient à l'issue d'un processus de consultation entamé en 2020.

Le projet de révision répond à une réelle nécessité de modernisation et de simplification du cadre réglementaire de la vente à distance de services financiers :

- de nombreux textes européens sectoriels sont entrés en vigueur depuis 2002 (directives crédit à la consommation, crédits immobiliers, directive sur la distribution d'assurance) ;

- la ligne de démarcation entre la directive vente à distance et les directives sectorielles est devenue floue ;
- digitalisation massive de la commercialisation des services financiers (dispositions sur l'information précontractuelle peu adaptées au format numérique).

Les cinq changements principaux apportés par la proposition de la Commission européenne sont :

- la Commission souhaite une directive d'harmonisation maximale, dans le cadre de services financiers qui sont extrêmement mobiles et qui peuvent être distribués dans chacun des États membres ;
- elle souhaite moderniser et renforcer les informations précontractuelles, avec une obligation de mise à jour et d'envoi au moins 24 heures avant la prise de contact nouvelle avec le client ;
- elle propose de moderniser le droit de rétractation rapide et simple à mettre en œuvre ;
- elle promet l'équité en ligne à travers des dispositions pour éviter de tromper le client sur la réalité du service financier qui lui est offert, donc l'intelligibilité des sites internet et la bonne compréhension pour tous les usagers, quelles que soient leurs connaissances en la matière ;
- elle propose un renforcement des sanctions afférentes au non-respect de ces principes.

5.

L'accès au crédit

En 2022, en matière d'accès au crédit, le CCSF s'est intéressé à deux évolutions majeures de l'environnement réglementaire européen, porteuses de changements profonds, dans les années à venir, dans les domaines de la gestion des créances douteuses, avec la nouvelle directive sur ce type de créances, et du crédit à la consommation, avec le projet de directive en cours d'élaboration.

Il a aussi examiné les évolutions récentes de la distribution du crédit à la consommation, et du surendettement.

Le CCSF a également rendu un Avis sur le projet d'Arrêté aménageant les catégories de prêts pour déterminer le taux d'usure applicable aux collectivités locales.

5.1 Avis du CCSF sur le projet d'Arrêté aménageant les catégories de prêts servant à déterminer le taux d'usure pour les prêts accordés aux personnes morales sans activité industrielle, commerciale, artisanale agricole ou professionnelle non commerciale

Le 7 juin 2022, le Comité a examiné le projet de rédaction d'un Arrêté modificatif sur les catégories de taux d'usure applicables aux personnes morales n'ayant pas d'activité

L'art. L. 314-6 du Code de la consommation disposant que « constitue un prêt usuraire tout prêt conventionnel consenti à un taux effectif global qui excède, au moment où il est consenti, de plus du tiers, le taux effectif moyen pratiqué au cours du trimestre précédent par les établissements de crédit et les sociétés de financement pour des opérations de même nature comportant des risques analogues, telles que définies par l'autorité administrative après avis du Comité consultatif du secteur financier », le CCSF doit être saisi, pour avis, de toute modification dans la détermination des catégories d'opérations servant de base à la détermination des taux d'usure.

commerciale, destiné à favoriser l'octroi de prêts aux collectivités locales.

Ce projet visait à modifier l'arrêté de 2006 pour les seules catégories d'usure concernées. En effet, pour mémoire, outre les prêts aux personnes morales sans activités industrielles et commerciales qui touchent principalement les collectivités territoriales, les associations et les fondations, deux autres grandes catégories d'usure existent, les prêts immobiliers et les prêts à la consommation. Ces deux autres grandes catégories d'usure n'étaient pas concernées par le projet d'Arrêté modificatif.

La motivation de ce projet d'Arrêté modificatif était que, dans le contexte de remontée des taux, le calcul du taux d'usure à partir des données disponibles pour le trimestre précédent créait mécaniquement un effet ciseau particulièrement marquant pour la sous-catégorie des prêts de plus de deux ans à taux fixe, avec pour conséquence que beaucoup de collectivités locales se retrouvaient sans possibilité d'emprunter.

La direction générale du Trésor (DG Trésor), s'appuyant sur l'expertise technique de la Banque de France, a donc examiné les différentes options possibles pour répondre à la problématique spécifique du financement de long terme des collectivités locales et a finalement retenu une hypothèse de travail consistant à modifier le périmètre des cinq sous-catégories des prêts aux personnes morales n'ayant pas d'activité commerciales (les découverts, les prêts inférieurs à deux ans, les prêts supérieurs à deux ans à taux variable, les prêts supérieurs à deux ans à taux fixe et les prêts consentis en vue d'achat ou de vente à tempérament) en :

- supprimant la catégorie des prêts pour achat à tempérament, en raison du très faible volume de ceux-ci pour ces personnes morales ;
- modifiant les strates de durée pour qu'elles soient plus proches des durées pratiquées sur le marché du crédit aux personnes morales sans activités industrielles ni commerciales, en envisageant de distinguer, à l'intérieur de la catégorie actuelle des prêts supérieurs à deux ans, trois nouvelles catégories, les prêts « entre 2 et 10 ans », puis ceux « entre 10 et 20 ans » et enfin ceux de « 20 ans et plus ».

En complément, la Banque de France s'est engagée dans un processus de collecte plus rapide des données disponibles afin de calculer un taux d'usure trimestriel intégrant des données plus récentes.

Le projet écrit d'Arrêté a fait l'objet d'une procédure de consultation écrite et recueilli un large consensus.

Le CCSF a émis un Avis favorable en date du 23 juin 2022.

5.2 La directive sur les créances douteuses : entre protection renforcée pour le consommateur et risques nouveaux pour le recouvrement des créances

Le 1^{er} février 2022, la DG Trésor a présenté au CCSF le contexte et les objectifs de la nouvelle directive sur les créances douteuses (*non performing loans*).

Contexte et objectifs

La nouvelle directive est directement liée à la crise financière de 2008, qui avait entraîné une hausse très rapide des volumes de créances douteuses dans les bilans bancaires.

Au terme de cette crise, l'enjeu majeur, dans un premier temps, avait été de prendre des mesures d'assainissement des bilans des banques, avec un net succès puisque le taux moyen de créances douteuses est désormais de 2,3 % en Europe.

Dans un second temps, l'enjeu pour les autorités européennes a été la construction d'un marché secondaire, pour les créances douteuses, afin d'encourager la cession de ces créances par les banques et renforcer ainsi la qualité de leurs bilans. Parallèlement, il s'agit aussi d'harmoniser les cadres nationaux dans l'Union européenne, en créant une définition commune de l'activité de « gestionnaire de crédit », c'est-à-dire l'activité de recouvrement et de rachat de crédits et de créances douteuses.



23 juin 2022

Avis du Comité consultatif du secteur financier sur le projet d'arrêté aménageant les catégories de prêts servant de base à l'application des dispositions relatives à l'usure pour les prêts accordés à des personnes morales n'ayant pas d'activité industrielle, commerciale, artisanale, agricole ou professionnelle non commerciale

Conformément à l'article L. 314-6 du Code de la consommation, la direction générale du Trésor a saisi pour Avis le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) sur un projet d'arrêté aménageant les catégories de prêts servant de base à l'application des dispositions relatives à l'usure pour les prêts accordés à des personnes morales n'ayant pas d'activité industrielle, commerciale, artisanale, agricole ou professionnelle non commerciale.

Le CCSF a accueilli favorablement les propositions de cet Arrêté qui notamment répondent au souci d'adapter les catégories de prêts aux personnes morales non professionnelles à l'état actuel de ce marché et favoriser ainsi l'octroi de prêts aux collectivités locales.

Après en avoir débattu et recueilli un large consensus, le CCSF a émis un Avis favorable au projet d'Arrêté.

Les États membres ont jusqu'en décembre 2023 pour transposer la directive dans leur droit national, avec un délai de six mois, jusqu'en juin 2024, pour que les établissements concernés adoptent les agréments prévus.

Les enjeux de protection du consommateur

Un des aspects de la directive est de procéder à des amendements dans les directives de 2014 et 2018 sur le crédit immobilier et sur le crédit à la consommation avec :

- une obligation générale d'information préalable du consommateur lorsque les termes et les conditions du contrat de crédit sont modifiés (notamment lorsque l'entité qui détient le crédit change), la nécessité de l'accord préalable du consommateur sur la date d'entrée en vigueur de ces modifications, l'ouverture de voies de recours s'il souhaite s'y opposer et l'obligation de fournir l'adresse et le nom de l'autorité compétente s'il souhaite déposer une plainte ;
- l'application de mesures moratoires offrant à l'emprunteur la possibilité de rembourser son prêt dans les meilleures conditions (rééchelonnement, modification du taux d'intérêt, etc.) qui doivent être prévues par les États membres si elles n'existent pas déjà dans le droit national ;
- un principe de proportionnalité des pénalités imposées au consommateur en cas de défaut, afin d'éviter, lorsque

l'emprunteur se retrouve dans une situation de défaut, que des pénalités très importantes lui soient imposées en plus des sommes qu'il doit déjà ;

- la possibilité pour les États membres d'introduire un plafond aux frais qui sont imposés au consommateur en cas de défaut, et la possibilité pour eux d'appliquer certaines règles plus strictes que la directive.

L'ensemble de ces évolutions renforcent la protection des consommateurs.

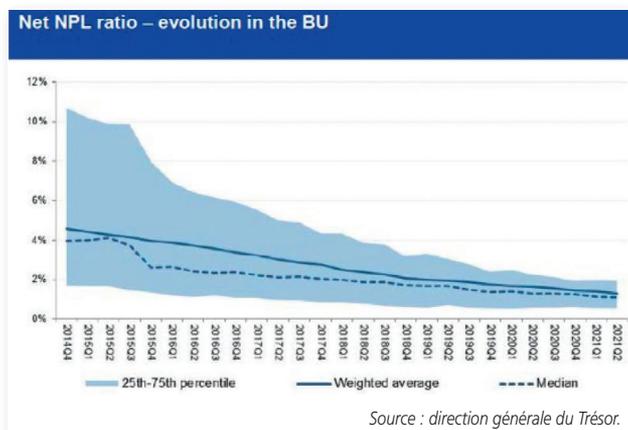
Toutefois, les dispositions encourageant la cession, par les banques, de leurs créances douteuses à des acteurs non bancaires, conjuguée au principe de contagion, font craindre que des pratiques agressives de recouvrement des créances ne se développent à l'occasion de l'entrée de ces acteurs non bancaires sur ce nouveau marché secondaire des créances.

D'autres inquiétudes existent, notamment sur le fait que ces organismes pourraient continuer à demander le recouvrement de créances forcloses, ou sur le faible niveau d'informations qui seraient communiquées au consommateur, par ces organismes à l'appui de leurs demandes de recouvrement. De même, des interrogations sont émises sur la capacité de ces nouveaux acteurs à s'inscrire, à l'identique des acteurs bancaires, dans le processus de traitement du surendettement.

Les réponses à ces inquiétudes résultent, en partie, dans les règles d'agrément et de contrôles que l'autorité de tutelle devra mettre en place.

5.3 Projet de directive sur le crédit aux consommateurs : extension du champ des dispositions protégeant les droits des consommateurs

Le 10 mai 2022, la direction générale du Trésor a présenté aux membres du CCSF un état des lieux des discussions en cours dans les instances européennes,



sur le projet de révision de la directive crédit aux consommateurs.

Contexte et constats

Lors de son évaluation en 2021, la Commission avait constaté que :

- la directive de 2008 n'avait pas entièrement rempli son objectif de parvenir à un marché européen du crédit à la consommation. Il demeure très fragmenté avec des marchés, des pratiques et des acteurs qui restent nationaux, ce qui est à l'origine d'une absence de protection uniforme des consommateurs ;
- le développement de nouveaux produits et de nouveaux acteurs, notamment en lien avec le développement du commerce en ligne, rendait la directive inadaptée pour bien protéger les consommateurs.

Extension du champ du crédit à la consommation

Les principales innovations du projet, ainsi que les discussions qu'elles entraînaient au sein du Conseil de l'Union européenne sont :

- l'intégration, dans le champ du crédit à la consommation, d'un certain nombre d'exemptions existantes dans la directive de 2008 (crédits de moins de trois mois avec des frais négligeables, crédits de moins de 200 euros, crédits gratuits, découverts de moins d'un mois, etc.). Pour ces nouvelles catégories de crédits à la consommation, les États membres devraient avoir le choix d'appliquer un régime proportionné, avec des obligations contractuelles portant uniquement sur les informations clefs (TAEG, coût total du crédit, montant des frais en cas de retard, etc.) ou d'appliquer le régime normal, avec toutes les obligations de la directive ;

Protections des emprunteurs

- **Prévenir le surendettement**
- **Lutter contre les pratiques de taux excessifs**
- **Favoriser l'éducation financière**

- **Interdiction des ventes liées**
- **Interdiction d'octroi sans accord explicite du consommateur ni demande préalable**
- **Examen de solvabilité renforcé mais adapté à la nature et aux risques du crédit pour le consommateur**
- **Possibilité laissée aux États membres d'obliger à la consultation d'un fichier d'incidents de remboursement**
- **Mesures pour interdire les taux d'intérêt/TAEG/coût total du crédit excessifs**
- **Droit de rétractation: 14 jours + plafond de un an et 14 jours (sauf absence d'information sur le droit de rétractation)**
- **Remboursement anticipé: réduction prenant en compte tous les coûts imposés par le prêteur (hors taxes)**
- **Forbearance measures**

Source : direction générale du Trésor.

Obligations à l'égard des acteurs

- Assurer un *level playing field* entre les acteurs
 - Assurer un bon niveau de compétences du personnel
- Obligations professionnelles de transparence et prise en compte des intérêts de l'emprunteurs par les prêteurs et les intermédiaires de crédit
 - Obligation de formation du personnel
 - Régime d'admission, d'enregistrement et de supervision pour les acteurs autres que les établissements de crédit, établissements de paiement et établissements de monnaie électronique (exemptions en cours de discussion)
 - Obligations renforcées à l'égard des intermédiaires de crédit
 - Absence de passeport européen pour acteurs autres qu'EC et EP

Source : direction générale du Trésor.

- le maintien de quelques exemptions, strictement encadrées, qui subsisteraient (cartes à débit différé de moins de 40 jours, location longue durée, paiements différés de factures émanant de fournisseurs de biens et services, sans intérêt et sans intermédiaire et d'une durée maximum de 90 jours);
- lorsqu'un prêteur se situera dans un autre état membre que le consommateur, c'est bien la réglementation du pays dans lequel se trouve le consommateur qui s'appliquera.

Extension de la protection du consommateur

La directive introduit un certain nombre de dispositions visant à mieux protéger les emprunteurs tout en renforçant les obligations des professionnels.

Les obligations des acteurs du crédit à la consommation sont renforcées.

5.4 Crédit à la consommation : une croissance soutenue

Le 13 septembre 2022, l'Association française des sociétés financières (ASF) a présenté au Comité consultatif du secteur financier les chiffres clés du crédit à la consommation.

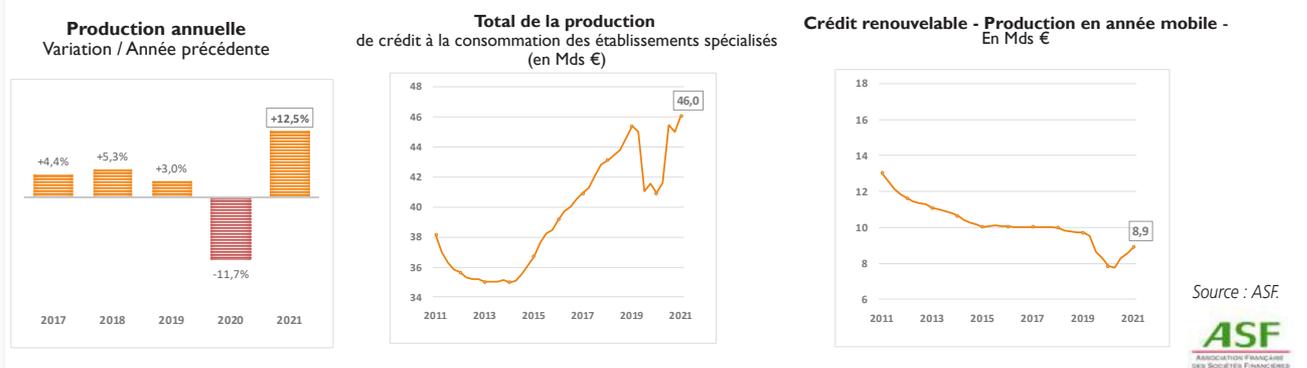
Cette présentation s'appuyait sur les remontées des membres de l'ASF, qui couvrent à peu près 50 % du marché du crédit à la consommation, le reste étant aux mains des grands réseaux bancaires.

Un marché en croissance soutenue

Globalement, les chiffres montrent une croissance soutenue sur 2021, après un recul conjoncturel en 2020 et une poursuite de cette croissance sur les premiers mois de 2022.

LE CRÉDIT A LA CONSOMMATION À L'ASF EN 2021 ET AU SI 2022

- Sur l'ensemble de l'année 2021, le crédit à la consommation enregistre globalement un meilleur bilan qu'en 2020 (+12,5%).
- Avec une production de **46 Mds d'euros**, le marché atteint un volume d'activité équivalent à celui de l'année 2019.
- Sur le SI 2022, la production de nouveaux crédits à la consommation progresse de **+10,5%**.



Cette croissance est notamment liée à l'équipement ou à la rénovation énergétique de l'habitat durant les épisodes de confinement, et au développement de la location avec option d'achat (LOA) sur les véhicules neufs comme d'occasion.

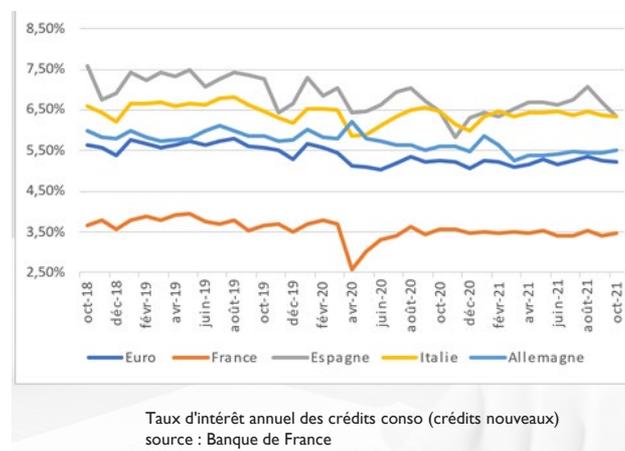
de rénovation énergétique des logements, achat de véhicules moins polluants).

Un marché mature et très réglementé

Le marché français du crédit à la consommation est très réglementé avec un niveau de taux plus faible que dans les autres grands pays européens.

Le niveau d'endettement des ménages est maîtrisé, avec 65 000 primo-dépôts de dossiers de surendettement à fin avril 2022 sur 12 mois glissants, en décroissance depuis sept années consécutives.

Les établissements spécialisés jouent un rôle majeur dans le financement de la transition énergétique (travaux



Un marché avec trois points d'attention

La révision de la directive européenne sur le crédit à la consommation risque de réglementer encore davantage le marché.

La recrudescence de la fraude documentaire engendre un coût certain.

La remontée des taux d'intérêt fait craindre un risque d'exclusion des consommateurs les plus précaires.

5.5 Surendettement : la baisse se poursuit

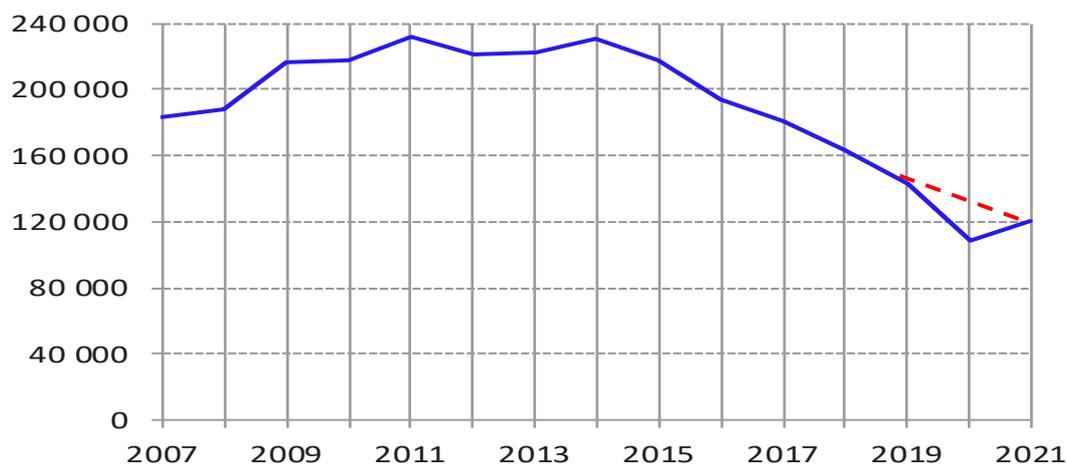
Le 15 février 2022, la direction des particuliers de la Banque de France est venue présenter au CCSF son enquête typologique annuelle sur le surendettement, réalisée sur les personnes dont le dossier de surendettement a été déclaré recevable en 2021.

On observe, depuis de nombreuses années, une tendance baissière du nombre de dossiers de surendettement,



LA BAISSÉ DU SURENDETTEMENT SE POURSUIT

Nombre de dépôts de dossiers de surendettement (en unités)



Source : Banque de France.

tant des primo-dépôts que des re-dépôts. En effet, depuis 2015, ce nombre a quasiment été divisé par deux, en dépit d'un léger rebond en 2021.

Ce résultat est le fruit de tous les dispositifs de prévention mis en place, qu'il s'agisse du travail des associations, du réseau des CCAS (centres communaux d'action sociale), des points conseils budget, ainsi que des dispositifs mis en place par les banques dans le cadre de la clientèle fragile permettant de mieux identifier les clients qui ont des difficultés naissantes et d'œuvrer pour les arrêter avant que cela ne se traduise par des dossiers de surendettement.

L'étude typologique permet de tirer plusieurs constats :

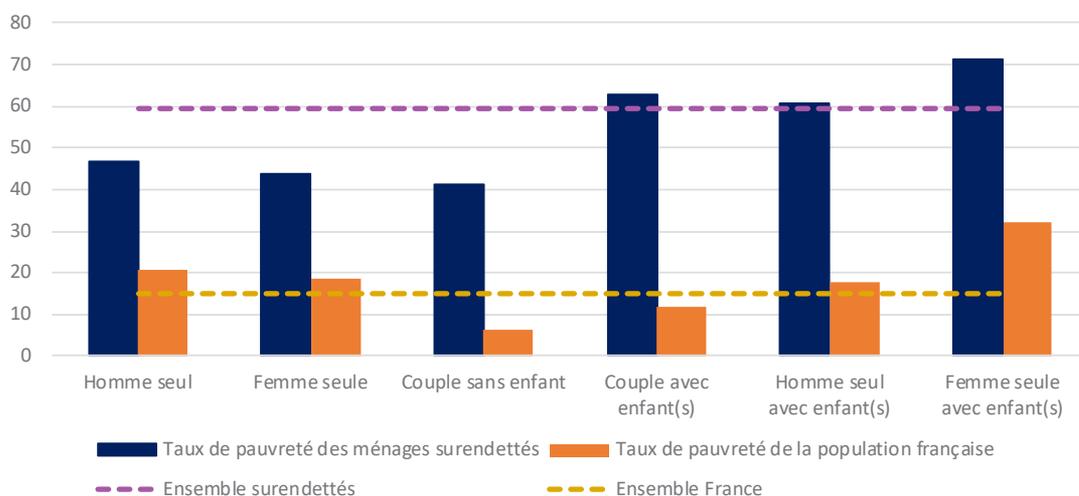
- le profil des surendettés : ce sont des personnes plutôt seules, plutôt pauvres, locataires ou hébergées. Le taux

de pauvreté des ménages surendettés (pourcentage de personnes déposant un dossier de surendettement et ayant des revenus en-dessous du seuil de pauvreté monétaire) est très sensiblement supérieur au taux de pauvreté de la population française (60 % *versus* 14 %). Cependant, près de 10 % des personnes déposant un dossier de surendettement ont des revenus supérieurs au revenu médian. Les femmes seules avec enfants représentent une part importante des personnes en situation de pauvreté ;

- la forte baisse des crédits au sens large (consommation, immobilier) dans l'endettement des ménages surendettés, même s'ils restent présents dans 80 % des dossiers (contre 95 % il y a une vingtaine d'années). En corollaire, une légère hausse est observée des dettes de charges courantes et des autres dettes dans l'endettement des ménages surendettés ;

Taux de pauvreté selon la composition familiale en 2021

(en %)



Sources : Banque de France, Insee Enquête sur les Revenus Fiscaux et Sociaux 2018.

- la part importante du rétablissement personnel dans les solutions trouvées par les commissions de surendettement (40 % versus 25 %, il y a dix ans).

Les mesures de soutien du pouvoir d'achat mises en place par les pouvoirs publics ont largement contribué

à atténuer l'impact de la crise sur les ménages. Cependant, les effets à venir du coût de l'énergie et de l'inflation généralisée sur les personnes ayant des revenus relativement faibles ou même moyens reste une source d'inquiétude.

6.

L'Observatoire des tarifs bancaires

L'Observatoire des tarifs bancaires

Dans le cadre de la loi de régulation bancaire et financière n° 2010-1249 du 22 octobre 2010, le législateur a décidé, sur proposition du Gouvernement, d'étendre les compétences du Comité consultatif du secteur financier (CCSF) en lui demandant de suivre les pratiques tarifaires des établissements bancaires afin que l'on dispose d'évaluations périodiques des tendances sur des bases solides et aussi consensuelles que possible. Cette initiative reprenait l'une des propositions du rapport sur la tarification bancaire établi en 2010 par Georges Pauget et Emmanuel Constans. Ainsi, l'article L. 614-1 du Code monétaire et financier a été complété de l'alinéa suivant par la loi du 22 octobre 2010 précitée : « 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 ».

À cette fin, le CCSF a constitué, en son sein, l'Observatoire des tarifs bancaires (OTB), composé de 8 de ses membres (4 titulaires et 4 suppléants, représentant, paritairement, les représentants des professionnels du secteur bancaire et les représentants des clientèles de particuliers).

L'Observatoire des tarifs bancaires (OTB) a publié son rapport annuel 2021, approuvé par le CCSF lors du Comité plénier du 11 octobre 2022.

6.1 Les tarifs bancaires au 5 janvier 2022

Dans ce onzième rapport, l'OTB a constaté que les tarifs bancaires appliqués au 5 janvier 2022 étaient **stables pour une large partie des produits et services examinés**.

Évolution des tarifs entre le 31 décembre 2021 et 5 janvier 2022 :

- 1 tarif, l'abonnement à des services à distance, est en forte baisse de - 5,26 % ;

- 8 tarifs sont stables ou quasi-stables (le coût unitaire d'une alerte SMS sur la situation du compte ainsi que le coût forfaitaire de ce service, la commission d'intervention (coût unitaire), les frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA, le coût d'un virement occasionnel SEPA réalisé par internet et le coût unitaire d'un prélèvement SEPA), le coût du premier retrait payant en euros dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale et la cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement) ;

- 5 tarifs sont en hausse (la cotisation annuelle d'une carte de paiement internationale à débit différé, la cotisation annuelle d'une carte de paiement internationale à débit immédiat, la cotisation annuelle d'une carte de paiement à autorisation systématique, les frais de tenue de compte actif et le coût d'un virement SEPA occasionnel réalisé en agence).

L'OTB a également relevé **deux faits notables**. D'abord, les frais de tenue de compte et les virements en agence, enregistrent, une fois pondérés, des hausses plus conséquentes que lorsqu'elles sont brutes, montrant que ces évolutions sont le fait d'acteurs ayant des parts de marché très importantes. Ensuite, pour la première fois depuis la création de l'OTB, le tarif des cartes de paiement à débit immédiat, en hausse constante chaque année, a fini par rejoindre celui des cartes de paiement à débit différé.

Sur la longue période, entre le 31 décembre 2012 et le 5 janvier 2022 :

- 5 tarifs sont en forte baisse (le coût d'un virement SEPA occasionnel réalisé par internet, l'abonnement à des services de banque à distance, les frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA, le coût forfaitaire de l'abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS et le coût unitaire de la commission d'intervention) ;

- 2 tarifs sont en légère baisse (la cotisation des cartes de paiement internationales à débit différé et la cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement) ;

T5 Évolution des tarifs bancaires, en moyennes pondérées, entre le 31 décembre 2012 et le 5 janvier 2022

(prix en euros ; évolution en %)

Liste des services	Prix moyen pondéré au 31 déc. 2012	Prix moyen pondéré au 31 déc. 2020	Prix moyen pondéré au 31 déc. 2021	Évolution 31 déc. 2020 - 31 déc. 2021	Prix moyen pondéré au 5 janv. 2022	Évolution 31 déc. 2021 - 5 janv. 2022	Évolution 31 déc. 2012 - 5 janv. 2022
Tenue de compte (actif)	7,24 €/an	18,82 €/an	19,39 €/an	3,03 ^{a)}	20,23 €/an	4,33 ^{b)}	179,42
Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, sms, etc.)	7,84 €/an	0,21 €/an ^{c)}	0,19 €/an	- 9,52	0,18 €/an	- 5,26	- 97,70
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS							
Coût forfaitaire	24,86 €/an	17,34 €/an	18,19 €/an	4,90 ^{d)}	18,23 €/an	0,22	- 26,67
Coût unitaire	0,25	0,26	0,27	3,85	0,27	0,00	8,00
Commission d'intervention							
Coût unitaire	8,23	7,35	7,35	0,00	7,35	0,00	- 10,69
Virement (cas d'un virement occasionnel)							
En agence	3,50	4,18	4,32	3,35 ^{e)}	4,55	5,32 ^{f)}	30,00
Par internet	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	- 100,00
Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA)	2,90	0,13	0,13	0,00	0,13	0,00	- 95,52
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)	37,61 €/an	41,49 €/an	41,96 €/an	1,13	42,46 €/an	1,19	12,90
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)	44,18 €/an	42,03 €/an	42,10 €/an	0,17	42,44 €/an	0,81	- 3,94
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)	29,80 €/an	29,95 €/an	30,56 €/an	2,04	31,20 €/an	2,09	4,70
Retrait d'espèces (cas de retrait en euros dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale)							
Nombre de retraits gratuits par mois	3,85	3,27	3,22	-	2,97	-	-
Premier retrait payant	0,89	1,00	1,01	1,00	1,01	0,00	13,48
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement	24,42 €/an	23,69 €/an	23,78 €/an	0,38	23,80 €/an	0,08	- 2,54

a) + 1,74% avant pondération.

b) + 1,52% avant pondération.

c) Calcul réalisé sur 106 établissements sur 109, 3 établissements ayant modifié leur service, passant d'une offre gratuite à une offre payante mais avec des services additionnels.

d) + 1,22% avant pondération.

e) + 2,09% avant pondération.

f) + 2,27% avant pondération.

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

- 1 tarif est stable (les frais par prélèvement – ce service est gratuit sur toute la période étudiée);
- 4 tarifs affichent des hausses modérées ou légères (le coût du premier retrait payant en euros dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte internationale, la cotisation annuelle d'une carte de paiement internationale à débit immédiat, l'abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (coût unitaire), la cotisation annuelle de la carte de paiement à autorisation systématique);
- 2 tarifs sont en forte hausse (les frais de tenue de compte actif, le coût d'un virement SEPA occasionnel réalisé en agence). La moyenne pondérée des frais de tenue de compte par an, passée de 7,24 euros au 31 décembre 2012 à 20,23 euros au 5 janvier 2022 traduit une généralisation de la tarification de ce produit.

6.2 Méthodologie et périmètre

Sémaphore Conseil a collecté pour le compte du CCSF les données tarifaires brutes et non pondérées de chaque établissement, des 14 principaux produits et services bancaires figurant dans le document d'information tarifaire (DIT). Les données collectées sont celles qui étaient applicables au 5 janvier 2022.

En 2022, le panel est resté stable par rapport à l'année précédente, avec 109 établissements : 101 banques à réseau et 8 banques en ligne, représentant 98,8 % des parts de marchés de comptes courants de particuliers. Sur la longue période, malgré les évolutions de l'échantillon, ce chiffre est resté quasiment stable puisqu'il était déjà de 97,8 % en 2012.

Les moyennes pondérées ont été calculées par la Banque de France à partir des statistiques dont elle disposait sur la détention de comptes ordinaires par les particuliers.

6.3 Les principales évolutions des produits et services

Pour la troisième année consécutive, l'OTB a publié un chapitre « Quoi de neuf » visant à éclairer les évolutions commerciales et tarifaires constatées au sein des plaquettes.

Ainsi, le rapport OTB 2022 a notamment mis en lumière le développement du **virement instantané**. Initié par la Banque centrale européenne en novembre 2018, le virement SEPA instantané était proposé par 30 % des établissements au 31 décembre 2019 puis par 71 % des établissements un an plus tard, au 31 décembre 2020. Au 1^{er} avril 2022, sur les 109 établissements du panel, 100 d'entre eux proposaient ce service soit dans leur plaquette tarifaire, soit sur leur site internet, ce qui marque une nette progression.

Ainsi, tous les établissements du panel offrent la possibilité de réaliser des virements instantanés pour des montants inférieurs ou égal à 1 000 euros alors que ce n'est pas le cas pour les montants supérieurs à 1 000 euros.

Deux modèles de tarifications sont proposés :

- soit une tarification unique quel que soit le montant du virement pour 72 établissements du panel qui affichent des tarifs qui vont de la gratuité à 1 euro et avec des plafonds allant de 1 000 euros au plafond légal de 100 000 euros;
- soit une tarification différenciée en fonction du montant du virement pour 28 établissements.

Le rapport annuel 2022 de l'OTB présente également une analyse des nouveaux services associés à une carte bancaire.

En effet, les fonctionnalités des espaces clients digitaux mis à la disposition des clients particuliers se sont

T6 Tarification unique quel que soit le montant du virement (72 établissements)

Établissements	Tarif du virement instantané en euros	Plafond en euros affiché sur la plaquette tarifaire ou dans les conditions générales de banque ^{a)} ou sur les sites internet, hors dérogations pouvant être accordées par l'établissement
Boursorama Banque	0,00	2 000
Crédit mutuel de Bretagne	0,00	100 000 ^{b)}
Crédit mutuel du Sud-Ouest	0,00	100 000 ^{b)}
Fortuneo Banque	0,00	6 000
La Banque Postale	0,00	1 000
Crédit du Nord (8 établissements)	0,50 ^{c)}	2 400
Société générale	0,80	4 000 ^{d)}
Crédit agricole (35 Caisses régionales)	0,84 ^{e)}	Non précisé ^{f)}
AXA Banque	1,00	Non précisé ^{f)}
Banque Chalus	1,00	Non précisé ^{f)}
BNP Paribas	1,00	Non précisé ^{f)}
Caisse d'épargne Loire Centre	1,00	3 000
Caisse d'épargne Grand Est Europe	1,00	5 000
CIC	1,00	10 000
Crédit mutuel Alliance fédérale (14 établissements)	1,00 ^{g)}	10 000
Hello bank!	1,00	Non précisé ^{f)}
LCL	1,00	Non précisé ^{f)}
Monabanq	1,00	1 000

Notes : a) Conditions générales de Banque ou conditions générales du service de banque à distance.

b) Plafond légal. L'établissement indique « sous réserve du plafond de virement accordé au client ».

c) Tarif unique appliqué par le Crédit du Nord ainsi que les 7 établissements régionaux du Groupe Crédit du Nord.

d) Au-delà de 4 000 euros, la Société générale indique qu'il est possible de contacter un conseiller.

e) Moyenne du tarif appliqué par les 35 Caisses régionales du Crédit agricole affichant une tarification sur ce service.

f) Non indiqué dans la plaquette tarifaire de l'établissement, ni sur son site internet et ni sur les conditions générales de son service de banque à distance.

g) Tarif unique appliqué par les 14 fédérations du Crédit mutuel Alliance fédérale.

T7 Tarification différenciée en fonction du montant du virement (28 établissements)

Établissements	Tarif du virement instantané en fonction du montant	Plafond en euros affiché sur la plaquette tarifaire
Banque de Savoie	De 1 à 4 euros	15 000
Banques populaires		
1 établissement	De 1 à 3 euros	15 000
11 établissements	De 1 à 10 euros	100 000
Caisses d'épargne		
1 établissement	De 1 à 3 euros	5 000
3 établissements	De 0 à 5 euros	15 000
9 établissements	De 0 à 10 euros	100 000 ^{a)}
Banque Dupuy de Parseval	De 1 à 10 euros	100 000 ^{a)}
Banque Marze	De 1 à 10 euros	100 000 ^{a)}

Note : a) Plafond légal.

considérablement enrichies au cours de ces dernières années, offrant aujourd'hui une réelle autonomie aux clients pour des opérations de paiements, pour des souscriptions de produits et services financiers ou pour des opérations de sécurisation de leurs cartes bancaires. Parmi ces innovations, on note notamment :

- l'activation/désactivation temporaire de la carte bancaire;

- l'activation/désactivation des paiements à distance;
- l'activation/désactivation des paiements à l'étranger;
- les modifications de plafonds de la carte bancaire;
- la réédition du code confidentiel de la carte bancaire.

7.

La médiation

7.1 Les médiateurs nommés par l'Organe collégial du CCSF : un nombre en constante réduction

L'année 2022 a été marquée par la troisième campagne triennale de renouvellement des mandats des médiateurs d'entreprise. En effet, les mandats des 37 médiateurs d'entreprise, nommés au cours des trois années précédentes, ont commencé à arriver à échéance, avec une très forte concentration sur 2022 (32 sur les 37, soit plus de 86 %).

Le premier constat qui peut être fait est une réduction du nombre de médiateurs d'établissements

En effet, pour les 32 établissements bancaires concernés par l'échéance du mandat de leur médiateur en 2022, 9 établissements ont fait le choix de ne plus faire traiter leurs dossiers de médiations par un médiateur d'entreprise qui leur soit directement rattaché, mais de les faire traiter par le médiateur auprès de la Fédération bancaire française (FBF) (dans 7 cas), par un médiateur rattaché à un organe fédéral du groupe (1 cas) ou par le médiateur de la maison mère dans le cas d'une filiale.

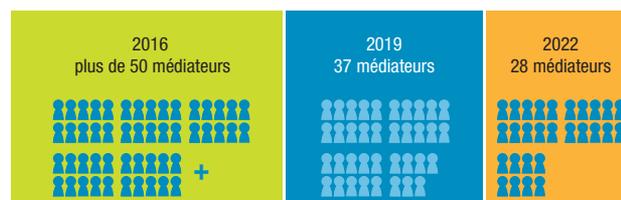
L'Organe collégial issu du CCSF

Suite à la mise en place du CCSF le 18 janvier 2021, un Organe collégial a été constitué en application de l'article L.614-1 du Code monétaire et financier : « 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 ».

En définitive, 23 établissements seulement, sur les 32 concernés, ont fait le choix de poursuivre avec une médiation d'entreprise.

Cette nouvelle réduction du nombre de médiateurs, de 9 personnes, s'inscrit dans un mouvement de fond de concentration régulière puisque le nombre total de médiateurs en exercice qui était, à l'origine, en 2016, de plus de 50, n'était plus que de 37 en 2021 et n'est plus que de 28 à fin 2022.

Sur long terme, c'est donc environ la moitié des établissements bancaires qui ont fait le choix de ne plus disposer d'un médiateur d'entreprise qui leur soit propre et directement rattaché.



Le second constat est un léger mouvement de nouveaux entrants, avec des profils plus divers et plus féminins

En effet, même si la majorité des établissements (16 sur 23, soit près de 70 %) ont fait le choix de poursuivre le travail de médiation avec le même médiateur, quelques établissements (7 sur 23, soit 30 % environ) ont fait le choix de proposer la candidature d'un nouveau médiateur, avec quelques profils non bancaires (5 avocats) et la présence de quelques femmes qui féminisent un peu la profession (3 femmes sur 37 médiateurs en 2021, 7 sur 28 en 2022).

Le troisième constat est une diffusion généralisée des recommandations du rapport du CCSF sur la médiation bancaire et d'assurance

En effet, en accord avec la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC),

l'Organe collégial a appliqué les recommandations du rapport sur la médiation, reprises par la CECMC, lors de l'examen des candidatures des médiateurs.

En particulier, l'Organe collégial a vérifié que :

- les nouvelles procédures de saisine du médiateur – deux mois après le premier écrit du client faisant part de son mécontentement – étaient effectivement décrites dans les documents de procédure ou sur les sites internet des médiateurs ;
- les clauses d'exclusion de compétence, non explicitement prévues par la loi, étaient bien enlevées des projets de conventions ;
- la Charte du médiateur publiée était bien celle qui avait été soumise à la CECMC.

7.2 Les médiations du secteur financier

Le médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF), le médiateur de l'assurance (LMA) et les médiateurs du domaine bancaire (la médiatrice auprès de la FBF et le président du Cercle des médiateurs bancaires) ont présenté au CCSF leur rapport annuel 2021.

Au-delà des spécificités de ces trois familles financières de la médiation de la consommation, des points de convergences sont apparus :

- une augmentation sensible du nombre de saisines, qui sont de plus en plus effectuées en ligne ;
- une augmentation importante du taux de traitement, souvent grâce à un renforcement de leurs moyens ;
- un espoir que la nouvelle Recommandation de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) sur le traitement des réclamations amène une amélioration de cette phase préalable à la médiation.

La médiation de l'AMF

Le 7 juin 2022, le CCSF a accueilli le médiateur de l'AMF pour la présentation de son rapport annuel 2021.

Il révèle une augmentation significative du nombre des demandes (+ 33 %), avec une part désormais dominante des saisines par internet (deux tiers), ainsi qu'un accroissement encore plus important du nombre de dossiers traités (+ 51 %).

Dans le détail, les principales thématiques de médiation à l'AMF ont été, en 2021 :

- les plans d'épargne en action (PEA) avec :
 - dans plus de deux tiers des cas, des problèmes de transferts de PEA,
 - pour tenter d'y remédier, le Collège de l'AMF a décidé de créer, à l'issue de ce rapport annuel, un groupe de travail, et des travaux ont été entamés par le médiateur avec la participation active de France Post-Marché (anciennement Association française des professionnels des titres) sur ce sujet. Le médiateur de l'AMF participera en tant qu'expert à ce groupe de travail ;
- l'épargne salariale :
 - cette catégorie de litiges est en diminution, en raison vraisemblablement d'une meilleure information des clients et de la mise en œuvre du droit de rétractation, demandé de longue date par le médiateur au nom du droit à l'erreur,
 - toutefois, un certain nombre de problèmes subsistent, en matière de refus de déblocage anticipé et d'avoirs en déshérence notamment ;
- les ordres de bourse, qui sont une source grandissante de litiges pour divers motifs tenant à la méconnaissance du fonctionnement des marchés et des ordres de bourse par les investisseurs novices ;

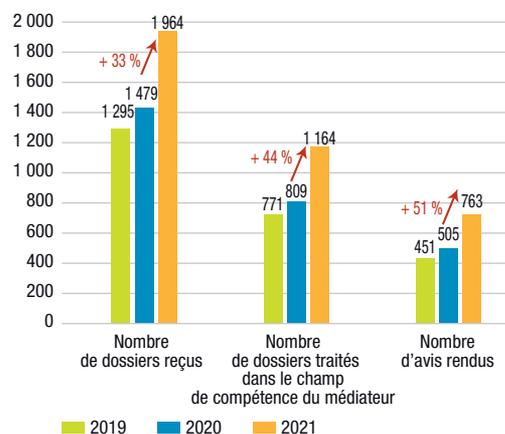
- les opérations sur titres (OST), parfois techniques et complexes, ce qui est encore plus le cas pour les OST étrangères.

Contrairement à la médiation bancaire, où le non épuisement des voies de recours est le motif principal d'irrecevabilité, les deux tiers des irrecevabilités du médiateur de l'AMF résultent d'une saisine hors de son champ de compétences.

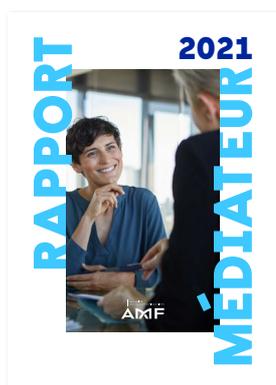
Dans le détail, les saisines hors champ de compétences concernent :

- l'incompétence géographique, avec l'impact des failles du « passeport européen » (LPS) ;

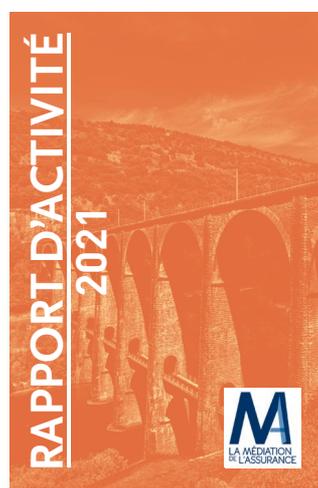
G9 ?????



Source : AMF.



Source : Autorité des marchés financiers (AMF).



Source : Médiation de l'assurance.



Source : Médiatrice auprès de la Fédération bancaire française (FBF).

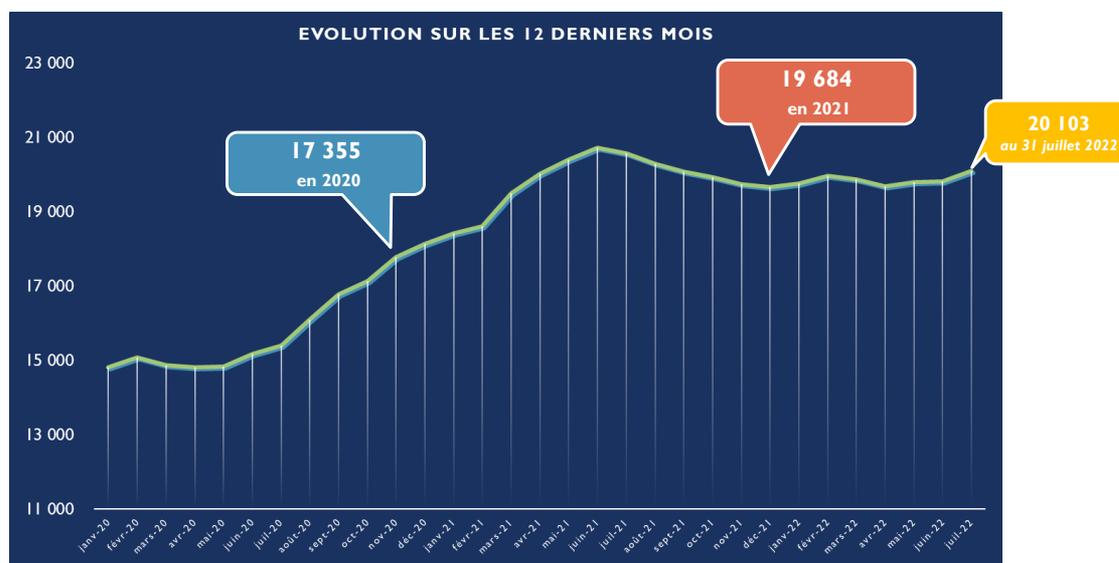
- les prestataires de services en actifs numériques (PSAN), pour lesquels certains acteurs, qui ne peuvent théoriquement pas s'abriter derrière un passeport européen et qui devraient donc être soumis à une obligation d'enregistrement auprès de l'AMF, s'abritent derrière le fait qu'ils ne « fournissent » pas un service en France, au sens où ils ne sollicitent pas activement les clients, pour s'en dispenser, sans pouvoir être sanctionnés ;
- les arnaques pour lesquelles le médiateur de l'AMF est incompétent, à l'exception des cas, rares, où le professionnel n'a pas mis suffisamment d'alertes en place.

La médiation de l'assurance

Le 13 septembre, le médiateur de l'assurance, Arnaud Chneiweiss a présenté son rapport annuel 2021.

Le nombre de saisines (20 000 saisines par an) est en progression d'un tiers en deux ans, avec une répartition inchangée (60 % assurance dommages, 30 % prévoyance, 10 % assurance-vie), mais avec une part des assurances affinitaires (13 %) en très forte hausse au premier semestre 2022.

20 000 SAISINES PAR AN



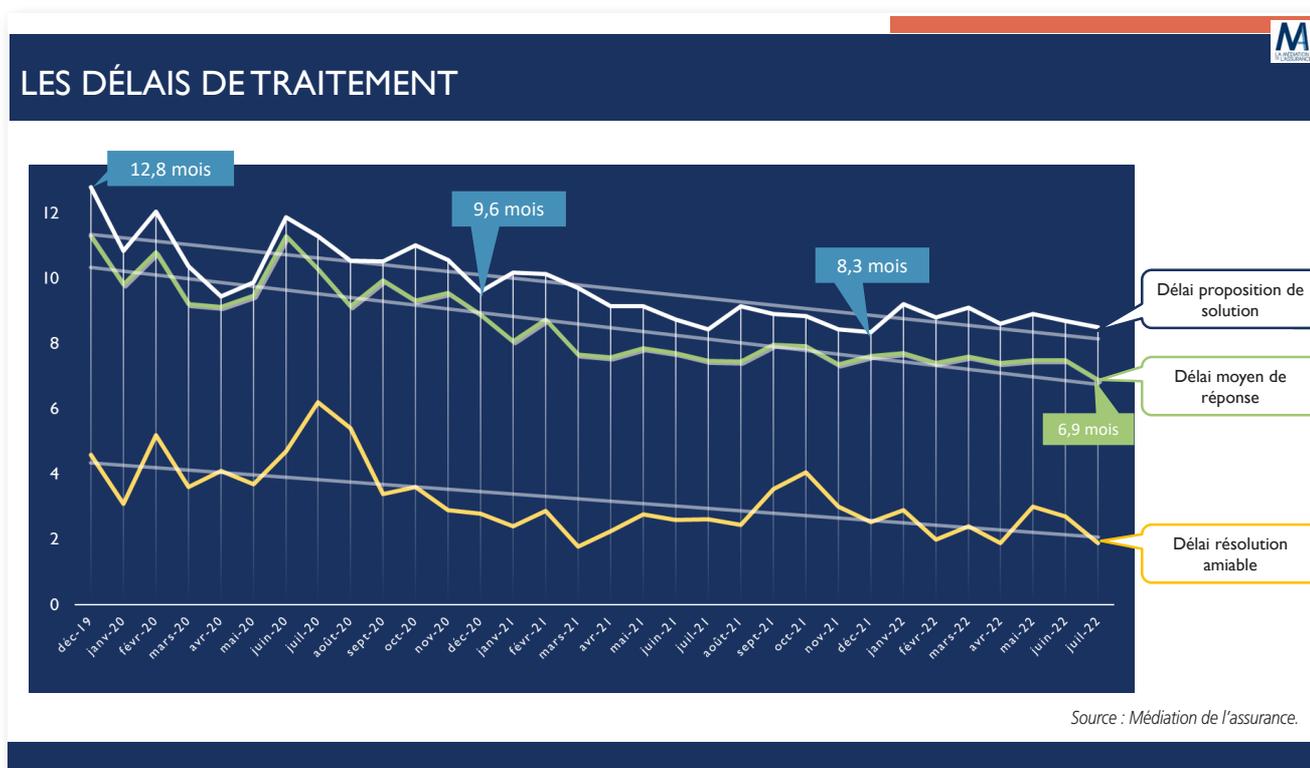
Source : Médiation de l'assurance.

Autre fait marquant concernant la médiation de l'assurance, l'amélioration des délais de traitement, puisque le délai de trois semaines pour l'examen de la recevabilité des dossiers est désormais tenu, et que le délai de traitement, qui était de 13 mois il y a quelques temps, est désormais d'un peu plus de 8 mois.

Un espace « réclamant » permettant aux assurés de dialoguer avec les équipes par voie électronique a été créé sur le site de la médiation. Début 2022, 58 % des gens l'ont utilisé pour déposer des pièces, mettre des messages. Il a également constaté que le développement de la communication multicanal de la médiation de l'assurance (compte LinkedIn, publication d'études de cas, etc.) lui permettait d'être plus pédagogique et d'essayer, par ce biais, de limiter le volume de sujets qui remontent jusqu'à la médiation.

Le rapport met en évidence plusieurs points de difficultés sur le marché de l'assurance :

- le défaut d'information sur le marché des assurances affinitaires et les modes de rémunération des vendeurs du produit ou service principal ;
- les définitions restrictives de certaines garanties, qui sont sources d'incompréhension pour les assurés notamment pour :
 - l'accident : la définition restrictive retenue par les professionnels, qui varie d'ailleurs de l'un à l'autre, est toujours très éloignée de la définition usuellement comprise par l'assuré,
 - l'invalidité qui doit être comprise au sens du contrat d'assurance et non au sens de la Sécurité sociale, ce



qui entraîne de profondes incompréhensions de la part des assurés,

- l'effraction avec une définition très étroite retenue par le professionnel qui peut rendre la preuve du vol difficile,
- la sécheresse qui donne lieu à des batailles d'experts qui allongent considérablement les délais;
- les clauses d'exclusions floues qui restent encore dans les contrats, alors même que la Cour de cassation a encore durci ses sanctions en constatant que sa jurisprudence était insuffisamment prise en compte par les assureurs.

La médiation bancaire

Le 14 juin 2022, le Comité a pris connaissance des rapports d'activités 2021 de la médiatrice auprès de la

Fédération bancaire française (FBF) et du président du Cercle des médiateurs bancaires.

Le rapport 2021 du **Cercle des médiateurs**, relève une légère diminution du nombre de saisines des médiateurs, passant de 43 000 en 2020 à 41 700 en 2021, mais une hausse de la recevabilité de ces saisines.

Les médiateurs ont formulé au total 11 000 propositions de solutions en 2021 (9 d'entre eux ayant traités plus de 1 000 dossiers) et 1 200 médiations ont été interrompues du fait du règlement à l'amiable du litige. Parmi les 11 000 propositions de solutions, le pourcentage de solutions favorables ou partiellement favorables au consommateur reste relativement élevé à 46,06 %, et même à 52 % en prenant en compte les médiations interrompues.

Depuis juin 2021, 10 médiateurs bancaires ont cessé leur activité, certains ayant été remplacés par un autre médiateur, d'autres n'ayant pas été remplacés car

l'établissement auprès duquel ils exerçaient leur activité ont fait le choix d'adhérer à la médiation auprès de la FBF ou à la médiation auprès de la Fédération nationale des Banques populaires.

Le Cercle des médiateurs bancaires a également rédigé une charte d'éthique, en liaison avec les médiateurs de l'assurance qui intègre les recommandations du CCSF et notamment le délai de viduité de deux ans pour exercer un mandat de médiateur et une limitation de la durée du mandat qui ne peut pas excéder un total de douze ans.

La médiation auprès de la FBF regroupe désormais une centaine de groupes bancaires adhérents. Le rapport 2021 indique que 10 000 saisines ont été reçues en 2021, un chiffre en forte progression en raison de l'adhésion de trois grands groupes bancaires et cette hausse des saisines se confirme au premier semestre 2022 avec 1 000 saisines par mois.

Le taux de recevabilité (39 %) s'est amélioré, avec de grandes différences selon les réseaux, et en fonction de la façon dont les services de réclamations sont organisés.

Plus précisément, 3 000 dossiers ont été résolus en 2021, dont 753 règlements amiables. En outre, 56 % des propositions de solutions acceptées par les parties sont en faveur du client, pour tout ou partie.

Le délai moyen de traitement est désormais inférieur à 90 jours (contre 104 jours en 2020 et de 116 jours en 2019) grâce au renforcement des équipes de la médiation (24 collaborateurs plus la médiatrice) et au basculement sur un système informatique identique à celui de la médiation de l'assurance.

Le Rapport indique que les deux tiers des litiges sont liés aux moyens de paiement et aux fraudes dans ce domaine :

- la fraude concernant 3D Secure ;
- les enrôlements frauduleux du système d'authentification forte ;

- les opérations frauduleuses validées par la victime elle-même, en authentification forte, à la suite par exemple d'un appel téléphonique ;

- les enregistrements frauduleux de cartes bancaires sur les portefeuilles électroniques les substitutions de RIB ou d'IBAN de professionnels.

7.3 La Recommandation de l'ACPR sur les réclamations : un traitement plus rapide, plus simple et plus efficace de l'insatisfaction des consommateurs

Le 14 juin 2022, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) a présenté au CCSF sa Recommandation (R. 2022-R-01) du 9 mai 2022 sur le traitement des réclamations.

Plusieurs problèmes avaient été identifiés préalablement :

- difficultés d'identification claire des réclamations, en particulier dans le cas où il y a plusieurs niveaux de traitement ;
- processus de traitement parfois complexes, imposant au réclamant de réitérer à de nombreuses reprises son mécontentement, aboutissant parfois jusqu'à trois ou quatre niveaux de traitement et pouvant avoir des répercussions sur la possibilité pour le consommateur de recourir de manière effective à la médiation.

Le champ d'application a été élargi et clarifié afin que toute personne ayant un intérêt légitime, sans être obligatoirement client, puisse désormais déposer une réclamation. La Recommandation insiste sur l'importance d'avoir une réclamation écrite afin d'en permettre une traçabilité.

La Recommandation pose des grands principes de traitement des réponses avec des délais courts – soit un délai maximum de deux mois à compter de l'envoi de la réclamation, et en cohérence avec l'objet du

mécontentement – et des réponses écrites, claires, adaptées au cas d'espèce et argumentées.

Les obligations d'information sur le processus de traitement des réclamations doivent être données en langage clair et compréhensible, dans les lieux d'accueil et sur les sites internet sans qu'il soit nécessaire aux personnes de s'identifier préalablement. Toute réclamation doit donner lieu à la remise d'un accusé de réception, dans un délai de dix jours ouvrés à compter de sa réception.

Dans les réponses au fond, l'information doit être adaptée, personnalisée, en particulier concernant le médiateur

susceptible d'être saisi, et signaler au réclamant, s'il est arrivé au terme du processus de traitement des réclamations, qu'il peut saisir immédiatement le médiateur.

Le professionnel doit s'assurer que le dispositif de traitement des réclamations est efficace, y compris chez leurs mandataires ou délégataires et ce contrôle doit donner lieu à analyse et mise en place de mesures correctives.

Les professionnels ont jusqu'au 2 janvier 2023 pour se mettre en conformité.

8.

L'éducation financière

8.1 La mission d'éducation économique, budgétaire et financière : des ambitions initiales atteintes et un nouvel élan en construction

Le 11 octobre 2022, la directrice de l'Éducation financière de la Banque de France a présenté le déploiement de la stratégie d'éducation financière de l'Institution.

La démarche a été lancée en France en 2016, sous l'impulsion de l'OCDE (Organisation de coopération et de développements économiques). La Banque de France,

nommée opérateur national, s'appuie sur deux niveaux de gouvernance, le Comité opérationnel, qui se réunit quatre fois par an et met en œuvre la stratégie EDUCFI, et le Comité stratégique, qui définit cette stratégie et qui devrait se réunir en 2023 pour fixer un nouvel horizon à EDUCFI.

En effet, les objectifs fixés, en novembre 2019, par le ministre de l'Économie et des Finances, Bruno Le Maire, ont tous été atteints, grâce à l'implication des différents acteurs, notamment ceux associés à la gouvernance, mais aussi par le biais de partenariats noués avec le ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse ainsi qu'avec le ministère des Solidarités et de la Santé.

LA GOUVERNANCE EDUCFI



Source : Banque de France.

La démarche d'éducation financière, pensée en priorité pour que les jeunes consommateurs deviennent des citoyens plus aguerris en matière financière, s'est élargie ensuite aux personnes en situation de fragilité financière, au grand public (actifs, non actifs) et aux jeunes entrepreneurs porteurs de projets.

Le dispositif déployé pour les jeunes est constitué, tout d'abord, du passeport EDUCFI pour les classes de 4^e. Environ 48 000 élèves, dans plus de 2 100 classes, étaient concernés en 2021 et près de 400 000 élèves, soit la moitié de cette tranche d'âge, devraient l'être en 2023. Il est complété, ensuite, par le module EDUCFI dans le cadre du service national universel

(SNU), pour les jeunes ayant entre 15 et 17 ans. Ce module est basé sur un jeu d'énigmes, intitulé « Sur la piste de Matthieu », qui permet aux joueurs de retrouver un personnage à l'aide de ses traces financières, en abordant des questions comme les opérations bancaires, l'assurance et la prévention des arnaques. En 2021, 30 000 jeunes avaient été formés et le ministère de l'Éducation nationale envisageait de toucher 60 000 jeunes.

Le dispositif visant le grand public, et notamment les personnes en situation de fragilité financière, s'appuie principalement sur le portail « Mes questions d'argent », qui contient des simulateurs autour du budget ou du

LES DISPOSITIFS LUDO PEDAGOGIQUES AUTOUR DU BUDGET ET DE LA FINANCE PERSONNELLE



crédit, ainsi que des lettres-types (« Je veux changer de banque », « Je veux résilier telle ou telle chose »), ou des conseils sur « Comment préparer sa retraite ». Ce portail totalise 3 millions de vues.

Le dispositif, qui vise les 900 000 créateurs d'entreprise par an, est déployé par des acteurs comme Citéco, « La finance pour tous », les CCI (chambres de commerce et d'industrie), les CMA (chambres de métiers et de l'artisanat) mais aussi les couveuses. Il s'appuie sur le portail « Mes questions d'entrepreneur ».

8.2 Les contributions de la FBF à la mission d'éducation économique, budgétaire et financière

Les Français face à la cyber sécurité

Le 6 décembre 2022, la Fédération bancaire française (FBF) est venue présenter au CCSF son étude et sa

LES RESSOURCES EN ECONOMIE

Citeco : la cité de l'économie



Source : Banque de France.



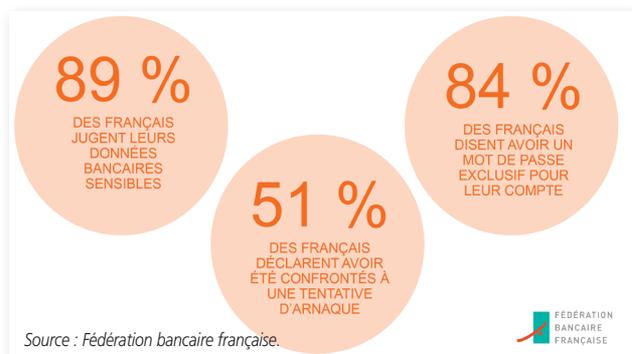












campagne de sensibilisation sur le thème « Les Français face à la cyber sécurité ».

Selon cette étude (menée les 14 et 15 septembre 2022 auprès de plus de 1 000 personnes, la majorité des Français a pris conscience des risques cyber : 89 % des Français jugent que leurs données bancaires sont sensibles (73 % des plus jeunes et 95 % des plus âgés) et manifestent une plus grande prudence à distance qu'en physique.

Cette étude révèle aussi que les Français ont conscience d'être exposés aux risques d'arnaque : 51 % d'entre eux déclarent y avoir déjà été confrontés (mais seulement 7 % de ces 51 % en avoir été victimes) et cherchent à mettre en place des mesures de cyber protection (84 % d'entre eux disent qu'ils ont un mot de passe exclusif, par exemple pour leur compte bancaire, 76 % vérifient que les sites qu'ils utilisent sont sécurisés, 74 % consultent les messages de sécurité envoyés par leur banque).

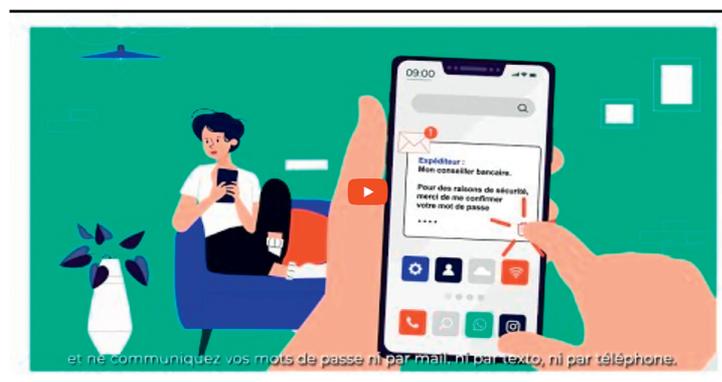
Une campagne de sensibilisation à la cyber sécurité a également été lancée, basée sur la réalisation d'une courte vidéo intitulée « être vigilant sur internet comme dans la vie ».

Cette vidéo, qui a été relayée sur de grands sites d'information (celui de France Télévision par exemple) ainsi que sur les réseaux sociaux et/ou sites de diffusion majeurs (Facebook, Instagram, Twitter et YouTube), s'accompagnait de visuels imprimables, ce qui lui a permis de toucher un large public (7,5 millions de pages

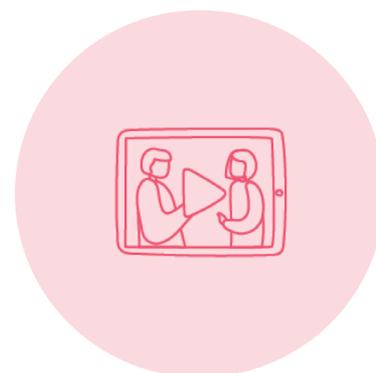
Réalisation d'un spot vidéo

● ÊTRE VIGILANT SUR INTERNET COMME DANS LA VIE

Réalisation d'un spot de 30 secondes pour rappeler qu'il faut faire autant attention sur Internet que dans la vie quotidienne.



Source : Fédération bancaire française.



imprimées, 720 000 vues sur internet 4 800 diffusions sur des chaînes nationales ou des chaînes en réseau).

« Les Français, leur banque, leurs attentes » : proximité et digitalisation

Le 12 avril 2022, la FBF a présenté la première partie de son étude sur « Les Français, leur banque, leurs attentes ».

Cette étude a été réalisée du 1^{er} au 13 décembre 2021 auprès d'un échantillon représentatif de 4 000 personnes.

On y relève ainsi la volonté des Français de conserver le modèle à la française, avec la possibilité, non seulement d'avoir des accès digitaux, mais aussi de conserver la proximité et le contact direct (82 % des Français voulant pouvoir, à la fois se rendre en agence mais également effectuer des démarches ou des opérations en ligne).

L'étude montre aussi la très bonne image qu'un client a de son agence (89 %), de son conseiller (87 %) et de sa banque (87 %).

L'étude montre enfin que la banque est plutôt perçue comme ancrée dans la vie locale, puisque les personnes interrogées la voient comme faisant partie du quotidien, et comme étant indispensable au développement local. En revanche, son engagement pour l'intérêt général est moins évident puisque ces mêmes personnes sont très hésitantes sur le fait que la banque partage leurs valeurs et le fait qu'elle agisse dans l'intérêt général.

« J'invite 1 banquier(e) dans ma classe – L'éducation financière au primaire » : les comportements d'achat des plus jeunes

Le 7 juin, la Fédération bancaire française a présenté au CCSF l'opération « J'invite 1 banquier(e) dans ma classe – L'éducation financière au primaire ».

La très nette préférence pour une banque permettant à chacun de choisir entre services digitaux et agences en fonction de ses besoins se maintient

Question : Et finalement, pour vous, la banque idéale c'est ... ?

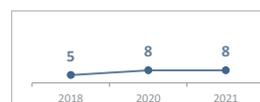
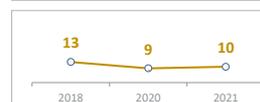
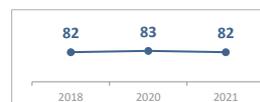
Une banque qui laisse la possibilité à ses clients de recourir à des services sur internet et en agence en fonction de ses besoins **82%**

Une banque qui propose uniquement à ses clients ses services en agence physique **10%**

Une banque qui propose uniquement à ses clients des services digitaux **8%**

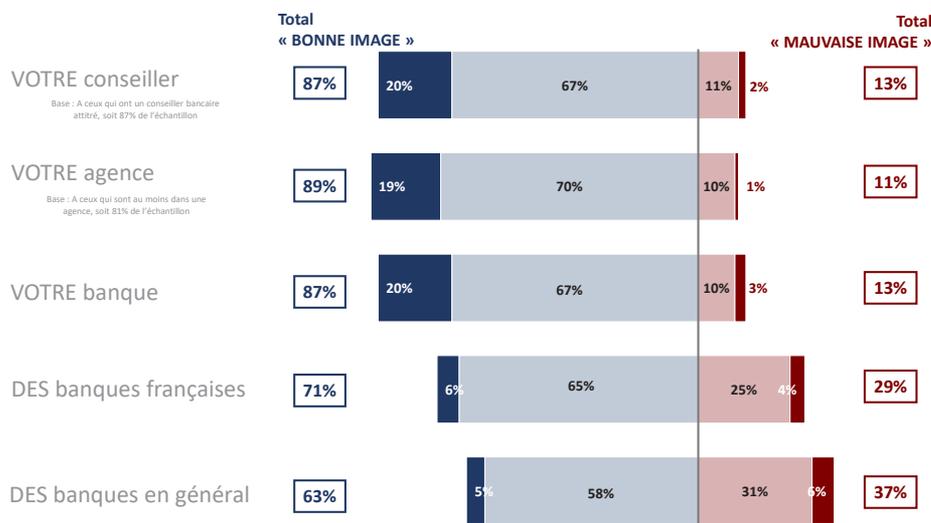
- + Homme : 9% / - Femme : 7%
- + Moins de 35 ans : 16% / - 35 ans et plus : 6%
- + IDF : 11% / - Province : 7%
- + A eu des problèmes avec sa banque : 16%

ÉVOLUTIONS



La très bonne image qu'ont les Français à l'égard de leur conseiller, de leur agence bancaire et de leur banque se maintient encore cette année (plus de 87%)

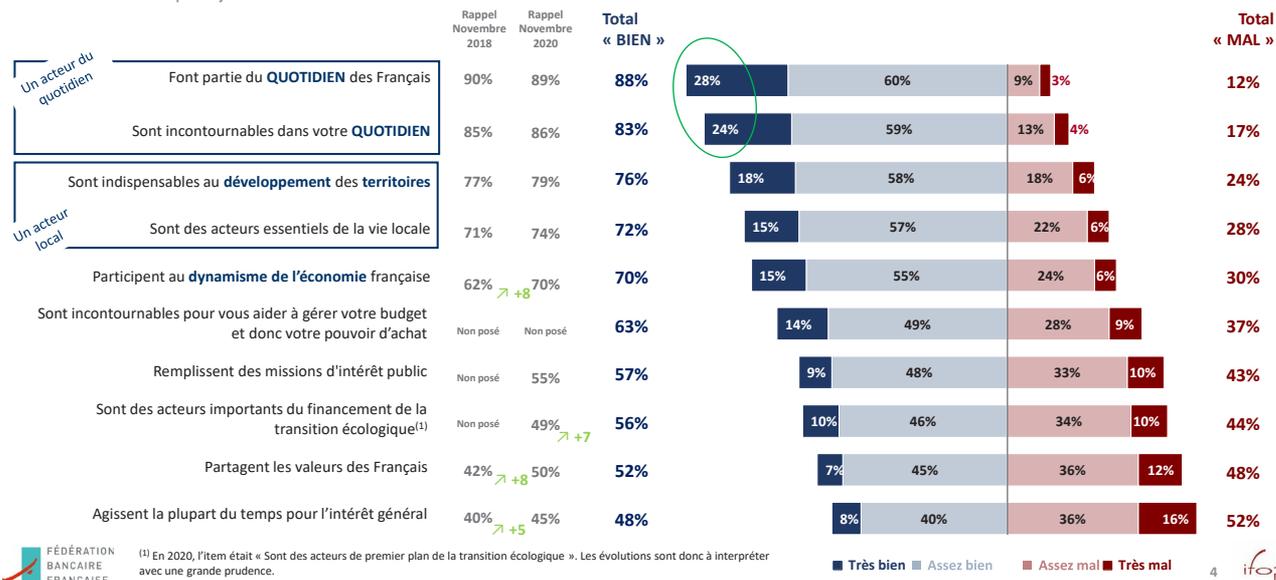
Question : Diriez-vous que vous avez une très bonne, plutôt bonne, plutôt mauvaise, très mauvaise image de ... ?



■ TRES bonne image ■ PLUTÔT bonne image ■ PLUTÔT mauvaise image ■ TRES mauvaise image

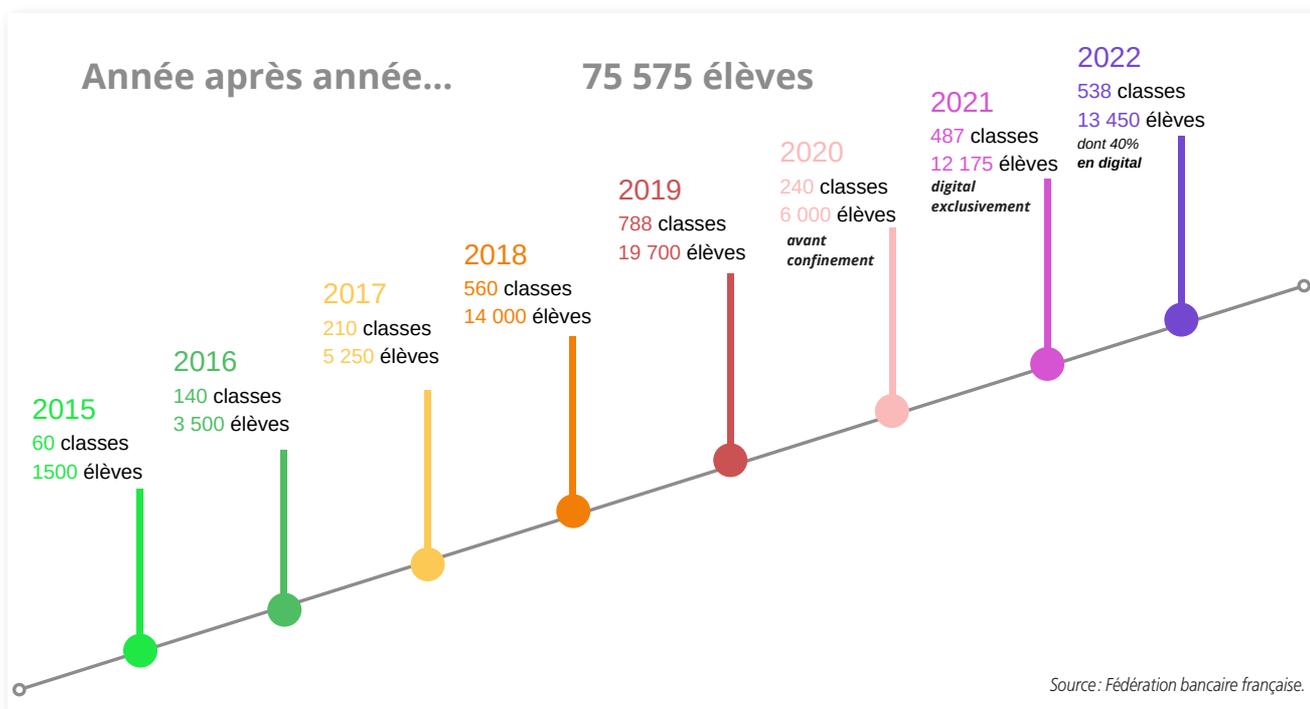
La participation des banques à la vie locale est comme les années passées largement reconnue, moins leur engagement pour l'intérêt général

Question : Pour chacune des caractéristiques suivantes, diriez-vous qu'elle s'applique très bien, assez bien, assez mal ou très mal aux banques d'aujourd'hui en France...
Les banques aujourd'hui en France...



⁽¹⁾ En 2020, l'item était « Sont des acteurs de premier plan de la transition écologique ». Les évolutions sont donc à interpréter avec une grande prudence.

■ Très bien ■ Assez bien ■ Assez mal ■ Très mal



Des enfants concernés par les sujets du budget

4ème vague - Baromètre FBF Harris Interactive sur l'éducation financière et budgétaire des enfants de 8 à 14 ans
<https://www.fbf.fr/fr/barometre-2022-education-financiere-enfants/>



Les 8 - 14 ans sont concernés par les questions d'argent, ils en parlent

- 94% avec leurs parents, +2 pts
- 79% avec leurs amis, +3pts
- 72% avec les grands-parents, + 6 pts
- 70% à l'école +2 Pts



Ils sont attentifs pour économiser :

- 78% attendent les soldes, +4pts
- 76% n'achètent pas forcément +2 pts
- 73 % cherchent le meilleur prix avant d'acheter +9 pts
- 68 % achètent d'occasion plutôt que neuf + 8 pts



Épargne crédit, budget ... les + jeunes ont besoin de pédagogie

- 57% sur le crédit, *nouvel item*
- 55% sur le budget ➡
- 54% sur le livret d'épargne, *nouvel item*
- 50% sur le compte bancaire... ➡

Source : Fédération bancaire française.

Cette opération d'éducation financière, gratuite, initiée par la profession bancaire et placée sous le haut patronage du ministère de l'Éducation nationale, qui bénéficie du label EDUCFI de la Banque de France, est destinée aux élèves de CM1 et CM2 des écoles primaires. C'est la seule opération de ce type en France. Depuis ses débuts, en 2015, près de 76 000 élèves ont bénéficié de ce dispositif, qui est aujourd'hui référencé sur le site Eduscol, site principal des ressources pour les enseignants.

L'opération prend la forme d'un parcours pédagogique, autour d'activités numériques, déroulées en classe, en autonomie, par l'enseignant, sans intervention d'un banquier et d'un jeu de plateau, avec la présence d'un banquier ou d'une banquière qui apporte son expertise.

En accompagnement de l'opération, un baromètre mesure, depuis quatre ans, le rapport des enfants à

l'argent. Portant sur 1 000 répondants, répartis en trois tranches d'âge différenciées (les 8-10 ans, les 11-12 ans et les 13-14 ans), ce baromètre affiche trois résultats :

- les enfants sont concernés par les sujets du budget ;
- les comportements d'achats sont précoces et en voie de digitalisation croissante ;
- ils sont très investis dans l'économie circulaire, avec une forte propension à la revente de biens achetés et à l'achat de biens d'occasion.

Le baromètre montre également que les premiers achats sur internet se font à un âge très précoce (10 ans) parfois même, aux dires des enfants, sans l'autorisation des parents, et donc en utilisant, à l'insu de leur parents, leurs moyens de paiement.



Annexes

ANNEXE 1	COMPOSITION DU COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER	84
ANNEXE 2	ORGANIGRAMME DU SECRÉTARIAT GÉNÉRAL DU CCSF	86
ANNEXE 3	LETTRES DE MISSION DU MINISTRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE LA RELANCE À LA PRÉSIDENTE DU CCSF	88
ANNEXE 4	Liste des publications du CCSF	92
ANNEXE 5	Liste des avis et recommandations du CCSF	96
ANNEXE 6	Textes constitutifs et modificatifs du CCSF	102

Composition du Comité consultatif du secteur financier

Arrêté du 18 janvier 2021

paru au Journal officiel du 24 janvier 2021 *

Membres nommés en raison de leur compétence

Présidente : Mme Corinne DROMER

Titulaires :

Mme Hayat BOAIRA, mairie de Villeurbanne
Mme Blanche SOUSI, professeur émérite de l'Université Lyon III
Chaire Jean Monnet Droit bancaire et monétaire européen

Suppléants :

Mme Myriam ROUSSILLE, professeur à l'Université du Mans
Mme Isabelle MONIN LAFIN, avocate fondatrice de la société Astrée Avocats
M. Luc MAYAUX, professeur des Universités – Lyon III

Membres titulaires

1. Désigné par le président de l'Assemblée nationale
M. Daniel LABARONNE
2. Désigné par le président du Sénat
M. Philippe DOMINATI
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 BERTONNAUD – BNP PARIBAS
Mme Marie LHUISSIER – Groupe Crédit agricole SA
Mme Françoise PALLE-GUILLABERT – ASF
Mme Fanny RODRIGUEZ – AFEPAME
4. Trois représentants des entreprises d'assurances
M. Christophe OLLIVIER – FNMF
M. François ROSIER – France Assureurs
Mme Angélique SELLIER-LEVILLAIN – France Assureurs
5. Trois représentants des agents généraux, des courtiers d'assurance et des intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement
Mme Karen FIOLE – CNCGP
M. David CHARLET – ANACOFI
M. Grégoire DUPONT – AGÉA
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 Raphaëlle BERTHOLON – CFE-CGC
M. Frédéric HERMÈS – FEC-FO
Mme Chantal MARCHAND – CFDT
M. Louis GRABEY – CFTC
M. Aurélien SOUSTRE – FSPBA-CGT
7. Sept représentants des clientèles de particuliers
Mme Geneviève COLAS – Secours catholique
Mme Bruno GUILLIER DE CHALVRON – FAIDER
M. Matthieu ROBIN – UFC-Que choisir
M. Hervé MONDANGE – AFOC
M. Jean-Yves MANO – CLCV
Mme Morgane LENAIN – UNAF
Mme Pauline DUJARDIN – Crésus
8. Quatre représentants des clientèles de professionnels et d'entreprises
M. Jean-Michel CHANAVAS – CDCF
M. François GONORD – MEDEF
M. Germain SIMONEAU – CPME
Mme Brigitte GOTTI – 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
Mme Marianne AUVRAY-MAGNIN – Société générale
Mme Céline RINGOT – La Banque Postale
M. Benoît de la CHAPPELLE-BIZOT – BPCE
Mme Sophie OLIVIER – CNCM
Mme Laure DELAHOUSSE – AFG
4. Trois représentants des entreprises d'assurances
M. Bertrand BOVIN-CHAMPEAUX – CTIP
M. Manuela LENOIR – France Assureurs
Mme Béthy-Alejandra GALIAN – France Assureurs
5. Trois représentants des agents généraux, des courtiers d'assurance et des intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement
M. Christophe HAUTOUBOURG – PLANETE CSCA
M. Christophe BOICHÉ – APIC
M. Géraud CAMBOURNAC – AFIB
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
Mme Mireille HERRIBERRY – FEC-FO
M. Damien LAGAUE – CFDT
Mme Karine CRAPAT – CFTC
Mme Nolwenn LE COQ – FSPBA-CGT
7. Sept représentants des clientèles de particuliers
M. Jean GOUZI – Croix-Rouge
M. Guillaume PRACHE – Better Finance
M. Dominique du CHÂTELIER – CNAFC
Mme Ludvine COLY-DUFOUT – ALLDC
Mme Julie VANHILLE – ADÉIC
Mme Marie-Pierre FOURMAUX – INDECOSA-CGT
Mme Marianick LAMBERT – Familles rurales
8. Quatre représentants des clientèles de professionnels et d'entreprises
M. Sylvain THINON – FCD
Mme Valérie VOISIN – AFTE
M. Stéphane FANTUZ – U2P
M. David COHIN – CMA France

* Modifié par les Arrêtés du 25 mars 2021 et du 16 mars 2023.

Composition du Comité consultatif du secteur financier

Liste des sigles cités dans la composition du CCSF

ADÉIC	Association de défense, d'éducation et d'information du consommateur
AFEPAME	Association française des établissements de paiement et de monnaie électronique
AFG	Association française de la gestion financière
AFIB	Association française des intermédiaires en bancassurance
AFOC	Association Force ouvrière consommateurs
AFTE	Association française des trésoriers d'entreprise
AGÉA	Fédération nationale des syndicats d'agents généraux d'assurance
ALLDC	Association Léo Lagrange pour la défense des consommateurs
ANACOFI	Association nationale des conseils financiers
CMA France	Chambres de métiers et de l'artisanat
APIC	Association professionnelle des intermédiaires en crédits
ASF	Association française des sociétés financières
BPCE	Banques populaires Caisses d'épargne
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
CPME	Confédération des petites et moyennes entreprises
Crésus	Chambre régionale du surendettement social
CSCA	Chambre syndicale des courtiers d'assurances
CTIP	Centre technique des institutions de prévoyance
FAIDER	Fédération des associations indépendantes de défense des épargnants pour la retraite
FBF	Fédération bancaire française
FGD	Fédération des entreprises, du commerce et de la distribution
FEC-FO	Fédération des employés et cadres Force ouvrière
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
INDECOSA-CGT	Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés – Confédération générale du travail
MEDEF	Mouvement des entreprises de France
UFC-Que choisir	Union fédérale des consommateurs – Que choisir
UNAF	Union nationale des associations familiales
U2P	Union des entreprises de proximité

Organigramme du Secrétariat général du Comité consultatif du secteur financier

Secrétaire général :

Philippe RAUX

Secrétaire générale adjointe :

Nathalie PAILLOT-MUHLHEIM

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

Anne CARRÈRE

**Pôle administration, gestion
et publications :**

Esther FARTOUKH, responsable
Carine OTTO, spécialiste communication/publications
Angélique GENE BRIER, assistance Présidence
et responsable dossiers médiation
Chaïma DHRIF, alternante en BTS support à l'action managériale

Huissier :

Bruno DEPUYDT



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

*Liberté
Égalité
Fraternité*

LE MINISTRE

Paris, le **4 AOUT 2022**

Nos références : MEFI-D22-02086

Madame la Présidente,

Les travaux menés sous votre présidence au Comité consultatif du secteur financier (CCSF) confirment l'importance de cette instance, tant pour son niveau d'expertise et de diagnostic que pour sa capacité à proposer des solutions innovantes, pragmatiques et consensuelles. Au-delà de la nécessité de poursuivre les travaux déjà engagés, je voudrais que vous puissiez également lors des prochains mois travailler sur les sujets suivants, dont les enjeux sont majeurs.

S'agissant des contrats d'assurance prévoyance, je souhaite que vous puissiez vous inscrire dans la continuité du programme de travail engagé parallèlement à la réforme « 100% santé » sur la lisibilité et la comparabilité des contrats de complémentaire santé, afin d'effectuer les mêmes travaux pour l'assurance prévoyance.

Concernant l'assurance santé, un bilan de la résiliation à tout moment des contrats de complémentaire santé serait utile, deux ans après la mise en œuvre de cette mesure, afin notamment d'en évaluer l'impact sur leurs tarifs.

S'agissant de l'assurance emprunteur, le bilan du CCSF avait mis en exergue des pistes de réflexion qui permettraient de fluidifier ce marché. Dans le prolongement de la récente adoption de la proposition de loi pour un accès plus juste, plus simple et plus transparent au marché de l'assurance emprunteur, le CCSF devra poursuivre ces travaux afin de mesurer les conséquences de la résiliation à tout moment et de la suppression du questionnaire de santé sur le marché de l'assurance pour certains demandeurs. Il pourra, à ce titre, notamment s'intéresser à l'évolution des tarifs et aux conditions d'indemnisation, en particulier celles relatives aux garanties d'incapacité de travail et d'invalidité.

1/2

Madame Corinne DROMER
Présidente du 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 d'informations nominatives dans le cadre de la prise en charge de la correspondance à laquelle fait suite le présent courrier. Conformément aux articles 34 à 36 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux

S'agissant de la commercialisation de produits financiers au grand public, outre la mission confiée par le Collège de l'AMF au CCSF sur l'information et la comparabilité des frais des produits d'épargne, j'invite le CCSF à faire un bilan de la mise en œuvre de la réglementation issue du règlement européen et de la directive relative aux marchés d'instruments financiers (MIF II). Dans un contexte où la Commission européenne prépare, pour la fin de l'année 2022 ou le début de l'année 2023, une stratégie pour les investisseurs particuliers (« Retail Investment Strategy »), visant à faire participer davantage les investisseurs particuliers aux marchés financiers, ce bilan pourra notamment porter sur l'impact de la réglementation MIF II sur l'offre de produits proposée aux épargnants (au regard du contenu du marché cible et de son processus de définition, et de l'adaptation du conseil en investissement prodigué), et sur l'adaptation de la réglementation MIF II (notamment du devoir de conseil) aux nouvelles pratiques de souscription de produits financiers.

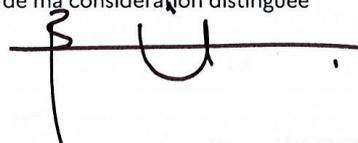
Toujours dans la perspective de la publication de la stratégie de la Commission pour les investisseurs particuliers, j'invite le CCSF à faire le bilan des dispositions de la directive sur la distribution d'assurance (DDA) relatives à la transparence et à la prévention des conflits d'intérêt. À cet égard, le Comité pourra utilement étudier la question de la transparence des rémunérations des distributeurs vis-à-vis des clients ainsi que celle de l'intérêt, afin d'améliorer la comparabilité des produits d'épargne, d'un éventuel alignement des dispositions entre les réglementations DDA et MIF II.

Le CCSF pourra également mener une réflexion sur les pratiques de commercialisation des crypto-actifs utilisés à des fins d'investissement, comme les « unbacked crypto-assets » (dont notamment Bitcoin, Ethereum), ainsi que sur l'information à transmettre par les banques à leurs clients en matière d'obligation fiscale. Il pourra aussi étudier les pratiques et l'encadrement de la mise à disposition de crypto-actifs utilisés à des fins de paiement comme les « stablecoins », afin d'explicitier le contenu et les enjeux du projet de règlement MiCA, récemment finalisé au niveau européen.

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 ET NUMÉRIQUE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

LE MINISTRE

Paris, le **10 OCT. 2022**

Nos références : MEFI-D22-02086

Madame la Présidente,

En complément de ma lettre du 4 août dernier, je souhaiterais que le Comité consultatif du secteur financier puisse se saisir de deux sujets complémentaires qui ont suscité des préoccupations de la part des parlementaires lors de l'examen de la loi n° 2022-1158 du 16 août 2022 portant mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat.

Tout d'abord, s'agissant des contrats d'assurance habitation, je voudrais que vous analysiez l'information délivrée par l'assureur à son assuré tout au long de la relation contractuelle. Il s'agirait ainsi d'évaluer si l'assureur vérifie de manière régulière que le contrat conseillé est toujours adapté aux exigences et aux besoins du souscripteur. Il vous reviendrait alors de proposer toutes les mesures utiles visant à pallier les défaillances éventuelles d'information et de conseil des assureurs dans le cadre de ces contrats.

Ensuite, dans la continuité de l'avis rendu par le Comité le 22 avril dernier, je voudrais que vous poursuiviez vos travaux sur les contrats d'assurance affinitaire afin de renforcer encore la protection des consommateurs. Je souhaite que vos réflexions portent en particulier sur l'amélioration de la qualité et de la pertinence des informations délivrées au consommateur au moment de la souscription de ces contrats, ainsi que sur l'expression de son consentement, qui doit être explicite et libre.

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

Bruno LE MAIRE

Madame Corinne DROMER
Présidente du 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 d'informations nominatives dans le cadre de la prise en charge de la correspondance à laquelle fait suite le présent courrier. Conformément aux articles 34 à 36 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux

Liste des publications du Comité consultatif du secteur financier

Rapports annuels du CCSF

- Rapport [2022](#)
- Rapport [2021](#)
- Rapport [2020](#)
- Rapport [2019](#)
- Rapport [2018](#)
- Rapport [2017](#)
- Rapport [2015-2016](#)
- Rapport [2014](#)
- Rapport [2013](#)
- Rapport [2012](#)
- Rapport [2010-2011](#)
- Rapport [2009-2010](#)
- Rapport [2008-2009](#)
- Rapport [2007-2008](#)
- Rapport [2006](#)
- Rapport [2005](#)

Rapports du CCSF

- Étude sur les garanties de l'assurance emprunteur – 2022
- Bilan du CCSF sur le démarchage téléphonique en assurance – 2021
- Rapport – la médiation bancaire et de l'assurance – 2021
- Rapport Bilan de l'assurance emprunteur – novembre 2020
- Rapport Frais d'incidents bancaires – juillet 2018
- Réforme de la mobilité bancaire : le bilan – juin 2018
- Rapport d'étape sur les frais bancaires en cas d'irrégularités de fonctionnement du compte – décembre 2017
- Bilan du CCSF sur l'équivalence du niveau de garantie en assurance emprunteur – décembre 2016
- La définition et la mise en œuvre d'une stratégie nationale en matière d'éducation financière – janvier 2015

Rapports de l'Observatoire des tarifs bancaires du CCSF

- Étude sur les tarifs bancaires au 5 janvier 2023
- Rapport annuel [2022](#)
- Étude sur les tarifs bancaires au 5 janvier 2022
- Rapport annuel [2021](#)
- Étude sur les tarifs bancaires au 5 janvier 2021
- Rapport annuel [2020](#)
- Étude sur les tarifs bancaires au 5 janvier 2020
- Rapport annuel [2019](#)
- Étude sur les tarifs bancaires au 5 janvier 2019
- Rapport annuel [2018](#)
- Étude sur les tarifs bancaires au 5 janvier 2018
- Rapport annuel [2017](#)
- Rapport annuel [2016](#)
- Rapport annuel [2015](#)
- Rapport annuel [2014](#)
- Rapport annuel [2013](#)
- Étude : mise à jour de l'analyse de l'extrait standard – [2012](#)
- Premier rapport annuel [2011](#)

Rapports du président du CCSF

- Rapport sur les nouveaux plans d'épargne retraite – 2021
- Rapport sur la domiciliation des revenus – janvier 2019
- Rapport final sur la tarification des services bancaires dans les départements et collectivités d'outre-mer – décembre 2018
- Les relations bancaires et financières d'un particulier devenant travailleur indépendant – février 2018
- Le taux effectif global (TEG) – juillet 2017
- L'extension des frais de tenue de compte – Constat et perspectives – octobre 2016
- Fichier positif et prévention du surendettement – juin 2015
- La tarification des services bancaires dans les départements et collectivités d'outre-mer – juin 2014
- L'avenir des moyens de paiement en France (MM. Pauget et Constans) – mars 2012
- La tarification des services bancaires (MM. Pauget et Constans) – juillet 2010

Autres études

- Étude sur la garantie invalidité spécifique Aeras (étude réalisée par Actélior pour le CCSF) – février 2022
- Les conditions d'accès aux services financiers des ménages vivant sous le seuil de pauvreté – Banques, assurances et services numériques (rapport réalisé par le Crédoc pour le CCSF) – octobre 2020
- Bilan du CCSF sur l'équivalence du niveau de garantie en assurance emprunteur (étude réalisée par le CCSF) – novembre 2016
- Panorama et bilan des réformes en matière de crédit à la consommation et de prévention du surendettement intervenues au cours de la période 2010-2015 (M. Pierre Blanc – Athling) – avril 2016
- Stratégie nationale sur les moyens de paiement – octobre 2015
- Assises des moyens de paiement – Synthèse des propositions résultant des travaux préparatoires – mai 2015
- L'information précontractuelle en matière d'assurance dépendance (M. Francis Aubert) – juillet 2013
- Impact de l'entrée en vigueur de la loi du 1er juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation (M. Pierre Blanc – Athling) – septembre 2012
- L'utilisation du chèque en France (MM. Pascal Burg et Grégoire Toussaint – Edgar, Dunn & Company) – mars 2011
- La tacite reconduction des contrats d'assurance depuis la loi « Chatel » du 28 janvier 2005 : bilan et propositions (M. Luc Mayaux) – février 2011
- Les conditions d'accès aux services bancaires des personnes vivant sous le seuil de pauvreté (Mmes Jauneau et Olm – Crédoc) – février 2010
- Étude sur les comptes joints (M. Jean-Pierre Thiolon) – mars 2009
- Les cartes de retrait et de paiement dans le cadre du SEPA (M. Hervé Sitruk) – janvier 2009
- Pour un développement responsable du crédit renouvelable en France – décembre 2008
- Enjeux et impacts pour les épargnants français des mesures proposées par la Commission européenne touchant aux placements financiers – janvier 2008
- Les défis de l'industrie bancaire – septembre 2006
- La demande des ménages en matière de crédit à la consommation et les ajustements nécessaires pour y répondre (M. André Babeau – BIPE) – janvier 2006

- La médiation financière – décembre 2005
- L'endettement des ménages européens – août 2005

Dépliants d'information

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

Glossaires

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

Liste des Avis et recommandations du Comité consultatif du secteur financier

2023

- 17/01 : Avis portant sur les assurances affinitaires

2022

- 23/06 : Avis sur le projet d'arrêté aménageant les catégories de prêts servant de base à l'application des dispositions relatives à l'usure pour les prêts accordés à des personnes morales n'ayant pas d'activité industrielle, commerciale, artisanale, agricole ou professionnelle non commerciale
- 29/04 : Avis sur l'harmonisation des délais de résiliation des contrats d'assurance et l'extension du délai de renonciation des contrats affinitaires

2021

- 12/10 : Recommandation sur l'assurance emprunteur : Information sur la garantie invalidité et la tarification des primes
- 11/05 : Avis sur la lisibilité des contrats dans le cadre de l'assurance complémentaire santé – suite des Avis du 19 juin 2018 et du 10 décembre 2019

2020

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

2019

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

2018

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

2017

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

2016

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

2015

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

2014

- 15/12 : Avis sur l'engagement de l'Association française de l'assurance (AFA) relatif aux contrats d'assurance-vie proposant des supports « croissance » ou « euro croissance »
- 18/11 : Avis sur les mesures relatives à l'information du souscripteur de certains contrats d'assurance affinitaire (en application de la loi relative à la consommation)
- 18/11 : Avis sur les mesures relatives à l'information de l'assuré sur le libre choix du réparateur automobile (en application de la loi relative à la consommation)
- 18/11 : Avis sur les dispositions relatives à la résiliation des contrats d'assurance de dommages proposées en application de la loi Hamon
- 30/09 : Avis sur un dispositif visant à favoriser une convergence des tarifs bancaires dans les départements et collectivités d'outre-mer avec les tarifs métropolitains
- 30/09 : Avis sur la charte AFCEI d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement
- 16/05 : Avis sur la création de fonds « croissance » en assurance-vie
- 14/04 : Avis relatif au financement participatif (*crowdfunding*)
- 28/01 : Avis sur le projet de décret relatif à la dénomination commune des principaux frais et services bancaires
- 28/01 : Avis sur diverses mesures de simplification en matière de protection des consommateurs bancaires et financiers soumises à consultation publique (en application de la loi de séparation et de régulation des activités bancaires)
- 28/01 : Avis sur le dispositif, soumis à consultation publique, d'information préalable de la clientèle (en application de la loi de séparation et de régulation des activités bancaires)
- 28/01 : Avis sur le dispositif, soumis à consultation publique, visant à améliorer l'inclusion bancaire (en application de la loi de séparation et de régulation des activités bancaires)

2013

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

2012

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

2011

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

2010

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

2009

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

2008

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

2007

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

 2006

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

 2005

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

Textes constitutifs du CCSF

LOI N° 2003-706 DU 1^{ER} AOÛT 2003

Titre I Modernisation des autorités de contrôle

Chapitre II

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

Section I Comités consultatifs Article 22

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

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

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

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

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

III. – Le Code des assurances est ainsi modifié :

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

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

3° L'intitulé du chapitre Ier du titre Ier du livre IV est ainsi rédigé : « Comités consultatifs » ;

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

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

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

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

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

Textes constitutifs et modificatifs du CCSF ², dans leur version en vigueur au 31 décembre 2022

CODE MONÉTAIRE ET FINANCIER

Article L. 614-1

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Article L. 614-3
Dernière modification par la loi n° 2003-706
du 1^{er} août 2003 – art. 22, 27 et 48 JORF 2 août 2003

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6° Trois personnalités nommées en raison de leur compétence.

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

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

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

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

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

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

Le président réunit un organe collégial composé :

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

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

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

Article D. 614-3

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

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

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

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

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

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

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

Article R. 616-1

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

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

Autres compétences du CCSF

Textes en vigueur au 31 décembre 2022

Le taux d'usure

Article L. 314-6 du Code de la consommation³

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

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

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

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

Le FICP

Article L. 751-1 du Code de la consommation ⁴ Créé par l'ordonnance n° 2016-301 du 14 mars 2016

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

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

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

Droit au compte – Charte d'accessibilité bancaire

Article L. 312-1 du Code monétaire et financier Modifié par la loi n° 2021-1774 du 24 décembre 2021 – art. 2

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 État membre de l'Union européenne n'agissant pas pour des besoins professionnels ainsi que toute personne physique de nationalité française résidant hors de France.

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

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

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

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

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

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

Il lui propose, s'il s'agit d'une personne physique, d'agir en son nom et pour son compte en transmettant la demande de désignation d'un établissement de crédit à la Banque de France ainsi que les informations requises pour l'ouverture du compte. 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 Créé par la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 – art. 55

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

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

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

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

Relations des établissements de crédit avec le client

Article L. 312-1-1 du Code monétaire et financier Modifié par la loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 – art. 218 (V)

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

II. – La gestion d'un compte de dépôt des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels est régie 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

A 6

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

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

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

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

Frais liés à la fourniture d'informations

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

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

II. – Le prestataire de services de paiement et son client peuvent convenir de la fourniture d'informations complémentaires sur support papier ou sur un autre support durable, à celles prévues au présent chapitre, ou d'une périodicité d'informations plus fréquente et par d'autres moyens que ceux prévus dans la convention de

compte de dépôt ou le contrat-cadre de services de paiement. Le prestataire de services de paiement et son client peuvent alors convenir de frais afférents à ces prestations supplémentaires. Ces frais doivent être appropriés et en rapport avec les coûts réellement supportés par le prestataire de services de paiement.

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

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

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

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

Article L. 310-8 du Code des assurances Modifié par la loi n° 2003-706 du 1^{er} août 2003 – art. 22 JORF 2 août 2003

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

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

Relations avec l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution

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

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

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

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

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

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

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

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

Codes de conduite

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

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

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

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

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

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

Médiation

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Directrice de la publication

Corinne Dromer
Présidente
du Comité consultatif du secteur financier

Ont contribué au Rapport annuel 2022 du CCSF, sous la coordination de

Philippe Raux

Rédacteurs

Anne Carrère et Nathalie Paillot-Muhlheim

Secrétaire de rédaction

Anne Carrère

Réalisation

Carine Otto

Impression Banque de France – SG-DISG

Dépôt légal : avril 2023

ISSN impression : 1955-6144

ISSN web : 2266-2243

Le Comité consultatif du secteur financier (CCSF)

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

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

<https://www.ccsfin.fr>

Ce rapport a été préparé à la

