

2013

RAPPORT ANNUEL

**DU COMITÉ CONSULTATIF  
DU SECTEUR FINANCIER**



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

**CCSF**  
comité consultatif du secteur financier

*« Aucune représentation ou reproduction, même partielle, autre que celles prévues à l'article L122-5 2° et 3° a) du Code de la propriété intellectuelle ne peut être faite de la présente publication sans l'autorisation expresse du Secrétariat général du Comité consultatif du secteur financier ou, le cas échéant, sans le respect des modalités prévues à l'article L122.10 dudit code. »*

© Secrétariat général du Comité consultatif du secteur financier – 2014



# **RAPPORT ANNUEL**

**2013**

**COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER**

**Ce rapport a été préparé  
par le secrétariat général du CCSF  
à la  
Banque de France**



# INTRODUCTION

L'année 2013, caractérisée par une activité intense du Comité consultatif du secteur financier, aura également été marquée par une forte implication du Comité dans les travaux législatifs et réglementaires liés à l'adoption de la loi n° 2013-672 de séparation et de régulation des activités bancaires du 26 juillet 2013 et à la préparation de la loi n° 2014-344 relative à la consommation adoptée le 17 mars 2014, compte tenu des dispositions consuméristes importantes de ces deux textes.

C'est ainsi qu'à la suite du dépôt de plusieurs amendements parlementaires sur le projet de loi bancaire, le ministre de l'Économie et des Finances a souhaité recueillir mon avis, en tant que président du CCSF, sur l'instauration d'un dispositif d'information préalable au prélèvement des frais bancaires, sur la mise en place d'un service de direction automatique des chèques et des opérations en débit arrivant sur un compte clôturé et sur la substitution d'assurance emprunteur en cours de prêt.

Le Comité a également examiné attentivement toutes les nouvelles mesures décidées en 2013 en matière d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement. Il a mis en place, à la demande du ministre de l'Économie et des Finances, un groupe de travail chargé d'élaborer une stratégie nationale en matière d'éducation financière. Le rapport de ce groupe de travail sera finalisé d'ici la fin de l'année 2014.

Dans le domaine des assurances, le CCSF a poursuivi le travail engagé en 2012 en matière de comparateurs sur Internet en adoptant un Avis unanime dans le domaine de l'assurance complémentaire santé. Il a également formulé une série de propositions pour améliorer l'information précontractuelle en matière d'assurance dépendance. Le Comité a été consulté sur la résiliation « infra-annuelle » des contrats d'assurance de dommages et il a examiné l'évolution du cadre juridique des assurances dites affinitaires.

Le CCSF a aussi suivi très attentivement la mise en place d'un statut du financement participatif (« crowdfunding ») pour en favoriser un développement régulé.

S'agissant des dossiers européens, le Comité assure une veille attentive dans le cadre de son Groupe Europe. Il a notamment relevé l'importance, en ce qui concerne les médiations dans le secteur financier, de la transposition à réaliser de la directive du 21 mai 2013 sur le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Je tiens, enfin, à remercier les membres du CCSF pour leur participation très active aux réunions du Comité et à saluer le rôle essentiel du secrétariat général du CCSF, dont le dynamisme et la compétence contribuent grandement à la qualité de nos travaux.



Emmanuel Constans  
Président du CCSF



# SOMMAIRE

## INTRODUCTION

3

## CHAPITRE 1

### L'AMÉLIORATION DE L'INFORMATION ET DE LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

9

#### 1.1 L'IMPLICATION DU CCSF DANS LES PROCESSUS LÉGISLATIFS ET RÉGLEMENTAIRES VISANT À AMÉLIORER L'INFORMATION ET LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

11

1.1.1 L'harmonisation des dénominations des termes bancaires

11

1.1.2 La mise en œuvre d'une information préalable au débit de certains frais bancaires

12

1.1.3 Le plafonnement des commissions d'intervention

14

1.1.4 La régulation des prêts en devises

14

#### 1.2 LES AUTRES TRAVAUX DU CCSF RELATIFS AUX TARIFS ET À LA MOBILITÉ BANCAIRES

15

1.2.1 Le suivi des tarifs bancaires par l'Observatoire des tarifs bancaires

15

1.2.2 La prise en compte des frais de tenue de compte dans l'extrait standard des tarifs

17

1.2.3 Mobilité bancaire : nouveau bilan et analyse des opérations sur comptes clos

18

## CHAPITRE 2

### L'INCLUSION BANCAIRE ET LA PRÉVENTION DU SURENDETTEMENT

21

#### 2.1 LES MESURES DE LA LOI BANCAIRE EN FAVEUR DES PERSONNES EN SITUATION DE FRAGILITÉ FINANCIÈRE

23

2.1.1 Les nouvelles avancées dans la mise en œuvre du droit au compte

23

2.1.2 La définition des personnes en situation de fragilité et le contenu de l'offre spécifique qui leur est proposée

24

2.1.3 La création d'un Observatoire de l'inclusion bancaire

25

#### 2.2 LE SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA LOI LAGARDE

27

2.2.1 Les travaux du Comité de suivi de la réforme de l'usure

27

2.2.2 La création d'une base d'information statistique sur le marché du crédit à la consommation

27

#### 2.3 LE LANCEMENT DES TRAVAUX RELATIFS À L'ÉTUDE DES PARCOURS MENANT AU SURENDETTEMENT

29

#### 2.4 L'APPLICATION DU FICP À LA POLYNÉSIE FRANÇAISE

29

CHAPITRE 3	LA MODERNISATION DES MOYENS DE PAIEMENT	31
<b>3.1</b>	<b>LE SUIVI DES TRAVAUX DU COMITÉ NATIONAL SEPA</b>	<b>33</b>
3.1.1	La préparation de la bascule au prélèvement SEPA	33
3.1.2	La publication d'un dépliant sur le virement SEPA	34
<b>3.2</b>	<b>L'ÉVOLUTION DES MESURES ET PRATIQUES RELATIVES À LA CARTE BANCAIRE</b>	<b>34</b>
3.2.1	La sécurité des cartes de paiement	34
3.2.2	Les travaux de l'Observatoire des tarifs bancaires en matière de cartes	35
3.2.3	L'examen des propositions du « paquet Barnier »	36
<b>3.3</b>	<b>UNE PREMIÈRE APPROCHE DES MONNAIES VIRTUELLES</b>	<b>37</b>
3.3.1	Le cas du bitcoin	37
3.3.2	Les mises en garde du public	39
CHAPITRE 4	BILANS ET PERSPECTIVES DES ASSURANCES DE DOMMAGES	45
<b>4.1</b>	<b>LE BILAN DE L'ASSURANCE MULTIRISQUES HABITATION (MRH)</b>	<b>47</b>
4.1.1	Le marché de l'assurance multirisques habitation	47
4.1.2	L'influence des conditions climatiques	48
<b>4.2</b>	<b>LE BILAN DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE</b>	<b>48</b>
4.2.1	Le marché de l'assurance automobile	48
4.2.2	Les résultats de la sécurité routière	50
4.2.3	L'application du principe de non-discrimination hommes/femmes et ses implications en assurance automobile	50
<b>4.3</b>	<b>LE CAS DES ASSURANCES AFFINITAIRES</b>	<b>51</b>
4.3.1	La définition et le cadre juridique des assurances affinitaires	51
4.3.2	La mise en place d'une procédure de labellisation	52
4.3.3	Les évolutions juridiques attendues en droit communautaire	53
<b>4.4</b>	<b>LES PROPOSITIONS DU PROJET DE LOI « CONSOMMATION »</b>	<b>53</b>
4.4.1	De nouvelles règles de souscription pour certains contrats affinitaires	53
4.4.2	L'obligation de motivation de l'assureur, en cas d'exercice de son droit de résiliation	54
4.4.3	La résiliation infra-annuelle des contrats d'assurance de dommages	54
4.4.4	Un cadre juridique pour les assurances collectives de dommages	56



<b>CHAPITRE 5</b>	<b>LES ÉVOLUTIONS DE L'ASSURANCE DE PERSONNES</b>	<b>57</b>
	<b>5.1 LES COMPARETEURS D'ASSURANCE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SUR INTERNET</b>	<b>59</b>
	5.1.1 Les travaux innovants du CCSF pour améliorer la transparence et la qualité des comparateurs d'assurance complémentaire santé	59
	5.1.2 L'Avis du CCSF du 26 mars 2013	59
	5.1.3 Les défis à venir	62
	<b>5.2 LE PROBLÈME DE L'INFORMATION DANS LE DOMAINE DE L'ASSURANCE DÉPENDANCE</b>	<b>63</b>
	5.2.1 Les enjeux de l'assurance dépendance	64
	5.2.2 Les travaux du CCSF pour améliorer l'information précontractuelle des assurés et de leur entourage : le rapport Aubert	64
	5.2.3 L'Avis du CCSF du 12 décembre 2013 relatif à l'assurance dépendance	65
	5.2.4 La poursuite des travaux du CCSF dans le domaine de l'assurance dépendance	67
	<b>5.3 LA RÉFORME DE L'ASSURANCE EMPRUNTEUR DES PRÊTS IMMOBILIERS</b>	<b>67</b>
	5.3.1 Le marché de l'assurance emprunteur des prêts immobiliers	67
	5.3.2 Le libre choix de l'assurance lors de la souscription du prêt	67
	5.3.3 La résiliation en cours de prêt : un sujet à controverse	69
	<b>5.4 LE BILAN DU PERP ET DE L'ÉPARGNE RETRAITE</b>	<b>70</b>
	5.4.1 Définition et typologie des produits d'épargne retraite	70
	5.4.2 Focus sur le Perp en 2012	71
	5.4.3 Les évolutions du Perco	72
<b>CHAPITRE 6</b>	<b>L'ÉPARGNE FINANCIÈRE DES MÉNAGES</b>	<b>73</b>
	<b>6.1 LE PANORAMA DE L'ÉPARGNE FINANCIÈRE EN 2012</b>	<b>75</b>
	6.1.1 Les principales tendances de l'année 2012	75
	6.1.2 Une ressource essentielle à l'économie	76
	6.1.3 Le rôle de l'éducation financière	76
	<b>6.2 LA RÉFORME DE L'ASSURANCE-VIE</b>	<b>77</b>
	6.2.1 Les nouveaux « fonds croissance »	77
	6.2.2 Les contrats « vie-génération »	77

	<b>6.3 UN NOUVEAU VENU DANS LE PAYSAGE DE L'ÉPARGNE :</b>	
	<b>LE FINANCEMENT PARTICIPATIF (<i>CROWDFUNDING</i>)</b>	<b>77</b>
	6.3.1 Définition et typologie du financement participatif	78
	6.3.2 Le lancement d'une consultation publique sur le financement participatif	79
	6.3.3 L'Avis du CCSF du 5 novembre 2013 sur le financement participatif	79
<b>CHAPITRE 7</b>	<b>LES MÉDIATIONS DANS LE SECTEUR FINANCIER</b>	<b>81</b>
	<b>7.1 LE BILAN DES MÉDIATIONS DANS LE SECTEUR FINANCIER</b>	<b>83</b>
	7.1.1 Le médiateur de la FFSA	83
	7.1.2 Le médiateur du GEMA	84
	7.1.3 Le Comité de la médiation bancaire	85
	7.1.4 Le médiateur de l'Autorité des marchés financiers	86
	<b>7.2 LA DIRECTIVE « MÉDIATION » DU 21 MAI 2013</b>	<b>87</b>
	<b>ANNEXES</b>	<b>89</b>

# **1. L'amélioration de l'information et de la protection des consommateurs**



À côté des dispositions à caractère prudentiel visant à « séparer les activités utiles à l'économie des activités spéculatives » et à « renforcer la capacité d'intervention des autorités publiques lors d'une crise bancaire », la loi du 26 juillet 2013 dite de séparation et de régulation des activités bancaires, comprend un titre X relatif notamment à la protection des consommateurs bancaires. Ce titre fait notamment suite aux conclusions de la conférence gouvernementale de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion bancaire de décembre 2012, ainsi qu'à certains travaux du CCSF.

Dans ce chapitre seront particulièrement analysés les dispositifs applicables à l'ensemble des consommateurs bancaires, les mesures propres aux populations en situation de fragilité figurant dans le chapitre 2.

Les principales avancées de la loi, pour l'ensemble des consommateurs, concernent l'amélioration de la compréhension et de la comparabilité des principaux frais et services bancaires grâce à l'harmonisation de leurs dénominations, l'information préalable au prélèvement de certains frais bancaires selon les propositions du rapport du président du CCSF et le plafonnement des commissions d'intervention liées à un incident de fonctionnement du compte. Le CCSF a été particulièrement sollicité par le ministre de l'Économie et des Finances dans le cadre des débats parlementaires pour s'impliquer dans les différentes étapes des processus législatif et réglementaire sur ces points comme sur plusieurs autres mesures telles que la clarification des règles applicables aux prêts immobiliers en devises.

Indépendamment de cette forte implication dans la préparation et la mise en œuvre de la loi précitée, le CCSF a poursuivi son action d'amélioration de la relation banque-client dans les domaines de la tarification et de la mobilité bancaires. Ainsi, il a suivi les pratiques des établissements de crédit et établissements de paiement en matière de tarifs bancaires applicables aux particuliers n'agissant pas pour des besoins professionnels, à travers son Observatoire des tarifs bancaires (OTB). Le rapport de l'OTB publié en 2013 a notamment mis en lumière un développement des frais de tenue de compte notamment par un recul de la gratuité en la matière, ce qui a conduit quelques mois plus tard le Comité, à la demande du ministre, à enrichir l'extrait standard des tarifs bancaires avec la mention des frais de tenue de compte actif.

S'agissant de mobilité bancaire, le Comité a effectué en 2013 un nouveau bilan des engagements

pris suite à l'Avis du 26 mai 2008 et des mesures du 21 septembre 2010 consécutives au rapport de MM. Pauget et Constans, et étudié le point particulier des paiements présentés sur compte clos dans le cadre de la préparation de la loi relative à la consommation, votée au printemps 2014.

## 1.1 L'IMPLICATION DU CCSF DANS LES PROCESSUS LÉGISLATIFS ET RÉGLEMENTAIRES VISANT À AMÉLIORER L'INFORMATION ET LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

### 1.1.1 L'harmonisation des dénominations des termes bancaires

Faisant suite aux travaux de mise à jour de l'harmonisation des termes bancaires figurant sur les relevés adressés à la clientèle, menés en 2010 par le CCSF et le Comité français d'organisation et de normalisation bancaires (CFONB), la loi de régulation et de séparation des activités bancaires a renforcé l'homogénéisation des termes utilisés par les établissements de crédit dans leur documentation à destination du public. Ainsi a-t-il été jugé nécessaire par le législateur, à l'article 67 de la loi, de prévoir l'inscription dans un décret pris après avis du CCSF, de l'intitulé et de la définition des principales opérations bancaires.

Ce texte examiné au CCSF lors des réunions des 7 janvier et 28 janvier 2014 reprend en les actualisant et parfois en les complétant les dénominations et les définitions du socle commun des opérations bancaires courantes adopté par le CCSF sur proposition du CFONB en 2005 et révisé en 2011. La mise à jour de 2013 a été en outre l'occasion d'améliorer la rédaction de certaines définitions et de tirer les conséquences de l'entrée en vigueur de l'espace unique des paiements en euros (*Single euro payments area* – SEPA) le 1<sup>er</sup> février 2014 notamment en ce qui concerne les définitions des opérations de virement et de prélèvement.

La reprise du socle commun dans le décret ne conduit pas pour autant à rendre ce socle caduc. Il reste en particulier d'actualité en ce qui concerne les dénominations abrégées sous forme de mots clés abrégés et de mots clés étendus qui figurent en pratique sur les relevés bancaires adressés à la clientèle, et auxquelles ni la loi ni le décret ne font référence.

Quarante-huit termes relatifs aux frais ou services bancaires font désormais l'objet d'une terminologie harmonisée.

### **Avis du Comité consultatif du secteur financier du 28 janvier 2014 sur le projet de décret relatif à la dénomination commune des principaux frais et services bancaires**

Conformément à l'article L314-7 du *Code monétaire et financier*, qui prévoit que le décret établissant une dénomination commune des principaux frais et services bancaires sera pris après avis du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), le Comité s'est réuni le 28 janvier 2014 en réunion plénière pour examiner ce texte et rendre un Avis sur le projet de décret présenté par la direction générale du Trésor et soumis à consultation publique par le Haut Comité de Place.

Le Comité se félicite de ce que, sur la base de la concertation réalisée au sein du CCSF à partir des nouveaux travaux du CFONB, le projet de décret reprenne les intitulés et les définitions du socle d'harmonisation des termes des opérations bancaires courantes qu'il avait élaboré avec le Comité français d'organisation et de normalisation bancaires en 2005, revu en 2011 et actualisé et complété en 2013.

Le Comité est d'accord pour que ce socle actualisé reste la référence obligatoire pour ce qui concerne les mots-clés étendus et les mots-clés réduits correspondant à chaque intitulé d'opération et à chaque dénomination.

Après en avoir débattu, le Comité consultatif du secteur financier a émis à l'unanimité un Avis favorable au projet de décret d'application de l'article 67 de la loi 2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires.

#### **1.1.2 La mise en œuvre d'une information préalable au débit de certains frais bancaires**

Au cours des débats parlementaires relatifs à la loi de séparation et de régulation des activités bancaires, le ministre de l'Économie et des Finances a demandé au président du CCSF de lui faire rapport sur les modalités pratiques de la mise en place d'un dispositif d'information préalable sur les frais bancaires avant le débit du compte du client. En effet, un article du projet de loi prévoyait de créer une obligation d'information préalable portant sur le débit des frais sur les comptes des clients et le Gouvernement souhaitait recueillir une expertise technique de faisabilité avant son vote définitif.

Pour répondre à cette demande, le président du CCSF a organisé une concertation avec les membres du CCSF et mené des auditions avec les parties prenantes, associations de consommateurs, établissements de crédit et organismes professionnels. À l'issue de cette concertation, le président du CCSF a présenté au CCSF lors de la réunion du 26 mars 2013 les grandes lignes des propositions qu'il allait faire au ministre.

Tout d'abord, le rapport propose de limiter les frais retenus pour cette information préalable aux frais de la rubrique « irrégularités et incidents » des plaquettes tarifaires des banques.

#### **Frais entrant dans le périmètre de l'information préalable quatorze jours avant leur prélèvement, figurant dans le décret du 30 juin 2014**

- Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque
- Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision
- Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé
- Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision
- Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision
- Frais par avis à tiers détenteur
- Frais par opposition à tiers détenteur
- Frais par saisie-attribution
- Frais pour opposition administrative
- Frais par virement occasionnel incomplet
- Frais de rejet de virement permanent pour défaut de provision
- Commission d'intervention
- Frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction pour le client d'émettre des chèques
- Frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire

Cette rubrique est issue du sommaire harmonisé des plaquettes tarifaires de tous les établissements, qui résulte des engagements déjà pris dans le cadre du CCSF. Elle comprend trois catégories de frais : les commissions d'intervention, les opérations des particuliers et les incidents de paiement. Ce champ, limité aux seuls frais non récurrents, répond au souci de limiter le volume des frais éventuellement débités

en une seule fois à la suite d'un cumul, mais il a fait débat au sein du Comité.

En ce qui concerne les modalités de l'information, le rapport évoque un consensus pour présenter cette information préalable sous la forme d'un encadré spécifique figurant sur le relevé de compte. Il a été également proposé que le débit de ces frais

**Avis du Comité consultatif du secteur financier du 28 janvier 2014  
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)**

**Éléments de contexte**

Au cours de la discussion à l'Assemblée nationale, en février 2013, du projet de loi de séparation et de régulation des activités bancaires, le ministre de l'Économie et des Finances a confié au président du Comité du secteur financier (CCSF) une mission d'étude sur les modalités envisageables pour une information préalable des clients sur les frais débités sur leurs comptes par les établissements. À l'issue des auditions et consultations qu'il a menées auprès des parties concernées, notamment lors de la réunion du Comité du 26 février 2013, le président du CCSF a proposé au ministre que l'information se fasse par le biais du relevé de compte mensuel et que le périmètre des frais devant faire l'objet d'une information préalable soit limité à ceux contenus dans la rubrique « irrégularités et incidents » telle qu'elle figure dans le sommaire harmonisé des plaquettes tarifaires des banques à la suite de l'engagement pris dans le cadre du CCSF en 2010 et repris par une norme de la FBF. Cette rubrique comprend elle-même trois catégories de frais : les commissions d'intervention, les opérations particulières et les incidents de paiement.

L'article L312-1-5 du *Code monétaire et financier*, créé par l'article 66 de la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013, fait suite à la mission précitée. Il prévoit que le client est informé gratuitement, par le biais de son relevé de compte, du montant et de la dénomination des frais bancaires liés à des irrégularités et incidents que la banque entend débiter de son compte de dépôt, le débit ayant lieu au minimum 14 jours après la date d'arrêt du relevé de compte.

Pour l'application de cet article, un projet de décret en Conseil d'État, soumis à consultation publique, liste les frais concernés et précise que l'information du consommateur doit figurer sur le relevé de compte mensuel ou inframensuel pour ceux des clients qui reçoivent des relevés décennaires.

Lors de sa réunion du 7 janvier 2014, le CCSF a pris connaissance des mesures ainsi envisagées.

À la suite de cette réunion, **le Comité a adopté l'Avis suivant :**

Le CCSF se félicite de ce que les dénominations des frais liés à des irrégularités et incidents, listés dans le projet de décret conformément au périmètre retenu par la loi, soient les mêmes que celles du socle d'harmonisation des termes des opérations bancaires courantes, issu de ses travaux avec le CFONB actualisées en 2011 et 2013 et reprises dans le décret d'application de l'article 67 de la loi du 26 juillet 2013.

Le Comité note avec satisfaction qu'un délai (18 mois) est accordé aux établissements teneurs de comptes pour prendre en compte, dans les conditions de fiabilité indispensables, l'impact lourd de cette réforme dans leurs systèmes d'information.

Le CCSF suivra avec attention la mise en œuvre de ce dispositif par les établissements en ce qui concerne la bonne lisibilité de cette nouvelle information.

ne s'effectue pas avant un délai de quatorze jours suivant la date de l'arrêté des comptes du relevé. Cette référence permettra d'avoir une date certaine figurant clairement sur le relevé.

Enfin, le président du CCSF a proposé de prévoir un délai d'entrée en vigueur du dispositif de dix-huit mois après la date de publication des mesures réglementaires afin de permettre l'adaptation des systèmes d'information des établissements teneurs de comptes.

Les propositions de ce rapport ont été reprises dans l'article 66 de la loi de régulation bancaire et dans le décret n° 2014-739 du 30 juin 2014 relatif à l'information préalable du consommateur en matière de frais bancaires qui en précise les modalités d'application. Le projet de décret a été présenté au CCSF par la direction générale du Trésor lors de sa réunion du 7 janvier 2014 et le Comité a émis un Avis lors de sa réunion plénière du 28 janvier 2014.

### 1.1.3 Le plafonnement des commissions d'intervention

Le CCSF avait été alerté depuis plusieurs années sur les difficultés pouvant résulter du montant et du nombre des commissions d'intervention prélevées par les établissements teneurs de comptes en cas d'incident de fonctionnement de ces comptes.

En effet, même si de nombreux établissements prévoient un plafond journalier et/ou mensuel de prélèvement de commissions d'intervention en cas d'incidents sur le compte, le cumul peut atteindre des sommes qui compromettent la capacité du titulaire du compte de redresser sa situation. Ces cas se rencontrent particulièrement pour les consommateurs aux plus faibles ressources.

En 2010, le Comité s'était ainsi saisi de ce sujet, intégrant dans les mesures dites du 21 septembre 2010<sup>1</sup> un engagement des banques de réduire de moitié, au moins pour ceux de leurs clients qui bénéficient de la gamme de moyens de paiement alternatifs au chèque (GPA), les montants et plafonds des commissions pour incidents de fonctionnement du compte.

Le bilan de cet engagement, réalisé lors de la réunion du 28 juin 2011 par le CCSF, a montré que cette réduction de moitié avait bien été généralisée à la suite de la publication d'un bon usage professionnel de la Fédération bancaire française (FBF) le 10 décembre 2010.

Plusieurs voix se sont ensuite élevées, d'une part, pour que tous les clients bénéficient d'un mécanisme de plafond pour les commissions d'incident, d'autre part, pour que ce plafond, à l'instar de ce qui existe pour les frais de rejets de chèque, soit fixé en valeur absolue.

S'agissant d'une restriction à la liberté tarifaire, seule une loi pouvait aller dans ce sens.

C'est l'objet de l'article 52 de la loi du 26 juillet 2013 qui dispose ainsi que les commissions perçues à raison du traitement des irrégularités de fonctionnement du compte seront plafonnées à un certain montant fixé par décret. La loi ne supprime pas pour autant la distinction entre l'ensemble des clients et les clients plus fragiles que le CCSF avait initiée en 2010. Elle prévoit ainsi un double plafonnement, avec un plafond spécifique s'appliquant aux personnes en situation de fragilité dont la définition est renvoyée à un décret en Conseil d'État<sup>2</sup>.

Dès le 17 octobre 2013, le décret n° 2013-931 a précisé le montant maximal des commissions d'intervention perçues par les établissements de crédit, fixé à 8 euros par opération et à 80 euros par mois. En ce qui concerne les plafonds spécifiques applicables aux personnes qui se trouvent en situation de fragilité, eu égard, notamment, au montant de leurs ressources ou à celles qui bénéficient des services bancaires de base mentionnés à l'article L312-1 du *Code monétaire et financier*, ils sont fixés à 4 euros par opération et à 20 euros par mois.

### 1.1.4 La régulation des prêts en devises

Les pouvoirs publics ont constaté en 2013 que certains établissements de crédit et des intermédiaires en opérations de banque proposaient aux particuliers des prêts en devises étrangères comportant des risques de change, adaptés pour des travailleurs de zones frontalières dont les salaires sont versés dans ladite devise, mais pouvant aussi apparaître attractifs à une clientèle peu avertie, en raison des taux d'intérêt plus faibles que ceux appliqués aux prêts en euros. Le CCSF avait eu connaissance de différents litiges apparus à ce sujet, notamment en ce qui concernait des emprunts libellés en francs suisses, quand s'est matérialisé le risque de change supporté par les emprunteurs.

<sup>1</sup> Cf. Rapport annuel du CCSF 2010-2011.

<sup>2</sup> Le décret n° 2014-738 du 30 juin 2014 définit notamment les critères d'appréciation de la situation financière du client par l'établissement teneur de compte.



**Avis du Comité consultatif du secteur financier du 28 janvier 2014  
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)  
(extrait)**

Lors de sa réunion du 7 janvier 2014, le CCSF a pris connaissance avec grand intérêt de différentes mesures envisagées par la direction générale du Trésor pour l'application de l'article 54, relatif aux prêts en devises, et de l'article 64, concernant l'exercice du droit au compte, de la loi du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires.

À la suite de cette réunion, le Comité a adopté l'Avis suivant :

[...]

- S'agissant de l'encadrement des prêts en devises, le Comité approuve l'équilibre que le projet de décret établit entre la nécessaire protection des consommateurs dans leur ensemble et la prise en compte, dans certaines circonstances particulières, de l'intérêt que ce type d'opérations peut présenter pour des consommateurs qui, par exemple, exercent leur activité à l'étranger mais résident en France.

Aussi l'article 54 de la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 a-t-il modifié l'article L312-3-1 du *Code de la consommation* qui interdit désormais la souscription d'un prêt immobilier dans une devise étrangère à l'Union européenne sauf si le consommateur perçoit principalement ses revenus dans la devise concernée ou détient un patrimoine dans cette même devise, ou si le risque de change est supporté par l'établissement de crédit.

Le décret n° 2014-544 du 26 mai 2014 relatif aux prêts libellés en devises étrangères à l'Union européenne précise les conditions dans lesquelles l'emprunteur personne physique peut emprunter dans une devise étrangère à l'un des États membres de l'Union européenne et rembourser en euros. Il prévoit que l'emprunteur doit percevoir au moins la moitié de ses revenus annuels dans la devise (cas d'un couple transfrontalier ou binational) ou détenir, au moment de la signature du contrat de prêt, un patrimoine dans cette monnaie représentant au moins 20 % du montant du crédit.

Il introduit une information spécifique du client préalablement à l'émission du contrat de prêt, en particulier deux simulations de l'impact d'une évolution défavorable du taux de change de 10 % et 20 % sur le coût du crédit et de la possibilité ou non de convertir ce prêt en euros. Ces deux dernières

dispositions figurent d'ailleurs dans la directive n° 2014/17/EU du 4 février 2014 sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel<sup>3</sup>. Il précise que le risque de change n'est pas supporté par l'emprunteur si une variation du taux de change n'affecte pas les mensualités, le taux de change ou le coût total du crédit.

Ce décret a fait l'objet d'une consultation publique à laquelle le CCSF a répondu sous la forme d'un Avis le 28 janvier 2014.

## 1.2 LES AUTRES TRAVAUX DU CCSF RELATIFS AUX TARIFS ET À LA MOBILITÉ BANCAIRES

### 1.2.1 Le suivi des tarifs bancaires par l'Observatoire des tarifs bancaires

L'Observatoire des tarifs bancaires du CCSF, créé par la loi du 22 octobre 2010 pour suivre l'évolution des pratiques en matière de tarifs bancaires applicables aux particuliers agissant pour des besoins non professionnels, a publié son deuxième rapport annuel en juin 2013.

Constitué en 2011 au sein du CCSF, l'Observatoire est composé à parité de représentants des établissements de crédit et des consommateurs ainsi que d'experts de la Banque de France, de l'Institut d'émission des départements d'outre-mer (IEDOM) et de l'Institut

<sup>3</sup> À noter que la directive ne mentionne une obligation de simulation que pour une évolution du taux de change de 20 %.

d'émission d'outre-mer (IEOM), ainsi que de la direction générale du Trésor et de l'Insee.

Avec l'appui d'un cabinet indépendant, Sémaphore Conseil, qui suit en permanence l'évolution de 68 000 références tarifaires des banques, l'Observatoire s'attache dans son rapport à établir un constat et une analyse des évolutions tarifaires, sans appréciation ni jugement sur ces évolutions, dans un cadre concurrentiel.

Son analyse est regroupée en chapitres portant respectivement sur l'extrait standard des tarifs, sur les gammes de moyens de paiement alternatifs au chèque (GPA), sur les offres groupées de services, sur les tarifs bancaires outre-mer et sur l'indice des prix des services financiers dans l'indice des prix à la consommation. Le rapport comprend chaque année

également un ou deux focus sur un sujet d'actualité ou transversal. En 2013, ces focus ont porté sur les frais de tenue de compte (cf. *infra* section 1.2.2) et sur les cartes de paiement (cf. chapitre 3).

Le rapport portant sur l'année 2012 a confirmé les tendances déjà décelées dans le précédent rapport, et montré une évolution des baisses ou des hausses comparables à celles observées en 2011, sans retournement de tendance.

Le rapport a également constaté une large diffusion des offres de GPA dans 97,6 % des cent vingt-trois banques de l'échantillon représentant 98,5 % de part de marché <sup>4</sup>.

<sup>4</sup> Les parts de marché sont calculées sur la base du nombre de comptes de dépôts ouverts aux particuliers.

### Évolution du prix des services bancaires entre le 31 décembre 2009 et le 5 janvier 2013

(prix en euros, évolution en %)

	Prix moyen pondéré au 5 janv. 2013	31 déc. 2009 au 31 déc. 2010	31 déc. 2010 au 31 déc. 2011	31 déc. 2011 au 31 déc. 2012	31 déc. 2009 au 5 janv. 2013
Abonnement permettant de gérer ses comptes sur Internet <sup>a)</sup>	7,43	- 3	- 13,3	- 6,3	- 25,5
Produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS <sup>a)</sup>	24,95	- 1	- 7,1	- 6,3	- 13,3
Carte de paiement internationale à débit immédiat <sup>a)</sup>	37,87	+ 2	+ 1,1	+ 1,7	+ 5,9
Carte de paiement internationale à débit différé <sup>a)</sup>	44,22	+ 0,7	+ 0,8	+ 0,7	+ 2,5
Carte de paiement à autorisation systématique <sup>a)</sup>	29,87	+ 2,7	+ 1,1	+ 1,5	+ 5,4
Retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale	0,89 pour le premier retrait payant	+ 9	+ 3,4	+ 9,3	+ 23,7
Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro	En agence : 3,51 Par Internet : 0,02	+ 1	+ 0,6 - 64,1	+ 0,6 - 4,3	+ 2,7 - 40,1
Frais de prélèvement	Mise en place : 2,80 < 0,01 par unité	- 0,4	- 9,4	- 2	- 14,5
Commission d'intervention	8,24 par unité	+ 0,7	- 0,8	+ 0	+ 0,1
Assurance perte ou vol des moyens de paiement <sup>a)</sup>	24,33	+ 0,6	- 1,9	- 0,2	+ 1,9

<sup>a)</sup> Tarif annuel

Source : Rapport 2013 de l'Observatoire des tarifs bancaires du CCSEF.

Il a aussi souligné une profonde refonte des offres groupées de services dans la mesure où la tendance à la personnalisation des offres s'est renforcée avec un net renouvellement des offres proposées à la clientèle et une baisse du nombre total des offres effectivement commercialisées. Ce mouvement de personnalisation va dans le sens des engagements pris par la profession le 21 septembre 2010 à la suite de la publication du rapport Pauget-Constans sur la tarification des services bancaires.

En ce qui concerne l'extrait standard des tarifs bancaires, on constate cinq baisses et cinq hausses, les unes et les autres étant en général moins marquées qu'en 2011. Ainsi, la hausse la plus forte est de 9 % pour des retraits par carte dans un autre établissement de la zone euro. En valeur absolue elle est de 0,09 euro. Les baisses portent notamment sur l'abonnement permettant de gérer ses comptes sur Internet (- 6,3 %), les alertes sur la situation de compte par SMS (- 6,3 %) et la mise en place d'un prélèvement automatique (- 2 %). Les hausses de prix des services bancaires de l'extrait standard sont, à une exception près, toutes inférieures à la hausse de l'indice des prix des services financiers calculé par l'Insee qui affiche une variation de 1,7 % en 2012.

### 1.2.2 La prise en compte des frais de tenue de compte dans l'extrait standard des tarifs

À côté de cette analyse récurrente de l'extrait standard des tarifs, le rapport de l'Observatoire analyse chaque année plus spécifiquement certains thèmes. Le rapport de 2013 a ainsi notamment consacré un chapitre à un focus sur les frais de tenue de compte.

#### • Les frais de tenue de compte

L'analyse des plaquettes tarifaires des cent vingt-trois établissements de l'échantillon a permis de déceler une tendance à la généralisation des lignes de frais de tenue de compte, y compris avec un tarif nul.

Au 5 janvier 2013, cent cinq banques sur cent vingt-trois indiquaient un tarif de frais, y compris un tarif nul et dix-huit n'indiquaient aucun tarif. En deux ans, le nombre de banques proposant la gratuité du service a diminué de 20 %, passant de cinquante-trois établissements au 5 janvier 2011 à quarante-deux au 5 janvier 2013. On constate pour les établissements tarifant la tenue de compte une hausse du prix moyen effectivement facturé : 13,21 euros par an au 5 janvier 2011 ; 14,46 euros au 5 janvier 2013 soit une augmentation de 9,43 %.

#### • L'insertion d'une nouvelle ligne dans l'extrait standard des tarifs à la demande du ministre de l'Économie et des Finances

À la suite de ce rapport, M. Pierre Moscovici, ministre de l'Économie et des Finances, a demandé, dans un communiqué de presse du 4 juillet 2013 (cf. annexe 7), que le CCSF examine l'ajout de ce type de frais dans l'extrait standard des tarifs pour une meilleure information des consommateurs et un jeu plus efficace de la concurrence.

Réuni en séance plénière le 5 novembre 2013, le Comité a adopté à l'unanimité un Avis ajoutant une onzième rubrique intitulée « Frais de tenue de compte » à l'extrait standard des tarifs. La définition de cette rubrique est celle qui figure dans le glossaire « Banque au quotidien et crédit » du CCSF, c'est-à-dire « frais perçus par la banque ou l'établissement de paiement pour la gestion du compte ». Symétriquement au dispositif ayant prévalu à la création de l'extrait standard des tarifs, il a été convenu qu'une nouvelle rubrique apparaisse dans les plaquettes dont les tarifs entrent en vigueur à partir du 1<sup>er</sup> avril 2014 et figure sur les sites internet des banques dès le 2 janvier 2014.

L'engagement des professionnels pris dans le cadre du CCSF a entraîné une modification

#### Liste des services de l'extrait standard des tarifs bancaires du CCSF au 1<sup>er</sup> janvier 2014

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

## Avis du Comité consultatif du secteur financier du 5 novembre 2013 relatif à l'intégration des frais de tenue de compte dans l'extrait standard des tarifs bancaires

### Éléments de contexte

À la suite du rapport Pauget-Constans de juillet 2010 sur la tarification des services bancaires, plusieurs engagements visant à améliorer la transparence et la comparabilité des tarifs ont été pris le 21 septembre 2010 dans le cadre du CCSF. Ainsi un « extrait standard des tarifs » placé en tête des plaquettes tarifaires et sur les sites internet des banques présente depuis 2011 de façon harmonisée et systématique les prix applicables à 10 rubriques tarifaires.

L'Observatoire des tarifs bancaires du CCSF qui, depuis la loi de régulation bancaire et financière du 22 octobre 2010, suit « 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 » a constaté dans son rapport annuel de 2013 une tendance à la généralisation de la rubrique des frais de tenue de compte dans les plaquettes tarifaires des banques. Le nombre de banques proposant le service gratuitement tend à diminuer, celui-ci étant passé de 53 au 5 janvier 2011 à 42 au 5 janvier 2013 sur un panel de 123.

Recevant le rapport de l'Observatoire, Monsieur Pierre Moscovici, ministre de l'Économie et des Finances, a demandé, dans un communiqué de presse du 4 juillet 2013, que le CCSF examine l'ajout de ce type de frais dans l'extrait standard des tarifs pour une meilleure information des consommateurs et un jeu plus efficace de la concurrence.

Réuni en séance plénière le 5 novembre 2013, **le Comité a adopté à l'unanimité l'Avis suivant :**

Le CCSF confirme son attachement à la transparence et la comparabilité des tarifs, et notamment à l'outil simple et efficace que constitue l'extrait standard des tarifs.

Le Comité propose dès lors qu'une onzième rubrique intitulée « Frais de tenue de compte » soit ajoutée à l'extrait standard des tarifs.

Le Comité retient comme définition de cette rubrique celle qui figure dans le glossaire « Banque au quotidien » du CCSF, c'est-à-dire « frais perçus par la banque ou l'établissement de paiement pour la gestion du compte ».

Pour la date d'entrée en vigueur de la mesure, le Comité recommande qu'un schéma identique à celui mis en place lors de la création de l'extrait standard des tarifs soit retenu et que cette nouvelle rubrique apparaisse dans les plaquettes dont les tarifs entrent en vigueur à partir du 1<sup>er</sup> avril 2014 et figure sur les sites internet des banques dès le 2 janvier 2014.

le 18 décembre 2013 de la norme professionnelle de la FBF du 2 décembre 2010, d'application obligatoire pour les adhérents de la FBF, qui inclut désormais les frais de tenue de compte dans l'extrait standard des tarifs bancaires.

### 1.2.3 Mobilité bancaire : nouveau bilan et analyse des opérations sur comptes clos

Le CCSF a de nouveau en 2013, lors de sa réunion plénière du 26 mars, analysé l'effectivité de la mise

en œuvre de l'engagement pris dans le cadre du CCSF en mai 2008 et complété en décembre 2011 en matière de services d'aide à la mobilité bancaire <sup>5</sup>. Pour cela, le secrétariat général du CCSF a élaboré un questionnaire (cf. *infra*) adressé en début d'année aux banques représentées au Comité. Il a réalisé la synthèse des réponses reçues et procédé parallèlement à la consultation des sites internet des établissements.

<sup>5</sup> Devenu norme professionnelle de la Fédération bancaire française (FBF) du 6 juillet 2009.

Sur ces bases, le Comité a pu constater un certain nombre de progrès significatifs réalisés depuis l'Avis du 6 décembre 2011.

Il apparaît, tout d'abord, que le service d'aide à la mobilité bancaire est désormais proposé dans tous les établissements, parfois sous une dénomination commerciale, mais toujours gratuit. Ce service est systématiquement proposé aux nouveaux clients lors de l'ouverture d'un compte chaque fois que cela paraît justifié. Le cas des jeunes primo-bancarisés, donc non concernés, a été mentionné à plusieurs reprises dans les réponses. Le service d'aide à la mobilité fait l'objet d'une documentation spécifique dans les livrets d'accueil des nouveaux clients et d'écrans informatiques *ad hoc* dans la procédure d'ouverture de compte par le chargé de clientèle. Le CCSF regrette cependant que l'expression « aide à la mobilité bancaire » ne soit pas davantage mise en avant sur les sites où souvent seules des dénominations commerciales figurent.

Les établissements ont tous indiqué que la formation des personnels au service d'aide à la mobilité entrait dans le cadre des formations initiales et des formations de prises de poste. La durée de ces modules de formation est d'environ une heure.

En matière d'information, les établissements ont indiqué mettre à la disposition de leur clientèle une documentation complète sous forme papier et numérique, les sites internet comportant tous des onglets spécifiques à ces offres de service de mobilité.

Le CCSF a noté avec satisfaction que par rapport à sa dernière étude sur les sites réalisée fin 2010, les conditions d'accessibilité des informations en ligne s'étaient nettement améliorées. Si la dénomination du service est libre, son accès est aisé et la navigation plutôt intuitive. L'offre est disponible en deux à quatre clics. Il faut noter que même dans les cas où le nombre de pages à ouvrir est élevé, le chemin d'accès est aisé et logique. À la différence de l'étude 2010, le recours aux moteurs de recherche n'a pas été indispensable pour trouver les offres.

En ce qui concerne le nombre de services d'aide à la mobilité effectivement assurés par les établissements, le CCSF regrette que l'hétérogénéité des réponses ne permette pas de disposer de chiffres précis. Leur nombre représente de 11,0 % à 24,6 % des ouvertures de comptes hors primo-ouverture. La plupart des établissements, sauf ceux sous-traitant la totalité du

processus, ne disposent pas de données statistiques exhaustives précises.

Il apparaît aussi que, s'agissant des délais du changement de banque, des progrès sont encore possibles, mais ceux-ci ne relèvent pas nécessairement de la seule responsabilité des banques. En effet, le CCSF a été informé de difficultés pratiques rencontrées en raison des délais parfois longs des grands facturiers à prendre en compte les demandes de changement de domiciliation des prélèvements.

Au cours des débats parlementaires sur la future loi de séparation et de régulation des activités bancaires, le président du Comité a été chargé par le ministre d'examiner la question des opérations au débit présentées sur compte clos dans le cadre d'un changement de banque. Les auditions menées pour réaliser cette mission ont mis en lumière que le problème concerne principalement des chèques présentés sur compte clos et rejetés pour ce motif. Le secrétariat général du Comité a donc essayé d'évaluer l'ampleur du phénomène. Tous les établissements ne tiennent pas de statistiques de ces motifs de rejet, mais des ordres de grandeur ont pu être calculés : les rejets pour cause de clôture représenteraient entre 250 000 et 450 000 chèques par an pour l'ensemble des banques au regard de près de 3 milliards de chèques émis.

La principale difficulté réside dans la fréquente impossibilité pour les banques de joindre l'émetteur du chèque tiré sur le compte clos qui, souvent, n'a pas laissé de coordonnées au moment de la clôture du compte. S'il ne peut pas être joint, il ne peut pas régulariser la situation, et une interdiction d'émettre des chèques en découlera.

À la suite d'une série d'auditions, le président du CCSF a estimé nécessaire d'une part le renforcement de l'information du client qui souhaite clôturer son compte sur le fait qu'il ne doit pas oublier le cas des chèques qu'il a émis et qui n'ont pas encore été encaissés, et d'autre part que les banques fassent en sorte de pouvoir toujours prévenir par tout moyen approprié le titulaire d'un compte au cours des treize mois suivant la clôture du compte si un chèque est présenté au paiement sur ce compte clos afin qu'il puisse régulariser sa situation et éviter d'être interdit de chéquier.

C'est ce dernier dispositif qui a été repris dans la loi sur la consommation, votée au printemps 2014, et qui figure à l'article L312-1-7 du *Code monétaire et financier*.



## Questionnaire adressé aux établissements sur la mobilité bancaire en février 2013

### 1/ Généralisation du service d'aide à la mobilité

- Si votre établissement n'avait pas encore généralisé la mise en place d'un service d'aide à la mobilité en 2011, cette généralisation est-elle aujourd'hui réalisée et depuis quand ?
- Merci de nous indiquer le nom commercial de ce service.

### 2/ Proposition du service aux nouveaux clients

- Le service est-il systématiquement proposé à l'ouverture d'un compte ? (point 4 de l'Avis)

### 3/ Formation des personnels en relation avec la clientèle (points 4 et 6)

- Des modules de formation ont-ils été mis en place par votre établissement ?
- Quelle est la durée des formations dispensées et sous quelle forme (présentielle, manuels, e-learning...) ?
- Combien de personnels ont-ils été formés en 2011 et en 2012 (dont personnel d'accueil) ?

### 4/ Des actions spécifiques ont-elles été conduites concernant les deux prestations mentionnées au point 5 de l'Avis ?

- Collecte à la place du client de la liste des opérations récurrentes
- Demande d'annulation pour le compte du client des ordres de virement auprès de la banque de départ

### 5/ L'amélioration de l'information des consommateurs

- Quelles sont les actions menées en 2012 et prévues en 2013 par votre établissement pour répondre au point 5 de l'Avis ? (site internet, remise de documentation...)

### 6/ Suivi et données chiffrées

- Un suivi spécifique de la mise en œuvre des engagements pris en matière de mobilité bancaire a-t-il été mis en œuvre par votre établissement ?
- D'une façon générale, avez-vous des données chiffrées sur :
  - le nombre d'ouvertures de comptes en 2011 et 2012 avec et sans service d'aide à la mobilité (hors primo-ouverture) ?
  - si vous recourez à des sous-traitants pour la gestion de ces demandes de mobilité, le nombre de dossiers pris en charge en 2011 et 2012 ?
  - le nombre de comptes clôturés en 2011 et 2012 pour lesquels la collecte d'opérations récurrentes vous a été demandée (point 5 de l'Avis) ?
  - le nombre de comptes clôturés en 2011 et 2012 pour lesquels l'annulation des ordres de virements vous a été demandée (point 5 de l'Avis) ?
  - le nombre de fascicules documentaires que vous avez fait imprimer en 2011 et 2012 ?

### 7/ Chèques présentés après la clôture d'un compte

L'Avis du CCSF du 26 mai 2008 avait abouti, entre autres, à l'engagement suivant :

« Après la fermeture du compte, et pendant un délai d'un an à compter de la clôture du compte, les banques auxquelles sont présentées des opérations (chèques) qui n'auraient pas été approvisionnées avant la fermeture du compte, s'efforcent par tous moyens à leur disposition d'avertir le client, lors de la présentation de ces chèques et avant tout rejet, pour lui donner l'opportunité de régulariser sa situation. »

- Votre établissement met-il cet engagement en œuvre sans difficulté particulière ?
- Ces régularisations sont-elles nombreuses ?
- À votre connaissance y a-t-il encore des présentations de chèques qui ne peuvent pas être régularisées ?
- Disposez-vous de données chiffrées ?



## **2. L'inclusion bancaire et la prévention du surendettement**





## 2.1 LES MESURES DE LA LOI BANCAIRE EN FAVEUR DES PERSONNES EN SITUATION DE FRAGILITÉ FINANCIÈRE

À la suite de la conférence nationale de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale de décembre 2012, le CCSF a participé activement aux travaux menés afin d'améliorer l'accessibilité bancaire pour les populations les plus fragiles.

<sup>1</sup> Comme l'obligation pour les établissements de crédit de remettre au demandeur une attestation de refus d'ouverture de compte ou de respecter un délai de trois jours ouvrés après réception des pièces requises pour ouvrir un compte lorsque l'établissement est désigné par la Banque de France.

### 2.1.1 Les nouvelles avancées dans la mise en œuvre du droit au compte

Dans le cadre de la mise en œuvre du plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale adopté par le Gouvernement le 21 janvier 2013, le CCSF a rendu le 28 janvier 2014 un Avis (cf. *infra*) sur le projet de décret n° 2014-251 (publié le 27 février 2014) relatif aux conditions d'exercice du droit au compte au nom et pour le compte du demandeur par les associations et fondations et mettant en œuvre l'article 64 de la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires.

En effet, à côté d'autres dispositions d'application directe <sup>1</sup>, la loi crée une possibilité de saisine de la

#### **Avis du Comité consultatif du secteur financier du 28 janvier 2014 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) (extrait)**

Lors de sa réunion du 7 janvier 2014, le CCSF a pris connaissance avec grand intérêt de différentes mesures envisagées par la direction générale du Trésor pour l'application de l'article 54, relatif aux prêts en devises, et de l'article 64, concernant l'exercice du droit au compte, de la loi du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires.

À la suite de cette réunion, le Comité a adopté l'Avis suivant :

Le CCSF, très attaché à l'effectivité du droit au compte, se félicite de la possibilité ouverte par la loi, notamment aux associations de consommateurs et aux associations d'aide aux personnes en difficulté, d'exercer le droit au compte formellement au nom et pour le compte du demandeur et de contacter la Banque de France en son nom.

Le CCSF accueille favorablement le dispositif proposé qui précise les conditions d'enregistrement auprès de la Banque de France des associations habilitées et les modalités de leur action. Le Comité rappelle son attachement à la fiabilité et à la sécurité de ce dispositif. Pour cela, il lui semble indispensable que les associations habilitées à saisir la Banque de France soient bien identifiées et que celles-ci indiquent à la Banque de France les noms des personnes habilitées à agir en leur nom dans ce nouveau cadre (articles R312-7 et R312-9 nouveaux du *Code monétaire et financier*). Il s'agit d'éviter l'intervention d'une personne se réclamant d'une association, l'une et l'autre inconnues de la Banque de France, ce qui pourrait fragiliser un cadre qui a fait ses preuves pour protéger les populations les plus fragiles.

Le Comité suggère aussi que trois précisions soient apportées au dispositif. Tout d'abord, la gratuité du dispositif pour le demandeur, bien qu'allant de soi, doit être explicitement mentionnée. En deuxième lieu, la mesure doit clairement être réservée aux personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels. Enfin, il convient de bien distinguer les pièces justificatives qui sont nécessaires à l'exercice du droit au compte de celles qui le sont pour l'ouverture du compte.

[...]

Banque de France, au nom et pour le compte du demandeur, par le conseil général, la caisse d'allocations familiales, le centre communal ou intercommunal d'action sociale dont le demandeur dépend ou une association familiale, une association de consommateurs ou une association de lutte contre l'exclusion.

Le dispositif sur lequel le CCSF s'est prononcé précise les conditions dans lesquelles les associations et fondations peuvent saisir la Banque de France au nom et pour le compte de la personne qui souhaite exercer son droit au compte.

Deux nouveaux articles (R312-7 et R312-8) sont créés au sein de la partie réglementaire du *Code monétaire et financier*. Le premier précise que pour saisir la Banque de France dans le cadre du dispositif du droit au compte, les associations et fondations doivent au préalable avoir informé la Banque de France de leur intention d'exercer cette possibilité de saisine et lui avoir communiqué une liste nominative de personnes habilitées à agir au nom de l'association ou fondation dans ce cadre. Il s'agit d'éviter que n'importe quelle personne se réclamant d'une association quelconque, l'une et l'autre totalement inconnues de la Banque de France, puisse saisir cette dernière de demandes de droit au compte potentiellement abusives ou frauduleuses.

Le second article, concernant la procédure de saisine de la Banque de France elle-même, précise les informations que les associations et fondations doivent communiquer aux demandeurs concernant les documents justificatifs requis et le contenu et les délais de transmission du dossier de demande à la Banque de France.

Afin de faciliter l'exercice du droit au compte par les particuliers concernés, la liste des associations et fondations qui ont déclaré leur intention d'intervenir dans ce cadre, avec leurs coordonnées, sera publiée sur le site internet de la Banque de France.

Le CCSF s'est félicité du renforcement de l'effectivité du droit au compte grâce aux dispositions de ce décret. Il a suggéré d'apporter plusieurs précisions au dispositif proposé et notamment de mentionner explicitement sa gratuité. Ces suggestions ont été retenues.

### 2.1.2 La définition des personnes en situation de fragilité et le contenu de l'offre spécifique qui leur est proposée

L'article 52 de loi de séparation et de régulation des activités bancaires dispose que « *Les établissements*

*de crédit proposent aux personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels qui se trouvent en situation de fragilité, eu égard, notamment, au montant de leurs ressources, une offre spécifique qui comprend des moyens de paiement, [...] et des services appropriés à leur situation et de nature à limiter les frais supportés en cas d'incident.* » La loi renvoie à un décret en Conseil d'État pour fixer les conditions d'application de l'article, qu'il s'agisse de la définition des personnes fragiles ou de celle du contenu de l'offre spécifique. Le projet de décret a fait l'objet d'une consultation publique à laquelle le CCSF a répondu par un Avis discuté lors de sa réunion du 7 janvier 2014.

Le CCSF a noté avec satisfaction que le principal enjeu du décret <sup>2</sup>, la détection des populations en situation de fragilité financière, correspond à sa préoccupation constante d'identifier les populations les plus fragiles sans stigmatisation. Le texte précise, d'une part, des éléments objectifs auxquels doivent se référer les établissements pour présenter l'offre spécifique aux clients concernés et, d'autre part, il ouvre aux établissements la possibilité d'élargir la clientèle à laquelle proposer l'offre spécifique sur la base d'éléments liés à la qualité de la relation client et à la connaissance qu'a l'établissement de son client, conformément aux pratiques d'accompagnement de la clientèle déjà existantes dans certains établissements.

Ainsi, pour l'application de l'article L312-1-3, la situation de fragilité financière du client titulaire du compte est appréciée par l'établissement teneur de compte en fonction de l'existence d'irrégularités de fonctionnement du compte ou d'incidents de paiement ainsi que de leur caractère répété constaté pendant trois mois consécutifs, mais aussi du montant des ressources portées au crédit du compte. Dans son appréciation, l'établissement peut également prendre en compte les éléments dont il aurait connaissance et qu'il estime de nature à occasionner des incidents de paiement, notamment les dépenses portées au débit du compte.

Le décret prévoit que sont également considérées en situation de fragilité financière, les personnes inscrites pendant plus de trois mois au fichier de la Banque de France centralisant les incidents de paiement de chèques en application des articles L131-73 et suivants du *Code monétaire et financier* ou en application d'une décision de retrait de carte bancaire, et les personnes déclarées recevables à la procédure de traitement du

<sup>2</sup> Décret n° 2014-738 du 30 juin 2014 relatif à l'offre spécifique de nature à limiter les frais en cas d'incident publié au Journal officiel de la République française le 1<sup>er</sup> juillet 2014.

surendettement en application de l'article L331-3-1 du *Code de la consommation*.

Ces définitions répondent au constat fait de longue date au CCSF que les critères d'éligibilité au dispositif doivent être suffisamment souples pour pouvoir en faire bénéficier des personnes aux situations variées et changeantes, à côté des personnes dont la situation présente des caractéristiques objectives, telles qu'une inscription dans un des registres tenus par la Banque de France. En effet, plusieurs établissements ont fait part au CCSF de leur pratique consistant à proposer des gammes de moyens de paiement alternatifs

**Liste des services bancaires destinés aux populations en situation de fragilité définie par le décret n° 2014-738 du 30 juin 2014 relatif à l'offre spécifique de nature à limiter les frais en cas d'incident**

1. La tenue, la fermeture et, le cas échéant, l'ouverture du compte de dépôt
2. Une carte de paiement à autorisation systématique
3. Le dépôt et le retrait d'espèces dans l'agence de l'établissement teneur du compte
4. Quatre virements mensuels SEPA, dont au moins un virement permanent, ainsi que des prélèvements SEPA en nombre illimité
5. Deux chèques de banque par mois
6. Un moyen de consultation du compte à distance ainsi que la possibilité d'effectuer à distance des opérations de gestion vers un autre compte du titulaire au sein du même établissement
7. Un système d'alertes sur le niveau du solde du compte
8. La fourniture de relevés d'identités bancaires
9. Le plafonnement spécifique des commissions d'intervention prévu à l'article R312-4-2
10. Un changement d'adresse une fois par an

au chèque (GPA) à des personnes qui n'y sont pas éligibles *stricto sensu*, mais pour qui ce produit et les avantages tarifaires afférents ont du sens compte tenu de leur situation.

Le décret précise également le contenu de cette offre spécifique. Il s'agit d'une version enrichie de l'actuelle GPA, qui comprend notamment la possibilité de faire des opérations compte à compte par Internet et quatre virements mensuels SEPA. La possibilité ou non d'octroyer un découvert est laissée à la négociation entre la banque et son client.

Le décret prévoit que cette offre est proposée pour un montant ne pouvant dépasser trois euros mensuels.

À la suite d'un débat, le CCSF a rendu un avis favorable au projet de décret (voir le texte de l'Avis dans l'encadré figurant au point 2.1.3) en raison de l'équilibre atteint pour définir la situation de fragilité financière du client entre, d'une part, des éléments objectifs tels que l'inscription au Fichier central des chèques depuis au moins trois mois ou la recevabilité à la procédure de traitement du surendettement et, d'autre part, des éléments d'appréciation complémentaires qui relèvent de la relation de la banque avec son client.

Le Comité regrette toutefois, que cette « offre spécifique de nature à limiter les frais en cas d'incident » ne porte pas un nom générique permettant de l'identifier aisément dans l'ensemble des produits et services proposés par les banques et établissements de paiement.

### 2.1.3 La création d'un Observatoire de l'inclusion bancaire

Lors de sa réunion plénière du 7 janvier 2014 le CCSF a rendu un Avis dans le cadre de la consultation publique menée sur le projet de décret <sup>3</sup> relatif à la constitution d'un Observatoire de l'inclusion bancaire, lui-même créé par l'article 56 de la loi de séparation et de régulation des activités bancaires.

Le CCSF a estimé que cet organisme présidé par le gouverneur de la Banque de France constituera une chance pour l'appréciation de l'évolution et de l'efficacité des mesures mises en œuvre par les établissements de crédit en faveur de l'inclusion bancaire.

Il s'agit d'une instance nouvelle qui reprend une partie des compétences de l'Observatoire de l'épargne réglementée et développe des compétences propres. Afin d'assurer, au sein de l'Observatoire, une

<sup>3</sup> Devenu le décret n° 2014-737 du 30 juin 2014.

représentation large et équilibrée de l'ensemble des parties prenantes, le décret a prévu une composition tripartite avec dix-huit membres désignés par arrêté du ministre chargé de l'Économie, répartis à égalité

entre les pouvoirs publics au sens large (État, Banque de France, CCSF, etc.), les associations familiales, de consommateurs et de lutte contre les exclusions et les établissements de crédit.

### **Avis du Comité consultatif du secteur financier du 28 janvier 2014 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)**

Lors de sa réunion du 7 janvier 2014, le CCSF a pris connaissance du dispositif envisagé par la direction générale du Trésor afin de préciser le cadre, prévu à l'article 52 de la loi du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires pour les mesures spécifiques prévues en faveur des personnes en situation de fragilité.

Le Comité a également pris connaissance du dispositif envisagé concernant l'organisation et le fonctionnement de l'Observatoire de l'inclusion bancaire créé à l'article 56 de la même loi et également soumis à une consultation publique par le Haut Comité de Place.

À la suite de cette réunion, le Comité a adopté l'Avis suivant :

#### **1. Offre spécifique pour les personnes en situation de fragilité financière**

Le CCSF rappelle qu'un premier décret d'application, en date du 17 octobre 2013, avait précisé les montants des plafonds mensuels applicables aux frais d'incident d'une part pour l'ensemble des clients, d'autre part pour la clientèle en situation de fragilité financière. Un deuxième décret était nécessaire pour définir la situation de fragilité financière et le contenu de l'offre destinée à cette catégorie de personnes.

Le CCSF se félicite du dispositif équilibré proposé pour répondre à cet objectif : le projet de texte « relatif à l'offre spécifique de nature à limiter les frais en cas d'incident » combine en effet, pour définir la situation de fragilité financière du client, deux éléments : d'une part des éléments objectifs tels que l'inscription au Fichier central des chèques depuis au moins 3 mois ou la recevabilité à la procédure de traitement du surendettement, d'autre part des éléments d'appréciation complémentaires qui relèvent de la relation de la banque avec son client.

Le CCSF constate avec satisfaction que l'offre spécifique proposée aux personnes ainsi définies s'appuie sur les gammes de moyens de paiement alternatifs au chèque (GPA) définies dans son cadre dès 2010.

Le Comité suivra avec attention la mise en œuvre de cette offre spécifique.

#### **2. Observatoire de l'inclusion bancaire**

Le CCSF souligne le grand intérêt de la création de cet Observatoire, qui permettra notamment de définir des indicateurs d'inclusion bancaire de façon concertée entre les parties prenantes.

Les débats au Comité ont cependant montré que des précisions importantes restent nécessaires notamment quant au rôle des indicateurs d'inclusion bancaire qui seront définis, et aux conditions de l'implication de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution dans le dispositif. L'idée d'injonction sur des niveaux d'indicateurs et le contrôle du respect de ces niveaux paraissent excéder la mission de l'Observatoire telle que prévue par la loi, qui ne lui donne pas de pouvoir réglementaire ou normatif.

Le CCSF insiste sur l'esprit consensuel qui devra présider, à son sens, aux travaux de l'Observatoire pour que ses travaux soient fructueux.

Le CCSF souligne le grand intérêt de la création de cet Observatoire, qui permettra notamment de définir des indicateurs d'inclusion bancaire de façon concertée entre les parties prenantes. Il salue le fait que l'Observatoire sera doté d'un conseil scientifique composé d'experts de l'Institut national de la statistique et des études économiques, de la direction de la Recherche, des Études, de l'Évaluation et des Statistiques (DREES) placée auprès du ministre chargé des Affaires sociales et de l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale, ainsi que des experts choisis par le président de l'Observatoire parmi une liste établie sur proposition des membres de l'Observatoire.

Le CCSF se félicite aussi de ce que la définition retenue de l'inclusion bancaire soit large et dépasse en particulier le seul périmètre des difficultés d'accès et d'usage relatives au compte bancaire et aux moyens de paiement pour intégrer l'épargne et le crédit, ainsi que la mise en œuvre de la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement créée par la loi de séparation et de régulation des activités bancaires.

## 2.2 LE SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA LOI LAGARDE

### 2.2.1 Les travaux du Comité de suivi de la réforme de l'usure

Lors de sa réunion plénière du 25 avril 2013, le CCSF a entendu la présentation des travaux du Comité de suivi de la réforme de l'usure institué par la loi Lagarde du 1<sup>er</sup> juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation.

Ces travaux sont animés par la direction générale des Statistiques de la Banque de France. Le Comité de suivi est chargé d'analyser l'évolution des taux d'intérêt des prêts aux particuliers, notamment au regard des seuils de l'usure.

Le Comité de suivi a constaté la fin de la transition vers le nouveau cadre réglementaire qui s'est achevée en avril 2013 avec la mise en place de la nouvelle architecture des seuils de l'usure qui ne comporte plus que trois catégories (prêts inférieurs à 3 000 euros, de 3 000 à 6 000 euros et au-delà de 6 000 euros). Son rapport dresse aussi un bilan du marché du crédit à la consommation. Les encours ont certes diminué de 1,5 % de 2007 à 2012 mais la diminution est moins forte que dans l'ensemble de la zone euro (- 3,1 %)

sur la période, car il faut tenir compte du contexte de crise qui a vu les encours et la production de ce type de crédits diminuer dans une grande partie de l'Europe.

Le rapport constate un déplacement du marché du crédit à la consommation vers les crédits bancaires au détriment du crédit en magasin. La part de marché des banques est passée de 39 % à 42 % sur la période. C'est une conséquence du recentrage du marché sur le crédit amortissable, davantage distribué par ce type de réseau. En matière d'effets sur le surendettement en décembre 2012, on comptait 3,7 dettes de crédit renouvelable (en forte baisse) et 2,3 dettes de crédit amortissable (stable) par dossier de surendettement déposé.

En matière de taux, le rapport souligne une dispersion des taux qui s'écartent désormais davantage du taux plafond de l'usure. La dispersion des taux est plus grande au premier trimestre 2013 qu'en 2011 même si, d'une façon globale, le taux moyen effectif a été stable sur la période alors que les taux de l'usure ont augmenté en raison du changement de mode de calcul des taux. Les taux moyens des crédits à la consommation ont globalement diminué depuis deux ans et sont plus faibles en France que dans la zone euro. En général, on constate que le crédit à la consommation participe moins au surendettement et que la part des dettes non bancaires (loyers, factures de services, etc.) croît.

Le rapport souligne enfin la nécessité de poursuivre l'information statistique sur les caractéristiques du crédit à la consommation (cf. section 2.2.2).

Ces constatations confirment des tendances que le CCSF avait déjà pu observer au travers notamment du rapport de septembre 2012, qu'il avait commandé au cabinet Athling, sur l'impact de l'entrée en vigueur de la loi portant réforme du crédit à la consommation et leur donnent une traduction statistique incontestable.

### 2.2.2 La création d'une base d'information statistique sur le marché du crédit à la consommation

En septembre 2012, le président du CCSF avait remis à M. Pierre Moscovici, ministre de l'Économie et des Finances, et à M. Benoît Hamon, ministre délégué chargé de l'Économie sociale et solidaire et de la Consommation, un rapport réalisé pour le CCSF par le cabinet Athling sur l'impact de l'entrée en vigueur de la loi du 1<sup>er</sup> juillet 2010 portant réforme du crédit



### Avis adopté par le Comité consultatif du secteur financier le 15 novembre 2012 à la suite du rapport Athling sur l'impact de la réforme du crédit à la consommation (extrait)

[...] Aussi le CCSF convient-il, après un débat constructif entre ses membres, des recommandations et engagements suivants :

#### [...] 9. Création d'une base d'informations statistiques sur l'ensemble du marché du crédit à la consommation :

Le CCSF constate, à la suite du rapport Athling, qu'il manque des statistiques cohérentes et détaillées sur le marché du crédit à la consommation en France pour comprendre les évolutions de ce marché. Il se prononce pour la mise en place, à partir des informations existantes, d'une base d'informations statistiques et demande à son président de se rapprocher à cette fin des instances compétentes concernées (Banque de France, FBF, ASF...).

[...]

à la consommation, dite loi Lagarde (cf. *Rapport annuel du CCSF 2012*, p. 22 et suivantes).

À la suite de ce rapport, le CCSF a émis le 15 novembre 2012 un Avis comportant dix recommandations et engagements destinés à améliorer l'application effective du dispositif, et proposant notamment de créer une base d'informations statistiques sur le marché du crédit à la consommation.

En effet, le CCSF avait constaté, à la suite du rapport Athling, qu'il manquait des statistiques cohérentes et détaillées sur le marché du crédit à la consommation en France pour comprendre les évolutions de ce marché. D'où sa proposition de mise en place, à partir des informations existantes, d'une base d'informations statistiques et la demande adressée à son président de se rapprocher à cette fin des instances compétentes concernées (Banque de France, Fédération bancaire française – FBF, Association française des sociétés financières – ASF...).

Le CCSF a donc demandé à la direction générale des Statistiques de la Banque de France et au cabinet Athling de préparer un rapport d'orientation en s'appuyant sur un groupe de travail *ad hoc*, qui lui a présenté ses travaux lors de la réunion plénière du 26 septembre 2013.

Le rapport du groupe de travail constitué par la Banque de France et le cabinet Athling a constaté que certaines données étaient déjà disponibles et que leur traitement et leur exploitation pouvaient être améliorés. En effet, les sources d'information

disponibles sont apparues nombreuses mais dispersées (Banque de France, BCE, ASF...). Les établissements de crédit communiquent déjà périodiquement à la Banque de France un certain nombre de données, et la collecte de nouvelles données peut s'inscrire dans le dispositif en vigueur en regroupant des données déjà communiquées par ailleurs.

Il a été convenu que la Banque de France rendrait désormais accessibles ces données sur l'ensemble du crédit à la consommation sous forme de séries chronologiques publiées sur le site Internet de la Banque de France.

Cette démarche s'est matérialisée par la publication d'un nouveau « Stat Info » de la Banque de France qui permet d'avoir désormais une vision d'ensemble et fournit notamment une présentation par canal de distribution.

L'analyse de ces nouvelles séries permet déjà de noter certaines tendances, comme la baisse continue des taux des crédits renouvelables et des découverts et un resserrement de l'écart entre les taux des établissements spécialisés et ceux du canal bancaire. Dans le même temps, la part de marché des établissements de crédit spécialisés dans l'encours des crédits renouvelables diminue sensiblement sur la période allant de mars 2011 à juin 2013.

Pour la distribution de crédit par catégories, on note un resserrement de la dispersion des taux d'intérêt pour les prêts personnels de 3 000 à 6 000 euros entre juin 2011 et juin 2013 et une baisse du taux médian. L'évolution est comparable pour les prêts de plus de 6 000 euros.

L'ensemble des séries regroupées par type de publication est téléchargeable depuis le portail Webstat de la Banque de France <http://webstat.banque-france.fr/fr/>, dans l'espace consacré au crédit à la consommation.

À l'horizon 2015, il est prévu d'enrichir la collecte avec notamment des informations sur la production de crédits renouvelables, sur la segmentation des crédits amortissables en fonction du lieu de souscription et sur l'identification de la part des particuliers et de celle des entrepreneurs individuels qui empruntent pour des besoins professionnels.

### 2.3 LE LANCEMENT DES TRAVAUX RELATIFS À L'ÉTUDE DES PARCOURS MENANT AU SURENDETTEMENT

Dans le cadre du plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, rendu public en janvier 2013 par le Gouvernement, la Banque de France a été chargée par le ministre de l'Économie de mener une enquête sur les parcours menant au surendettement, dont le pilotage serait confié à un comité réuni sous l'égide du gouverneur de la Banque de France, auquel serait associé un comité de suivi plus large constitué autour du CCSF.

Aussi le CCSF a-t-il organisé la présentation d'un point d'étape sur les travaux lancés par le comité de pilotage de l'étude. Celle-ci a été effectuée par la direction des Particuliers, en charge de cette étude à la Banque de France. En effet, depuis vingt ans, le surendettement fait l'objet d'un suivi particulier par la Banque de France notamment sous la forme d'enquêtes périodiques et d'actions de terrain dans les commissions de surendettement afin d'aider les populations concernées. C'est également la Banque de France qui publie chaque trimestre les statistiques du baromètre du surendettement créé à l'initiative du CCSF.

C'est pourquoi, le Gouvernement a demandé à la Banque de France de piloter cette enquête en s'appuyant sur les compétences des diverses parties prenantes et notamment sur le CCSF afin de réunir un maximum d'avis et de ne pas omettre des éléments d'analyse importants dont pourraient disposer des organismes de terrain membres du CCSF.

Lors de ses premiers travaux, le comité de pilotage a décelé un certain nombre de questions sur les parcours menant au surendettement. Il s'est notamment révélé nécessaire d'approfondir la compréhension des causes menant au redépôt fréquent de dossier, de s'interroger sur la coexistence d'un niveau de dettes relativement élevé face à des ressources faibles et sur l'augmentation de la part des seniors ainsi que sur les raisons de l'augmentation régulière des dossiers comportant des dettes immobilières.

### 2.4 L'APPLICATION DU FICP À LA POLYNÉSIE FRANÇAISE

Le surendettement est un phénomène qui ne se limite pas au territoire métropolitain et le dispositif de traitement du surendettement par les commissions départementales a déjà été étendu depuis longtemps aux départements d'outre-mer et à la collectivité territoriale de Saint-Pierre-et-Miquelon. L'économie générale de la loi nationale repose sur les commissions départementales, dont la mission principale consiste à rechercher des solutions amiables aux difficultés des particuliers confrontés à une situation d'endettement excessif. L'Institut d'émission des départements d'outre-mer assure le secrétariat des commissions de surendettement dans les DOM et dans la collectivité territoriale de Saint-Pierre-et-Miquelon.

Compte tenu du partage institutionnel des compétences, la Polynésie a voté en 2012 une loi de pays qui instaure les commissions de surendettement en Polynésie et qui est le reflet de la loi applicable en France métropolitaine. Pour son application, deux textes ont été préparés en 2013 : un projet d'ordonnance pour modifier l'article L334-7 du *Code de la consommation* relatif à l'inscription au Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP), pour lequel l'avis du CCSF n'a pas été demandé, et un projet d'arrêté qui, lui, nécessitait l'avis du CCSF au titre de l'article L333-5 du *Code de la consommation*.

Aussi, lors de sa réunion plénière du 31 janvier 2013, le Comité consultatif du secteur financier a-t-il rendu à l'unanimité un Avis favorable sur le projet d'arrêté présenté par la direction générale du Trésor adaptant et modifiant l'arrêté du 26 octobre 2010 relatif au FICP pour son application en Polynésie française.

**Avis du Comité consultatif du secteur financier du 31 janvier 2013  
sur le projet d'arrêté adaptant et modifiant l'arrêté du 26 octobre 2010  
relatif au Fichier national des incidents de remboursement  
des crédits aux particuliers (FICP) pour son application en Polynésie française**

Conformément à l'article L333-5 du *Code de la consommation*, qui prévoit que l'arrêté sera pris après Avis du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), le Comité s'est réuni le 31 janvier 2013 en réunion plénière pour examiner ce texte et rendre un Avis sur le projet d'arrêté présenté par la direction générale du Trésor.

Après en avoir débattu, le Comité consultatif du secteur financier a émis à l'unanimité un Avis favorable au projet d'arrêté d'application de l'ordonnance relative à l'inscription au FICP des décisions relatives au traitement du surendettement en Polynésie française.





### **3. La modernisation des moyens de paiement**



**E**n 2013, le CCSF a continué à contribuer activement aux débats sur la modernisation et les conditions d'utilisation des moyens de paiement. La bascule définitive au SEPA (*Single Euro Payments Area* – espace unique de paiements en euros) à compter du 1<sup>er</sup> août 2014 a été accompagnée par le CCSF qui s'est engagé aux côtés du Comité national SEPA pour relayer son message auprès du grand public, en mobilisant l'ensemble de ses membres. Cette action s'est notamment concrétisée par la publication de deux dépliants à destination du grand public qui ont connu un grand succès.

Par ailleurs, le CCSF a suivi les travaux menés par la Commission européenne en matière de carte bancaire et a réalisé à travers son Observatoire des tarifs bancaires, une étude poussée sur les tarifs des cartes bancaires. Enfin le CCSF a émis un Avis apportant son soutien aux travaux de l'Observatoire de la sécurité des cartes de paiement qui veille à préserver la confiance du public envers ce moyen de paiement particulièrement apprécié par les consommateurs en une période où apparaissent de nouveaux moyens de paiement, parfois non régulés.

### 3.1 LE SUIVI DES TRAVAUX DU COMITÉ NATIONAL SEPA

À plusieurs reprises en 2013, le CCSF a fait un bilan de l'avancement de la préparation à la bascule au SEPA avec le secrétariat du Comité national SEPA, assuré par la Banque de France et la Fédération bancaire française. Ainsi, le CCSF a tenu notamment deux réunions spécialement consacrées à ce sujet les 10 septembre et 7 octobre 2013, au cours desquelles il a fait le point sur la préparation des entreprises émettrices de prélèvements au changement de chaînes comptables et informatiques et sur l'information de tous les acteurs. Les travaux du CCSF ont été activement soutenus par le cabinet du ministre qui s'est réjoui de l'initiative de la publication de dépliants sur le prélèvement et le virement SEPA et a insisté sur l'importance d'une communication adaptée auprès des particuliers sur ces sujets techniques mais qui concernent directement la vie quotidienne de chacun.

#### 3.1.1 La préparation de la bascule au prélèvement SEPA

À la suite des diverses communications qui lui ont été faites au cours de l'année 2013, et face aux interrogations qui pouvaient se faire jour chez les consommateurs, le CCSF a décidé de publier en décembre 2013 un dépliant à destination du grand public pour présenter le nouveau prélèvement SEPA.

En effet, il est apparu tout au long de l'année 2013 qu'un certain nombre de grands facturiers (fournisseurs d'énergie, opérateurs téléphoniques, assureurs, etc.), dans un souci de clarté et d'exemplarité, informaient leur clientèle que, dans le cadre de la mise en œuvre de cette réforme au niveau européen, la dénomination et la mise en place des prélèvements automatiques allaient changer à compter du 1<sup>er</sup> février 2014.

Comme l'avait déjà souligné le CCSF dans son rapport pour 2012, le prélèvement automatique est très utilisé en France, puisque fin 2012, il représentait 3,42 milliards d'opérations par an pour 849 milliards d'euros et un montant moyen de 248 euros<sup>1</sup>. Son utilisation par les particuliers a été encouragée depuis de nombreuses années par les grands facturiers et par les services fiscaux pour le règlement de l'impôt. Pour le CCSF, qui a publié en 2008 un dépliant sur le paiement par prélèvement, celui-ci constitue un moyen privilégié de gestion mensualisée sans à-coup du budget d'un ménage.

Aussi, face à cette utilisation massive par les consommateurs des prélèvements automatiques et même si aucune démarche n'était demandée aux consommateurs pour le passage au prélèvement SEPA, les mandats de prélèvement restant valides, il a été décidé de réaliser un support de communication à destination du public afin d'expliquer le sens de la réforme et les avantages du prélèvement SEPA pour tous. En effet, jusque-là, les communications institutionnelles réalisées par le Comité national SEPA et la Banque de France étaient destinées aux professionnels et aux entreprises.

Le CCSF a donc préparé de façon concertée et publié un dépliant se présentant sous forme de questions et de réponses simples tournées vers les interrogations concrètes relatives au prélèvement SEPA que peuvent avoir les clients des établissements teneurs de comptes<sup>2</sup> (voir document en fin de ce chapitre). Ce document est disponible sur le site du CCSF (<http://www.banque-france.fr/ccsf/fr/index.htm>) et téléchargeable à fin d'impression. Il a été également

<sup>1</sup> Cf. Cartographie des moyens de paiement scripturaux – Bilan de la collecte 2013 (données 2012), *direction générale des Opérations, Banque de France*.

<sup>2</sup> On entend par « établissements teneurs de comptes » les banques et les prestataires de services de paiement.

largement diffusé sous forme papier auprès des membres du CCSF et des organismes qu'ils représentent ainsi qu'auprès des succursales de la Banque de France. Sa diffusion est relayée par de nombreux acteurs et notamment certains établissements de crédit qui le font figurer en téléchargement ou en lien sur leur site internet après en avoir demandé l'autorisation au secrétariat général du CCSF<sup>3</sup>.

### 3.1.2 La publication d'un dépliant sur le virement SEPA

Avant le prélèvement SEPA, le virement SEPA a été mis en place progressivement depuis 2008 et fonctionne à l'échelle de toute l'Europe. Il s'est substitué définitivement aux virements nationaux le 1<sup>er</sup> août 2014. Désormais, pour les virements en euros dans les vingt-huit pays de l'Union européenne ainsi qu'en Suisse, en Norvège, en Islande, au Lichtenstein, à Saint-Marin et à Monaco, il est suffisant d'utiliser les coordonnées bancaires (BIC + IBAN) du bénéficiaire. Tout virement électronique SEPA est exécuté dans un délai d'un jour ouvrable.

Face au très grand succès remporté par le dépliant sur le prélèvement qui a fait l'objet d'une demande importante de la part des succursales de la Banque de France, des organismes membres du CCSF et d'autres institutions, il a été décidé de publier dans la foulée un dépliant sur le virement SEPA (voir document en fin de ce chapitre). Ce second dépliant répond également aux questions relatives aux modalités d'utilisation de ce type de virement. Fruit d'une réflexion approfondie au sein du CCSF à partir des lignes de conduite du Comité national SEPA, ce dépliant pédagogique se présente sous forme de questions-réponses traitant notamment de ce qui change, des modalités de mise en place, de modification et de révocation du virement, des conditions et délais des transferts des fonds, etc. Il a été distribué dans les mêmes conditions que le dépliant sur le prélèvement et figure également sur le site internet du CCSF.

## 3.2 L'ÉVOLUTION DES MESURES ET PRATIQUES RELATIVES À LA CARTE BANCAIRE

### 3.2.1 La sécurité des cartes de paiement

Lors de sa réunion du 10 septembre 2013, le CCSF a entendu la présentation du *Rapport annuel de l'Observatoire de la sécurité des cartes de paiement*. Ce document fait écho aux préoccupations du

Comité qui se sont exprimées régulièrement en la matière, en particulier lors des travaux portant sur les nouvelles utilisations des cartes sans contact même si, pour l'instant, ces dernières ne font pas l'objet d'une fraude particulière.

Le Comité se félicite de la maîtrise du niveau de la fraude en matière de cartes de paiement, et en particulier de la baisse pour la première fois du taux de fraude sur les paiements à distance par Internet (0,290 % en 2012 au lieu de 0,341 % en 2011), grâce à l'action de la Banque de France et de toutes les parties concernées, qui ont développé l'utilisation des systèmes d'identification renforcée.

Néanmoins, la répartition de la fraude montre encore une surreprésentation des fraudes à distance et des fraudes internationales par rapport aux transactions en face-à-face pour lesquelles le consommateur compose son code sur le terminal du commerçant.

La fraude à la carte bancaire qui, en 2012, représentait 451 millions d'euros doit cependant être rapportée à la valeur des transactions réalisées par carte, soit 561 milliards d'euros. Le taux de fraude est ainsi maîtrisé à 0,08 % seulement du montant total, tous types de transactions par carte confondus.

Cette fraude est toujours répartie de façon très inégale entre les transactions nationales et transfrontières. Le taux de fraude sur transactions nationales s'élève ainsi à 0,045 % contre 0,387 % pour les transactions internationales en particulier hors zone SEPA, là où les cartes n'utilisent pas les dispositifs de type EMV (EuroPay, MasterCard, Visa). De plus, s'agissant des paiements à distance, l'écart entre le taux de fraude pour les transactions par téléphone et le taux de fraude pour les transactions par Internet confirme l'intérêt pour les consommateurs des systèmes d'authentification renforcée comme 3D-Secure, utilisé seulement sur Internet.

Aussi le CCSF a-t-il émis un Avis le 26 septembre 2013 dans lequel il rappelle son ferme soutien au développement des procédés d'authentification renforcé de type 3D-Secure afin de protéger les consommateurs, car la fraude a naturellement tendance à se reporter sur les paiements les moins sécurisés, qui consistent à donner directement son numéro de carte, sa date d'expiration et le cryptogramme au dos de la carte.

<sup>3</sup> Lien vers les dépliant d'information du CCSF : [https://www.banque-france.fr/ccsf/fr/infos\\_prat/banque/banque.htm](https://www.banque-france.fr/ccsf/fr/infos_prat/banque/banque.htm)

**Avis du Comité consultatif du secteur financier du 26 septembre 2013  
sur la sécurité des cartes de paiement  
adopté à la suite de la présentation par la Banque de France  
du Rapport annuel de l'Observatoire de la sécurité des cartes de paiement 2012**

Lors de sa réunion du 10 septembre 2013, le CCSF a pris connaissance avec grand intérêt du rapport de l'Observatoire de la sécurité des cartes de paiement dont il salue la grande qualité statistique et d'analyse. À la suite de cette réunion, et apportant son soutien aux conclusions du rapport de l'Observatoire, le Comité a adopté l'Avis suivant :

Le Comité se félicite de la maîtrise du niveau de la fraude en matière de cartes de paiement, et en particulier de la baisse pour la première fois du taux de fraude sur les paiements à distance par Internet (0,290 % en 2012 au lieu de 0,341 % en 2011), grâce à l'action de la Banque de France et de toutes les parties concernées.

Le CCSF rappelle que la carte de paiement constitue un moyen de paiement et de retrait hautement sécurisé mais qu'il importe de renforcer constamment tous les facteurs qui contribuent à la sécurité des cartes, lesquelles sont le moyen de paiement préféré des Français.

Le Comité soutient donc fermement les actions continues de sécurisation des paiements par carte menées par la Banque de France et les acteurs concernés. Celles-ci, comme le précise le rapport de l'Observatoire, doivent être poursuivies activement, en particulier pour généraliser progressivement l'utilisation des systèmes d'authentification renforcée de type 3D-Secure (en particulier le code non rejouable ou code à usage unique) pour les paiements sur Internet, notamment en ce qui concerne les transactions les plus risquées, ainsi que pour généraliser à travers le monde la sécurisation des retraits et transactions de paiement en proximité en adoptant le système dit EMV sur les cartes à puce.

Le CCSF encourage ainsi les e-commerçants à poursuivre le déploiement de dispositifs d'authentification renforcée du porteur de la carte chaque fois que cela est possible et pertinent.

Pour le Comité, il est essentiel, comme le rappelle le rapport de l'Observatoire, que le développement souhaitable des paiements sans contact s'accompagne d'un niveau de sécurité élevé de ces paiements.

Le CCSF rappelle également que tous les éléments de sécurisation de la carte doivent faire l'objet de la plus haute vigilance de la part des consommateurs, par exemple en composant le code confidentiel à l'abri des regards, en ne perdant jamais de vue la carte au moment du paiement ou en masquant le cryptogramme visuel (trois chiffres au verso de la carte).

Enfin, le CCSF souhaite que les actions de communication menées par la Banque de France et ses partenaires en 2012 pour renforcer la sécurité des paiements, notamment par carte, soient poursuivies autant que possible.

### **3.2.2 Les travaux de l'Observatoire des tarifs bancaires en matière de cartes**

L'Observatoire des tarifs bancaires (OTB) du CCSF, dont le rapport 2013 a été présenté lors de la réunion plénière du 20 juin 2013, a consacré un chapitre de ce rapport annuel à l'analyse des cotisations des cartes bancaires (cf. également le chapitre 1 du présent rapport pour l'aspect « extrait standard des tarifs bancaires »). En effet, l'observation de l'extrait standard des tarifs bancaires a montré que cette

catégorie de tarifs connaissait une hausse sensible qu'il était intéressant de chercher à analyser.

L'OTB a ainsi constaté une évolution modérée mais contrastée des tarifs des cartes bancaires. Les tarifs des cartes d'entrée de gamme, et en particulier de celles à autorisation systématique et à débit immédiat (+ 2,89 %), augmentent davantage entre 2011 et 2013 que les tarifs des cartes à débit différé (+ 1,5 %) qui sont en général plus chères. Les cartes de moyenne et haute gammes (Visa Premier, Gold MasterCard) connaissent des augmentations plus fortes, de 3,5 % sur

### Évolution des tarifs annuels des cartes bancaires

(cotisation en euros, variation en %)

	Cotisation moyenne annuelle au 5 janvier 2013	Variation 5 janvier 2012 - 5 janvier 2013	Variation 5 janvier 2011 - 5 janvier 2013
Carte de paiement à autorisation systématique	31,22	+ 2,00	+ 2,60
<b>Cartes entrée de gamme</b>			
Carte MasterCard à débit immédiat	37,11	+ 1,22	+ 2,64
Carte Visa à débit immédiat	37,59	+ 1,47	+ 3,15
Carte débit/crédit à débit immédiat	39,72	+ 1,56	+ 7,78
Carte MasterCard à débit différé	44,87	+ 0,91	+ 1,70
Carte Visa à débit différé	45,23	+ 0,43	+ 1,32
Carte débit/crédit à débit différé	46,62	+ 0,68	+ 3,63
<b>Cartes moyenne et haut de gamme</b>			
Carte Gold MasterCard à débit immédiat	109,93	+ 1,87	+ 3,37
Carte Visa Premier à débit immédiat	119,33	+ 2,11	+ 3,60
Carte débit/crédit Premier et Gold à débit immédiat	114,76	+ 1,96	+ 3,62
Carte Gold MasterCard à débit différé	118,28	+ 1,74	+ 3,04
Carte Visa Premier à débit différé	122,98	+ 1,47	+ 2,49
Carte débit/crédit Premier et Gold à débit différé	121,25	+ 1,67	+ 3,52
<b>Cartes très haut de gamme</b>			
Carte MasterCard Platinum	260,97	+ 1,21	+ 2,77
Carte Visa Platinum	189,20	+ 0,11	–
Carte débit/crédit Platinum Visa	189,00	+ 0,46	–
Carte Visa Infinite	304,23	+ 1,46	+ 2,54

Source : Rapport de l'Observatoire des tarifs bancaires 2013.

la période. Il existe un écart sensible de prix des cartes entre les banques à réseau d'agences et les banques en ligne, certaines de ces dernières pouvant proposer, sous certaines conditions, la gratuité des cartes.

L'OTB a également noté que de plus en plus de banques proposaient au choix de leurs clients une carte Visa ou une carte MasterCard.

L'OTB a aussi noté la place croissante des cartes débit/crédit dans les plaquettes tarifaires<sup>4</sup>. Les cartes débit/crédit sont commercialisées dans soixante-seize banques en 2013 contre soixante-deux en 2011. Elles incluent, outre les fonctions habituelles des cartes de débit (retrait d'espèces et paiement à débit immédiat ou différé), une faculté de payer en utilisant un crédit renouvelable, à l'instar des cartes de crédit.

### 3.2.3 L'examen des propositions du « paquet Barnier »

Le CCSE, qui consacre régulièrement des réunions aux thématiques européennes, a eu l'occasion en octobre 2013 d'examiner les projets de textes, directives et règlements, en cours de négociation à Bruxelles. Deux projets de textes impactent directement les consommateurs : le projet de révision de la directive

sur les services de paiement et le projet de règlement relatif aux commissions d'interchange carte.

- La révision de la directive sur les services de paiement

La Commission a constaté que la directive sur les services de paiement actuellement en vigueur a été longue à mettre en œuvre dans l'ensemble des pays dans un contexte où les évolutions technologiques et le développement de la monnaie électronique ont modifié l'équilibre global du texte qui venait d'être adopté. La prise en compte de ces évolutions de marché, le besoin à la fois de clarification des règles et d'une mise en œuvre homogène dans les États membres ont rendu nécessaire l'adoption d'une nouvelle directive sur le sujet.

Ainsi, la directive sur les services de paiement qui régule l'accès à la qualité de prestataire de services de paiement en dehors du monopole bancaire n'avait

<sup>4</sup> Les cartes débit/crédit permettent de choisir, lors de chaque opération (paiement et retrait), de payer comptant (le cas échéant avec un débit différé) ou à crédit. Une autorisation de crédit doit cependant avoir été contractée préalablement à toute réalisation de paiement à crédit. La commercialisation des cartes débit/crédit a débuté en 2008 et aujourd'hui, tous les réseaux (sauf trois) proposent ce type de carte.



pas prévu, par exemple, l'émergence de nouveaux prestataires de services, en dehors de tout cadre juridique, les agrégateurs ou *overlays*<sup>5</sup>. Le terme recouvre deux services distincts, d'une part celui d'agrégateur de données bancaires, d'autre part celui de mandataire de paiement. L'agrégateur peut s'interposer dans la relation entre le client et ses banques en vue de compiler toutes les informations relatives à ses différents comptes pour faire un état général de son patrimoine à partir des éléments choisis par le client. Le mandataire, quant à lui, réalise les opérations de paiement pour le compte de son client, sans que la banque en soit informée, en disposant des identifiants et codes secrets d'accès au compte de son mandant.

À la suite du Livre vert de 2012 sur les paiements, que le CCSF avait déjà eu l'occasion d'examiner (cf. *Rapport annuel du CCSF 2012*, p. 52), la Commission a publié un projet de directive visant à corriger les imperfections du précédent texte. Tout d'abord, le projet de directive vise à étendre son champ d'application aux devises non-euro, à limiter et clarifier les exemptions en posant des définitions précises communes, à créer un statut pour les prestataires de services tiers (agrégateurs), à créer un enregistrement centralisé des établissements par l'autorité bancaire européenne. Le CCSF se félicite de l'intégration dans la directive des évolutions du marché, et plus particulièrement des activités d'agrégation de données bancaires et d'initiation de paiement exercées par des tiers.

- Le projet de règlement sur les commissions d'interchange carte

Ce texte prévoit deux taux identiques dans tous les États membres à 0,3 % pour les cartes de crédit et 0,2 % pour les cartes de débit. S'agissant des délais d'application de ces nouveaux taux, le texte prévoit une application immédiate pour les paiements transfrontaliers et après deux ans pour les paiements nationaux. Le CCSF restera vigilant sur ce projet qui pose la question de la viabilité du modèle économique interbancaire français avec un tel niveau de taux. Celui-ci pourrait constituer une menace pour l'interbancaire des cartes à laquelle les consommateurs et utilisateurs français de cartes sont particulièrement attachés. D'autant qu'il n'est pas assuré que cette baisse des commissions d'interchange soit répercutée sur les prix payés par les consommateurs.

<sup>5</sup> Cf. Rapport annuel du CCSF 2012, p. 54, sur les services de paiement non régulés.

Le CCSF a également exprimé sa satisfaction de lire dans le projet de la Commission que l'interdiction de la surfacturation pour les cartes visées par la directive MIF et l'alignement des règles de remboursement en cas de prélèvement contesté sur les règles du SEPA étaient souhaitées.

### 3.3 UNE PREMIÈRE APPROCHE DES MONNAIES VIRTUELLES

La question des monnaies virtuelles qui se développent actuellement sur Internet et en particulier le cas du bitcoin a été discutée lors de la réunion plénière du CCSF du 28 janvier 2014, sur la base d'une présentation par la Banque de France.

Ces monnaies virtuelles partagent certaines caractéristiques avec les monnaies ayant cours légal, mais en diffèrent considérablement sur plusieurs points. Ainsi, bien qu'elles puissent être considérées comme des unités de compte qui servent à stocker de la valeur et à réaliser des transactions, elles n'ont pas de cours légal et il n'y a pas d'obligation de les accepter. Il n'y a pas non plus, contrairement à la monnaie électronique, de garantie légale de remboursement à valeur nominale de ces monnaies. Celles-ci sont sujettes à une volatilité extrême et leur création est souvent associée à une idée de spéculation sous-jacente.

Les dangers recelés par ce type de monnaies, qui ne sont contrôlées par aucune autorité, sont principalement de deux ordres. Tout d'abord leur anonymat, leur non-traçabilité, le fait qu'elles sont stockées sur des ordinateurs en font des véhicules parfaits pour le blanchiment et pour les transactions illégales portant notamment sur la drogue et les armes. Par ailleurs, elles sont des supports spéculatifs avec un cours pouvant varier très vite et très fortement et peuvent abuser le public.

#### 3.3.1 Le cas du bitcoin

Actuellement, la monnaie virtuelle qui connaît le plus fort développement est le bitcoin. Il a fait l'objet d'une présentation au CCSF. Cet instrument dispose des caractéristiques d'une monnaie virtuelle mais ne répond pas à la définition d'un moyen de paiement au sens du *Code monétaire et financier*, et plus particulièrement à la définition de la monnaie électronique, dans la mesure où le bitcoin n'est pas émis contre la remise de fonds. De plus, contrairement à la monnaie électronique, le bitcoin n'est pas assorti

d'une garantie légale de remboursement à tout moment à la valeur nominale. Sa mise en circulation ne viole donc pas le monopole d'émission de la monnaie ayant cours légal des banques centrales.

Conçue en 2009 par Satoshi Nakamoto (qui pourrait être le pseudonyme utilisé par une personne ou une équipe de programmeurs), la monnaie virtuelle bitcoin est créée au sein d'une communauté d'internautes, également appelés « mineurs », qui ont installé sur leurs unités informatiques connectées

à Internet un logiciel libre. Celui-ci va créer, selon un algorithme, les unités de compte bitcoin qui seront ensuite allouées à chaque mineur en récompense de sa participation au fonctionnement du système. Les bitcoins une fois émis peuvent faire l'objet de transactions, de stockage ou d'échanges contre une marchandise ou une monnaie ayant cours légal. La rareté organisée du bitcoin explique notamment son caractère spéculatif. Ainsi le cours du bitcoin est passé de 47 dollars à 978 dollars en quelques mois en 2013, avant de perdre la moitié de sa valeur.

### Extraits du *Focus* de la Banque de France publié le 5 décembre 2013 « Les dangers liés au développement des monnaies virtuelles : l'exemple du bitcoin »

**« Même si le bitcoin ne remplit pas à ce jour les conditions pour devenir un support d'investissement crédible et poser ainsi un risque significatif pour la stabilité financière, il représente un risque financier certain pour les acteurs qui le détiennent. »**

En raison de la progression limitée et déterminée du nombre de bitcoins en circulation, le bitcoin peut constituer un support spéculatif. En outre, il peut apparaître à certains investisseurs comme une valeur « refuge », comme lors de la crise chypriote.

Toutefois, quatre éléments majeurs limitent l'utilisation du bitcoin comme support d'investissement :

- la valeur du bitcoin n'est adossée à aucune activité réelle et n'est représentative d'aucun actif sous-jacent ;
- la volatilité particulièrement forte du cours du bitcoin, relativement peu corrélé à la plupart des actifs traditionnels et qui repose notamment sur la confiance de ses utilisateurs dans la sécurité du système ;
- des délais de transactions importants et l'absence à ce jour de support d'investissement libellé en bitcoin (il existe cependant quelques initiatives, à ce stade limitées, pour proposer des produits d'investissement indexés sur le cours du bitcoin) ;
- un risque juridique important lié à son statut de monnaie non régulée.

Si la forte volatilité du bitcoin constitue un intérêt éventuel pour des spéculateurs, particuliers ou professionnels, ces derniers doivent néanmoins être conscients des risques encourus notamment au regard des éléments suivants :

- aucune autorité ne veille à la mise en place des conditions nécessaires pour assurer la sécurité des « coffres-forts » électroniques qui permettent le stockage des bitcoins. Dans ce contexte, les détenteurs n'ont aucun recours en cas de vol de leurs bitcoins par des pirates informatiques « hackers » ;
- la convertibilité des bitcoins dans différentes monnaies ayant cours légal, nécessaire pour tirer les bénéfices d'une spéculation, n'est également garantie par aucun organisme centralisé. Ainsi, les investisseurs ne peuvent récupérer leurs fonds en devises que si d'autres utilisateurs désirent acquérir des bitcoins. Ainsi, le système peut à tout moment s'effondrer lorsque les investisseurs veulent dénouer leurs positions mais se trouvent détenteurs de portefeuilles devenus illiquides. »

[...]



**« N’offrant aucune garantie de sécurité, de convertibilité et de valeur, le bitcoin présente peu ou pas d’intérêt pour une utilisation par les acteurs économiques, au-delà des aspects marketing et publicitaire, tout en les exposant à des risques importants. »**

Ainsi, un commerçant ne pourra pas accepter de manière significative les paiements en bitcoins sans s’exposer à des risques substantiels. Dans le cas contraire, le commerçant s’exposerait à une série de risques : (i) risque de liquidité, lié à la faible profondeur du « marché des changes » des bitcoins, (ii) risque financier lié à la volatilité du cours du bitcoin, (iii) risque opérationnel lié notamment à l’absence de sécurité des « coffres-forts » permettant le stockage des unités de bitcoins et de garantie financière en cas de fraude.

Il en est de même pour les consommateurs. En outre, ces derniers, qui disposent pour la monnaie ayant cours légal de garanties associées aux moyens de paiement couverts par la directive sur les services de paiement (notamment de remboursement en cas de paiement non autorisé), ne peuvent bien évidemment se prévaloir d’aucune garantie en la matière dans le cas d’utilisation de monnaies virtuelles.

Ainsi, l’opportunité de développer l’utilisation des monnaies virtuelles en tant qu’alternative à la monnaie légale et à ses moyens de paiement scripturaux est très limitée et fait face à des risques substantiels qui devraient en limiter significativement l’utilisation. »

[...]

« N’étant ni une monnaie légale, ni un moyen de paiement couvert par la directive sur les services de paiement au niveau européen, garantissant notamment aux utilisateurs le remboursement en cas de fraude ou d’opération non autorisée, les monnaies virtuelles n’entrent pas directement dans le champ d’exercice de la supervision et de la surveillance des autorités compétentes en matière de paiement. Pour autant, compte tenu des risques que leur utilisation peut comporter et des activités illicites qu’elles facilitent, ces monnaies virtuelles font l’objet d’un suivi attentif des autorités. »

La quantité de monnaie créée par le système est limitée par le programme à 21 millions de bitcoins, limite qui pourrait être atteinte aux alentours des années 2140. Le rythme de création des bitcoins est régulé et fluctue pour tenir compte du nombre de mineurs et de l’évolution de la capacité de calcul des unités informatiques connectées. Il était ainsi de 50 bitcoins toutes les dix minutes en 2009 et est passé à 25 bitcoins toutes les dix minutes depuis janvier 2013. La gestion de l’architecture bitcoin est assurée actuellement par une association, « de type 1901 » pour prendre un exemple français, enregistrée aux États-Unis.

### 3.3.2 Les mises en garde du public

La Banque de France a publié le 5 décembre 2013, sous la forme d’un *Focus* dont des extraits figurent dans l’encadré ci-dessus, une analyse mettant en garde le public contre les risques présentés par les monnaies virtuelles telles que le bitcoin. Cette analyse, rejoint les préoccupations exprimées au CCSF.

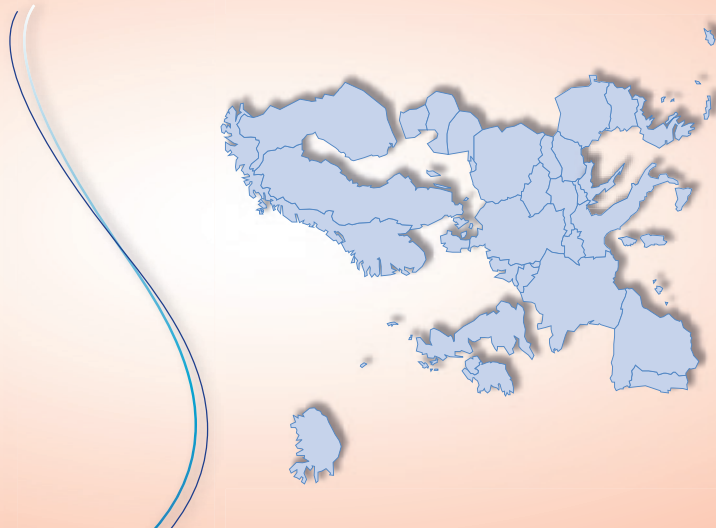
L’Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) a pour sa part publié le 29 janvier 2014 une

position relative aux opérations sur bitcoins en France dans laquelle elle rappelle que, en France, l’activité d’intermédiation consistant à recevoir des fonds de l’acheteur de bitcoins pour les transférer au vendeur de bitcoins relève de la fourniture de services de paiement. Exercer cette activité à titre habituel en France implique de disposer d’un agrément de prestataire de services de paiement (établissement de crédit, établissement de monnaie électronique ou établissement de paiement) délivré par l’ACPR.

La délivrance de cet agrément impose le respect de conditions relatives notamment aux apporteurs de capitaux, à la gouvernance, à la structure financière et au niveau de fonds propres. Elle impose également que les entreprises agréées mettent en place un dispositif de contrôle interne et des mesures de vigilance en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, adaptés à l’activité exercée et aux risques encourus.

Le CCSF continuera de suivre l’évolution de la problématique de ces monnaies virtuelles qui donnent lieu actuellement à des débats internationaux poussés en ce qui concerne leur sécurité et leur statut juridique.

**LE CCSF VOUS INFORME :  
BIEN UTILISER  
LE PRÉLÈVEMENT SEPA  
DANS TOUTE L'EUROPE**



**CCSF**  
comité consultatif du  
secteur financier



**Qu'est ce que le PRÉLÈVEMENT SEPA ?**

Le prélèvement SEPA (*Single Euro Payments Area* – Espace unique de paiement en euros) est un prélèvement harmonisé au niveau européen. Il permet de payer par prélèvement en euros dans les 28 pays de l'Union européenne, mais aussi en Suisse, en Norvège, en Islande, au Liechtenstein et à Monaco.

Mis en place progressivement depuis novembre 2010, le prélèvement SEPA remplacera définitivement le prélèvement classique au 1<sup>er</sup> février 2014.

**!** *Si vous aviez déjà autorisé un prélèvement sur votre compte, celui-ci est automatiquement transformé en prélèvement SEPA sans aucune action nécessaire de votre part. Les prélèvements réguliers en cours continuent de fonctionner après le 1<sup>er</sup> février 2014.*

**▶ Qu'est ce qui change ?**

- Vous pouvez payer et vous faire payer par prélèvement dans toute l'Europe et pas seulement en France comme jusqu'à présent.
- Vous avez 13 mois pour contester un prélèvement non autorisé effectué sur votre compte.
- C'est désormais directement au créancier, c'est-à-dire à l'organisme que vous voulez payer par prélèvement, que vous adressez le formulaire d'autorisation qui comprend toutes les informations nécessaires au prélèvement. C'est le créancier qui conserve ce formulaire.

**La vie d'un PRÉLÈVEMENT SEPA**

**▶ Comment mettre en place un prélèvement ?**

Le créancier met à votre disposition sous forme papier ou électronique un formulaire d'autorisation de prélèvement (on parle de « mandat de prélèvement ») qui est l'expression de votre consentement. Vous devez le lui retourner daté et signé, accompagné de vos coordonnées bancaires au format européen (IBAN) qui figurent sur votre relevé d'identité bancaire (RIB). Votre banque ou votre prestataire de service de paiement<sup>1</sup> (PSP) sera informé directement par votre créancier.

1. Dans la suite du texte les références aux banques concernent aussi les PSP.

**LE PRÉLÈVEMENT SEPA**

**▶ Suis-je informé de la date et des montants des prélèvements qui vont se présenter sur mon compte ?**

Vous êtes informé préalablement – au moins 14 jours avant sauf accord bilatéral – par le créancier du montant et de la date du prélèvement par tous moyens (facture, échéancier, avis...).

**!** *Vous pouvez vous opposer gratuitement à une opération de prélèvement, jusqu'à un jour ouvrable avant la date d'échéance de l'opération auprès de votre banque.*

**▶ Le prélèvement est-il payant ?**

La mise en place du prélèvement peut être facturée par votre banque. Regardez les plaquettes tarifaires qui vous sont adressées par votre banque ou sur son site internet.

**L'opération de prélèvement** est en général gratuite. Les prélèvements sont gratuits pour le paiement mensuel des impôts sur le revenu et des impôts locaux.

**▶ Comment mettre fin à un mandat de prélèvement ?**

À tout moment, vous pouvez mettre fin à un mandat de prélèvement (révocation) en donnant l'ordre par écrit à votre créancier, de préférence par lettre recommandée avec accusé de réception, de ne plus émettre de prélèvement. Parallèlement informez votre banque en lui indiquant la référence unique de mandat de prélèvement (RUM) concerné et gardez-en trace. La révocation est le plus souvent gratuite.

**!** *Cette révocation est définitive : tous les prélèvements postérieurs à votre révocation seront rejetés par votre banque. Si aucun ordre de prélèvement n'a été présenté par le créancier pendant une période de 36 mois, votre mandat de prélèvement cesse automatiquement d'être valable.*



### Contester un PRÉLÈVEMENT SEPA

En cas de désaccord avec le créancier, par exemple sur le montant d'une facture, contactez-le. En l'absence de solution, vous pouvez vous adresser à votre banque dans les conditions suivantes.

#### ▶ Si votre compte n'a pas encore été débité du prélèvement

Avant la date prévue du prélèvement et sans remettre en cause le mandat de prélèvement vous pouvez **faire opposition** auprès de votre banque, c'est-à-dire lui demander de ne pas débiter ce prélèvement sur votre compte.

Si malgré tout le créancier présentait ensuite le prélèvement concerné, la banque le rejeterait. Mais des délais techniques sont toutefois à prévoir pour l'exécution de votre demande.



**Contester un prélèvement n'annule pas votre dette, vous devrez régler votre litige directement avec le créancier et lui régler les sommes éventuellement dues par un autre moyen convenu avec lui.**

#### ▶ Si votre compte a déjà été débité du prélèvement

Dans le cas où vous avez autorisé le prélèvement vous pouvez **contester un prélèvement autorisé** dans un délai de 8 semaines à compter du débit de votre compte et demander à votre banque le remboursement du montant débité. La banque doit, dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de votre demande, soit vous rembourser soit justifier de son refus de rembourser.



**Une contestation non justifiée peut entraîner une facturation complémentaire de la part du créancier.**

- Dans le cas où vous n'avez pas autorisé le prélèvement vous pouvez contester un prélèvement que vous n'avez pas autorisé. Dans ce cas vous avez un délai de 13 mois suivant la date de débit du compte. La banque devra vous rembourser le montant du débit. Ce remboursement sera annulé s'il apparaît par la suite que vous avez autorisé ce prélèvement.

#### Les conséquences d'une absence de provision

Vous devez prévoir une provision suffisante sur votre compte le jour du prélèvement afin d'éviter que le prélèvement soit rejeté et que ce rejet génère des frais bancaires.

#### ▶ Que faire si la provision est insuffisante ?

- Avant la date du prélèvement, demandez rapidement à votre créancier de reporter l'opération de prélèvement le temps d'approvisionner votre compte et prévenez votre banque. Vous pouvez proposer à votre créancier de lui régler votre dette par d'autres moyens.
- À la date du prélèvement, il sera rejeté par votre banque pour absence de provision, sans information préalable, et des frais bancaires pourraient être appliqués.



**Le fait d'avoir prévenu votre créancier et votre banque devrait faciliter la recherche d'une solution.**

Les principaux termes utilisés dans cette fiche sont expliqués dans le glossaire « Banque au quotidien et crédit » du CCSP accessible sur le site internet suivant :

[www.ccsfn.fr](http://www.ccsfn.fr)

Pour plus d'information sur le SEPA :

[www.sepafrance.fr](http://www.sepafrance.fr)

#### Choisir le prélèvement SEPA c'est :

- Éviter tout retard ou oubli de paiement.
- Utiliser un moyen de paiement sécurisé et facile à mettre en place.
- Régler les sommes que vous devez à une date prévue à l'avance.
- Rester maître de vos règlements en ayant la possibilité de mettre fin au mandat de prélèvement à tout moment.

CCSF – octobre 2013 — Conception graphique : Banque de France

LE CCSF VOUS INFORME :  
BIEN UTILISER  
LE VIREMENT SEPA  
DANS TOUTE L'EUROPE



**CCSF**  
comité consultatif du secteur financier

## LE VIREMENT SEPA

### Qu'est ce que le VIREMENT SEPA ?

Le virement SEPA est un virement harmonisé au niveau européen qui vous permet de transférer des fonds en euros pour payer des créanciers ou alimenter le compte d'un proche dans les 28 pays de l'Union européenne, mais aussi en Suisse, en Norvège, en Islande, au Liechtenstein et à Monaco.

Mis en place progressivement depuis 2008, le virement SEPA fonctionne comme le virement national qu'il remplacera définitivement au 1<sup>er</sup> février 2014.

**!** Pour les virements en dehors de la zone SEPA ou pour les virements en devises autres que l'euro dans la zone SEPA, le virement international continue à exister de la même façon.

### Qu'est ce qui change ?

Les références des comptes bancaires et des banques ont été harmonisées dans l'ensemble des pays de l'espace SEPA. Désormais les numéros de compte sont présentés sous la forme d'un IBAN et les codes d'identification des banques ou des autres prestataires de service de paiement (PSP) sous la forme d'un code BIC<sup>1</sup>. Ces coordonnées au format IBAN + BIC figurent déjà depuis plusieurs années sur les relevés d'identité bancaire fournis par votre banque ou PSP.

**!** À partir du 1<sup>er</sup> février 2014, vous devez systématiquement utiliser des coordonnées bancaires au format IBAN + BIC pour vos opérations de paiement.

Avec le virement SEPA vous disposez de 140 caractères pour accompagner votre virement d'un message indiquant par exemple les motifs du virement, les références de la facture payée, etc. Ce message est intégralement transmis au bénéficiaire du virement.

<sup>1</sup> IBAN : international banking account number et BIC : bank identifier code.

### Comment faire un virement SEPA ?

Au guichet, votre banque met à votre disposition des formulaires papier à remplir en précisant vos numéros IBAN et BIC, ceux du bénéficiaire que vous voulez régler, ainsi que le montant à payer et la date d'exécution souhaitée.

En ligne, après vous être connecté sur le site internet de votre banque, en remplissant le formulaire électronique de virement qui est mis à votre disposition avec les mêmes informations que pour le virement au guichet.

**!** L'ordre de virement SEPA ne peut être rédigé qu'en euros, mais si le compte à créditer est dans une autre devise, la banque assure elle-même la conversion.

### Comment recevoir un virement SEPA ?

Il vous suffit de donner vos coordonnées bancaires pour recevoir un virement SEPA ; le plus simple est de fournir un relevé d'identité bancaire récent, sur lequel figurent l'IBAN et le BIC de votre compte.

### Quel sont les différents types de virement SEPA ?

Il existe deux types de virement SEPA :

- le virement SEPA occasionnel : l'ordre n'est donné que pour un seul paiement ;
- le virement SEPA permanent : selon une fréquence que vous décidez (mensuelle en général), vous donnez un ordre de virement régulier de même montant pour une même personne ou société.





### Le virement SEPA est-il payant ?

Pour un virement occasionnel, la tarification d'un virement au guichet, souvent payant, est différente de celle d'un virement par internet qui est généralement gratuit. La facturation de frais répartis entre le donneur d'ordre et le bénéficiaire est autorisée.

La mise en place et l'exécution d'un virement occasionnel ou permanent peuvent être facturées par votre banque. Consultez les plaquettes tarifaires qui vous sont adressées par votre banque ou son site internet.

**!** *Pour les virements SEPA entre pays de l'Espace économique européen (sauf la Suisse), les frais éventuellement facturés sont identiques à ceux facturés pour un virement national.*

### Quand le bénéficiaire reçoit-il les fonds ?

À partir du moment où vous avez demandé un virement SEPA, la banque a un jour ouvrable pour l'exécuter et transférer les fonds au bénéficiaire du virement. Ce délai peut être rallongé d'un second jour ouvrable dans les cas où le virement est initié sur support papier. Le bénéficiaire reçoit les fonds le jour où sa banque reçoit les fonds.

**!** *Pour un virement occasionnel, vous pouvez choisir une exécution immédiate de l'ordre ou choisir une date ultérieure (exécution différée).  
Un ordre de virement est irrévocable. Vous ne pouvez demander le remboursement des fonds transférés.*

### Comment modifier un virement permanent ?

À tout moment, vous pouvez modifier le montant, la périodicité, la date d'exécution d'un virement permanent, en ligne ou au guichet de votre banque.

### Comment mettre fin à un virement permanent ?

À tout moment, vous pouvez mettre fin à un virement SEPA permanent en révoquant auprès de votre banque votre demande de virement permanent.

### Les conséquences d'une absence de provision

Vous devez prévoir une provision suffisante sur votre compte le jour du virement, sinon il ne sera pas exécuté et vos bénéficiaires ne pourront pas être payés.

#### Choisir le virement SEPA c'est :

- Disposer d'un mode de paiement totalement à la main du consommateur qui décide du moment du paiement.
- Pouvoir consulter le solde de son compte avant d'initier le virement.
- Être assuré du transfert des fonds dans un délai d'un jour ouvrable.
- Pouvoir modifier ou suspendre à tout moment les virements permanents.

Les principaux termes utilisés dans cette fiche sont expliqués dans le glossaire « Banque au quotidien et crédit » du CCSF accessible sur le site internet suivant :

[www.ccsfn.fr](http://www.ccsfn.fr)



CCSF – janvier 2014 – Conception graphique : Banque de France

Pour plus d'informations sur le SEPA :

[www.sepafrance.fr](http://www.sepafrance.fr)





## **4. Bilans et perspectives des assurances de dommages**





Les assurances de biens et de responsabilité, également appelées « assurances de dommages », visent à protéger le patrimoine de l'assuré en garantissant ses biens ou en indemnisant un tiers en son lieu et place lorsque l'assuré est responsable d'un dommage causé à ce tiers.

Parmi les assurances de dommages, l'assurance multirisques habitation (MRH) et l'assurance automobile équipent la grande majorité des ménages français. Aussi ces deux types d'assurance font-ils l'objet d'un suivi régulier au sein du CCSF qui, comme chaque année, a dressé un bilan de l'année écoulée dans ces deux secteurs.

#### Les assurances de biens et de responsabilité Affaires directes France en 2012

(cotisations en milliards d'euros)

Automobile	19,5
Multirisques habitation	8,9
Biens professionnels	6,2
Responsabilité civile générale	3,6
Construction	2,3
Pertes pécuniaires	1,8
Catastrophes naturelles	1,5
Assistance	1,4
Biens agricoles	1,2
Crédit-caution	1,0
Transports	1,0
Protection juridique	1,0
<b>Total</b>	<b>49,4</b>

Source : FFSA-GEMA.

Autre catégorie d'assurance qui croît en visibilité, les contrats d'assurance affinitaire ont fait l'objet d'une réflexion suivie au cours de l'année 2013. Les contrats d'assurance affinitaire peuvent être définis comme des contrats proposés accessoirement à la vente d'un bien ou d'un service par un professionnel qui n'est ni assureur ni intermédiaire d'assurance. Ces contrats ne constituent pas une nouveauté dans le paysage de l'assurance, mais leur développement rapide et les nombreuses réclamations dont ils font l'objet ont entraîné une prise de conscience de la part des professionnels eux-mêmes et des pouvoirs publics de la nécessité d'améliorer le service rendu aux consommateurs.

Enfin, l'année 2013 a été marquée par la préparation de la loi relative à la consommation (loi n° 2014-344 du 17 mars 2014) qui prévoit plusieurs réformes structurantes en matière d'assurance de dommages : la création d'un cadre juridique pour les contrats de groupe, l'introduction d'un droit de résiliation infra-annuel pour les assurés,

ainsi que la mise en place de règles de souscription spécifiques aux contrats d'assurance affinitaire.

### 4.1 LE BILAN DE L'ASSURANCE MULTIRISQUES HABITATION (MRH)

Au cours de l'année 2013, le bilan de l'assurance multirisques habitation de l'année 2012 a fait l'objet, comme chaque année, d'une présentation aux membres du CCSF. Ce bilan annuel permet de prendre connaissance des données de marché ainsi que de l'évolution de la sinistralité. En outre, il permet de mesurer annuellement l'influence des conditions climatiques qui ont un impact plus ou moins important sur le coût des sinistres.

#### 4.1.1 Le marché de l'assurance multirisques habitation

Le chiffre d'affaires de l'assurance MRH s'établit à 8,9 milliards d'euros en 2012, en hausse de 6 % par rapport à l'année 2011. Le nombre de logements, soit 34 millions, est en augmentation de 1 % par rapport à l'année 2011.

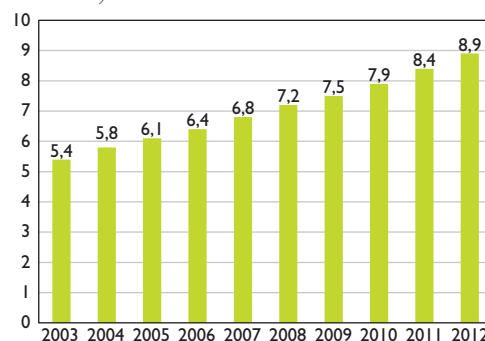
Le marché de l'assurance habitation se répartit principalement entre les sociétés d'assurance avec intermédiaires (44 %), les mutuelles sans intermédiaires (30 %) et les réseaux de bancassurance (17 %).

Les cinq premiers acteurs représentent 58 % du marché. Le groupe Covéa représente 18 % des parts de ce marché, suivi d'Axa (13 %), de Groupama-Gan (11 %), de la Maif (8 %) et d'Allianz (8 %).

Le poids des indemnités a globalement augmenté de 17 % au cours de l'année 2012, avec de notables variations (+ 66 % pour la TGN<sup>1</sup>, + 33 % pour les

#### Évolution du chiffre d'affaires de l'assurance MRH

(en milliards d'euros)

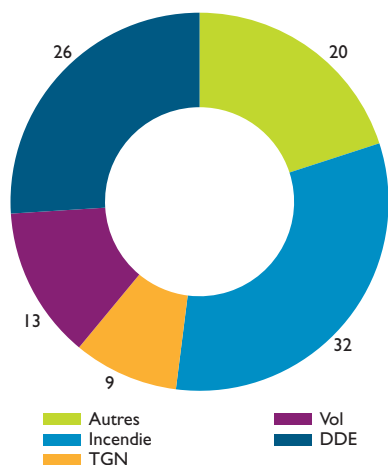


Source : FFSA-GEMA.

<sup>1</sup> Tempête, grêle, neige.

Répartition de la charge des sinistres en assurance habitation selon la garantie – 2012

(en %)



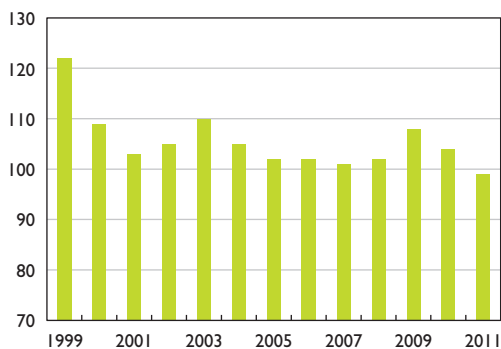
Source : FFSA-GEMA.

DDE<sup>2</sup>, + 10 % pour l'incendie et + 7 % pour le vol). L'augmentation de 33 % des dégâts des eaux est liée aux dossiers de gel pour lesquels le coût moyen d'un sinistre est d'environ 2 000 euros. L'augmentation des cas d'incendie est principalement liée à l'utilisation de chauffages d'appoint pendant les périodes de froid les plus intenses. Enfin, l'augmentation du nombre de vols est notamment liée à la hausse des vols d'objets en or ou contenant de l'or, compte tenu du renchérissement des cours et de la facilité de revente de ce métal précieux.

Au final, le ratio combiné comptable<sup>3</sup> de l'assurance multirisques habitation qui était en amélioration en 2011 avec un taux de 99 %, est repassé à plus de 100 % en 2012. Les chargements qui comprennent les frais de gestion des sinistres, les frais d'acquisition et les frais d'administration étant stables, l'évolution de ce ratio est liée à l'augmentation des prestations versées.

Ratio combiné comptable de l'assurance habitation

(en %)



Source : FFSA-GEMA.

4.1.2 L'influence des conditions climatiques

Du point de vue météorologique, l'année 2012 aura été une année « normale », sans évènement climatique majeur. Toutefois, le mois de février a été marqué par des températures minimales extrêmes qui ont généré un surcoût de sinistres de 0,5 milliard d'euros. En effet, même s'il s'agit d'un évènement climatique moyen, il s'est ensuivi une augmentation des cas de gel, qui plus est, pour des régions qui n'y étaient pas préparées. Enfin, les inondations ayant frappé certaines régions au début de l'année 2013 ont principalement affecté des zones agricoles, moins habitées.

4.2 LE BILAN DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE

L'assurance automobile est un sujet d'actualité pour plusieurs raisons :

- l'entrée en vigueur, à compter du 21 décembre 2012, du principe de non-discrimination entre hommes et femmes ;
- la réforme initiée par le projet de loi relatif à la consommation offrant à l'assuré la possibilité de résilier à tout moment un contrat d'assurance à compter de la première échéance annuelle (avec des dispositions spécifiques pour l'assurance automobile) ;
- le projet de réforme de la responsabilité civile piloté par la Chancellerie.

4.2.1 Le marché de l'assurance automobile

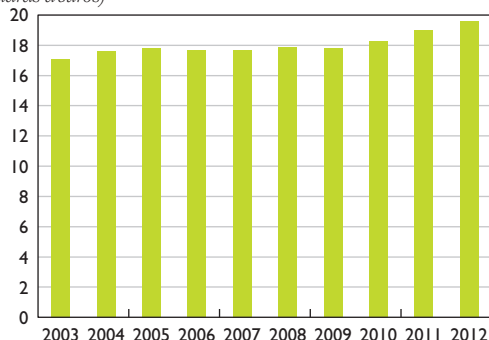
L'assurance automobile représente 40 % du marché des assurances de biens et de responsabilité.

Les cotisations perçues en 2012 au titre de l'assurance automobile représentent un montant total de 19,5 milliards d'euros (dont 17,6 pour les seuls particuliers), en augmentation de 2,5 à 3 % par rapport

2 Dégâts des eaux.  
 3 « Le ratio combiné rapporte la charge de sinistres et les frais généraux de l'exercice aux primes acquises. Un ratio combiné de 100 % signifie que toutes les primes ont été utilisées pour couvrir la charge de sinistres et le coût de production ; dans ce cas, la marge réalisée par l'entreprise d'assurance ne peut provenir que des produits financiers issus des placements. Au-dessus de 100 %, l'activité est susceptible d'être déficitaire » - Source : L'évolution des cotisations d'assurance automobile et habitation, DGT/DGCCRF, janvier 2011.

### Évolution du chiffre d'affaires de l'assurance automobile

(en milliards d'euros)



Source : FFSA-GEMA.

à l'année 2011 (après une hausse de 3,5 % entre 2010 et 2011). Les premières tendances de l'année 2013 ont fait apparaître une progression plus limitée, d'environ 2 %.

Sur l'année 2012, la hausse des prix de l'assurance automobile, soit 2,1 %, est comparable à celle des prix à la consommation, qui est de 2 %. Toutefois, sur longue période (de 1996 à 2012), elle est inférieure de 26 points à celle des prix à la consommation, écart qui s'est stabilisé depuis 2010.

Une centaine d'acteurs se répartissent le marché de l'assurance automobile (y compris le marché des professionnels) : les mutuelles sans intermédiaires totalisent un tiers des cotisations, les réseaux de bancassurance 10 % et les sociétés avec intermédiaires 43 %. La vente directe ne représente que 2 %. Les cinq premiers groupes d'assurance occupent 64 % du marché.

La fréquence des accidents (nombre de sinistres pour 1 000 véhicules assurés) est en baisse depuis plusieurs années, à l'exception des années 2009 et 2010. L'augmentation des fréquences d'accidents enregistrée en 2009 était due à l'effet combiné du climat et de l'augmentation de la circulation durant l'été. En 2010, elle était essentiellement imputable à des raisons climatiques.

4 Pendant les jours ouvrés, la voiture (comme moyen de se rendre à son travail) est davantage utilisée.

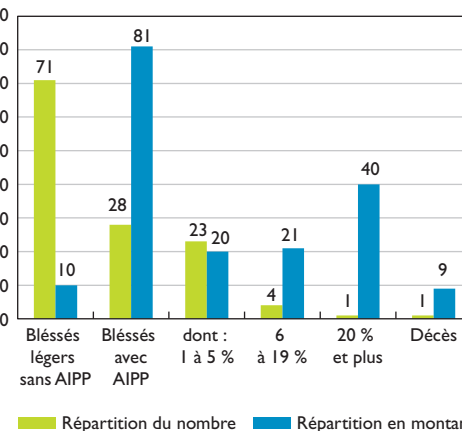
5 Pour comprendre les évolutions réelles de l'accidentalité, le service statistique FFSA-GEMA recalcule la fréquence des dommages matériels à des conditions climatiques moyennes, corrigée des effets perturbateurs du climat et du nombre de jours ouvrés.

6 AIPP : Atteinte à l'intégrité physique et psychique.

7 En raison du délai de consolidation des blessures, il n'est pas possible de disposer des données de l'année 2012.

### Répartition des sinistres corporels en nombre et en montants en 2012

(en %)



Source : FFSA-GEMA.

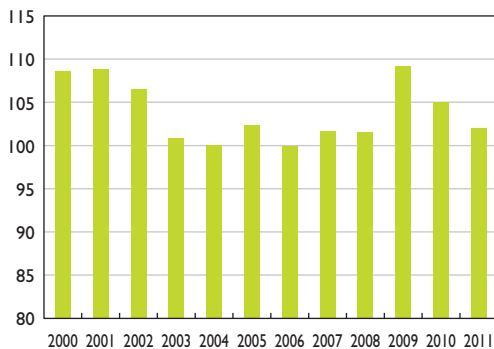
En matière de dommages matériels, on observe une forte volatilité due aux conditions climatiques et au nombre de jours ouvrés<sup>4</sup>. Ainsi, février 2012 (comptant 29 jours du fait de l'année bissextile) a été atypique en raison du nombre de jours travaillés et de la rigueur du climat<sup>5</sup>. En 2012, la répartition de la charge des indemnités est restée stable : les dommages aux véhicules représentent 33 % du total de la charge, la responsabilité civile (RC) corporelle 27 % et la RC matérielle 19 %. Les prix de la réparation des véhicules personnels sont en hausse de 3 %, chiffre supérieur à l'inflation (2,1 %), tandis que la hausse du prix des pièces détachées est de 1,9 %, inférieure à l'inflation.

Les dommages corporels, qui constituent 3 % des sinistres, représentent un tiers de la charge des indemnités. Le nombre de blessés légers (sans AIPP<sup>6</sup>), comptant pour 71 % des sinistres corporels, n'est pas représentatif de la charge des indemnités, qui est de 10 %. À l'inverse, les blessés avec AIPP qui forment 28 % du nombre de sinistres corporels, représentent 81 % du total des indemnités. Le coût moyen des sinistres corporels est en augmentation de 5 à 6 % par an<sup>7</sup>, largement due à une inflation des coûts d'assurance concernant les blessés les plus graves.

Le ratio combiné comptable, qui mesure le poids des sinistres et des frais de gestion rapporté aux cotisations perçues, est de 102 % pour l'année 2011, dernière donnée disponible. La charge des sinistres reste donc très élevée.

**Ratio combiné comptable de l'assurance automobile**

(en %)



Source : FFSA-GEMA.

**4.2.2 Les résultats de la sécurité routière**

Lors de sa réunion du 14 mai 2013, le CCSF a pris connaissance des résultats provisoires de l'accidentalité pour l'année 2012.

En 2012, on constate une baisse de la mortalité (- 8 %) et du nombre de personnes blessées (- 7 %) <sup>8</sup>. Si on met en perspective sur longue période, la tendance en matière d'accidentalité est fortement baissière, surtout en tenant compte de l'augmentation du trafic. En effet, jusqu'en 1973, la courbe du nombre de tués suivait celle de l'accroissement du trafic. Depuis la mise en place de mesures de limitation de vitesse, la mortalité diminue malgré un trafic qui continue à croître.

Il est significatif de rapporter la mortalité au trafic par catégorie d'usagers. Ainsi, en 2012, les deux-roues motorisés restent largement surexposés au risque de mortalité : les motos représentent 18 % des tués, mais seulement 2 % du trafic. Les véhicules légers représentent 52 % des tués, mais 74 % du trafic, et les poids lourds 2 % des tués et 5 % du trafic. En termes d'accidentalité par classe d'âge, on note une surreprésentation de la classe 25-44 ans, ainsi qu'une surmortalité parmi les jeunes. Les routes départementales sont surreprésentées en raison de l'importance de leur linéaire et de la plus grande fréquence des chocs frontaux. Quant aux facteurs comportementaux, on note une surexposition au risque de mortalité des personnes ne portant pas la ceinture de sécurité (notamment à l'arrière). D'autres facteurs comportementaux aggravants doivent être soulignés, principalement l'alcool (31,6 % des tués, à comparer à 19 % en Allemagne), mais également l'usage du téléphone au volant (environ 400 tués annuels).

Le baromètre de la Sécurité routière du mois d'avril 2013 fait apparaître une baisse importante de la mortalité

à 30 jours <sup>9</sup> : 234 tués en avril 2013, contre 277 en avril 2012, soit 43 décès de moins. L'objectif que s'est donné le Gouvernement est de parvenir à moins de 2 000 tués en 2020 (contre 3 525 aujourd'hui). Ceci représente une baisse annuelle du nombre de tués de l'ordre de 240 à 250.

Le coût global de l'accidentalité routière pour la société est beaucoup plus élevé que les seules données assurantielles ne le laissent penser. En 2012, ce coût s'est élevé à environ 23 milliards d'euros, dont 13,3 milliards de dégâts matériels et 9,7 milliards de dégâts corporels.

Enfin, en matière de prévention, il existe une charte tripartite signée en 2010 entre l'État, la Fédération française des sociétés d'assurance (FFSA) et le Groupement des entreprises mutuelles d'assurance (GEMA) pour une période de cinq ans <sup>10</sup>. Cette charte prévoit que 0,5 % des cotisations de responsabilité civile, soit environ 40 millions d'euros chaque année, sont consacrés à la mise en place d'actions de sécurité routière. Des actions d'information sont organisées pour tous les âges de la vie, tout en privilégiant le temps scolaire et l'apprentissage – périodes au cours desquelles la mortalité des jeunes est la plus importante –, et l'accompagnement des conducteurs novices. Ces actions de prévention visent également à contribuer à la lutte contre la consommation d'alcool et de produits psychoactifs sur les routes, à promouvoir une meilleure protection du conducteur, ainsi qu'à communiquer sur les enjeux prioritaires de sécurité.

**4.2.3 L'application du principe de non-discrimination hommes/femmes et ses implications en assurance automobile**

Le principe de non-discrimination des tarifs et des prestations d'assurance a été posé par la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) dans l'arrêt « Test-achats » du 1<sup>er</sup> mars 2011 <sup>11</sup>.

<sup>8</sup> En matière de statistiques, les personnes tuées sont comptabilisées uniquement au cours de l'année du décès, tandis que les personnes blessées dont les séquelles peuvent se prolonger au-delà d'une année sont également comptabilisées les années suivantes. Aussi leur « stock » s'accroît-il d'une année sur l'autre.

<sup>9</sup> Depuis 2004, les tués sont comptabilisés dans les statistiques de la Sécurité routière lorsque le décès survient dans les 30 jours de l'accident. Auparavant ce délai était de 6 jours.

<sup>10</sup> Convention de partenariat État/assureurs pour l'éducation routière, l'apprentissage et la réduction de l'accidentalité, signée le 18 février 2010 entre l'État, la FFSA et le GEMA.

<sup>11</sup> Affaire C-236/09 – Association belge des Consommateurs Test-Achats ASBL e.a. contre Conseil des ministres, JO C 130 du 30 avril 2011, page 4.

**Arrêt « Test-Achats »**

**Cour de justice de l'Union européenne**  
**Affaire C-236/09 – 1<sup>er</sup> mars 2011**  
**(extrait)**

L'article 5, paragraphe 2, de la directive 2004/113, qui permet aux États membres concernés de maintenir sans limitation dans le temps une dérogation à la règle des primes et des prestations unisexes, est contraire à la réalisation de l'objectif d'égalité de traitement entre les femmes et les hommes que poursuit ladite directive et incompatible avec les articles 21 et 23 de la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne. Par conséquent, cette disposition doit être considérée comme invalide à l'expiration d'une période de transition adéquate.

Saisie à titre préjudiciel par la Cour constitutionnelle de Belgique, la CJUE a considéré que l'article 5.2 de la directive n° 2004/113, qui permet aux États membres de maintenir sans limitation dans le temps une dérogation à la règle des primes et des prestations unisexes, était contraire à la réalisation de l'objectif d'égalité de traitement entre les femmes et les hommes poursuivi par cette même directive et devait en conséquence être considérée comme invalide à effet du 21 décembre 2012.

Cette décision a eu un fort retentissement dans le monde de l'assurance où des tarifs différenciés selon le critère du sexe étaient appliqués dans la plupart des pays européens. Plusieurs branches d'assurance étaient plus particulièrement concernées, dont l'assurance automobile<sup>12</sup>. Dans ce secteur, la différence tarifaire entre hommes et femmes visait à répondre au comportement plus accidentogène des jeunes conducteurs qui diffère de la conduite plus prudente des jeunes conductrices. Cette distinction s'estompe au bout de quelques années.

L'arrêté du 18 décembre 2012 relatif à l'égalité entre les hommes et les femmes en assurance<sup>13</sup> a modifié le *Code des assurances* afin de mettre la réglementation française en conformité avec le droit communautaire. Le dispositif mis en place prévoit que les organismes

d'assurance peuvent appliquer des différenciations tarifaires fondées sur le critère du sexe après le 20 décembre 2012, mais seulement pour les contrats souscrits avant cette date ou ensuite renouvelés par tacite reconduction. En revanche toute modification substantielle du contrat, nécessitant l'accord des parties, entraîne l'application du principe de non-différenciation.

Cette nouvelle réglementation devrait entraîner des conséquences sur la tarification des contrats d'assurance automobile. Toutefois, son impact précis sur les tarifs et prestations est encore difficile à évaluer.

### 4.3 LE CAS DES ASSURANCES AFFINITAIRES

C'est en 2011 que le CCSF s'est intéressé à la distribution des assurances affinitaires (assurances proposées accessoirement à la vente d'un bien et d'un service), à l'occasion de ses travaux sur la multi-assurance<sup>14</sup>. Le sujet n'était pas nouveau mais n'avait pas fait l'objet d'une réflexion globale, les assurances affinitaires étant regardées comme trop hétérogènes pour qu'on puisse identifier une problématique commune à la filière.

En 2012, la Fédération des garanties et assurances affinitaires (FG2A) a été créée pour fédérer l'ensemble des professionnels de la filière, garantir l'éthique de la profession et contribuer au renforcement de la confiance des consommateurs.

Au début de l'année 2014, le législateur a octroyé au consommateur un droit de renonciation de 14 jours calendaires révolus à compter de la conclusion de certains contrats d'assurance affinitaire, pour lesquels il a dû proposer un début de définition.

#### 4.3.1 La définition et le cadre juridique des assurances affinitaires

Lorsqu'en 2013 le CCSF aborde le sujet, il n'existe pas de définition officielle ou normative des assurances affinitaires. Pour sa part, il avait proposé la définition suivante dans son rapport annuel pour 2012 : « Assurance vendue comme l'accessoire d'un bien ou d'un service par un professionnel qui n'est ni assureur, ni intermédiaire d'assurance<sup>15</sup> ». Cette filière couvre un large spectre de produits et de services (voyages, cartes bancaires, téléphonie, etc.).

<sup>12</sup> Les autres secteurs étant ceux de l'assurance complémentaire santé, de la prévoyance et des rentes viagères.

<sup>13</sup> Arrêté du 18 décembre 2012 relatif à l'égalité entre les hommes et les femmes en assurance, JORF du 20 décembre 2012.

<sup>14</sup> Rapport annuel du CCSF pour 2012, p.65 et suivantes.

<sup>15</sup> Cf. note 14.



Il n'existe pas davantage de cadre juridique qui leur soit spécifique. Pour autant, on ne saurait parler de vide juridique. Ainsi, l'information précontractuelle et contractuelle prévue par le *Code des assurances* doit être communiquée à l'assuré, comme pour tout autre type de contrat d'assurance, sans distinction de nature ou de canal de distribution. Et si l'article L520-1 du *Code des assurances* qui régit le devoir de conseil des intermédiaires d'assurance ne leur est pas applicable, les distributeurs d'assurance affinitaire sont tenus par l'obligation générale d'information et de conseil du vendeur professionnel découlant des articles 1147, 1315 et 1615 du *Code civil*.

Reste à vérifier que ce cadre juridique est bien adapté aux contraintes spécifiques des assurances affinitaires, telles que la rapidité de la transaction ; celle-ci est rarement anticipée par le consommateur dans sa démarche d'acquisition d'un bien ou d'un service vis-à-vis de laquelle l'assurance se trouve être l'« accessoire ».

### 4.3.2 La mise en place d'une procédure de labellisation

Les consommateurs font état d'un vrai déficit de confiance. D'après un sondage de l'institut CSA<sup>16</sup>, plus d'un consommateur sur deux trouve intéressantes l'assurance annulation, l'assistance, l'assurance des effets personnels ou encore les garanties en cas de casse ou de vol, et plus de 80 % des consommateurs ont déjà souscrit un tel produit. Toutefois, 52 % des consommateurs ont une image plutôt négative de ces produits. Au total, 59 % des consommateurs attendent plus de transparence et d'informations sur les conditions de couverture et les exclusions de ces contrats, et 65 % des consommateurs estiment que la création d'un label de qualité pourrait améliorer l'image des assurances affinitaires.

C'est face à ce constat qu'a été créée en avril 2012 la Fédération des garanties et assurances affinitaires. La FG2A comprend une quarantaine de membres parmi les cinq filières concernées (courtiers, assistants, sociétés de services, assureurs et distributeurs).

Pour mener à bien le processus de labellisation, la FG2A a fait appel à un organisme de certification indépendant, le bureau Veritas, et l'a chargé d'auditer chaque partie prenante sur toute la chaîne de valeur, y compris la gestion des sinistres. Par exemple, certains courtiers non professionnels des assurances

affinitaires se lancent dans cette filière sans être en mesure de traiter des sinistres de masse, ce qui appelle une vigilance à cet égard.

Une trentaine de critères, établis après concertation avec plusieurs associations de consommateurs, doivent être respectés pour obtenir le label. Ils concernent aussi bien les informations, qui doivent être claires et compréhensibles – y compris sur les points de contact utiles pour résilier un contrat ou déclarer un sinistre –, que les prestations, qui doivent être normalisées, auditées – et les engagements respectés dans des délais précis –, ou des mesures régulières de la satisfaction des clients. Des garanties de bonne fin sont à prévoir, concernant des engagements qui n'ont pas la nature d'assurance ; il s'agit, par exemple, de reprendre les engagements en cas de dépôt de bilan du distributeur de produits.

La FG2A a travaillé sur une fiche produit standardisée présentant les caractéristiques essentielles des garanties et assurances dans un objectif de bonne lisibilité pour les consommateurs. Certains points sont mis en exergue, tels que la possibilité ou non de se rétracter, les franchises, les modalités de résiliation, les niveaux de garantie (représentés par un système d'étoiles) et les exclusions de garantie sur lesquelles il est souhaitable d'attirer l'attention des consommateurs. Dans le cadre de la démarche de labellisation, cette fiche d'information doit obligatoirement être remise aux consommateurs.

Le processus de labellisation repose sur l'analyse approfondie du contrat, effectuée sous l'égide d'un comité de labellisation. Celui-ci est composé de professionnels de l'assurance affinitaire et est ouvert à d'autres intervenants tels que les associations de consommateurs ou les autorités ayant compétence dans ce domaine. Après évaluation, le produit est audité par Veritas.

Le CCSF s'est félicité de la création de la nouvelle Fédération des garanties et assurances affinitaires (FG2A) qui vise à restaurer la confiance des consommateurs dans les assurances affinitaires et qui est à l'origine d'un label de qualité concernant l'ensemble du processus de conception et de commercialisation de ces assurances. Le Comité a décidé de suivre de près les résultats des actions engagées.

<sup>16</sup> Sondage CSA pour la FG2A, accessible sur le site Internet de cet organisme : <http://www.fg2a.com/>



### 4.3.3 Les évolutions juridiques attendues en droit communautaire

La proposition de directive 2012/0168(COD) sur l'intermédiation d'assurance, publiée le 3 juillet 2012, était toujours en cours de discussion début 2014. Parmi les sujets actuellement ouverts figure l'extension du champ d'application de cette directive.

S'agissant des assurances affinitaires, celles qui sont accessoires à la vente d'un bien seraient hors champ, à l'inverse de celles accessoires à la vente d'un service. Ces dernières seraient alors soumises au régime juridique de l'intermédiation en assurance (à l'exemple des contrats d'assurance et d'assistance voyage).

Les discussions à venir feront l'objet d'un suivi attentif du Comité.

## 4.4 LES PROPOSITIONS DU PROJET DE LOI « CONSOMMATION »

Parmi les dispositions financières discutées au Parlement dans le cadre du projet de loi relatif à la consommation figurent quatre mesures structurantes pour l'assurance de dommages : de nouvelles règles de souscription pour certains contrats d'assurance affinitaire ; une obligation de motivation en cas d'exercice par l'assureur de son droit de résiliation ; une possibilité de résiliation infra-annuelle des contrats d'assurance de dommages, au bénéfice de l'assuré ; enfin, la formalisation d'un cadre juridique pour les contrats de groupe d'assurance de dommages.

### 4.4.1 De nouvelles règles de souscription pour certains contrats affinitaires

Le projet de loi relatif à la consommation a esquissé une définition des assurances affinitaires, en créant un nouvel article L112-10 du *Code des assurances* qui commence par ces mots : « *L'assuré qui souscrit à des fins non professionnelles un contrat d'assurance constituant un complément d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur...* ».

On observera, d'une manière générale, que la problématique de l'assurance affinitaire a été posée par le législateur sous l'angle des doublons d'assurance, et strictement dans le champ des relations entre professionnels et consommateurs. Ces derniers

### Les assurances affinitaires

#### Nouvel article L112-10 du *Code des assurances*

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

Avant la conclusion d'un contrat d'assurance, l'assureur remet à l'assuré un document l'invitant à vérifier s'il n'est pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques couverts par le nouveau contrat et l'informant de la faculté de renonciation mentionnée au premier alinéa. Un arrêté du ministre chargé des assurances fixe le contenu et le format de ce document d'information.

Lorsque l'assuré a exercé sa faculté de renonciation dans les conditions prévues au premier alinéa, l'assureur est tenu de rembourser, le cas échéant, le montant de la prime payée par l'assuré dans un délai de trente jours à compter de la date d'exercice du droit de renonciation. Toutefois, l'intégralité de la prime reste due à l'assureur si le souscripteur exerce son droit de renonciation alors qu'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat est intervenu durant le délai de renonciation prévu au premier alinéa.

Le présent article s'applique aux contrats d'assurance qui couvrent :

- 1° soit le risque de mauvais fonctionnement, de perte, y compris de vol, ou d'endommagement des biens fournis ;
- 2° soit l'endommagement ou la perte, y compris le vol, de bagages et les autres risques liés à un voyage, même si l'assurance couvre la vie ou la responsabilité civile, à la condition que cette couverture soit accessoire à la couverture principale relative aux risques liés à ce voyage.

pourront faire valoir leur droit de renonciation dans un délai de 14 jours calendaires révolus à compter de

la conclusion du contrat, pour autant qu'ils justifient avoir déjà souscrit une garantie pour l'un des risques couverts par le nouveau contrat.

On soulignera également que le champ du droit de renonciation ne s'applique pas à tous les contrats susceptibles d'entrer dans la définition retenue par le premier alinéa de l'article L112-10 du *Code des assurances*. En effet, si ce champ couvre la plupart des contrats d'assurance accessoires à l'acquisition d'un bien, il est plus limité quant aux services, puisqu'il ne s'applique qu'aux contrats d'assurance accessoires à l'acquisition d'un service de voyage.

On note enfin que la période pendant laquelle l'assuré peut exercer son droit de renonciation est sécurisée puisque le sinistre survenant durant cette période est garanti, moyennant le maintien de l'intégralité de la prime à l'assureur.

### 4.4.2 L'obligation de motivation de l'assureur, en cas d'exercice de son droit de résiliation

Cette obligation de motivation était réclamée par plusieurs associations de consommateurs. À plusieurs reprises, elles s'étaient exprimées en faveur d'une telle évolution dans le cadre du CCSF, soulignant les difficultés rencontrées par certains assurés à l'occasion de la recherche d'un nouvel assureur. Pour les consommateurs, l'enjeu était de ne pas subir les conséquences d'une résiliation à l'initiative de l'assureur, qui n'aurait pas été motivée par un sinistre ou un défaut de paiement mais, par exemple, par une politique générale de maîtrise des risques de l'établissement.

Le CCSF lui-même avait été sensibilisé à ce problème dans le cadre de l'assurance multirisques habitation concernant les dégâts des eaux et avait adopté le 3 juin 2008 un Avis dans lequel il recommandait aux assureurs « *de prendre en considération la qualité de victime du dommage, sa fidélité en tant que client de la société d'assurance et, dans toute la mesure du possible, de ne pas résilier ou dénoncer son contrat d'assurance MRH en cas de sinistre à répétition* »<sup>17</sup>.

Aujourd'hui, l'obligation de motivation à l'initiative de l'assureur est prévue par l'article L113-12-1 du *Code des assurances*.

### La motivation par l'assureur de l'exercice de son droit de résiliation

#### Nouvel article L113-12-1 du Code des assurances

La résiliation unilatérale du contrat d'assurance couvrant une personne physique en dehors de son activité professionnelle par l'assureur, dans les cas prévus au présent livre ou en application du premier alinéa de l'article L113-12, doit être motivée.

Deux précisions doivent être apportées :

- l'obligation de motivation s'applique aux seuls contrats d'assurance souscrits par une personne physique, en dehors de son activité professionnelle ;
- la résiliation doit s'entendre, comme pour l'article L113-12 du *Code des assurances*, aussi bien de la résiliation proprement dite, en cours de contrat, que de la non-reconduction d'un contrat arrivé à son terme.

### 4.4.3 La résiliation infra-annuelle des contrats d'assurance de dommages

La résiliation infra-annuelle des contrats d'assurance de dommages constitue l'une des mesures phares de la loi du 17 mars 2014. Il s'agit également d'une disposition très contestée par les assureurs.

La proposition de résiliation infra-annuelle à l'initiative de l'assuré a été présentée au CCSF du 18 avril 2013. Contrairement à ce qui est parfois affirmé, la mesure ne vise pas à ouvrir à tout moment la possibilité de résilier un contrat d'assurance, puisque la résiliation infra-annuelle n'est possible qu'à compter d'une année d'assurance. Cette mesure a pour objet de permettre une amélioration de la concurrence et une meilleure fluidité du marché. Les pouvoirs publics font le pari que cette amélioration entraînera une baisse des tarifs au bénéfice des assurés. La tacite reconduction des contrats n'est pas remise en cause.

<sup>17</sup> Avis du CCSF du 3 juin 2008 sur les dégâts des eaux dans le cadre des assurances multirisques habitation (MRH)

Le CCSF s'intéresse depuis plusieurs années aux conditions et modalités de résiliation des contrats d'assurance. En 2011, il avait commandé une étude approfondie, le rapport Mayaux<sup>18</sup>, sur l'application de la loi Chatel du 28 janvier 2005<sup>19</sup>. Cette loi avait facilité les modalités de résiliation des contrats d'assurance tacitement reconductibles tout en améliorant l'information des assurés sur la possibilité de mettre fin à leur contrat, mais seulement à l'échéance.

En 2013, les Pouvoirs publics ont souhaité aller plus loin et permettre aux assurés de résilier leur contrat en dehors de la période d'échéance annuelle. Toutefois, deux problèmes ont rapidement été soulevés par les opposants à la mesure, liés au risque de démutualisation et au risque de non-assurance, particulièrement en assurance automobile où le défaut de souscription constitue une infraction pénalement sanctionnée<sup>20</sup>.

Le contre-exemple du Royaume-Uni qui connaît une forte démutualisation et qui, à sinistralité égale, enregistre des niveaux moyens de primes très supérieurs à ceux pratiqués en France, a été fréquemment mentionné par les contempteurs de la mesure<sup>21</sup>. Les Pouvoirs publics soulignent toutefois la limite de la comparaison avec le modèle anglais, puisque la tacite reconduction<sup>22</sup> n'est pas systématique.

Le risque de non-assurance, qui est un phénomène tout à fait réel, a donné lieu à des dispositions spécifiques concernant l'assurance automobile obligatoire (responsabilité civile envers les tiers) et l'assurance du locataire contre les risques liés à la location d'un local à usage d'habitation ou mixte, professionnel et d'habitation. Le nouvel assureur doit effectuer, pour le compte de l'assuré qui souhaite le rejoindre, les formalités nécessaires à l'exercice du droit de résiliation. Il doit également s'assurer de la

## La résiliation infra-annuelle des contrats d'assurance de dommages

### Nouvel article L113-15-2 du Code des assurances

Pour les contrats d'assurance couvrant les personnes physiques en dehors de leurs activités professionnelles et relevant des branches définies par décret en Conseil d'État, l'assuré peut, à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la première souscription, résilier sans frais ni pénalités les contrats et adhésions tacitement reconductibles. La résiliation prend effet un mois après que l'assureur en a reçu notification par l'assuré, par lettre ou tout autre support durable.

Le droit de résiliation prévu au premier alinéa est mentionné dans chaque contrat d'assurance. Il est en outre rappelé avec chaque avis d'échéance de prime ou de cotisation.

Lorsque le contrat est résilié dans les conditions prévues au premier alinéa, l'assuré n'est tenu qu'au paiement de la partie de prime ou de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque est couvert, cette période étant calculée jusqu'à la date d'effet de la résiliation. L'assureur est tenu de rembourser le solde à l'assuré dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation. À défaut de remboursement dans ce délai, les sommes dues à l'assuré produisent de plein droit intérêts au taux légal.

Pour l'assurance de responsabilité civile automobile définie à l'article L211-1 et pour l'assurance mentionnée au g de l'article 7 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs et portant modification de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986, le nouvel assureur effectue pour le compte de l'assuré souhaitant le rejoindre les formalités nécessaires à l'exercice du droit de résiliation dans les conditions prévues au premier alinéa du présent article. Il s'assure en particulier de la permanence de la couverture de l'assuré durant la procédure.

Un décret en Conseil d'État précise les modalités et conditions d'application du présent article.

18 Rapport sur « La tacite reconduction des contrats d'assurance depuis la loi Chatel du 28 janvier 2005 – Bilan et propositions », par le Pr Luc MAYAUX, février 2011 – <https://www.banque-france.fr/ccsf/fr/publications/autres/rapport-Mayaux-tacite-reconduction-des-contrats-assurance-depuis-la-loi-Chatel.htm>

19 Loi n° 2005-67 du 28 janvier 2005 tendant à conforter la confiance et la protection du consommateur.

20 Article L211-1 et suivants du Code des assurances

21 Résiliation à tout moment des contrats d'assurance : FFSA et GEMA font front commun, L'Argus de l'assurance – <http://www.argusdelassurance.com/institutions/resiliation-a-tout-moment-des-contrats-d-assurance-ffsa-et-gema-font-front-commun.62926>

22 Intervention orale lors de la réunion du CCSF du 18 avril 2013

permanence de la couverture de l'assuré durant la procédure.

Les modalités et conditions d'application de cette disposition relèvent d'un décret en Conseil d'État. Invité par le ministre des Finances et des Comptes publics à travailler à la préparation des textes d'application de la loi relative à la consommation, le CCSF fera un suivi très attentif de ce texte en 2014<sup>23</sup>.

#### 4.4.4 Un cadre juridique pour les assurances collectives de dommages

Les contrats de groupe d'assurance de personnes, qu'ils soient facultatifs ou obligatoires, bénéficient depuis longtemps d'un cadre juridique, posé par la loi n° 89-1014 du 31 décembre 1989 et codifié aux articles L141-1 et suivants du *Code des assurances*. Ces contrats sont principalement caractérisés par la relation trilatérale qui s'instaure entre l'organisme assureur, le souscripteur et les adhérents au contrat. Des règles particulières ont été posées en matière de souscription, d'information des adhérents et d'opposabilité aux adhérents des modifications apportées au contrat, ainsi que de résiliation.

L'application de ces règles aux contrats de groupe d'assurance de dommages faisait débat. Ces contrats existaient, à l'instar des contrats d'assurance souscrits par les associations sportives pour les dommages causés par leurs adhérents, mais leur régime juridique était incertain.

Cette ambiguïté est aujourd'hui en partie levée avec la clarification du régime juridique applicable aux contrats de groupe d'assurance de dommages, largement inspiré du régime des assurances individuelles.

Plusieurs actes réglementaires devront être pris pour l'application des mesures assurantielles prévues par la loi du 17 mars 2014 relative à la consommation. Le CCSF sera associé à leur mise en place.

### Les assurances collectives de dommages

#### Nouvel article L129-1 du Code des assurances

Les titres I<sup>er</sup> et II du présent livre s'appliquent également aux assurances collectives de dommages.

Un contrat d'assurance collective de dommages est un contrat souscrit par une personne morale en vue de l'adhésion de toute personne intéressée par le bénéfice des garanties pour la couverture des risques autres que ceux mentionnés au premier alinéa de l'article L141-1.

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

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

En particulier, il examinera la cohérence des textes relatifs à l'exercice du droit de résiliation par les assurés, de façon à ce que ces derniers puissent exercer leurs droits, dans un cadre sûr pour les professionnels, tout en évitant les insuffisances de garantie.

<sup>23</sup> Communiqué de presse de Michel Sapin, ministre des Finances et des Comptes publics, du 1<sup>er</sup> Juillet 2014 (extrait) : « Le ministre a encouragé les membres du CCSF à continuer à travailler sur la mise en œuvre de la loi bancaire et la préparation des textes d'application de la loi relative à la consommation : la question des frais bancaires, en particulier pour les personnes financièrement les plus fragiles, les questions relatives à l'inclusion bancaire et à la prévention du surendettement ou encore à l'assurance resteront au cœur de leurs réflexions. »

## **5. Les évolutions de l'assurance de personnes**



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

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

En 2012, le chiffre d'affaires de l'assurance de personnes, soit l'ensemble des cotisations, est de 131,3 milliards d'euros, dont 112,9 milliards d'euros pour les contrats d'assurance-vie et de capitalisation et 18,4 milliards d'euros pour les contrats relatifs à la maladie et aux accidents corporels.

À la fin de l'année 2012, les provisions mathématiques pour les contrats d'assurance-vie et de capitalisation, représentant l'engagement « net » des assureurs vis-à-vis des assurés, ont atteint 1 378,2 milliards d'euros<sup>1</sup>.

Comme chaque année, le CCSF a examiné les multiples évolutions de ce secteur, évolution des pratiques avec les comparateurs d'assurances complémentaires santé, évolution des réponses au vieillissement de la population avec l'assurance dépendance, évolution du modèle français de l'assurance emprunteur avec la réforme de la déliaison, enfin évolution du cadre juridique et fiscal de l'épargne retraite.

## 5.1 LES COMPARETEURS D'ASSURANCE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SUR INTERNET

Le 10 mai 2012, le CCSF avait adopté un Avis pour renforcer la transparence et la qualité des comparateurs d'assurance de dommages sur Internet ; les membres du Comité étaient convenus à cette

occasion de poursuivre leurs travaux en direction des comparateurs d'assurances complémentaires santé, afin de vérifier avec les comparateurs concernés si les principes définis par l'Avis du 10 mai 2012 pouvaient s'appliquer à ce secteur et s'il convenait d'en modifier ou d'en compléter certains termes, compte tenu de la spécificité de cette branche d'assurance.

Ces travaux ont abouti à un nouvel Avis du CCSF, daté du 26 mars 2013.

### 5.1.1 Les travaux innovants du CCSF pour améliorer la transparence et la qualité des comparateurs d'assurance complémentaire santé

A priori, ces travaux n'allaient pas de soi. En effet les comparateurs d'assurance de dommages, qui sont le plus souvent multiproduits, incluent très souvent les contrats d'assurance complémentaire santé dans leur offre d'assurances. Pour autant, il existe également des comparateurs spécialisés en assurance santé, non concernés par l'Avis du 10 mai 2012. De surcroît, l'assurance complémentaire santé fait largement appel à des organismes d'assurance (mutuelles et institutions de prévoyance) qui n'étaient pas alors représentés au CCSF. Enfin, cette branche d'assurance présente des caractéristiques qu'il est important de faire connaître aux assurés. Toutes ces raisons ont milité pour que le CCSF adopte un Avis spécifique aux comparateurs d'assurance complémentaire santé.

Ces travaux ont été menés en concertation avec les comparateurs spécialisés dans le domaine de l'assurance complémentaire santé, ainsi qu'avec les comparateurs d'assurance multiproduits.

### 5.1.2 L'Avis du CCSF du 26 mars 2013

L'Avis pour renforcer la transparence et la qualité des comparateurs d'assurances a été adopté par le CCSF à l'unanimité le 26 mars 2013.

Les grands principes de base adoptés par l'Avis du 12 mai 2012 ont été réaffirmés : reconnaissance du modèle économique des comparateurs, rappel de leur statut d'intermédiaire, obligation d'une information claire et transparente des consommateurs ou internautes, impartialité dans la sélection et la restitution des offres, protection des données personnelles.

<sup>1</sup> Source : FFSA-GEMA – Tableau de bord de l'assurance 2012 – cf. site Internet de la FFSA.



## Avis du Comité consultatif du secteur financier pour renforcer la transparence et la qualité des comparateurs d'assurances complémentaires santé sur Internet (extrait)

### 1. Définition des comparateurs

1.1. Les comparateurs d'assurances sont des interfaces, développées par des « éditeurs de comparateurs », dont l'objectif est de permettre à l'internaute, à partir d'un profil déterminé, de visualiser le plus grand nombre possible de propositions d'assurance émanant d'organismes assureurs différents et de comparer leurs tarifs et leurs garanties.

1.2. Présentant, proposant ou aidant à conclure des contrats d'assurance au sens de l'article L511-1 du *Code des assurances*, et rémunérés à ce titre, les éditeurs de comparateurs d'assurances sont des intermédiaires d'assurance.

### 2. Rappel des obligations légales et réglementaires applicables

2.1. Les éditeurs de comparateurs d'assurances sont immatriculés à l'organisme mentionné à l'article R512-1 du *Code des assurances* (ORIAS) ou bénéficient d'un « passeport » européen.

2.2. Les éditeurs de comparateurs d'assurances respectent les obligations légales et réglementaires incombant aux intermédiaires (capacité, honorabilité, exactitude et clarté de l'information, souscription d'une assurance de responsabilité civile professionnelle, et le cas échéant, d'une garantie financière), définies par les articles L512-1 et suivants et L520-1 et suivants du *Code des assurances*.

### 3. Information des internautes

3.1. Identification du comparateur. La présentation du comparateur sur les moteurs de recherche est claire, exacte et non trompeuse.

En particulier, le terme de comparateur ne doit pas être utilisé pour qualifier un site qui ne permet pas aux internautes de visualiser et de comparer des offres d'assurance d'organismes assureurs différents, mais se contente de collecter les coordonnées des internautes afin de les commercialiser.

Lorsqu'un courtier, assurant la conclusion et la gestion de contrats d'assurance, exerce une activité de comparateur, il doit indiquer clairement sa qualité de courtier sur les moteurs de recherche.

3.2. Statut. Les informations relatives au statut figurent sur la page d'accueil du site, ou dans une rubrique facilement accessible, telle que la rubrique « Qui sommes-nous ? ».

3.3. Liens économiques. Les éditeurs de comparateurs d'assurances sont transparents sur les liens économiques, y compris capitalistiques, qui les lient aux entreprises et intermédiaires d'assurance dont ils présentent les offres.

3.4. Rémunération. L'internaute est informé qu'il n'a rien à payer pour le service de comparaison, que l'éditeur de comparateur d'assurances est rémunéré par les entreprises ou intermédiaires d'assurance dont il présente les offres et que les conditions de cette rémunération sont sans influence sur la présentation et la sélection des offres.

3.5. Présentation des partenaires. Le nombre et le nom (ou la dénomination) des assureurs et intermédiaires d'assurance partenaires sont communiqués de manière très apparente. Les intermédiaires d'assurance partenaires sont identifiés comme tels.

3.6. Situation de l'assuré. Les éditeurs de comparateurs informent les internautes du fait :

- qu'il n'est pas possible de dénoncer son adhésion à un contrat collectif obligatoire ;

.../...

- qu'un assureur ne peut pas résilier un contrat d'assurance individuelle ou de groupe facultatif, sauf en cas de non-paiement des cotisations ou de fausse déclaration.

**3.7. Présentation des offres.** Les comparateurs présentent clairement à l'internaute les tarifs, les garanties et les services proposés par le partenaire assureur ou intermédiaire :

- les tarifs sont présentés sur une base annuelle, hors promotion, et les frais d'entrée sont, le cas échéant, mentionnés séparément ;
- le contenu et les limites des garanties associées aux tarifs sont présentés clairement. En particulier les conditions de remboursement sont illustrées par un ou plusieurs exemples exprimés en euros.

Les comparateurs d'assurances complémentaires santé attirent l'attention des internautes sur l'importance de garantir les risques de santé qui ne sont pas toujours prévisibles au moment de la souscription du contrat.

**3.8. Langage.** De façon générale, le vocabulaire employé dans la communication avec l'internaute est simple et clair.

#### **4. Sélection des offres**

**4.1.** Le formulaire de devis communiqué par l'internaute est transmis à l'ensemble des entreprises et intermédiaires d'assurance partenaires conformément aux critères de sélection imposés par ces derniers. En retour, toutes les offres obtenues sont restituées à l'internaute ou, *a minima*, le mode de sélection des offres est expliqué.

**4.2.** Il est expressément précisé que les résultats obtenus ne sont pas exhaustifs de l'ensemble des offres disponibles sur Internet.

**4.3.** Les prix affichés incluent tous les frais et taxes applicables (tous frais compris) ou, *a minima*, précisent de manière claire les montants complémentaires à acquitter (ex. frais de dossier).

**4.4.** Lorsque la procédure informatique ne permet pas d'interroger en temps réel les assureurs, l'actualisation régulière des données est assurée. La périodicité et la date de mise à jour des données sont indiquées à l'internaute.

#### **5. Protection des données personnelles**

**5.1.** Les éditeurs de comparateurs d'assurances respectent les obligations légales et réglementaires en vigueur relatives à la collecte et au traitement des données personnelles du prospect.

En particulier, l'identité du responsable du traitement est clairement indiquée et le prospect informé qu'il possède un droit d'accès, de rectification et de suppression des données qui le concernent. L'adresse à laquelle il peut écrire pour exercer ce droit lui est clairement indiquée.

**5.2.** Les coordonnées électroniques transmises par le prospect ne sont pas communiquées à des fins de prospection, notamment commerciale, sans son accord exprès. L'accord n'est pas présumé par défaut (par exemple, au moyen d'une case précochée).

**5.3.** Lorsque son accord préalable n'est pas requis, le prospect est clairement informé qu'il peut s'opposer, de manière simple et gratuite, notamment par le biais d'une case à cocher, à l'utilisation de données personnelles le concernant à des fins de prospection notamment commerciale.

**5.4.** En application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, seules peuvent être demandées à l'internaute les données adéquates, pertinentes et non excessives pour lui permettre de visualiser des offres adaptées à ses besoins <sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Ainsi, les coordonnées bancaires ne sont pas nécessaires à l'établissement d'une liste comparée de résultats.

Les travaux du CCSF ont, en outre, permis de dégager plusieurs principes significatifs pour le secteur de l'assurance complémentaire santé :

- la distinction à opérer entre les comparateurs et les « marchands de listes ». Seules doivent être considérées comme comparateurs les interfaces dont l'objectif est de permettre à l'internaute de visualiser le plus grand nombre de propositions d'assurances émanant d'organismes différents, afin de comparer leurs prix et leurs garanties. À l'inverse, les « marchands de listes », qui ne permettent pas à l'internaute de visualiser le résultat de sa demande, visent simplement à collecter les données des internautes afin de les commercialiser. Sans être spécifiques à l'assurance complémentaire santé, les « marchands de listes » se rencontrent fréquemment dans ce secteur ;
- la description complète de l'activité de l'éditeur de comparateur, notamment lorsque celui-ci est amené à assurer la conclusion et la gestion des contrats d'assurance (activité de courtage) ;
- la présentation des tarifs sur une base annuelle, hors promotions, les frais d'entrée étant clairement indiqués, séparément ;
- l'illustration des conditions de remboursement par un exemple en euros. Le CCSF a pris acte du fait que les garanties exprimées en pourcentage du tarif de base de la sécurité sociale pouvaient s'avérer difficiles à comprendre pour les assurés, mais n'a pas été jusqu'à demander une expression en euros de toutes ces garanties. En revanche, une illustration en euros a été demandée aux comparateurs afin que les internautes soient conscients du fait qu'un remboursement à 100 % du tarif de base de la sécurité sociale pouvait représenter un montant extrêmement faible.

Enfin, il a été considéré comme important de porter à la connaissance des consommateurs et des internautes des informations spécifiques au secteur :

- l'adhérent à un contrat collectif obligatoire<sup>2</sup> d'entreprise, qu'il soit salarié ou ayant droit d'un salarié, ne peut dénoncer son adhésion. Il est donc prudent de vérifier que la souscription d'un autre contrat complémentaire santé présente pour lui une utilité : par exemple, si le contrat collectif ne couvre que le salarié et pas sa famille, ou si ce contrat présente un faible niveau de garantie ;
- l'assuré couvert par un contrat individuel ou par un contrat de groupe à adhésion facultative<sup>3</sup> bénéficie

à ce titre d'une garantie viagère immédiate, quel que soit son état de santé. L'assureur ne peut résilier le contrat qu'en cas de non-paiement des cotisations ou de fausse déclaration. En résiliant son contrat d'assurance, l'assuré renonce à la garantie viagère ;

- le changement d'assureur n'est pas toujours favorable à l'assuré, au regard de garanties viagères attachées à l'ancien contrat, du mode de tarification en fonction de l'âge de l'assuré et, le cas échéant, des frais d'entrée (ou frais d'adhésion) sollicités par le nouvel assureur ;
- comme pour tout contrat d'assurance, l'objectif est de couvrir des risques, c'est-à-dire des événements dont la survenance est incertaine. Le contrat d'assurance complémentaire santé ne devrait donc pas être souscrit en fonction des seuls besoins connus et anticipés (par exemple optiques ou dentaires, alors qu'une hospitalisation imprévue peut grever lourdement le budget d'un ménage).

Comme il l'avait fait avec les comparateurs d'assurances de dommages, le CCSF a invité les comparateurs d'assurances complémentaires santé sur Internet à s'engager formellement à respecter l'Avis du CCSF discuté avec eux et qui constitue ainsi une charte pour ce secteur professionnel. C'est ainsi que trois comparateurs d'assurances complémentaires santé ont « adhéré » à l'Avis du CCSF, lequel rend publics sur son site Internet les noms de ces comparateurs, ce qui contribue à l'information des consommateurs et internautes sur les meilleures pratiques dans ce domaine.

### 5.1.3 Les défis à venir

#### 5.1.3.1 Les évolutions du droit français : la généralisation de la couverture complémentaire santé d'entreprise et les contrats responsables

La loi n° 2013-504 du 14 juin 2013 relative à la sécurisation de l'emploi prévoit la généralisation des contrats complémentaires santé d'entreprise à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2016. À cette date, toutes les entreprises du secteur privé devront avoir proposé à leurs salariés d'adhérer à un contrat complémentaire santé. Elles devront assurer la moitié de son financement. Toutefois, elles ne seront pas obligées de souscrire auprès de l'organisme assureur recommandé par l'accord de

<sup>2</sup> Article 2 de la loi Évin du 31 décembre 1989.

<sup>3</sup> Article 6 de la loi Évin du 31 décembre 1989.

branche. En effet, le Conseil constitutionnel a censuré une disposition législative prévoyant la possibilité pour les branches professionnelles de « désigner » les organismes assureurs par une « clause de désignation ». Cette généralisation va profondément modifier le marché de l'assurance complémentaire santé, majoritairement composé de contrats individuels ou collectifs facultatifs. Par suite, les comparateurs d'assurance vont devoir se repositionner sur ce marché.

Dans une moindre mesure, les comparateurs d'assurance seront concernés par la réforme des contrats responsables prévue par la loi de financement de la sécurité sociale pour 2014<sup>4</sup>. Pour être qualifiés de « responsables », les contrats d'assurance complémentaire santé doivent actuellement respecter un panier d'obligations fixé par l'article L871-1 du *Code de la sécurité sociale* ; ils bénéficient alors d'un régime fiscal et/ou social plus favorable et notamment d'une taxe sur les conventions d'assurance réduite, à 7 % au lieu de 14 %. C'est ce panier d'obligations qu'il s'agit de réformer, pour une application au 1<sup>er</sup> janvier 2015.

### 5.1.3.2 Les évolutions du droit européen : la proposition de directive relative à l'intermédiation en assurance

Les évolutions du droit européen touchent directement au statut des comparateurs d'assurances. Aujourd'hui, au sens de la directive sur l'intermédiation en assurance<sup>5</sup>, les comparateurs d'assurances sont des intermédiaires d'assurance. Demain, leur situation risque d'être plus complexe au regard du projet de refonte de la directive, actuellement examiné par le Conseil. La proposition de directive vise à augmenter le niveau des règles de protection des consommateurs par une extension du champ d'application de ces règles, une plus grande transparence et une prévention des conflits d'intérêt. En l'état actuel du projet de texte, les comparateurs d'assurances seraient dans le champ de la directive lorsque le client a la possibilité de souscrire le contrat à l'issue de la comparaison mais hors champ dans le cas contraire.

4 Article 56 II de la loi n° 2013-1203 du 23 décembre 2013 de financement de la sécurité sociale pour 2014.

5 Directive 2002/92/CE du Parlement et du Conseil du 9 décembre 2002 sur l'intermédiation en assurance (DIA, également appelée IMD).

6 Source : estimations de la direction de la Recherche, des Études, de l'Évaluation et des Statistiques (DREES), citée par le rapport Aubert pour le CCSF, juillet 2013.

7 Source : projection Insee et DREES pour le groupe de travail sur la dépendance. Si on y ajoute la dépense privée, la dépendance représente environ 1,6 % du PIB et pourrait atteindre 2,3 % du PIB en 2040 (voir Avis du CCSF du 12 décembre 2013).

8 Source : rapport de M. Fabrice Aubert, auditeur au Conseil d'État, pour le CCSF, juillet 2013.

Nul doute que le sujet des comparateurs financiers reviendra à l'ordre du jour du CCSF en 2014 et 2015.

## 5.2 LE PROBLÈME DE L'INFORMATION DANS LE DOMAINE DE L'ASSURANCE DÉPENDANCE

La dépendance peut être définie comme une perte définitive d'autonomie qui rend impossible la réalisation de certains actes de la vie quotidienne. Il s'agit d'un sujet de société, difficile à plusieurs points de vue, dans un contexte de population vieillissante.

Tout d'abord, il n'existe pas de définition normative, qu'elle soit française ou européenne, de la dépendance. En France, on s'accorde à penser qu'il s'agit d'un phénomène lié au troisième et surtout au quatrième âge ; les dispositifs publics existants, en premier lieu l'allocation personnalisée d'autonomie (APA), ont été définis et circonscrits en ce sens. Il n'en est pas ainsi dans d'autres pays européens où la notion de dépendance s'étend au handicap sans tenir compte du critère d'âge. Les dispositifs privés sont, quant à eux, libres de choisir leurs propres définitions et champs d'application de la dépendance.

Avec l'arrivée au troisième âge des générations de baby-boomers, le nombre de personnes dépendantes sera probablement amené à croître sensiblement au cours des prochaines décennies. Ainsi, à périmètre constant, le nombre de bénéficiaires de l'APA qui était de 1 150 000 en 2010 pourrait atteindre entre 1 400 000 et 1 700 000 en 2030, et entre 1 850 000 et 2 700 000 en 2060<sup>6</sup>.

Pour les seules finances publiques, la dépendance représente un coût considérable. S'élevant à 24 milliards d'euros en 2010, soit 1,2 point de PIB, la dépense publique pourrait atteindre 1,7 point de PIB en 2040<sup>7</sup>.

Pour les assurés et leur famille, la dépendance peut également représenter une charge financière importante : ainsi, le coût de la prise en charge d'une dépendance lourde à domicile est d'environ 1 800 euros par mois et celui d'une prise en charge en établissement de 2 300 euros mensuels<sup>8</sup>. De surcroît, l'entourage d'une personne dépendante, spécialement à domicile, est souvent mis à contribution, et pour lui la charge n'est pas que financière ; aussi, l'aide aux aidants est une préoccupation croissante aussi bien pour les pouvoirs publics que pour les assureurs.

En conclusion, ainsi que le souligne le rapport Aubert (cf. *infra*) : « *La dépendance représente un risque financier considérable qui n'est que partiellement pris en charge par la solidarité publique* ». À côté de l'effort consenti par la collectivité en faveur du grand âge, l'assurance dépendance est donc amenée à jouer un rôle croissant.

### 5.2.1 Les enjeux de l'assurance dépendance

En 2010, année de référence des dernières données publiées, le chiffre d'affaires annuel de l'assurance dépendance était de 550 millions d'euros et le nombre de personnes couvertes de 5,5 millions. Pour importants qu'ils paraissent, ces chiffres ne reflètent pas les besoins présents et à venir des Français face à la perte d'autonomie : à titre d'illustration, le nombre de Français de 60 ans et plus est de 14 millions.

Pour les organismes assureurs, la dépendance représente un enjeu financier important mais également un risque lourd dont toutes les données techniques ne sont pas encore stabilisées et peuvent même être mal connues pour les nouveaux entrants qui n'ont pas de portefeuille d'expérience<sup>9</sup>. Pour cette raison, ce risque est largement réassuré et fait l'objet d'un suivi attentif de la part de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR).

Une plus large diffusion de l'assurance dépendance supposerait une meilleure sensibilisation du public concerné ainsi qu'une bonne connaissance des différents contrats d'assurance proposés sur le marché. Or, l'assurance dépendance, qui relève largement du domaine contractuel, propose une grande variété de contrats et de modes de couverture :

- il est possible de souscrire un contrat individuel auprès d'un organisme assureur, ou bien d'adhérer à un contrat collectif, lui-même facultatif ou obligatoire. Dans ce dernier cas, le contrat est souscrit dans le cadre de l'entreprise ;
- le contrat peut être souscrit à titre principal ou bien accessoirement à une autre garantie. Dans ce dernier cas, la garantie dépendance peut être proposée en option – elle suppose alors un choix du souscripteur ou de l'adhérent – ou en inclusion – la dépendance est alors automatiquement adossée à la garantie principale telle que l'assurance complémentaire santé ;
- il peut s'agir enfin d'une garantie viagère ou bien d'une garantie temporaire (généralement annuelle).

C'est dans ce contexte que le CCSF a décidé de se saisir du sujet de l'information précontractuelle en assurance dépendance pour permettre aux futurs assurés de mieux comprendre les garanties proposées et de comparer les contrats entre eux.

### 5.2.2 Les travaux du CCSF pour améliorer l'information précontractuelle des assurés et de leur entourage : le rapport Aubert

Au début de l'année 2013, le Comité a donné mission à M. Fabrice Aubert, auditeur au Conseil d'État, de faire un état des lieux de l'information précontractuelle et contractuelle communiquée aux assurés et futurs assurés et de faire des propositions d'amélioration.

Le 26 septembre 2013, M. Aubert a présenté au CCSF les résultats de son étude.

Cette étude a montré la grande diversité de modes de couverture : par des contrats collectifs (4,15 millions de personnes) ou des contrats individuels (1,35 million), par des garanties souscrites à titre principal (1,8 million), de manière optionnelle (0,15 million) ou en inclusion (3,5 millions), par des garanties viagères, avec ou sans capitalisation (2,4 millions), ou des garanties temporaires (3,1 millions).

Les garanties les plus couramment proposées sont les prestations de conseil et de prévention, les prestations d'assistance à la survenance de l'état de dépendance, une rente temporaire ou viagère allant de 300 à 2 000 euros par mois, servie après stabilisation du niveau de dépendance, voire la constitution d'un capital transmissible.

L'âge maximum d'entrée dans le dispositif va de 65 à 78 ans ; il y a aussi souvent un âge minimum de souscription qui va de 18 à 50 ans. Un questionnaire médical précis est requis pour évaluer le risque. L'activation des garanties est conditionnée par l'existence d'un délai de carence qui est souvent nul en cas d'accident et, hors cas d'exclusion, autour de un an pour la dépendance physique et autour de trois ans pour les maladies neurologiques. Le délai de franchise, non systématique, est d'environ 90 jours.

La dépendance elle-même ne répond pas à une seule définition. Deux grilles peuvent être utilisées pour

<sup>9</sup> Portefeuille d'expérience d'un assureur : données sur le risque issues de sa mutualité d'assurés.



mesurer la dépendance : la grille AGGIR (autonomie, gérontologie, groupe iso-ressources) et la grille AVQ (actes de la vie quotidienne). Ces deux grilles prévoient chacune plusieurs niveaux de dépendance ; elles peuvent d'ailleurs être combinées.

Parmi les pistes d'évolution, M. Aubert a proposé au Comité d'étudier l'opportunité d'une grille d'évaluation unique et/ou d'un glossaire unique pour lequel des jalons sont posés par la démarche de labellisation des contrats d'assurance dépendance par la Fédération française des sociétés d'assurances (FFSA), avec le label GAD « Garantie Assurance Dépendance »<sup>10</sup>.

En conclusion, le rapport souligne l'existence de bonnes pratiques de présentation des informations,

telles que la notice contractuelle et l'encadré, ainsi que l'effort porté sur la présentation des exclusions. Il repère les axes de progression en termes de lisibilité des contrats, d'organisation de la présentation des garanties, des exclusions de garanties et des délais de carence et de franchise. La présence systématique de tableaux rentes/cotisations constituerait une amélioration sensible. Il ajoute qu'il serait très utile de porter une attention nouvelle aux aidants, dans l'entourage des personnes dépendantes. Il existe déjà des garanties pour les aidants, ainsi que des plates-formes qui leur sont destinées. Peut-être pourrait-on s'inspirer des dispositifs existants en matière d'assurance-vie pour la désignation des bénéficiaires.

### 5.2.3 L'Avis du CCSF du 12 décembre 2013 relatif à l'assurance dépendance

À la suite du rapport Aubert, le CCSF a approuvé le 12 décembre 2013 un Avis par lequel il manifeste sa volonté de concentrer ses travaux, non sur le fond des garanties, mais sur l'information délivrée au souscripteur.

<sup>10</sup> Pour bénéficier du label GAD, les contrats d'assurance dépendance doivent a minima couvrir une situation dite de dépendance lourde et respecter un socle technique minimum articulé autour de neuf points clés dont un glossaire commun, une définition commune de la dépendance lourde (sur la base de cinq AVQ révélateurs de dépendance), des formalités communes de souscription telles que l'absence de questionnaire médical avant 50 ans hors ALD 1 (affections de longue durée), ainsi que des seuils minimaux de garantie. Ce label constitue un raccourci informatif utile mais la démarche n'est pas partagée par l'ensemble des familles d'assureurs.

#### Avis du Comité consultatif du secteur financier du 12 décembre 2013 pour améliorer l'information précontractuelle en assurance dépendance

Le 26 septembre 2013, le Comité consultatif du secteur financier a pris connaissance du rapport définitif de M. Fabrice Aubert, auditeur au Conseil d'État, à qui le CCSF avait donné mission de conduire une étude sur l'information précontractuelle en matière d'assurance dépendance.

L'importance des enjeux financiers et sociétaux de l'assurance dépendance a retenu l'attention des membres du Comité, pour lesquels il est essentiel que les contrats d'assurance dans ce domaine se développent dans de bonnes conditions d'information des consommateurs et de protection des assurés.

Le nombre de personnes dépendantes pourrait passer de 1,2 million en 2010 à 1,7 million en 2030 et à 2,7 millions en 2060. Pour la collectivité, la dépendance représente un coût d'environ 1,6 % de PIB, soit 30 milliards d'euros, et pourrait atteindre 2,3 % du PIB en 2040. Au niveau individuel, la dépendance peut représenter, dans certains cas, plus de 3 000 euros (pour un montant moyen de retraite de 1 200 euros) par mois.

La réponse à la perte d'autonomie des personnes âgées repose largement sur des dispositifs publics, en particulier sur l'aide personnalisée d'autonomie (APA) mise en place par la loi du 20 juillet 2001. Toutefois, le marché de l'assurance dépendance couvre déjà plus de 5,5 millions de personnes, avec un chiffre d'affaires annuel de 550 millions d'euros.

Après avoir dressé un état des lieux des garanties d'assurance dépendance proposées par les organismes assureurs (entreprises d'assurance, mutuelles et institutions de prévoyance), des pratiques d'information et après avoir constaté la grande variété des solutions contractuelles disponibles sur le marché, le rapport « Aubert » conclut à un bon niveau global d'exhaustivité et de lisibilité de l'information distribuée, en raison notamment des efforts récents réalisés par les organismes assureurs, tels que la démarche de labellisation engagée par la FFSA.

.../...

Le rapport identifie toutefois des marges de progression « *en matière d'information sur la définition, le périmètre, le niveau et l'évolution des garanties, en matière de présentation des contrats, de comparabilité ou encore en matière d'information de l'entourage du souscripteur* ».

**Aussi, le CCSF formule-t-il l'Avis suivant :**

1. Dans un contexte de développement des contrats d'assurance dépendance et compte tenu des engagements financiers substantiels qu'ils représentent ainsi que de la complexité du sujet pour les consommateurs, le CCSF estime nécessaire de renforcer l'information précontractuelle et le conseil en la matière, en définissant un cadre informatif qui permette aux consommateurs, face à la diversité des contrats proposés :

a) de mieux comprendre la nature et l'étendue des garanties ainsi que leurs modalités de déclenchement, notamment en comparaison de celles retenues pour attribuer ou non l'APA ;

b) et de comparer les prix plus aisément.

2. Le CCSF constate qu'il n'existe pas de définition unique ou unanimement acceptée de l'assurance dépendance, que ce soit au niveau français ou européen. Dans ces conditions, les termes utilisés par le contrat pour définir les personnes couvertes et décrire les garanties souscrites, leurs conditions et modalités de déclenchement, revêtent une importance toute particulière. C'est pourquoi le Comité se propose, avec l'ensemble des familles d'assureurs, de travailler à une harmonisation des principaux termes utilisés par les contrats d'assurance dépendance pour aboutir à un glossaire unique qui permette une meilleure comparabilité des contrats.

3. Le Comité considère qu'il est hautement souhaitable de progresser sur la voie d'une grille commune de critères pour l'évaluation de la dépendance, au moins pour les assurances relatives à la dépendance lourde, à partir des efforts déjà engagés dans ce domaine et en concertation avec l'ensemble des parties prenantes en matière d'assurance dépendance.

4. Le CCSF souhaite encourager et systématiser les bonnes pratiques de présentation de l'information précontractuelle et contractuelle sur la forme et sur le fond.

a) Pour ce faire, il recommande d'informer de façon claire et précise les souscripteurs et adhérents sur la nature des garanties souscrites et le sort des cotisations versées (capitalisées ou à fonds perdus), de mettre en exergue les exclusions de couverture liées aux délais de carence (aussi appelés délais d'attente), d'éliminer les caractères trop petits et les textes denses ou sans aération.

b) Le Comité estime souhaitable d'harmoniser l'ordre de présentation des clauses pour assurer une meilleure lisibilité et comparabilité des contrats. Un groupe de travail examinera les propositions des professionnels en la matière.

c) Tout en s'inscrivant dans le cadre juridique actuel, le CCSF considère qu'il est important de garantir aux assurés des modalités d'information appropriées lorsque l'assurance dépendance est souscrite dans le cadre d'un contrat collectif d'entreprise et/ou lorsque la dépendance ne constitue pas la garantie principale du contrat.

5. Le CCSF recommande que les assurés bénéficient d'une information annuelle sur les garanties souscrites. Il estime souhaitable qu'un tiers de confiance (par exemple le futur aidant) puisse être informé de l'existence de ces garanties, de façon à en permettre le déclenchement si l'assuré n'était pas en mesure de le faire lui-même. Le CCSF souhaite qu'une réflexion soit approfondie à ce sujet par les professionnels de l'assurance et il en examinera les résultats en 2014.

6. Il importe que les publicités relatives à l'assurance dépendance s'inscrivent dans le cadre des recommandations du présent Avis.



#### 5.2.4 La poursuite des travaux du CCSF dans le domaine de l'assurance dépendance

Comme suite à la demande du Comité, le premier semestre de l'année 2014 aura été consacré à l'élaboration d'un glossaire de l'assurance dépendance.

Un triple objectif est assigné à ce glossaire :

- constituer un outil pédagogique pour les particuliers auxquels il s'adresse ;
- leur permettre de comparer plus aisément les différents contrats ;
- favoriser l'harmonisation des termes utilisés par ces derniers.

En revanche, il ne s'agit pas de conférer une valeur contractuelle aux termes du glossaire, ni de remplacer les informations réglementaires, précontractuelles et contractuelles qui doivent être communiquées par les professionnels aux assurés.

Un groupe de travail, constitué de toutes les parties prenantes, a été mis en place par le secrétariat général du CCSF au tout début de janvier 2014. Il est composé d'une dizaine de personnes, représentant les différents organismes d'assurance et de réassurance (Centre technique des institutions de prévoyance – CTIP, FFSA, Fédération nationale de la mutualité française – FNMF, Groupement des entreprises mutuelles d'assurances – GEMA, Predica, Swiss Re), les clientèles de particuliers (Association de défense, d'éducation et d'information du consommateur – ADEIC, Association française des usagers des banques – AFUB) et la direction générale du Trésor. Sa présidence est assurée par la secrétaire générale du CCSF.

Il a été convenu de partir des glossaires existants dans le domaine : le glossaire de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) et le glossaire du label GAD des assureurs de la FFSA. Par ailleurs, le secrétariat général du CCSF a recueilli une trentaine de contrats proposés par différents organismes assureurs. La méthode de travail retenue consiste à exploiter les glossaires ou

lexiques inclus dans ces contrats, à relever les mots difficiles (pour un non-spécialiste) mentionnés dans le corps de ces contrats, à proposer des définitions claires et consensuelles ultérieurement validées par les instances représentatives des membres du groupe de travail et par le CCSF avant la publication définitive du glossaire <sup>11</sup>.

### 5.3 LA RÉFORME DE L'ASSURANCE EMPRUNTEUR DES PRÊTS IMMOBILIERS

Les études et réflexions du CCSF relatives à l'assurance emprunteur et à son modèle économique ont été étroitement liées aux débats parlementaires ayant précédé le vote de la loi du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires et celui de la loi du 17 mars 2014 relative à la consommation.

Lors de l'examen du projet de loi bancaire, plusieurs amendements parlementaires ont proposé de rendre possible la substitution en cours de prêt d'une assurance emprunteur à une autre. Le ministre a proposé aux parlementaires de faire étudier l'impact d'une telle mesure, étant précisé que la loi Lagarde <sup>12</sup> instaure déjà la « déliaison » au moment de la souscription du prêt, c'est-à-dire la liberté de choisir une assurance emprunteur différente de celle proposée par l'établissement prêteur. À la suite de cette étude menée en deux temps, d'abord par le président du CCSF, puis par l'Inspection générale des finances (IGF), la loi relative à la consommation a modifié le régime juridique de l'assurance emprunteur.

#### 5.3.1 Le marché de l'assurance emprunteur des prêts immobiliers

En 2013 <sup>13</sup>, le marché de l'assurance emprunteur des prêts immobiliers s'est élevé à 5,96 milliards d'euros, contre 5,90 milliards d'euros en 2012 <sup>14</sup> ; les contrats souscrits en délégation d'assurance ont représenté 15,2 % de ce montant, contre 15,5 % en 2012.

#### 5.3.2 Le libre choix de l'assurance lors de la souscription du prêt

Dans un pays où l'accès au crédit est plus fondé sur la solvabilité de l'emprunteur (système du prêt à la personne) que sur la valeur du bien financé (système du prêt sur gage), l'assurance emprunteur est devenue *de facto* obligatoire, même si elle n'est requise par

<sup>11</sup> Le glossaire a été présenté au Comité consultatif du secteur financier plénier et adopté par celui-ci le 1<sup>er</sup> juillet 2014.

<sup>12</sup> Loi n° 2010-737 du 1<sup>er</sup> juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation – JORF du 2 juillet 2010.

<sup>13</sup> Source : « Les contrats d'assurance emprunteur en 2013 » – FFSA-GEMA.

<sup>14</sup> Il s'agit des cotisations d'assurance versées en 2013 au titre des prêts immobiliers en cours de remboursement, quelle que soit l'année de souscription de ces prêts.

aucun texte législatif. L'assurance emprunteur permet à l'assuré et, le cas échéant, à ses héritiers, de faire face à des événements affectant leur capacité de remboursement ; simultanément, elle constitue pour l'établissement de crédit une garantie contre le risque de défaillance de l'emprunteur.

### 5.3.2.1 L'évolution du modèle français de l'assurance emprunteur

Historiquement, l'assurance emprunteur a longtemps été considérée comme un contrat accessoire au contrat de prêt. Dans un contexte de taux élevés, elle ne présentait pas d'enjeu suffisant pour que le futur emprunteur fasse lui-même une recherche d'assurance. La loi du 13 juillet 1979 relative au crédit immobilier<sup>15</sup> avait d'ailleurs consacré la possibilité pour les établissements prêteurs d'exiger des emprunteurs l'adhésion à leurs contrats de groupe. Aussi ces derniers ont-ils pris une place prépondérante dans ce marché.

La donne a changé au début des années deux mille. Plusieurs facteurs se sont conjugués pour donner à l'assurance emprunteur une meilleure visibilité : la recherche de solutions alternatives pour les personnes présentant un risque aggravé de santé qui ne trouvaient pas d'assurance dans le cadre des contrats de groupe existants, le mouvement de baisse des taux d'intérêt des prêts, la recherche de tarifs plus intéressants par les « bons risques », et une concurrence croissante dans ce secteur.

Au début de la décennie, la loi Lagarde du 1<sup>er</sup> juillet 2010 a permis aux futurs emprunteurs d'opter pour l'assurance de leur choix sous réserve que les garanties proposées par l'assurance déléguée soient d'un niveau équivalent à celles du contrat de groupe proposé par le prêteur.

### 5.3.2.2 Les travaux du CCSF sur l'effectivité de la déliaison issue de la loi Lagarde

Entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> septembre 2010, la réforme de la déliaison du prêt et de l'assurance emprunteur a fait l'objet de deux Avis successifs du CCSF.

À la demande du ministre de l'Économie et des Finances, le CCSF a procédé, à l'automne 2011, à un premier bilan de la mise en œuvre de la déliaison qui a donné lieu à un Avis du 20 mars 2012<sup>16</sup>. Le CCSF a noté que la plupart des établissements de crédit avaient mis en place un dispositif d'analyse du niveau équivalent de garantie ; il a noté que peu de manquements avaient

### Les modifications apportées au régime juridique de l'assurance emprunteur par l'article 60 de la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 (loi de séparation et de régulation des activités bancaires)

1. La création d'un taux annuel effectif de l'assurance (TAEA) permettant de comparer le coût de l'assurance emprunteur avec le coût du crédit.
2. La remise systématique d'une fiche standardisée d'information présentant l'offre d'assurance.
3. L'interdiction des frais pour examen d'une offre d'assurance déléguée.
4. L'interdiction de modifier les conditions de l'offre de crédit en cas de demande d'une délégation d'assurance.
5. L'encadrement de la procédure au moment de la signature du contrat de prêt afin de permettre au client de proposer une offre alternative et d'obliger le prêteur à répondre vite à cette offre.

été constatés, que ce soit en matière de motivation des refus d'assurance, d'interdiction d'augmenter le taux d'intérêt du prêt en contrepartie de l'acceptation de la délégation d'assurance ou d'obligation de remise à l'assuré d'une fiche standardisée d'information. Toutefois, il a souligné que de tels manquements étaient difficilement constatables pendant la phase de négociation du prêt, qui est essentiellement orale. Le CCSF a proposé des voies d'amélioration, reposant sur des bonnes pratiques en termes de transparence et de rapidité de traitement des dossiers.

Le deuxième Avis du CCSF, du 18 décembre 2012<sup>17</sup>, portait sur l'équivalence du niveau de garantie, notion clé de la réforme du 1<sup>er</sup> juillet 2010. Le CCSF a rappelé que l'équivalence des garanties n'impliquait pas leur identité et que le devoir de conseil du professionnel lui imposait d'éclairer l'assuré sur l'adéquation des risques couverts par le contrat qu'il distribue

<sup>15</sup> Loi n° 79-596 du 13 juillet 1979 relative à l'information et à la protection des emprunteurs dans le domaine immobilier.

<sup>16</sup> Avis du CCSF du 20 mars 2012 sur le bilan de la réforme de l'assurance emprunteur par la loi Lagarde du 1<sup>er</sup> juillet 2010 – Rapport annuel du CCSF pour 2012, p. 95 et suivantes.

<sup>17</sup> Avis du CCSF du 18 décembre 2012 sur l'équivalence du niveau de garantie en assurance de prêt immobilier – Rapport annuel du CCSF pour 2012, p. 100 et 101.

à la situation personnelle de cet assuré. Le Comité a recommandé deux mesures : qu'en cas de refus d'une assurance déléguée par un établissement de crédit, la demande puisse être réexaminée par une personne ou une structure autre que celle qui a pris la décision, et que les motivations des refus d'assurance déléguée soient explicites, datées et conformes aux meilleures pratiques constatées.

En 2013, le législateur a souhaité aller plus loin pour accroître la concurrence sur ce marché et garantir une plus grande liberté de choix de l'assuré. Plusieurs mesures destinées à favoriser la bonne information des emprunteurs et la concurrence ont été adoptées par la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires. Plusieurs de ces mesures, inscrites dans le projet de loi, étaient issues des travaux du CCSF, tels que décrits par les Avis des 20 mars et 18 décembre 2012.

### 5.3.3 La résiliation en cours de prêt : un sujet à controverse

Les mesures de la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires étaient circonscrites à la phase de souscription du prêt. Lors des débats parlementaires, la question du changement d'assureur en cours de prêt a été soulevée. En réponse, le ministre de l'Économie et des Finances, M. Pierre Moscovici, a annoncé qu'une analyse approfondie serait menée, de façon à ce qu'une réforme puisse être proposée dans le cadre du projet de loi relative à la consommation.

Le ministre a demandé au CCSF et à son président puis, sur la base de ces travaux, à l'IGF de mener cette étude approfondie sur la déliaison en cours de prêt.

#### 5.3.3.1 Les enjeux du débat

Personne ne remet en cause l'utilité de l'assurance emprunteur qui constitue une garantie tant pour le prêteur que pour l'emprunteur, à tout le moins quand l'objet du prêt est la résidence principale de l'emprunteur.

En simplifiant, le débat oppose d'une part les tenants de l'assurance « de groupe », au premier rang desquels les établissements de crédit qui font observer que les contrats de groupe bancaires permettent une

meilleure mutualisation des risques entre les populations d'emprunteurs, et d'autre part les tenants de l'assurance déléguée, au premier rang desquels les courtiers en assurance, qui mettent en avant les avantages d'une concurrence accrue, notamment sur les tarifs proposés aux assurés emprunteurs.

#### 5.3.3.2 Les approfondissements nécessaires

Il a été constaté que l'on manquait de nombreuses données sur l'assurance emprunteur, qui n'est pas une branche de l'assurance, et à ce titre ne dispose pas de « compte global », en recettes et en dépenses. Peu d'informations sont disponibles sur l'évolution des prix de l'assurance emprunteur, qui seraient plutôt orientés à la baisse au cours des dernières années. Enfin, sur le plan juridique, le caractère « mixte » (assurance-vie et non-vie) a entraîné un flou sur l'application des dispositions du *Code des assurances* relatives à la résiliation annuelle des contrats<sup>18</sup>. Dans de nombreux cas, le contrat précise que la résiliation par l'emprunteur ne peut pas être réalisée sans l'accord de la banque, s'agissant d'une assurance directement liée au prêt et garantissant de ce fait également le prêteur (la banque).

#### 5.3.3.3 Le bilan des entretiens menés dans le cadre du CCSF

Les entretiens menés par le président du CCSF au printemps 2013 ont fait apparaître des positions très divergentes entre les parties concernées (établissements de crédit, assureurs, intermédiaires, consommateurs et personnalités qualifiées) et au sein même de certaines de ces catégories sur la proposition de résiliation de l'assurance en cours de crédit à l'initiative des assurés.

Il est apparu que pour certains, une telle mesure stimulerait la concurrence, ferait baisser les tarifs de l'assurance et ne présenterait pas de risque majeur pour l'équilibre des contrats de groupe ni pour la mutualisation qu'ils réalisent, compte tenu des marges importantes dégagées par ces contrats.

Pour d'autres, au contraire, il existe un risque systémique de fuite vers l'assurance individuelle, de démutualisation des contrats de groupe au détriment des seniors et des emprunteurs les plus modestes. La qualité actuelle des garanties assurantielles proposées pourrait être menacée et la réforme pourrait entraîner des hausses de tarifs sensibles pour les emprunteurs ne présentant pas les meilleurs risques.

Dans ces conditions, avant de se prononcer sur l'ouverture d'une possibilité de résiliation de

<sup>18</sup> Article L113-12 et suivants du Code des assurances.

L'assurance emprunteur, en cours de prêt, à l'initiative de l'assuré, des approfondissements techniques supplémentaires sont apparus nécessaires.

### 5.3.3.4 Le rapport de l'IGF sur l'assurance emprunteur

Publié le 29 novembre 2013, le rapport de l'IGF constate que le modèle économique de l'assurance emprunteur s'est transformé, conduisant à une segmentation plus fine et à une démutualisation du risque : « *Chacun paye davantage le risque individuel qu'il représente et les primes varient dans le temps en fonction de l'évolution du risque.* <sup>19</sup> ». Les contrats de groupe bancaires n'ont eux-mêmes pas échappé à cette évolution, même si la segmentation y est moins poussée.

Le risque de démutualisation, qui pourrait remettre en cause l'accès à la propriété des personnes dont la situation est la plus fragile quant à l'âge, la santé ou les revenus, a conduit l'IGF à déconseiller la mesure consistant à ouvrir à l'assuré la possibilité de changer d'assurance emprunteur à tout moment.

En revanche, sensible au déséquilibre du rapport de force au moment de la souscription du prêt, l'IGF a proposé que l'assuré soit autorisé à résilier le contrat d'assurance initial, dans un délai de trois mois à compter de la souscription, pour pouvoir lui substituer un autre contrat présentant des garanties équivalentes.

En outre l'IGF a proposé plusieurs mesures additionnelles destinées à sécuriser l'emprunteur : clarifier le régime juridique des contrats d'assurance emprunteur quant à la résiliation, donner une base de comparaison aux contrats pour éviter tout détournement de procédure au nom de l'équivalence du niveau de garantie, permettre aux emprunteurs de faire une comparaison exacte du coût réel de leur assurance, quel que soit le mode de tarification.

### 5.3.3.5 La loi relative à la consommation

Promulguée le 17 mars 2014, la loi relative à la consommation a repris plusieurs des propositions formulées par le rapport de l'IGF sur l'assurance emprunteur et, notamment, la proposition phare visant à offrir à l'emprunteur un délai supplémentaire pour résilier le contrat d'assurance initial, tout en portant ce délai à un an à compter de la signature de l'offre de prêt, et non pas à partir de la souscription du contrat comme l'avait proposé l'IGF (la comparaison entre les deux délais doit tenir compte de cet élément).

## 5.4 LE BILAN DU PERP ET DE L'ÉPARGNE RETRAITE

Depuis plusieurs années, le CCSF a étendu le bilan annuel du plan d'épargne retraite populaire (Perp) à celui de l'épargne retraite qui inclut également l'ensemble des dispositifs de retraite professionnels. Toutefois, le CCSF regarde l'évolution du Perp, seul produit d'épargne retraite universel, avec une attention plus particulière.

### 5.4.1 Définition et typologie des produits d'épargne retraite

L'épargne retraite est définie par la loi du 9 novembre 2010 comme un dispositif « *qui vise à compléter les pensions dues au titre des régimes de retraite par répartition légalement obligatoires, permet de disposer, à partir du départ à la retraite, de ressources provenant d'une épargne constituée individuellement ou collectivement à partir de versements sur une base volontaire ou obligatoire réalisés à titre privé ou lors de l'activité professionnelle* ».

Les principaux dispositifs d'épargne retraite sont souscrits soit à titre individuel comme le Perp ou les contrats à points destinés aux fonctionnaires (Caisse nationale de prévoyance de la fonction publique – Préfon, Complémentaire retraite mutualiste – Corem, Complémentaire retraite des hospitaliers – CRH), soit dans un cadre professionnel.

Lorsqu'ils sont souscrits dans un cadre professionnel, les contrats d'épargne retraite le sont par des professions indépendantes comme les contrats « Madelin » destinés aux artisans, commerçants et membres des professions libérales ou par les entreprises pour le compte de leurs salariés. Dans ce dernier cas, les contrats sont soit à cotisations définies, l'engagement de l'entreprise portant sur le niveau de cotisations et la souscription pouvant être à titre obligatoire (article 83 du *Code général des impôts* – CGI) ou facultatif (article 82 du CGI) ; soit à prestations définies (article 39 du CGI), l'engagement de l'entreprise portant alors sur le niveau de prestations (ce type de contrats inclut les « retraites chapeaux »). Dans le cadre professionnel, on trouve également les plans d'épargne pour la retraite collectif (Perco) qui ne sont pas des dispositifs d'assurance mais d'épargne salariale.

<sup>19</sup> Rapport de l'Inspection générale des finances sur l'assurance emprunteur, novembre 2013, <http://www.igf.finances.gouv.fr/site/igf/Accueil/Nos-rapports-publics>



## Le bilan de l'épargne retraite en 2012

### Évolution des versements effectués au titre de la retraite supplémentaire

(en millions d'euros, part et évolution en %)

	Montant total des cotisations								Part du montant total des cotisations	Évolution des montants annuels de cotisations	
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012		2012	2010-2011
Dispositifs de retraite supplémentaire souscrite dans un cadre personnel ou assimilé	1 659	1 980	2 038	2 000	2 004	2 019	2 018	2 151	17	0	7
Perp	853	994	1 060	1 039	1 062	1 097	1 147	1 294	10	5	13
Produits destinés aux fonctionnaires ou aux élus locaux (Préfon <sup>a)</sup> , Corem <sup>b)</sup> , CRH <sup>c)</sup> ...)	806	820	831	835	819	801	751	742	6	- 6	- 1
RMC (retraite mutualiste du combattant)	nr	165	146	125	122	116	115	110	1	- 1	- 4
Autres contrats souscrits individuellement	nr	1	1	1	1	5	5	5	0	- 1	- 4
Dispositifs de retraite supplémentaire souscrite dans un cadre professionnel	7 077	8 303	8 925	10 403	10 929	8 742	8 543	10 471	83	- 2	23
Professions indépendantes (à titre individuel)	2 048	2 127	2 315	2 445	2 467	2 554	2 751	3 008	24	8	9
Contrats Madelin	1 848	1 922	2 099	2 219	2 248	2 329	2 509	2 747	22	8	9
Contrats « Exploitants agricoles »	200	205	216	226	219	225	242	261	2	8	8
Salariés (à titre collectif)	5 029	6 177	6 610	7 958	8 462	6 188	5 792	7 463	59	- 6	29
Perco	209	387	685	831	852	1 080	1 400	1 600	13	30	14
Contrats de type « article 39 du CGI »	2 713	2 820	3 410	3 601	4 354	2 103	1 564	2 682	21	- 26	71
Contrats de type « article 82 du CGI »	191	219	248	249	148	79	141	206	2	79	46
Contrats de type « article 83 du CGI »	1 850	2 270	2 042	2 941	2 740	2 544	2 314	2 619	21	- 9	13
PERE	5	47	47	61	71	82	85	68	1	3	- 20
REPMA <sup>d)</sup>	61	61	51	44	47	52	52	56	0	- 1	8
Autres contrats souscrits collectivement	nr	373	127	231	250	247	236	233	2	- 5	- 1
<b>Ensemble des dispositifs</b>	<b>8 736</b>	<b>10 284</b>	<b>10 964</b>	<b>12 403</b>	<b>12 933</b>	<b>10 761</b>	<b>10 561</b>	<b>12 622</b>	<b>100</b>	<b>- 2</b>	<b>20</b>

nr : non renseigné.

a) Caisse nationale de prévoyance de la fonction publique.

b) Complémentaire retraite mutualiste.

c) Complémentaire retraite des hospitaliers.

d) Régime de prévoyance de la mutualité agricole.

Source : DREES, Les retraités et les retraites, édition 2014, p. 137.

#### 5.4.2 Focus sur le Perp en 2012

Lors de la réunion du 11 juin 2013, le CCSF a pris connaissance du bilan du Perp pour 2012.

Près de 2,2 millions de Perp étaient en cours à la fin de l'année 2012 dont 73 000 nouveaux Perp souscrits au cours de cette même année. Le nombre de nouvelles souscriptions est en augmentation de 22 % par rapport à l'année 2011. Le taux de détention est de 9,1 % par rapport au public à atteindre. Les cotisations s'élèvent à 1,285 milliard d'euros. Ces cotisations sont plutôt versées au cours du second semestre, ce qui est cohérent avec le régime fiscal du Perp.

Les cotisations sont investies à 20 % sur des unités de compte, contre 14 % pour les contrats d'assurance-vie : il y a plus d'investissements en produits risqués dès

lors que le placement est plus long. Les provisions mathématiques du Perp, c'est-à-dire, les engagements pris par les assureurs envers leurs assurés<sup>20</sup>, s'élèvent à 8,8 milliards d'euros, contre 7,7 milliards d'euros en 2011. Le Perp connaît donc une progression sensible de ses encours. L'encours moyen par contrat est de 3 900 euros – il s'agit d'un produit encore jeune en phase de constitution – et l'âge moyen à la souscription est de 45 ans. Il est rappelé que, contrairement aux contrats Madelin, la réglementation du Perp ne prévoit pas de minimum de cotisation annuelle.

En conclusion, la place du Perp dans le panorama des placements d'épargne retraite se confirme : on observe un accroissement à la fois du nombre d'ouvertures de Perp et des encours. Cet accroissement est dû en partie à la préservation de son cadre fiscal, plus stable que celui d'autres produits. On peut également

Il y a eu un effet des mesures de simplification de sa gestion, adoptées à la fin de l'année 2010 sur la base notamment de propositions du CCSF. En 2013, celui-ci a réitéré, notamment auprès de la direction générale du Trésor, sa suggestion de permettre, selon des conditions à préciser, le remboursement des titulaires de Perp n'ayant versé qu'un montant minime et ayant arrêté tout versement depuis plusieurs années.

### 5.4.3 Les évolutions du Perco

Le Perco est un plan d'épargne salariale destiné au financement d'une retraite supplémentaire des salariés. Il s'agit d'un système collectif d'épargne retraite mis en place par accord d'entreprise.

Les règles de fonctionnement du Perco s'apparentent à celle du plan d'épargne d'entreprise (PEE) à trois exceptions près : les sommes sont bloquées pendant la durée de la vie active, sauf cas exceptionnels de déblocage ; les avoirs bloqués sur le Perco ne peuvent être investis en titres de l'entreprise ; et la sortie s'effectue en rente viagère, sauf si l'accord ayant institué

le Perco prévoit une possibilité de sortie en capital (ce qui correspond à la pratique la plus courante).

Au 31 décembre 2012, près de 160 000 entreprises étaient dotées d'un Perco, en hausse de 8 %. Parmi les 4,4 millions de salariés couverts, plus de 1,2 million d'entre eux avaient déjà effectué des versements à cette date. L'encours total des Perco s'établit à 6,7 milliards d'euros, en hausse de 34 % sur l'année.

Plusieurs évolutions réglementaires récentes ont concerné le Perco : la généralisation de la possibilité de transférer des congés vers un Perco, qu'il existe ou non un compte épargne temps (CET) dans l'entreprise ; le fléchage par défaut de la moitié de la participation vers le Perco ; l'obligation pour chaque Perco de prévoir un dispositif de gestion pilotée, de façon à réduire progressivement les risques liés aux supports financiers.

---

<sup>20</sup> Plus précisément, les provisions mathématiques représentent la différence entre les valeurs actuelles des engagements respectivement pris par l'assureur (paiement des prestations) et par les assurés (paiement des cotisations) – source : FFSA-GEMA.

## **6. L'épargne financière des ménages**





Le taux d'épargne des ménages, calculé par l'Insee à partir des comptes nationaux trimestriels, est le rapport entre l'épargne des ménages et leur revenu disponible brut<sup>1</sup>. Cette définition est utilisée par la Banque de France pour établir son tableau de bord trimestriel de l'épargne des ménages, principalement consacré aux placements financiers<sup>2</sup>. Toutefois, la notion de « ménages » retenue par la Banque de France est plus large que celle de l'Insee en ce qu'elle inclut les institutions sans but lucratif au service des ménages (ISBLSM)<sup>3</sup>, en plus des particuliers et les entrepreneurs individuels. Il en résulte une différence entre le taux d'épargne des ménages affiché par l'Insee pour l'année 2012 (15,2 %) et celui affiché par la Banque de France (15,6 %)<sup>4</sup>.

L'épargne des ménages se divise en deux grandes catégories : l'épargne financière qui représentait en 2012 un taux de 5,6 % et l'investissement en logement qui constitue l'affectation principale de l'épargne avec un taux de 9,2 %<sup>5</sup>.

## 6.1 LE PANORAMA DE L'ÉPARGNE FINANCIÈRE EN 2012

Selon la Banque de France, le patrimoine financier des ménages représentait au 31 décembre 2012 un encours total de 3 801 milliards d'euros<sup>6</sup>, investi en instruments financiers (actions, obligations, OPCVM), en dépôts

bancaires (livrets bancaires, comptes à vue, comptes à terme) et en contrats d'assurance-vie et de capitalisation<sup>7</sup>.

### 6.1.1 Les principales tendances de l'année 2012

Ces chiffres montrent qu'en 2012, les ménages français ont réduit leur flux de placements financiers (87 milliards d'euros, contre 96,1 en 2011).

Au cours de cette même année, les ménages ont arbitré en faveur des livrets d'épargne réglementée, dont le livret A et le livret de développement durable (LDD).

1 Le revenu disponible d'un ménage comprend les revenus d'activité, les revenus du patrimoine, les transferts en provenance d'autres ménages et les prestations sociales (y compris les pensions de retraite et les indemnités de chômage), nets des impôts directs. Quatre impôts directs sont généralement pris en compte : l'impôt sur le revenu, la taxe d'habitation et les contributions sociales généralisées (CSG) et contribution à la réduction de la dette sociale (CRDS). Cf. le site de l'Insee « Définitions et méthodes », <http://www.insee.fr/fr/methodes/default.asp?page=definitions/revenu-disponible.htm>

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

3 Source : Banque de France – L'épargne des ménages. Méthode.

4 On retrouve cette même différence pour l'année 2013 : selon l'Insee, le taux d'épargne des ménages est de 15,1 %, mais de 15,6 % selon la Banque de France.

5 Source : Insee – Taux d'épargne des ménages en 2013, [www.insee.fr](http://www.insee.fr)

6 Source : Banque de France – Épargne des ménages, 4<sup>e</sup> trimestre 2013 et premiers éléments pour le 1<sup>er</sup> trimestre 2014.

7 La Banque de France est un des seuls organismes à avoir une vision globale de l'épargne financière des ménages, le SESOF (service de la direction générale des Statistiques de la Banque de France) étant en charge de la publication des comptes financiers trimestriels de la France pour les différents secteurs institutionnels, dont les ménages font partie.

### T6.1 Structure de l'épargne financière des ménages en fonction des critères de liquidité et de risque

(en milliards d'euros)

	Flux 2011	Flux 2012	Flux 2013	Encours 2013
<b>Actifs liquides et non risqués</b>	<b>40,5</b>	<b>38,8</b>	<b>26,6</b>	<b>1 027,1</b>
Numéraire	6,0	5,6	4,8	66,9
Dépôts à vue	3,4	- 4,9	16,6	326,4
Livrets d'épargne et CEL	38,4	46,4	10,8	616,0
Titres d'OPC monétaires	- 7,3	- 8,3	- 5,6	17,8
<b>Autres actifs non risqués</b>	<b>43,0</b>	<b>33,8</b>	<b>39,1</b>	<b>1 591,0</b>
Comptes à terme	9,8	8,7	- 7,5	75,9
Épargne contractuelle (PEL, PEP)	2,2	1,2	8,4	221,0
Assurance-vie en supports euros	31,0	23,9	38,2	1 294,1
<b>Actifs liquides et risqués</b>	<b>3,1</b>	<b>- 3,7</b>	<b>- 20,5</b>	<b>514,2</b>
Titres de créance	1,3	2,6	- 6,4	60,4
Actions cotées	5,7	- 5,8	- 5,7	171,6
Titres d'OPC non monétaires (y compris fonds communs de placement d'entreprise – FCPE)	- 3,9	- 0,5	- 8,4	282,2
<b>Autres actifs risqués</b>	<b>8,8</b>	<b>18,1</b>	<b>97,2</b>	<b>853,9</b>
Actions non cotées et autres participations	11,6	22,3	25,0	610,4
Assurance-vie en supports unités de compte	- 2,1	- 4,2	1,2	243,5
<b>Total des placements financiers</b>	<b>96,1</b>	<b>87,0</b>	<b>71,0</b>	<b>3 986,2</b>

Source : Banque de France – Épargne des ménages – Enquête trimestrielle, 3<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> trimestres 2013.

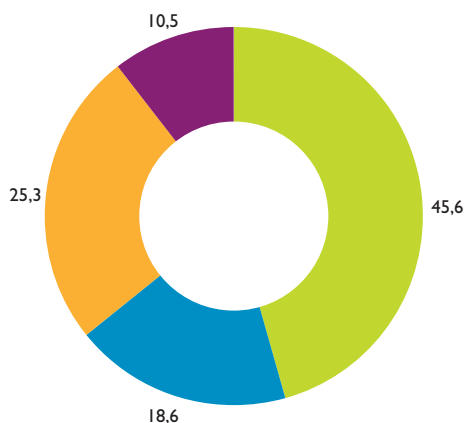
L'assurance-vie, qui demeure le premier placement financier des Français en termes d'encours, a connu un moindre attrait au cours de 2012 (23,9 milliards d'euros de cotisations sur les contrats en euros, contre 31,0 en 2011). Ce relatif désintérêt peut être expliqué par la réduction de l'écart de rémunération entre l'assurance-vie en euros et les livrets réglementés. L'évolution des flux sur l'année 2013, alors que le taux du livret A avait été ramené à 1,75 % en février 2013, puis à 1,25 % à compter du 1<sup>er</sup> août 2013, semble confirmer cette hypothèse.

Les ménages ont continué de réduire leur détention en titres d'OPC et en titres cotés de l'entreprise.

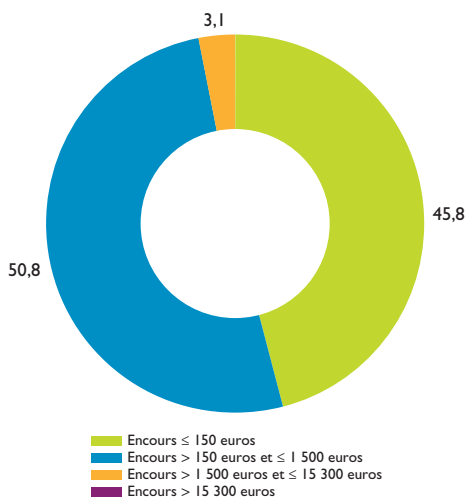
**G6.1 Ventilation des livrets A des ménages par tranche de solde créditeur au 31 décembre 2012**

(en %)

a) en nombre



b) en encours



Source : Banque de France, Rapport annuel de l'Observatoire de l'épargne réglementée - Exercice 2013.

**6.1.2 Une ressource essentielle à l'économie**

L'épargne des ménages joue un rôle de premier plan pour le financement du secteur financier et des besoins de l'État comme pour celui des entreprises non financières, d'autant plus que les Français disposent d'un taux d'épargne parmi les plus élevés de l'Union européenne, alors même que le taux d'endettement des ménages français reste inférieur à celui de la plupart des grands pays.

Aussi l'épargne des ménages constitue-t-elle une ressource très convoitée par les différents circuits de financement de l'économie et son allocation est au cœur des réflexions de l'ensemble des acteurs publics et privés. La réforme de l'assurance-vie illustre bien cette problématique.

En outre, depuis l'entrée en vigueur de la directive concernant les marchés d'instruments financiers (MIF), l'intérêt propre des épargnants et des investisseurs a été remis au premier plan et au-delà même de la sphère d'application de la MIF. Il ne suffit plus de vouloir orienter l'épargne des ménages vers tel produit ou tel secteur, il faut encore que l'investissement réponde aux besoins propres des épargnants, en fonction de leurs projets personnels, de leur niveau de connaissance en matière de placements et de leur appétence au risque.

**6.1.3 Le rôle de l'éducation financière**

L'éducation financière des Français est une question que le CCSF a eu à connaître dès sa création. Le sujet connaît un surcroît d'intérêt depuis que plusieurs enquêtes ont montré que les Français avaient des lacunes importantes en matière financière, et que ces lacunes étaient susceptibles de nuire tant à une bonne gestion de leurs finances personnelles qu'à une orientation appropriée de l'épargne vers le financement des entreprises.

Aussi, à la fin de l'année 2013, le ministre de l'Économie et des Finances a-t-il donné mission au président du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), M. Emmanuel Constans, d'élaborer une proposition de stratégie nationale en matière d'éducation budgétaire et financière, sur la base des travaux réalisés par l'Organisation de coopération et de développements économiques (OCDE) dans ce domaine, et de lui restituer des propositions concrètes permettant de développer cette compétence auprès de nos concitoyens. Cette mission répondant également

aux objectifs poursuivis par le plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale du 21 janvier 2013<sup>8</sup>, le ministre a demandé qu'une attention particulière soit apportée à l'apprentissage des outils bancaires qui favorisent l'inclusion financière et contribuent à prévenir le surendettement<sup>9</sup>.

## 6.2 LA RÉFORME DE L'ASSURANCE-VIE

L'assurance-vie est un dispositif incontournable de l'épargne française puisqu'elle représente à elle seule, à la fin de l'année 2012, plus de 45 % des encours d'épargne financière des ménages. Traditionnellement divisée entre les contrats en euros, dont les encours s'élèvent à cette même date à 1 591 milliards d'euros, et les contrats en unités de compte, dont les encours représentent 243,5 milliards d'euros, l'assurance-vie a connu en 2013 une réforme visant à mobiliser une partie plus importante des flux et des encours vers le financement de l'économie et des entreprises. Cette réforme s'est traduite par la création de deux nouveaux dispositifs : les « fonds croissance » et les contrats « vie-génération ».

Cette réforme a été présentée par la direction générale du Trésor et discutée dans le cadre du CCSF lors de la réunion plénière du 12 décembre 2013.

### 6.2.1 Les nouveaux « fonds croissance »

L'objectif poursuivi par le Gouvernement avec les fonds croissance est de créer un troisième pilier de l'assurance-vie. Les caractéristiques techniques et juridiques du contrat nécessitent de modifier le *Code des assurances*. Une disposition législative, votée dans le cadre d'une loi d'habilitation, autorise le Gouvernement à procéder par ordonnance<sup>10</sup>.

La spécificité des nouveaux fonds croissance par rapport aux contrats en euros et aux contrats en unités de compte sans garantie du capital versé tient à ce que le capital versé est garanti, comme dans les contrats en euros, mais il s'agit d'une garantie à terme qui ne vaut que si le capital reste investi au moins huit ans, et non d'une garantie à tout moment comme dans les contrats en euros. Cette formule présente un double avantage. Pour les souscripteurs, elle leur assure une rentabilité plus élevée que celle des contrats en euros tout en bénéficiant d'une garantie du capital à terme. Pour les assureurs, cette garantie à terme desserre leurs

contraintes prudentielles et leur permet d'investir dans des actifs plus risqués.

Le contrat de fonds croissance peut être soit un contrat individuel, soit un contrat de groupe (contrairement au contrat « euro-diversifié » qui est nécessairement un contrat de groupe). Le capital versé sur le fonds croissance est garanti en tout ou en partie.

Le Gouvernement a indiqué qu'il serait très attentif aux dispositions protectrices de la clientèle, et en particulier à l'information et au conseil donnés lors de la transformation des contrats euros ou multisupports en fonds croissance afin que les assurés/épargnants comprennent bien les caractéristiques du nouveau produit.

### 6.2.2 Les contrats « vie-génération »

Le contrat « vie-génération » est davantage ciblé sur la transmission au bénéficiaire en cas de décès de l'assuré. L'objectif poursuivi par le Gouvernement, avec ce contrat est de mobiliser les encours existants des contrats assurance-vie au service du financement de l'économie.

Il s'agit d'un contrat d'assurance-vie en unités de compte doté de contraintes d'investissement portant sur des secteurs considérés comme prioritaires (titres non cotés, économie sociale et solidaire, logement social et intermédiaire). Comme il s'agit de mobiliser les encours d'assurance-vie, l'antériorité fiscale est conservée en cas de transfert des primes déjà versées vers les nouveaux contrats. Le contrat est doté d'un abattement supplémentaire d'assiette de 20 % ; le taux marginal d'imposition étant durci pour les seuls nouveaux contrats les plus élevés.

## 6.3 UN NOUVEAU VENU DANS LE PAYSAGE DE L'ÉPARGNE : LE FINANCEMENT PARTICIPATIF (CROWDFUNDING)

Dès 2013, le CCSF a exprimé à la fois intérêt et vigilance envers un nouveau type d'investissement dont le succès va croissant, le financement participatif (*crowdfunding*).

<sup>8</sup> Cf. chapitre 2 « L'inclusion bancaire et la prévention du surendettement ».  
<sup>9</sup> Le plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale du 21 janvier 2013 prévoit un ensemble de soixante-et-une mesures au titre desquelles la promotion de l'éducation budgétaire et l'apprentissage des outils bancaires à l'échelle nationale.  
<sup>10</sup> Loi n° 2014-1 du 2 janvier 2014 habilitant le Gouvernement à simplifier et sécuriser la vie des entreprises.

### 6.3.1 Définition et typologie du financement participatif

Le financement participatif (ou *crowdfunding*) consiste à faire appel aux fonds des particuliers pour financer, notamment par l'intermédiaire de plates-formes sur Internet, des projets très divers auxquels ces particuliers peuvent être affectivement sensibles. Les domaines couverts sont les plus variés : *start-up*, projets culturels, initiatives sociales... Ce type d'activité *via* Internet connaît un très grand essor dans le monde entier.

Le financement participatif peut revêtir essentiellement la forme de dons, de prêts, de microcrédits ou de prises de participation sous forme de titres.

Si le financement par des dons ne relève pas d'une activité soumise à une régulation spécifique, il n'en est

pas de même pour le financement participatif sous forme de prêts ou de prises de participation. Ces activités appellent une forme de régulation pour assurer une protection appropriée des consommateurs, emprunteurs et investisseurs. En même temps, les règles en vigueur dans le domaine financier en matière de capital minimum et d'agrément des superviseurs bancaires et des marchés financiers n'apparaissent pas nécessairement adaptées à la réalité de ces plates-formes internet et du financement de projets portant en général sur des montants très limités.

Aussi les pouvoirs publics ont-ils décidé d'encadrer de façon spécifique le développement du financement participatif par voie législative ou réglementaire, avec un double souci : ne pas entraver une activité nouvelle prometteuse et garantir une protection suffisante des consommateurs, emprunteurs et investisseurs.

#### La finance participative ou *crowdfunding*

La finance participative est constituée des outils et méthodes de transaction financière entre individus avec peu ou pas d'intermédiation par les acteurs traditionnels. L'émergence de ces plates-formes a été permise par le développement d'Internet et des réseaux sociaux. Le mouvement a été lancé dans les pays anglo-saxons et est actuellement en plein développement en France. Son but est de financer sous forme de prêts, dons, fonds propres des projets d'innovation sociale ou technologique. L'épargnant a la possibilité de choisir la destination finale de son épargne, notamment des projets solidaires.

La finance participative comprend différents secteurs :

- **le prêt entre particuliers**, le prêt de pair à pair qui est un prêt entre particuliers ou pour financer des entreprises et utilise des plates-formes (Prêt d'Union, Lending Club, FriendsClear) qui exercent, généralement, avec l'accord de banques partenaires. Le système s'appuie sur le principe de la tontine. Un emprunteur s'adresse à un prêteur, généralement un proche (ami ou famille) afin de souscrire une demande de prêt. Cet acte se fait par l'intermédiaire et sous la supervision d'une plate-forme qui fait office de tuteur et d'aide juridique ;
- **la collecte de don**, ce financement participatif ou communautaire permet le financement de projets en faisant appel à un grand nombre de personnes ordinaires (internauts, réseaux de contact, amis) faisant de petits investissements. Ces investissements de faible montant, une fois cumulés permettront de financer des projets qui auraient eu des difficultés à recevoir un financement traditionnel (banques) ;
- **l'investissement en capital** permet une prise de participation en action dans les entreprises financées, avec une rémunération en dividendes ou en plus-values ;
- **le microcrédit solidaire** est un crédit de faible montant avec intérêt accordé aux microentrepreneurs qui n'ont pas accès aux services financiers traditionnels ;
- **la production communautaire** où les investisseurs sont aussi coproducteurs. Il s'agit d'un intéressement financier sous forme de royalties sur les recettes futures. Une contrepartie non financière est également souvent utilisée (album, invitation).

Source : CCSE

### 6.3.2 Le lancement d'une consultation publique sur le financement participatif

À la demande du Président de la République, le Gouvernement a décidé de lancer une consultation publique sur les pistes d'aménagements réglementaires nécessaires pour rendre possibles ces activités dans des conditions économiquement réalistes et de sécurité optimale pour les investisseurs comme pour les emprunteurs.

Lors de sa réunion du 17 octobre 2013, le CCSF a débattu sur les divers aspects de la consultation lancée par le Gouvernement, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) et l'Autorité des marchés financiers (AMF) sur le projet de réglementation des opérations de financement participatif.

Le Comité a noté que le financement participatif recouvrait bien une réalité commune au-delà de la diversité des mécanismes juridiques auxquels il fait appel, pour répondre à certains besoins nouveaux de financement de l'économie.

### 6.3.3 L'Avis du CCSF du 5 novembre 2013 sur le financement participatif

Aussi, dans son Avis du 5 novembre 2013, le CCSF considère-t-il que le financement participatif, qui se développe en Europe et dans le monde, peut répondre à des besoins spécifiques pour lancer des projets correspondant à des critères de proximité, d'innovation ou d'engagement généralement de faible ampleur qui ne trouvent pas nécessairement à se financer dans les circuits bancaires ou financiers classiques.

Toutefois, le CCSF souligne la grande prudence nécessaire en ce qui concerne notamment les opérations de prêt, dans le souci qu'une protection suffisante soit assurée en la matière aussi bien aux prêteurs qu'aux emprunteurs. Le Comité présente à cet égard des propositions précises qui seront largement prises en compte par le Gouvernement en 2014 dans les textes normatifs définitifs concernant le financement participatif. L'Avis du CCSF du 5 novembre 2013 sera d'ailleurs complété par un nouvel Avis sur le même sujet en 2014.

#### Avis du 5 novembre 2013 du Comité consultatif du secteur financier en vue de la consultation publique sur le financement participatif (*crowdfunding*)

Lors de sa réunion du 17 octobre 2013, le CCSF a pris connaissance avec grand intérêt de la consultation lancée par le Gouvernement, l'ACPR et l'AMF relative au projet de réglementation des opérations de financement participatif, connues aussi sous le terme anglais de « *crowdfunding* ». Le Comité note que le financement participatif recouvre une réalité commune qui est de faire appel aux fonds des particuliers pour financer, notamment par l'intermédiaire de plates-formes sur l'Internet, des projets très divers auxquels ils peuvent être affectivement sensibles. Pour autant, il n'y a pas de définition juridique homogène de la finance participative dans la mesure où elle recouvre des opérations de nature très différente telles que des dons, des prêts, avec ou sans intérêts, ou des investissements en capital.

À la suite de cette réunion, le Comité a adopté l'Avis suivant :

Le CCSF considère que le financement participatif, qui se développe en Europe et dans le monde, peut répondre à des besoins spécifiques pour lancer des projets correspondant à des critères de proximité, d'innovation ou d'engagement généralement de faible ampleur qui ne trouvent pas nécessairement à se financer dans les circuits bancaires ou financiers classiques.

Le Comité note que les canaux de financement participatif, qui mettent en contact des entrepreneurs, prêteurs, investisseurs ou donateurs au moyen d'une plate-forme en ligne, nécessitent de prendre des précautions adaptées en termes de statut et de contrôle des opérateurs des projets.

Le Comité se félicite ainsi de l'action des pouvoirs publics visant à donner à ces activités un cadre réglementaire qui tienne compte de la nature juridique variable du financement participatif.

.../...



Le CCSF considère que la voie envisagée, qui consiste à distinguer entre d'une part un statut d'établissement de paiement « allégé » pour les plates-formes proposant aux particuliers de participer à des financements sous forme de dons ou de prêts de faible montant et d'autre part, un statut, exclusif de tout autre, de conseiller en investissement participatif (CIP) pour les financements sous forme d'achat de titres, va dans le bon sens. Pour autant le cadre juridique devra veiller à maintenir des conditions de concurrence équilibrées avec les établissements de crédit, les établissements de paiement ou les entreprises d'investissement ainsi que les intermédiaires en opérations de banque et de services de paiement et prendre en compte les règles relatives à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

Le Comité souhaite que l'appel au financement de ces projets par des clients non professionnels au sens de la directive MIF, se fasse dans des conditions d'information satisfaisantes au regard de la présentation des risques qui peut être faite aux investisseurs. Le CCSF estime en particulier indispensable que les particuliers, prêteurs ou investisseurs, soient avertis, en amont du processus d'investissement et de façon claire et lisible, des risques inhérents à ce genre d'engagements financiers, notamment du risque de perte en capital totale ou partielle et du risque d'illiquidité de l'investissement.

En ce qui concerne plus particulièrement les financements participatifs sous forme de prêts à titre onéreux, le Comité considère que les plafonds envisagés par la consultation ne devraient pas être relevés. S'agissant de l'élargissement du monopole bancaire pour l'octroi de prêts à titre onéreux, le CCSF note que les propositions de modifications législatives sont muettes sur les obligations applicables aux prêteurs et aux emprunteurs (obligations contractuelles, modalités de calcul du coût du crédit...). Le Comité rappelle que ces contrats de prêt devront apporter aux emprunteurs des garanties équivalentes à celles des prêts de même nature consentis par le système bancaire (usure etc.). Le Comité estime que le statut allégé envisagé pour ces plates-formes devra être réservé aux entités de faible taille avec une activité réduite, le droit commun de l'exercice du prêt à titre onéreux s'appliquant au-delà.

De même, la responsabilité des plates-formes, quant à la transparence de l'information donnée aux prêteurs (notamment sur les risques qu'ils prennent) et aux emprunteurs devra être précisée.

Le CCSF demande à être consulté sur le dispositif de mise en œuvre concrète qui découlera du cadre très général envisagé dans la consultation. Il attire, enfin, l'attention sur la nécessité de trouver le bon équilibre entre l'encouragement de la finance participative, avec la recherche d'un modèle économique des acteurs viable, et les exigences de la sécurité et de la protection des consommateurs et épargnants dans le cadre d'opérations sur l'Internet.



## **7. Les médiations dans le secteur financier**



Comme chaque année, le CCSF a fait un bilan des médiations dans le secteur financier. L'année 2013 a également été marquée par l'adoption de la directive n° 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (directive « médiation »).

## 7.1 LE BILAN DES MÉDIATIONS DANS LE SECTEUR FINANCIER

### 7.1.1 Le médiateur de la FFSA

M. Francis Frizon, médiateur de la Fédération française des sociétés d'assurance (FFSA), a présenté au CCSF le 24 janvier 2013 son rapport annuel pour 2012. Il a mis en exergue quelques faits saillants constatés au cours de cet exercice.

De 2010 à 2011, les demandes de médiation adressées au médiateur de la FFSA ont augmenté de 32 %<sup>1</sup> ; entre 2011 et 2012, elles ont augmenté de 38 %. Cette progression très rapide témoigne de l'utilité de la médiation, de plus en plus connue et qui joue pleinement son rôle de dernier recours amiable pour régler un problème que l'on ne souhaite pas voir porter devant une juridiction.

#### 7.1.1.1 L'évolution des comportements

Le médiateur de la FFSA constate, tant du côté des assurés que de celui des entreprises, un durcissement très net des attitudes. Ceci se traduit, pour les entreprises, par un recours excessif au juridisme et pour les assurés par une exigence d'indemnisation immédiate, même quand elle n'a pas lieu d'être. Le médiateur relève même l'expression d'une certaine violence qui s'exprime tant à l'égard des professionnels que du médiateur, où, dans un contexte économique difficile, certains assurés cherchent à tirer le maximum d'un contrat souscrit, que ce contrat prévoie ou non la garantie en cause.

Le médiateur souligne que la profession de l'assurance a fait des efforts importants pour simplifier les procédures et susciter des méthodes qui permettent une forme d'indemnisation beaucoup plus simple, telles que la convention Cidre (Convention d'indemnisation directe et de renonciation à recours en dégâts des eaux) pour les dégâts des eaux ou encore les conventions entre assureurs pour régler les petits dommages matériels d'accidents de la circulation. Il note, s'agissant des accidents corporels graves de

la circulation, que depuis la loi Badinter du 5 juillet 1985 le médiateur ne rencontre pas ce type de dossiers qui sont réglés dans le cadre des procédures mises en place et finalisées par cette loi.

Le médiateur déplore toutefois, pour l'application même de ces conventions, le retour de comportements dilatoires qui avaient disparu, consistant à rechercher les responsabilités à différents niveaux au lieu de faire directement jouer la convention, ce qui retarde le paiement à l'assuré. La multiplication des canaux de distribution (cabinets de courtage, réseaux bancaires, entreprises distributrices spécialisées) peut constituer une source de dysfonctionnements et de litiges. Or, l'assuré ne devrait pas subir les délais liés au choix de distribution de l'assureur.

#### 7.1.1.2 L'assurance emprunteur

L'assurance des emprunteurs compose toujours la majeure partie des dossiers du médiateur de la FFSA, alors qu'elle est moins répandue que l'assurance automobile ou l'assurance multirisques habitation. Le nœud du litige ne se situe pas forcément au niveau de la relation contractuelle entre l'établissement et le distributeur, mais au niveau de la distribution elle-même. Il importe donc que les entreprises d'assurance mènent une action appropriée vis-à-vis de leurs modes de distribution qui déterminent l'image de l'assureur par la suite. Il y a peu de difficultés si le réseau est un réseau de mandataires, puisque la société d'assurance en tant que mandante a la responsabilité pleine et entière de régler le litige. En revanche, les choses sont différentes s'il s'agit d'un courtier indépendant ou d'un réseau bancaire, lorsqu'il ne s'agit pas d'un réseau de bancassurance *stricto sensu*.

#### 7.1.1.3 Les assurances de niche

Le médiateur de la FFSA a été interpellé sur les modalités de vente de contrats d'assurance par des distributeurs de produits électroniques, électroménagers ou de téléphonie. Il souligne que le nombre de dossiers remontant jusqu'à lui est trop important au regard de la diffusion de ces contrats. Le problème tient à l'insuffisance de l'information donnée au consommateur et de la compétence des distributeurs. La déception du consommateur qui en résulte porte atteinte à l'image des assureurs en général. Il attire à nouveau l'attention sur les

<sup>1</sup> + 72 % entre 2008 et 2011.

assurances de protection juridique et sur la notice d'information dans le cadre des contrats d'assurance collective, les dispositions législatives adoptées ne lui ayant pas paru améliorer le système.

S'agissant des assurances liées à la vente des produits financiers, il constate que la France n'a pas été touchée par la vague massive de « *mis-selling* » qui a atteint la Grande-Bretagne au sujet des conditions de vente des cartes de crédit avec garanties d'assurance incluses (*payment protection insurance* ou PPI).

### 7.1.2 Le médiateur du GEMA

M. David Noguéro, médiateur du Groupement des entreprises mutuelles d'assurances (GEMA), a présenté au CCSF du 5 novembre 2013 son rapport annuel pour 2012. Il a développé un panorama quantitatif et qualitatif de la médiation du GEMA.

#### 7.1.2.1 Aspects quantitatifs de la médiation du GEMA

Le nombre de saisines et d'avis est en progression constante depuis 2010. Pour 2012, le nombre de saisines ayant donné lieu à médiation s'établit à 555, contre 409 en 2011. Le nombre d'avis rendus en 2012 est de 444, contre 440 en 2011. Toutefois, pour l'année 2013, le cap des 500 dossiers a déjà été franchi dès le mois d'octobre<sup>2</sup>. Les causes en sont plurielles : crise économique, meilleures visibilité et connaissance de la médiation, changement de comportement des assurés (transmission de demandes totalement infondées).

Le médiateur du GEMA a rappelé que la saisine du médiateur devait intervenir après épuisement des recours internes, sans quoi aucune étude individualisée du dossier ne serait possible. La moyenne de traitement des dossiers par le médiateur est de 93 jours. Le taux de satisfaction à l'égard de la médiation est inchangé : deux tiers de rejets et un tiers de satisfaction totale ou partielle<sup>3</sup>. La spécificité de la médiation du GEMA est que l'avis du médiateur s'impose à l'assureur. Certains sociétaires reviennent vers le médiateur pour lui demander de modifier son avis.

La nature des litiges est variée mais en relation avec les activités dominantes des mutuelles du GEMA, d'où la place prépondérante de l'assurance automobile et de la multirisques habitation. M. Noguéro estime qu'il sera saisi dans l'avenir d'autres sujets, comme celui de l'assurance complémentaire santé, en raison de l'extension du champ de compétence de la médiation aux filiales des sociétés adhérentes au GEMA.

#### 7.1.2.2 Aspects qualitatifs de la médiation du GEMA

Au cours de son intervention au CCSF, M. Noguéro a mentionné des difficultés récurrentes et d'autres plus originales ; parmi celles-ci, la divergence de jurisprudence entre deux chambres de la Cour de cassation concernant le formalisme de la déclaration du risque.

Sur l'opposabilité des conditions contractuelles, le médiateur examine avec attention les clauses de renvoi pour vérifier que l'assuré a pris connaissance du document et donné son consentement. Il a également dû rappeler les règles de modification des contrats d'assurance de groupe (modification opposable à l'assuré si celui-ci en a été préalablement informé). De même, il apporte une grande attention à l'examen des clauses d'exclusion de garantie qui, lorsqu'elles sont imprécises, sont condamnées par la Cour de cassation. Le médiateur se conforme à la jurisprudence de la Cour de cassation, jurisprudence dont il tient les assureurs informés par des notes rédigées à leur intention.

Sur le défaut de paiement de la prime, le médiateur a été saisi de plusieurs cas de résiliation à l'initiative de l'assureur suivie de paiement par l'assuré avec encaissement de la prime ; il a indiqué que l'encaissement ne valait pas en lui-même renonciation de l'assureur à faire valoir la résiliation. En l'état actuel du droit, le médiateur ne contrôle pas la motivation de la résiliation à l'initiative de l'assureur, mais contrôle sa régularité.

S'agissant des assurances de personnes, le médiateur fait application des définitions contractuelles au regard des faits démontrés, en vertu de l'article 1134 du *Code civil*. Si la clause n'est pas claire et précise, M. Noguéro fait jouer l'interprétation de faveur pour l'assuré. Il a suggéré aux assureurs d'être très actifs sur le devoir d'information et de conseil et d'illustrer par quelques exemples les définitions contractuelles de l'accident, de l'incapacité ou de l'invalidité.

<sup>2</sup> La forte augmentation du nombre de dossiers de médiation au cours des dernières années constitue une observation commune à tous les médiateurs.

<sup>3</sup> Pour 2012, les chiffres mentionnés par le rapport sont de 71 % de rejets, 18 % de satisfaction partielle et 11 % de satisfaction.

En matière d'assurance-vie, le médiateur a dû rappeler que l'assureur devait vérifier la pertinence de la signature de l'ordre de rachat et exécuter rapidement cet ordre ; il a souligné dans son rapport les problèmes de vulnérabilité qui peuvent se rencontrer dans certaines situations. S'agissant des demandes de rachat anticipé de Perp, hors les cas prévus par l'article L132-23 du *Code des assurances*<sup>4</sup>, il a proposé deux terrains d'action pour la médiation : l'obligation d'information et de conseil à la charge des assureurs et la commercialisation à tort à des assurés qui ne présentent pas le profil adéquat pour souscrire ce type de produits. Dans un cas, il a proposé que l'assureur puisse donner suite à la demande de rachat, sous réserve d'un quitus de l'administration fiscale.

Sur la définition du vol dans les contrats d'assurances de dommages, le médiateur fait application des clauses contractuelles mais il a attiré l'attention des mutuelles sur les nouvelles techniques de vol qui ne sont pas prises en compte par les contrats. Un autre sujet litigieux récurrent est constitué par la procédure d'expertise pour laquelle le médiateur fait également application des clauses du contrat.

Enfin, s'il n'a pas été saisi de difficultés relatives aux assurances affinitaires, le médiateur du GEMA souligne que ce type de contrats pose la question plus large de la distribution des produits d'assurance par le biais d'un intermédiaire. Pour ce qui concerne les mutuelles du GEMA, l'intermédiaire est totalement transparent et c'est à la mutuelle d'assumer les conséquences de la commercialisation et de gérer son réseau de distribution. Il s'agit d'une solution simple et protectrice des droits des assurés.

### 7.1.3 Le Comité de la médiation bancaire

C'est exceptionnellement le 28 janvier 2014 que M. Jean-Paul Meurice, secrétaire du Comité de la médiation bancaire, a présenté les grandes lignes du rapport de la médiation bancaire pour 2012. Quelques mois plus tôt, il était venu informer le CCSF d'une importante modification procédurale visant à faciliter l'action du demandeur de médiation.

#### 7.1.3.1 La recommandation du Comité de la médiation bancaire du 30 avril 2013

Le Comité de la médiation bancaire a approuvé, le 19 décembre 2012, une recommandation qui vise à régler le problème des compétences respectives des

médiateurs assurantiels et des médiateurs bancaires. Cette recommandation précise que seuls « *les litiges relatifs à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribués par un établissement de crédit (assurance emprunteur, assurance des moyens de paiement, instrument financier, produit d'épargne...)* relèvent de la compétence du médiateur dudit établissement. [...] pour les litiges ne relevant pas de l'alinéa précédent, le médiateur saisi [transmet] le dossier au médiateur de l'assurance compétent et en informe le demandeur, à qui il précise les qualités et coordonnées de ce nouvel interlocuteur. »

Le CCSF s'est félicité de cette recommandation qui améliore les procédures de médiation initiées par le consommateur.

#### 7.1.3.2 La présentation du rapport du Comité de la médiation bancaire pour 2012

M. Meurice a souligné devant le CCSF que, pour la première fois, les saisines des médiateurs bancaires avaient diminué, passant de 34 739 en 2011 à 34 432 en 2012. Cependant, sur un plus long terme, les réclamations ont augmenté de 30 % depuis 2007. Deux explications peuvent être avancées : le répit de la crise financière de 2008, intervenu en 2012, et le fait que l'extension de compétence de la médiation par la loi Châtel du 3 janvier 2008 a fini de produire ses effets. *A contrario*, l'innovation technologique et les nouveaux usages entraînent de nouveaux types de litiges et de nouvelles exigences de la clientèle.

Le taux de recevabilité est stable, à 29 %, soit le même chiffre qu'en 2009. En revanche, le taux d'incompétence procédurale est plus important et représente 44 % des saisines. On peut y voir le revers du succès de la médiation, la hiérarchie des recours internes n'étant pas bien observée par les plaignants. Par ailleurs, le recouvrement potentiel de plusieurs dispositifs de médiation financière (banques/Autorité des marchés financiers/assurances) explique aussi une partie de ces cas d'incompétence.

À noter que les motifs d'incompétence liés à des litiges ne relevant pas du champ de la médiation, voire à l'absence même de litige, sont en augmentation. À cet égard, un des phénomènes observables est la montée

<sup>4</sup> L'article L132-23 du Code des assurances autorise le titulaire d'un contrat d'assurance-vie dont les prestations sont liées à la cessation d'activité professionnelle (incluant le Perp) à demander le rachat dans cinq cas limitativement énumérés.

du nombre de saisines des médiateurs de la part de clients faisant état d'un manque de considération et d'empathie de la part du professionnel.

En ce qui concerne les cas effectivement éligibles à la médiation, le rapport souligne la baisse de la place des avis relatifs au champ de compétence de la loi Murcef (Mesures urgentes de réforme à caractère économique et financier). Pour la première fois, les demandes liées au fonctionnement du compte représentent moins de 20 % des cas. En revanche, la thématique liée aux moyens de paiement augmente à 18 % et arrive au deuxième rang du nombre de cas traités. On peut y voir un effet de la croissance des paiements en ligne. Les opérations de crédit restent néanmoins la première catégorie de litiges traités par les médiateurs avec 25 % des cas.

En ce qui concerne le taux de satisfaction des clients, le rapport reste équilibré, un avis sur deux étant totalement ou partiellement favorable aux demandeurs.

Le secrétaire du Comité de la médiation bancaire souligne que, si les bonnes pratiques tendent à se généraliser, ce mouvement doit s'amplifier afin d'améliorer l'efficacité du dispositif et de l'aligner sur les meilleurs standards européens qui vont très bientôt devenir obligatoires à la suite de la directive de mai 2013.

### 7.1.4 Le médiateur de l'Autorité des marchés financiers

Mme Marielle Cohen-Branche, médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF), a présenté son rapport pour 2012 au CCSF du 20 juin 2013.

#### 7.1.4.1 Une année de changement

Pour la médiation de l'AMF, 2012 a été l'année du changement puisque l'activité a pu se centrer sur les litiges, laissant à la direction des Relations avec les épargnants (DREP) le soin de répondre aux consultations. Après un an, le bilan est le suivant :

- la première orientation a été d'émettre une recommandation pour chaque dossier instruit au

fond, afin que le médiateur puisse pratiquer une véritable négociation ;

- la deuxième orientation a été de se faire mieux connaître des épargnants. Un pas important résulte de la coopération entre les deux régulateurs, l'AMF et l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR). Depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2012, une recommandation de l'ACPR et une instruction de l'AMF prévoient que les services clients qui ne donnent pas satisfaction à un réclamant doivent lui indiquer le(s) médiateur(s) compétent(s). Le respect de ces dispositions fait maintenant partie des points de contrôle des régulateurs. Depuis le début de l'année 2013, le médiateur de l'AMF observe une montée en charge des demandes de médiation bancaire, notamment parce que la limite entre bancaire et financier reste assez floue ;

- la troisième orientation a été le raccourcissement à quelques jours des délais dits de réorientation. Il était important de raccourcir les délais des dossiers reçus hors champ de compétence du médiateur pour éviter le risque de « désespérance ». Grâce à une collaboration active avec l'ACPR (pour les dossiers bancaires ou d'assurance), les dossiers sont désormais orientés en une semaine au plus, le cas échéant en concertation avec la médiation de Bercy pour les demandeurs dont le litige est aussi fiscal afin de les aider à identifier le bon interlocuteur.

Ce rapport innovant présente une quarantaine de cas pratiques avec des encadrés sur les points clés pour illustrer la mission du médiateur.

#### 7.1.4.2 Les chiffres clés de l'année 2012

En 2012, le médiateur de l'AMF a reçu 747 dossiers dont 150 étaient irrecevables car hors champ de compétence (assurance, banque, fiscalité) et 597 recevables, ce qui représente une hausse de 15 % des dossiers recevables par rapport à 2011. Sur cet ensemble, 695 dossiers ont été traités et clôturés (150 dossiers réorientés et 545 dossiers instruits au fond) ; on en comptait 578 en 2011. 75 % des dossiers sont traités en moins de six mois.

Concernant la thématique des dossiers, hormis un litige de masse<sup>5</sup>, on retrouve avec une grande stabilité, la répartition habituelle des dossiers : 13 % pour la commercialisation de produits financiers inadaptés à la situation et aux objectifs des clients, 23 % pour les produits collectifs (hors commercialisation de produits financiers), 18 % pour la tenue de compte-

<sup>5</sup> 143 dossiers présentés par un seul avocat, pour défaut d'information de la part d'une vingtaine d'établissements financiers lors de l'acquisition, par leur intermédiaire, de titres d'une société non seulement introduite sur le marché Alternext, mais encore par placement privé et mise depuis en procédure collective, avec perte pour les investisseurs de la totalité des sommes investies.



conservation, 13 % pour la commercialisation de produits financiers, 12 % sur la réception et la transmission d'ordres, 4 % pour la gestion sous mandat, 30 % en divers (dont 10 % concernant le Forex).

Lors du traitement du dossier, Mme Cohen-Branche tient, le plus souvent, une conférence téléphonique avec le professionnel (généralement le directeur de la Conformité). Elle met alors en avant son analyse, les arguments qui vont la conduire à estimer ce qui pourrait être fait, si elle estime le dossier fondé.

Après une montée en charge progressive, au deuxième semestre 2012, sur 382 dossiers traités au fond et clôturés, le médiateur a émis 207 avis. Dans 30 % des cas, elle a donné satisfaction à l'investisseur. Pour une partie importante des dossiers, le professionnel n'est même pas saisi, car il s'agit manifestement d'une ignorance ou d'une incompréhension de la réglementation par l'épargnant. Elle fait alors œuvre de pédagogie pour expliciter les raisons, la justification économique ou la finalité de la réglementation. Les avis favorables ont été suivis à 98 % par les deux parties (les 2 % restants émanant de demandeurs qui estiment insuffisant le montant de la réparation proposée). Les avis défavorables (70 % des dossiers instruits) n'ont été contestés que dans des 5 % des cas.

### 7.1.4.3 La médiation d'un litige de masse

La médiation concernant un litige de masse a une triple analogie avec l'action de groupe, mais elle ne peut pas s'y substituer. Elle s'en rapproche en remédiant à l'asymétrie des situations entre professionnels et investisseurs, en prenant en compte les préjudices modestes qui, sinon, risqueraient de ne pas être réparés, et en assurant une harmonisation du traitement des dossiers.

Elle s'en distingue par l'absence d'effet dissuasif, car régie par la règle de la confidentialité. L'action de groupe présente quant à elle l'intérêt de résoudre en même temps la réparation des préjudices individuels et la dissuasion attachée à la seule sanction, en raison de la publicité qui l'entoure.

### 7.1.4.4 Un fait marquant de l'année 2012 : le Forex

Il s'agit de spéculation sur le marché des devises. Avant la directive sur les marchés d'instruments financiers (MIF) en 2007, le « ticket d'entrée » sur le marché des changes se situait à un million d'euros et seuls les *traders* des banques y avaient recours. Depuis

la libéralisation du marché, même les particuliers peuvent y intervenir. Une série d'opérateurs, agréés ou non dans des pays européens, communiquent avec des publicités extrêmement agressives (« Devenez *trader* en 30 minutes ») et les recours sont nombreux. Cinquante-huit dossiers ont été traités en 2012, soit 25 % de plus qu'en 2011.

Les dossiers reçus montrent souvent des situations de détresse sociale et financière, des personnes néophytes, fragiles et parfois au chômage, prises dans un engrenage qui les conduit à miser des sommes de plus en plus importantes, provenant parfois de l'entourage familial. La dispersion des sociétés concernées constitue un risque majeur. Si ces sociétés ne sont pas agréées, le médiateur n'est pas compétent mais les signale au procureur de la République. Lorsqu'elles sont agréées dans d'autres pays européens, les démarches sont plus complexes, les conceptions de la régulation pouvant être différentes ; toutefois, des résultats encourageants ont pu être obtenus en médiation.

Madame Cohen-Branche a annoncé, pour conclure, que le médiateur de l'AMF était sur le point de se doter d'un nouveau site internet <sup>6</sup>.

## 7.2 LA DIRECTIVE « MÉDIATION » DU 21 MAI 2013

Mme Nicole Nespoulous, de la direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF), est venue présenter au CCSF du 26 septembre 2013 la nouvelle directive n° 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Elle a précisé que la directive proposée par la Commission européenne avait été adoptée, avec le soutien actif de la France, en dix-huit mois seulement.

Cette directive s'applique à tous les secteurs professionnels. Elle exclut en principe les médiations d'entreprise, sauf si celles-ci respectent des exigences particulières d'indépendance. Un médiateur peut refuser de traiter le dossier dans certains cas précis, par exemple si le consommateur n'a pas saisi au préalable le professionnel concerné pour tenter de résoudre le litige. Certains États admettent également l'existence d'un seuil minimal de médiation, mais pas la France.

<sup>6</sup> Qui est ouvert depuis le 17 juillet 2013.



La directive du 21 mai 2013 énonce les qualités que doit présenter toute entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation ou tout médiateur (dénommés ci-après le « médiateur ») : compétence, indépendance, impartialité et transparence. Ainsi, pour respecter les principes d'indépendance et d'impartialité, les médiateurs d'entreprise devront être nommés par un organe collégial composé d'un nombre égal de professionnels et de consommateurs.

Toute médiation devra présenter plusieurs caractères : efficacité, c'est-à-dire être menée dans un délai de quatre-vingt-dix jours à compter de la réception du dossier complet (plainte étayée du consommateur), équité, ce qui renvoie au caractère contradictoire de la procédure, possibilité pour les parties de se retirer à tout moment de la procédure, d'accepter ou de refuser la décision du médiateur. Le particulier ne pourra être par avance lié à une procédure de médiation, avant la naissance du litige. La médiation suspend la prescription pendant son déroulement.

La notion d'autorité compétente d'évaluation devient essentielle dans le cadre de la nouvelle directive : celle-ci requiert que des entités évaluent la qualité

des médiations ; ces entités d'évaluation devront apprécier pour chaque médiateur s'il répond aux exigences de la directive et peut être inscrit sur la liste que la Commission mettra à disposition des consommateurs. S'il y a plusieurs entités, l'une d'entre elles sera le point de contact unique avec les autorités européennes.

Enfin, la directive prévoit un rôle particulier qui sera donné aux centres européens des consommateurs et aux associations de consommateurs à qui il sera demandé de faire connaître les médiations, notamment sur leur site.

Le CCSF a exprimé un grand intérêt pour la présentation de Mme Nespoulous, relative à la transposition de la directive du 21 mai 2013 sur le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Toutefois, plusieurs associations de consommateurs ont réitéré leurs réserves sur le principe des médiations d'entreprise.

Les membres du CCSF ont fait part de leur souhait d'être associés aux travaux de transposition de la directive.

# ANNEXES

<b>ANNEXE 1</b>	<b>LISTE DES MEMBRES DU CCSF</b>	<b>91</b>
<b>ANNEXE 2</b>	<b>TEXTES CONSTITUTIFS ET MODIFICATIFS DU CCSF</b>	<b>93</b>
<b>ANNEXE 3</b>	<b>LISTE DES AVIS DU CCSF ADOPTÉS AU COURS DE L'EXERCICE 2013</b>	<b>109</b>
<b>ANNEXE 4</b>	<b>LES MESURES SUR LES FRAIS BANCAIRES</b>	<b>111</b>
<b>ANNEXE 5</b>	<b>L'INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE EN MATIÈRE D'ASSURANCE DÉPENDANCE</b> Rapport de Fabrice Aubert, auditeur au Conseil d'État, juillet 2013	<b>119</b>
<b>ANNEXE 6</b>	<b>COMMUNIQUÉ DE PRESSE DU COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER DU 8 JUILLET 2013</b> L'engagement des principaux comparateurs d'assurances sur Internet à appliquer les principes définis par le CCSF	<b>139</b>
<b>ANNEXE 7</b>	<b>COMMUNIQUÉ DE PRESSE DE MONSIEUR PIERRE MOSCOVICI, MINISTRE DE L'ÉCONOMIE ET DES FINANCES</b> Communiqué du 4 juillet 2013 à l'occasion de la remise, par le président du CCSF, du nouveau rapport de l'Observatoire des tarifs bancaires	<b>143</b>
<b>ANNEXE 8</b>	<b>ORGANIGRAMME DU SECRÉTARIAT GÉNÉRAL DU CCSF</b>	<b>145</b>
<b>ANNEXE 9</b>	<b>LISTE DES PUBLICATIONS ET DES THÈMES ABORDÉS DANS LES RAPPORTS ANNUELS DU CCSF</b>	<b>147</b>



## Composition du Comité consultatif du secteur financier au 31 décembre 2013

### MEMBRES NOMMÉS EN RAISON DE LEUR COMPÉTENCE

**Président :** M. Emmanuel CONSTANS, Inspecteur général des Finances  
Médiateur des ministères de l'Économie et du Budget

**Titulaires :** M. Serge MAÎTRE, secrétaire général de l'AFUB  
Mme Blanche SOUSI,  
Professeur des universités – Chaire Jean Monnet  
Droit bancaire et monétaire européen – Lyon III

**Suppléants :** M. Olivier PASTRÉ,  
Professeur des universités – Paris VIII  
M. Bernard DROT  
M. Luc MAYAUX,  
Professeur des universités – Lyon III

#### MEMBRES TITULAIRES

- 1. Sur proposition du président du Sénat**  
M. Roland du LUART, vice-président de la Commission des finances
- 2. Sur proposition du président de l'Assemblée nationale**  
M. Dominique BAERT, vice-président de la Commission des finances
- 3. En qualité de représentants des établissements de crédit et des entreprises d'investissement**  
M. Pierre BOCQUET, directeur du département Banque de détail et banque à distance – BFB  
Mme Marie Christine CAFFET, directrice Développement et communication – Confédération nationale du Crédit Mutuel  
Mme Françoise PALLE-GUILLABERT, délégué général de l'ASF  
M. Jacques SAINCTAVIT, directeur Analyse stratégique Groupe Crédit agricole SA  
M. Philippe STOLTZ, responsable Relations de place Banque de détail – BNP PARIBAS
- 4. En qualité de représentants des sociétés d'assurance**  
M. Gérard ANDRECK, président du GEMA  
M. Stéphane DÉDEYAN, président de la Commission plénière des assurances de personnes – FFSA  
M. Jacques de PÉRETTI, président de la Commission plénière des assurances de biens et de responsabilité – FFSA
- 5. En qualité de représentant des courtiers d'assurance**  
M. Alain MORICHON, président délégué de la CSCA
- 6. En qualité de représentant des agents généraux**  
M. Michel PICON, président-adjoint de l'AGEA
- 7. En qualité de représentant des intermédiaires en opérations de banque et services de paiement**  
M. Jean-Bernard VALADE, président de l'AFIB
- 8. En qualité de représentants des organisations syndicales représentatives au plan national du personnel des secteurs bancaire et de l'assurance et des entreprises d'investissement**  
M. Alain BROUHMANN, secrétaire fédéral de la FNPSF-CGT  
M. Sébastien BUSIRIS – FEC-FO  
M. Rémi GANDON – CFE-CGC  
M. Luc MATHIEU, secrétaire fédéral CFDT  
M. Hervé VANLEYNSEELE – CFTC
- 9. En qualité de représentants des clientèles de particuliers des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement**  
M. Alain BERNARD – Secours catholique  
M. Maxime CHIPOY – UFC-Que Choisir  
Mme Martine DEROBERT, secrétaire générale de l'AFOC <sup>1</sup>  
Mme Reine-Claude MADER, présidente de la CLCV  
M. Patrick MERCIER, président de l'ADEIC  
M. Rémi THERME – UNAF <sup>2</sup>  
Mme Estelle YACOVOU – Familles de France
- 10. En qualité de représentants des clientèles de professionnels et d'entreprises des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement**  
M. Gérard ATLAN, président du Conseil du commerce de France  
M. Bernard COHEN-HADAD, président de la Commission financement – CGPME  
Mme Agnès LÉPINAY, directrice Économie-Finance – MEDEF  
M. Gérard POLO, membre du Conseil national – UPA

#### MEMBRES SUPPLÉANTS

- 1. Sur proposition du président du Sénat**  
M. Yannick BOTREL, sénateur (Côtes d'Armor)
- 2. Sur proposition du président de l'Assemblée nationale**  
M. Olivier CARRÉ, député (Loiret)
- 3. En qualité de représentants des établissements de crédit et des entreprises d'investissement**  
M. Laurent BERTONNAUD – Banque de détail et banque à distance Fédération bancaire française  
M. Alain BRUNET, responsable des Relations de place Société générale  
M. Laurent DENIS  
Mme Stéphanie HUBERT, directeur de la conformité AMAFI  
M. Didier MOATÉ, directeur de l'Activité banque de détail La Banque Postale
- 4. En qualité de représentants des sociétés d'assurance**  
M. Jean-Luc de BOISSIEU, secrétaire général du GEMA  
M. Philippe POIGET, directeur des Affaires juridiques, fiscales et de la concurrence – FFSA  
M. François ROSIER, sous-directeur des Affaires juridiques, fiscales et de la concurrence – FFSA
- 5. En qualité de représentant des courtiers d'assurance**  
Mme Chantal de TRUCHIS, déléguée générale de la CSCA
- 6. En qualité de représentant des agents généraux**  
Mme Anne PAUTHIER, directrice services et conseils – AGEA
- 7. En qualité de représentant des intermédiaires en opérations de banque et services de paiement**  
M. Hervé HATT – APIC <sup>3</sup>
- 8. En qualité de représentants des organisations syndicales représentatives au plan national du personnel des secteurs bancaire et de l'assurance et des entreprises d'investissement**  
M. Philippe ARNOUX, délégué syndical – CGT  
M. Georges de OLIVEIRA, secrétaire fédéral adjoint Assurances – FEC-FO  
Mme Raphaëlle BERTHOLON – CFE-CGC  
M. Damien LAGAÚDE, secrétaire national Banques Assurances – CFDT  
Mlle Karine VIAL MONTPELLIER – CFTC
- 9. En qualité de représentants des clientèles de particuliers des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement**  
M. Christian BESSARD – ORGÉCO  
M. Pierre CERNESSON – CNAFC  
Mme Ludivine COLY-DUFOURT, directrice de l'ALLDC  
M. Bernard FILLIAT – INDECOSA-CGT  
M. Claude FATH, vice-président de la FAIDER  
Mme Marianick LAMBERT – Familles rurales  
Mme Frédérique THAFOURNEL – Confédération syndicale des Familles
- 10. En qualité de représentants des clientèles de professionnels et d'entreprises des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement**  
M. Olivier BORNECQUE, président de l'AFTE  
M. Xavier DONADIEU de LAVIT – FCD  
M. Jean-François PIERRON, président de la Commission des finances – CCI Bordeaux  
Mme Christine URIBARRI, directeur des actions économiques – APCMA

<sup>1</sup> En remplacement de Mme Valérie GERVAIS (AFOC)

<sup>2</sup> En remplacement de M. Nicolas REVENU (UNAF)

<sup>3</sup> En remplacement de M. Christian CAMUS (APIC)

## Liste des sigles cités dans la composition du CCSF

<b>ADÉIC</b>	Association de défense, d'éducation et d'information du consommateur
<b>AFIB</b>	Association française des intermédiaires bancaires
<b>AFOC</b>	Association Force ouvrière consommateurs
<b>AFUB</b>	Association française des usagers des banques
<b>AFTE</b>	Association française des trésoriers d'entreprises
<b>AGEA</b>	Fédération nationale des agents généraux d'assurances
<b>ALLDC</b>	Association Léo Lagrange pour la défense des consommateurs
<b>AMAFI</b>	Association française des marchés financiers
<b>APCMA</b>	Assemblée permanente des chambres de métiers et de l'artisanat
<b>APIC</b>	Association professionnelle des intermédiaires en crédits
<b>ASF</b>	Association française des sociétés financières
<b>BPCE</b>	Groupe des Banques populaires et des caisses d'épargne
<b>CCI</b>	Chambre de commerce et d'industrie
<b>CFDT</b>	Confédération française démocratique du travail
<b>CFE-CGC</b>	Confédération française de l'encadrement – Confédération générale des cadres
<b>CFTC</b>	Confédération française des travailleurs chrétiens
<b>CGPME</b>	Confédération générale des petites et moyennes entreprises
<b>CGT</b>	Confédération générale du travail
<b>CLCV</b>	Association consommation, logement et cadre de vie
<b>CNAFC</b>	Confédération nationale des associations familiales catholiques
<b>CSCA</b>	Chambre syndicale des courtiers d'assurances
<b>CSF</b>	Confédération syndicale des familles
<b>FAIDER</b>	Fédération des associations indépendantes de défense des épargnants pour la retraite
<b>FBF</b>	Fédération bancaire française
<b>FCD</b>	Fédération des entreprises, du commerce et de la distribution
<b>FEC-FO</b>	Fédération Force ouvrière des employés et cadres
<b>FFSA</b>	Fédération française des sociétés d'assurances
<b>FNPSF-CGT</b>	Fédération nationale des personnels des secteurs financiers – CGT
<b>GEMA</b>	Groupement des entreprises mutuelles d'assurances
<b>INDECOSA-CGT</b>	Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés – CGT
<b>MEDEF</b>	Mouvement des entreprises de France
<b>ORGÉCO</b>	Organisation générale des consommateurs
<b>UFC-Que Choisir</b>	Union fédérale des consommateurs – Que choisir
<b>UNAF</b>	Union nationale des associations familiales
<b>UPA</b>	Union professionnelle artisanale

## Textes constitutifs du CCSF

LOI N° 2003-706 DU 1<sup>ER</sup> AOÛT 2003

### Titre I

#### Modernisation des autorités de contrôle

#### Chapitre II

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

#### Section I

#### Comités consultatifs

#### Article 22

**I.** - L'intitulé de la section 1 du chapitre IV du titre 1<sup>er</sup> du livre VI du *Code monétaire et financier* est ainsi rédigé : « Comité consultatif du secteur financier et Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières. »

**II.** - L'article L614-1 du même *code* est ainsi rédigé : « Art. L614-1. Le Comité consultatif du secteur financier est chargé d'étudier les questions liées aux relations entre, d'une part, les établissements de crédit, les établissements de monnaie électronique, les établissements de paiement, les entreprises d'investissement et les entreprises d'assurance et, d'autre part, leurs clientèles respectives, et de proposer toutes mesures appropriées dans ce domaine, notamment sous forme d'Avis ou de recommandations d'ordre général. »

« Le comité peut être saisi par le ministre chargé de l'Économie, par les organisations représentant les

clientèles et par les organisations professionnelles dont ses membres sont issus. Il peut également se saisir de sa propre initiative à la demande de la majorité de ses membres. »

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

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

**III.** - Le *Code des assurances* est ainsi modifié :

1° Au second alinéa de l'article L310-8, les mots : « de la commission consultative de l'assurance » sont remplacés, par deux fois, par les mots : « du Comité consultatif du secteur financier » ;

2° Au b de l'article L322-15, les mots : « Conseil national des assurances » sont remplacés par les mots : « Comité consultatif du secteur financier » ;

3° L'intitulé du chapitre I<sup>er</sup> du titre I<sup>er</sup> du livre IV est ainsi rédigé : « Comités consultatifs » ;

4° L'article L411-1 est ainsi rédigé :

Art. L411-1. – « Les compétences du Comité consultatif du secteur financier sont fixées par l'article L614-1 du *Code monétaire et financier* ci-après reproduit.

Art. L614-1. – [Reprise du texte du II de l'article 22].

5° Les articles L411-4, L411-5 et L411-6 sont abrogés.

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

## DÉCRET N° 2004-850 DU 23 AOÛT 2004

### (Article D614-1 du Code monétaire et financier)

#### ARTICLE 1 (D614-1)

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

1. Un député, désigné par le président de l'Assemblée nationale ;
2. Un sénateur, désigné par le président du Sénat ;
3. Dix représentants des établissements de crédit, des entreprises d'investissement, des entreprises d'assurance, des agents généraux et courtiers d'assurance, dont :
  - quatre représentants des établissements de crédit ;
  - un représentant des entreprises d'investissement ;
  - trois représentants des entreprises d'assurance ;
  - un représentant des agents généraux ;
  - un représentant des courtiers d'assurance ;
4. Cinq représentants du personnel des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement, désignés après consultation des organisations syndicales représentatives au plan national ;
5. Dix représentants des clientèles des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement, dont :
  - six représentants de la clientèle de particuliers ;
  - quatre représentants de la clientèle de professionnels et d'entreprises ;
6. Trois personnalités nommées en raison de leur compétence.

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

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

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

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



## Textes constitutifs et modificatifs du CCSF <sup>1</sup>, dans leur version en vigueur au 31 décembre 2013

### CODE MONÉTAIRE ET FINANCIER

#### Article L614-1

##### Dernière modification par l'ordonnance n° 2013-544 du 27 juin 2013 – art. 5

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

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

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

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

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

Les dispositions de l'article L614-1 du *Code monétaire et financier*, code pilote, sont reproduites à l'article L411-1 du *Code des assurances*, code suiveur.

#### Article L614-3

##### Dernière modification par la loi n° 2003-706 du 1<sup>er</sup> août 2003 – art. 48 JORF 2 août 2003

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

<sup>1</sup> Les dispositions des articles L614-1 et L614-3 du Code monétaire et financier, code pilote, sont reproduites aux articles L411-1 et L411-3 du Code des assurances, code suiveur.

**Article D614-1**  
**Modifié par le décret n° 2011-145 du 3 février 2011 – art. 1**

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

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

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

3° onze représentants des établissements de crédit, des entreprises d'investissement, des entreprises d'assurance, des agents généraux, des courtiers d'assurance et des intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement, dont :

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

4° cinq représentants du personnel des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement, désignés après consultation des organisations syndicales représentatives au plan national ;

5° onze représentants des clientèles des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement, dont :

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

6° trois personnalités nommées en raison de leur compétence.

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

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

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

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

**Article D614-3**

**I.** - Les fonctions de membre du Comité consultatif du secteur financier et de membre du Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières sont gratuites.

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

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

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

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

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

#### Article R616-1

Décret n° 2010-257 du 12 mars 2010 – art. 4

Dernière modification par la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 – art. 24 (V)

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, un établissement de monnaie électronique, un établissement de paiement ou une entreprise d'investissement.

## Les autres compétences du CCSF

### Le taux d'usure

Article L313-3 du Code de la consommation <sup>2</sup>

Dernière modification par l'ordonnance n° 2013-544 du 27 juin 2013 – art. 6

Constitue un prêt usuraire tout prêt conventionnel consenti à un taux effectif global qui excède, au moment où il est consenti, de plus du tiers, le taux effectif moyen pratiqué au cours du trimestre précédent par les établissements de crédit et les sociétés de financement pour des opérations de même nature comportant des risques analogues, telles que définies par l'autorité administrative après [avis du Comité consultatif du secteur financier](#). Les catégories d'opérations pour les prêts aux particuliers n'entrant pas dans le champ d'application des articles L312-1 à L312-3 sont définies à raison du montant des prêts.

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

<sup>2</sup> Les dispositions de l'article L313-3 du Code de la consommation, code pilote, sont reproduites à l'article L313-5 du Code monétaire et financier, code suiveur.

Les conditions de calcul et de publicité des taux effectifs moyens visés au premier alinéa sont fixées par la voie réglementaire.

Des mesures transitoires, dérogeant aux alinéas précédents, peuvent être mises en œuvre par le ministre chargé de l'économie, sur proposition motivée du gouverneur de la Banque de France, pour une période ne pouvant excéder huit trimestres consécutifs, en cas de :

- variation d'une ampleur exceptionnelle du coût des ressources des établissements de crédit et des sociétés de financement ;
- modifications de la définition des opérations de même nature mentionnées au premier alinéa.

Un comité, présidé par le gouverneur de la Banque de France, est chargé de suivre et d'analyser, notamment au regard du mode de fixation des taux de l'usure, le niveau et l'évolution des taux d'intérêt des prêts aux particuliers. Le comité examine également les modalités de financement des établissements de crédit et des sociétés de financement et analyse le niveau, l'évolution et les composantes de leurs marges. Outre le gouverneur de la Banque de France, le comité comprend un député, un sénateur et le directeur général du Trésor et de la politique économique. Il se réunit à l'initiative de son président au moins une fois par trimestre et pendant deux ans. Il établit un rapport annuel qui est remis au Parlement et au Gouvernement.

Les dispositions du présent article et celles des articles L313-4 à L313-6 ne sont pas applicables aux prêts accordés à une personne physique agissant pour ses besoins professionnels ou à une personne morale se livrant à une activité industrielle, commerciale, artisanale, agricole ou professionnelle non commerciale.

## Le FICP

### Article L333-4 <sup>3</sup>

#### Dernière modification par la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 – art. 68 (V)

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

Ce fichier a pour finalité de fournir aux établissements de crédit et aux sociétés de financement mentionnés au titre I<sup>er</sup> du livre V du *Code monétaire et financier*, aux établissements de monnaie électronique et aux établissements de paiement mentionnés au titre II du même livre V et aux organismes mentionnés au 5 de l'article L511-6 du même code un élément d'appréciation de la solvabilité des personnes qui sollicitent un crédit. Toutefois, l'inscription d'une personne physique au sein du fichier n'emporte pas interdiction de délivrer un crédit.

Le fichier peut fournir un élément d'appréciation à l'usage des établissements de crédit, des établissements de monnaie électronique et des établissements de paiement dans leurs décisions d'attribution des moyens de paiement.

Les informations qu'il contient peuvent également être prises en compte par les entreprises mentionnées au deuxième alinéa pour la gestion des risques liés aux crédits souscrits par leurs clients.

<sup>3</sup> Les dispositions des articles L333-4 et L333-5 du Code de la consommation, code pilote, sont reproduites à l'article L313-6 du Code monétaire et financier, code suiveur.

**II.** - Les entreprises mentionnées au deuxième alinéa du I sont tenues de déclarer à la Banque de France, dans des conditions précisées par arrêté, les incidents de paiement caractérisés définis par l'arrêté mentionné à l'article L333-5. Dès la réception de cette déclaration, la Banque de France inscrit immédiatement les incidents de paiement caractérisés au fichier et, dans le même temps, met cette information à la disposition de l'ensemble des entreprises ayant accès au fichier. Les frais afférents à cette déclaration ne peuvent être facturés aux personnes physiques concernées.

Les informations relatives à ces incidents sont radiées immédiatement à la réception de la déclaration de paiement intégral des sommes dues effectuée par l'entreprise à l'origine de l'inscription au fichier. Elles ne peuvent en tout état de cause être conservées dans le fichier pendant plus de cinq ans à compter de la date d'enregistrement par la Banque de France de l'incident ayant entraîné la déclaration.

**III.** - Dès que la commission instituée à l'article L331-1 est saisie par un débiteur, elle en informe la Banque de France aux fins d'inscription au fichier. La même obligation pèse sur le greffe du juge du Tribunal d'instance lorsque, sur recours de l'intéressé en application du IV de l'article L331-3, la situation visée à l'article L331-2 est reconnue par ce juge ou lorsque le débiteur a bénéficié de l'effacement des dettes résultant de la procédure de rétablissement personnel en application des articles L332-9, L332-5, L332-5-1 ou L332-5-2.

Le fichier recense les mesures du plan conventionnel de redressement mentionnées à l'article L331-6. Ces mesures sont communiquées à la Banque de France par la commission. L'inscription est conservée pendant toute la durée de l'exécution du plan conventionnel, sans pouvoir excéder huit ans.

Le fichier recense également les mesures prises en vertu des articles L331-7, L331-7-1 et L331-7-2 qui sont communiquées à la Banque de France par la commission ou le greffe du juge du Tribunal d'instance lorsqu'elles sont soumises à son homologation. L'inscription est conservée pendant toute la durée d'exécution de ces mesures, sans pouvoir excéder huit ans.

Lorsque les mesures du plan conventionnel mentionnées à l'article L331-6 et celles prises en application des articles L331-7, L331-7-1 et L331-7-2 sont exécutées sans incident, les informations relatives aux mentions qui ont entraîné leur déclaration sont radiées à l'expiration d'une période de cinq ans à compter de la signature du plan conventionnel ou de la date de la décision de la commission qui impose des mesures ou lorsque les mesures recommandées par la commission ont acquis force exécutoire. Lorsque, pour une même personne, sont prescrits successivement un plan conventionnel mentionné à l'article L331-6 et des mesures prises en application des articles L331-7, L331-7-1 et L331-7-2, l'inscription est maintenue pendant la durée globale d'exécution du plan et des mesures sans pouvoir excéder huit ans.

Pour les personnes ayant bénéficié de la procédure de rétablissement personnel, les informations relatives aux mentions correspondantes sont radiées à l'expiration d'une période de cinq ans à compter de la date d'homologation ou de clôture de la procédure. La même durée de cinq ans est applicable aux personnes physiques ayant fait l'objet d'une liquidation judiciaire en application de l'article L670-6 du *Code de commerce*.

**IV.** - La Banque de France est déliée du secret professionnel pour la diffusion, aux entreprises mentionnées au deuxième alinéa du I, des informations nominatives contenues dans le fichier.

Les conditions dans lesquelles la Banque de France, les entreprises mentionnées au deuxième alinéa du I informent les personnes de leur inscription et de leur radiation du fichier ainsi que de leurs droits sont précisées par arrêté, pris après avis de la Commission nationale de l'informatique et des libertés.

Il est interdit à la Banque de France, aux entreprises mentionnées au deuxième alinéa du I de remettre à quiconque copie des informations contenues dans le fichier, sous peine des sanctions prévues aux articles 226-21 et 226-22 du *Code pénal*. Cette interdiction ne s'applique pas aux intéressés, lesquels exercent leur droit d'accès aux informations les concernant contenues dans le fichier conformément à l'article 39 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 précitée.

La collecte des informations contenues dans le fichier par des personnes autres que la Banque de France, les entreprises mentionnées au deuxième alinéa du I du présent article est punie des peines prévues à l'article 226-18 du *Code pénal*.

#### **Article L333-5**

**Modifié par la loi n° 2010-737 du 1<sup>er</sup> juillet 2010 – art. 51**

Un arrêté du ministre, pris après [avis](#) de la Commission nationale de l'informatique et des libertés et [du Comité consultatif du secteur financier](#), fixe notamment les modalités de collecte, d'enregistrement, de conservation et de consultation de ces informations.

Cet arrêté détermine également les modalités selon lesquelles les établissements et organismes mentionnés au deuxième alinéa du I de l'article L333-4 peuvent justifier qu'ils ont consulté le fichier, notamment en application de l'article L311-9.

### **Droit au compte – Charte d'accessibilité bancaire**

#### **Article L312-1 du Code monétaire et financier**

**Modifié par la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 – art. 24 (V)**

**Modifié par la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 – art. 64**

Toute personne physique ou morale domiciliée en France, dépourvue d'un compte de dépôt, a droit à l'ouverture d'un tel compte dans l'établissement de crédit de son choix. Toute personne physique de nationalité française résidant hors de France, dépourvue d'un compte de dépôt, bénéficie également du droit à l'ouverture d'un tel compte dans l'établissement de crédit de son choix.

L'ouverture d'un tel compte intervient après remise auprès de l'établissement de crédit d'une déclaration sur l'honneur attestant le fait que le demandeur ne dispose d'aucun compte. En cas de refus de la part de l'établissement choisi, la personne peut saisir la Banque de France afin qu'elle lui désigne un établissement de crédit situé à proximité de son domicile ou d'un autre lieu de son choix, en prenant en considération les parts de marché de chaque établissement concerné, dans un délai d'un jour ouvré à compter de la réception des pièces requises définies par arrêté. L'établissement de crédit ainsi désigné par la Banque de France procède à l'ouverture du compte dans les trois jours ouvrés à compter de la réception de l'ensemble des pièces qui lui sont nécessaires pour procéder à cette ouverture. L'établissement de crédit qui a refusé l'ouverture d'un compte remet systématiquement et sans délai au demandeur une attestation de refus d'ouverture de compte et informe le demandeur que celui-ci peut demander à la Banque de France de lui désigner un établissement de crédit pour lui ouvrir un compte. Il lui propose, s'il s'agit d'une personne physique, d'agir en son nom et pour son compte en transmettant la demande de désignation d'un établissement de crédit à la Banque de France ainsi que les informations requises pour l'ouverture du compte. À la demande d'une personne physique, le département, la caisse d'allocations familiales, le centre communal ou intercommunal d'action sociale dont cette personne dépend, une association ou une fondation à but non lucratif dont l'objet est d'accompagner les personnes en difficulté ou de défendre les intérêts des familles ou une association de consommateurs agréée peut également transmettre en son nom et pour son compte la demande de désignation et les pièces requises à la Banque de France. Un décret détermine les conditions dans lesquelles les associations et fondations peuvent agir sur le fondement du présent alinéa.

L'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement, mentionnée à l'article L511-29, adopte une charte d'accessibilité bancaire afin de renforcer l'effectivité du droit au compte. Cette charte précise les délais et les modalités de transmission, par les établissements de crédit à la Banque de France, des informations requises pour l'ouverture d'un compte. Elle définit les documents d'information que les établissements de crédit doivent mettre à disposition de la clientèle et les actions de formation qu'ils doivent réaliser. Elle fixe un modèle d'attestation de refus d'ouverture de compte.

La charte d'accessibilité bancaire, homologuée par arrêté du ministre chargé de l'Économie, après [avis du Comité consultatif du secteur financier](#) et du Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières, est applicable à tout établissement de crédit. Le contrôle du respect de la charte est assuré par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et relève de la procédure prévue à l'article L612-31.

Les établissements de crédit ainsi désignés par la Banque de France sont tenus d'offrir au titulaire du compte des services bancaires de base dont le contenu et les conditions tarifaires sont précisés par décret.

Toute décision de clôture de compte à l'initiative de l'établissement de crédit désigné par la Banque de France doit faire l'objet d'une notification écrite et motivée adressée au client et à la Banque de France pour information. Un délai minimum de deux mois doit être consenti obligatoirement au titulaire du compte.

Le présent article s'applique aux personnes inscrites aux fichiers gérés par la Banque de France en application de l'article L131-85 du présent code et de l'article L333-4 du *Code de la consommation*.

## Inclusion bancaire et prévention du surendettement

### Charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement

#### Article L312-1-1 A

#### Créé par la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 – art. 55

L'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement, mentionnée à l'article L511-29, adopte une charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement homologuée par arrêté du ministre chargé de l'Économie, après [avis du Comité consultatif du secteur financier](#) et du Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières. Cette charte est applicable à tout établissement de crédit. Le contrôle du respect de la charte est assuré par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et relève de la procédure prévue à l'article L612-31.

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

Cette charte précise notamment les modalités d'information des clientèles concernées par les offres mentionnées au deuxième alinéa de l'article L312-1-3. Elle précise également les actions de formation et de sensibilisation réalisées par les établissements de crédit afin de favoriser la diffusion de ces offres auprès des personnes concernées.

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



## L'Observatoire de l'inclusion bancaire

### Article L312-1-1 B

Créé par la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 – art. 56

Il est créé, auprès de la Banque de France, un Observatoire de l'inclusion bancaire chargé de collecter des informations sur l'accès aux services bancaires des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, sur l'usage que ces personnes font de ces services bancaires et sur les initiatives des établissements de crédit en la matière. Cet Observatoire est également chargé de définir, de produire et d'analyser des indicateurs relatifs à l'inclusion bancaire visant notamment à évaluer l'évolution des pratiques des établissements de crédit dans ce domaine.

Les établissements de crédit fournissent à l'Observatoire les informations nécessaires à l'exercice de ses missions.

Un décret en Conseil d'État précise l'organisation et le fonctionnement de l'Observatoire.

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

## Relations des établissements de crédit avec le client

### Article L312-1-1

Modifié par la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 – art. 24 (V)

**I.** - Les établissements de crédit sont tenus d'informer leur clientèle et le public sur les conditions générales et tarifaires applicables aux opérations relatives à la gestion d'un compte de dépôt, selon des modalités fixées par un arrêté du ministre chargé de l'Économie.

La gestion d'un compte de dépôt des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels est réglée par une convention écrite passée entre le client et son établissement de crédit ou les services financiers de La Poste.

Lorsqu'un relevé de compte est diffusé en application des stipulations de la convention visée à l'alinéa précédent et que celui-ci indique, à titre d'information, qu'un montant de découvert est autorisé, il mentionne immédiatement après, dans les mêmes caractères, le taux annuel effectif global au sens de l'article L313-1 du *Code de la consommation*, quelle que soit la durée du découvert autorisé considéré. Jusqu'au 31 décembre 2009, les établissements de crédit et les services financiers de La Poste sont tenus d'informer au moins une fois par an les clients n'ayant pas de convention de compte de dépôt de la possibilité d'en signer une.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Avec l'accord du client, la convention de compte peut être adaptée avant l'expiration du délai de deux mois mentionné au II lorsqu'il bénéficie de la procédure de surendettement afin de faciliter l'exécution des mesures de traitement prévue au titre III du livre III du *Code de la consommation*. L'Association française des établissements de crédit, mentionnée à l'article L511-29 du présent code, adopte des normes professionnelles qui précisent les modalités et la durée du maintien du compte de dépôt et les adaptations, en particulier des moyens de paiement, de nature à en faciliter le fonctionnement et à éviter les incidents.

Ces normes, homologuées par le ministre de l'Économie, après [avis du Comité consultatif du secteur financier](#) et du Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières, sont applicables par tout établissement de crédit. Le contrôle du respect de ces normes est assuré par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et relève de la procédure prévue à l'article L612-31.

**IV.** - À tout moment de la relation contractuelle, l'établissement de crédit fournit à la demande de l'utilisateur les termes de la convention de compte de dépôt sur support papier ou sur un autre support durable.

L'établissement de crédit ne peut refuser la fourniture au client d'une convention établie sur support papier.

V. - Pour chaque opération de paiement mentionnée à l'article L314-2 relevant d'une convention de compte de dépôt et ordonnée par le payeur, le prestataire de services de paiement fournit à celui-ci, à sa demande, des informations sur le délai d'exécution maximal de cette opération spécifique, sur les frais qu'il doit payer et, le cas échéant, sur le détail de ces frais.

## Ventes liées

### Article L312-1-2

**Modifié par l'ordonnance n° 2009-866 du 15 juillet 2009 – art. 4**

I. - 1. Est interdite la vente ou offre de vente de produits ou de prestations de services groupés sauf lorsque les produits ou prestations de services inclus dans l'offre groupée peuvent être achetés individuellement ou lorsqu'ils sont indissociables.

II. Est interdite toute vente ou offre de vente de produits ou de prestations de services faite au client et donnant droit à titre gratuit, immédiatement ou à terme, à une prime financière ou en nature de produits, biens ou services dont la valeur serait supérieure à un seuil fixé, en fonction du type de produit ou de service offert à la clientèle, par un règlement pris par arrêté du ministre chargé de l'Économie, pris après avis du Comité consultatif institué à l'article L614-1.

Ces dispositions s'appliquent également aux services de paiement mentionnés au II de l'article L314-1.

## Plafonnement des commissions

### Article L312-1-3

**Modifié par la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 – art. 52**

Les commissions perçues par un établissement de crédit à raison du traitement des irrégularités de fonctionnement d'un compte bancaire sont plafonnées, par mois et par opération, pour les personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels. Parmi ces personnes, celles qui souscrivent l'offre mentionnée au deuxième alinéa du présent article ainsi que celles qui bénéficient des services bancaires de base mentionnés au cinquième alinéa de l'article L312-1 se voient appliquer des plafonds spécifiques.

Les établissements de crédit proposent aux personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels qui se trouvent en situation de fragilité, eu égard, notamment, au montant de leurs ressources, une offre spécifique qui comprend des moyens de paiement, dont au moins deux chèques de banque par mois, et des services appropriés à leur situation et de nature à limiter les frais supportés en cas d'incident.

Les conditions d'application du présent article sont fixées par décret en Conseil d'État.

### Article L312-1-4

**Modifié par la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 – art. 72**

La personne qui a qualité pour pourvoir aux funérailles du défunt peut obtenir, sur présentation de la facture des obsèques, le débit sur les comptes de paiement du défunt, dans la limite du solde créditeur de ces comptes, des sommes nécessaires au paiement de tout ou partie des frais funéraires, auprès des banques teneuses desdits comptes, dans la limite d'un montant fixé par arrêté du ministre chargé de l'Économie.

## Information mensuelle relative aux frais bancaires

### Article L312-1-5

Créé par la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 – art. 66

Le client, personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels, est informé gratuitement, par le biais de son relevé de compte mensuel, du montant et de la dénomination des frais bancaires liés à des irrégularités et incidents que l'établissement entend débiter sur son compte de dépôt. Ce débit a lieu au minimum quatorze jours après la date d'arrêté du relevé de compte.

Les conditions d'application du présent article sont fixées par décret en Conseil d'État. Le dispositif mis en place par le présent article entre en vigueur dix-huit mois après la publication du décret mentionné à la première phrase.

## Convention de compte

### Article L312-1-6

Créé par la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 – art. 59

La gestion d'un compte de dépôt pour les personnes physiques agissant pour des besoins professionnels est réglée par une convention écrite entre le client et son établissement de crédit.

Les principales stipulations que cette convention de compte doit comporter, notamment les modalités d'accès à la médiation, sont précisées par un arrêté du ministre chargé de l'Économie.

## Frais liés à la fourniture d'informations

### Article L314-7

Modifié par la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 – art. 67

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

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

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

Ces dispositions sont appliquées pour la première fois par les établissements de crédit ne tenant pas de comptes de dépôt et les établissements de paiement au cours du mois de janvier 2011 au titre de l'année 2010.

**IV.** - Lorsque le bénéficiaire propose au payeur un service de conversion monétaire, il est tenu de l'informer de tous les frais appliqués, ainsi que du taux de change qui sera utilisé aux fins de la conversion de l'opération de paiement.

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

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

#### **Article L310-8 du Code des assurances**

**Modifié par la loi n° 2003-706 du 1<sup>er</sup> août 2003 – art. 22 JORF 2 août 2003**

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

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

### **Relations avec l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution**

#### **Article L612-14**

**Modifié par la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 – art. 24 (V)**

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

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

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

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

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

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

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

## Codes de conduite

### Article L612-29-1

**Modifié par la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 – art. 24 (V)**

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

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

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

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

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

## Médiation

### Article L316-1

**Modifié par la loi n° 2013-100 du 28 janvier 2013 – art. 5**

Tout établissement de crédit, de monnaie électronique ou de paiement désigne un ou plusieurs médiateurs chargés de recommander des solutions aux litiges avec des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, relatifs aux services fournis et à l'exécution de contrats conclus dans le cadre du présent titre et du titre II du présent livre et relatifs aux produits mentionnés aux titres I<sup>er</sup> et II du livre II. Les médiateurs sont choisis en raison de leur compétence et de leur impartialité.

Le médiateur est tenu de statuer dans un délai de deux mois à compter de sa saisine. Celle-ci suspend la prescription conformément aux conditions de l'article 2238 du *Code civil*. Les constatations et les déclarations que le médiateur recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties. Cette procédure de médiation est gratuite. L'existence de la médiation et ses modalités d'accès doivent faire l'objet d'une mention portée sur la convention de compte de dépôt mentionnée au I de l'article L312-1-1, sur le contrat-cadre de services de paiement prévu à l'article L314-12 y compris sur le contrat mentionné au premier alinéa de l'article L315-7, sur les relevés de compte, ainsi que sur le support mis à disposition du détenteur sur lequel la monnaie électronique est stockée.

Le compte rendu annuel d'activité établi par chaque médiateur est transmis au gouverneur de la Banque de France et au président du Comité consultatif institué à l'article L614-1.

## Le Comité de la médiation bancaire

### Article L615-2

**Modifié par la loi n° 2013-100 du 28 janvier 2013 – art. 19**

Le Comité de la médiation bancaire est chargé d'examiner les rapports des médiateurs et d'établir chaque année un bilan de la médiation bancaire qu'il transmet au [Comité consultatif du secteur financier](#). Ce Comité est également chargé de préciser les modalités d'exercice de l'activité des médiateurs, en veillant notamment à garantir leur indépendance. Il est informé des modalités et du montant des indemnités et dédommagements versés aux médiateurs par les établissements de crédit, les établissements de monnaie électronique ou les établissements de paiement. Ce Comité peut adresser des recommandations aux établissements de crédit, aux établissements de monnaie électronique, aux établissements de paiement et aux médiateurs.

Le Comité de la médiation bancaire est présidé par le gouverneur de la Banque de France ou son représentant. Les autres membres sont nommés par arrêté du ministre chargé de l'Économie, selon la répartition suivante : une personnalité proposée par le collège de consommateurs et usagers du Conseil national de la consommation, une personnalité proposée par l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement et deux personnalités choisies en raison de leur compétence. Les conditions d'application du présent article sont précisées par décret en Conseil d'État.



## Liste des Avis du CCSF adoptés au cours de l'exercice 2013

A 3

Avis sur le projet de décret relatif à la dénomination commune des principaux frais et services bancaires 28 janvier 2014 .....	12
Avis sur le dispositif d'information préalable de la clientèle 28 janvier 2014 .....	13
Avis sur diverses mesures de simplification en matière de protection des consommateurs bancaires et financiers 28 janvier 2014 .....	15, 23
Avis relatif à l'intégration des frais de tenue de compte dans l'extrait standard des tarifs bancaires 5 novembre 2013 .....	18
Avis sur le dispositif visant à améliorer l'inclusion bancaire 28 janvier 2014 .....	26
Avis sur le projet d'arrêté adaptant et modifiant l'arrêté du 26 octobre 2010 relatif au Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) pour son application en Polynésie française 31 janvier 2013 .....	30
Avis sur la sécurité des cartes de paiement 26 septembre 2013 .....	35
Avis pour renforcer la transparence et la qualité des comparateurs d'assurances complémentaires santé sur Internet 26 mars 2013 .....	60
Avis pour améliorer l'information précontractuelle en matière d'assurance dépendance 12 décembre 2013 .....	65
Avis en vue de la consultation publique sur le financement participatif ( <i>crowdfunding</i> ) 5 novembre 2013 .....	79



## A) Les mesures décidées dans le cadre du CCSF du 21 septembre 2010

### RELEVÉ DE CONCLUSIONS

Examinant les propositions de MM. Pauguet et Constans en matière de tarification bancaire, le CCSF est convenu des mesures et engagements suivants.

#### **Renforcer la lisibilité, la transparence, la comparabilité et le suivi des tarifs bancaires**

- Accord sur une liste standard de dix tarifs bancaires à présenter en tête des plaquettes tarifaires des établissements et sur Internet (cf. annexe A). Les établissements s'engagent à mettre en place ce dispositif dès le 1<sup>er</sup> janvier 2011 sur Internet et dès le premier renouvellement des plaquettes tarifaires en 2011.
- Engagement des banques à présenter de manière suffisamment détaillée les récapitulatifs annuels à compter des frais perçus en 2010. Le CCSF examinera d'ici fin 2010 les pratiques des banques en la matière et leurs propositions pour améliorer le détail des récapitulatifs.
- Engagement des banques de présenter au CCSF à l'automne 2010 un sommaire type de présentation des plaquettes tarifaires pour tous les établissements. Mise en place par les établissements dès le premier renouvellement des plaquettes tarifaires en 2011.
- Engagement des banques à faire figurer dès le 30 juin 2011 sur les relevés de compte le total mensuel des frais bancaires ainsi que le plafond de l'autorisation de découvert.
- Accord des banques et des associations de consommateurs pour valoriser les glossaires élaborés dans le cadre du CCSF qui seront mis en ligne sur les sites Internet des banques d'ici la fin 2010.
- Accord des banques pour mettre à jour d'ici fin 2010 dans le cadre du CCSF en liaison avec le Comité français d'organisation et de normalisation bancaires (CFONB) le « socle d'harmonisation des opérations bancaires les plus courantes », notamment pour ce qui concerne les tarifs de la banque au quotidien. Cette initiative permettra d'aboutir à une harmonisation des termes utilisés dans les relevés et plaquettes tarifaires dès leur premier renouvellement après le 1<sup>er</sup> avril 2011.
- Engagement des banques à développer leur communication sur le dispositif de mobilité bancaire et notamment sur leurs sites Internet. Les banques présenteront ces actions de communication au CCSF. Le CCSF fera en octobre 2010 un premier bilan du dispositif et d'ici le 1<sup>er</sup> juin 2011 proposera, le cas échéant, des voies d'amélioration du dispositif.
- Une mission de suivi des tarifs bancaires, y compris les tarifs outre-mer, sera officiellement confiée au CCSF. Mise en place d'indicateurs de suivi et publication de rapports annuels. Le premier rapport sera remis le 15 septembre 2011.

### Ouvrir la voie à des moyens de paiement plus modernes

- Accord des banques à poursuivre leur engagement pour la diffusion active de la carte à autorisation systématique et intégration de son tarif dans la liste standard des dix.
- Lancement par le CCSF de travaux pour l'évolution du titre interbancaire de paiement (TIP) dont la migration sera ensuite assurée dans le cadre de la mise en place du SEPA (*Single Euro Payments Area*).
- Engagement des banques à proposer une initiative sur le virement de proximité pouvant se substituer au chèque.
- Lancement en septembre 2010 par le CCSF d'une étude sur l'utilisation du chèque.

### Améliorer le fonctionnement des forfaits

- Engagement des banques pour mieux détailler le contenu des forfaits dans les plaquettes tarifaires et lors de la souscription.
- Engagement des banques à garantir que les forfaits présentent toujours un avantage tarifaire par rapport à l'offre à la carte.
- Engagement des banques à mettre en place une nouvelle génération de forfaits personnalisables par le client. Compte tenu de ce que les principaux réseaux bancaires ont indiqué avoir engagé une réflexion sur le contenu de leur offre en matière de forfaits, le CCSF dressera un premier état des lieux avant le 1<sup>er</sup> juin 2011.

### Prévenir les incidents de paiement et leur impact pour les consommateurs

#### Pour tous les clients des banques

- Accord des banques pour renforcer le dialogue avec leurs clients afin d'adapter, toutes les fois que les évolutions de leurs situations le nécessitent, le montant des autorisations de découvert, à la hausse comme à la baisse. Engagement des banques à communiquer à leurs clients cette possibilité en 2011. Une présentation sera faite au CCSF courant 2011.
- Accord des banques pour proposer et valoriser auprès de leurs clients une offre d'alerte sur le solde par tous moyens, notamment par SMS, afin de les inciter à s'équiper d'un tel service. Engagement des banques à présenter ces offres au CCSF au premier trimestre 2011.
- Accord pour ouvrir sous l'égide du CCSF un dialogue entre facturiers, banquiers et consommateurs afin de permettre aux clients de mieux maîtriser les dates des prélèvements automatiques et de limiter les représentations.

#### Pour les clientèles fragiles

- Engagement des banques à intégrer dans toutes les offres bancaires de gammes de moyens de paiement alternatifs (GPA) un nombre minimum d'alertes sur le niveau du solde. Mise en place du dispositif courant 2011.
- Engagement des banques à intégrer dans les offres GPA un tarif limité pour les frais d'incident, notamment les commissions d'intervention. Ce tarif sera établi à 50 % du tarif actuel ou à un niveau modeste. Les offres GPA comprendront aussi un plafonnement du nombre d'occurrences

par jour et/ou par mois des frais d'incident. Chaque banque présentera au CCSF à une date à fixer (octobre/novembre 2010) le dispositif qu'elle aura décidé sur la base des propositions du rapport de MM. Pauget et Constans en la matière. Mise en place du dispositif complet au 30 juin 2011.

- Engagement des banques à proposer d'ici fin 2010 une solution transitoire permettant au minimum de limiter la perception de ces frais d'incidents dans le cadre de la GPA existante.
- Accord des banques pour promouvoir de façon appropriée auprès de leurs clients, notamment ceux connaissant un grand nombre d'incidents, leurs nouvelles offres GPA. Engagement des banques à présenter clairement cette offre dans leur plaquette tarifaire.

### **Autres mesures, conditions d'application et calendrier**

- Le CCSF examinera d'ici la fin novembre 2010 les autres mesures proposées par le rapport, notamment dans les domaines de la formation des réseaux bancaires et de l'éducation financière, et de la demande d'un plan d'action faite à l'administration pour promouvoir davantage l'utilisation et l'acceptation par les services publics des moyens de paiement autres que le chèque.
- Pour chacun des engagements convenus, le CCSF examinera ses modalités précises de mise en œuvre et son calendrier d'application. L'Autorité de contrôle prudentiel (ACP) en coopération avec la direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF) contrôlera le respect des engagements et du calendrier d'application. Elles feront rapport au ministre d'ici fin 2011.
- Un calendrier d'ensemble sera établi en novembre 2010, permettant à l'essentiel des mesures d'être appliquées dès 2011.
- Le CCSF fera un premier bilan de la mise en œuvre de ces mesures avant le 1<sup>er</sup> juin 2011.

## B) Extrait standard des tarifs\*

Les tarifs ci-dessous sont hors offre groupée de services (*package*) et hors promotion ou tarif spécifique à une partie de la clientèle

Liste des services <sup>(1)</sup>	Prix en euros
Abonnement permettant de gérer ses comptes sur Internet <sup>(2)</sup>	X euros par mois / par trimestre / par an Si le tarif précédent n'est pas annuel, mention « Soit, pour information, X euros par an »
Produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS	X euros par mois / par trimestre / par an permettant de recevoir N alertes par semaine / mois / année Si le tarif précédent n'est pas annuel, mention « Soit, pour information, X euros par an »
Carte de paiement internationale à débit immédiat	X euros par mois / par trimestre / par an Si le tarif précédent n'est pas annuel, mention « Soit, pour information, X euros par an »
Carte de paiement internationale à débit différé	X euros par mois / par trimestre / par an Si le tarif précédent n'est pas annuel, mention « Soit, pour information, X euros par an »
Carte de paiement à autorisation systématique	X euros par mois / par trimestre / par an Si le tarif précédent n'est pas annuel, mention « Soit, pour information, X euros par an »
Retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro	« X euros par retrait » complété le cas échéant par « à partir du N° retrait par mois »
Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro	En agence : par virement Par Internet : par virement
Frais de prélèvement <sup>(3)</sup>	Mise en place d'une autorisation de prélèvement <sup>(4)</sup> Par prélèvement
Commission d'intervention <sup>(5)</sup>	« X euros par opération / par jour » et le cas échéant « avec un plafond de X euros par jour / par mois / ... »
Assurance perte ou vol des moyens de paiement	X euros par mois / par trimestre / par an Si le tarif précédent n'est pas annuel, mention « Soit, pour information, X euros par an »
Frais de tenue de compte	X euros par mois / par trimestre / par an Si le tarif précédent n'est pas annuel, mention « Soit, pour information, X euros par an »

\* Les établissements de crédit se sont engagés, dans le cadre du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), à présenter en tête de leurs plaquettes tarifaires et sur Internet un extrait standard des tarifs.

NB : Pour les plaquettes tarifaires diffusées dans les collectivités d'outre-mer, la liste est complétée par les frais annuels de tenue de compte.

1 La liste des services doit reprendre les termes de la liste standard. Il peut y être ajouté entre parenthèses le nom commercial du produit.

2 Abonnement permettant de réaliser au minimum sur Internet les opérations de banque au quotidien (solde et historique des comptes, virements SEPA internes et vers des tiers).

3 En cas de tarifs différents en fonction de l'organisme bénéficiaire, la précision devra être apportée.

4 Sauf gratuité imposée par la loi.

5 Définition retenue par le glossaire du CCSF « Banque au quotidien et crédit » : somme perçue par la banque en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier (présentation d'un ordre de paiement irrégulier, coordonnées bancaires erronées, absence ou insuffisance de provision...).

## C) Socle d'harmonisation des termes des opérations bancaires courantes Version 2014 – CCSF/CFONB

### a) OPÉRATIONS AU CRÉDIT DU COMPTE

N°	Intitulé de l'opération	Définition de l'opération	Mots clés étendus	Mots clés réduits
1	Versement d'espèces	Le compte est crédité du montant d'un versement d'espèces.	Versement	vrst
2	Réception d'un virement	Le compte est crédité du montant d'un virement.	Virement	vir
3	Remise de chèque(s)	Le compte est crédité du dépôt pour encaissement d'un ou de plusieurs chèques(s).	Remise chèque(s)	rem chq

### b) OPÉRATIONS AU DÉBIT DU COMPTE

N°	Intitulé de l'opération	Définition de l'opération	Mots clés étendus	Mots clés réduits
4	Émission d'un virement non SEPA	Le compte est débité du montant d'un virement, permanent ou occasionnel, libellé en devises ou en euros hors zone SEPA (espace unique de paiements en euros).	Virement non SEPA	vir non SEPA
5	Émission d'un virement SEPA	Le compte est débité du montant d'un virement SEPA, permanent ou occasionnel, libellé en euros au profit d'un bénéficiaire dont le compte est situé en France ou dans n'importe quel pays de la zone SEPA.	Virement SEPA	vir SEPA
6	Émission d'un chèque de banque	Le compte est débité du montant d'un chèque émis à la demande du client par la banque.	Chèque de banque	chq bq
7	Paiement d'un chèque	Le compte est débité du montant d'un chèque émis et que le bénéficiaire a présenté au paiement.	Chèque «n° du chèque»	chq «n° du chèque»
8	Paiement d'un prélèvement SEPA	Le prélèvement SEPA est en euros et permet de régler les factures régulières ou ponctuelles auprès d'un créancier français, mais également auprès d'un créancier de l'espace SEPA dont le compte est situé en France ou dans n'importe quel pays de la zone SEPA.	Prélèvement SEPA	prlv SEPA
9	Paiement de titre interbancaire de paiement (TIP)	Le compte est débité du montant d'un titre interbancaire de paiement (TIP) présenté au paiement par le créancier.	TIP	TIP
10	Paiement par carte (la carte est émise par la banque)	Le compte est débité, de façon immédiate ou différée, du montant d'un paiement par carte.	Carte	carte
11	Remboursement périodique de prêt	Le compte est débité, à l'échéance convenue dans le contrat de prêt, du montant du capital, des intérêts et des frais d'assurance éventuels.	Échéance prêt	éch prêt
12	Retrait d'espèces en agence sans émission de chèque	Le compte est débité du montant d'un retrait d'espèces, effectué sans émission de chèque, dont le décaissement est réalisé au guichet de l'agence.	Retrait	ret
13	Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets	Le compte est débité du montant d'un retrait d'espèces effectué au moyen d'une carte de retrait ou de paiement à un distributeur automatique de billets.	Retrait DAB	ret DAB



## c) FRAIS BANCAIRES ET COTISATIONS

N°	Intitulé de l'opération	Définition de l'opération	Mots clés étendus	Mots clés réduits
14	Cotisation à une offre groupée de services	Le compte est débité des frais perçus par la banque au titre de la cotisation d'une offre groupée de services.	Cotisation « nom de l'offre groupée »	cotis « nom de l'offre groupée »
15	Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement	Le compte est débité des frais perçus par la banque au titre de la cotisation à une offre d'assurance couvrant notamment la perte ou le vol des moyens de paiement.	Cotisation « nom de l'offre assurance »	cotis « nom de l'offre assurance »
16	Abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS...)	Le compte est débité des frais perçus par la banque au titre de l'abonnement à son offre de services de banque à distance.	Abonnement « nom du service de la banque à distance »	abon « nom du service »
17	Abonnement à un produit offrant des alertes de la situation du compte par SMS	Le compte est débité des frais perçus par la banque au titre de l'abonnement à un service d'alertes sur la situation du compte, ainsi que, le cas échéant, des frais perçus lors de chaque envoi de SMS.	Abonnement « nom du service d'alertes SMS »	abon « nom du service d'alertes SMS »
18	Cotisation carte	Le compte est débité du montant de la cotisation de la carte.	Cotisation carte	cotis carte
19	Droits de garde	Le compte est débité des frais perçus par la banque pour la conservation d'un portefeuille de valeurs mobilières.	Droits de garde	ddg
20	Frais d'utilisation des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS...)	Le compte est débité des frais perçus par la banque à chaque utilisation des services de banque à distance.	Frais utilisation « nom du service »	frais util « nom du service »
21	Frais de location de coffre-fort	Le compte est débité des frais de location d'un coffre-fort.	Frais location coffre	frais coffre
22	Frais de mise en place d'un virement permanent	Le compte est débité des frais perçus par la banque pour la mise en place d'un virement permanent.	Frais mise en place virement permanent	frais mep vir per
23	Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement	Le compte est débité des frais perçus par la banque pour la mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA.	Frais mise en place prélèvement	frais mep prlv
24	Frais d'émission d'un chèque de banque	Le compte est débité des frais perçus par la banque pour l'émission d'un chèque de banque.	Frais chèque banque	frais chq bq
25	Frais d'envoi de chéquier	Le compte est débité des frais d'envoi d'un (ou plusieurs) chéquier(s).	Frais envoi chéquier	frais envoi chqier
26	Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque	Le compte est débité des frais perçus par la banque lorsque celle-ci bloque une carte et s'oppose à toute transaction en cas d'utilisation abusive de cette carte par le titulaire.	Frais opposition carte abusive	frais oppo carte abus
27	Frais d'opposition chèque(s) par l'émetteur	Le compte est débité des frais perçus par la banque pour opposition sur un ou plusieurs chèques.	Frais opposition chèque	frais opp chq
28	Frais d'opposition chéquier(s) par l'émetteur	Le compte est débité des frais perçus par la banque pour opposition sur un ou plusieurs chéquiers.	Frais opposition chéquier	frais opp chqier
29	Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision	Le compte est débité des frais perçus par la banque quand elle informe le client, par lettre, qu'il a émis un chèque sans provision.	Frais lettre information	frais lettre info
30	Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé	Le compte est débité des frais perçus par la banque lorsqu'elle informe le client, par lettre, que le solde du compte est débiteur (négatif) sans autorisation ou a dépassé le montant ou la durée du découvert autorisé.	Frais lettre info compte débiteur	lettre cpte déb
31	Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision	Le compte est débité des frais forfaitaires perçus par la banque pour un rejet de chèque pour défaut ou insuffisance de provision.	Forfait pour chèque rejeté	forfait chq rejeté

N°	Intitulé de l'opération	Définition de l'opération	Mots clés étendus	Mots clés réduits
32	Frais par paiement d'un prélèvement	Le compte est débité des frais perçus par la banque pour le paiement d'un prélèvement présenté par le créancier.	Frais prélèvement	frais prlv
33	Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision	Le compte est débité des frais perçus par la banque quand le solde disponible du compte est insuffisant pour régler le montant du prélèvement présenté au paiement par le créancier et que l'opération est rejetée.	Frais prélèvement impayé	frais prlv imp
34	Frais par retrait d'espèces à un DAB d'une autre banque	Le compte est débité des frais perçus par la banque pour un retrait d'espèces à un distributeur automatique de billets (DAB) d'une autre banque.	Frais retrait DAB	frais ret DAB
35	Frais par avis à tiers détenteur	Le compte est débité des frais bancaires liés à une procédure de l'administration fiscale pour l'obtention d'une somme qui lui est due.	Frais avis tiers détenteur	frais atd
36	Frais par opposition à tiers détenteur	Le compte est débité des frais bancaires liés à une procédure des collectivités territoriales, établissements publics locaux et d'autres catégories d'organismes pour l'obtention de sommes qui leur sont dues.	Frais opposition tiers détenteur	frais otd
37	Frais par saisie-attribution	Le compte est débité des frais bancaires liés à une procédure judiciaire engagée par un créancier pour obtenir une somme qui lui est due.	Frais saisie-attribution	frais sais
38	Frais pour opposition administrative	Le compte est débité des frais bancaires liés à une procédure du Trésor public pour le recouvrement de sommes dues à l'État notamment au titre d'amendes ou de condamnations pécuniaires de caractère pénal.	Frais opposition administrative	Frais oppo adm
39	Frais par virement occasionnel	Le compte est débité des frais perçus par la banque pour l'émission d'un virement occasionnel comportant les coordonnées bancaires correctes du bénéficiaire.	Frais virement	frais vir
40	Frais par virement occasionnel incomplet	Le compte est débité des frais perçus par la banque lors de l'émission d'un virement pour lequel les coordonnées bancaires du bénéficiaire sont absentes ou incorrectes.	Frais virement incomplet ou incorrect	Frais vir inc
41	Frais par virement permanent	Le compte est débité des frais perçus par la banque pour l'émission d'un virement permanent.	Frais virement permanent	frais vir per
42	Frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision	Le compte est débité des frais perçus par la banque quand l'ordre de virement permanent n'a pas pu être exécuté en raison d'un solde disponible insuffisant.	Frais virement permanent non exécuté	Frais vir per non exec
43	Frais de recherche de documents	Le compte est débité des frais perçus par la banque pour la recherche et l'édition, à la demande du client, de documents concernant le compte.	Frais de recherche	frais rech
44	Intérêts débiteurs	Le compte est débité des intérêts à raison d'un solde débiteur du compte pendant un ou plusieurs jours.	Intérêts débiteurs	Int deb
45	Commission d'intervention	Somme perçue par la banque en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier.	Commission intervention	Com interv
46	Frais de tenue de compte	Frais perçus par la banque pour la gestion du compte.	Frais tenue de compte	Frais tenue cpt
47	Frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques	Le compte est débité des frais perçus par la banque pour mettre en œuvre l'interdiction pour le client d'émettre des chèques signalée par la Banque de France.	Frais de notification interdiction BDF	Frais notif bdf
48	Frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire	Le compte est débité des frais perçus par la banque qui déclare à la Banque de France une décision de retrait de carte bancaire dont son client fait l'objet.	Frais déclaration carte à BDF	Frais déclar carte bdf



# L'information précontractuelle en matière d'assurance dépendance

**Juillet 2013**

Fabrice AUBERT  
Auditeur au Conseil d'État

A 5

## Sommaire

<b>INTRODUCTION</b>	<b>121</b>
<b>1. ENJEUX DE L'ASSURANCE DÉPENDANCE</b>	<b>121</b>
1.1 Un besoin d'assurance déjà caractérisé et destiné à croître	121
1.2 Un décalage entre importance du risque et taux de couverture	122
<b>2. PANORAMA DE L'OFFRE : UN PAYSAGE TRÈS DIVERSIFIÉ</b>	<b>123</b>
2.1 Une grande variété de situations contractuelles...	123
2.2 ...mais des garanties dépendance relativement homogènes	124
<b>3. ÉTAT DES LIEUX DES PRATIQUES D'INFORMATION</b>	<b>126</b>
3.1 L'absence de terminologie commune	126
3.2 Plusieurs référentiels pour l'évaluation de la dépendance	126
3.3 Des disparités dans les pratiques de présentation des contrats	128
<b>4. PISTES DE TRAVAIL POUR UNE MEILLEURE INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE DES ASSURÉS</b>	<b>129</b>
4.1 Vers des référentiels et un glossaire communs ?	129
4.2 Le fond et la forme : bonnes pratiques de présentation	129
4.3 La piste de la labellisation	130
4.4 L'information des aidants	131
<b>CONCLUSION</b>	<b>131</b>
<b>ANNEXE 1 : ÉCHANTILLON DE CONTRATS UTILISÉS</b>	<b>132</b>
<b>ANNEXE 2 : DÉTAIL DES PRESTATIONS RÉPERTORIÉES</b>	<b>133</b>
<b>ANNEXE 3 : VOCABULAIRE COMMUN DU LABEL « GAD »</b>	<b>134</b>

### INTRODUCTION

La dépendance continue d'apparaître comme l'un des risques individuels les moins bien assurés : sur plus de 14 millions de Français de plus de 60 ans <sup>1</sup>, seuls 5,5 millions sont couverts par une assurance dépendance. Si la solidarité nationale permet une mutualisation partielle de ce risque, le taux de prise en charge publique demeure relativement faible. En 2011, le montant moyen des plans d'aides subventionnés au titre de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) était de 489 euros par mois avant ticket modérateur <sup>2</sup>, avec un plafond de 1 261 euros mensuels, là où le coût moyen d'une dépendance lourde à domicile avoisine 1 800 euros par mois et plus de 2 300 euros par mois en établissement. Ces moyennes dissimulent entre autre d'importantes disparités, les frais liés à la dépendance totale en milieu urbain pouvant aisément atteindre 3 000 euros par mois, soit bien plus que la retraite moyenne de 1 200 euros.

À cet égard, et en l'état actuel de la prise en charge publique, les assurances privées sont destinées à jouer un rôle fondamental dans la couverture du risque dépendance. Cela d'autant plus que ce risque et sa sinistralité devraient continuer de croître à moyen terme, sous l'influence de divers facteurs démographiques et comportementaux.

Si les garanties dépendance ont fait une timide apparition dans le paysage assurantiel dès le milieu des années 1980 (contrats dits de « 1<sup>re</sup> génération »), l'offre d'assurance est à présent largement développée et se caractérise par une grande variété de contrats comportant des garanties dépendance. Face à une telle richesse de l'offre, les enjeux de l'information des souscripteurs sont exacerbés, et particulièrement ceux de l'information précontractuelle, donnée avant la conclusion du contrat.

Le présent rapport vise à faire un état des lieux des pratiques d'information précontractuelle des assurés, à en identifier les points forts et les faiblesses et à dégager des pistes de travail pour le secteur. Son objet n'est donc pas de porter un jugement au fond sur les pratiques assurantielles en matière de dépendance, même si une analyse des garanties offertes est consubstantielle à l'évaluation de la qualité de l'information donnée aux assurés.

## 1. ENJEUX DE L'ASSURANCE DÉPENDANCE

### 1.1 Un besoin d'assurance déjà caractérisé et destiné à croître

La notion même de dépendance ne fait pas l'objet d'une définition stable et universellement admise. Il est donc malaisé de mesurer la dépendance. La majeure partie des statistiques publiques élaborées en ce domaine assimilent toutefois la dépendance à l'éligibilité à l'allocation personnalisée d'autonomie, instituée en 2002 et versée par les départements selon des critères qui seront détaillés ultérieurement. Selon cette définition, la France comptait environ 1,15 million de personnes dépendantes en 2010.

Les besoins de couverture de la dépendance sont en outre destinés à croître à moyen terme. Le débat national sur la dépendance de 2011 avait permis d'élaborer des scénarios de croissance de la population dépendante au sens de l'APA, sur la base des projections de population de l'Insee. Le scénario central est celui d'un doublement du nombre de personnes dépendantes au sens de l'APA d'ici 2060, sous l'influence à la fois de facteurs « micro », dont l'influence est observée à l'échelle des individus, et de facteurs « macro », qui se manifestent à l'échelle de la population.

1 Insee : [http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?ref\\_id=T12F032](http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?ref_id=T12F032)

2 [http://www.aidautonomie.fr/IMG/pdf/Unisson\\_DREES\\_APA\\_resultats\\_au\\_31\\_decembre\\_11.pdf](http://www.aidautonomie.fr/IMG/pdf/Unisson_DREES_APA_resultats_au_31_decembre_11.pdf)

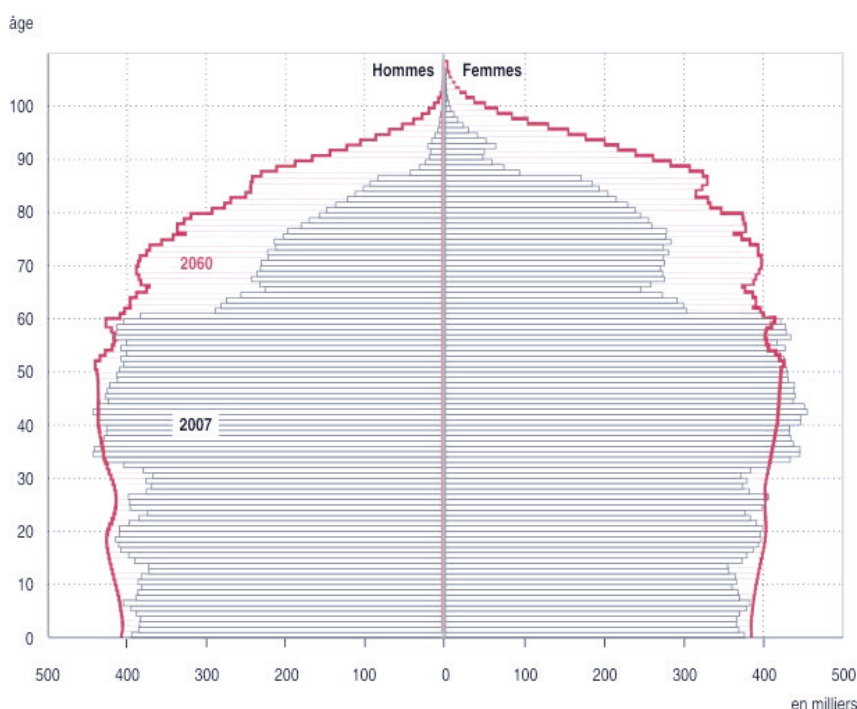
Résultats des projections de personnes dépendantes au sens de l'APA pour la France métropolitaine

(scénario démographique central de l'INSEE)

	2010	2011	2012
Hypothèse basse	1 150 000	1 400 000	1 850 000
Hypothèse intermédiaire	1 150 000	1 550 000	2 300 000
Hypothèse haute	1 150 000	1 700 000	2 700 000

Source : DREES pour groupe de travail.

Parmi les facteurs d'accroissement du risque agrégé au niveau de la population, on compte naturellement l'entrée progressive dans le 3<sup>e</sup> âge des cohortes du baby-boom (c'est-à-dire les personnes nées entre 1945 et 1975<sup>3</sup>). La comparaison réalisée par l'Insee des pyramides des âges en 2007 et 2060 est édifiante à cet égard : le nombre de personnes âgées de plus de 60 ans devrait connaître une hausse de 80 % sur la période selon l'hypothèse centrale.



Parmi les facteurs individuels, on retiendra les incertitudes pesant sur le rapport entre évolutions de l'espérance de vie d'une part, et espérance de vie en bonne santé d'autre part. Certaines études pointent en effet le risque d'un accroissement de l'écart entre les deux et, par suite, le risque d'un allongement de la durée moyenne de la dépendance<sup>4</sup>.

1.2 Un décalage entre importance du risque et taux de couverture

La dépendance représente un coût financier très important pour les familles. Les diverses études disponibles évaluent le coût d'une prise en charge de dépendance lourde à domicile à environ 1 800 euros par mois et celui d'une prise en charge en établissement à 2 300 euros mensuels.

3 Définition retenue par l'INED.

4 [http://www.ined.fr/fichier/t\\_telechargement/59166/telechargement\\_fichier\\_fr\\_publi\\_pdf1\\_170.pdf](http://www.ined.fr/fichier/t_telechargement/59166/telechargement_fichier_fr_publi_pdf1_170.pdf)



Ces chiffres, importants, sont surtout à rapprocher des montants moyens de l'APA. Au 1<sup>er</sup> avril 2013, les montants maximum des plans d'aide accordés aux bénéficiaires vivant à domicile étaient, en fonction de leur « groupe iso-ressources » (c'est-à-dire de leur niveau de dépendance), de :

- GIR 1 : 1 304,84 euros par mois ;
- GIR 2 : 1 118,43 euros par mois ;
- GIR 3 : 838,83 euros par mois ;
- GIR 4 : 559,22 euros par mois.

Mais, d'une part, les montants moyens alloués sont substantiellement inférieurs aux plafonds :

- GIR 1 : 997 euros par mois, soit 79 % du plafond ;
- GIR 2 : 783 euros par mois, soit 72 % du plafond ;
- GIR 3 : 578 euros par mois, soit 71 % du plafond ;
- GIR 4 : 346 euros par mois, soit 64 % du plafond.

D'autre part, il convient d'en défalquer le ticket modérateur, imputé sur les montants alloués en fonction des ressources des bénéficiaires. Au 31 décembre 2011, les montants moyens distribués après soustraction du ticket modérateur étaient de :

- GIR 1 : 748 euros par mois ;
- GIR 2 : 576 euros par mois ;
- GIR 3 : 430 euros par mois ;
- GIR 4 : 263 euros par mois.

En conséquence, le reste à charge moyen demeure important lorsqu'il est rapporté au montant moyen des pensions de retraite (1 216 euros bruts par mois en 2010).

Compte tenu de sa prévalence parmi les personnes âgées, la dépendance apparaît donc comme un risque financier considérable, qui n'est que partiellement pris en charge par la solidarité publique.

On s'attendrait en conséquence à observer un important taux d'adhésion à des contrats d'assurance privée. Or 5,5 millions de personnes seulement sont aujourd'hui couvertes, en France, par une garantie dépendance privée (pour, à titre indicatif, 14,5 millions de personnes âgées de 60 ans ou plus).

Ainsi qu'il a été dit, l'objet du présent rapport n'est pas de réaliser un bilan de l'attractivité des prestations proposées par les assureurs. Il ressort toutefois des différentes auditions que le relativement faible nombre de contrats conclus peut s'expliquer, outre leur prix, par une sensibilisation insuffisante des Français au coût réel de la dépendance. Le baromètre dépendance 2012 ORCIP-France Info-Le Monde révélait ainsi que si plus de la moitié des personnes interrogées s'estimaient bien informées sur la dépendance, environ 80 % avouaient ne pas connaître son coût pour les personnes concernées, ni connaître les modalités de financement publiques existantes. Avant d'aborder les modalités d'information précontractuelle des assurés, il y a donc lieu d'insister sur l'importance d'un travail informatif préalable des Français sur les besoins réels de couverture du risque dépendance.

## 2. PANORAMA DE L'OFFRE : UN PAYSAGE TRÈS DIVERSIFIÉ

### 2.1 Une grande variété de situations contractuelles...

Les 5,5 millions de personnes identifiées comme couvertes par une garantie dépendance le sont selon des modalités très variées.

Un travail de recensement réalisé en 2010 par les organismes assureurs permet d'en apprécier la ventilation entre différentes catégories de contrats :

Couverture	Type de garantie	Durée de la garantie	Nombre d'assurés (en milliers)
Facultatif	Garantie principale	Viagère	1 156
		Temporaire	
	Garantie optionnelle	Viagère	155
		Temporaire	
	Garantie en inclusion	Viagère	27
		Temporaire	
Obligatoire	Garantie principale	Viagère	600
		Temporaire	
	Garantie optionnelle	Viagère	20
		Temporaire	
	Garantie en inclusion	Viagère	470
		Temporaire	
			3 056

Source : CTIP.

On distingue d'abord les garanties selon qu'elles sont offertes dans le cadre de contrats dont la conclusion est obligatoire ou dans le cadre d'une démarche facultative. Il convient de noter à cet égard que les personnes couvertes de manière obligatoire, c'est-à-dire automatiquement, en raison de leur appartenance à une entreprise ou à une fonction publique, ne sont pas toutes couvertes par des contrats collectifs. En effet, les garanties dépendance offertes à certaines catégories d'agents publics, notamment les enseignants à travers la MGEN, sont consenties à titre individuel.

On distingue ensuite des contrats dont l'objet principal est la garantie dépendance et d'autres au sein desquels le risque dépendance est couvert à titre accessoire, soit en option (la garantie peut être activée à la conclusion ou éventuellement en cours d'exécution contractuelle, par exemple une option permettant d'augmenter une rente retraite en cas de dépendance), soit en inclusion (la garantie dépendance est automatiquement adossée à un autre type de prestations, comme une complémentaire santé).

On distingue enfin les contrats selon qu'ils offrent à l'assurée une garantie viagère, c'est-à-dire acquise sans limite de temps, ou une garantie temporaire – le plus souvent annuelle.

Cette grande variété des situations contractuelles n'est pas sans conséquence en termes d'information des assurés ; notamment :

- l'information relative à la garantie dépendance ne peut avoir la même place selon qu'elle est l'objet principal du contrat ou un accessoire ;
- cette information n'est pas distribuée selon les mêmes modalités dans le cadre d'une couverture individuelle, pour laquelle un professionnel de l'assurance réalise lui-même le travail d'information, et dans le cadre d'une couverture collective, pour laquelle l'employeur joue un rôle d'intermédiaire entre assureur et assuré.

## 2.2 ...mais des garanties dépendance relativement homogènes

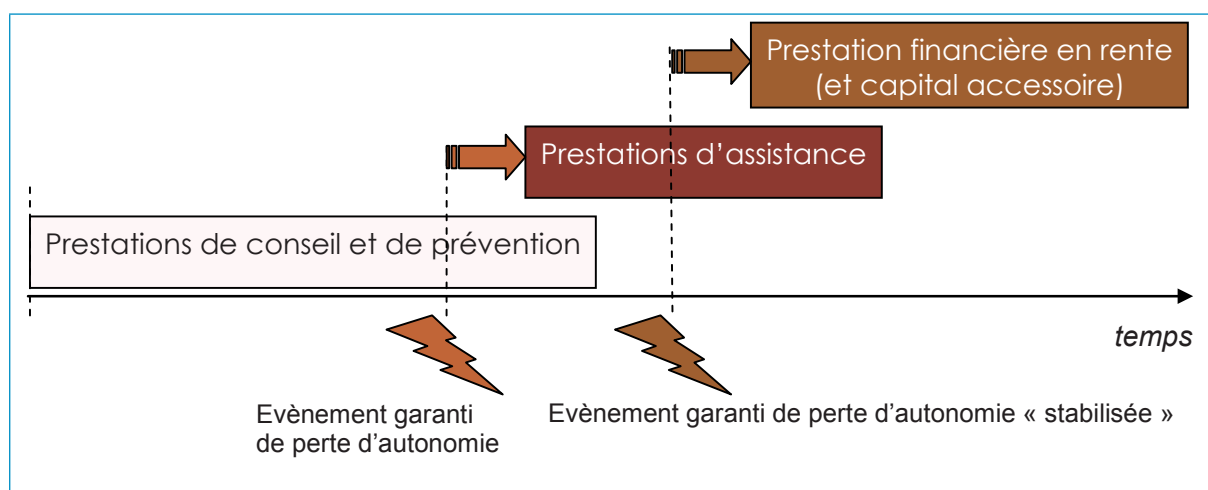
En dépit de la variété des contrats dans lesquels elles s'insèrent, les garanties dépendance proposées sont toutefois relativement homogènes.

Les assurances dépendance comportent généralement quatre grands types de garantie :

- des prestations de conseil et de prévention avant la survenance de l'état de dépendance ;
- des prestations d'assistance activées dès la survenance de l'état de dépendance. Ces prestations sont très diverses mais ciblent généralement la réorganisation de la vie quotidienne de la personne devenue dépendante : prestations de téléassistance, de logistique pour les repas ou la livraison de médicaments, d'aide à domicile et de garde malade, de déménagement, de garde d'animaux ou encore de coiffeur à domicile ;
- le service d'une rente financière dès la stabilisation de l'état de dépendance ;
- des garanties en capital, souvent conçues comme une aide aux investissements nécessaires à l'aménagement du domicile.

On relèvera également l'existence d'assurances dépendance adossées à des contrats d'assurance-vie ou autres produits de capitalisation. Le contrat est alors conçu pour permettre la transmission du capital non consommé aux héritiers.

Une présentation plus exhaustive des garanties recensées est présentée en annexe.



Source : CTIP

Les produits d'assurance dépendance sont donc des produits relativement complexes, dont l'articulation interne n'est pas instinctive pour le consommateur. Cela, bien sûr, ne fait que renforcer le besoin d'information avant la conclusion du contrat.

Ces garanties sont la plupart du temps enserrées par un délai de carence, c'est-à-dire une période qui suit l'adhésion, pendant laquelle les garanties ne sont pas actives. Cette période est généralement nulle ou très réduite en ce qui concerne la dépendance résultant d'un accident, d'environ un an en ce qui concerne la dépendance liée à la maladie et peut aller jusqu'à trois ans dans le cas des maladies neurologiques.

Le versement de la rente est également souvent soumis à un délai de franchise, de 30 à 90 jours.

Quant au coût de l'assurance, il est moins homogène que les prestations elles-mêmes, notamment en raison de la variabilité des critères de déclenchement de ces prestations (voir *infra*). À titre tout à fait indicatif, on peut toutefois considérer qu'il est possible de s'assurer 1 000 euros/mois de rente pour la dépendance totale et 500 euros/mois de rente pour la dépendance partielle en cotisant 35 euros/mois à partir de 50 ans, 50 euros/mois à partir de 60 ans, et 75 euros/mois à partir de 70 ans.

### 3. ÉTAT DES LIEUX DES PRATIQUES D'INFORMATION

À titre liminaire, on indiquera que les constats qui suivent se fondent principalement sur les notices d'information des contrats (c'est-à-dire les conditions générales), dont on sait qu'elles ne sont pas les seuls supports d'information de l'assuré. Internet et la documentation commerciale imprimée sont en effet le véhicule d'une information souvent moins exhaustive, mais aussi plus claire pour le souscripteur.

#### 3.1 L'absence de terminologie commune

La définition des termes du contrat est évidemment un enjeu majeur pour l'information des souscripteurs. Les notices d'information des contrats, distribuées conformément aux prescriptions légales des trois codes auxquels sont soumis les organismes assureurs des différentes familles (*Code des assurances*, *Code de la mutualité* et *Code de la sécurité sociale*), comportent donc généralement une partie « glossaire », plus ou moins fournie.

La variabilité du contenu des glossaires et, plus encore, la variabilité des définitions données à de mêmes termes, rendent plus complexe la compréhension et la comparabilité des contrats considérés.

Ces différences de définition peuvent concerner des notions centrales pour l'application des garanties et des exclusions comme les termes de « maladie » ou d'« accident ». Ces différences peuvent aussi concerner la désignation des personnes concernées par les clauses du contrat, les notions d'« assuré », de « bénéficiaire » ou de « souscripteur » étant utilisées dans les divers contrats et pouvant recouvrir, selon des modalités différentes, le conjoint, les ascendants, les descendants ou encore des tiers ayant vocation à aider la personne dépendante.

Cette dernière notion d'« aidant » peut, ainsi qu'il sera détaillé ci-après, être elle-même source d'ambiguïté. Dans certains contrats, elle désigne le souscripteur, en situation d'aidant vis-à-vis de ses ascendants ; dans d'autres elle désigne les aidants du souscripteur devenu lui-même dépendant (généralement le conjoint ou les descendants). Certains contrats cumulent même ces deux définitions, alors applicables à des clauses différentes de la convention.

#### 3.2 Plusieurs référentiels pour l'évaluation de la dépendance

Au premier rang des différences lexicales, le terme même de « dépendance » ne reçoit pas partout la même acception, faute de définition universellement admise. En conséquence, l'appréciation des degrés de dépendance (légère, partielle ou totale) n'est pas harmonisée entre les contrats.

Les assureurs font ainsi appel à plusieurs référentiels pour la reconnaissance des divers états de dépendance.

Le premier de ces référentiels est la grille AGGIR (« autonomie, gérontologique, groupes iso-ressources »), utilisée par les conseils généraux pour l'attribution de l'APA. Cette grille standardisée est divisée en six niveaux ou « groupes iso-ressources » de dépendance.

Les deux premiers groupes sont habituellement considérés comme relevant des états de dépendance totale ou lourde. Les GIR 3 et 4 représentent des états de dépendance partielle (le GIR 4 n'étant pas toujours inclus dans cette notion). Le GIR 5 (voire le GIR 4) est représentatif d'une dépendance légère ; le GIR 6 désignant quant à lui l'état d'autonomie complète pour les actes de la vie courante.

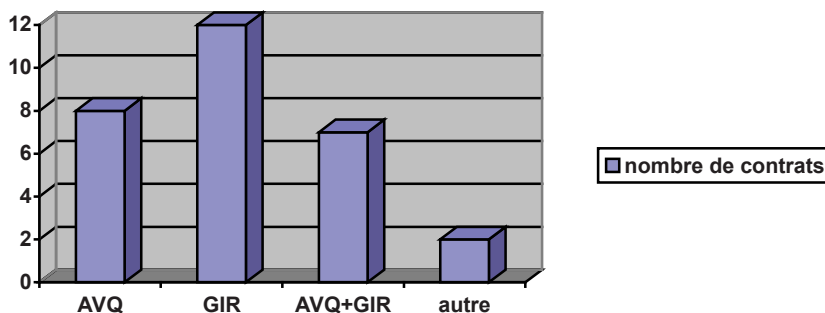
Gir	Degrés de dépendance
Gir 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personne confinée au lit ou au fauteuil, dont les fonctions mentales sont gravement altérées et qui nécessitent une présence indispensable et continue d'intervenants</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ou personne en fin de vie</li> </ul>
Gir 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personne confinée au lit ou au fauteuil, dont les fonctions mentales ne sont pas totalement altérées et dont l'état exige une prise en charge pour la plupart des activités de la vie courante</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ou personne dont les fonctions mentales sont altérées, mais qui est capable de se déplacer et qui nécessite une surveillance permanente</li> </ul>
Gir 3	Personne ayant conservé son autonomie mentale, partiellement son autonomie locomotrice, mais qui a besoin quotidiennement et plusieurs fois par jour d'une aide pour les soins corporels
Gir 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personne n'assumant pas seule ses transferts mais qui, une fois levée, peut se déplacer à l'intérieur de son logement, et qui a besoin d'aides pour la toilette et l'habillage</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ou personne n'ayant pas de problèmes locomoteurs mais qui doit être aidée pour les soins corporels et les repas</li> </ul>
Gir 5	Personne ayant seulement besoin d'une aide ponctuelle pour la toilette, la préparation des repas et le ménage
Gir 6	Personne encore autonome pour les actes essentiels de la vie courante

A 5

Une proportion significative d'organismes assureurs ont toutefois fait le choix de s'écarter de cette grille, sur laquelle ils n'ont pas directement la main et qui peut faire l'objet d'un maniement variable selon les conseils généraux (l'incertitude qui en résulte étant évidemment une complication supplémentaire pour l'évaluation et la tarification du risque). Ces assureurs ont donc fait le choix de développer leurs propres outils d'évaluation des sinistres : les grilles « AVQ », reposant sur la capacité à réaliser des actes de la vie quotidienne. Ces grilles reposent sur quatre à six actes fondamentaux, marqueurs d'autonomie : la toilette, l'habillement, l'alimentation, la continence, le déplacement ou encore les transferts (c'est-à-dire la transition entre les positions couché, assis et debout).

Ces grilles étant tournées vers l'évaluation de la dépendance physique, elles sont parfois complétées par des grilles « AIVQ » (activités instrumentales de la vie quotidienne) ciblées sur la dépendance mentale. Ces activités instrumentales sont habituellement : l'utilisation des transports, le téléphone, la capacité à prendre ses médicaments, la gestion du budget. Enfin, l'identification de la dépendance mentale peut être prévue par le recours accessoire à des tests psychologiques (test Folstein ou test Blessed par exemple).

Sur un échantillon de trente contrats identifiés sur une base de données professionnelle (centre de veille premium Profideo), on relève que les utilisations des grilles AGGIR et AVQ sont à peu près équivalentes et qu'une part significative de ces contrats combine les deux types de grilles. Une très faible minorité de contrats recourt à un dispositif d'évaluation *sui generis*.



La dépendance lourde peut ainsi être définie comme l'appartenance aux GIR 1 et 2, aux GIR 1, 2 et 3, sous réserve d'un score donné à un test de capacité mentale, comme l'incapacité à réaliser 3 AVQ/4 ou 5 AVQ/6, ou encore comme l'incapacité à réaliser 3 AVQ/4 et 2 AIVQ/4.

Il ressort des auditions des associations de consommateurs que cette variabilité, qui est encore plus importante en matière de dépendance partielle qu'en matière de dépendance lourde, est l'un des principaux obstacles à la lisibilité et à la comparabilité des garanties par les assurés. Le non-alignement de la définition de la dépendance entre organismes assureurs et conseils généraux, bien qu'utile à l'« assurabilité » du risque de dépendance, est par ailleurs une source d'incompréhension et de frustration pour les assurés : il n'est en effet pas toujours facile d'admettre pour un bénéficiaire de l'APA de n'être pas reconnu comme dépendant par son assureur, et inversement.

### 3.3 Des disparités dans les pratiques de présentation des contrats

Les notices d'information, reprenant les conditions générales contractuelles, sont présentées de façons très variables et présentent des degrés divers de lisibilité.

D'une manière générale, force est de constater qu'une majorité d'organismes assureurs a fourni des efforts de mise en page, de clarté et d'aération de ces documents. Malgré ce satisfecit global, quelques points noirs doivent toutefois être signalés :

- la présentation de certaines notices, dont on peut supposer qu'elles sont heureusement accompagnées de documents commerciaux plus ergonomiques, est dissuasive : polices typographiques minuscules, texte de couleur claire sur fond blanc, absence totale d'aération [...]
- la plupart des organismes assureurs font l'effort de mettre en exergue les exclusions de garanties (par exemple les états de dépendance résultant de comportements à risque de l'assuré, d'une tentative de suicide, d'une guerre ou de la transmutation de l'atome). Mais tous n'incluent pas dans les encadrés réservés à ces exclusions les situations de non-couverture liées par exemple au délai de carence (ce qui n'est pas négligeable dans le cas d'une carence de trois ans pour les affections neurologiques).
- il ressort des auditions des associations de consommateurs que les contrats pourraient davantage mettre en avant deux aspects importants de l'exécution contractuelle dans le temps : la revalorisation des cotisations et celle des garanties. S'agissant en particulier de la dynamique des garanties, il est le plus souvent prévu que celles-ci peuvent être revalorisées en fonction des résultats techniques

et financiers du contrat. Outre que cette notion, certes limpide pour les assureurs, est relativement obscure pour les souscripteurs, les associations de consommateurs déplorent que les assurés ne soient pas davantage mis en garde contre le risque d'érosion monétaire des rentes promises, qui peut s'avérer très substantielle sur quinze ou vingt ans avec une inflation annuelle moyenne de 2 %.

Enfin, la diversité des contrats fait que l'ordre de présentation des clauses concernant l'assurance dépendance est assez variable, ce qui ne nuit pas tant à la lisibilité intrinsèque de ces conventions qu'à leur comparabilité.

### 4. PISTES DE TRAVAIL POUR UNE MEILLEURE INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE DES ASSURÉS

#### 4.1 Vers des référentiels et un glossaire communs ?

Un premier pas dans le sens d'une meilleure information précontractuelle pourrait être franchi grâce à une harmonisation progressive des notions utilisées dans les contrats d'assurance dépendance.

Une tentative a été réalisée en ce sens par la FFSA avec l'adoption du label « GAD » (garantie assurance dépendance), ouvert aux contrats proposés par les assureurs des trois codes et dont l'un des points clefs est l'adoption d'un vocabulaire commun (voir en annexe). Indépendamment de la question des mérites d'un tel label en matière de garanties, l'adoption d'un glossaire unique par la profession pour la rédaction des contrats d'assurance dépendance, qui ne préjuge *a priori* pas du contenu même de ces contrats, apparaît comme une piste intéressante.

S'il apparaît particulièrement difficile de converger vers une grille d'appréciation unique de l'état de dépendance, notamment en raison du besoin ressenti de conserver une grille AVQ distincte de la grille AGGIR, les organismes assureurs pourraient également engager une démarche d'harmonisation progressive des AVQ pris en compte pour le déclenchement des garanties. Il s'agit également de l'une des composantes du label GAD proposé par la FFSA.

Il pourrait, dans un second temps, en aller de même des outils d'évaluation complémentaires tels que les AIVQ.

#### 4.2 Le fond et la forme : bonnes pratiques de présentation

Les recommandations qui peuvent être formulées en la matière découlent assez naturellement du constat des quelques carences relevées précédemment.

D'une manière générale, les organismes assureurs pourraient faire porter leurs efforts selon les axes suivants :

- une présentation plus lisible, plus aérée des notices d'information, intégrant le cas échéant des tableaux indicatifs du niveau de la rente servie en fonction de la durée et du montant de la cotisation ;
- une harmonisation de l'ordre de présentation des clauses en vue de renforcer la comparabilité des contrats (selon une démarche d'autorégulation du secteur, qui a par exemple été mise en œuvre avec succès par le secteur bancaire pour la présentation de l'information tarifaire) ;
- une extension au délai de carence de l'effort de mise en avant des exclusions contractuelles, surtout lorsque ce délai est important pour les maladies neurologiques ; de même, le sort des garanties en cas d'arrêt de versement des cotisations (la « valeur de réduction ») pourrait être davantage mis en exergue dans les contrats ;



- une explication plus substantielle des conditions de revalorisation des cotisations et des garanties, en explicitant la notion de résultats techniques et financiers et en précisant éventuellement qu'une telle méthode de revalorisation ne prémunit pas nécessairement l'assuré contre l'érosion monétaire.

### 4.3 La piste de la labellisation

Un moyen fréquent de facilitation de l'information du consommateur est le recours à un label, censé représenter à lui seul un certain nombre de standards minimaux satisfaits par le contrat. On peut à cet égard parler de « raccourci » informationnel.

Cette démarche, déjà engagée par la FFSA avec le label GAD dont les neuf points clés sont restitués ci-dessous, ne fait pas l'unanimité, certaines associations de consommateurs ayant émis des doutes sur l'efficacité d'un tel label et certains organismes assureurs ayant exprimé la crainte de voir une telle démarche entraîner une harmonisation des garanties offertes et atténuer, *in fine*, l'innovation et la concurrence en matière d'assurance dépendance.

Il n'en demeure pas moins que la labellisation des contrats, au moins en ce qu'elle permettrait une diffusion des bonnes pratiques d'information des souscripteurs, est un outil dont le développement mérite d'être considéré.

Afin de garantir leur visibilité/notoriété et donc leur efficacité, il est toutefois préférable d'éviter une multiplication des labels au sein d'un même secteur et de favoriser leur attribution par des organes les plus indépendants possibles.



#### Les 9 points clés du label GAD :

- 1 - un vocabulaire commun permettant plus de clarté dans l'expression des garanties ;
- 2 - une définition commune de la dépendance lourde basée sur des Actes élémentaires de la Vie Quotidienne (AVQ) ;
- 3 - une garantie viagère, quelle que soit la date de survenance d'une situation définitive de dépendance lourde ;
- 4 - un niveau minimal de la rente servie en cas de dépendance lourde de 500 euros par mois ;
- 5 - des modalités de revalorisation des garanties, des prestations et des cotisations définies contractuellement ;
- 6 - une absence de sélection médicale avant 50 ans (sauf invalidité ou affectation de longue durée [ALD] préexistante) ;
- 7 - des actions de prévention ou des prestations d'accompagnement pour l'assuré ou ses proches qui seront proposées dès la souscription/adhésion au contrat ;
- 8 - une information annuelle ;
- 9 - des conditions de maintien des droits en cas d'interruption de paiement des cotisations.

Notons que malgré la réserve exprimée au sujet des labels, les associations de consommateurs interrogées seraient favorables à une démarche, plus ambitieuse, de définition par les pouvoirs publics de « contrats responsables » tels qu'ils existent en matière de complémentaire santé, c'est-à-dire adossés à un dispositif d'incitation fiscale.

### 4.4 L'information des aidants

Ainsi qu'il a été dit, deux sens du terme « aidant » coexistent dans les contrats d'assurance : ce mot peut désigner soit l'assuré en tant qu'il aide une autre personne dépendante, soit un tiers qui aidera l'assuré entré en dépendance.

Aucun des contrats étudiés au cours de l'élaboration de cette étude ne met toutefois l'accent sur l'importance de l'information des proches au moment de la souscription de la garantie dépendance. Une telle information serait en effet de nature à éviter les situations dans lesquelles les garanties ne sont pas activées malgré l'entrée en dépendance, parce qu'elles ne sont pas connues de l'entourage de l'assuré et qu'il n'est plus lui-même en état d'actionner son assurance.

L'assurance dépendance n'est, en ce domaine, pas réellement comparable à l'assurance décès ou à l'assurance vie – notamment parce que l'entrée en dépendance se fait souvent de façon graduelle. Il apparaîtrait donc disproportionné de recourir à un mécanisme obligatoire de recherche de garanties, par exemple au moment de la demande d'attribution de l'APA. Mais un travail de sensibilisation des assurés sur la nécessité de prévenir les aidants potentiels (le plus souvent le conjoint et les descendants) de l'existence même du contrat pourrait être utilement mené. Ce travail pourrait d'ailleurs être poursuivi en associant ces aidants potentiels à l'information donnée en cours d'exécution du contrat (un tiers désigné par l'assuré pouvant, par exemple, être destinataire de copies de récapitulatifs de garanties).

## CONCLUSION

L'assurance dépendance demeure un produit relativement nouveau dans le paysage assurantiel. Il est donc normal que les pratiques en la matière demeurent relativement éparses. Il s'agit d'autre part d'un risque complexe à assurer et sur lequel le travail de sensibilisation des Français n'est pas terminé. En conséquence, l'assurance dépendance est marquée par une grande variabilité des contrats dans lesquels elle s'insère. Son objet et les garanties proposées sont toutefois suffisamment convergents pour que des premiers enseignements puissent être tirés quant à la qualité de l'information précontractuelle des assurés.

Le premier constat tiré est celui d'un bon niveau global d'exhaustivité et de lisibilité de l'information distribuée. Certaines marges de progression peuvent toutefois être identifiées, en matière d'information sur la définition, le périmètre, le niveau et l'évolution des garanties, en matière de présentation des contrats, de comparabilité, ou encore en matière d'information de l'entourage du souscripteur. Ces pistes d'amélioration, qui n'appellent pour la plupart pas d'adaptation lourde des pratiques existantes, pourraient aisément être explorées par les assureurs dans le cadre de travaux ultérieurs du CCSF.

## ANNEXE 1 : ÉCHANTILLON DE CONTRATS UTILISÉS

Distributeur	Assureur	Nom du contrat
Banque populaire	AG2R	Fructi Safir 2
CIC - Crédit mutuel	ACM IARD	Rente vermeil plus
Banque populaire	Assurances Banque populaire	Autonomie
Novalis prévoyance	Etika	Serenilys II
GMPA	Quatrem	GMPA dépendance optimale
Crédit agricole	Predica	Assurance dépendance
CNP	CNP assurances	Trésor autonomie
MMA	MMA	Plan autonomie MMA
AGPM	AGPM	AGPM autonomie
Malakoff Mederic	Saprem	CAP futur autonomie
AG2R La mondiale	Prima	Safir plus revenus
Solly Azar	Serenis vie	Bellavita Dépendance renforcée
Mutex	Mutex	Mutex indépendance services
Mutuelle bleue	CNP assurances	Protection dépendance
Le conservateur	Assurances mutuelles Le conservateur	Sérénité dépendance
Reunica	Groupama	Reunica autonomie
Allianz	AGF vie	AGF libre autonomie
AGF vie	AGF vie	AGF indépendance
AGPM	AGPM	AGPM autonomie
Swisslife	Swisslife prévoyance	Swiss autonomie
AGIPI	Axa	EGARD
Macif	Macif mutualité	Garantie autonomie
LCL	Predica	Cosy
Allianz vie	Allianz vie	Presentalis 2
Altpis	CNP assurances	Garantie dépendance
La Banque postale	CNP assurances	Quiétude autonomie
Caisse d'épargne	CNP assurances	Assistance vie
Gan assurances	Gan assurances	Assurance dépendance
Prefon dépendance	CNP assurances	Prefon dépendance
AGMF prévoyance	AGMF prévoyance	AGMF autonomie complète

Source : Profideo – centre de veille premium.

ANNEXE 2 : DÉTAIL DES PRESTATIONS RÉPERTORIÉES

**I. Prestations financières**

- Rente dépendance
- Capital dépendance
- Capital équipement (avec obligation d'affectation)
- Capital supplémentaire (aucune obligation d'affectation)
- Capital fracture
- Capital décès
- Capital obsèques
- Capital Alzheimer
- Garantie hospitalisation

**III. Prestations d'aide à l'aidant**

- Accompagnement social (informations, démarches, constitution de dossiers...)
- Formation du rôle d'aidant
- Aide à la recherche de fournisseurs pour l'achat du matériel médical et des produits de soins, de structure d'accueil
- Aide juridique (à la signature de contrat avec un établissement, en cas de litige lié à la dépendance [achat de matériel médical, prestations sociales...])
- Bilan initial de la situation de dépendance
- Bilan d'adaptation du domicile
- Bilan de suivi de la situation de dépendance
- Assistance psychologique
- Répit de l'aidant
- Panier de services à la personne
- Garde des animaux domestiques

**II. Prestations d'assistance**

- Informations générales vie quotidienne, médicales, juridiques, administratives
- Informations spécifiques à l'état de dépendance (démarches à effectuer, établissement à contacter...)
- Télésistance (recherche, installation du matériel, abonnement...)
- Bilan de prévention mémoire (évaluation des capacités cognitives / mémorisation, dépistage des troubles)
- Soutien de la mémoire (programme avec entraînement, suivi ...)
- Portage de repas
- Livraison de médicaments
- Aide aux déplacements
- Coiffeur à domicile
- Venue d'un proche
- Garde malade
- Aide ménagère
- Garde d'animaux
- Adaptation du domicile (intervention ergothérapeute ...)
- Matériel médical (en complément du régime obligatoire, mutuelles, y compris livraison)
- Départ en établissement spécialisé (recherche et transport)
- Déménagement de l'assuré (mise en relation, organisation, prise en charge)

A 5

ANNEXE 3 : VOCABULAIRE COMMUN DU LABEL « GAD »



LE LABEL GAD ASSURANCE DÉPENDANCE®

VOCABULAIRE COMMUN DU LABEL

**a**

Accident

Toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de l'assuré provenant d'un événement soudain, imprévu, extérieur à l'assuré et constituant la cause du dommage corporel.

Actes élémentaires de la vie quotidienne

Cinq actes élémentaires de la vie quotidienne sont appréciés pour évaluer l'état de dépendance :

**1 - Transferts**

Passer de chacune des 3 positions debout / assis / couché à l'autre, dans les deux sens : se lever d'un lit ou d'une chaise, se coucher, s'asseoir.

**2 - Déplacement à l'intérieur**

Se déplacer en intérieur sur une surface plane.

**3 - Alimentation**

- Manger des aliments préalablement servis et coupés.
- Boire.



### 4 - Toilette

- Se laver l'ensemble du corps.
- Assurer l'hygiène de l'élimination.

Satisfaisant ainsi à un niveau d'hygiène corporelle quotidienne conforme aux normes usuelles.

### 5 - Habillage

- Mettre les vêtements portés habituellement, le cas échéant adaptés à son handicap.
- Retirer les vêtements portés habituellement, le cas échéant adaptés à son handicap.

L'incapacité totale et définitive à réaliser un acte élémentaire de la vie quotidienne signifie que toutes les actions dans la définition de l'acte doivent être rendues impossibles y compris avec l'utilisation d'aides techniques adaptées.

## Affection de longue durée

Les affections de longue durée sont les affections ouvrant droit à l'exonération du ticket modérateur répondant aux dispositions des articles L 322-1 et suivants du code de la sécurité sociale et de leurs décrets d'application.

## Altération des fonctions cognitives

L'existence d'un déficit cognitif sévère est appréciée par la nécessité de la personne de recourir constamment à la surveillance ou l'incitation d'un tiers pour réaliser les actes élémentaires de la vie quotidienne tels que définis précédemment. L'appréciation du déficit cognitif peut être validée par des tests complémentaires.

## Assistance d'une tierce personne

Par assistance d'une tierce personne, on entend l'aide formelle ou informelle d'un membre du personnel paramédical, d'un parent ou d'un ami pour effectuer les actes élémentaires de la vie quotidienne. Cette aide peut être dispensée dans un établissement public, privé ou à domicile et ne comprend pas les simples interventions de type aide ménagère, comme les courses ou le ménage.

# d

## Délai d'attente

Période démarrant à la date d'effet de l'adhésion/souscription du contrat, parfois appelée délai de carence, pendant laquelle l'assuré n'est pas garanti en cas de dépendance



## e

### État de santé consolidé

Un état de santé est dit « consolidé » lorsque la réduction des facultés fonctionnelles et cognitives est jugée, en l'état actuel des connaissances médicales, permanente et irréversible (sans possibilité d'amélioration significative).

## i

### Incapacité totale et définitive à réaliser un acte élémentaire de la vie quotidienne

L'incapacité à réaliser un acte élémentaire de la vie quotidienne est avérée lorsque la personne est totalement et définitivement incapable de réaliser cet acte, de manière spontanée (i.e. en dehors de toute incitation extérieure), habituelle, à bon escient, sans l'aide d'un tiers. L'incapacité totale et définitive à réaliser un acte élémentaire de la vie quotidienne doit être réputée irréversible au moment de l'évaluation.

## m

### Maladie

Toute altération de l'état de santé de l'assuré d'origine non traumatique constatée par une autorité médicale reconnue.

### Médecin conseil de l'assureur

Le Médecin conseil de l'assureur est le médecin chargé d'évaluer l'état de santé de la personne à la demande de l'organisme d'assurance. Comme tout médecin, il est soumis au code de déontologie médicale et au secret professionnel.





## p

### Prestation de type invalidité à laquelle il est fait référence dans le label

Cette formulation couvre l'une des pensions suivantes :

- Pension d'invalidité civile (versée par la Sécurité Sociale ou tout autre organisme assimilé) ou militaire.
- Pension d'inaptitude à l'exercice de la profession.
- Allocation adulte handicapé.
- Pension d'Accident du Travail ou Maladie Professionnelle.

## q

### Questionnaire de santé

Questionnaire complémentaire de la proposition d'assurance rempli de bonne foi par la personne à assurer, faisant apparaître tout accident ou maladie à la date de l'adhésion / souscription. Le questionnaire de santé est adressé sous pli confidentiel au Médecin conseil de l'assureur. Il sert de base à l'évaluation du risque.

## r

### Rente

Prestation garantie versée périodiquement à l'assuré, tant que son état de dépendance est reconnu et au plus tard jusqu'à son décès.



## Communiqué de presse du Comité consultatif du secteur financier du 8 juillet 2013

### Les principaux comparateurs d'assurances sur Internet s'engagent à appliquer les principes définis par le CCSF

Le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) avait adopté le 10 mai 2012 un Avis destiné à renforcer la transparence et la qualité des comparateurs d'assurances de dommages (assurance automobile, multirisques habitation...) sur Internet.

Dans cet Avis, le CCSF rappelle que les comparateurs d'assurances sont des intermédiaires d'assurance régis par le *Code des assurances*, et comme tels soumis à l'obligation d'immatriculation à l'ORIAS. Le CCSF définit les principes de transparence et de qualité en matière d'information des internautes, de sélection et de restitution des offres ainsi que de traitement des données personnelles, nécessaires à l'instauration d'un climat de confiance entre les comparateurs, leurs partenaires et les internautes.

Les principaux comparateurs d'assurances de dommages du marché (voir liste jointe en annexe 1 de ce communiqué) ont accueilli favorablement l'Avis du CCSF du 10 mai 2012 et se sont engagés à en appliquer les principes. Ils ont, dans certains cas, modifié leur site pour se conformer aux engagements pris.

**Le 26 mars 2013**, le CCSF a adopté un nouvel Avis pour renforcer la transparence et la qualité **des comparateurs d'assurances complémentaires santé** sur Internet. Cet Avis adapte les principes dégagés par l'Avis du 10 mai 2012 aux caractères spécifiques du secteur de l'assurance complémentaire santé.

Ainsi, les comparateurs doivent désormais présenter les tarifs, les garanties et les services proposés par le partenaire assureur ou intermédiaire de manière claire et compréhensible pour l'internaute et illustrer les conditions de remboursement par un ou plusieurs exemples exprimés en euros. Les tarifs doivent être présentés sur une base annuelle, hors promotion. Les frais d'entrée sont, le cas échéant, mentionnés séparément.

Les comparateurs d'assurances complémentaires santé doivent également attirer l'attention des internautes sur l'importance de garantir les risques de santé qui ne sont pas toujours prévisibles au moment de la souscription du contrat.

En outre, l'Avis du CCSF du 26 mars 2013 précise que les sites qui se contentent de collecter les coordonnées des internautes sans leur permettre de visualiser et de comparer des offres ne sont pas des comparateurs. Il précise également que les courtiers assurant la conclusion et la gestion de contrats d'assurance qui exercent une activité de comparateurs doivent indiquer clairement leur qualité de courtier sur les moteurs de recherche.

## **Annexe 1**

### **Comparateurs d'assurances de dommages sur internet appliquant les principes définis par l'Avis du CCSF du 10 mai 2012**

**(Avis du 10 mai 2012 pour renforcer la transparence et la qualité  
des comparateurs d'assurances de dommages sur Internet)**

Situation au 30 juin 2013

Assurland.com  
Hyperassur.com  
JeChange.fr  
KelAssur.com  
LeComparateurAssurance.com  
LeLynx.fr  
LesFurets.com

## **Annexe 2**

### **Comparateurs d'assurances complémentaires santé sur Internet s'étant engagés à respecter les principes définis par l'Avis du CCSF du 26 mars 2013**

**(Avis du 26 mars 2013 pour renforcer la transparence et la qualité  
des comparateurs d'assurances complémentaires santé sur Internet)**

Situation au 5 juillet 2013

Devismutuelle.com  
Hyperassur.com  
Le ComparateurAssurance.com  
LeLynx.fr  
Mutuelle-conseil.com  
Mutuelle.fr



## Communiqué de presse de Monsieur Pierre Moscovici, ministre de l'Économie et des Finances du 4 juillet 2013

### Pierre Moscovici, ministre de l'Économie et des Finances, a reçu du président du Comité consultatif du secteur financier le nouveau rapport de l'Observatoire des tarifs bancaires

L'Observatoire des tarifs bancaires regroupe des représentants des banques et des représentants des associations de consommateurs ainsi que des experts de la Banque de France, des instituts d'émission des départements et territoires d'outre-mer, de la direction générale du Trésor et de l'Insee. Le rapport 2013 fait notamment apparaître une évolution modérée, à la hausse comme à la baisse, des tarifs de l'extrait standard, c'est-à-dire des dix tarifs qui figurent en tête de chacune des plaquettes tarifaires et des sites Internet des banques. Ce rapport constate également un développement des lignes de frais de tenue de compte et un recul de la gratuité en la matière.

Sur la base de ce constat, Pierre Moscovici a demandé à ce que le CCSF examine l'ajout de ce type de frais dans l'extrait standard des tarifs pour une meilleure information des consommateurs et un jeu plus efficace de la concurrence.

Pierre Moscovici rappelle à cette occasion l'ensemble des mesures qui figurent dans le projet de loi de séparation et de régulation des activités bancaires en matière de frais bancaires. Ce projet de loi prévoit ainsi un plafonnement des commissions d'intervention, prélevées par les banques en cas de dysfonctionnement du compte, ainsi qu'une information préalable des clients avant tout prélèvement de frais pour incident. Le projet de loi prévoit également une normalisation des appellations des différentes lignes tarifaires pour améliorer la transparence, la comparabilité des tarifs et donc la concurrence.

L'Observatoire des tarifs bancaires constate également que les gammes de moyens de paiement alternatifs au chèque (GPA) proposées aux clientèles fragiles, voient leur tarif moyen rester stable d'une année sur l'autre, à un niveau de 3,50 euros par mois. À cet égard, le projet de loi comporte une obligation pour les banques d'offrir à leurs clients qui connaissent des difficultés et qui multiplient les incidents de leur proposer des services bancaires adaptés et à un coût réduit.

Enfin, Pierre Moscovici rappelle que le projet de loi sur la consommation adopté par l'Assemblée nationale en première lecture, comporte une mesure visant à faciliter, pour les consommateurs, le changement de banque. Pierre Moscovici, ministre de l'Économie et des Finances et Benoît Hamon, ministre délégué chargé de l'Économie sociale et solidaire et de la Consommation ont indiqué à cette occasion qu'une réflexion approfondie allait être conduite pour examiner les moyens de renforcer encore la mobilité bancaire et notamment les modalités d'une portabilité des numéros de compte bancaire.

Le rapport peut-être consulté à l'adresse suivante :  
<http://www.banque-france.fr/ccsf/fr/publications/rapports/rapport-annuel-otb-2013.htm>





## Secrétariat général du Comité consultatif du secteur financier

**Secrétaire générale :** Mme Daphné SALON-MICHEL

**Secrétaire général adjoint :** M. Jean-Marc LHERM  
Secteur Banque

**Secrétaire générale adjointe :** Mme Catherine LE RUDULIER  
Secteur Assurance et produits financiers

**Secrétariat général :** Mme Marie-Dominique DUCLOS  
Mme Christiane FAYET  
Mme Sylvie FAUGEROUX  
Mme Florence MARGUET  
M. Dominique RÉGNIER  
Mme Françoise MASSÉ

**Secrétariat du Président :** Mme Élisabeth MERCIER  
M. Martial GAUTHIER





Ont contribué au **Rapport annuel 2013** du CCSF, sous la coordination de  
Daphné SALON-MICHEL

### **Rédacteurs**

Catherine LE RUDULIER, Jean-Marc LHERM

### **Relecture**

Marie-Dominique DUCLOS, Françoise MASSÉ

### **Mise en forme et composition de la publication**

<b>Secrétaires de rédaction</b>	Corinne DAUCHY, Didier NÉVONNIC, Dominique ROUGÈS, Marcia TOMA
<b>Maquettiste</b>	Nicolas BESSON
<b>Opérateurs PAO</b>	Nicolas BESSON, Angélique BRUNELLE, Alexandrine DIMOUCHY, Stéphane FERNANDEZ, Christian HEURTAUX, François LÉCUYER, Aurélien LEFÈVRE, Carine OTTO, Isabelle PASQUIER



Ce rapport a été réalisé  
par le Secrétariat général du **Comité consultatif du secteur financier (CCSF)**  
39, rue Croix-des-Petits-Champs – 75049 PARIS Cedex 01  
Téléphone : 01 42 92 27 10 – Adel : [ccsfin@banque-france.fr](mailto:ccsfin@banque-france.fr)

Il peut être obtenu gratuitement, dans la limite des stocks disponibles.  
(modalités sur le bon de commande en page précédente)

Ce rapport est téléchargeable sur le site Internet du CCSF :

[www.banque-france.fr/ccsf/fr/index.htm](http://www.banque-france.fr/ccsf/fr/index.htm)

<http://www.ccsfin.fr> ou <http://www.ccsfin.net>

Directeur de la publication

**Emmanuel CONSTANS**

Président  
du Comité consultatif du secteur financier





## Le Comité consultatif du secteur financier (CCSF)

a pour mission d'étudier les questions liées aux relations entre les établissements financiers (établissements de crédit, de paiement, de monnaie électronique, sociétés de financement, entreprises d'assurance et entreprises d'investissement) 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.

Dans son huitième rapport annuel, le CCSF présente le résultat de ses travaux pour l'année 2013 dont notamment :

- l'implication du CCSF dans la préparation et la mise en œuvre de la loi bancaire du 26 juillet 2013 consacrée notamment à l'information et la protection des consommateurs, au plafonnement des frais bancaires ainsi qu'à l'inclusion bancaire et financière dans le cadre du plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté ;
- les conclusions du deuxième rapport de l'Observatoire des tarifs bancaires du CCSF qui, en application de la loi du 22 octobre 2010, établit une évaluation des pratiques tarifaires des établissements de crédit ;
- les questions relatives à la modernisation des moyens de paiement, avec en particulier l'accompagnement de la mise en place du prélèvement et du virement SEPA ;
- le bilan annuel de l'assurance automobile et de l'assurance multirisques habitation, et les travaux relatifs aux assurances affinitaires et aux propositions du projet de loi « consommation » ;
- les nouvelles avancées pour améliorer la transparence et la qualité des comparateurs d'assurances sur Internet dans le domaine des assurances complémentaires santé ;
- les concertations engagées dans les domaines de l'assurance dépendance et de l'assurance emprunteur ;
- des travaux sur le financement participatif (*crowdfunding*) ;
- un panorama de l'épargne financière des Français et un bilan du plan d'épargne retraite populaire (PERP) et de l'épargne retraite ;
- le bilan des médiations du secteur financier pour l'année 2012 ainsi que la présentation de la directive européenne du 21 mai 2013 consacrée au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

*Ce rapport public s'adresse aux professionnels du secteur financier, aux associations de consommateurs et à leurs adhérents, aux représentants des administrations publiques concernées et, plus largement, à tous ceux (sociologues, journalistes, enseignants et étudiants...) qui s'intéressent aux évolutions des comportements financiers au sein de la société, en France et en Europe.*

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

Ce rapport a été préparé à la

